UNIVERZITA KARLOVA

Právnická fakulta

Sabina Škrobánková

Řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění

se zaměřením na komparaci soudního a vybraných způsobů mimosoudního řešení sporů

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: Prof. JUDr. Alena Macková, Ph.D.

Katedra: Katedra občanského práva

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 30. 11. 2023

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci vypracovala samostatně, že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny a že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Dále prohlašuji, že vlastní text této práce včetně poznámek pod čarou má 217 248 znaků včetně mezer.

Sabina Škrobánková

V Praze dne 30. 11. 2023

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Prof. JUDr. Aleně Mackové, Ph.D. za vedení mé diplomové práce a za cenné rady, které mi poskytla. Také děkuji mým nejbližším za podporu v průběhu studia.

Obsah

Seznam zkratek 6
Úvod 8
1. Spotřebitelské spory z pojištění 10
1.1. Pojištění 10
1.2. Pojistná smlouva 11
1.3. Spotřebitel 13
1.4. Podnikatel 13
1.5. Spotřebitelský spor z pojištění 14
1.5.1. Obecně ke spotřebitelským sporům z pojištění 14
1.5.2. Typologie spotřebitelských sporů z pojištění 15
1.5.3. Právní povaha spotřebitelského sporu z pojištění 17
2. Rámec pro řešení spotřebitelských sporů z pojištění 19
2.1. Ústavní a zákonná východiska řešení soukromoprávních sporů v ČR 19
2.2. Rozhodování soukromoprávních sporů jako projev soudní a jiné právní ochrany 19
2.3. Mimosoudní metody řešení soukromoprávních sporů 22
2.3.1. Obecně k mimosoudnímu řešení sporů 22
2.3.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle zákona o ochraně spotřebitele 23
2.4. Rozhodování spotřebitelských sporů z pojištění soudy v civilním řízení 24
2.5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z pojištění vybranými subjekty mimosoudního řešení sporů 25
2.5.1. Finanční arbitr 27
2.5.2. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú. 31
2.6. Dílčí závěr 33
3. Zásady soudního a mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z pojištění 34
3.1. K pojmu zásady 34
3.2. Obecně k zásadám v řízení před soudem, před finančním arbitrem a v rámci mimosoudního řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP 34
3.3. Odvětvové zásady soudního řízení 35
3.4. Zásady správního řízení 36
3.5. Zásady mimosoudních metod řešení sporů 36
4. Vybrané aspekty řešení spotřebitelských sporů z pojištění soudní a mimosoudní cestou 39
4.1. Zahájení řešení sporů 39
4.1.1. Zahájení soudního řízení 39
4.1.2. Zahájení řízení před finančním arbitrem 45
4.1.3. Zahájení řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP 50
4.1.4. Dílčí závěr 54

4.2. Účastenství ... 55
4.2.1. V řízení před soudem ... 55
4.2.2. V řízení před finančním arbitrem ... 58
4.2.3. Při řešení sporu u Kanceláře Ombudsmana ČAP ... 60
4.2.4. Dílčí závěr ... 61
4.3. Právní pomoc, jazyk řízení a zásada rychlosti ... 61
4.3.1. V řízení před soudem ... 61
4.3.2. V řízení před finančním arbitrem ... 63
4.3.3. Při řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP ... 65
4.3.4. Dílčí závěr ... 66
4.4. Průběh řešení spotřebitelského sporu z pojištění ... 67
4.4.1. V řízení před soudem ... 67
4.4.2. V řízení před finančním arbitrem ... 70
4.4.3. Při řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP ... 72
4.4.4. Dílčí závěr ... 74
4.5. Zjišťování skutkového stavu ... 75
4.5.1. V řízení před soudem ... 75
4.5.2. V řízení před finančním arbitrem ... 79
4.5.3. Při řešení sporu u Kanceláře Ombudsmana ČAP ... 82
4.5.4. Dílčí závěr ... 82
4.6. Meritorní řešení sporu ... 83
4.6.1. V řízení před soudem ... 83
4.6.2. V řízení před finančním arbitrem ... 87
4.6.3. Při řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP ... 88
4.6.4. Dílčí závěr ... 89
Závěr ... 91
Seznam použitých zdrojů ... 93
1. Seznam použité literatury ... 93
2. Seznam použitých internetových zdrojů ... 96
3. Seznam použitých právních předpisů ... 100
4. Seznam použité judikatury ... 102
5. Seznam ostatních zdrojů ... 103

Seznam zkratek

Právní předpisy	
Etický kodex KFA	Etický kodex zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra
Etický kodex KO ČAP	Etický kodex Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú.
EÚLP	Evropská úmluva o ochraně lidských práv
JŘ KO ČAP, Jednací řád KO ČAP	Jednací řád mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú.
Listina	Listina základních práv a svobod, vyhlášená předsednictvem České národní rady dne 16. prosince 1992 jako součást ústavního pořádku České republiky (č. 2/1993 Sb.)
OZ, občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
o.s.ř., občanský soudní řád	zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
PojZ, zákon o pojišťovnictví	zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví
SFEU	Smlouva o fungování Evropské unie
směrnice 2013/11/EU	směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES
SŘ, správní řád	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
Ústava	Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky
zák. č. 378/2015 Sb.	zákon, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony
zákon o distribuci pojištění a zajištění	zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění
zákon o elektronických úkonech	zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech, osobních číslech a autorizované konverzi dokumentů
ZFA, zákon o finančním arbitrovi	zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

ZOS, zákon o ochraně spotřebitele	zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
ZSP	zákon č. 549/1991 Sb., zákon České národní rady o soudních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
ZSS	zákon č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů
ZÚS, zákon o Ústavním soudu	zákon č. 182/1993 Sb., o Ústavním soudu

Ostatní	
ČAK	Česká advokátní komora
ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
ERÚ	Energetický regulační úřad
ESLP	Evropský soud pro lidská práva
FA	Finanční arbitr
Kancelář ombudsmana ČAP	Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú.
NSS, Nejvyšší správní soud	Nejvyšší správní soud
Ombudsman ČAP	fyzická osoba určená k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Kanceláří ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú. ve smyslu ust. § 20f odst. 2 písm. c) ZOS
Seznam Ministerstva	seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedený Ministerstvem průmyslu a obchodu v souladu s ust. § 20f odst. 6 ZOS
ÚS	Ústavní soud
Zakládací listina	notářský zápis NZ 198/2018 ze dne 8. srpna 2018, jímž byla založena Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú.

Úvod

Pojištění má v životě fyzických i právnických osob důležitou roli. Výměnou za často trvalé platby přináší pojistníkovi jistotu, že dojde-li k nahodilé události, v jejímž důsledku mu vznikne škoda na majetku nebo újma na zdraví, nedostane se vlivem nákladů, které mu tato událost přinesla, do tíživější životní situace, případně mu pojistné plnění nastalou situaci učiní snesitelnější. Na druhé straně pojistného vztahu stojí pojišťovny, tedy velké korporace disponující zdroji zpravidla nesrovnatelnými s těmi, jimiž disponuje pojistník.

Tak jako z každého smluvního vztahu, i ze vztahu mezi pojistníkem a pojišťovnou mohou vznikat, a také vznikají, spory o právo. Ačkoliv jsou si všechny osoby obecně vzato v právech rovny, nelze nevnímat faktický nepoměr sil stran sporu, stojí-li na jedné straně pojišťovna a na straně druhé pojistník. Tento nepoměr nabývá na významu o to více, je-li pojistníkem spotřebitel, tedy fyzická osoba, která se povětšinou nevyzná v oblasti pojišťovnictví ani práva. Postavení spotřebitele v případném sporu s pojišťovnou může být o to slabší, jedná-li v řízení pod tlakem tíživé životní situace, do níž se dostal v důsledku pojistné události.

České právní prostředí poskytuje pro řešení spotřebitelských sporů z pojištění alternativy k soudnímu řízení, jež mají za cíl reflektovat specifika spotřebitelských sporů a jejich řešení spotřebiteli usnadnit. Cílem této práce je identifikovat některé z nich, popsat je a porovnat jak se soudním řízením, k němuž představují alternativu, tak i mezi sebou navzájem. Při komparaci je v práci přihlíženo také k míře, v níž jednotlivé aspekty příslušných metod řešení sporů odpovídají specifikům postavení spotřebitele jakožto slabší osoby, která se v pojišťovnictví a práva zřídka a těžkopádněji orientuje.

Za tímto účelem je postup při zkoumání příslušných jevů založen především na metodě analýzy právních předpisů, syntézy závěrů vyjádřených v odborné literatuře i judikatuře a následné komparaci takto získaných výstupů.

Práce je rozdělena do 4 kapitol, které jsou strukturovány takto:

První kapitola se zabývá vymezením klíčových pojmů, tedy pojištění, pojistná smlouva a její strany a další smluvním vztahem dotčené subjekty, podnikatel, spotřebitel a spotřebitelský spor z pojištění. Kapitola je zakončena stručnou typologií spotřebitelských sporů z pojištění.

Druhá kapitola představuje rámec řešení sporů z pojištění. Jsou zde rozebrána nejrelevantnější ustanovení ústavního pořádku a rámcově představeny uvedené instituce spolu s jejich místem v právním řádu a systému řešení sporů.

Ve třetí kapitole jsou představeny, analyzovány a stručně porovnány zásady řízení, jimiž se vybrané instituce v procesu řešení sporů řídí. Zejména je poukázáno na styčné body mezi

zásadami řízení před soudem a finančním arbitrem a jejich odlišnost oproti zásadám mimosoudního řešení sporů, jimiž se řídí Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven.

Čtvrtá kapitola je pro práci stěžejní a je rozčleněna celkem do šesti podkapitol, v nichž jsou zkoumány a srovnávány vybrané aspekty řešení spotřebitelských sporů z pojištění soudní a mimosoudní cestou. Ve čtvrté kapitole převládá metoda analýzy platných právních předpisů, relevantní judikatury a dalších zdrojů vztahujících se k vybraným aspektům řešení sporů a následná syntéza zjištěných poznatků. Pozornost je věnována aspektům, jež mohou být pro spotřebitele rozhodující pro volbu, zda se rozhodne vyvstalý spor řešit soudní, nebo mimosoudní cestou.

V první podkapitole jsou porovnávány možné způsoby zahájení řešení sporu, přičemž bližší pozornost je věnována návrhu a jeho náležitostem, možným způsobům jeho podání a jeho účinkům.

Druhá podkapitola je věnována otázce účastenství. Zkoumána je zejména otázka přístupu k vybraným institucím, u nichž lze spotřebitelské spory z pojištění řešit.

Třetí podkapitola je zaměřena na aspekty prostupující celým průběhem řešení sporů, a sice na otázku právní pomoci, rychlosti řešení sporu a na jazyk, v němž řešení sporu probíhá.

Ve čtvrté podkapitole je zkoumán průběh srovnávaných způsobů řešení spotřebitelských sporů z pojištění s důrazem na formu a podobu jednání a snahu o vedení stran ke smírnému řešení sporu.

Pátá podkapitola se zaměřuje na zjišťování skutkového stavu v rámci vybraných způsobů řešení sporů, zejména pak z hlediska odpovědnosti stran za prokázání jejich tvrzení a s tím spojenými procesními povinnostmi. Důraz je kladen také na odlišnost mezi povahou a rolí důkazů v řízení před soudem a finančním arbitrem na jedné straně a podkladů pro řízení před Kanceláří ombudsmana České asociace pojišťoven na straně druhé.

Poslední šestá podkapitola je zaměřena na zakončení sporu s popisem a porovnáním jednotlivých forem rozhodnutí a se zaměřením na aspekty jejich závaznosti.

1. Spotřebitelské spory z pojištění

1.1. Pojištění

Problematika pojištění je dnes velmi rozsáhlá a komplikovaná oblast, s níž se pojí specifická odborná terminologie, kterou je pro účely této práce, byť jen velmi omezenou formou, třeba objasnit. Pojištění v sobě zahrnuje aspekty sociální, ekonomické a právní.

Definic pojištění se v teorii objevuje několik. Česká asociace pojišťoven definuje pojištění jako *„právní vztah, kdy jedna strana přebírá závazek (pojistitel), kterým se zabezpečuje osobám právo na úhradu potřeb vzniklých z událostí nezávislých na vůli zúčastněných stran a podle dohodnutých podmínek nebo které byly těmito podmínkami vyvolány, přičemž druhá strana se zavazuje k ekvivalentním jednorázovým nebo opakovaným platbám pojistného (pojistník).“* Karfíková na pojištění pohlíží *„dvojí optikou“* jako na *„obecný teoretický koncept“* a jako na termín, s nímž *„nakládá též platná právní úprava“* s odkazem na ust. § 2758 an., kde je upravena pojistná smlouva.[1]

V této práci bude pojištění pojímáno jako právní vztah vzniklý uzavřením pojistné smlouvy, o níž bude krátce pojednáno níže. Předmětem zkoumání bude pouze řešení spotřebitelských sporů z komerčního pojištění poskytovaného komerčními pojišťovnami, naopak problematika sociálního pojištění není pro účely této práce relevantní, a bude tedy ponechána stranou. Na tomto místě je pro účely této práce třeba přiblížit členění komerčního pojištění na odvětví pro životní a neživotní pojištění, v jejichž rámci jsou upraveny jednotlivé druhy pojištění.[2]

Životní pojištění je uzavíráno za účelem krytí možných rizik, která jsou hrozbou pro lidské životy, a pokrývá dvě pojistné události, a sice úmrtí a dožití,[3] případně jejich kombinace. Nejčastěji je životní pojištění uzavřeno jako pojištění pro případ smrti, pojištění pro případ dožití (například věnové či důchodové pojištění) a také jako smíšené pojištění pro případ smrti nebo dožití, které kombinuje obě rizika. V českém právním řádu je životní pojištění vymezeno v ust. § 2833 OZ, s termínem životních pojištění nicméně pracuje i veřejnoprávní předpis, a sice zákon o pojišťovnictví, tyto pojmy však nelze užívat *promiscue*, neboť nejsou obsahově totožné. Soukromoprávní definice životního pojištění ve smyslu již uvedeného ust. § 2833 OZ pod pojmem životní pojištění rozumí pojištění pro případ smrti, pojištění pro případ dožití se určitého věku nebo dne určeného smlouvou jako konec pojištění a pojištění pro případ jiné skutečnosti týkající

[1] KARFÍKOVÁ. Pojišťovnictví a pojištění. In: *Pojišťovací právo*, s. 14.
[2] DUCHÁČKOVÁ. *Pojištění a pojišťovnictví*, 2015, s. 44.
[3] Tamtéž.

se změny osobního postavení člověka.[4] Do pojistných produktů životního pojištění však zároveň mohou být zahrnuta i rizika neživotní povahy, jako například riziko úrazu či invalidity.[5] Z veřejnoprávního hlediska se pod pojem životního pojištění ve smyslu ust. § 3 odst. 2 písm. a) PojZ rozumí jednotlivá pojistná odvětví uvedená v části A přílohy č. 1 k tomuto zákonu.

Neživotní pojištění pokrývá širší okruh možných rizik než pojištění životní. Spadají sem rizika spojená se zdravím či životem osob, majetková rizika, rizika spojená s finanční ztrátou a rizika pojící se k odpovědnosti za škodu.[6]

Pojistné produkty v rámci neživotního pojištění lze rozdělit na neživotní pojištění osob (např. komerční zdravotní pojištění, úrazové pojištění[7] ad.), pojištění majetku[8] (pojištění domácnosti, havarijní pojištění ad.), pojištění úvěru nebo záruky,[9] pojištění finančních ztrát[10] (pojištění schopnosti splácet, pojištění právní ochrany ad.) a pojištění odpovědnosti za škodu.[11]

I u neživotního pojištění opět platí, že pojistné produkty v sobě mohou obsahovat prvky životního pojištění.[12] Na rozdíl od životního pojištění není pojem neživotního pojištění v občanském zákoníku vymezen. Z veřejnoprávního hlediska se pod pojmem neživotního pojištění ve smyslu ust. § 3 odst. 2 písm. b) PoJZ rozumí pojistná odvětví uvedená v části B přílohy č. 1 k tomuto zákonu. Členění pojištění dle pojistných odvětví má význam pro udělování povolení k provozování pojišťovací činnosti oprávněným subjektům[13] Českou národní bankou.[14]

1.2. Pojistná smlouva

Ze systematického hlediska je úprava pojistné smlouvy v občanském zákoníku zařazena v Části IV. Relativní majetková práva, Hlavě II. Závazky z právních jednání, Dílu 15. Závazky z odvážných smluv, Oddílu 2. Pojištění, kde je v ust. § 2758 odst. 1 OZ vymezena následovně: *„Pojistnou smlouvou se pojistitel zavazuje vůči pojistníkovi poskytnout jemu nebo třetí osobě pojistné plnění, nastane-li nahodilá událost krytá pojištěním (pojistná událost) a pojistník se*

[4] Změnou osobního postavení se dle Růžičky rozumí významná událost, která má podstatný vliv na další život člověka. Viz. RŮŽIČKA. § 2833 [Životní pojištění jako obnosové pojištění]. In: *Občanský zákoník: komentář*, 2019, marg. č. 2.

[5] DUCHÁČKOVÁ. *Pojištění a pojišťovnictví*, 2015, s. 142-151

[6] Tamtéž, s. 44.

[7] Viz ust. § 2844 an. OZ.

[8] Viz ust. § 2849 an. OZ.

[9] Viz ust. § 2868 an. OZ.

[10] Viz ust. § 2871 an. OZ.

[11] Viz ust. § 2861 an. OZ.

[12] DUCHÁČKOVÁ. *Pojištění a pojišťovnictví*, 2015, s. 178-219.

[13] Viz ust. § 4 odst. 1 PojZ.

[14] Viz ust. § 13 odst. 1 PojZ.

zavazuje zaplatit pojistiteli pojistné." Úprava pojistné smlouvy v ust. § 2758 OZ zrušila a nahradila s účinností od 1. 1. 2014 dosavadní úpravu pojistné smlouvy v zák. č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů.[15] Uzavření pojistné smlouvy umožňuje dosáhnout eliminace, či alespoň zmírnění negativních dopadů nahodilé události[16] v majetkové sféře osoby oprávněné z pojištění,[17] a to díky prostředkům získaným z pojistného plnění.

Smluvní stranou pojistné smlouvy jsou pouze pojistitel a pojistník. Občanský zákoník chápe pojem **pojistitele** široce. Pojistitelem se dle OZ rozumí ten, kdo v tomto postavení uzavře pojistnou smlouvu, a to bez ohledu na to, zda disponuje veřejnoprávním oprávněním k této činnosti, či ne.[18] Nicméně zpravidla se bude v postavení pojistitele nacházet **pojišťovna** jako specializovaná instituce, jíž bylo Českou národní bankou uděleno povolení k provozování pojišťovací činnosti v souladu s ustanoveními zákona o pojišťovnictví. **Pojistníkem** může být jak osoba fyzická, tak i právnická, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu a zavázala se platit pojistné. Pro označení osoby, která teprve jedná o uzavření pojištění, užívá občanský termín označení **zájemce o pojištění**, viz např. ust. § 2760 OZ.

Kromě smluvních stran pojistné smlouvy se právních poměrů, k jejichž vzniku v důsledku existence pojištění může dojít, účastní i jiné osoby, a sice pojištěný, osoba oprávněná, obmyšlený či poškozený. **Pojištěným** se dle ust. § 2766 OZ rozumí osoba, na jejíž život, zdraví, majetek nebo odpovědnost nebo jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje. Pojištěný může zároveň pojistníkem, ale také nemusí. Pojistnou smlouvu lze uzavřít též ve prospěch třetí osoby dle ust. § 2768 OZ. Ve vztahu k ust. § 1767 an. OZ, kde jsou upraveny smlouvy ve prospěch třetí osoby, se jedná o *lex specialis.* **Osoba oprávněná** je ve smyslu ust. § 2770 OZ ta, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění. Pojistník může stanovit osobu oprávněnou, jíž má plynout právo na pojistné plnění v případě úmrtí pojištěného, ta je pak označována jako **obmyšlený**. Pojistné plnění z pojištění odpovědnosti je pojistitelem poskytováno **poškozenému**.

Činnost směřující k uzavření pojistné smlouvy může být prováděna **pojišťovacím zprostředkovatelem** ve smyslu ust. § 2 písm. i) zákona o distribuci pojištění a zajištění. Jedná se o fyzickou či právnickou osobu, která je zapsaná v registru zprostředkovatelů vedeném Českou

---

[15] Viz ust. § 3080 bod 28, bod 205 OZ.

[16] *„Nahodilou není událost, o níž se v době vzniku pojištění ví, že už nastala, ani událost, kterou úmyslně přivodil ten, na jehož majetek, život, nebo na jehož odpovědnost za škody se pojištění vztahuje, popř. ten, komu v případě pojistné události vznikne právo na plnění. Nahodilou událostí může být i skutečnost nastalá v době, kdy hrozí vysoký stupeň vzniku sjednaného pojistného nebezpečí."* Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 5. 8. 2008, sp. zn. 28 Cdo 864/2008

[17] Viz ust. § 2770 OZ.

[18] RŮŽIČKA. § 2758 [Pojistná smlouva]. In: *Občanský zákoník: komentář*, 2019, marg. č. 3.

národní bankou, a jako podnikatel zprostředkovává pojištění ve smyslu § 2 písm. e) zákona o distribuci pojištění a zajištění. Zejména tedy provádí činnost směřující ke sjednání pojistných smluv, přičemž může jednat jak jménem pojistitele, tak i zákazníka.

1.3. Spotřebitel

Spotřebitele lze v obecné rovině charakterizovat jako fyzickou osobu, která se na trhu střetává, jedná a taktéž vstupuje do právních vztahů s podnikatelem, přičemž sleduje naplnění ryze soukromých potřeb. Vztahy spotřebitele s podnikatelem jsou typické nerovností v postavení obou subjektů, kterou lze spatřovat v rovině informovanosti, v množství disponibilních prostředků (ať už finančního, či jiného charakteru) či v míře možnosti ovlivnit konečný obsah vzájemných ujednání, přičemž tyto nerovnosti jdou zpravidla k tíži spotřebitele. Ve vnitrostátních předpisech se setkáme se dvěma stěžejními definicemi spotřebitele, které bývají označovány jako soukromoprávní a veřejnoprávní definice, a to podle povahy předpisu, v němž jsou zakotveny.

Soukromoprávní definice spotřebitele je upravena v občanském zákoníku. Spotřebitelem se dle ust. § 419 OZ rozumí *„každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“* Občanský zákoník shodně s právem EU vztahuje definici spotřebitele explicitně pouze na osoby fyzické, nikoliv na osoby právnické.

Veřejnoprávní definici spotřebitele upravuje zákon o ochraně spotřebitele v ust. § 2 odst. 1 písm. a), kde jej pro účely ZOS vymezuje jako fyzickou osobu, která *„nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.“*

V obou případech je za spotřebitele považována pouze osoba fyzická. Pro posouzení, zda se jedná o spotřebitele, je vždy rozhodující účel, za nímž osoba jedná, respektive zda jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci výkonu svého povolání, či nikoliv.

1.4. Podnikatel

Definici podnikatele přináší občanský zákoník v ust. § 420 odst. 1, kde je podnikatel vymezen prostřednictvím definičních znaků takto: *„Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.“* Podnikatelem může být osoba fyzická i právnická, přičemž není podstatné, zda disponuje veřejnoprávním oprávněním k vykonávané činnosti.[19]

[19] ZAPLETAL. § 420 [Pojem podnikatele]. In: *Občanský zákoník: komentář*, 2019, marg. č. 6.

V ust. § 420 odst. 2 OZ je uvedena rozšířená definice podnikatele, která vyplývá z požadavků evropských směrnic a jejímž účelem je rozšířit ochranu spotřebitele i na situace, kdy vstupuje do právních vztahů s osobou, pro kterou není kritérium zisku určující:[20] *„Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.“*

Zákon o ochraně spotřebitele označuje osobu, s níž spotřebitel jedná, různě – jako prodávajícího, výrobce, dovozce nebo dodavatele. Pro spory z pojištění je relevantní **definice prodávajícího** v ust. § 2 odst. 1 písm. b) ZOS, kým se pro účely ZOS rozumí *„podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.“* Pojem podnikatele je v souladu s poznámkou pod čarou č. 4 třeba vykládat ve smyslu ust. § 420 OZ.[21] Služba je definována široce jako *„jakákoliv podnikatelská činnost, včetně práv a závazků s touto činností souvisejících.“*

Ze syntézy výše uvedených definic vyplývá, že prodávajícím ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) ZOS bude fyzická nebo právnická osoba, která naplňuje znaky stanovené v ust. § 420 odst. 1, případně v ust. § 420 odst. 2 OZ, a to za předpokladu, že fyzické osobě, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, prodává výrobky nebo poskytuje služby. Předpoklad prodeje výrobků či poskytování služeb stanovený v ust. § 2 odst. 1 písm. b) ZOS tak fakticky zužuje definici podnikatele podle ust. § 420 odst. 1, odst. 2 OZ.

1.5. Spotřebitelský spor z pojištění

1.5.1. Obecně ke spotřebitelským sporům z pojištění

Z lingvistického hlediska sporem rozumíme střetnutí zájmů či názorů, rozdílnost stanovisek či soudní rozepři.[22] Jako synonymum pro spor lze použít pojem konflikt.[23] Z pohledu

[20] ZAPLETAL. § 420 [Pojem podnikatele]. In: *Občanský zákoník: komentář*, 2019, marg. č. 9.

[21] Před novelou zákona o ochraně spotřebitele provedenou zákonem č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, se odkaz v poznámce pod čarou vztahoval jen k druhému odstavci ust. § 420 OZ. Důvodová zpráva k tomuto novelizačním předpisu poukazovala na nedostatek tehdejší úpravy, neboť druhý odstavec ust. § 420 OZ, na nějž bylo odkazováno, obsahuje jen částečnou definici podnikatele, čímž spotřebitelé de facto nebyli chráněni v plném rozsahu. Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, č. 378/2015 Dz

[22] ÚSTAV PRO JAZYK ČESKÝ AV ČR. *Internetová jazyková příručka (*2008-2023). Online. Dostupné z https://prirucka.ujc.cas.cz/?slovo=spor. [cit-2023-5-25].

[23] *Slovník českých synonym* [online]. Brno: Lingea s.r.o. Dostupné z: https://www.nechybujte.cz/slovnik-ceskych-synonym/spor [Cit. 2023-5-25].

jiných disciplín není vždy možné pojmy spor a konflikt zaměňovat. V literatuře se můžeme například setkat s názorem, že konflikt je úzce spojen s lidskými potřebami, může mít i čistě intrapersonální povahu a nemůže být vyřešen jinak než odstraněním příčiny. Oproti tomu spor je řešitelný za pomoci kompromisu, jelikož jeho předmětem jsou obchodovatelné zájmy. Lze se také setkat s názorem, že jako spor je označován konflikt, pokud se stal předmětem *„právního řešení,“* například na základě žaloby podané k soudu.[24]

S pojmem spor na rozdíl od pojmu konflikt pracují i právní předpisy. Setkáváme se s ním například v ustanoveních občanského soudního řádu,[25] správního řádu,[26] zákona o ústavním soudu[27] i zákona o ochraně spotřebitele. Platná právní úprava výslovně pracuje i s legislativní zkratkou **„spotřebitelský spor“**, která byla do zákona o ochraně spotřebitele zavedena novelou provedenou zák. č. 378/2015 Sb., a to s účinností od 1. února 2016. V ust. § 20d ZOS je spotřebitelský spor definován takto: *„Spotřebitel má podle tohoto zákona právo na mimosoudní řešení sporu ze spotřebitelské smlouvy (dále jen „spotřebitelský spor“).“* Zákon o ochraně spotřebitele vlastní definici spotřebitelské smlouvy nepřináší, nepochybně se jí však rozumí smlouva uzavřená mezi spotřebitelem a podnikatelem.[28]

Pro účel této práce, v níž bude srovnáváno několik předpisů a řízení, je potřeba definovat pojem „spotřebitelský spor z pojištění“ tak, aby jej bylo možné vztáhnout na všechny pojmy, které má pokrývat. Pokud tedy nebude uvedeno jinak, bude v následujícím textu pod pojmem spotřebitelského sporu z pojištění označována situace, kdy se strana pojistné smlouvy upravující komerční pojištění, jejíž jednou stranou je fyzická osoba v postavení spotřebitele a druhou stranou podnikatel, obrací na příslušnou instituci a požaduje po druhé straně plnění ze smlouvy, nebo se domáhá určení právního vztahu, čemuž se druhá strana brání.

1.5.2. Typologie spotřebitelských sporů z pojištění

Pro účely této práce lze spory z pojištění členit podle různých kritérií. Podotýkám, že se nejedná o členění vycházející z teorie, ale pouze o ilustrativní přehled možných sporů, jež mohou v oblasti spotřebitelských sporů z pojištění vyvstat.

[24] HOLÁ a HRNČIŘÍKOVÁ. *Mimosoudní metody řešení sporů: vysokoškolská učebnice*, 2017, s. 28-29.
[25] Viz např. ust. § 2, 7, 9 o.s.ř. ad.
[26] Viz např. ust. § 141 SŘ.
[27] Viz např. ust. § 120 ZÚS.
[28] Srov. ust. § 1810 OZ.

Spotřebitelské spory z pojištění lze členit dle kritéria předmětu a subjektu smlouvy, podle míry nahodilosti pojistné události a podle právního základu sporu. Mezi časté spory z pojištění patří také spory vztahující se k modelaci pojištění a dále lze uvažovat o zbytkové kategorii sporů.

Podle předmětu a subjektu smlouvy: Spotřebitelské spory z pojištění mohou vzniknout mezi spotřebitelem na jedné straně a buď **pojišťovnou** nebo **pojišťovacím zprostředkovatelem** na straně druhé. Od toho se pak dále odvíjí i povaha sporu.

Podle míry nahodilosti pojistné události: Spory lze dle tohoto hlediska dělit na spory z životního pojištění a spory z neživotního pojištění. **Životní pojištění** představuje pojištění proti relativně nahodilé události, tedy události, o níž se ví, že nastane, ale není jisté, kdy. Teorie v této souvislosti užívá někdy latinské spojení *dies certus an, incertus quando* (den je jistý, čas nikoliv). Příklady takové události jsou dožití se určitého věku a smrt. Naproti tomu **neživotní pojištění** je pojištění proti události absolutně nahodilé, tedy takové, o níž se neví, že nastane. Právní teorie i zde užívá latinskou formulaci, tentokrát *dies incertus an, incertus quando* (nejistý je den i čas). Příkladem takové události je sportovní úraz. Mohlo by se zdát, že toto dělení má dopad spíše do oblasti hospodářské než oblasti řešení sporů z pojištění, avšak i v této oblasti nachází uvedené dělení své uplatnění, jelikož přímo vymezuje působnost některých institucí, jež spotřebitelské spory z pojištění řeší.

Podle právního základu sporu: Z tohoto hlediska připadají v úvahu spory s pojišťovacím zprostředkovatelem nebo pojišťovnou **o náhradu škody** způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy. Může se jednat například o porušení informační povinnosti. Typickým sporem z pojištění pak bude spor **o platnost pojistné smlouvy** nebo jejího ujednání, zejména spor o platnost ujednání, na jehož základě má jedna ze stran pojistné smlouvy poskytnout peněžní plnění straně druhé. Dále lze v této kategorii uvažovat o sporu **o výši odkupného**, například spor o to, zda jej pojišťovna v rozporu se smluvními podmínkami neponížila.

Dalším typem sporů jsou spory o to, zda smlouva o životním pojištění odpovídá výsledkům **modelace**. V tomto případě nejde o spor z pojistné smlouvy, přestože ta bude důležitým aspektem sporu. Spor totiž nemá původ ve smlouvě samotné, ale v rozporu mezi očekáváním spotřebitele založeném modelací daného pojištění a jeho finální podobou ve smlouvě. Řešenými otázkami tak mohou být například míra závaznosti modelace pro pojišťovnu, nebo legitimní očekávání spotřebitele.

Poslední kategorii tvoří **ostatní spory**. Do této kategorie řadím spory, které mohou vzniknout mezi spotřebitelem a pojišťovnou, avšak nevyplývají přímo z pojištění, ale z jiných jednání a jimi vytvořených vztahů, které pojistný vztah nebo sjednávání pojistné smlouvy

provázejí. Může se jednat například o spor vycházející ze způsobu, jímž pojišťovna zpracovala osobní údaje spotřebitele nebo o spor vztahující se ke komunikaci spotřebitele s pojišťovnou atp.

1.5.3. Právní povaha spotřebitelského sporu z pojištění

Předtím, než bude možné přistoupit ke komparaci soudního a mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z pojištění, je třeba potvrdit hypotézu, že tyto spory vyplývají z poměrů práva soukromého, což má z procesního hlediska význam pro určení, zda o nich rozhodují civilní, nebo správní soudy.[29]

Pro určení, zda spor vyplývá z poměrů soukromého práva, je rozhodující právo hmotné.[30] Dle Petrova se tradičně *„uvádí tři teorie sloužící k rozlišení, zda má dané ustanovení (resp. právní vztah z něj vyplývající) soukromoprávní, anebo veřejnoprávní (správněprávní) povahu,“* a sice teorie zájmová, mocenská a organická.[31] Dle Gerlocha jsou již teorie zájmová a mocenská překonány. Podle organické teorie jsou soukromoprávní vztahy všechny ty, jejichž součástí není *„orgán veřejné moci, který na základě zákona a v jeho mezích (secundum et intra legem) rozhoduje o subjektivních právech a právních povinnostech fyzických a právnických osob.“*[32] Vedle tří výše uvedených teorií existuje ještě kritérium metody právní regulace, které bývá užíváno v judikatuře soudů.[33] Petrov v komentářové literatuře cituje usnesení zvláštního senátu, zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb., o rozhodování některých kompetenčních sporů, v němž zvláštní senát vyložil znaky soukromoprávní regulace, kterými jsou rovnost a autonomie subjektů a také skutečnost, že vznik, změna či zánik právních vztahů *„jsou spojovány s (dvoustranným) právním jednáním.“*[34,35]

Při aplikaci organické teorie na spotřebitelský spor z pojištění lze učinit závěr o soukromé povaze spotřebitelského sporu z pojištění ve smyslu této práce, neboť součástí právního vztahu jsou pouze subjekty soukromého práva, a sice spotřebitel – fyzická osoba na straně jedné a pojišťovna – právnická osoba soukromého práva[36] na straně druhé, přičemž ani jedna nedisponuje pravomocí autoritativně rozhodovat o subjektivních právech či povinnostech. Uzavřením pojistné

[29] PETROV. § 1 [Soukromé a veřejné právo. Kogentní a dispozitivní ustanovení]. In: *Občanský zákoník*: *komentář*, 2019, s. 2, marg. č. 7.
[30] HROMADA. § 7 [Pravomoc]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2021, marg. č. 2.
[31] PETROV. § 1 [Soukromé a veřejné právo. Kogentní a dispozitivní ust.]. In: *Občanský zákoník: komentář*, 2019, marg. č. 5.; Shodně GERLOCH. *Teorie práva*, 2017, s. 126-127.
[32] GERLOCH. *Teorie práva*, 2017, s. 127.
[33] GERLOCH. *Teorie práva*, 2017, s. 126.
[34] Usnesení zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb. ze dne 14. 12. 2017, č. j. Konf 44/2017-7.
[35] PETROV. § 1 [Soukromé a veřejné právo. Kogentní a dispozitivní ust.]. In: *Občanský zákoník: komentář*, 2019, marg. č. 8.
[36] Ust. § 20 odst. 2 OZ *a contrario.*

smlouvy strany projevily svou vůli zřídit mezi sebou závazek a řídit se obsahem smlouvy ve smyslu ust. § 1724 odst. 1 OZ. Vzhledem k tomu, že ani aplikací metody právní regulace nelze dojít k opačnému závěru, je možné uzavřít, že spotřebitelský spor z pojištění má soukromoprávní povahu, neboť vyplývá ze vztahu soukromého práva.

2. Rámec pro řešení spotřebitelských sporů z pojištění

2.1. Ústavní a zákonná východiska řešení soukromoprávních sporů v ČR

V České republice, která je demokratickým právním státem ve smyslu ust. čl. 1 odst. 1 Ústavy, se uplatní princip ochrany subjektivních práv, jenž stát zavazuje k vytvoření podmínek pro to, aby se v něm každý mohl *„domoci subjektivních práv pořadem práva.“*[37] Vyvstává tak otázka, jakými způsoby se lze domáhat ochrany ohrožených, anebo již porušených práv, respektive jakými způsoby lze řešit vyvstalé spory soukromého práva.

2.2. Rozhodování soukromoprávních sporů jako projev soudní a jiné právní ochrany

Princip ochrany subjektivních práv se na ústavní úrovni promítá v ust. čl. 36 odst. 1 Listiny, v němž je zakotveno veřejné subjektivní právo na soudní a jinou právní ochranu[38] a jež zní následovně: *„Každý se může domáhat stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.“*

Veřejným subjektivním právem nauka rozumí oprávnění jednotlivce *„na zákonné postupy veřejné moci, vůči němu,“* přičemž toto oprávnění vyplývá z norem veřejného práva.[39] Subjektem práva na soudní a jinou právní ochranu jsou osoby fyzické, osoby právnické pak v rozsahu slučitelném s jejich povahou[40] a toto právo patří mezi základní práva,[41] je tudíž ve smyslu ust. čl. 1 Listiny nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné, avšak může být omezeno.[42]

Svoboda si pokládá otázku, co znamená „domáhat se“ ochrany svého práva ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny a dospívá k následujícímu závěru:

„Každá fyzická nebo právnická osoba se domáhá, respektive může domáhat ochrany svého subjektivního práva ve smyslu čl. 36 odst. 1 Listiny ve všech případech, kdy jakýkoli orgán veřejné moci má na základě právních norem rozhodovat o jejím právním postavení, přičemž není podstatné, zda má rozhodovat o založení, rozšíření, omezení, zrušení, závazném určení či jakékoli jiné modalitě, jež se přímo dotýká jejího subjektivního práva nebo její právní povinnosti, a zda má

[37] WINTR. *Principy českého ústavního práva*, 2023, s. 213.
[38] KOPECKÝ. *Správní právo*, 2018, s. 45.
[39] KOPECKÝ. *Správní právo*, 2018, s. 44.
[40] HUSSEINI a KOPA. Čl. 36 [Právo na soudní a jinou právní ochranu]. In: *Listina základních práv a svobod*, 2021, marg. č. 17.
[41] ZOULÍK. Pojem, funkce a druhy soudnictví. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 25.
[42] Srov. ust. čl. 4 odst. 2 Listiny a ust. čl. 36 odst. 4 Listiny.

takto rozhodovat na základě jejího návrhu, nebo na základě návrhu jiné osoby či jiného orgánu, anebo z vlastní úřední moci.“[43]

Husseini a Kopa zdůrazňují, že *„právo na přístup k soudní a jiné právní ochraně se nevyčerpává pouhým předložením věci k rozhodnutí. Obsahuje také – po řádném průběhu řízení – právo na meritorní rozhodnutí o předložené věci,“* což vyplývá z judikatury Ústavního soudu i ESLP.[44]

Nyní tedy k ochraně poskytované soudy. Soudní moc vykonávají dle ust. čl. 81 Ústavy soudy jako nezávislé orgány republiky, které jsou ve smyslu ust. čl. 90 Ústavy povolány především k tomu, aby zákonem stanoveným způsobem poskytovaly ochranu právům. Soustavu obecných soudů tvoří dle ust. čl. 91 Ústavy soudy okresní, krajské, vrchní a také Nejvyšší soud a Nejvyšší správní soud, přičemž zákon může tyto soudy označit i jinak. V souladu se zákonným pojmoslovím budou pojmem „okresní soud“ označovány rovněž obvodní soudy v Praze a Městský soud v Brně, a pojmem „krajský soud“ také Městský soud v Praze (§ 9 ZSS).

Obecné soudy poskytují soudní ochranu právům ve třech větvích soudnictví – v soudnictví trestním, správním a civilním. Ochrana práv nepochybně nespočívá jen v rozhodování sporů soudy, nebo jinými orgány, jde ale o jednu z podob ochrany práv. Podle Smolíka je soudní řízení „*obvyklým způsobem dosažení právní ochrany porušeného nebo ohroženého práva v rámci soukromého práva“* a jeho prostřednictvím *„stát zaručuje právo na soudní ochranu.“*[45]

Přestože nauka považuje soudní ochranu za základní prostředek ochrany práv ve státě,[46] nejedná se o jediný možný prostředek jejich ochrany. Ústavní soud v nálezu sp. zn. Pl. ÚS 32/18 judikoval, že „*právní řád upravuje i nejrůznější formy jiné právní ochrany, s nimiž sice nejsou spojeny stejné záruky nezávislosti a nestrannosti jako u soudů, v praxi však obvykle představují efektivní a postačující řešení.“*[47]

Vyvstává tedy otázka, které orgány poskytují jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny. Touto problematikou se zabývá Pospíšil a v komentářové literatuře rozebírá, které orgány mohou být považovány za „jiný orgán“ ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny, u něhož se mohou osoby domáhat stanoveným postupem svých práv. Z Pospíšilova rozboru vyplývá, že do

[43] SVOBODA. *Ústavní základy správního řízení v České republice: právo na spravedlivý proces a české správní řízení*, 2007, s. 87.

[44] HUSSEINI a KOPA. Čl. 36 [Právo na soudní a jinou právní ochranu]. In: *Listina základních práv a svobod*, 2021, marg. č. 34.

[45] SMOLÍK In: *Civilní právo* procesní, 2018, s. 571.

[46] ZOULÍK In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 22.

[47] Nález Ústavního soudu ze dne 30. 7. 2019, sp. zn. 32/18

této kategorie spadají 1) orgány veřejné moci[48] se zákonem svěřenou pravomocí rozhodovat o právech a oprávněných zájmech jednotlivců; nebo 2) orgány, které sice nerozhodují, ale jsou orgány státu; anebo 3) osoby soukromého práva, na něž byla veřejnou mocí delegována pravomoc rozhodovat.[49]

Ústavní soud ve výše citovaném nálezu sp. zn. Pl. ÚS 32/18 do rámce jiné právní ochrany zařadil *„veškerá správní řízení či jiná řízení vedená před jiným orgánem veřejné moci než soudem.“* Vzhledem k tomu, že správní řízení je definováno v ust. § 9 SŘ jako *„postup správního orgánu, jehož účelem je vydání rozhodnutí, jímž se v určité věci zakládají, mění nebo ruší práva anebo povinnosti jmenovitě určené osoby nebo jímž se v určité věci prohlašuje, že taková osoba práva nebo povinnosti má anebo nemá,“* lze konstatovat, že jiným orgánem dle ust. čl. 36 odst. 1 Listiny jsou například správní orgány ve smyslu legislativní zkratky v ust. § 1 odst. 1 SŘ, tedy orgány moci výkonné, orgány územních samosprávných celků a jiné orgány, právnické a fyzické osoby, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy.

Vedle soudů mají také správní orgány v souladu s ust. § 141 odst. 1 SŘ v zákonem stanovených případech pravomoc rozhodovat spory vyplývající *„z občanskoprávních, pracovních, rodinných nebo obchodních vztahů,“* čímž dochází k realizaci práva na jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny. Podle komentářové literatury rozhodují správní orgány soukromoprávní spory *„zcela výjimečně,“* neboť k řešení soukromoprávních sporů je příslušný zpravidla soud.[50] De facto se tak jedná o mimosoudní řešení sporů v tom smyslu, že spory řeší orgán odlišný od soudu, ačkoliv toto označení neodpovídá klasickému pojetí mimosoudních metod řešení sporů. Domnívám se, že je tedy možné rozlišovat:

a. soudní řešení sporů
b. mimosoudní řešení sporů
    b.1. v užším smyslu, tj. mimosoudní řešení sporů, které je zároveň jinou právní ochranou ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny

[48] Definici veřejné moci přinesl již Ústavní soud České a Slovenské Federativní republiky (dále jen „**ÚS ČSFR**“) v usnesení ÚS ČSFR I. ÚS 191/92, kde veřejnou moc definoval jako takovou moc, *„která autoritativně rozhoduje o právech a povinnostech subjektů, ať už přímo, nebo zprostředkovaně. Subjekt, o jehož právech nebo povinnostech orgán veřejné moci rozhoduje, se nenachází v rovnoprávném postavení s tímto orgánem a obsah rozhodnutí tohoto orgánu nezávisí na vůli subjektu.“* Tuto definici přejímá Ústavní soud i nauka správního práva. KOPECKÝ. *Správní právo*, 2018, s. 10.

[49] POSPÍŠIL. Čl. 36 [Právo na spravedlivý proces]. In: *Listina základních práv a svobod: Komentář*. Online. [cit. 2023-10-14]. Dostupné z: https://www.aspi.cz/products/lawText/13/46500/1/2/komentar-wkcr-c-2-1993-sb-listina-zakladnich-prav-a-svobod-komentar.

[50] JEMELKA, PONDĚLÍČKOVÁ, BOHADLO. § 141 [Sporné řízení]. In: *Správní řád. Komentář*, 2023, marg. č. 3.

b.2. v širším smyslu, tj. mimosoudní řešení sporů, které zahrnuje jak mimosoudní řešení sporů v užším smyslu, tak i mimosoudní řešení sporů, které nelze považovat za jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny

2.3. Mimosoudní metody řešení soukromoprávních sporů

2.3.1. Obecně k mimosoudnímu řešení sporů

Kromě státem zaručené ochrany práv vyjádřené v ust. čl. 36 odst. 1 Listiny mají osoby v souladu se zásadou legální licence ve smyslu ust. čl. 2 odst. 4 Ústavy svobodnou možnost řešit své spory o právo i jinou cestou. Určité soukromoprávní spory mohou být řešeny také v rámci procesů, které bývají tradičně pojímány jako prostředky řešení sporů způsoby odlišnými od soudního řízení, kdy *„účastníci právního vztahu svěří svůj spor o právo namísto soudu orgánu soukromé povahy.“*[51] Také proto bývají souhrnně označovány jako alternativní či mimosoudní metody řešení sporů, nebo zkráceně metody anebo procesy ADR, z anglického *Alternative Dispute Resolution*. V následujícím textu budu výše uvedená označení užívat jako synonyma.

Svatoš rozlišuje čtyři skupiny ADR procesů, a sice procesy determinující, poradní, konsensuální a hybridní.[52] Pro **determinující metody ADR**, mezi něž se řadí například rozhodčí řízení neboli arbitráž, je typická účast neutrálního třetího případně neutrálních třetích, kteří po posouzení sporu rozhodnou na základě předem daných pravidel. Rozhodnutí mívá, ale také nemusí mít, závazný charakter. Domnívám se, že do této kategorie ADR procesů lze zařadit také mimosoudní řešení sporů v užším smyslu, tedy rozhodování sporů správními orgány, jež je jinou právní ochranou ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny. Do druhé skupiny ADR procesů patří **poradní metody ADR**, u nichž hraje významnou roli autorita třetí neutrální osoby. Svatoš uvádí, že autorita této osoby, její znalost oboru nebo postavení bývá tím faktorem, který vede strany sporu k tomu, aby se doporučením třetí osoby řídily anebo se doporučení alespoň přizpůsobily. **Konsensuální ADR metody** směřují k dobrovolné dohodě stran, přičemž nalézání oboustranně přijatelného řešení může probíhat za asistence třetí neutrální osoby, jako je tomu v mediaci, anebo může probíhat i bez účasti na sporu nezúčastněného třetího, například při vyjednávání. **Hybridní**

[51] SMOLÍK. Alternativní řešení sporů. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 571.
[52] SVATOŠ. *Tajemství mediace, aneb, Řešení sporů od A do Z*, 2020, s. 97-98.

metody ADR pak kombinují rysy výše uvedených metod. Řadí se mezi ně například proces med-arb, jenž je kombinací mediace a arbitráže.[53]

2.3.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle zákona o ochraně spotřebitele

K rozvoji mimosoudních metod řešení sporů, specificky v oblasti spotřebitelských sporů, významným způsobem přispěla Evropská unie, vedena snahou o zajištění vysoké ochrany spotřebitelů na jejím území.[54] Novelou zákona o ochraně spotřebitele provedenou zák. č. 378/2015 Sb. byl v českém právním řádu vytvořen rámec pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Zákonem č. 378/2015 Sb. došlo k implementaci směrnice 2013/11/EU a některých dalších předpisů.[55] Cílem směrnice 2013/11/EU je dle ust. čl. 1 zajistit, *„aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů.“*

V důsledku implementace evropských předpisů byly do zákona o ochraně spotřebitele vloženy dvě nové části, a sice část třetí nesoucí název *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů* (§ 20d – 20m) a část čtvrtá *Postup České obchodní inspekce a pověřeného subjektu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů* (§ 20m – 20y). Tím došlo k vytvoření právního rámce mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Z procesního hlediska je rámec vytvořený v zákoně o ochraně spotřebitele důležitý zejména proto, že tento zákon vymezuje působnost jednotlivých subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a také sám obsahuje úpravu postupu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů některými subjekty.

Spotřebitel je v souladu s ust. § 20d ZOS oprávněn řešit spor ze spotřebitelské smlouvy mimosoudní cestou podle zákona o ochraně spotřebitele za podmínky, že k plnění dochází na

---

[53] SVATOŠ. *Tajemství mediace, aneb, Řešení sporů od A do Z*, 2020, s. 97-98.

[54] Oblast ochrany spotřebitele patří mezi prioritní zájmy Evropské Unie. Ust. čl. 4 odst. 2 písm. f) SFEU ji řadí mezi oblasti, kde se uplatňuje sdílená pravomoc Unie a členských států. Ochrana spotřebitele je zakotvena také v ust. čl. 38 Listiny základních práv Evropské Unie: *„V politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.“*

[55] Zákonem č. 378/2015 Sb. bylo dále adaptováno nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line, tzv. ODR); a doplněna implementace směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách).
Viz Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, č. 378/2015 Dz

území České republiky nebo pokud plnění souvisí s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.

Právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ve smyslu ust. § 20d ZOS náleží pouze spotřebiteli a pouze spotřebitel je oprávněn podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu. Z tohoto práva však existují výjimky, jež jsou taxativně vymezeny v ust. § 20d ZOS pod písmeny a) – c). Mimosoudní cestou podle zákona o ochraně spotřebitele nelze řešit spory ze smluv v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky, smlouvy v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy[56] a smlouvy s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání. Spory ze smluv o pojištění ve výjimkách uvedeny nejsou, spotřebitel má tedy právo řešit spory z pojištění mimosoudní cestou podle zákona o ochraně spotřebitele. Právě na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z pojištění podle zákona o ochraně spotřebitele se zaměřím v následujících částech práce, jež budou věnovány mimosoudním metodám řešení spotřebitelských sporů z pojištění.

Po představení rámce pro řešení soukromoprávních sporů v České republice, jimiž jsou také spotřebitelské spory z pojištění, je na místě se zabývat otázkou, které soudy a které subjekty mimosoudního řešení sporů jsou příslušné k řešení těchto sporů. Rovněž vyvstává otázka, zda lze řešení spotřebitelských sporů z pojištění subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů považovat za tzv. jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny.

2.4. Rozhodování spotřebitelských sporů z pojištění soudy v civilním řízení

Ochranu právům a právem chráněným zájmům soukromoprávní neboli civilní povahy, mezi něž patří i spotřebitelské spory z pojištění, soudy poskytují v civilním soudním řízení,[57] které je kodifikováno v občanském soudním řádu.[58] Přestože občanský soudní řád užívá termín „občanské soudní řízení," dle nauky je tento termín již překonaný, a proto jej nahrazuje termínem civilní soudní řízení anebo civilní proces.[59] V následujícím textu budu v souladu s naukou užívat označení „civilní soudní řízení", případně „civilní proces" jako synonyma.

Zoulík civilní proces definuje jako *„soubor právních vztahů vznikajících v důsledku postupu (procesních úkonů) soudu a dalších procesních subjektů při poskytování ochrany*

[56] Služby obecného zájmu nehospodářské povahy jsou takové, *„které nejsou poskytovány za hospodářské protiplnění, a to bez ohledu na právní formu poskytování těchto služeb"* Viz VÍTOVÁ. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*, 2016, s. 205.

[57] ŠTEVČEK. Civilní proces, pojem, prvky a zásady. In: *Civilní proces: obecná část a sporné řízení*, 2020, s. 1.

[58] Viz ust. § 1 o.s.ř.: *„Občanský soudní řád upravuje postup soudu a účastníků v občanském soudním řízení tak, aby byla zajištěna spravedlivá ochrana soukromých práv a oprávněných zájmů účastníků…"*

[59] ŠTEVČEK. Civilní proces, pojem, prvky a zásady. In: *Civilní proces: obecná část a sporné řízení*, 2020, s. 1.

soukromoprávním a některým jiným vztahům.“[60] Soudy mají v civilním soudním řízení v souladu s ust. § 7 odst. 1 o.s.ř. pravomoc projednat a rozhodnout spor vyplývající z poměrů soukromého práva, jestliže jeho projednání a rozhodnutí není zákonem svěřeno jinému orgánu.

Pravomocí civilního soudu se rozumí *„oprávnění projednat a rozhodnout soukromoprávní spor nebo jinou právní věc, v nichž obě strany mají rovné postavení, jedna není nadřízena druhé a žádná ze stran nemůže prosadit svou vůli jinak než před orgánem, který je k řešení takového sporu povolán zákonem.“*[61]

2.5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z pojištění vybranými subjekty mimosoudního řešení sporů

Zákon o ochraně spotřebitele vymezuje subjekty oprávněné k provádění postupů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle zákona o ochraně spotřebitele v ust. § 20e. Mezi tyto subjekty patří finanční arbitr (FA), Český telekomunikační úřad (ČTÚ), Energetický regulační úřad (ERÚ), Česká obchodní inspekce (ČOI) a právnické osoby založené nebo zřízené na ochranu spotřebitele, které prováděním mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pověřilo v souladu s ust. § 20f ZOS Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Zákon o ochraně spotřebitele rozlišuje tři kategorie subjektů mimosoudního řešení sporů, a to subjekty specializované, subjekt obecný a subjekty pověřené.[62] Specializovanými subjekty pro vymezené oblasti jsou ve smyslu ust. § 20e písm. a) až c) ZOS FA, ČTÚ a ERÚ. Obecným subjektem je ČOI, neboť se zabývá spotřebitelskými spory, k jejichž řešení není příslušný specializovaný subjekt a které nepatří mezi výjimky z práva na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle zákona o ochraně spotřebitele uvedené v ust. § 20d písm. a) až c) ZOS. Třetí kategorii tvoří subjekty pověřené mimosoudním řešením spotřebitelských sporů Ministerstvem průmyslu a obchodu, které mohou provádět mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rozsahu uděleného pověření.

Všechny subjekty oprávněné k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele jsou v souladu s ust. § 20f odst. 6 ZOS vedeny na Seznamu Ministerstva, který je dostupný na jeho oficiálních webových stránkách.[63] Spolu s ČTÚ, ERÚ, FA a ČOI, které jsou výslovně uvedené přímo v zákoně o ochraně spotřebitele, jsou na Seznamu

[60] ZOULÍK. Pojem civilního procesu. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 34.
[61] HROMADA. § 7 [Pravomoc]. In: *Občanský soudní řád*, 2021, s. 14.
[62] VÍTOVÁ. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*, 2016, s. 206.
[63] MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů*. Online. [cit. 2023-10-09]. Dostupné z: https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu---245423/.

Ministerstva dále uvedeny Česká advokátní komora, Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.; Kancelář ombudsmana ČAP; a Spotřebitelský ombudsman, z.ú. (OnlineMediator.cz). Je na místě se ptát, na které ze subjektů vedených na Seznamu Ministerstva má spotřebitel právo se obrátit v případě, kdy se rozhodne řešit spotřebitelský spor z pojištění mimosoudní cestou podle zákona o ochraně spotřebitele.

První ze specializovaných subjektů, finanční arbitr, je dle ust. § 20e písm. a) ZOS subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb, a to v rozsahu působnosti stanoveném v zákoně o finančním arbitrovi. Působnost arbitra v oblasti spotřebitelských sporů z pojištění je v zákoně o finančním arbitrovi dána v ust. § 1 odst. 1 písm. e) ZFA. Dle tohoto ustanovení je k rozhodování sporu, který jinak spadá do pravomoci českých soudů, příslušný též finanční arbitr, jedná-li se o spor „*mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění.“* V tomto rozsahu je tudíž finanční arbitr subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle zákona o ochraně spotřebitele v oblasti pojištění.[64]

Druhé dva specializované subjekty působnost v oblasti pojištění nemají. V souladu s ust. § 20e písm. d) ZOS je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v případech, kdy není dána působnost orgánů uvedených v ust. § 20e písm. a) až c), „*Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu,“* přičemž spojka „nebo“ je zde užita ve slučovacím poměru.

Zatímco ČAK se zabývá pouze spory mezi spotřebitelem a advokátem ze smlouvy o poskytování právních služeb[65], Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.[66] i Spotřebitelský ombudsman, z.ú. (OnlineMediator.cz) [67] byly Ministerstvem průmyslu a obchodu pověřeny k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ve stejném rozsahu, a sice k řešení spotřebitelských sporů, k jejichž řešení není příslušný specializovaný subjekt ADR ve smyslu ust. § 20e ZOS (tedy FA, ČTÚ, ERÚ) a nejedná se o výjimky z práva na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle ust. § 20d písm. a) až c) ZOS.

---

[64] Ust. § 20e písm. a) ZOS ve spojení s ust. § 1 odst. 1 písm. e) ZFA

[65] MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Česká advokátní komora*. Online. [cit. 2023-08-10]. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/2023/9/Ceska-advokatni-komora.pdf.

[66] MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Sdružení českých spotřebitelů, z. ú*. Online. [cit. 2023-08-10]. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/spotrebitelsky-asistencni-system/2020/2/Sdruzeni-ceskych-spotrebitelu.pdf.

[67] MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Spotřebitelský ombudsman, z.ú. (OnlineMediator.cz)*. Online. [cit. 2023-08-10]. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/2023/7/Spotrebitelsky-ombudsman_5.pdf.

Z pověřených subjektů se na spotřebitelské spory z pojištění specializuje pouze Kancelář ombudsmana ČAP v souladu s pověřením Ministerstva průmyslu a obchodu. Konkrétně je působnost Kanceláře ombudsmana ČAP vymezena negativně ve vztahu k působnosti finančního arbitra tak, že Kancelář ombudsmana ČAP *„provádí mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění v případech, u nichž není dána působnost finančního arbitra podle zákona o finančním arbitrovi.“*[68]

Spotřebitel se teoreticky v případě sporů z pojištění, které nespadají do působnosti specializovaného subjektu – finančního arbitra, může v souladu s ust. § 20e písm. d) ZOS rozhodnout, zda se obrátí na ČOI, Spotřebitelského ombudsmana, z.ú., na Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. nebo na Kancelář ombudsmana ČAP.

S ohledem na specializaci finančního arbitra a Kanceláře ombudsmana ČAP na oblast pojištění se při srovnávání soudního řízení s mimosoudními metodami řešení sporů zaměřím pouze na tyto dva subjekty, které považuji za důležité právě z důvodu jejich specializace na oblast pojištění.

2.5.1. Finanční arbitr

Finanční arbitr je státem zřízený orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Institut finančního arbitra byl zřízen zákonem o finančním arbitrovi s účinností od 1. ledna 2003. K jeho zřízení vedly dle důvodové zprávy k zákonu o finančním arbitrovi zejména požadavky směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997, o přeshraničních převodech.[69] V roce 2011 byla na základě zákona č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, zřízena Kancelář finančního arbitra, v jejímž čele stojí finanční arbitr. Kancelář finančního arbitra je organizační složkou státu a dle ust. § 1a odst. 1 ZFA plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra.

2.5.1.1. Pravomoc finančního arbitra

Finanční arbitr má pravomoc rozhodovat spor mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění dle ust. § 1 odst. 1 písm. e) ZFA. Pro označení pojistitele nebo

[68] MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú*. Online. [cit. 2023-08-14]. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/spotrebitelsky-asistencni-system/2020/2/Kancelar-ombudsmana-Ceske-asociace-pojistoven.pdf.

[69] Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 229/2002 Sb., o Finanční arbitráži, č. 229/2002 Dz.

pojišťovacího zprostředkovatele při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění používá zákon o finančním arbitrovi zkratku „instituce“ (ust. § 3 odst. 1 písm. e) ZFA). Finanční arbitr neměl pravomoc rozhodovat spotřebitelské spory ze životního pojištění hned od počátku, tato pravomoc mu byla svěřena s účinností od 1. listopadu 2013 zákonem č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnárenské činnosti.

Kromě pravomoci rozhodovat o soukromých právech a povinnostech v oblasti životního pojištění v rozsahu vymezeném v ust. § 1 odst. 1 písm. e) ZFA, má finanční arbitr pravomoc rozhodovat také o veřejných povinnostech. Do této kategorie spadá rozhodování o udělení sankce instituci podle § 17a ZFA v případě, že v nálezu, byť i jen částečně, vyhoví návrhu spotřebitele. Nejvyšší správní soud se v rozsudku sp. zn. 2 Afs 176/2006-96 charakterem sankce podle ust. § 17a ZFA zabýval a uvedl, že navzdory tomu, že sankce *„je „automaticky odvozena“ od neúspěchu v soukromoprávním sporu před arbitrem, nezbavuje ji to jejího veřejnoprávního charakteru; ten je však „převrstven“ automatismem nástupu sankce tehdy, je-li instituce shledána „procesně neúspěšnou“ v řízení o soukromém právu.“*[70] Výše sankce činí 10% z částky, kterou je dle nálezu instituce povinna spotřebiteli zaplatit, nejméně však 15.000 Kč, a to i v případech, kdy předmětem sporu nebyla peněžitá částka, sankce je příjmem státního rozpočtu.

Arbitr má rovněž pravomoc ukládat pořádkovou pokutu podle ust. § 23 ZFA, a to jak instituci ve smyslu ust. § 3 ZFA, tak i fyzické a právnické osobě odlišné od instituce, teoreticky tedy i spotřebiteli, pokud stěžuje postup finančního arbitra způsobem uvedeným v zákoně.

Instituce může být pokutována až do výše 100.000 Kč, a to i opakovaně, pokud se na výzvu arbitra nevyjádří ve stanovené lhůtě k návrhu spotřebitele (ust. § 11 ZFA), nebo v případě, že neplní zákonem požadovanou součinnost v průběhu řízení (ust. § 23 odst. 1 ZFA).

Fyzické nebo právnické osobě může arbitr uložit pokutu do výše 50.000 Kč, a to i opakovaně, pokud na výzvu nepředloží doklady vztahující se k předmětu sporu, neúčastní se jednání, nevyhoví žádosti o poskytnutí vysvětlení nebo o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu, anebo neumožní nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů týkajících se předmětu sporu (ust. § 23 odst. 2 písm. a) až d) ZFA). Neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany spotřebitele, přestože k tomu byl arbitrem vyzván, je důvodem pro zastavení řízení (ust. § 14 odst. 1 písm. b) ZFA).

[70] Rozsudek NSS ze dne 19. 4. 2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006-96.

Lze shrnout, že finanční arbitr má pravomoc rozhodovat o soukromých právech a povinnostech a také disponuje mocenskými prostředky, které mohou sloužit k vynucení součinnosti instituce a dalších subjektů.

2.5.1.2. Právní postavení finančního arbitra

Právním postavením finančního arbitra se Nejvyšší správní soud zabýval v rozsudku ze dne 19. 4. 2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006, kdy uvedl následující:

> *„z hlediska postavení arbitra jako orgánu, který rozhoduje, se jedná o rozhodování orgánu veřejné moci, který není soudem, byť má jisté atributy nezávislosti […], a který v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi a subsidiárně podle správního řádu […], přičemž předmětem rozhodování jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt (rozhodnutí ve smyslu § 67 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu), který je závazný a nuceně vykonatelný […]. Znamená to tedy, že rozhodovací pravomoc finančního arbitra vyplývající z § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi je pravomocí správního orgánu rozhodovat v individuálních případech o subjektivních soukromých právech účastníků řízení před ním.“*

Z uvedeného rozsudku vyplývá, že finanční arbitr je orgán veřejné moci, který má zákonem svěřenou pravomoc rozhodovat o právech a oprávněných zájmech jednotlivců. Arbitr je také správním orgánem ve smyslu ust. § 1 odst. 1 SŘ, na čemž panuje shoda i mezi odbornou veřejností.[71]

Sám arbitr se považuje za správní orgán *sui generis*, což je dáno určitými specifiky, která se s řízením před arbitrem pojí a která plynou z požadavků Evropské unie na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.[72] Vítová tato specifika přisuzuje skutečnosti, že byť je řešení sporu prováděno správním orgánem, jeho cílem je *„přivést strany sporu ke společnému stolu za účelem dosažení dohody, přičemž je kladen důraz na odstranění […] formálních překážek a požadavků, které jsou typické pro běžný procesní postup správních orgánů a aplikaci správního řádu.“*[73]

---

[71] Viz SMOLÍK. Finanční arbitr: rozhodčí, nebo správní řízení? In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám, 2005, s. 276.; Shodně LIŠKA. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. In: *Právní rozhledy*, 2006, č. 10, s. 351-356. Online. [2023-08-22]. Dostupné z: https://www-beck-online-cz.ezproxy.is.cuni.cz/bo/chapterview-document.seam?documentId=nrptembqgzpxa4s7geyf6427gm2tc&groupIndex=0&rowIndex=0&refSource=search-facets.

[72] Viz Usnesení finančního arbitra ze dne 27. 7. 2019, Č. j. FA/SR/ZP/41/2017–19: *„… finanční arbitr je specifický mimosoudní orgán řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu […] není správním orgánem v běžně pojímaném slova smyslu.“*

[73] VÍTOVÁ. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*, 2016, s. 204.

Vyvstává otázka, zda je mimosoudní řešení spotřebitelského sporu finančním arbitrem ve své podstatě správním řízením. Správní řád definuje správní řízení v ust. § 9 SŘ jako postup správního orgánu, jehož účelem je vydání rozhodnutí, kterým se v určité věci zakládají, mění nebo ruší práva anebo povinnosti jmenovitě určené osoby nebo jímž se v určité věci prohlašuje, že taková osoba práva či povinnosti má anebo nemá. Smolík se otázkou, zda je řízení vedené finančním arbitrem řízením správním, dopodrobna zabýval a dospěl k závěru, že se toto řízení dá za správní řízení označit, přestože se vyznačuje jistými specifiky.[74] Také Nejvyšší správní soud v rozsudku sp. zn. 2 Afs 145/2020-28 obdobně uvedl, že *„řízení před finančním arbitrem odpovídá spornému řízení podle § 141 správního řádu, ovšem s určitými modifikacemi.“*[75] Z výše uvedeného lze uzavřít, že finanční arbitr je správní orgán, který provádí správní řízení ve smyslu ust. § 9 SŘ, avšak s jistými aspekty, které pro správní řízení typické nejsou.

Nabízí se otázka, zda je možné finančního arbitra považovat za orgán, který poskytuje jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny. Ve světle výše předestřeného Pospíšilova rozboru ohledně otázky, které orgány jsou tzv. jiné orgány ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny, lze uzavřít, že finanční arbitr je tzv. jiný orgán ve smyslu tohoto ustanovení. Jedná se totiž o orgán veřejné moci se zákonem svěřenou pravomocí rozhodovat o právech a oprávněných zájmech jednotlivců, který provádí správní řízení, byť s jistými specifiky. Finanční arbitr tedy poskytuje tzv. jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny.

Z hlediska výše uvedeného Svatošova členění ADR procesů do 4 skupin se rozhodování spotřebitelských sporů finančním arbitrem s ohledem na závaznost výsledku řešení sporu řadí mezi determinující metody ADR.

Řízení před arbitrem se primárně řídí zákonem o finančním arbitrovi a subsidiárně se na něj v souladu s ust. § 24 ZFA aplikuje úprava správního řádu.[76] Jinak je tomu v případě základních zásad činnosti správních orgánů obsažených v ust. §§ 2 až 8 SŘ, které by se v souladu s ust. § 177 odst. 1 SŘ aplikovaly dokonce i v případě, že by zákon o finančním arbitrovi vyloučil aplikaci správního řádu, avšak sám by úpravu odpovídající těmto zásadám neobsahoval. Zásada legality obsažená v ust. § 2 odst. 1 SŘ definuje okruh předpisů, jimiž jsou správní orgány, tedy i finanční arbitr, vázány. V souladu se zásadou legality je arbitr vázán mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu,[77] zákony a ostatními právními předpisy. Z procesního hlediska zásada

[74] SMOLÍK. *Finanční arbitr: rozhodčí, nebo správní řízení?*, 2005, s. 283.

[75] Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 29. 12. 2022, sp. zn. 2 Afs 145/2020-28.

[76] Úprava sporného řízení, v jehož rámci správní orgán řeší spory z občanskoprávních vztahů, tedy i soukromoprávní spory z pojištění, je obsažena v ust. § 141 SŘ. Na řízení se naopak nevztahuje úprava v části čtvrté ZOS (ust. § 20y ZOS *a contrario*).

[77] Viz ust. čl. 10 Ústavy.

legality zavazuje finančního arbitra, aby postupoval v souladu s těmito předpisy a aby dbal na ochranu procesních práv účastníků řízení z těchto předpisů plynoucí.[78] Finanční arbitr a zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra se řídí také úpravou Etického kodexu KFA, z teoretického hlediska se jedná o abstraktní akt s interní závazností.[79]

2.5.2. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú.

Kancelář ombudsmana ČAP byla založena zájmovým sdružením právnických osob – Českou asociací pojišťoven v roce 2018, a to Zakládací listinou. Z hlediska právní formy je Kancelář ombudsmana ČAP ústavem ve smyslu ust. § 402 OZ, k jejímu vzniku došlo zápisem do rejstříku ústavů vedeném u Městského soudu v Praze dne 14. září 2018.

Účelem a předmětem činnosti Kanceláře ombudsmana ČAP je dle ust. čl. 3 Zakládací listiny *„ochrana spotřebitele, a to zejména zajištění nezávislého, nestranného, transparentního, efektivního, rychlého, spravedlivého, odborného a dobrovolného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním.“*

Fyzickou osobou určenou k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů[80] je dle ust. čl. 8 bodu 1 Zakládací listiny Ombudsman (dále jen „**Ombudsman ČAP**“). Ombudsman ČAP je spolu s ředitelem, správní radou a kontrolní radou jedním z orgánů Kanceláře ombudsmana ČAP.[81] Statutárním orgánem Kanceláře ombudsmana je dle ust. § 408 odst. 1 OZ ve spojení s ust. čl. 6 odst. 1 Zakládací listiny její ředitel.

Nyní je na místě zkoumat jakou formou probíhá mimosoudní řešení sporů u Kanceláře ombudsmana ČAP. Zákon o ochraně spotřebitele však odpověď nepřináší, neboť u pověřených subjektů výslovně nezmiňuje metodu, kterou mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v probíhá. Důvodová zpráva k zák. č. 378/2015 Sb., sice zmiňuje konciliaci, ale výslovně pouze ve vztahu k obecnému subjektu, tedy k ČOI. Jednací řád KO ČAP,[82] v němž jsou podrobněji stanovena pravidla řešení spotřebitelského sporu v souladu s ust. § 20x ZOS, také metodu výslovně neuvádí. Vítová a Smolík se však shodují, že mimosoudní řešení spotřebitelských sporů pověřeným

[78] POTĚŠIL. § 2 [Zásada legality, zákaz zneužití správního uvážení, ochrana dobré víry, soulad s veřejným zájmem a ochrana legitimního očekávání]. In: *Správní řád: komentář*, 2020, marg. č. 7.
[79] KOPECKÝ. *Správní právo: obecná část*, 2021, s. 152.
[80] Viz ust. § 20f odst. 2 písm. c) ZOS.
[81] Viz ust. čl. 5 odst. 1 písm. a) až d) Zakládací listiny.
[82] Možnost podrobněji stanovit pravidla řešení spotřebitelského sporu pověřeným subjektem je dána v ust. § 20x ZOS. Tato pravidla musí být v souladu s ustanoveními části čtvrté ZOS.

subjektem, tedy i Ombudsmanem ČAP, má povahu konciliace,[83] což uvádí také informační brožura Ministerstva průmyslu a obchodu.[84]

Holá s Hrnčířovou konciliaci definují jako *„zprostředkované jednání mezi účastníky konfliktu se snahou přivést je k sobě a narovnat jejich vztahy."* Úkolem konciliátora je dle autorek zprostředkovávat komunikaci mezi stranami sporu, pomoci těmto stranám narovnat vztah a sjednat dohodu.[85] Ombudsman na rozdíl od soudu a finančního arbitra nedisponuje pravomocí závazně rozhodnout spotřebitelský spor z pojištění. Výsledkem konciliace může být uzavření soukromoprávní dohody stran (ust. čl. 9.1. písm. a) JŘ KO ČAP ve spojení s ust. § 20u odst. 1 písm. a) ZOS).

Ombudsmana ČAP nelze na rozdíl od finančního arbitra považovat za tzv. jiný orgán ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny, neboť, a zde se opět vrátím k výše uvedenému rozboru Pospíšila, Ombudsman ČAP není orgánem veřejné moci se zákonem svěřenou pravomocí rozhodovat o právech a oprávněných zájmech jednotlivců; není orgánem státu; a je sice osobou soukromého práva, ale nebyla na něj veřejnou mocí delegována pravomoc rozhodovat. Ombudsman ČAP tudíž neposkytuje tzv. jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny. Z hlediska výše uvedeného Svatošova členění ADR procesů do 4 skupin, se konciliace vedená Ombudsmanem ČAP řadí mezi poradní metody ADR.

Rámec pro postup Ombudsmana ČAP při provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je v souladu s ust. § 20y ZOS obsažen v části čtvrté zákona o ochraně spotřebitele a podrobněji jsou tato pravidla upravena v Jednacím řádu KO ČAP. Spolu s Jednacím řádem KO ČAP vydala Kancelář ombudsmana ČAP, obdobně jako Kancelář arbitra, Etický kodex KO ČAP, který je v souladu s ust. bodu 2 úvodních ustanovení závazný pro Kancelář ombudsmana, pro její zaměstnance, pro osoby vykonávající určité funkce, a to včetně funkce Ombudsmana, pro členy kontrolní a správní rady a pro ředitele Kanceláře. V Etickém kodexu KO ČAP není na rozdíl od Etického kodexu KFA definován důsledek jeho případného porušení, ale domnívám se, že by byl obdobný, tedy že by hrubé porušení Etického kodexu KO Ombudsmanem mohlo vést k jeho odvolání z funkce v souladu s ust. čl. 8 bod 8 Zakládací listiny.

---

[83] VÍTOVÁ. *Zákon o ochraně spotřebitele. Komentář*, 2016, s. 204.; Shodně SMOLÍK. Mimosoudní řešení sporů před zvláštními orgány. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 615.

[84] *„Výsledkem ADR je […] dohoda, která je výsledkem řešení sporu formou konciliace u […] KO ČAP".* MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*. Online. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/pruvodce-pro-spotrebitele/2022/1/Letak-MPO---Mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu.pdf. [cit. 2023-08-16].

[85] HOLÁ, HRNČÍŘOVÁ. *Mimosoudní metody řešení sporů: vysokoškolská učebnice*, 2017, s. 65.

2.6. Dílčí závěr

Spotřebitelské spory z pojištění mají pravomoc rozhodovat soudy v civilním soudním řízení. Řešení spotřebitelských sporů ze životního pojištění mimosoudní cestou probíhá ve správním řízení sporném vedeném finančním arbitrem. Jedná se tedy o mimosoudní řešení sporů v užším smyslu, které je zároveň tzv. jinou právní ochranou dle ust. čl. 36 odst. 1 Listiny. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z neživotního pojištění probíhá formou konciliace u Kanceláře ombudsmana ČAP. Ombudsman ČAP na rozdíl od finančního arbitra neposkytuje jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny.

3. Zásady soudního a mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z pojištění

3.1. K pojmu zásady

Řešení spotřebitelských sporů z pojištění ve smyslu této práce může probíhat buď ve formě soudního anebo správního řízení, pokud se jedná o spor ze životního pojištění, nebo ve formě soudního řízení anebo konciliace, pokud se jedná o spor z neživotního pojištění. Gerloch uvádí, že vedle právních norem jsou právě právní principy nejdůležitější částí objektivního platného práva. Právní principy pak definuje jako *„vůdčí zásady, na kterých stojí právní systém vcelku, jakož i jednotlivá právní odvětví.“*[86] Pojmy „zásady“ a „principy“ budou v následujícím textu užívány jako synonyma. Vedle zásad jednotlivých právních odvětví, existují také zásady mimosoudních metod řešení sporů v širším smyslu. Je otázkou, zda se při soudním řešení spotřebitelských sporů z pojištění, při jejich řešení finančním arbitrem a také při jejich řešení Ombudsmanem ČAP uplatní srovnatelné zásady, přestože se jedná o řízení jiného charakteru.

3.2. Obecně k zásadám v řízení před soudem, před finančním arbitrem a v rámci mimosoudního řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP

Nauka v případě soudního řízení rozlišuje zásady, které vyplývají z požadavků práva na spravedlivý proces a jsou společné pro celou justici neboli zásady řádného fungování justice, a tzv. odvětvové zásady, které jsou charakteristické pro civilní proces.[87] Mezi základní zásady řádného fungování justice patří zásada nezávislosti a nestrannosti soudu i soudců, zásada zákonného soudu a soudce, zásada procesní rovnosti, zásada veřejnosti, ústnosti a přímosti, zásada rychlosti a hospodárnosti, zásada ne bis in idem, zásada zákazu odepření spravedlnosti (tj. zákaz *denegatio iustitiae*) a zásada předvídatelnosti. Výčet těchto zásad není taxativní, stejně jako výčet práv, která ve svém souhrnu právo na spravedlivý proces utváří.

Odvětvové zásady se dle Winterové týkají zejména *„podílu soudu a účastníků řízení na procesu, tedy jejich procesních rolí, iniciativy a aktivity, nebo mají spíše technickou, procedurální povahu“*[88] a jsou tvořeny dvojicemi opačného významu. Nauka tedy v případě odvětvových zásad rozlišuje: zásadu dispoziční a zásadu oficiality; zásadu projednací a vyšetřovací; zásadu volného

[86] GERLOCH. *Teorie práva*, 2017, s. 34.
[87] WINTEROVÁ. Pojem základních principů. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 62.
[88] WINTEROVÁ. Principy civilního procesu (odvětvové principy). In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 75.

hodnocení důkazů a zásadu legální teorie důkazní; zásadu jednotnosti řízení a zásadu koncentrační; zásadu materiální pravdy a zásadu formální pravdy.

Soudní řízení sporné je ovládáno zásadou dispoziční, projednací, zásadou volného hodnocení důkazů, zásadou jednotnosti řízení a zásadou materiální pravdy.

3.3. Odvětvové zásady soudního řízení

Zásada dispoziční se v řízení před soudem projevuje v možnosti účastníků disponovat samotným řízením anebo jeho předmětem, a to prostřednictvím dispozičních procesních úkonů. Procesní iniciativa je ponechána účastníkům řízení. Dispoziční zásada má vliv na samotné zahájení řízení, na jeho průběh a rozsah a také na skončení řízení. Naopak projevem **zásady oficiality** je skutečnost, že procesní iniciativu má soud. Řízení je možné zahájit i bez návrhu, neboť o jeho zahájení a o předmětu řízení rozhoduje soud. V řízení pak soud postupuje z úřední povinnosti.[89]

Při uplatnění **zásady projednací** je rozsah informací a zdrojů, z nichž soud zjišťuje skutkový stav věci, v dispozici účastníků řízení. Odpovědnost za zjištění skutkového stavu věci nesou účastníci řízení, nauka v této souvislosti hovoří o tzv. břemenech, o nichž bude pojednáno níže. **Vyšetřovací zásada**, též označovaná jako vyhledávací, se naopak projevuje v přenesení odpovědnosti za zjištění skutkového stavu z účastníků řízení na soud. Ten je povinen a zároveň oprávněn provést důkazy, které jsou nutné k objasnění skutkového stavu, a to i tehdy, když nebyly účastníky navrženy. Uplatnění vyšetřovací zásady nicméně účastníky nezbavuje povinnosti uvádět rozhodné skutečnosti a označovat důkazy na podporu svých tvrzení. Dle Winterové projednací nebo vyšetřovací zásada odpovídá na otázku, *„které důkazní prostředky má soud provést, resp. jak se má o nich dozvědět.“*[90]

Zásada volného hodnocení důkazů a **zásada legální teorie** důkazní dle Winterové odpovídají na otázku, *„jakou váhu či hodnotu mohou pro poznání skutkového stavu důkazní prostředky mít, čili jak má soud provedené důkazy hodnotit.“* Pro zásadu legální teorie důkazní je typické, že důkazní síla je stanovena přímo v zákoně, popřípadě zákon stanoví také obligatorní důkazní prostředky pro prokázání určité skutečnosti. Na druhou stranu v řízeních ovládaných zásadou volného hodnocení důkazů hodnotí soud skutkový stav volně. Na základě vlastního přesvědčení dochází k závěru, zda provedené důkazní prostředky potvrzují dokazovanou skutečnost, či nikoliv.[91]

[89] Tamtéž, s. 75-77.
[90] Tamtéž, s. 77-78.
[91] WINTEROVÁ. Principy civilního procesu (odvětvové principy). In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 78.

Řízení ovládané **zásadou jednotnosti řízení**, též nazývanou zásada arbitrárního pořádku, tvoří jeden celek, a to od jeho zahájení, až do vydání rozhodnutí a není v něm závazně stanovena posloupnost procesních úkonů. **Zásada koncentrace** naopak znamená, že se řízení rozpadá do určitých procesních stádií, v nichž je pod sankcí prekluze potřeba provést úkony, jež do daného stádia spadají.[92]

Dle Winterové je podstatou **zásady materiální pravdy** uzpůsobení procesu tak, *„aby umožňoval zjištění skutečného skutkového stavu“* bez toho, aniž by zjištění skutečného stavu bránily formální překážky. **Zásada formální pravdy** pak znamená, že proces je formalizován, tj. *„založen na dodržení určitých forem (a dokonce formulí), podle nichž je dán výsledek procesu,“* přičemž není podstatné, zda reflektuje skutečný stav věci.[93]

3.4. Zásady správního řízení

Obdobně též nauka správního práva rozlišuje základní zásady činnosti správních orgánů, které jsou částečně upraveny v ust. §§ 2 až 8 SŘ a dle Kopeckého často vyplývají přímo z ústavní úpravy a také další tzv. procesní zásady správního řízení, které se *„uplatňují v rámci zahájení a průběhu správního řízení.“*[94] Mezi základní činnosti správních orgánů patří zásada zákonnosti, zásada zákazu zneužívání pravomoci, zásada ochrany práv osob nabytých v dobré víře a jejich oprávněných zájmů, zásada proporcionality, zásada předvídatelnosti, zásada zjištění stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti; zásada veřejné správy jako služby veřejnosti, zásada přednosti smírného odstranění rozporů, zásada procesní rovnosti, zásada rychlosti a hospodárnosti a zásada vzájemné spolupráce správních orgánů.

Co se procesních zásad správního řízení týče, ty jsou srovnatelné s odvětvovými zásadami soudního řízení, neboť i ony jsou tvořeny dvojicemi opačného významu a v zásadě se jedná o tytéž dvojice.

3.5. Zásady mimosoudních metod řešení sporů

Naopak zásady mimosoudních metod řešení sporů jsou v obecné rovině definovány odlišnostmi těchto metod od řízení před soudem, jehož alternativu představují. Na rozdíl od zásad soudního řízení a také od zásad správního řízení, nejsou zásady mimosoudního řešení sporů výslovně stanoveny v jednotně uplatňovaných právních normách, nemají tedy závazný charakter.

---

[92] WINTEROVÁ. Principy civilního procesu (odvětvové principy). In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 79-80.
[93] Tamtéž.
[94] KOPECKÝ. *Správní právo: obecná část*, 2021, s. 353.

Zpravidla se vztahují pouze k charakteristickým znakům jednotlivých metod mimosoudního řešení sporů, nikoliv k jednotlivostem v průběhu řešení sporu zvolenou metodou.

Za základní zásady mimosoudních metod řešení sporů Holá s Hrnčířovou označují dobrovolnost, důvěrnost, neformálnost, nezávaznost, přímou účast a komunikaci mezi stranami, nestrannost a také profesionalitu zprostředkovatele.[95] Díky těmto zásadám jsou to právě strany sporu, kdo má vliv na to, jakým způsobem bude proces řešení sporu probíhat. Určitou výjimkou jsou v tomto směru determinující způsoby mimosoudního řešení sporů, pro něž je charakteristická vyšší míra formálnosti a také závaznost jejich výsledku.

Zásada dobrovolnosti mimosoudního řešení sporů se v obecné rovině projevuje již před zahájením mimosoudního řešení sporu, neboť strany sporu dobrovolně volí mimosoudní řešení sporu jako způsob řešení svého sporu, následně volí konkrétní metodu mimosoudního řešení sporu, a případně určují osobu nezávislého třetího, pokud je účasten, a to vše dle svého uvážení a vzájemné dohody.[96] Někdy tak mohou strany učinit již při uzavírání smlouvy, tedy ještě před vznikem sporné situace, a to například v mediační doložce.

Holá s Hrnčířovou spatřují podstatu **zásady důvěrnosti** v zajištění bezpečného prostoru pro otevřené sdělování mezi stranami sporu a předpokládají, že *„právě neveřejnost a důvěrnost jednání jsou často důvodem, proč strany volí mimosoudní způsob řešení.“*[97] Důvěrnost může být dána buď přímo zákonem[98] (například povinnost mlčenlivosti zapsaného mediátora dle ust. § 9 odst. 1 zák. č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů), anebo může vyplývat ze soukromoprávní dohody stran.[99] Podstata zásady důvěrnosti tedy spočívá v tom, že informace sdělené v průběhu mimosoudního řešení sporu nebývají, až na výjimky,[100] zpravidla zpřístupněny třetím stranám a úzce souvisí se zásadou neveřejnosti.

Zásada neformálnosti se projevuje v menší míře regulace postupů mimosoudního řešení sporů, než je tomu v řízení před soudem. Holá s Hrnčířovou za konkrétní projevy této zásady považují například absenci *„formálních podání, rozsáhlé písemné dokumentace a důkazních pravidel.“*[101] U některých metod mimosoudního řešení sporů, typicky u mediace, si mohou strany samy zvolit, zda si chtějí stanovit nějaká vlastní pravidla, či nikoliv.

---

[95] HOLÁ a HRNČÍŘOVÁ. *Mimosoudní metody řešení sporů: vysokoškolská učebnice*, 2017, s. 22-23.
[96] Tamtéž.
[97] Tamtéž.
[98] Například mediátor je vázán povinností mlčenlivosti o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s přípravou a výkonem mediace ve smyslu ust. § 9 odst. 1 zák. č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů.
[99] HOLÁ a HRNČÍŘOVÁ. *Mimosoudní metody řešení sporů: vysokoškolská učebnice*, 2017, s. 22.
[100] Viz např. ust. § 9 odst. 3 zák. č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů.
[101] HOLÁ a HRNČÍŘOVÁ. *Mimosoudní metody řešení sporů: vysokoškolská učebnice*, 2017, s. 22.

Zásada přímé účasti a komunikace mezi stranami je prostředkem pro naplnění cílů ADR metod. Má sporným stranám umožnit objasnění problému, čímž dojde k vzájemnému pochopení sporných stran. To pak může vést k jejich usmíření. Zásada přímé účasti a komunikace má dále umožnit *„vyšší míru otevřenosti“* a „*větší kreativitu při navrhování řešení.“*[102]

V souladu se **zásadou nezávaznosti** nejsou strany sporu zpravidla vázány výsledkem mimosoudního postupu, pokud se nedohodnou jinak. Jak již bylo uvedeno výše, jistou výjimku z této zásady představují determinující způsoby řešení sporů.

Při komparaci průběhu jednotlivých způsobů řešení spotřebitelských sporů z pojištění bude věnována pozornost otázce, zda je řešení spotřebitelských sporů v řízení před soudem ovládáno stejnými procesními zásadami, jaké se uplatní v řízení vedeném finančím arbitrem. Dále je otázkou, zda se mimosoudní metody řešení sporů uplatní ve stejné míře v řízení vedeném finančním arbitrem a při konciliaci u Kanceláře ombudsmana ČAP.

[102] HOLÁ a HRNČÍŘOVÁ. *Mimosoudní metody řešení sporů: vysokoškolská učebnice*, 2017, s. 22.

4. Vybrané aspekty řešení spotřebitelských sporů z pojištění soudní a mimosoudní cestou

4.1. Zahájení řešení sporů

V této kapitole budou zkoumány otázky vztahující se k zahájení řešení spotřebitelského sporu z pojištění v řízení před soudem, finančním arbitrem a Ombudsmanem ČAP. A to konkrétně jakým způsobem může být řešení sporu zahájeno. Pokud je řešení sporu zahajováno na návrh, pak kdo může podání učinit a jaké jsou jeho náležitosti, jakým způsobem lze podání učinit a zda je možné návrh změnit. A také v jakém okamžiku je řízení zahájeno a s jakými účinky.

4.1.1. Zahájení soudního řízení

Řešení spotřebitelského sporu před soudem může být v souladu s dispoziční zásadou, která je typická pro sporné řízení, zahájeno pouze na návrh. Tento návrh je občanským soudním řádem označován jako žaloba (ust. § 79 odst. 1 o.s.ř.). Žaloba je dispoziční procesní úkon, jímž se dle Winterové *„žalobce obrací na soud se žádostí o poskytnutí právní ochrany proti určitému odpůrci,“* který je občanským soudním řádem označován jako žalovaný.[103] Žalobní právo je všeobecné, náleží proto každému, jak vyplývá z dikce ust. čl. 36 odst. 1 Listiny i z ust. § 3 o.s.ř. Zda se tedy žalobce nachází v postavení spotřebitele, či podnikatele, je pro možnost podat žalobu bez významu.

4.1.1.1. Náležitosti žaloby

Vzhledem k tomu, že řešení spotřebitelských sporů před soudem může být zahájeno pouze žalobou, je na místě věnovat pozornost jejím náležitostem. Žaloba musí splňovat jak obecné náležitosti pro podání uvedené v ust. § 42 odst. 4 o.s.ř., tak i zvláštní náležitosti podle ust. § 79 odst. 1 o.s.ř., a sice:

- označení soudu, kterému je žaloba určena
- přesná identifikace účastníků řízení a jejich zástupců způsobem dle ust. § 79 odst. 1 o.s.ř.
- vylíčení rozhodných skutečností
- označení důkazů, kterých se žalobce dovolává
- uvedení, čeho se žalobce žalobou domáhá (žalobní petit)

[103] WINTEROVÁ. Žaloba a žalobní právo. *Civilní právo procesní*, 2018, s. 190.

- datum a podpis žalobce, pokud se nejedná o podání v elektronické podobě podle zákona o elektronických úkonech, kdy tato náležitost odpadá[104]

Kromě toho, že žaloba musí obsahovat všechny povinné náležitosti, musí být také srozumitelná a určitá (ust. § 43 o.s.ř. *a contrario*). Jirsa je toho názoru, že si žaloba zaslouží, aby jí ze strany účastníka (případně jeho zástupce) i ze strany soudu byla věnována mimořádná pozornost, jelikož *„jak kvalitní je žaloba […], tak kvalitní bude průběh řízení.“*[105]

Pokud žaloba neobsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti, je nesrozumitelná či neurčitá, předseda senátu vyzve žalobce, aby žalobu ve lhůtě, kterou určí, opravil a zároveň žalobce poučí o tom, jak je třeba opravu nebo doplnění provést (ust. § 43 o.s.ř.). Jedná se o jeden z projevů poučovací povinnosti soudu ve smyslu ust. § 5 o.s.ř. Není-li přes výzvu předsedy senátu podání řádně opraveno nebo doplněno a v řízení nelze pro tento nedostatek pokračovat, soud usnesením podání, kterým se zahajuje řízení, odmítne. S názorem Jirsy tak dle mého lze souhlasit bez dalšího.

4.1.1.2. K označení soudu, kterému je žaloba určena

Žalobce musí nejprve zkoumat, zda je pro projednání spotřebitelského sporu z pojištění v prvním stupni věcně příslušný okresní, nebo krajský soud. Okresní soudy jsou dle ust. § 9 odst. 1 o.s.ř. věcně příslušné projednat a rozhodnout věc v prvním stupni, pokud zákon nestanoví jinak. Krajské soudy jsou dle ust. § 29 písm. b) ZSS věcně příslušné projednat a rozhodnout věc v prvním stupni v případech stanovených zákonem. Jako soudy druhého stupně, tedy soudy odvolací, pak krajské soudy dle ust. § 29 písm. a) ZSS rozhodují ve věcech, v nichž rozhodovaly v prvním stupni okresní soudy spadající do jejich obvodu. Výkladem ust. § 9 odst. 2 o.s.ř. *a contrario* jsou v prvním stupni věcně příslušné projednat a rozhodnout spotřebitelský spor z pojištění okresní soudy.

Určení soudu, do jehož místní příslušnosti spotřebitelský spor z pojištění spadá, bude záležet na okolnostech konkrétního případu. Zpravidla je místní příslušnost určena **obecným soudem účastníka** ve smyslu ust. § 84 an. o.s.ř.

Jestliže je žalovaným spotřebitel, místně příslušný pro projednání a rozhodnutí věci je v souladu s ust. § 85 odst. 1 o.s.ř. okresní soud, v jehož obvodu má spotřebitel bydliště. Bydlištěm se rozumí místo, kde se spotřebitel *„zdržuje s úmyslem žít tam s výhradou změny okolností*

[104] Pokud je žalobce zastoupen advokátem, může být jeho podpis nahrazen otiskem podpisového razítka advokáta. Pokud je žalobce zastoupen zmocněncem, může že být jeho podpis nahrazen podpisem takového zmocněnce za podmínky, že je současně doložena plná moc. WINTEROVÁ. Žaloba jako procesní úkon. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 199.

[105] JIRSA. Komentář k § 79. In: *Občanské soudní řízení: soudcovský komentář*, 2019, s. 19.

trvale.“[106] Pokud má spotřebitel bydliště na vícero místech, má žalobce na výběr, ke kterému soudu žalobu podá. Pokud spotřebitel bydliště nemá, je místně příslušný okresní soud, v jehož obvodu se spotřebitel zdržuje, aniž by měl v úmyslu na takovém místě trvale bydlet.[107] Pokud nelze zjistit bydliště fyzické osoby ani v obvodu kterého okresního soudu se fyzická osoba zdržuje (případně to zjistit lze, ale jen s velkými obtížemi), bude místně příslušný ten okresní soud, v jehož obvodu se nachází místo trvalého pobytu spotřebitele evidované v informačním systému evidence obyvatel podle zák. č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel, popřípadě místo jiného pobytu ve smyslu ust. § 85 odst. 1 o.s.ř.

Pokud je žalovaným pojišťovací zprostředkovatel – fyzická osoba, uplatní se ust. § 85 odst. 2 o.s.ř. o obecném soudu fyzické osoby podnikatele. Místně příslušný je v takovém případě okresní soud, v jehož obvodu má pojišťovací zprostředkovatel sídlo a pokud sídlo nemá, je subsidiárně příslušný obecný soud určený podle pravidel ust. § 85 odst. 1 o.s.ř. Sídlem podnikatele je adresa zapsaná ve veřejném rejstříku. Pokud není pojišťovací zprostředkovatel do veřejného rejstříku zapsán, pak se za sídlo považuje místo, *„kde má hlavní obchodní závod, popřípadě kde má bydliště.“*[108]

Jestliže je žalovanou stranou pojišťovna, místně příslušný je okresní soud, v jehož obvodu má pojišťovna sídlo v souladu s ust. § 85 odst. 3 o.s.ř., přičemž sídlem se opět rozumí adresa zapsaná ve veřejném rejstříku. Vzhledem ke skutečnosti, že tuzemská pojišťovna je oprávněna provozovat pojišťovací činnost ve smyslu ust. § 13 odst. 2 zákona o pojišťovnictví, pouze jako akciová společnost nebo družstvo se sídlem na území České republiky, bude vždy dle ust. § 42 písm. a) zákona č. 304/2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob zapsána v obchodním rejstříku.

Spolu s obecnou příslušností upravuje občanský soudní řád také příslušnost výlučnou v ust. § 88 o.s.ř. a příslušnost danou na výběr ve smyslu ust. § 87 o.s.ř., u níž se nyní krátce zastavím. Určit soud, který je příslušný spor projednat a rozhodnout, může být pro spotřebitele složité, neboť vyžaduje jistou orientaci v pravidlech příslušnosti soudů. Tak se například Ústavní soud v usnesení sp. zn. IV. ÚS 1474/16[109] zabýval otázkou, zda došlo k porušení práva na spravedlivý proces stěžovatele v situaci, kdy se v postavení žalobce domáhal výplaty pojistného plnění u Okresního soudu v Ostravě dle ust. § 87 písm. c) o.s.ř. proti žalované, kterou označil jako „Česká pojišťovna a.s., Region severní Morava, agentura Ostrava“. Načež Okresní soud v Ostravě usnesením vyslovil

[106] Pojem bydliště je potřeba odlišovat od pojmu trvalý pobyt. Viz PŘIDAL. § 85 [Obecný soud účastníka]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2022, marg. č. 3.
[107] Tamtéž, marg. č. 6.
[108] Tamtéž, marg. č. 15.
[109] Usnesení Ústavního soudu ze dne 28. 6. 2016, sp. zn. IV. ÚS 1474/16.

svou místní nepříslušnost a věc postoupil Obvodnímu soudu pro Prahu 1. Důvodem byla skutečnost, že žalobce k okolnostem uzavření smlouvy uvedl pouze to, že pojistnou smlouvu uzavřel „s agentem“ České pojišťovny, a.s., a její ostravské pobočky zmínil až v souvislosti s reklamací poskytnutého pojistného plnění. Z toho nebylo dle názoru Okresního soudu v Ostravě možné dovodit, že by se spor týkal některé z poboček České pojišťovny, a.s. v Ostravě, a že by tedy byla přípustná místní příslušnost daná na výběr podle ust. § 87 písm. c) o.s.ř. K tomuto závěru se následně přiklonil i Krajský soud v Ostravě, Nejvyšší soud a nakonec také Ústavní soud. Dle názoru Ústavního soudu nepostačuje samotné podání žaloby k soudu dle ust. § 87 písm. c) o.s.ř., *„aniž by stěžovatel v žalobě uvedl skutečnosti dokládající příslušnost danou na výběr.“*

V ust. § 87 o.s.ř. tato povinnost ale výslovně uvedena není. Je tedy otázkou, zda je spotřebitel vůbec schopen bez pomoci advokáta sám správně určit, k jakému soudu má žalobu podat. Případný omyl sice pro spotřebitele nemá vážné procesní důsledky, neboť soud, pokud shledá, že není místně příslušný, postoupí věc soudu místně příslušnému (ust. § 105 odst. 2 o.s.ř.). Nicméně, pokud se v důsledku nesplnění povinnosti uvést skutečnosti dokládající příslušnost danou na výběr bude řízení konat takřka „na druhém konci republiky,“ spotřebitel se tím dostává do značně nevýhodné situace.

4.1.1.3. K žalobnímu petitu

Navrhovatel je povinnen v žalobním petitu přesně formulovat svůj žalobní nárok, čímž v souladu s dispoziční zásadou vymezí předmět řízení, jímž je soud vázán. Žalobní petit musí být *„formulován jako návrh autoritativního výroku soudu.“*[110] Soud zpravidla nemůže účastníkovi přisoudit více, než čeho se domáhá (ust. § 153 odst. 2 o.s.ř.), petit tedy musí být formulován s vysokou mírou pečlivosti, což však může být pro spotřebitele bez právního zastoupení zvláště obtížné.

Vyvstává otázka, zda může soud spotřebitele navést, jak má petit formulovat. Odpověď na tuto otázku spočívá ve vymezní hranice poučovací povinnosti soudu ve smyslu ust. § 5 o.s.ř. Jedním z aspektů zásady rovnosti je také právo na právní pomoc v řízení, garantované v ust. čl. 37 odst. 2 Listiny. V civilním soudním řízení poskytují soudy dle ust. § 5 o.s.ř. účastníkům poučení o jejich procesních právech a povinnostech. Ústavní soud opakovaně judikoval, že hranice poučovací povinnosti soudů jsou vymezeny jejich nestranností ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny,

[110] WINTEROVÁ. Žaloba a žalobní právo. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 190.

a také zásadou rovnosti účastníků ve smyslu ust. čl. 37 odst. 3 Listiny.[111] Ústavní soud v nálezu sp. zn. I. ÚS 233/97 vymezil cíl poučovací povinnosti takto:

> *„cílem je to, aby účastník řízení, který si neosvojil procesní pravidla, byl informován o svých právech a povinnostech, aby mohl před soudem vyjádřit svou vůli tak, aby jeho úkony vyvolaly zamýšlené účinky a splnil své procesní povinnosti. Nejde tedy o povinnost soudů poučovat o hmotných právech. Soud musí při plnění poučovací povinnosti respektovat rovné postavení všech účastníků řízení a jakákoli pomoc, která by některého z nich zvýhodnila, je nepřípustná.“*[112]

Pokud by soud spotřebitele poučoval o tom, jak má petit formulovat, nepřípustným způsobem by tím zasáhl do rovného postavení účastníků.

4.1.1.4. Způsob podání žaloby

Žalobu je možno podat v souladu s ust. § 42 odst.1 o.s.ř. pouze písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Žalobu v listinné podobě lze doručit soudu osobně, a to do podatelny anebo zaslat prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Elektronicky lze podání učinit prostřednictvím veřejné datové sítě, nebo telefaxem (ust. § 42 odst. 1 o.s.ř.). Za veřejnou datovou síť je považován internet a informační systém datových schránek.[113] V rámci internetu je možné podání učinit e-mailem nebo na elektronickém formuláři prostřednictvím webové aplikace ePodatelna, která je dostupná na webových stránkách Ministerstva spravedlnosti epodatelna.justice.cz.[114] Do elektronického formuláře v aplikaci ePodatelna je možné nahrát také procesní přílohy.[115] Učinit jejím prostřednictvím je však možné pouze za předpokladu, že navrhovatel disponuje uznávaným elektronickým podpisem ve smylu ust. § 6 odst. 2 zák. č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Podání učiněné e-mailem nebo telefaxem je třeba nejpozději do 3 dnů doplnit řádným podáním, v opačném případě soud k učiněnému podání nepřihlíží (ust. § 42 odst. 2 o.s.ř.).

4.1.1.5. Okamžik zahájení řízení a jeho účinky

V souladu s ust. § 82 odst. 1 věta první o.s.ř. je řízení zahájeno dnem, kdy soudu žaloba došla. Pokud je návrh na zahájení řízení učiněn prostřednictvím veřejné datové sítě a elektronické

[111] Nález Ústavního soudu ze dne 19. 9. 1996, sp. zn. III. ÚS 104/96; Nález Ústavního soudu ze dne 7. 7. 1999, sp. zn. I. ÚS 138/98;
[112] Nález Ústavního soudu ze dne 1. 9. 1998, sp. zn. I. ÚS 233/97
[113] PODANÝ. § 42 [Podání]. In: *Občanský soudní řád. Komentář*, 2021, marg. č. 50-54.
[114] MINISTERSTVO SPRAVEDLNOSTI. *Aplikace ePodatelna*. Online. Dostupné z: https://epodatelna.justice.cz/ePodatelna/homepage. [cit. 2023-10-04].
[115] Tamtéž, marg. č. 98.

aplikace ePodatelna, dle ust. § 82 odst. 1 o.s.ř. platí, že je řízení zahájeno v okamžiku, kdy je návrh dostupný informačnímu systému určenému k přijetí podání.[116]

Účinky zahájení řízení před soudem lze z hlediska teorie dělit na procesněprávní a hmotněprávní. Jedním z procesněprávních účinků zahájení řízení je vznik překážky litispendence ve smyslu ust. § 83 odst. 1 o.s.ř. Nejvyšší soud v usnesení sp. zn. 21 Cdo 2083/2020 judikoval, že o překážku litispendence se jedná, jestliže v později zahájeném řízení jde o stejný nárok nebo stav a jestliže se věc týká stejného předmětu řízení (tzn. *„nárok nebo stav vymezený žalobním petitem vyplývá ze stejných skutkových tvrzení (ze stejného skutku), jimiž byl uplatněn…“*, přičemž podstata skutku je dána jednáním a následkem) a stejných osob. Přitom je bez významu, pokud tyto osoby mají v různých řízeních odlišné procesní postavení.[117] Zahájení soudního řízení vytváří překážku litispendence i pro zahájení řízení v téže věci u finančního arbitra (ust. § 9 písm. b) ZFA), stejně jako pro zahájení konciliace v téže věci u Kanceláře ombudsmana ČAP (ust. čl. 6.7 písm. b) JŘ KO ČAP). Dalším procesněprávním účinkem je trvání příslušnosti toho soudu, u něhož bylo řízení zahájeno v souladu se zásadou *perpetuatio fori* (ust. § 11 odst. 1 o.s.ř.). Zahájením řízení žalobce také vyčerpal možnost volby místně příslušného soudu za předpokladu, že měl na výběr.

Z hlediska hmotněprávních účinků dochází zahájením soudního řízení ke stavení promlčecích i prekluzivních lhůt. Podmínkou pro stavení promlčecí lhůty dle ust. § 648 OZ je, že věřitel řádně pokračuje v zahájeném řízení, to znamená, že nesmí vzít žalobu zpět. V opačném případě by promlčecí lhůta běžela i za trvání řízení.[118] Ustanovení občanského zákoníku o promlčecí lhůtě platí dle ust. § 654 odst. 2 OZ obdobně i pro lhůtu prekluzivní.

Podáním žaloby zároveň dochází ke vzniku poplatkové povinnosti za řízení před soudem podle ust. § 4 odst. 1 písm. a) ZSP. Poplatek je dle ust. § 7 odst. 1 ZSP splatný vznikem poplatkové povinnosti. V případě, že poplatek nebyl zaplacen, vyzve soud žalobce k jeho zaplacení zpravidla ve lhůtě v délce alespoň 15 dnů, tj. ve lhůtě soudcovské. Po marném uplynutí lhůty soud řízení zastaví, a to i v případě, že poplatek byl dodatečně po uplynutí stanovené lhůty zaplacen, k čemuž se však dle ust. § 9 odst. 1 ZSP nepřihlíží. Sazby poplatků jsou stanoveny v příloze k zákonu o soudních poplatcích. Pro ilustraci, pokud je předmětem sporu peněžité plnění do částky 20 000 Kč, činí sazba za zahájení řízení 1000 Kč. Za podmínek ust. § 138 o.s.ř. může být účastník od placení poplatků zčásti, či ve výjimečných případech zcela, osvobozen.

---

[116] K důvodům viz Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 404/2012 Sb. kterým se mění zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, č. 404/2012 Dz, zvláštní část, bod 7.
[117] Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 15. 9. 2020, sp. zn. 21 Cdo 2083/2020
[118] BODEČKOVÁ. § 648 [Stavení promlčecí lhůty uplatněním práva u orgánu veřejné moci]. In: *Občanský zákoník: komentář*, 2019, marg. č. 27.

4.1.1.6. Dispozice s žalobou a vzájemná žaloba

Považuji za vhodné zabývat se otázkou, zda je možné již podanou žalobu měnit nebo ji vzít zpět a zda se může i žalovaný v řízení před soudem něčeho aktivně domáhat. Nejprve tedy k možné změně žaloby. Občanský soudní řád změnu žaloby umožňuje v ust. § 95 o.s.ř. Z teoretického hlediska je změna žaloby dispozičním procesním úkonem. Svoboda uvádí, že *„podstatou změny návrhu je modifikace žalobního petitu (navrhovatel chce něco jiného nebo chce více) nebo změna ve skutkových tvrzeních, jíž se mění tzv. totožnost skutku.“*[119] Se změnou žaloby musí soud vyslovit souhlas ve formě usnesení, proti němuž není dle ust. § 202 odst. 1 písm. d) o.s.ř. odvolání přípustné.

V souladu s dispoziční zásadou má žalobce dle ust. § 96 odst. 1 o.s.ř. možnost vzít svou žalobu zpět, a to buď z části, anebo zcela. V důsledku zpětvzetí žaloby soud řízení buď zcela, anebo v rozsahu zpětvzetí žaloby, zastaví (ust. § 96 odst. 2 o.s.ř.). Žalobce může vzít žalobu zpět dokonce i poté, co soud již o věci rozhodl, za podmínky, že tak učiní před tím, než se rozhodnutí stane pravomocným. V takovém případě soud rozhodne o zrušení rozhodnutí v rozsahu zpětvzetí návrhu (ust. § 96 odst. 2 o.s.ř.). Pokud by však ostatní účastníci se zpětvzetím žaloby z vážných důvodů nesouhlasili, soud usnesením rozhodne, že zpětvzetí není účinné a po právní moci usnesení pokračuje v řízení. Proti usnesení soudu o zastavení řízení pro zpětvzetí žaloby nebo o neúčinnosti zpětvzetí je přípustné odvolání.[120]

Žalovaný má ve sporném soudním řízení možnost uplatnit proti žalobci svá práva vzájemným návrhem, jedná se o tzv. vzájemnou žalobu dle ust. § 97 o.s.ř. Vzájemná žaloba je také dispoziční procesní úkon, jímž *„se žalovaný po žalobci domáhá vyššího (je-li vzájemný návrh spojen s námitkou započtení) nebo druhově jiného nároku, než vůči němu vznesl žalobce.“*[121] Může se tedy stát, že se spotřebitel obrátí na soud v pozici žalobce, ale v důsledku podání vzájemné žaloby se najednou sám ocitne v pozici žalovaného.

4.1.2. Zahájení řízení před finančním arbitrem

Řešení spotřebitelského sporu ze životního pojištění finančním arbitrem může být v souladu s ust. § 8 odst. 1 ZFA zahájeno pouze na návrh, který nenese žádné zvláštní označení. Zahájení řízení před finančním arbitrem je tedy stejně jako v řízení před soudem ovládáno zásadou dispoziční.

[119] SVOBODA. § 95 [Změna žaloby]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2022, s. 476.
[120] Tamtéž, marg. č. 10.
[121] SVOBODA. § 98 [Námitka započtení]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2022, s. 487.

Navrhovatelem může být v souladu s ust. § 3 odst. 2 ZFA pouze spotřebitel ve smyslu soukromoprávní definice spotřebitele uvedené v ust. § 419 OZ. Zákon o finančním arbitrovi dříve obsahoval vlastní definici spotřebitele, kdy za spotřebitele byla pro účely tohoto zákona považována fyzická osoba, která nejednala v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.[122] Od účinnosti novely provedené zák. č. 378/2015 Sb., byla tato definice odstraněna, neboť dle důvodové zprávy je definice spotřebitele v ust. § 419 OZ *„plně dostačující“* a *„odpovídá lépe potřebám zákona.“*[123]

Náležitosti návrhu na zahájení řízení u finančního arbitra jsou uvedeny v ust. § 10 ZFA. Subsidiárně se také v souladu s ust. § 24 ZFA aplikuje úprava správního řádu, konkrétně ust. § 37 odst. 2 SŘ, kde jsou stanoveny obecné náležitosti podání. Z návrhu musí být patrno, kdo jej činí, které věci se návrh týká a co se navrhuje. Smolík rozlišuje dvě skupiny náležitostí návrhu na zahájení řízení u finančního arbitra, a sice náležitosti obdobné civilní žalobě a náležitosti odpovídající *„zvláštní povaze řízení“* vedeného finančním arbitrem.[124] Do první skupiny náležitostí patří:

- označení orgánu, kterému je podání určeno
- označení účastníků řízení údaji dle ust. § 37 odst. 2 SŘ
- úplné a srozumitelné vylíčení skutkových okolností
- důkazní prostředky nebo označení důkazů
- označení, čeho se navrhovatel domáhá
- plnou moc zástupce, pokud je navrhovatel zastoupen
- datum a podpis navrhovatele

Náležitosti specifické pro návrh na zahájení řízení u finančního arbitra jsou:

- doklad o neúspěšném vyzvání instituce k nápravě
- prohlášení spotřebitele, že nepodal v téže věci žalobu k soudu, k rozhodčímu soudu anebo k rozhodci[125]
- prohlášení spotřebitele, že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání
- prohlášení spotřebitele, že si je vědom závaznosti nálezu

[122] Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi ve znění účinném do 31. ledna 2016, § 3.
[123] Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, č. 378/2015 Dz
[124] SMOLÍK. Finanční arbitr: rozhodčí, nebo správní řízení? In: *Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám*, 2005, s. 271.
[125] Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra. Srov. např. Usnesení ze dne 17. 5. 2017 vydané pod evidenčním číslem FA/5195/2017 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/ZP/159/2016 proti instituci OVB Allianz, a.s.

Pokud má návrh nedostatky, finanční arbitr o vadách návrhu uvědomí spotřebitele a poučí jej o tom, jak má vady odstranit. Zároveň jej vyzve k jejich odstranění ve lhůtě do 15 dnů. Tato lhůta může být na žádost spotřebitele před jejím uplynutí o 15 dnů prodloužena, a to i opakovaně (ust. § 10 odst. 3 ZFA). Stejně jako v řízení před soudem i zde platí zásada rovnosti účastníků, jak ostatně vyplývá z ust. čl. 37 odst. 3 Listiny, i z ust. § 7 odst. 1 SŘ. Zákon o finančním arbitrovi nicméně obsahuje některá ustanovení, která spotřebitele coby slabší stranu zvýhodňují. Zákon o finančním arbitrovi spotřebiteli umožňuje, aby se na finančního arbitra obrátil se žádostí o pomoc v souvislosti se zahájením řízení, což se vztahuje také na samotné sepsání návrhu (ust. § 21 odst. 5 ZFA). Finanční arbitr může spotřebitele, na rozdíl od soudu, poučit i v otázkách hmotného práva, například mu může pomoci i s formulací vznášeného nároku.[126]

Na tomto místě považuji za důležité se krátce zaměřit na požadovaný doklad o neúspěšném vyzvání instituce k nápravě, který je častým předmětem dotazů na finančního arbitra, a dále na důsledky absence prohlášení spotřebitele o tom, že si je vědom závaznosti nálezu s ohledem na možné procesní důsledky jeho absence.

4.1.2.1. K dokladu o neúspěšném vyzvání instituce k nápravě

Jako příklad takového dokladu finanční arbitr uvádí „*doklad o vyřízení, resp. zamítnutí reklamace, nebo v případě, že instituce v reklamační lhůtě nereagovala, doklad o podání reklamace, tj. text reklamace a doklad o jejím podání.*“[127] Finanční arbitr spotřebitele na svých oficiálních webových stránkách v sekci „Časté otázky“ zároveň instruuje, aby výzva instituci byla adresovaná vždy písemně, nejlépe doporučeným dopisem, či jinak elektronicky, aby byla opatřena datem a nejlépe vlastnoručním podpisem a aby ve výzvě spotřebitel instituci označil úplným názvem a uvedl její IČO a sídlo. Spotřebitel také může využít vzorových výzev, které jsou veřejně k dispozici na webových stránkách finančního arbitra.[128]

[126] HOUT, Martin a MERENDA, David. K některým specifikům řízení před finančním arbitrem. Online. Dostupné z: https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/k-nekterym-specifikum-rizeni-pred-financnim-arbitrem. [cit. 2023-11-05].

[127] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Tisková zpráva: Upřesnění zavádějících informací o řízení před finančním arbitrem*. Online. Dostupné z: https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/tiskove-zpravy/tiskova-zprava-upresneni-zavadejicich-informaci-o-rizeni-pred-financnim-arbitrem-384.html. [cit. 2023-10-05]

[128] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Časté otázky*. Online. Dostupné z: https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html. [cit. 2023-10-05].

4.1.2.2. K prohlášení spotřebitele o tom, že si je vědom závaznosti nálezu

Prohlášení spotřebitele o skutečnosti, že si je vědom závaznosti nálezu, označil Smolík v roce 2005 za „nesmyslné," neboť z procesního hlediska bylo dle jeho názoru bez významu.[129] Několik let po publikaci Smolíkova příspěvku byl však do ust. čl. 10 odst. 2 směrnice 2013/11 EU výslovně zakotven požadavek na to, aby členské státy zajistily, že při postupech mimosoudního řešení sporů, které se zaměřují na řešení sporu nařízením řešení, bylo nařízené řešení pro strany závazné, pouze pokud byly předem informovány o jeho závaznosti a také s ní výslovně souhlasily. Smyslem tohoto prohlášení je tak zřejmě snaha chránit spotřebitele, *de facto* jej totiž tato povinnost upozorní na závazný charakter nálezu finančního arbitra, který je za podmínek ust. § 17 ZFA dokonce soudně vykonatelný, což neplatí pro všechny postupy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle zákona o ochraně spotřebitele. Ve vzorovém formuláři s názvem „Návrh na zahájení řízení," který je dostupný ke stažení na webových stránkách finančního arbitra,[130] je navíc předmětné prohlášení zařazeno do bodu „přípustnost návrhu (podmínky řízení)". Lze se tedy domnívat, že v případě absence tohoto prohlášení by finanční arbitr postupoval v souladu s ust. § 10 odst. 3 ZFA a vyzval by spotřebitele k odstranění vad návrhu. Pokud by tak spotřebitel neučinil, jednalo by se o důvod pro zastavení řízení podle ust. § 14 odst. 1 písm. b) ZFA.

4.1.2.3. Způsob podání návrhu na zahájení řízení

Dle ust. § 37 odst. 4 SŘ ve spojení s ust. § 24 ZFA lze podání učinit buď v písemné nebo v ústní formě. Ústně lze podání učinit do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra. Písemné podání je možné finančnímu arbitrovi zaslat buď prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, či osobně doručit na podatelnu. Pokud navrhovatel disponuje kvalifikovaným certifikátem pro elektronický podpis, může podání učinit také v elektronické podobě e-mailem. Další variantou elektronického podání je jeho zaslání datovou schránkou. Kromě výše uvedených způsobů správní řád umožňuje učinit podání rovněž za pomoci jiných technických prostředků (např. e-mailem bez použití požadovaného elektronického podpisu), pokud je však takové podání navrhovatelem do 5 dnů potvrzeno anebo doplněno jedním ze standardních způsobů uvedených výše.[131]

[129] SMOLÍK. Finanční arbitr: rozhodčí, nebo správní řízení? In: *Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám*, 2005, s. 271.

[130] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Formuláře*. Online. Dostupné z: https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html. [cit. 2023-10-05].

[131] POTĚŠIL. § 37 [Podání]. In: *Správní řád: komentář*, 2020, s. 231, marg. č. 28.

Zákon o finančním arbitrovi navrhovateli umožňuje učinit podání návrhu na speciálním formuláři, který je veřejně dostupný na webových stránkách finančního arbitra[132] (ust. § 10 odst. 2 ZFA). Navrhovatel může využít také on-line formulář, tzv. Průvodce podáním návrhu,[133] který má spotřebiteli podání návrhu usnadnit. Průvodce podáním návrhu navrhovatele provází všemi nezbytnými kroky a obsahuje návodné rady na to, jak formulář správně vyplnit. Navrhovatel tak pouze vyplňuje požadované informace a přikládá povinné přílohy. Po vyplnění formuláře za pomoci Průvodce návrhu se navrhovateli objeví oznámení, že prostřednictvím aplikace on-line formuláře lze sice vložit návrh na zahájení řízení spolu s přílohami do systému Kanceláře finančního arbitra, avšak nejedná se o podání návrhu. To je potřeba učinit jedním z výše uvedených způsobů, avšak navrhovatel již nemusí k návrhu připojovat přílohy, které předtím nahrál do systému Kanceláře finančního arbitra prostřednictvím Průvodce podáním návrhu.

4.1.2.4. Okamžik zahájení řízení a jeho účinky

S ohledem na absenci speciální úpravy v zákoně o finančním arbitrovi je řízení zahájeno v souladu s ust. § 44 odst. 1 SŘ dnem, kdy návrh došel do Kanceláře finančního arbitra. Pokud navrhovatel učiní podání prostřednictvím datové schránky, považuje se za okamžik doručení okamžik dodání do datové schránky, stejně jako je tomu v případě žaloby.[134]

I u řízení vedeného finančním arbitrem, které je ve své podstatě řízením správním, lze rozlišovat procesněprávní a hmotněprávní účinky zahájení řízení. Zahájením řízení dochází obdobně jako v řízení před soudem ke vzniku překážky litispendence, která brání zahájení řízení v téže věci u samotného finančního arbitra (ust. § 9 písm. c) ZFA)[135] a také zahájení konciliace u Ombudsmana ČAP (ust. čl. 6.7. písm. b) JŘ KO ČAP). Zahájení řízení u finančního arbitra naopak nebrání zahájení soudního řízení v téže věci. K této problematice Lichovník uvádí, že *„uplatnění téhož nároku ve správním řízení překážku věci zahájené nevytvoří,"* přičemž odkazuje na usnesení Nejvyššího soudu ze dne 17. května 2001, sp. zn. 20 Cdo 1072/2000.[136] Výslovně se otázkou, zda zahájením řízení u finančního arbitra dochází ke vzniku překážky litispendence i ve vztahu

[132] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Formuláře*. Online. [cit. 2023-10-05]. Dostupné z: https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html.

[133] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Průvodce podáním návrhu*. Online. [cit. 2023-01-05]. Dostupné z: https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html.

[134] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Závěr č. 84. ze Zasedání poradního sboru ministra vnitra ke správnímu řádu ze dne 14. 12. 2009*.Online. Dostupné z https://www.mvcr.cz/clanek/zavery-poradniho-sboru-ministra-vnitra-ke-spravnimu-radu.aspx.

[135] Viz ust. § 48 odst. 1 SŘ.

[136] LICHOVNÍK. *[§ 83]*. In: *Občanský soudní řád, 2. část: Soudcovský komentář*. Online. Dostupné z https://www.aspi.cz/products/lawText/13/208/1/2/komentar-wkcr-c-99-1963-sb-obcansky-soudni-rad-2-cast-soudcovsky-komentar. [cit. 2023-11-7].

k soudnímu řízení, zabývá Drápal. Dochází k závěru, že *„o překážku litispendence nejde, jestliže byl nárok dříve uplatněn v řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb. ve znění pozdějších předpisů.“* Přitom argumentuje nepřípustností návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem dle ust. § 9 písm. b) ZFA, pokud v téže věci bylo zahájeno řízení před soudem.[137]

Z hmotněprávního hlediska má dle ust. § 8 odst. 2 ZFA zahájení řízení u finančního arbitra stejný dopad na běh promlčecích a prekluzivních lhůt jako zahájení řízení u soudu.

Na rozdíl od soudního řízení nedojde zahájením řízení u finančního arbitra ke vzniku poplatkové povinnosti, neboť řízení není vůbec zpoplatněno (ust. § 18 odst. 2 ZFA).

4.1.2.5. Dispozice s návrhem a otázka vzájemného návrhu

Zákon o finančním arbitrovi v otázce možné změny návrhu mlčí. Vzhledem k tomu, že změnu návrhu tudíž ani nevylučuje, aplikuje se v souladu s ust. § 24 ZFA úprava správního řádu. Správní řád změnu návrhu připouští, jedná se o jeden z projevů dispoziční zásady. Změna však může spočívat pouze ve zúžení předmětu návrhu (ust. § 45 odst. 4 SŘ), k čemuž není vyžadován souhlas finančního arbitra ani ostatních účastníků.[138] Pro změnu předmětu návrhu spočívající v jeho rozšíření, je však již souhlas finančního arbitra zákonem vyžadován (ust. § 41 odst. 8 SŘ).[139]

Navrhovatel může vzít svůj návrh zpět, aniž by instituce měla možnost zpětvzetí návrhu jakkoliv napadnout. V tom spočívá rozdíl oproti zpětvzetí žaloby. Finanční arbitr v případě zpětvzetí návrhu řízení usnesením zastaví (ust. § 14 odst. 1 písm. c) ZFA).

Na rozdíl od soudního řízení se v řízení vedeném finančním arbitrem nemůže instituce ve smyslu ust. § 3 odst. 1 písm. e) ZFA ničeho aktivně domáhat (ust. § 3 odst. 2 ZFA *a contrario*).

4.1.3. Zahájení řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu může být, stejně jako řízení před soudem i finančním arbitrem, zahájeno pouze na návrh, který nenese žádné zvláštní označení. Stejně jako v případě řízení u finančního arbitra je k podání návrhu oprávněn pouze spotřebitel (ust. čl. 3.1. JŘ KO ČAP), tentokrát však ve smyslu veřejnoprávní definice spotřebitele dle ust. § 2 odst. 1 písm. a) ZOS.

Povinné náležitosti návrhu jsou upraveny v ust. čl. 6.2. a v ust. JŘ KO ČAP. Obdobně jako v případě návrhu na zahájení řízení u finančního arbitra, lze rozlišovat náležitosti srovnatelné s náležitostmi žaloby a náležitosti specifické. Návrh tedy musí obsahovat:

---

[137] DRÁPAL. § 83 [Litispendence]. In: *Občanský soudní řád I, II.*, 2009, marg. č. 3.
[138] JEMELKA, PONDĚLÍČKOVÁ, BOHADLO. § 45 [Žádost]. In: *Správní řád. Komentář*, 2023, marg. č. 16.
[139] JEMELKA, PONDĚLÍČKOVÁ, BOHADLO. § 41 [Navrácení v předešlý stav]. In: *Správní řád. Komentář*, 2023, marg. č. 20.

- identifikační údaje spotřebitele dle ust. čl. 6.2. písm. A) JŘ KO ČAP
- identifikační údaje pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele dle ust. čl. 6.2. písm. b) JŘ KO ČAP
- úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností
- označení, čeho se spotřebitel domáhá
- datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u druhé strany (tj. u pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele), poprvé
- prohlášení spotřebitele, že v totožné věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu
- datum a podpis spotřebitele

K návrhu je spotřebitel podle ust. čl. 6.3 JŘ KO ČAP povinen dále přiložit:

- doklad o skutečnosti, že se spotřebiteli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, je-li k dispozici
- písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti
- plnou moc, pokud je spotřebitel zastoupen na základě plné moci
- adresu pro doručování písemností, pokud není totožná s adresou trvalého pobytu, případně e-mail, jestliže spotřebitel upřednostňuje elektronický způsob komunikace

Pokud má návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu nedostatky, nebo pokud neobsahuje přílohy specifikované v ust. čl. 6.3. JŘ KO ČAP, Ombudsman ČAP spotřebitele vyzve, aby chybějící náležitosti či doklady doplnit ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí lhůty Ombudsman ČAP návrh odmítne (ust. čl. 6.6. JŘ KO ČAP).

4.1.3.1. K uvedení data, kdy spotřebitel uplatnil své právo u druhé strany poprvé

Na rozdíl od soudního řešení spotřebitelského sporu a od jeho řešení finančním arbitrem je v případě konciliace stanovena lhůta pro podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení sporu, a to v souladu s ust. § 20p ZOS. Dle uvedeného ustanovení lze návrh na zahájení konciliace podat u Kanceláře ombudsmana nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u prodávajícího[140] (tj. u pojistitele nebo u pojišťovacího zprostředkovatele) poprvé. Jedná se o lhůtu prekluzivní, která je odůvodněná potřebou právní jistoty v soukromoprávních vztazích.[141] Dle

[140] Srov ust. § 2 odst. 1 písm. b) ZOS
[141] VÍTOVÁ. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*, 2016, s. 231.

Výroční zprávy Kanceláře ombudsmana ČAP za rok 2022 vedlo podání návrhu po lhůtě 1 roku k odmítnutí návrhu spotřebitele v celkem 13 případech, v roce 2021 to bylo v 5 případech. [142]

4.1.3.2. K dokladu o skutečnosti, že se spotřebiteli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo

Jednou z podmínek přípustnosti návrhu je, že spotřebitel nejprve uplatnil své právo u pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele přímo, a to písemně v souladu s ust. čl. 3.3. písm. c) JŘ KO ČAP. Pokud v reakci spotřebitel neobdržel žádné vyjádření ani nebyl informován o případném prodloužení lhůty k vyjádření, a to do 60 dnů, může se poté obrátit na Kancelář ombudsmana ČAP. Rovněž se na Kancelář ombudsmana ČAP může obrátit v případě, že vyjádření sice obdržel, ale domnívá se, že je nesprávné.

Jednací řád KO ČAP nespecifikuje, jak by měl doklad o skutečnosti, že se spotřebiteli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, vypadat. Lze se tak domnívat, že je možné předložit obdobné dokumenty jako v řízení vedeném finančním arbitrem, například doklad o vyřízení či zamítnutí reklamace, případně text reklamace a doklad o jejím podání v případě, že pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel na snahy spotřebitele o vyřešení sporu nereagují.

4.1.3.3. Způsob podání návrhu na zahájení řízení

Spotřebitel má na výběr, zda své podání učiní písemně, nebo ústně. Ústní podání může být učiněno do protokolu v sídle Kanceláře ombudsmana ČAP v úředních hodinách. Písemné podání je třeba doručit na adresu Kanceláře ombudsmana ČAP, ať už s využitím poštovních služeb, anebo osobně. Pokud spotřebitel návrh podává elektronicky prostřednictvím on-line formuláře dostupného na webových stránkách Kanceláře ombudsmana ČAP,[143] musí jej podepsat uznávaným elektronickým podpisem, nebo zaslat datovou schránkou. On-line formulář je interaktivní, spotřebitel pouze vyplňuje potřebné údaje do příslušných polí a jako nápověda mu případně slouží tzv. Průvodce vyplněním formuláře, jenž je rovněž veřejně dostupný na webových stránkách Kanceláře ombudsmana ČAP.[144] On-line formulář spotřebiteli neumožňuje, aby jeho

[142] KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Výroční zpráva 2021*. s. 8., *Výroční zpráva 2022*. s. 8. Online. Dostupné z: https://www.ombudsmancap.cz/o-nas/vyrocni-zprava.

[143] KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.* Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/files/CAP_OMBUDSMAN_formular_2021-1_FORM_I.pdf.

[144] KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Průvodce vyplněním formuláře*. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/files/CAP_ombudsman_pokyny_FIN_II.pdf.

prostřednictvím nahrál přílohy, ty tudíž musí přiložit zvlášť. V tom spočívá rozdíl oproti on-line formuláři pro podání návrhu na zahájení řízení u finančního arbitra.

4.1.3.4. Okamžik zahájení mimosoudního řešení sporu a jeho účinky

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy Kancelář ombudsmana ČAP návrh obdrží (ust. čl. 6.1. JŘ KO ČAP).[145] Domnívám se, že pokud spotřebitel případně jeho zástupce učiní podání prostřednictvím datové schránky, bude řízení zahájeno okamžikem, kdy je podání dostupné v systému datových schránek, jako je tomu v případě podání adresovaného soudu či správnímu orgánu.

Z hlediska procesních účinků zahájení konciliace u Kanceláře ombudsmana ČAP se lze ptát, zda má její zahájení procesní dopady na soudní řízení, případně na řízení vedené finančním arbitrem. Jestliže však překážku litispendence v soudním řízení nezakládá ani zahájení správního řízení u finančního arbitra, tím spíše ji nezakládá zahájení konciliace v téže věci u Kanceláře ombudsmana ČAP. Také zákon o ochraně spotřebitele v ust. § 20r písm. g) ZOS výslovně stanoví, že zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou. Stejně tak zahájení konciliace u Ombudsmana ČAP nebrání v zahájení řízení v téže věci u finančního arbitra (ust. § 9 ZFA *a contrario*).

Zahájení konciliace je dle ust. čl. 6.5. JŘ KO ČAP považováno za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo okolnosti, která právo zakládá ve smyslu ust. § 647 OZ. Zahájením mimosoudního řešení sporu tak dochází ke stavení promlčecí lhůty. Ke stavení promlčecí lhůty podle ust. § 647 OZ běžně dochází až ve chvíli, kdy mezi stranami došlo k dohodě, že spornou budou řešit smírnou cestou.[146] V případě mimosoudních metod řešení spotřebitelských sporů tomu tak není. Potřebný konsensus pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele je nahrazen právní fikcí obsaženou v ust. § 20o ZOS.[147] Zájem na zvýšené ochraně spotřebitele je v tomto případě zřejmý.

Zahájením mimosoudního řešení sporu nedochází ke vzniku žádné poplatkové povinnosti, jelikož konciliace není, stejně jako řízení vedené finančním arbitrem, zpoplatněna (ust. čl. 10.1. JŘ KO ČAP).

[145] Srov. ust. § 20r ZOS.
[146] TÉGL a WEINHOLD. § 647. In: *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek III. § 419-654*, 2014, s. 1043.
[147] VÍTOVÁ. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*, 2016, s. 230.

4.1.3.5. Dispozice s návrhem a otázka vzájemného návrhu

Jednací řád KO ČAP změnu vymezení předmětu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu poté, co již bylo zahájeno, nepřipouští (ust. čl. 8.6 JŘ KO ČAP).

Spotřebitel může kdykoliv v průběhu mimosoudního řešení prohlásit, že ukončuje svou účast na mimosoudním řešení sporu tím, že zašle prohlášení o ukončení své účasti na adresu sídla Kanceláře ombudsmana. Doručením tohoto prohlášení je mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle ust. čl. 9.1. písm. b) JŘ KO ČAP ukončeno, aniž by druhá strana měla možnost cokoliv namítat.

Stejně tak Jednací řád KO ČAP nepřipouští ani možnost pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele podat vzájemný návrh. Avšak je otázkou, zda to znamená, že pojistitel, případně pojišťovací zprostředkovatel, nemůže v průběhu konciliace vznášet vlastní požadavky. Domnívám se, že tomu tak není. Možný výsledek mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z pojištění u Kanceláře ombudsman ČAP v podobě dohody ve smyslu ust. čl. 9.1 písm. a) JŘ KO ČAP je podmíněn konsensem obou stran. Lze si tak jistě představit, že i pojistitel či pojišťovací zprostředkovatel mohou vznášet požadavky na to, jak by měla výsledná dohoda vypadat.

4.1.4. Dílčí závěr

Všechny tři způsoby řešení spotřebitelských sporů z pojištění lze zahájit pouze na návrh. Jen spotřebitel má však na výběr, zda se obrátí na soud, anebo na příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Pokud se spor týká životního pojištění, může spotřebitel volit mezi soudem a finančním arbitrem. Jestliže se spor týká neživotního pojištění, má spotřebitel opět možnost volby mezi soudem a mimosoudním řešení sporu u Kanceláře ombudsmana. V případě sporu z neživotního pojištění musí spotřebitel dbát na to, aby nezmeškal lhůtu 1 roku od ode dne, kdy spotřebitel své právo u prodávajícího, neboť po jejím uplynutí jeho právo na řešení sporu u Kancelář ombudsmana ČAP zaniká.

Zahájit mimosoudní řešení sporu je pro spotřebitele snadnější, neboť formální i obsahové požadavky na příslušný návrh jsou ve srovnání se žalobou menší a pro spotřebitele dle mého názoru lépe splnitelné. Spotřebitel může využít návodné on-line formuláře, které mu vypracování návrhu usnadňují. Překážkou pro možnost učinit elektronické podání, což je dle mého názoru nejjednodušší varianta, může být skutečnost, že spotřebitel nedisponuje uznávaným elektronickým podpisem, anebo není držitelem datové schránky. Lze však předpokládat, že vzhledem k digitalizaci státní správy bude počet spotřebitelů disponujících uvedenými nástroji narůstat.

Mimosoudní metody řešení sporu nejsou na rozdíl od soudního řízení zpoplatněny, což může být pro spotřebitele velkou výhodou. Zároveň je ale potřeba dodat, že nechá-li se spotřebitel

zastoupit advokátem, vynaložené náklady na právní zastoupení ponese v ADR postupech vždy sám.

Spotřebitel má možnost svou účast na ADR postupu kdykoliv ukončit, což v řízení před soudem neplatí bez dalšího.

4.2. Účastenství

V této kapitole bude zkoumáno, kdo může být účastníkem soudního a vybraných způsobů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z pojištění a také jaké jsou předpoklady účastenství. Přitom bude v řízení před soudem a finančním arbitrem pozornost věnována pouze hlavním účastníkům řízení.

4.2.1. V řízení před soudem

Účastníci řízení jsou vedle soudu subjekty civilního procesu, přičemž soud se ve vztahu k účastníkům řízení nachází v nadřazeném postavení. Mezi subjekty civilního procesu vznikají procesněprávní vztahy, které jsou nezávislé na vztazích hmotněprávních.[148] Účastníky sporného řízení jsou ve smyslu definice v ust. § 90 o.s.ř. žalobce a žalovaný, jedná se tak o formální pojetí účastenství. Subjekt, který žalobu podává, bude vždy žalobcem a žalovaným bude vždy ten subjekt, kterého žalobce za žalovaného v žalobě označí.[149]

Z důvodu svébytnosti práva hmotného a procesního není existence věcné legitimace,[150] tedy hmotněprávního vztahu účastníka k projednávané věci, podmínkou řízení ve smyslu ust. § 104 o.s.ř., ani podmínkou pro vydání meritorního rozhodnutí. V zásadě tedy mohou být účastníky soudního řízení i osoby, ať už fyzické či právnické, mezi nimiž není žádný hmotněprávní vztah, stačí, že žalobce tvrdí opak.[151] Existence věcné legitimace je ale předmětem dokazování a nezbytným předpokladem úspěchu ve věci,[152] neboť její absence vede k zamítnutí žaloby, nikoliv

[148] WINTEROVÁ. Subjekty řízení a jiné osoby zúčastněné na řízení. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 87.

[149] ŠÍNOVÁ a JURÁŠ. *Účastenství v civilním soudním řízení*, 2015, s. 44-45.

[150] Věcnou legitimací rozumíme skutečnou existenci hmotněprávního vztahu účastníka k projednávané věci. ŠÍNOVÁ uvádí, že *„s ohledem na strany sporu rozlišujeme aktivní věcnou legitimaci na straně, která se domáhá ochrany svého práva, a pasivní věcnou legitimaci na straně, která právo aktivní strany ohrozila nebo porušila.“* Viz ŠÍNOVÁ. Formální v. materiální pojetí účastenství, věcná a procesní legitimace. In: *Civilní proces. Obecná část a sporné řízení*, 2020, s. 67.

[151] WINTEROVÁ. Účastníci sporného řízení (strany sporu). In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 145.

[152] S výjimkou případů tzv. procesní legitimace, tedy *„zákonem založené[ho] oprávnění domáhat se s úspěchem práva, jehož není daný subjekt ve sféře hmotněprávní nositelem, a ani to o sobě netvrdí“* Viz WINTEROVÁ. Procesní legitimace. In: *Civilní právo* procesní, 2018, s. 139.

k jejímu odmítnutí nebo k zastavení řízení.[153]

S ohledem na skutečnost, že žalobní právo je ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny a ust. § 3 o.s.ř. všeobecné, účastníkem soudního řízení mohou být všechny subjekty pojistné smlouvy bez ohledu na to, zda jsou stranou smlouvy, tj. pojistitel, pojistník, pojištěný, osoba oprávněná i obmyšlený. Rovněž může být účastníkem soudního řízení poškozený i pojišťovací zprostředkovatel. Spotřebitel se může nacházet v postavení žalobce i žalovaného.

Na tomto místě se krátce zaměřím na některé potenciálně problematické situace. Existence věcné legitimace sice není podmínkou řízení, přesto považuji za důležité vyjasnit otázku věcné legitimace v některých případech. V praxi může vyvstat otázka, kdo je aktivně věcně legitimován k uplatnění práva na pojistné plnění v případě, kdy bylo sjednáno pojištění ve prospěch třetí osoby ve smyslu ust. § 2768 OZ. Nauka se shoduje na tom, že aktivně legitimována uplatnit právo na pojistné plnění je oprávněná osoba, nikoliv pojistník.[154]

Dále se například Ústavní soud zabýval otázkou věcné legitimace v případě pojištění cizího pojistného nebezpečí dle ust. § 2767 OZ. V nálezu sp. zn. IV. ÚS 3009/17-2[155] zkoumal, zda je aktivně legitimována třetí osoba ve smyslu ust. § 2767 OZ (tedy pojištěný), jejíž pojistné nebezbečí je kryto pojistnou smlouvou uzavřenou mezi pojistitelem (pojišťovnou) a pojistníkem (bankou), a dospěl k závěru, že ano. Ústavní soud tak nesouhlasil se závěrem Nejvyššího soudu,[156] že *„neobsahuje-li smlouva o pojištění cizího pojistného rizika takové ujednání, které by pojištěnému zakládalo právo na výplatu pojistného plnění, ani právo domáhat se svým jménem výplaty tohoto plnění ve prospěch pojistníka, není pojištěný ve sporu o výplatu pojistného plnění proti pojistiteli aktivně legitimován.“*

Naopak poškozený zpravidla nemá právo na pojistné plnění přímo vůči pojistiteli, výjimky mohou vyplývat ze zákona. Tak je tomu například v případě ust. § 9 odst. 1 zák. č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, dle něhož má poškozený právo uplatnit nárok přímo u pojistitele, nikoliv u osoby, která mu škodu způsobila.

4.2.1.1. Předpoklady účastenství

Nyní již k otázce předpokladů pro to stát se účastníkem soudního řízení. Nauka civilního práva procesního dovozuje podmínky na straně účastníků, tzv. předpoklady účastenství, mezi něž

[153] Viz např. rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 5. 2007, sp. zn. 32 Odo 1373/2005. Shodně Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 18. 12. 2012, sp. zn. 28 Cdo 3728/2012.
[154] Srov. např. RŮŽIČKA. § 2770 [Oprávněná osoba]. In: *Občanský zákoník: komentář*, 2023, marg. č. 1.
[155] Nález Ústavního soudu ze dne 9. 10. 2018, sp. zn. IV. ÚS 3009/17-2.
[156] Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 20. 6. 2017, sp. zn. 23 Cdo 4513/2016.

patří způsobilost být účastníkem řízení (tj. procesněprávní subjektivita) a způsobilost samostatně před soudem jednat (tj. procesní způsobilost). Na rozdíl od procesní způsobilosti je nedostatek procesněprávní subjektivity procesní podmínkou řízení, jejíž nedostatek nelze odstranit. V případě, že není podmínka procesněprávní subjektivity splněna, soud řízení zastaví podle ust. § 104 odst. 1 o.s.ř.[157]

Částečnou odpověď na otázku, kdo má procesněprávní subjektivitu, a tudíž je procesními předpisy považován za osobu, která má sama o sobě procesní práva a povinnosti, poskytuje ust. § 19 o.s.ř.[158] Dle dikce tohoto ustanovení má způsobilost být účastníkem řízení ten, *„kdo má právní osobnost,“* popřípadě ten, *„komu ji zákon přiznává*“. Pro úplnost odpovědi je však potřeba nahlédnout do ustanovení občanského zákoníku, neboť ten definuje právní osobnost v ust. § 15 odst. 1 OZ jako *„způsobilost mít v mezích právního řádu práva a povinnosti.“* Člověk (fyzická osoba) má právní osobnost od narození do smrti (ust. § 23 OZ), právnická osoba pak od svého vzniku do svého zániku (ust. § 118 OZ).[159]

Procesní způsobilost má každý v tom rozsahu, v jakém je svéprávný (ust. § 20 odst. 1 o.s.ř.). Plně svéprávným se člověk stává dovršením 18 let věku (ust. § 30 odst. 1 OZ). V případě nedostatku procesní způsobilosti musí být účastník řádně zastoupen, a to zákonným zástupcem nebo opatrovníkem (ust. § 22 an. o.s.ř.). Ztráta procesní způsobilosti účastníka je důvodem pro přerušení řízení dle ust. § 109 odst. 1 písm. a) o.s.ř., není-li takový účastník zastoupen zástupcem s procesní plnou mocí, tedy zástupcem s plnou mocí pro celé řízení ve smyslu ust. § 25 odst. 1 o.s.ř.[160]

U právnických osob je potřeba rozlišovat mezi jednáním za právnickou osobu ve smyslu ust. § 21 o.s.ř. a mezi procesním zastoupením právnické osoby ve smyslu ust. § 24 o.s.ř.[161] Vzhledem ke skutečnosti, že právnická osoba (pojišťovna, případně pojišťovací zprostředkovatel – právnická osoba) nemá vlastní vůli,[162] nejedná ve vztahu k soudu přímo, ale prostřednictvím fyzické osoby, která je k tomu povolána procesní normou, tj. ustanovením § 21 o.s.ř. [163] Nejedná

---

[157] ŠÍNOVÁ. Procesní subjekty. In: *Civilní proces. Obecná část a sporné řízení*, 2020, s. 68-69. Shodně WINTEROVÁ. Pojem, znaky a předpoklady účastenství. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 132-135.

[158] SVOBODA. § 19 [Způsobilost být účastníkem]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2021, s. 67.

[159] Viz §§ 23 OZ a 118 OZ.

[160] PŘIDAL. § 109 [Přerušení řízení]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2021, marg. 1.

[161] O procesní zastoupení se jedná tehdy, pokud se právnická osoba nechá zastupovat zástupcem, kterého si zvolí viz ust. § 24 an. o.s.ř.

[162] MELZER § 15 [Právní osobnost]. In: *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek I. § 1–117*, 2013, marg. č. 18.

[163] Tj., člen statutárního orgánu; tvoří-li statutární orgán více osob, jedná za právnickou osobu předseda statutárního orgánu, popřípadě jeho člen, který tím byl pověřen; je-li předsedou nebo pověřeným členem právnická osoba, jedná vždy fyzická osoba, která je k tomu touto právnickou osobou zmocněna nebo jinak oprávněna, nebo její

se však o zastoupení právnické osoby, ale o její přímé jednání. V případě sporů z pojištění lze předpokládat, že za právnickou osobu bude jednat její zaměstnanec s právním vzděláním (firemní právník), který tím byl statutárním orgánem pověřen (ust. § 21 odst. 1 písm. b) o.s.ř.).[164]

Pokud je účastník zastoupen na základě plné moci, je podmínkou na straně účastníka existence takové plné moci a způsobilost zmocněnce.

4.2.2. V řízení před finančním arbitrem

Účastníci řízení jsou vedle finančního arbitra subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů finančním arbitrem. Finanční arbitr se stejně jako soud nachází ve vztahu k účastníkům řízení v nadřazeném postavení, neboť na základě své pravomoci vydává individuální správní akt, který je pro účastníky závazný. Účastníky sporného správního řízení jsou ve smyslu ust. § 141 odst. 3 SŘ ve spojení s ust. § 24 ZFA navrhovatel a odpůrce.

V případě řešení sporu u finančního arbitra vyvstává otázka, zda je okruh osob, které mohou být účastníky řízení, totožný jako v případě řízení před soudem, anebo nikoliv. Pro odpověď na položenou otázku je třeba vyjít z úpravy působnosti finančního arbitra stanovené v ust. § 1 ZFA. Finanční arbitr rozhoduje pouze spory mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění v souladu s ust. § 1 odst. 1 písm. e) ZFA. Procesní legitimace k podání návrhu na zahájení řízení náleží pouze spotřebiteli (ust. § 3 odst. 2 ZFA). Navrhovatel se stává účastníkem řízení podáním návrhu bez ohledu na to, zda je aktivně věcně legitimován.[165] Avšak je otázkou, za jakých okolností může řízení skutečně proběhnout, respektive v jakém případě se bude jednat o přípustný návrh (ust. § 9 odst. 1 písm. a) ZFA *a contrario*).

Je třeba se ptát, zda řízení může proběhnout pouze tehdy, když návrh podá spotřebitel, který je stranou pojistné smlouvy, nebo jsou k podání návrhu oprávněny i jiné osoby, pokud se nachází v postavení spotřebitele ve smyslu ust. § 419 OZ. Odpověď lze dle mého názoru dovodit za použití historického výkladu z dikce ust. § 1 odst. 1 písm. e) ZFA ve verzi před novelizací provedenou zák. č. 378/2015 Sb., tj. ve znění účinném do 31. 1. 2016, a také z důvodů novelizace tohoto ustanovení uvedených v důvodové zprávě k této novele. Až do nabytí účinnosti zákona č. 378/2015 Sb. měl finanční arbitr vedle soudu pravomoc rozhodnout *„spor mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou*

zaměstnanec (člen), který tím byl statutárním orgánem pověřen, nebo vedoucí jejího odštěpného závodu, jde-li o věci týkající se tohoto závodu, nebo její prokurista, může-li podle udělené prokury jednat samostatně

[164] SVOBODA. § 21 [Jednání právnických osob]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, Praha: 2022, marg. č. 1.
[165] KOPECKÝ. *Správní právo: obecná část*, 2021, s. 349.

osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění.“[166] Důvodová zpráva k zák. č. 378/2015 Sb. uvádí, že novelou mělo dojít ke zúžení působnosti finančního arbitra *„pouze na spory, ve kterých je aktivně legitimován k podání návrhu výhradně spotřebitel a pasivně legitimován výhradně podnikatel.“*[167] Z důvodové zprávy vyplývá, že ono zúžení spočívá nikoliv v okruhu subjektů, které mohou návrh podat a stát se tak účastníky řízení, tj. zájemce o pojištění, pojistník, pojištěný, osoba oprávněná nebo obmyšlený, ale ve skutečnosti, že se tyto osoby musí nacházet v postavení spotřebitele. V opačném případě by se jednalo o nepřípustný návrh dle ust. § 9 písm. a) ZFA ve spojení s ust. § 3 odst. 2 ZFA. Lze uzavřít, že účastníkem řízení se může stát i osoba, která není stranou pojistné smlouvy, a to zájemce o pojištění, pojistník, pojištěný, osoba oprávněná i obmyšlený.

V rámci své rozhodovací činnosti finanční arbitr opakovaně shledával jako nepřípustný návrh podaný spotřebitelem, který ještě před podáním návrhu k finančnímu arbitrovi, postoupil svou pohledávku z pojistné smlouvy právnické osobě. Finanční arbitr při své rozhodovací činnosti z definice spotřebitele v ust. § 419 OZ a z definice podnikatele v ust. § 420 OZ dovodil, *„že navrhovatelem v řízení před finančním arbitrem může být pouze spotřebitel jednající vlastním jménem a na vlastní účet, nikoli například spotřebitel jednající na účet podnikatele“.*[168]

Z výše uvedeného také vyplývá, že pasivně legitimovaný může být v souladu s ust. § 1 odst. 1 písm. e) ZFA pouze ten pojistitel, který se nachází v postavení podnikatele ve smyslu ust. § 420 OZ, ačkoliv pojistitelem může být dle ust. § 2758 OZ kdokoliv, kdo v tomto postavení uzavře pojistnou smlouvu, a pojišťovací zprostředkovatel, který je podnikatelem již z definice v ust. § 2 písm. i) zákona o distribuci pojištění a zajištění. Lze uzavřít, že okruh osob, které mohou být účastníky řízení vedeného finančním arbitrem, je tak ve srovnání se soudním řízením užší.

Nauka správního práva obdobně jako nauka civilního práva procesního rozlišuje podmínky řízení, mezi něž řadí také podmínky na straně účastníků. Těmi jsou jednak způsobilost být účastníkem řízení (tj. procesní subjektivita) a také způsobilost činit v řízení úkony samostatně (tj. procesní způsobilost).

Procesní subjektivitu má stejně jako v řízení před soudem každý, kdo má právní osobnost, tedy kdo je subjektem podle hmotného práva.[169]

---

[166] Ust. § 1 odst. 1 písm. e) zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi ve znění účinném do 31. ledna 2016.

[167] Dikce ustanovení § 1 odst. 1 písm. e) ve verzi před novelizací zákonem č. 378/2015 Sb. byla taková, že finanční arbitr byl příslušný, jednalo-li se o *„spor mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění.“* Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi ve znění účinném do 31. ledna 2016.

[168] Usnesení finančního arbitra ze dne 16. 9. 2019, č. j. FA/SR/ZP/1956/2016–42.

[169] ŠKUREK. Subjekty správního řízení. In: *Správní právo procesní*, 2021, s. 50.

Procesní způsobilost má v řízení před finančním arbitrem každý ve smyslu ust. § 29 odst. 1 SŘ v tom rozsahu, v jakém mu občanský zákoník přiznává svéprávnost, stejně jako je tomu v řízení před soudem. V rozsahu, v jakém účastník procesní způsobilost nemá, musí být řádně zastoupen, a to dle ust. § 32 SŘ buďto zákonným zástupcem, anebo opatrovníkem. Právnická osoba má plnou procesní způsobilost, ledaže zákon stanoví jinak. Pro určení, kdo je oprávněn jednat za právnickou osobu, se v souladu s ust. § 30 odst. 1 SŘ použije úprava v ust. § 21 o.s.ř. rozvedená výše.

Pokud je účastník zastoupen na základě plné moci, je podmínkou na straně účastníka existence takové plné moci a způsobilost zmocněnce.

4.2.3. Při řešení sporu u Kanceláře Ombudsmana ČAP

Pro označení účastníků konciliace zákon o ochraně spotřebitele užívá označení navrhovatel a prodávající. Zatímco označení spotřebitele coby navrhovatele je zcela odpovídající, druhou stranu sporu jistě nelze označovat jako odpůrce (jako je tomu v řízení vedeném finančním arbitrem), neboť to by bylo v přímém rozporu se samotnou povahou konciliace. V případě řešení spotřebitelského sporu z neživotního pojištění mimosoudní cestou u Kanceláře ombudsmana vyvstává otázka, zda je okruh osob, jež mohou být účastníky postupu ADR, totožný s okruhem možných účastníků v řízení vedeném finančním arbitrem.

Účastníky konciliace mohou být pouze spotřebitel ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) ZOS (tj. fyzická osoba, která uplatňuje právo z právního vztahu, v jehož rámci nejednala v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání) a prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) ZOS[170] (tedy podnikatel ve smyslu ust. § 420 OZ, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby). Jednací řád KO ČAP výslovně specifikuje, že se spotřebitel musí nacházet v postavení pojistníka, pojištěného nebo zájemce o pojištění (ust. čl. 3.3. písm. b) JŘ KO ČAP). Je tedy vyloučeno, aby se účastníkem konciliace stala osoba oprávněná, obmyšlený, či poškozený. Prodávající se musí stejně jako v řízení vedeném finančním arbitrem nacházet v postavení pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele (ust. čl. 1.4. JŘ KO ČAP).

Výsledkem konciliace může být hmotněprávní dohoda stran sporu (ust. čl. 9.1. písm. a) JŘ KO ČAP), která musí být uzavřena v písemné formě (ust. čl. 9.2. JŘ KO ČAP). Nezbytným předpokladem pro účast na mimosoudním řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP je tudíž kontraktační způsobilost stran sporu. Opět je tedy podmínkou existence právní subjektivity (ust. § 15 odst. 1 OZ) a svéprávnost, tedy způsobilost nabývat pro sebe vlastním právním jednáním práva

[170] Srov. ust. § 20s ZOS.

a zavazovat se k povinnostem (ust. § 15 odst. 2 OZ). Jak již bylo uvedeno výše, spotřebitel (fyzická osoba) nabývá plné svéprávnosti zletilostí (ust. § 30 odst. 1 OZ), právnická osoba je v tomto směru odkázána na fyzické osoby v souladu s ust. § 151 odst. 1 OZ ve spojení s ust. § 161 an. OZ.

Pokud je účastník zastoupen na základě plné moci, je podmínkou na straně účastníka existence takové plné moci a způsobilost zmocněnce.

4.2.4. Dílčí závěr

Z výše uvedeného lze uzavřít, že nejširší okruh možných účastníků řešení spotřebitelského sporu z pojištění je v řízení před soudem, a to zejména proto, že žalobní právo je všeobecné, přičemž existence věcné legitimace není podmínkou řízení. Okruh možných účastníků mimosoudního řešení sporu u Kanceláře ombudsmana je užší než v řízení vedeném finančním arbitrem, tím spíše je užší než možný okruh účastníků soudního řízení.

Při srovnání okruhu osob, které mohou svůj spor řešit mimosoudní cestou je zřejmé, že týká-li se spor životního pojištění, je tento okruh širší, než v případě sporu z neživotního pojištění u Kanceláře ombudsmana ČAP. Konciliace se mohou zúčastnit pouze strany pojistné smlouvy (tj. pojistitel a pojistník), případně pojišťovací zprostředkovatel, což je dáno možným výsledkem konciliace v podobě uzavření soukromoprávní dohody, o němž bude pojednáno níže.

4.3. Právní pomoc, jazyk řízení a zásada rychlosti

4.3.1. V řízení před soudem

4.3.1.1. Právní pomoc

Jedním z aspektů zásady rovnosti, jak vyplývá z práva na spravedlivý proces, je právo na právní pomoc v řízení, garantované v ust. čl. 37 odst. 2 Listiny. V civilním soudním řízení poskytují soudy dle ust. § 5 o.s.ř. účastníkům poučení o jejich procesních právech a povinnostech. Meze poučovací povinnosti soudů byly rozebrány výše. Předseda senátu ustanoví účastníkovi na jeho žádost zástupce v souladu s ust. § 30 o.s.ř., pokud je to nezbytně třeba k ochraně jeho zájmů a pokud jsou u účastníka splněny předpoklady pro osvobození od soudních poplatků ve smyslu ust. § 138 o.s.ř. Nicméně zastoupení advokátem není v soudním řízení v prvním stupni povinné, je tedy na úvaze účastníků, zda se nechají právně zastoupit, či nikoliv. V případě, že tak učiní a nejsou u nich dány důvody pro osvobození od soudních poplatků, pak zpravidla platí náklady na právní zastoupení již v průběhu řízení v souladu s ust. § 140 odst. 1 o.s.ř.

4.3.1.2. Jazyk

Aby byla zaručena rovnost účastníků v řízení, mají účastníci řízení právo na tlumočníka, pokud prohlásí, že neovládají jazyk, jímž se vede jednání. Toto právo je na ústavní úrovni zakotveno v ust. čl. 37 odst. 4 Listiny a promítá se do ust. § 18 o.s.ř., kde je stanoveno, že účastníci řízení mají právo jednat před soudem ve své mateřštině (ust. § 18 odst. 1 o.s.ř.), o čemž musí být soudem v souladu s ust. § 5 o.s.ř. poučeni.[171] Z ust. § 18 odst. 2 o.s.ř. pak implicitně vyplývá, že řízení probíhá v českém jazyce, neboť soud usnesením ustanoví tlumočníka účastníkovi, jehož mateřským jazykem není český jazyk, jakmile vyjde taková potřeba v řízení najevo. Právo na tlumočníka dle Ústavního soudu *„nedopadá na písemný styk soudu s účastníky řízení a naopak.“*[172]

4.3.1.3. Zásada rychlosti

V souladu se zásadou rychlosti postupuje soud v řízení předvídatelně a v součinnosti s účastníky řízení tak, aby ochrana práv byla rychlá a účinná (ust. § 6 o.s.ř.). Tomu odpovídá i ust. § 100 odst. 1 o.s.ř., dle něhož soud po zahájení řízení postupuje i bez dalších návrhů tak, aby věc byla co nejrychleji projednána a rozhodnuta. Ústavní soud se k nezbytnosti rychlého řízení vyjádřil v nálezu sp. zn. II ÚS 71/99[173] tak, že:

> *„Řádný výkon spravedlnosti je třeba chápat i jako včasnou ochranu práv, neboť řádná realizace (aplikace) práva soudní mocí je, nikoli v poslední řadě, i dostatečnou zárukou pro náhled a přesvědčení občanů uznávajících řádný pořad úsilí o dosažení práva, že se lze na justici spolehnout a na ni s důvěrou, coby respektovaného arbitra, přenést řešení sporů. Marné úsilí o nalézání práva cestou řádného pořadu práva svádí k tomu nalézat řešení jiná.“*

Právě zdlouhavost soudního řízení může být jedním z důvodů, proč sporné strany namísto soudního řízení volí alternativní metody řešení sporů. Z výroční statistické zprávy Ministerstva spravedlnosti za rok 2022, konkrétně z bodu 2.2.1., který se vztahuje k délce civilního řízení v České republice, vyplývá, že průměrná délka soudního řízení ode dne nápadu do dne konečného vyřízení věci soudem I. stupně se pohybovala v letech 2019–2022 v průměru mezi 263 až 281 kalendářními dny. Konkrétně se jednalo o 263 dnů v roce 2019, 281 dnů v roce 2020, 271 dnů v roce 2021 a 269 dnů v roce 2022. Podle mediánu, který má dle výroční statistické zprávy lepší vypovídající hodnotu, neboť není ovlivněn extrémy, se délka soudního řízení za stejné období

[171] SVOBODA. § 5 [Obecná poučovací povinnost]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2021, s. 5.
[172] Stanovisko pléna Ústavního soudu č. 1. ze dne 25. 10. 2005, Pl. ÚS-st. 20/05.
[173] Nález Ústavního soudu ze dne 4. 6. 2003, sp. zn. II. ÚS 71/99.

pohybovala mezi 163 a 170 kalendářními dny. Vyřízení 10 % nejdelších věcí ve stejném období trvalo mezi 440 a 470 kalendářními dny.[174]

4.3.2. V řízení před finančním arbitrem

4.3.2.1. Právní pomoc

Také v řízení před finančním arbitrem mají účastníci právo na právní pomoc, jak vyplývá z ust. čl. 37 odst. 2 Listiny, ale nemají povinnost právního zastoupení. O této skutečnosti je finanční arbitr povinen účastníky vhodným způsobem informovat (ust. § 21 odst. 10 ZFA). Pokud se i přes to účastník pro právního zástupce rozhodne, ponese náklady s právním zastoupením spojené sám, a to bez možnosti náhrady (ust. § 18 odst. 1 ZFA). Nicméně kromě pomoci poskytované finančním arbitrem v souvislosti se zahájením řízení, je spotřebitelům na žádost poskytována pomoc dle ust. § 21 odst. 5 ZFA také kdykoli v průběhu řízení. Lze se tak domnívat, že se spotřebitel v řízení vedeném finančním arbitrem může bez pomoci právního zástupce snadno obejít.

4.3.2.2. Jazyk

Specifikem mimosoudního řešení sporu finančním arbitrem je, právo spotřebitele na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána smlouva s institucí nebo v jazyce, v němž s institucí obvykle písemně jednal, což se týká především zájemců o pojištění. V takovém případě nese náklady na tlumočení dle ust. § 18 odst. 1 ZFA nikoliv finanční arbitr, ale samotná instituce.

4.3.2.3. Zásada rychlosti

V řízení vedeném finančním arbitrem se stejně jako v soudním řízení uplatní zásada rychlosti ve smyslu ust. § 6 SŘ. Oproti soudnímu řízení je specifické tím, že zákon stanoví lhůtu 90 dnů, v níž musí být skončeno. Nutno dodat, že se tato lhůta nepočítá od zahájení řízení, ale až od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí (ust. § 15 odst. 1 ZFA). Stanovení lhůt pro vydání rozhodnutí není ve správním řízení neobvyklé, nicméně v tomto konkrétním případě požadavek na to, aby byl výsledek postupu mimosoudního řešení sporu k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt mimosoudního řešení sporu obdržel úplný spis stížnosti, vyplývá přímo z ust. čl. 8 písm. e) směrnice 2013/11/EU. Pokud se však jedná o zvlášť složitý

[174] Jestliže dochází k průtahům v řízení, mohou se účastníci v souladu s ust. § 164 odst. 1 ZSS obrátit se stížností na průtahy v řízení k příslušnému orgánu státní správy soudů (ust. § 166 odst. 2 ZSS ve spojení s ust. § 119 odst. 2 ZSS). Při řešení spotřebitelského sporu z pojištění v prvním stupni u okresního soudu vyřizuje stížnost předseda okresního soudu (ust. § 171 ZSS).

případ, může být tato lhůta přiměřeně prodloužena, nejvýše o dalších 90 dnů (ust. § 15 odst. 1 ZFA).

Finanční arbitr ve výročních zprávách zveřejňuje průměrnou délku řízení v oblasti životního pojištění. Dle výroční zprávy finančního arbitra za rok 2019 byla průměrná délka řízení v oblasti životního pojištění 703 dnů. Jedná se o ta řízení, která byla v roce 2019 skončena, přičemž délka řízení je počítána od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci úkonu, kterým se řízení skončilo. Nikoliv tedy až od okamžiku shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí ve smyslu ust. § 15 odst. 1 ZFA. V oblasti životního pojištění byla průměrná délka řízení téměř o 200 dnů delší než v jiných oblastech spadajících do působnosti finančního arbitra, což bylo dle finančního arbitra způsobeno *„záměrným zahlcením finančního arbitra a současným (ne)poskytováním součinnosti ze strany advokátů spolupracujících ve skupině s podnikatelskými subjekty vymáhajícími pohledávky.“*[175] V roce 2020 byla průměrná délka řízení v oblasti životního pojištění 667 dní,[176] v následujícím roce 2021 klesla na 394 dní[177] a tento klesající trend finanční arbitr zaznamenal i v roce 2022, kdy délka řízení činila 297 dní.[178] S ohledem na skutečnou délku řízení před finančním arbitrem je otázkou, zda řízení plní jeden z hlavních požadavků stanovených ve směrnici 2013/11/EU na rychlost a efektivitu mimosoudního řešení sporu.

Finanční arbitr uvádí, že délka řízení je ovlivněna jak spotřebiteli, kteří *„nepředkládají bezvadné návrhy na zahájení řízení, které je zapotřebí upřesňovat nebo doplňovat, a prodlužují si lhůty poskytované pro předložení podkladů nebo vyjádření,“* tak i finančními institucemi, které *„často žádají o prodloužení stanovené 15denní lhůty, a to i opakovaně.“*[179] Přestože spotřebitelé dle finančního arbitra nepředkládají bezvadné návrhy, domnívám se, že nástroje, které jsou jim dány k dispozici, jsou dostačující pro to, aby spotřebitelům podání bezvadného návrhu umožnily. Spotřebitelé mají jednak k dispozici návodné on-line formuláře s instrukcemi pro řádné vyplnění návrhu, také je jim dán k dispozici vzor řádně vyplněného návrhu na zahájení řízení, který je volně dostupný ke stažení na oficiálních webových stránkách finančního arbitra a především pak

[175] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2019*. s. 17. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

[176] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2020*. s. 17. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

[177] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2021*. s. 19. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

[178] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022*. s. 24. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

[179] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022*. s. 25. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

spotřebitelé mohou využít pomoci finančního arbitra, kterou jim na žádost poskytuje, mimo jiné při sepisování návrhu (§ 21 odst. 5 ZFA).

Zákon o finančním arbitrovi nespojuje s případným nedodržením lhůt pro skončení řízení žádné procesní důsledky a neupravuje ani žádné prostředky ochrany proti nečinnosti finančního arbitra. Jako možný prostředek ochrany mohou účastníci řízení podat žalobu podle ust. § 79 odst. 1 zák. č. 150/2002 Sb., soudního řádu správního, jejímž prostřednictvím se lze domáhat, aby soud finančnímu arbitrovi uložil povinnost vydat rozhodnutí ve věci samé.

4.3.3. Při řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP

4.3.3.1. Právní pomoc

I při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů u Kanceláře ombudsmana ČAP mají účastníci právo na právní pomoc a zastoupení (ust. čl. 5.1. JŘ KO ČAP), nejedná se však o povinnost. Obdobně jako v řízení vedeném finančním arbitrem, pokud se z vlastní vůle účastníci pro právní zastoupení rozhodnou, ponesou náklady s tím spojené sami, a to bez možnosti jejich náhrady (ust. čl. 5.2. JŘ KO ČAP).

4.3.3.2. Jazyk

Mimosoudní řešení sporu je vedeno v českém jazyce. Byť Jednací řád KO ČAP v otázce možnosti využití služeb tlumočníka mlčí, jistě spotřebitele nezbavuje možnosti těchto služeb využít a nést náklady s tím spojené.

4.3.3.3. Zásada rychlosti

Snaha o rychlé a efektivní řešení spotřebitelských sporů z neživotního pojištění je jedním z účelů, za nímž byla Kancelář ombudsmana ČAP založena (ust. čl. 1.1 JŘ KO ČAP). Obdobně jako v řízení vedeném finančním arbitrem i zde platí, že mimosoudní řešení sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvlášť složitých případů je Ombudsman oprávněn lhůtu prodloužit, nejvýše o dalších 90 dnů (ust. čl. 8.1. JŘ KO ČAP), stejně jako finanční arbitr. Avšak ve srovnání s řízením vedeným finančním arbitrem jsou zde dva podstatné rozdíly. Zaprvé, lhůta 90 dnů počíná běžet již ode dne zahájení řízení, nikoliv až poté, co Ombudsman ČAP shromáždí potřebné podklady (ust. čl. 8.1. JŘ KO ČAP). Nicméně je třeba podotknout, že pokud návrh na zahájení řízení neobsahuje všechny náležitosti, Ombudsman ČAP spotřebitele vyzve k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů a výzvou k doplnění návrhu se lhůta pro ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu staví. Druhý rozdíl pak spočívá v důsledku uplynutí lhůty na řešení sporu.

Marným uplynutím 90denní lhůty, případně prodloužené o dalších 90 dnů, mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP končí (ust. čl. 9.1. JŘ KO ČAP). Jedná se o lhůtu procesní, do jejího běhu se tak nezapočítává den, kdy k zahájení mimosoudního řešení sporu došlo.

Průměrná délka řešení spotřebitelského sporu u Kanceláře ombudsmana v letech 2019-2022 následující: 40 dnů v roce 2019, 46 dnů v roce 2020, 41 dnů v roce 2021 a pouhých 37 dnů v roce 2022. Ve srovnání s řízením před soudem i s řízením vedeném finančním arbitrem je řešení spotřebitelského sporu u Kanceláře ombudsmana v průměru několikanásobně rychlejší.

4.3.4. Dílčí závěr

Zásada rychlosti se projevuje ve všech třech možných způsobech řešení spotřebitelských sporů z pojištění, avšak s odlišnými procesními důsledky. Zatímco v řízení před soudem nejsou stanoveny lhůty pro jeho skončení, totéž neplatí pro mimosoudní metody řešení sporů, u nichž je pro skončení řešení sporu stanovena lhůta 90 dnů, kterou lze jednou prodloužit. Na rozdíl od řízení před finančním arbitrem, kde zákon s překročením lhůty nespojuje žádné procesní důsledky, v konciliaci vedené Ombudsmanem ČAP jejím uplynutím mimosoudní řešení sporu končí.

Zajímavé je srovnání průměrné délky řízení. Délka řízení vedeného finančním arbitrem v letech 2019 a 2020 výrazně přesahovala průměrnou délku soudního řízení, což je překvapivé s ohledem na skutečnost, že jako jedna z předností mimosoudních metod řešení sporů oproti soudnímu řízení bývá uváděna právě jejich rychlost. Od roku 2021 finanční arbitr zaznamenal významné zkrácení průměrné délky řešení sporu. Řešení spotřebitelských sporů konciliací u Kanceláře ombudsmana ČAP probíhá ze srovnávaných způsobů zdaleka nejrychleji, a to konstantně v průběhu let.

Soudní řízení probíhá vždy v českém jazyce a účastníci mají právo jednat ve své mateřštině. Účastník, který prohlásí, že neovládá jazyk jednání, má právo na tlumočníka. Toto právo se však v souladu s výkladu Ústavního soudu nevztahuje na písemnou komunikaci účastníků se soudem, vztahuje se tedy pouze na ústní jednání. V řízení vedeném finančním arbitrem má spotřebitel právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána smlouva s institucí, anebo v jazyce, v němž s institucí obvykle písemně jednal. Jedná se o jeden z projevů ochrany spotřebitele, jenž spotřebiteli usnadňuje přístup k mimosoudnímu řešení sporu finančním arbitrem. Náklady na tlumočníka jdou v takovém případě k tíži instituce. Řešení sporu u Kanceláře ombudsmana může probíhat pouze v českém jazyce, to však dle mého názoru spotřebiteli nebrání v tom, aby na vlastní náklady využil služeb tlumočníka, pakliže je to potřeba.

4.4. Průběh řešení spotřebitelského sporu z pojištění

Smyslem této kapitoly je analyzovat průběh soudního a vybraných způsobů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z pojištění a poukázat na odlišnosti, které mohou být pro spotřebitele rozhodující při zvažování, zda zvolí soudní řešení sporu, anebo zda se obrátí na jeden z vybraných subjektů mimosoudního řešení sporu v závislosti na tom, zda se spor týká životního, anebo neživotního pojištění. Při srovnávání vybraných způsobů řešení sporů budu vycházet zejména ze zásad, které ovládají řízení před soudem a řízení vedené finančním arbitrem. Přitom budu vycházet z premisy, že v každém z možných způsobů řešení sporů jsou splněny podmínky řízení, respektive podmínky pro konciliaci v případě řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP.

4.4.1. V řízení před soudem

4.4.1.1. Jednání a jeho příprava

Soudní řízení je v zásadě řízení s jednáním. Obsahem jednání je projednávání věci samé, provádění dokazování, v průběhu jednání se také vyjadřují účastníci a soud vynáší a také vyhlašuje rozhodnutí.[180] Výjimkou kdy k projednání věci samé není třeba nařizovat jednání, je případ, kdy lze ve věci rozhodnout jen na základě účastníky předložených listinných důkazů a účastníci se práva účasti na projednání věci vzdali, popřípadě s rozhodnutím věci bez nařízení jednání souhlasí (ust. § 115a o.s.ř.).

4.4.1.2. Vyjádření k žalobě

Poté, co soud obdrží žalobu, doručí ji také ostatním účastníkům, a to do vlastních rukou (ust. § 79 odst. 3 o.s.ř.). Předseda senátu následně vyzve žalovaného, aby se k věci písemně vyjádřil a aby předložil listinné důkazy, jichž se dovolává. Žalobce může na vyjádření žalovaného reagovat replikou, k níž se žalovaný může opět duplikou vyjádřit.[181] Dále může předseda senátu činit i jiné přípravné úkony v souladu s ust. § 114a odst. 2 o.s.ř.

Jestliže lze v projednávané věci uzavřít soudní smír, předseda senátu může využít také institut kvalifikované výzvy ve smyslu ust. § 114b o.s.ř. a žalovanému uložit, aby se ve věci písemně vyjádřil a pokud nárok uplatněný v žalobě zcela neuzná, aby ve vyjádření vylíčil rozhodující skutečnosti, na nichž staví svoji obranu, a k vyjádření připojil listinné důkazy, jichž se dovolává, popřípadě označil důkazy k prokázání svých tvrzení. Usnesení se žalovanému doručuje do vlastních rukou bez možnosti náhradního doručení, což neplatí, doručuje-li se do datové

[180] WINTEROVÁ. Zahájení a pravidelný průběh řízení. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 334.
[181] Tamtéž, s. 335.

schránky žalovaného (ust. § 114b odst. 4 o.s.ř.). Nevyhovění kvalifikované výzvě ze strany žalovaného může za podmínek ust. § 114b odst. 5 o.s.ř. vést až k vydání rozsudku pro uznání dle ust. § 153a odst. 3 o.s.ř.

4.4.1.3. Příprava jednání

Je povinností předsedy senátu připravit soudní jednání tak, aby bylo možné věc rozhodnout zpravidla při jediném jednání (§ 114a odst. 1 o.s.ř.). Bureš uvádí, že *„příprava jednání předpokládá vědomě a cíleně prováděné úkony, a nikoliv improvizaci nebo nahodilost v postupech soudu. Ve sporném řízení soud přistoupí k nařízení jednání zásadně teprve tehdy, jestliže na základě vyjádření žalovaného či jiných účastníků řízení jsou známy sporné skutkové okolnosti a okruh nabízených důkazů.“*[182]

K přípravě jednání slouží také institut přípravného jednání podle ust. § 114c o.s.ř. Jirsa uvádí, že předseda senátu si buď *„opatří dostatečný základ pro rozhodnutí při prvním jednání, nebo nikoliv – potom je povinen provést přípravné jednání.“* Jinými slovy, *„přípravné jednání musí předseda senátu nařídit vždy, když si není jist, že je schopen ve věci rozhodnout při následujícím jednání ve věci.“* Jedná se o projev zásady rozhodnutí při jediném jednání. Přípravné jednání nelze nařídit, pokud žalovaný reagoval na kvalifikovanou výzvu dle § 114b o.s.ř.

K přípravnému jednání předseda senátu předvolá účastníky a jejich případné zástupce, popřípadě další osoby, jejichž přítomnosti je třeba. Předvolání k přípravnému jednání se doručuje do vlastních rukou bez možnosti náhradního doručení. To neplatí, doručuje-li se do datové schránky (ust. § 114c odst. 2 o.s.ř.). Nedostavení se k přípravnému jednání může mít pro účastníky vážné procesní důsledky. Nedostaví-li se k přípravnému jednání bez řádné omluvy žalobce, přestože byl řádně a včas předvolán nejméně 20 dnů předem, soud řízení zastaví (ust. § 114c odst. 7 o.s.ř.). Nedostaví-li se bez řádné omluvy žalovaný, ačkoliv byl také řádně předvolán, soud vydá za podmínek ust. § 114c odst. 6 o.s.ř. kontumační rozsudek pro uznání ve smyslu ust. 153a odst. 3 o.s.ř., jenž se pojí s fikcí uznání nároku.

V průběhu přípravného jednání se může předseda senátu pokusit o smír mezi účastníky, který lze uzavřít za podmínky, že předmětem řízení jsou práva, respektive nároky, s nimiž mohou účastníci volně nakládat. Při pokusu o smír postupuje soud analogicky podle ust. § 99 odst. 1 o.s.ř.[183]

Mezi odbornou veřejností nepanuje shoda na tom, zda se v přípravném jednání ve smyslu ust. § 114c o.s.ř. uplatní zásada veřejnosti. Například Svoboda se domnívá, že ano, přičemž

[182] BUREŠ. § 114a [Příprava jednání]. In: *Občanský soudní řád I, II,* 2009, marg. 8.
[183] JIRSA. Komentář k § 114c. In: *Občanské soudní řízení: soudcovský komentář*, 2019, s. 234-235.

argumentuje ust. § 116 odst. 1 o.s.ř., kde je výslovně uvedeno, že *„jednání je veřejné“*. Pojem „jednání“ dle Svobody zahrnuje jak ústní jednání, tak i přípravné jednání podle ust. § 114c o.s.ř.[184] K opačnému závěru dochází Winterová, neboť se domnívá, že přípravné jednání nelze považovat za jednání ve smyslu ust. § 115 an. o.s.ř. Jirsa se výslovně nevyjadřuje k otázce veřejnosti přípravného jednání, ale uvádí, že pro pokus o *smír „je vhodnější, aby se konalo jinde než v jednací síni, například v soudcově kancelář.“*[185] Z toho lze usuzovat, že přípravné jednání nebývá veřejné.

Jestliže se v průběhu přípravného jednání nepodaří spor vyřešit smírnou cestou, předseda senátu vyzve účastníky, aby do protokolu doplnili svá potřebná tvrzení o skutečnostech rozhodných pro věc a návrhy na provedení důkazů k jejich prokázání a aby splnili své další procesní povinnosti, a poskytne účastníkům potřebná poučení (ust. § 114c písm. b) o.s.ř.). Předseda senátu následně nařídí jednání k projednání věci samé.

4.4.1.4. Jednání

K jednání ve věci samé předseda předvolá účastníky a všechny, jejichž přítomnosti je třeba (ust. § 115 odst. 1 o.s.ř.). Předvolání se doručuje do vlastních rukou a musí obsahovat poučení o následcích nedostavení se (ust. § 153b odst. 1 o.s.ř.). U jednání už pochybnosti o tom, jestli se na něj vztahuje zásada veřejnosti nevyvstávají. Zásada veřejnosti vyplývá z požadavků práva na spravedlivý proces. Kopa a Bartoň uvádí, že je považována za *„formu společenské kontroly výkonu soudní moci.“*[186] Jejím smyslem je zabraňovat kabinetní justici, zvyšovat transparentnost výkonu soudní moci, ale také posilovat důvěru účastníků a veřejnosti v soudy.[187] Jednání je proto zpravidla veřejné (ust. § 116 odst. 1 o.s.ř), veřejnost může být vyloučena jen v případech stanovených zákonem. Občanský soudní řád tak činí v ust. § 116 odst. 2 o.s.ř.

V soudním řízení je v souladu se zásadou ústnosti podstatné to, co bylo sděleno ústně, neboť právě to je zpravidla také podkladem pro rozhodnutí soudu.[188] Předseda soudu nejprve vyzve žalobce k přednesení žaloby, následně vyzve žalovaného, aby se k žalobě vyjádřil. Namísto ústního přednesu mohou účastníci pouze odkázat na svá písemná podání. Pokud by na obsahu písemného podání nechtěli setrvat, mohou se od něj v souladu se zásadou ústnosti při jednání odchýlit ústně.[189,190] Při soudním jednání je soud v přímém kontaktu s účastníky řízení, kteří sice

[184] SVOBODA. § 116 [Veřejnost jednání]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2021, marg.
[185] JIRSA. Komentář k § 114c. In: *Občanské soudní řízení: soudcovský komentář*, 2019, s. 237.
[186] KOPA a BARTOŇ. Řízení. In: *Základní práva*, 2016, s. 532.
[187] Tamtéž.
[188] ZAHRADNÍKOVÁ. *Pojmové znaky civilního procesu*, 2017, s. 62.
[189] Tamtéž.
[190] WINTEROVÁ. Zahájení a pravidelný průběh řízení. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 337.

nemusí být jednání osobně přítomni, pokud jsou právně zastoupeni, nicméně soud má možnost vždy je předvolat, jedná se o projev zásady přímosti.[191] Skutečnost, že soud je v přímém kontaktu s účastníky, může být pro spotřebitele výhodou.

Dokazování zpravidla provádí soud při jednání dle ust. § 122 o.s.ř., o němž bude pojednáno níže.

4.4.2. V řízení před finančním arbitrem

Průběh mimosoudního řešení spotřebitelského sporu v řízení vedeném finančním arbitrem není upraven stejně detailně, jako je tomu v řízení před soudem. Dle mého názoru se jedná o jeden z projevů zásady neformálnosti, která je typická pro mimosoudní metody řešení sporů.

Za předpokladu, že se nejedná o nepřípustný návrh podle ust. § 9 ZFA, finanční arbitr oznámí zahájení řízení zbylým účastníkům (zpravidla tedy instituci) a poskytne jim obecné informace o své činnosti.[192]

Finanční arbitr následně vyzve instituci, aby se k návrhu spotřebitele do 15 dnů vyjádřila (ust. § 11 ZFA). Finanční arbitr může stanovenou lhůtu v odůvodněných případech o 15 dnů prodloužit, a to i opakovaně, pokud jej o to instituce ještě před jejím uplynutím požádá. Jestliže se však instituce k návrhu ve stanovené lhůtě nevyjádří a ani nepožádá o její prodloužení, může jí finanční arbitr uložit pořádkovou pokutu až do výše 100.000 Kč, a to i opakovaně (ust. § 23 odst. 1 písm. a) ZFA ve spojení s ust. § 23 odst. 3 ZFA). Instituce má v řízení vedeném finančním arbitrem povinnost součinnosti (Smolík hovoří o povinnosti širší součinnosti ze strany instituce[193]), o níž bude více pojednáno v kapitole věnované zjišťování skutkového stavu.

4.4.2.1. Snaha o smírné řešení sporu

Následně postupuje finanční arbitr v souladu s ust. § 1 odst. 3 ZFA tak, že vyzve účastníky ke smírnému řešení sporu, jedná se totiž o primární cíl řízení. Za smírné vyřešení sporu považuje finanční arbitr jak dohodu stran (například dohodu o narovnání), tak i situaci, kdy v průběhu řízení vyjde najevo, že nárok spotřebitele není oprávněný a spotřebitel dá na doporučení finančního

[191] WINTEROVÁ. Právo na spravedlivý proces (principy fungování soudnictví). In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 72.

[192] HOUT a MERENDA. Obecně k průběhu řízení před finančním arbitrem. Online. *Právní prostor*. Dostupné z https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/obecne-k-prubehu-rizeni-pred-financnim-arbitrem. [cit. 2023-11-05].

[193] SMOLÍK. Finanční arbitr: rozhodčí, nebo správní řízení? In: *Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám*, 2005, s. 274.

arbitra a od vedení řízení upustí.[194] Z výročních zpráv finančního arbitra za roky 2019 až 2021 vyplývá, že z celkového počtu pravomocně skončených sporů bylo v roce 2019 smírně vyřešeno 58 % případů, v roce 2020 to bylo 60 %, v roce 2021 bylo smírné řešení dosaženo v 77 % pravomocně skončených případů a v roce 2020 v 74 %. Je však potřeba dodat, že uvedená statistika zveřejňovaná ve výročních zprávách finančního arbitra obsahuje pouze sloučené údaje, v nichž jsou zahrnuta všechna pravomocně skončená řízení ze všech oblastí spadajících do působnosti finančního arbitra dle ust. § 1 ZFA, aniž by bylo možné zjistit hodnoty relevantní pouze pro oblast životního pojištění.

Také o způsobu, jakým se finanční arbitr pokouší o smírné řešení sporu, se lze blíže dočíst v jeho výročních zprávách. Finanční arbitr tam, kde je přesvědčený o možném řešení sporu smírnou cestou, *„v řízení vyjádří předběžné právní posouzení sporu a doporučí finanční instituci spor vyřešit smírně nebo naopak spotřebiteli, aby zvážil odstoupení od řešení sporu, protože finanční arbitr nezjistil, že by mu mohl vyhovět.“*[195] Pokud se smírného řešení nepodaří dosáhnout, pokračuje finanční arbitr v řízení a svou činnost směřuje tak, aby ve věci samé rozhodl co nejdříve. Zejména tedy zjišťuje skutkový stav věci, o čemž bude pojednáno níže.

4.4.2.2. Charakteristika průběhu řízení vedeného finančním arbitrem

Na rozdíl od soudního řízení je řízení před finančním arbitrem ovládáno zásadou písemnosti. Finanční arbitr může nařídit ústní jednání dle ust. § 12 odst. 2 ZFA buď z vlastního podnětu, anebo když ústní jednání navrhne účastník řízení. Zatímco soudní řízení, respektive jednání, je veřejné, v řízení vedeném finančním arbitrem je situace odlišná. Správní řád, kterým se dle ust. § 24 ZFA řízení před finančním arbitrem subsidiárně řídí, vychází ze zásady neveřejnosti ve smyslu ust. § 49 odst. 2 SŘ, kde je stanoveno, že ústní jednání je neveřejné, ledaže zákon stanoví nebo správní orgán určí, že jednání nebo jeho část jsou veřejné. Zákon o finančním arbitrovi s variantou veřejného jednání nepočítá, ani z nálezů finančního arbitra zveřejněných ve Sbírce rozhodnutí finančního arbitra nevyplývá, že by veřejná ústní jednání nařizoval.

Vyvstává otázka, zda je tedy řízení vedené finančním arbitrem ovládáno zásadou důvěrnosti, která je typická pro mimosoudní metody řešení sporů. Domnívám se, že nikoliv. Ačkoliv samotné řízení probíhá bez účasti veřejnosti, finanční arbitr zveřejňuje vydané nálezy ve věci samé ve smyslu ust. § 15 ZFA, stejně jako usnesení o zastavení řízení vydaná dle ust. § 14

[194] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2021, s. 5. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

[195] KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2021, s. 3. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

ZFA, ve Sbírce rozhodnutí finančního arbitra, která je veřejně dostupná na jeho webových stránkách. Ve zveřejněných usneseních a nálezech jsou anonymizovány pouze osobní údaje spotřebitele, nikoliv však identifikační údaje instituce ve smyslu ust. § 3 odst. 1 písm. e) ZFA. Zásada důvěrnosti je tak dle mého názoru v řízení vedeném arbitrem zachována pouze ve vztahu ke spotřebiteli, jedná se o další prvek jeho zvýšené ochrany.

Bližší informace o postupu finančního arbitra předtím, než přikročí k vydání nálezu, přinášejí právníci Kanceláře finančního arbitra v článku s názvem „Obecně k průběhu řízení před finančním arbitrem." Hout a Merenda přibližují, že pokud má finanční arbitr za to, že zjistil všechny relevantní okolnosti případu, sdělí stranám sporu ještě jednou před vydáním nálezu svůj předběžný právní názor a naposledy jim umožní, aby se spor pokusily řešit smírnou cestou.[196]

4.4.3. Při řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP

Průběh konciliace je oproti druhým dvěma způsobům řešení spotřebitelských sporů z pojištění o poznání méně formální. Úspěch konciliace je podmíněn aktivním přístupem sporných stran a jejich vůlí dosáhnout smírného řešení sporu. Pokud má být spor v konciliaci skutečně vyřešen, je jeho vyřešení smírnou cestou jediný možný způsob, jak toho lze dosáhnout. V tom spočívá zásadní rozdíl oproti řešení sporu před soudem a před finančním arbitrem. Jestliže se spor nepodaří smírnou cestou vyřešit, stranám nezbyde než se obrátit na soud.

Ze začátku postupuje Ombudsman ČAP v zásadě obdobně jako finanční arbitr. Pokud nejsou dány důvody pro odmítnutí návrhu dle ust. čl. 6.6. a 6.7 JŘ KO ČAP, potvrdí spotřebiteli přijetí návrhu a zašle jej druhé straně (ust. čl. 6.10. JŘ KO ČAP). Oba účastníky také, obdobně jako finanční arbitr, poučí o některých aspektech mimosoudního řešení sporu, například, že mají právo vyjádřit ve věci svůj názor, že mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby, ale nemusí být zastoupeni právním zástupcem a také že mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu.

Ombudsman ČAP druhou stranu sporu (tj. pojistitele či pojišťovacího zprostředkovatele) vyzve, aby se k návrhu spotřebitele ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění o zahájení mimosoudního řešení sporu vyjádřila (ust. čl. 7.1. JŘ KO ČAP), přičemž ale, na rozdíl od finančního arbitra, nedisponuje žádnými donucovacími prostředky. Zároveň pojistitele, případně pojišťovacího zprostředkovatele vyzve ke smírnému řešení sporu (ust. čl. 7.2. JŘ KO ČAP). Pokud pojistitel či pojišťovací zprostředkovatel s návrhem spotřebitele nesouhlasí, zpravidla doručí do

[196] HOUT a MERENDA. Obecně k průběhu řízení před finančním arbitrem. Online. *Právní prostor*. Dostupné z https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/obecne-k-prubehu-rizeni-pred-financnim-arbitrem. [cit. 2023-11-05].

Kanceláře ombudsmana ČAP své nesouhlasné vyjádření. Nicméně, i když tak ve lhůtě 15 dnů neučiní, Ombudsman ČAP i přes to pokračuje v mimosoudním řešení sporu (ust. čl. 8.2. JŘ KO ČAP).

V průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP se ve větší míře projevují zásady typické pro mimosoudní metody řešení sporů jako je flexibilita a neformálnost. Řešení sporu probíhá zásadně pouze písemně, bez ústního jednání (ust. čl. 8.3 JŘ KO ČAP). Není tedy třeba zabývat se možností přístupu veřejnosti na případné ústní jednání, neboť to ani nemůže proběhnout. Ombudsman ČAP předloženou věc posoudí a následně sporným stranám sdělí svůj předběžný názor a předloží jim návrh dohody nebo návrh na zpracování znaleckého posudku.[197]

Rovněž při řešení sporů u Kanceláře ombudsmana ČAP má pojistitel nebo pojišťovací zprostředkovatel povinnost úzké spolupráce a součinnosti, jež by se dala přirovnat k povinnosti součinnosti instituce v řízení vedeném finančním arbitrem. Povinnost úzké spolupráce prodávajícího[198] s pověřeným subjektem, tedy i s Ombudsmanem ČAP, a povinnost poskytnout mu potřebnou součinnost k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu vyplývá z ust. § 20s ZOS. Pokud by prodávající svou součinnost neposkytl, dopustil by se tím přestupku dle ust. § 24 odst. 7 písm. z) ZOS, za což mu může být Českou obchodní inspekcí uložena pokuta až do výše 1.000.000 Kč v souladu s ust. § 24 odst. 19 písm. b) ZOS ve spojení s ust. § 24b odst. 1 ZOS a ust. § 23 odst. 1 ZOS. V Národní zprávě o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v České republice za roky 2018-2021 nicméně Kancelář ombudsmana ČAP uvádí, že *„pojišťovny působící v ČR komunikují a dodržují lhůty.“*[199]

Domnívám se, že součinnost poskytovaná podnikateli souvisí mimo jiné se specifickým postavením Kanceláře ombudsmana ČAP. Tato Kancelář totiž vznikla z vůle členů České asociace pojišťoven, která sdružuje celkem 25 členů, jež dohromady tvoří více než 98 % sektoru pojišťovnictví v České republice.[200] Jsem toho názoru, že i proto lze od pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů očekávat snahu o vyřešení vyvstalých sporů mimosoudní cestou. Ve výročních

[197] KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Co se děje poté? Jak dlouho to trvá?*. Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/component/sppagebuilder/36-informace-o-mimosoudnim-reseni-sporu?highlight=WyJuXHUwMGUxdnJoIiwiZG9ob2R5Iiwiblx1MDBlMXZyaCBkb2hvZHkiXQ==. [cit. 2023-11-02].

[198] Ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) ZOS.

[199] MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. Národní zpráva o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) v České republice za roky 2018-2021. Online. Dostupné z https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/2022/8/Narodni-zprava-o-mimosoudnim-reseni-spotrebitelskych-sporu-2018-2021.pdf.

[200] KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Kdo jsme*. Online. Dostupné z https://www.cap.cz/o-nas. [cit. 2023-11-02].

zprávách Kanceláře ombudsmana ČAP sice není přímo uveden údaj o tom, kolik procent zahájených sporů je skutečně vyřešeno smírnou cestou, na druhou stranu míra dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze strany podnikatele byla v letech 2019-2022 pokaždé stoprocentní.[201]

Zásada důvěrnosti se při řešení spotřebitelského sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP, na rozdíl od řízení před finančním arbitrem, uplatní v plné míře. Pokud k ukončení mimosoudního řešení sporu dojde v důsledku uzavření dohody stran ve smyslu ust. čl. 9.1.písm. a) JŘ KO ČAP, není taková dohoda nikde zveřejňována. Zásada důvěrnosti je tedy zachována ve vztahu k oběma stranám sporu.

4.4.4. Dílčí závěr

Průběh řešení spotřebitelských sporů před soudem a vybranými subjekty ADR se v mnohém liší, ale co mají společné, je snaha vést strany ke smírnému řešení sporu. Pokud se však smíru u soudu nebo finančního arbitra nepodaří dosáhnout, soud i finanční arbitr přistoupí k vydání závazného rozhodnutí. To však v rámci řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP nepřichází vůbec v úvahu, neboť smírné řešení představuje samotný smysl toho řízení a je jediné možné. V tom spočívá zásadní rozdíl mezi řízením před soudem, před finančním arbitrem a Ombudsmanem ČAP.

Jeden z nejpatrnějších rozdílů mezi soudním řízením a mimosoudními metodami řešení spotřebitelských sporů z pojištění spočívá v míře formálnosti, která je pro jednotlivé způsoby řešení sporů typická. Zatímco soudní řízení probíhá přesně podle zákonem stanovených pravidel, mimosoudní metody řešení sporů jsou více flexibilní. Určitá míra formálnosti je však i u nich zachována, neboť vyplývá z právních předpisů, jimiž se tyto metody řešení sporů řídí. V tom však lze spatřovat praktický přínos, neboť určitá úroveň formálnosti zaručuje jistý standard mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, aniž by dle mého názoru zároveň šlo o formálnost přehnanou. Ze zkoumaných mimosoudních metod řešení sporů je nejméně formální řízení před Ombudsmanem ČAP.

Co se ústního jednání týče, soudní řízení je (až na výjimky) zásadně řízením s jednáním. V souladu se zásadou ústnosti je v řízení před soudem podstatné to, co bylo při jednání sděleno ústně. Tím není vyloučena možnost účastníků odkázat na svá písemná podání. Na druhou stranu pro mimosoudní metody řešení sporů je typická zásada písemnosti. Při řešení sporů finančním

[201] KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Výroční zpráva 2019*. s.7., *Výroční zpráva 2020*. s. 8, *Výroční zpráva 2021*. s. 9., *Výroční zpráva 2022*. s. 9. Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/o-nas/vyrocni-zprava.

arbitrem je ústní jednání spíše výjimečné a v průběhu konciliace vedené Ombudsmanem ČAP je možnost ústního jednání úplně vyloučena. Podstatná jsou tudíž zejména písemná vyjádření účastníků.

Zásada důvěrnosti, typická pro mimosoudní metody řešení sporů, se v plné míře projevuje pouze v konciliaci vedené Ombudsmanem ČAP. Důvěrnost bývá výhodou zpravidla tehdy, když strany sporu projednávají citlivé informace, u nichž si nepřejí, aby se staly veřejně známými. Lze si představit, že spotřebitel dá přednost důvěrné metodě řešení sporu před soudním řízením například tehdy, když řeší sporu z úrazového pojištění či z pojištění pro případ nemoci.

Z analýzy průběhu řešení sporu v řízení před soudem, finančním arbitrem a Ombudsmanem ČAP je podle mého názoru patrné, že mimosoudní metody řešení sporů představují pro spotřebitele jednodušší způsob řešení sporu s pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem, než je soudní řízení, neboť na něj kladou menší nároky.

4.5. Zjišťování skutkového stavu

4.5.1. V řízení před soudem

V civilním sporném řízení musí být skutečnosti, které jsou mezi účastníky sporné, spolehlivě zjištěny spolehlivě zjištěny (ust. § 6 o.s.ř.), což vyžaduje součinnost soudu s účastníky řízení. Dle Winterové má celý proces *„směřovat, pokud možno k pravdivému poznání, které jediné může být v principu základem spravedlivého rozhodnutí.“*[202]

4.5.1.1. Odpovědnost za zjišťování skutkového stavu věci

První otázka, která v souvislosti se zjišťováním skutkového stavu věci vyvstává, je, kdo nese odpovědnost za zjišťování skutkového stavu věci. Soudní řízení se, i přes přítomnost formálních prvků, řídí zásadou materiální pravdy. Nejvyšší soud v rozsudku sp. zn. 22 Cdo 5265/2009 judikoval, že zásada materiální pravdy je vyjádřena zejména v ust. § 153 odst. 1 o.s.ř., kde je stanoveno, že soud rozhoduje na základě zjištěného skutkového stavu věci. Nejvyšší soud v uvedeném rozsudku dále uvedl, že *„zjištěný „skutkový stav věci“ je především výsledkem důkazní aktivity účastníků; tím, do jaké míry účastník splní svou povinnost označit důkazy potřebné k prokázání svých tvrzení, zásadně předurčuje skutkový závěr soudu jako základ pro právní posouzení uplatněného nároku.“*[203] Vzhledem k tomu, že odpovědnost za zjištění skutkového stavu nesou strany sporu, a nikoliv soud, je zásada materiální pravdy ovlivněna zásadou

[202] WINTEROVÁ. Principy civilního procesu. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 83.
[203] Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 24. 11. 2011, sp. zn. 22 Cdo 5265/2009.

projednací, která se promítá v ust. § 101 odst. 1 písm. a), písm. b) o.s.ř. V souladu se zásadou projednací totiž soud zjišťuje skutkový stav věci *„v rozsahu účastníky tvrzeném, za pomoci důkazů účastníky označených (navržených).“*[204]

4.5.1.2. Povinnosti účastníků v souvislosti se zjišťováním skutkového stavu věci

Účastníci soudního řízení jsou jednak povinni tvrdit všechny skutečnosti významné pro rozhodnutí a také musí plnit důkazní povinnost, tedy označit důkazy k prokázání svých tvrzení ve smyslu ust. § 120 odst. 1 o.s.ř. Nauka v této souvislosti hovoří o dvou procesních institutech, jimiž jsou „povinnost tvrzení“ a „povinnost důkazní “. S těmito povinnostmi jsou spojena odpovídající břemena, a sice „břemeno tvrzení“ a „břemeno důkazní.“

Dle Nejvyššího soudu je rozsah důkazní povinnosti určen rozsahem povinnosti tvrzení *„neboť aby mohl účastník nějakou skutečnost prokázat, musí ji nejdříve tvrdit.“* Nejvyšší soud v citovaném rozsudku sp. zn. 31 Cdo 619/2011 dále rozvádí, že smysl břemene tvrzení spočívá v tom, že soudu umožňuje rozhodnout o věci samé i tehdy, když určitá skutečnost významná podle hmotného práva nemohla být prokázána, jelikož nebyla účastníky vůbec tvrzena.[205] Pokud účastník řízení břemeno tvrzení, anebo břemeno důkazní neunese, soud rozhodne v neprospěch břemenem zatíženého účastníka.[206]

Soudní řízení sporné tvoří v souladu se zásadou jednotnosti řízení od jeho zahájení až do vydání rozhodnutí jeden celek. Zásada jednotnosti je však modifikována prvky koncentrace, jež se v řízení v prvním stupni projevují například v povinnosti účastníků řízení uvést rozhodné skutečnosti a označit důkazy v souladu s ust. § 118b odst. 1 o.s.ř. zpravidla do skončení přípravného jednání ve smyslu ust. § 114b o.s.ř., pokud bylo soudem nařízeno. V opačném případě tak účastníci musí učinit do skončení prvního jednání. V obou případech jim může být soudem poskytnuta lhůta delší, a to i bez návrhu, o níž soud rozhodne usnesením, proti němuž se nelze v souladu s ust. § 202 odst. 1 písm. a) o.s.ř. odvolat.[207]

Koncentrace řízení podle ust. § 118b o.s.ř. nemůže být dle Ústavního soudu na újmu rovnosti zbraní účastníků řízení. V usnesení sp. zn. IV. ÚS 13/2007 Ústavní soud judikoval, že koncentrace řízení sice časově omezuje možnosti účastníků při uplatňování a plnění jejich procesních práv a povinností, nicméně je záležitostí soudu, aby v konkrétním řízení zabezpečil,

[204] WINTEROVÁ. Principy civilního procesu. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 77.
[205] Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 20. 6. 2012, sp. zn. 31 Cdo 619/2011.
[206] WINTEROVÁ. Principy civilního procesu. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 77.
[207] SVOBODA. § 118b [Koncentrace řízení, první jednání]. In: *Občanský soudní řád. 3. vydání (1. aktualizace)*, 2022, s. 596.

aby účastníkům byla i při takovém omezení zabezpečena rovnost zbraní.[208] Také proto je soud dle ust. § 118a o.s.ř. povinen v průběhu jednání poučit účastníka, jemuž hrozí neúspěch ve věci z důvodu neunesení břemene tvrzení, nebo břemene důkazního, o tom, že dosud nevylíčil všechny rozhodné skutečnosti, nebo je vylíčil neúplně, anebo že dosud nenavrhl všechny důkazy potřebné k prokázání svých tvrzení. Předseda senátu vyzve účastníka k doplnění vylíčení rozhodných skutečností také tehdy, když má za to, že věc je po právní stránce možné posoudit odlišně od účastníkova právního názoru. Pokud soud odpovídajícím způsobem účastníka nepoučí, ke koncentraci nedojde.[209]

Dalším prolomením zásady koncentrace ve prospěch zásady materiální pravdy je fakt, že soud musí dle ust. § 118b odst. 1 o.s.ř. za určitých okolností přihlédnout i k později uvedeným skutečnostem a označeným důkazům. A to tehdy, pokud jimi má být zpochybněna věrohodnost již provedených důkazních prostředků, pokud nové skutečnosti nastaly až po skončení přípravného jednání, nebo po skončení prvního jednání v případě, že se přípravné jednání nekonalo; anebo pokud účastník nemohl bez vlastní viny skutečnosti uvést nebo označit důkazy. Soud k později uvedeným skutečnostem a označeným důkazům přihlédne také poté, co byl účastník k jejich doplnění soudem vyzván dle ust. § 18 odst. 1 až 3 o.s.ř.

4.5.1.3. Důkazní prostředky

Vyvstává otázka, jaké důkazní prostředky mohou v řízení před soudem sloužit ke zjištění skutkového stavu věci. Občanský soudní řád stanoví pouze demonstrativní výčet důkazních prostředků v ust. § 125 o.s.ř. Za důkaz mohou dle uvedeného ustanovení sloužit všechny prostředky, jimiž lze zjistit stav věci, zejména výslech svědků, znalecký posudek, zprávy a vyjádření orgánů, fyzických a právnických osob, notářské nebo exekutorské zápisy a jiné listiny, ohledání a výslech účastníků. Soud sice může provést i důkazy, které nebyly účastníky navrženy, pokud je to potřeba k prokázání skutkového stavu věci, avšak takové důkazy musí dle ust. § 120 odst. 2 o.s.ř. vyplývat již z obsahu spisu.

Na předvolání se k soudu musí dostavit a vypovídat jako svědek každá fyzická osoba, která není účastníkem řízení (ust. § 126 odst. 1 o.s.ř.). Soudce může rovněž nařídit důkaz výslechem účastníků za podmínek ust. § 131 odst. 1 o.s.ř., tedy tehdy, jestliže dokazovanou skutečnost nelze prokázat jinak a jestliže účastník, který má být vyslechnut, se svým výslechem souhlasí. Lze si tak představit situaci, kdy soud účastníka vyslechne například proto, aby zjistil bližší okolnosti vztahující se k pojistné události, pokud je předmětem sporu pojistné plnění. K výslechu jsou

[208] Usnesení Ústavního soudu ČR ze dne 5. 11. 2007, sp. zn. IV. ÚS 13/2007.
[209] SVOBODA. § 118b [Koncentrace řízení, první jednání]. In: *Občanský soudní řád,* 2022, marg. č. 11.

účastníci povinni se dostavit (ust. § 131 odst. 2 o.s.ř.). Také svědci jsou v souladu se zásadou přímosti slyšeni zpravidla v průběhu soudního jednání. Soudce nehodnotí jen samotný obsah výpovědi, ale například i způsob jejího podání.[210]

Soudy jsou oprávněny vyžadovat součinnost od orgánů obcí, orgánů policie i od jiných orgánů a právnických a fyzických osob ve smyslu ust. § 28 vyhlášky č. 37/1992 Sb., o jednacím řádu pro okresní a krajské soudy.[211] V zásadě je však každý povinen sdělit soudu na dotaz skutečnosti, které mají význam pro řízení a rozhodnutí (§ 128 odst. 1 o.s.ř.).

Předseda senátu může tomu, kdo hrubě ztěžuje postup soudu, například tím, že se k soudu nedostaví, přestože byl řádně předvolán, usnesením uložit pořádkovou pokutu až do výše 50.000 Kč, a to i opakovaně (ust. § 53 o.s.ř.).[212]

Při řešení spotřebitelských sporů z pojištění bude jako důkazní prostředek zpravidla sloužit pojistná smlouva a její případné dodatky, také obchodní nebo pojistné podmínky, sazebník poplatků a další listinné důkazy vztahující se ke vztahu vzniklému uzavřením pojistné smlouvy. Jako častý důkazní prostředek slouží při řešení sporů z pojištění znalecké posudky. Jako příklad, kdy je třeba znaleckého posudku, lze uvést spor o výši pojistného plnění ze smlouvy o pojištění majetku, kdy znalec odhaduje cenu pojištěného majetku poté, co došlo k pojistné události, například k požáru. Dalším příkladem může být potřeba ustanovit znalce z oboru zdravotnictví, pokud došlo k pojistné události kryté smlouvou o rizikovém životním pojištění a je potřeba posoudit vzniklou újmu na zdraví pojištěné osoby.

4.5.1.4. Hodnocení důkazů

Důkazy označené účastníky soud ve sporném řízení hodnotí v souladu se zásadou volného hodnocení důkazů podle své úvahy, a to každý důkaz jednotlivě a všechny důkazy v jejich vzájemné souvislosti ve smyslu ust. § 132 o.s.ř. Přitom soud pečlivě přihlíží ke všemu, co vyšlo v řízení najevo, včetně toho, co uvedli účastníci. Petrov Křiváčková podotýká, že *„hodnocení důkazů je fází dokazování, v níž soud přisuzuje důkazům hodnotu.“*[213] Mezi vlastnosti důkazů, které jsou soudem posuzovány, patří jejich relevance (tj. zda je možné konkrétním důkazem skutečnost prokázat), pravdivost (tj. zda důkaz potvrzuje jím prokazovanou skutečnost) a

[210] HROMADA § 126 [Výpověď svědka]. In: *Občanský soudní řád*, 2022, marg. č. 4.

[211] Vyhláška č. 37/1992 Sb., ministerstva spravedlnosti České republiky o jednacím řádu pro okresní a krajské soudy, § 28

[212] KRČMÁŘ. § 53 [Pořádková pokuta]. In: *Občanský soudní řád: komentář. Velké komentáře*, 2009, marg. č. 1.

[213] PETROV KŘIVÁČKOVÁ. Civilní proces, pojem, prvky, zásady. In: *Civilní proces: Obecná část a sporné řízení*, 2020, s. 37.

věrohodnost (tj. zda je důkazní prostředek způsobilým zdrojem informací).[214] Výjimkou je například zákonem stanovená síla důkazní listiny ve smyslu ust. § 134 o.s.ř. Úvaha soudu při hodnocení důkazů musí mít racionální základ, být prosta logického rozporu[215] a také musí být řádně odůvodněna.

4.5.2. V řízení před finančním arbitrem

4.5.2.1. Odpovědnost za zjištění skutkového stavu

Ve správním řízení se uplatní zásada zjištění skutkového stavu, o němž nejsou důvodné pochybnosti, jež je vyjádřena v ust. § 3 SŘ a *de facto* vychází ze zásady materiální pravdy.[216] Správní orgány jsou v souladu s ust. § 2 odst. 4 SŘ při své činnosti navíc povinny dbát ochrany veřejného zájmu, což se promítá i do ust. § 50 odst. 4 SŘ, který správnímu orgánu ukládá povinnost zjistit všechny okolnosti, které jsou pro ochranu veřejného zájmu důležité. Podle důvodové zprávy k zákonu o ochraně spotřebitele vystupuje jako veřejný zájem také ochrana spotřebitele.[217]

V řízení před finančním arbitrem převažuje, na rozdíl od soudního řízení, zásada vyšetřovací, jež se promítá do ust. § 12 odst. 3 ZFA. Dle uvedeného ustanovení totiž finanční arbitr není vázán návrhem účastníků, a naopak sám aktivně opatřuje důkazy.

V rozhodnutí o námitkách ze dne 23. 1. 2019, č.j. FA/SR/ZP/1251/2018–15 finanční arbitr vyjádřil, že vyšetřovací zásadu ve smyslu ust. § 12 odst. 3 ZFA nelze vykládat v tom směru, že by kterýkoliv z účastníků řízení směl záměrně, respektive nedůvodně přenášet svou povinnost prokázat svá tvrzení na finančního arbitra, aby tak *„finanční arbitr suploval procesní aktivitu účastníka řízení.“* Finanční arbitr tak dospěl k závěru, že ust. § 12 odst. 3 ZFA je potřeba vykládat *„i v kontextu § 141 odst. 4 SŘ a § 120 [o.s.ř.], pakliže řízení před finančním arbitrem je paralelou k soudnímu řízení,“* a to s odkazem na rozsudek Městského soudu v Praze, sp. zn. 5 A 142/2013,[218] v němž soud judikoval, že ust. § 141 odst. 4 SŘ oslabuje zásadu vyšetřovací, a naopak zvyšuje odpovědnost účastníků řízení za výsledek sporu akcentováním zásady projednací.

Vopálka a Prášková v této souvislosti uvádí, že nedostatek součinnosti účastníků sice může správnímu orgánu *„přivodit i značné problémy,“* ale nemůže ospravedlnit vydání nezákonného

[214] PETROV KŘIVÁČKOVÁ. Civilní proces, pojem, prvky, zásady. In: *Civilní proces: Obecná část a sporné řízení*, 2020, s. 37-38.
[215] HROMADA. § 132 [Způsob hodnocení]. In: *Občanský soudní řád*, 2022, marg. č. 5.
[216] KOPECKÝ. *Správní právo: obecná část*, 2021, s. 359.
[217] Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
[218] Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 28. 2. 2018, sp. zn. 5 A 142/2013

rozhodnutí, neboť je to správní orgán, nikoliv účastníci, kdo odpovídá za to, že výsledkem řízení bude rozhodnutí jednak zákonné a jednak správné.[219]

Skutečnost, že finanční arbitr sám aktivně obstarává důkazní prostředky a jiné podklady, je pro spotřebitele výhodná. Finanční arbitr si totiž důkazní prostředky může obstarat i v případech, kdy by to pro spotřebitele bylo obtížné nebo nákladné anebo pokud finanční arbitr dospěje k názoru, že pro zjištění skutkového stavu v dostatečném rozsahu a objektivní rozhodnutí potřebuje podklad, který nebyl účastníky označen či předložen.[220]

4.5.2.2. Důkazní prostředky

Zákon o finančním arbitrovi v otázce možných důkazních prostředků mlčí, proto se opět v souladu s ust. § 24 ZFA subsidiárně aplikuje úprava správního řádu. Dle ust. § 51 odst. 1 SŘ lze ve správním řízení, obdobně jako v řízení před soudem, užít k provedení důkazů všech důkazních prostředků, které jsou vhodné ke zjištění stavu věci, pokud nejsou získány nebo provedeny v rozporu s právními předpisy. V ust. § 51 odst. 1 SŘ je, obdobně jako v ust. § 125 o.s.ř., obsažen demonstrativní výčet důkazních prostředků. Zejména se jedná o listiny, ohledání, svědeckou výpověď a znalecký posudek.

Finanční arbitr jako typické důkazní prostředky uvádí zejména pojistnou smlouvu včetně případných dodatků, obchodní nebo pojistné podmínky, sazebník nebo ceník, modelaci a korespondenci s institucí. Jako důkazní prostředek však může sloužit i svědecká výpověď nebo znalecký posudek.[221] Finanční arbitr je oprávněn od účastníků vyžadovat předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení (ust. § 12 odst. 5 ZFA).

Právě při shromažďování podkladů nezbytných pro rozhodnutí se významně projevuje povinnost součinnosti ze strany instituce specifikovaná v ust. § 12 odst. 6 písm. a) až c) ZFA. Instituce je povinna finančnímu arbitrovi na výzvu předložit požadované doklady, vyhovět jeho žádosti o poskytnutí vysvětlení a o předložení relevantní dokumentace a umožnit finančnímu arbitrovi nahlédnout do relevantních spisů a elektronických záznamů, a to vždy ve lhůtě 15 dnů. Povinnost součinnosti může být finančním arbitrem vynucována uložením pořádkové pokuty

[219] VOPÁLKA a PRÁŠKOVÁ. Základní instituty správního řízení. In: *Správní právo: obecná část*, 2016, s. 267.

[220] Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách ze dne 23. 1. 2019, Č. j. FA/SR/ZP/1251/2018–15

[221] Jedná se o ilustrativní výčet důkazních prostředků, který je uveden v Průvodci podáním návrhu, dostupném na webových stránkách finančního arbitra. Viz KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Průvodce podáním návrhu*. Online. [cit. 2023-01-05]. Dostupné z: https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html.

instituci až do výše 100.000 Kč,[222] a to i opakovaně (ust. § 23 odst. 1 písm. b) ZFA ve spojení s ust. § 23 odst. 3 ZFA).

Stejně jako soud je i finanční arbitr oprávněn provést výslech svědka (ust. § 24 ZFA ve spojení s ust. § 141 odst. 6 SŘ). Jako svědek je povinen vypovídat každý, kdo není účastníkem řízení za podmínek ust. § 55 SŘ. Výslech účastníka může finanční arbitr provést také, obdobně jako v řízení před soudem však pouze tehdy, když dokazovanou skutečnost nelze prokázat jinak (ust. § 141 odst. 6 SŘ).

Další podobnost se soudním řízením lze spatřovat ve skutečnosti, že i finanční arbitr je oprávněn se v průběhu řízení obracet na fyzické či právnické osoby, které sice nejsou účastníky řízení, ale jejichž vysvětlení by mohlo mít význam pro průběh či výsledek řízení (ust. § 12 odst. 9 ZFA). V praxi se finanční arbitr v průběhu několika řízení opakovaně obracel na společnost Kancelář Práv Pojistníků, s.r.o.[223] se žádostí o poskytnutí informace. Důvodem byla skutečnost, že je finančnímu arbitrovi z jeho činnosti známo, že spotřebitelé v mnoha případech na uvedenou společnost postoupili své pohledávky z pojistné smlouvy a následně zahájili řízení u finančního arbitra. Jak ale již bylo uvedeno výše, řízení u finančního arbitra může spotřebitel zahájit pouze ve svůj prospěch. V případě nečinnosti spotřebitele se tak finanční arbitr na uvedenou společnost obracel s dotazem, zda i v případě právě projednávaného sporu byly pohledávky spotřebitele na tuto společnost postoupeny.[224]

Odmítnutí podat finančnímu arbitrovi vysvětlení může být sankcionováno pokutou až do výše 50.000 Kč s možností opakovaného uložení (ust. § 23 odst. 2 písm. c) ZFA ve spojení s ust. § 23 odst. 3 ZFA).

4.5.2.3. Hodnocení důkazů

Zákon o finančním arbitrovi pouze stručně stanoví, že finanční arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a důkazy hodnotí volně (ust. § 12 odst. 3 ZFA). Přitom pečlivě přihlíží ke všemu, co v řízení vyšlo najevo, včetně toho, co uvedli účastníci (ust. § 24 ZFA ve spojení s ust. § 50 odst. 4 SŘ). Obdobně jako v řízení před soudem hodnotí finanční arbitr důkazy každý jednotlivě a také všechny v jejich souhrnu a své úvahy musí řádně odůvodnit.

[222] Finanční arbitr pokutu ukládá ve formě rozhodnutí, proti němuž lze dle ust. § 23 odst. 4 ZFA podat námitky, jež mají odkladný účinek.

[223] Kancelář Práv Pojistníků, s.r.o,, IČO 03443485, se sídlem Na Kazance 635/5, Troja, 171 00 Praha 7

[224] Viz např. Usnesení finančního arbitra ze dne 11. 9. 2019, č. j. FA/SR/ZP/474/2017–24; Usnesení finančního arbitra ze dne 10. 9. 2019, č. j. FA/SR/ZP/77/2017 - 42

4.5.3. Při řešení sporu u Kanceláře Ombudsmana ČAP

Konciliace vedená Ombudsmanem ČAP je v tomto směru specifická. Jedná se o konsensuální metodu řešení sporů, u níž nelze uvažovat o existenci odpovědnosti za zjištění skutkového stavu věci, ani o procesních břemenech jako je tomu v řízení před soudem či finančním arbitrem.

4.5.3.1. Podklady pro zhodnocení skutkového stavu věci

Ombudsman ČAP při posuzování sporu vychází dle ust. čl. 8.4 JŘ KO ČAP z návrhu spotřebitele včetně souvisejících podkladů a z vyjádření druhé strany. Případně může vycházet i z doplňujících vyjádření účastníků, které si může kdykoliv v průběhu konciliace od stran sporu vyžádat (ust. čl. 8.3. JŘ KO ČAP).

Na rozdíl od soudního řízení a od řízení vedeného finančním arbitrem nelze v rámci konciliace vyslýchat svědky, ani samotné účastníky, a Ombudsman ČAP nemůže požadovat součinnost od třetích, na řešení sporu nezúčastněných, osob.

4.5.3.2. Hodnocení podkladů

Ombudsman ČAP sice vede konciliaci na základě podkladů poskytnutých stranami, ty však mají v tomto řízení jiný význam než v řízení před soudem či finančním arbitrem. Jelikož Ombudsman ČAP nevynáší závazné rozhodnutí, slouží mu podklady spíše pro lepší orientaci ve skutkové situaci a zájmech stran sporu. Je tedy jen logické, že Jednací řád KO ČAP nestanoví žádná pravidla pro hodnocení podkladů, která by Ombudsmana ČAP při posuzování skutkového stavu věci zavazovala. Ombudsman ČAP tedy podklady hodnotí zcela volně a v jiném smyslu než soud nebo finanční arbitr.

4.5.4. Dílčí závěr

Z výše uvedeného vyplývá, že mimosoudní metody řešení sporů kladou na spotřebitele nižší nároky v oblasti tvrzení rozhodných skutečností a jejich dokazování.

Jak soudní řízení, tak i řízené vedené finančním arbitrem je ovládáno zásadou materiální pravdy. Zatímco v řízení před soudem se uplatní zásada projednací, v řízení vedeném finančním arbitrem se převládá zásada vyšetřovací, byť s jistými modifikacemi. Soud může provést jen důkazní prostředky navržené účastníky, případně i jiné, za podmínky, že vyplývají ze spisu. Naopak finanční arbitr je sám oprávněn vyhledávat důkazy ke zjištění skutkového stavu věci, a to i tehdy, když nevyplývají z podání účastníků, což je pro spotřebitele příznivější.

Jak bylo uvedeno výše, v rámci konciliace vedené Ombudsmanem ČAP neprobíhá dokazování v pojetí srovnatelném s řízením před soudem a finančním arbitrem. Ombudsman ČAP volně posuzuje návrh spotřebitele včetně souvisejících podkladů a vyjádření druhé strany, případně doplňující vyjádření stran. Nelze tak o zásadě projednací ani vyšetřovací vůbec uvažovat. Nikdo z účastníků konciliace, ani sám Ombudsman ČAP, nenese odpovědnost za zjištění skutkového stavu věci obdobným způsobem, jako je tomu ve zbylých dvou řízeních.

4.6. Meritorní řešení sporu

4.6.1. V řízení před soudem

Právo na meritorní rozhodnutí, tedy rozhodnutí ve věci samé, které následuje po řádném průběhu řízení, je součástí práva na spravedlivý proces, tedy i práva na soudní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny. Aby soud mohl rozhodnout ve věci samé, musí být v souladu s ust. § 103 o.s.ř. splněny podmínky řízení. Pokud tedy nedojde k odmítnutí návrhu či k zastavení řízení, vydá soud meritorní rozhodnutí ve věci samé. V této kapitole bude z důvodu rozsahu práce pozornost věnována pouze rozsudku a usnesení o schválení smíru.

4.6.1.1. Rozsudek

O věci samé rozhoduje soud zpravidla rozsudkem, s výjimkou zákonem stanovených případů, kdy rozhoduje usnesením (§ 152 odst. 1 o.s.ř.). Rozsudkem soud zpravidla rozhoduje o celé projednávané věci, tedy o celém předmětu řízení, který je vymezen žalobním petitem, případně vzájemnou žalobou, změnou žaloby anebo částečným zpětvzetím žaloby (ust. § 152 odst. 2 o.s.ř.).[225] Rozsudkem soud žalobě buď zcela vyhoví, nebo jí vyhoví z části a z části ji zamítne, popřípadě žalobu zcela zamítne.

Obsah rozsudku věci samé je stanoven v části, která je označovaná jako výrok neboli enunciát (ust. § 155 odst. 1 o.s.ř.). Výrok rozsudku může znít na plnění, nebo na určení právního vztahu nebo práva, případně na založení, změnu či zánik právního vztahu. Ve výroku soud obligatorně rozhodne 1) o předmětu řízení, 2) pokud rozsudek zní na plnění, pak rozhodne o lhůtě k plnění; a 3) o nákladech řízení. Občanský soudní řád však připouští možnost, aby soud nerozhodl rovnou o celé projednávané věci, ale nejprve buďto částečným rozsudkem pouze o části předmětu řízení, anebo mezitímním rozsudkem nejprve o základu věci.[226]

[225] ZOULÍK. Meritorní rozhodnutí. In: *Civilní právo procesní*, 2018, s. 268.
[226] Tamtéž, s. 269.

4.6.1.1.1. Vyhlášení rozsudku a jeho písemné vyhotovení

Rozsudek vyhlašuje předseda senátu jménem republiky vždy veřejně. Jedná se o jeden z požadavků práva na spravedlivý proces, který vyplývá z ust. čl. 6 odst. 1 EÚLP, z ust. čl. 96 odst. 2 Ústavy a promítá se do ust. § 156 odst. 1 o.s.ř. Zároveň se jedná o projev zásady veřejnosti. Rozsudek se vyhlašuje zpravidla hned po skončení jednání, které rozsudku předcházelo (§ 156 odst. 2 o.s.ř.) v souladu se zásadou rozhodnutí při jediném nařízeném jednání.[227] Zákon také umožňuje, aby soud za účelem vyhlášení rozsudku jednání usnesením odročil, nejdéle však na dobu deseti kalendářních dnů. Při vyhlašování předseda senátu výrok rozsudku spolu s odůvodněním a poučením o odvolání a také o možnosti výkonu rozhodnutí. Veřejně musí být rozsudek vyhlášen i tehdy, když účastníci řízení nejsou u vyhlašování přítomni. Pokud však vyhlášení rozsudku není přítomen žádný z účastníků, předseda senátu vyhlásí pouze výrok rozsudku v souladu s ust. § 156 odst. 1 o.s.ř. Soud je dle ust. § 156 odst. 3 o.s.ř. rozsudkem vázán, jakmile jej vyhlásí.

Písemné vyhotovení rozsudku musí obsahovat náležitosti uvedené v ust. § 157 o.s.ř. a také podpis předsedy senátu dle ust. § 158 odst. 1 o.s.ř. Kromě výroku musí soud v rozsudku uvést také jeho odůvodnění, poučení o možnosti podat opravný prostředek (v případě spotřebitelských sporů z pojištění v prvním stupni tedy poučení o odvolání), dále poučení o možnosti výkonu rozhodnutí a den a místo vyhlášení.

4.6.1.1.2. Zákonnost, závaznost a vykonatelnost rozsudku

Podle Juráše musí mít rozhodnutí soudu, tedy i rozsudek, zákonem stanovené vlastnosti, aby skutečně představovalo ochranu hmotných i procesních práv. Mezi ty patří zákonnost rozsudku, jeho závaznost a u rozhodnutí na plnění také vykonatelnost.[228] Zákonnost rozsudku znamená, že soud tento procesní úkon činí v rámci procesních norem,[229] tedy zákonem stanoveným postupem v souladu s požadavky danými právem na spravedlivý proces.

Soud je rozsudkem vázán, jakmile jej vyhlásí (ust. § 156 odst. 3 o.s.ř.). Pro účastníky je rozsudek závazný od okamžiku, kdy nabude právní moci. V právní moci je dle ust. § 159 o.s.ř. rozsudek, který byl doručen a který již nelze napadnout opravnými prostředky. Rozsudek se vyhotovuje buď v písemné, nebo v elektronické podobě v závislosti na podobě vedení spisu (ust. § 158 odst. 1 o.s.ř.). Stejnopis písemného vyhotovení rozsudku se doručuje do vlastních rukou účastníků bez možnosti náhradního doručení. Totéž platí i pro doručování elektronického

[227] JIRSA. Komentář k § 156. In: *Občanské soudní řízení: soudcovský komentář*, 2019, s. 512.
[228] JURÁŠ. Soudní rozhodnutí. In: *Civilní proces: Obecná část a sporné řízení*, 2020, s. 345.
[229] Tamtéž, s. 346.

stejnopisu rozsudku, jenž se doručuje do datové schránky podle ust. § 17 zákona o elektronických úkonech.[230] Má-li účastník zástupce, doručuje se stejnopis rozsudku výhradně jemu v souladu s ust. § 50b o.s.ř., a to do vlastních rukou.

Nauka rozlišuje formální a materiální právní moc rozsudku. První z nich se projevuje tím, že proti rozsudku již nelze podat řádný opravný prostředek.[231] Materiální právní moc rozsudku pak vyjadřuje *„závaznost povinnosti jím uložené a jeho nezměnitelnost prostřednictvím nového řízení pro totéž (tzv. překážka věci rozhodnuté).“* [232]

Vykonatelnost je vlastnost rozsudku, která spočívá v jeho vynutitelnosti státní mocí, anebo pod její kontrolou,[233] pokud rozsudkem uložené povinnosti nebudou splněny dobrovolně. Jedině tak může být ochrana práv ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny účinná. Okamžik, kdy se rozsudek stává vykonatelným závisí na tom, zda byla rozsudkem uložena povinnost k plnění, anebo nikoliv. V prvním případě se rozsudek stává vykonatelným, jakmile uplyne lhůta k plnění v souladu s ust. § 161 odst. 1 o.s.ř. Pokud rozsudkem povinnost k plnění uložena nebyla (například jedná-li se o rozsudek, jímž se určuje existence právního vztahu), je vykonatelný, jakmile nabyl právní moci (§ 161 odst. 2 o.s.ř.). Právní moc nabývá a je vykonatelný pouze výrok rozsudku.

4.6.1.2. Usnesení o schválení smíru

Tuto podkapitolu si dovolím uvést slovy Vančurové a Janka, kteří se k problematice soudního smíru vyjádřili takto: *„S trochou nadsázky lze říci, že smír je úspěchem jak všech účastníků, tak i soudu samotného. Odcházejí-li účastníci z jednací síně smířeni, neměl by si žádný z nich odnášet z řízení pocit křivdy.“*[234]

Jak bylo uvedeno výše, usnesením soud rozhoduje ve věci samé pouze v případech stanovených zákonem (§ 152 odst. 1věta druhá o.s.ř.). Jedním z těchto případů je také schválení smíru účastníků řízení ve smyslu ust. § 99 o.s.ř., v případě, že se rozhodnou svůj spor řešit smírnou cestou. Smír je dohoda účastníků řízení o jejich právech a povinnostech vyplývajících z poměrů hmotného práva, které mezi nimi byly sporné. Smírem si účastníci soudního řízení mohou upravit poměry týkající se pouze základu, nebo části předmětu řízení. Také však mohou smír uzavřít

[230] JIRSA. Komentář k § 158. In: *Občanské soudní řízení: soudcovský komentář*, 2019, s. 532.
[231] HRNČIŘÍK. § 159a [Závaznost rozsudku]. In: *Občanský soudní řád: komentář*, 2021, marg. č. 2.
[232] Tamtéž.
[233] ZOULÍK. Vykonatelnost rozhodnutí. In: *Civilní právo procesní*, 2019, s. 293.
[234] VANČUROVÁ a JANEK. Komentář k § 99. In: *Občanské soudní řízení: soudcovský komentář. Kniha II. § 79-180 občanského soudního řádu.*, 2019, s. 122.

ohledně celého předmětu řízení, a dokonce mohou jít i nad jeho rámec, což soud v rozsudku, až na výjimky stanovené zákonem, nesmí (srov. § 153 odst. 2 o.s.ř.).

4.6.1.2.1. Podmínky schválení smíru

Soud smír usnesením schválí za podmínky, že neodporuje právním předpisům a splňuje zákonem stanovené náležitosti pro právní jednání. Účastníci tedy musí projevit vážnou a svobodnou vůli, kterou stvrzují svým podpisem. Dohodnuté plnění musí být objektivně možné a dovolené a dohoda musí být určitá a srozumitelná. Vančurová a Janek k požadavku na určitost a srozumitelnost smíru uvádí, že laikům činí formulace potíže a dodávají, že důvodem nejsou jejich nedostatečné duševní schopnosti, ale obtížnost formulace perfektní dohody. Dle názoru komentátorů je však úlohou soudu, aby účastníkům pomohl, upozornil je na případné nedostatky a poskytl jim návod na jejich odstranění, jedná se o jeden z projevů poučovací povinnosti soudu.

4.6.1.2.2. Závaznost a vykonatelnost usnesení o schválení smíru

Usnesení o schválení smíru se stranám doručuje v souladu s ust. § 168 odst. 2 o.s.ř., a protože proti němu není dle ust. § 202 odst. 1 písm. f) o.s.ř. odvolání přípustné, nabývá právní moci doručením. Soudem schválený smír je dle rozsudku Nejvyššího soudu, sp. zn. 23 Cdo 1056/2020, *„dvoustranným dispozitivním úkonem účastníků řízení, tj. procesní dohodou, která má jednak povahu hmotněprávního určení příslušných práv a povinností (res transacta), jednak i účinky pravomocného rozsudku (res iudicata).“*[235] Soud je usnesením vázán, jakmile je vyhlásil, a pokud nedošlo k vyhlášení, pak jakmile bylo doručeno. Nabytím právní moci se usnesení stává závazným jak pro účastníky, tak i pro jiné orgány (ust. § 159a odst. 1, odst. 3 o.s.ř.) a také vzniká překážka věci rozsouzené, jak ostatně uvedl i Nejvyšší soud ve výše citovaném rozsudku. Právní mocí usnesení počíná běžet lhůta k plnění a jejím uplynutím se usnesení stává vykonatelným (ust. § 161 odst. 1 o.s.ř.).

Schválení smíru je za podmínek ust. § 10 odst. 7 ZSP důvodem pro vrácení zaplaceného soudního poplatku žalobci, jenž se snižuje o 20 %, nejméně však o 1000 Kč. Pokud byl smír schválen pouze v části věci, soud žalobci vrátí odpovídající část poplatku.[236]

[235] Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 9. 2021, sp. zn. 23 Cdo 1056/2020.
[236] VANČUROVÁ a JANEK. Komentář k § 99. In: *Občanské soudní řízení: soudcovský komentář*, 2019, s. 122-126.

4.6.2. V řízení před finančním arbitrem

4.6.2.1. Nález finančního arbitra

Vydání meritorního rozhodnutí je účelem správního řízení ve smyslu ust. § 9 SŘ. Finanční arbitr rozhoduje ve věci samé dle ust. § 15 odst. 1 ZFA nálezem, kterým návrhu zcela, popřípadě zčásti vyhoví, anebo jej zamítne, popřípadě ve zbylé části zamítne (ust. § 141 odst. 7 SŘ). Stejně jako soud musí i finanční arbitr v nálezu rozhodnout o celém předmětu řízení.

Mezi obligatorní náležitosti nálezu finančního arbitra patří dle ust. § 15 odst. 3 ZFA výrok, který obsahuje autoritativní rozhodnutí projednávané věci, dále odůvodnění a poučení opravném prostředku, jímž jsou v řízení před finančním arbitrem námitky.

Nález musí být vyhotoven písemně a obsahovat náležitosti vyžadované v ust. § 69 SŘ. Písemné vyhotovení nálezu se doručuje účastníkům řízení dle ust. § 15 odst. 2 ZFA do vlastních rukou. Stejně jako v řízení před soudem lze nález doručit také elektronicky do datové schránky účastníka (ust. § 19 odst. 1 SŘ). Stejně jako v řízení před soudem i zde platí, že pokud je účastník zastoupen na základě plné moci, nález se doručuje pouze tomuto zástupci (ust. § 33 odst. 4 SŘ).

Zákon o finančním arbitrovi obsahuje specifické ustanovení § 17a, o němž bylo pojednáno výše. Dle tohoto ustanovení finanční arbitr v nálezu, jímž byť i jen z části vyhovuje návrhu spotřebitele, současně uloží instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15.000 Kč. Zaplacení 15.000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka a tato sankce je příjmem státního rozpočtu.

4.6.2.1.1. Závaznost a vykonatelnost nálezu

Finanční arbitr je nálezem vázán od okamžiku, kdy jej vydá. Za okamžik vydání je považováno předání nálezu k doručení podle ust. § 19 SŘ. Nález nabývá právní moci, pokud byl doručen a pokud již není možné jej napadnout námitkami (ust. § 17 odst. 1 ZFA). Jestliže je v nálezu stanovena lhůta k plnění, například lhůta k zaplacení pojistného plnění, stává se nález soudně vykonatelným, jakmile tato lhůta uplyne (ust. § 17 odst. 2 ZFA). V opačném případě okamžik nabytí právní moci a vykonatelnosti splývá (ust. § 17 odst. 3 ZFA).

4.6.2.2. Nález, kterým finanční arbitr schvaluje smír

Je třeba rozlišovat mezi smírným řešením sporu a schválením smíru finančním arbitrem, neboť se nemusí jednat o totéž. Za smírné řešení sporu je považována také situace, jak bylo uvedeno výše, kdy spotřebitel pochopí, že mu finanční arbitr nemůže vyhovět, a tak vezme svůj

návrh zpět v souladu s ust. § 14 odst. 1 písm. c) ZFA. Dále bude pojednáno pouze o schválení smíru nálezem podle ust. § 24 ZFA ve spojení s ust. § 141 odst. 8 SŘ.

Smír mohou strany sporu v řízení vedeném finančním arbitrem uzavřít ve stejných případech, jako v řízení před soudem. Jeho předmětem tak mohou být pouze práva a povinnosti, s nimiž mohou strany disponovat. Oproti soudnímu smíru však správní řád vyžaduje nejen jeho soulad s právními předpisy, ale stanoví také výslovný požadavek na to, aby sjednaný smír nebyl v rozporu s veřejným zájmem, v opačném případě finanční arbitr smír schválit nesmí. Lze si tak představit situaci, kdy by spotřebitel souhlasil s pro něj extrémně nevýhodným obsahem smíru, například v důsledku neznalosti problematiky. Takový smír by finanční arbitr nemohl schválit pro rozpor s veřejným pořádkem, ani pokud by jinak byl v souladu s právními předpisy.[237] Na rozdíl od soudu je finanční arbitr oprávněn při jednání ovlivňovat i samotný obsah smíru.

Ve výrokové části nálezu, jímž finanční arbitr schvaluje smír, je uveden obsah ujednání sporných stran a prohlášení finančního arbitra o tom, že smír schvaluje. Kromě výroku obsahuje nález, jímž finanční arbitr schvaluje smír, také odůvodnění a poučení. Na rozdíl od usnesení o schválení smíru v řízení před soudem, lze proti nálezu, jímž finanční arbitr schvaluje smír, podat opravný prostředek. Tím jsou opět námitky podle ust. § 17 ZFA.

Doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci. Pravidla vykonatelnosti jsou stejná jako pro nález, jímž finanční arbitr autoritativně rozhoduje o výsledku sporu.

4.6.3. Při řešení sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z pojištění u Kanceláře ombudsmana ČAP je ze zkoumaných způsobů řešení těchto sporů jediné, jehož výsledek záleží čistě na vůli a konsensu stran sporu. Strany sporu mohou, ale také nemusí, svůj spor vyřešit tím, že uzavřou písemnou dohodu dle ust. čl. 9.1 písm. a) JŘ KO ČAP. Jedná se o jeden z projevů zásady dobrovolnosti, která je pro konsensuální metody řešení sporů typická. Dohoda stran, je *de facto* smlouvou ve smyslu ust. § 1724 odst. 1 OZ. Tato smlouva musí být uzavřena v písemné formě (viz ust. čl. 9.2. JŘ KO ČAP). Strany sporu jsou při uzavírání dohody omezeny pouze limity smluvní svobody. Není na místě zabíhat do podrobností práva hmotného, lze se však domnívat, že častým případem bude dohoda stran o změně obsahu závazku ve smyslu ust. § 1901 an. OZ, ať už ve formě změny prosté nebo ve formě novace, či narovnání. V úvahu jistě připadá také dohoda o zániku závazku podle ust. § 1981 an. OZ.

[237] VOPÁLKA a PRÁŠKOVÁ. Základní instituty správního řízení. In: *Správní právo: obecná část*, 2016, s. 271.

Sjednaná dohoda je pro strany závazná, neboť dle ust. § 1724 odst. 1 OZ smlouvou projevují strany vůli zřídit mezi sebou závazek a řídit se obsahem smlouvy a dle ust. § 1759 OZ smlouva strany zavazuje, není však sama o sobě vykonatelná.

Pokud by však strany měly zájem na tom, aby smlouva byla exekučním titulem, mohou ji uzavřít ve formě notářského zápisu se svolením k vykonatelnosti ve smyslu ust. § 71a a § 71b zák. č. 358/1992 Sb., zákon České národní rady o notářích a jejich činnosti. Také se za stejným účelem mohou obrátit na soud s návrhem na schválení smíru ve smírčím řízení dle ust. § 67 o.s.ř., čímž dohoda získá účinky pravomocného rozsudku. Návrh na smírčí řízení musí obsahovat obecné náležitosti pro podání dle ust. § 42 odst. 4 o.s.ř. Příslušný k provedení smírčího řízení v případě spotřebitelských sporů z pojištění je kterýkoliv soud, který by byl věcně příslušný (ust. § 67 odst. 1 o.s.ř.).

Sama skutečnost, že se strany nedohodly a smlouvu neuzavřely, ještě není známkou toho, že konciliace nesplnila svůj účel. Konciliace sice ideálně směřuje k uzavření dohody, ale její smysl spočívá také v narovnání vztahů. Macková uvádí, že úspěch mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u Kanceláře ombudsmana ČAP může spočívat také v tom, že spotřebiteli vyjasní jeho právní pozici, a spotřebitel tak pochopí důvody, které brání tomu, aby byl ve sporu s pojišťovnou úspěšný.[238]

4.6.4. Dílčí závěr

Právo na soudní a jinou právní ochranu vyžaduje, aby projednávání sporu soudem nebo jiným orgánem ochrany práv vyústilo v meritorní rozhodnutí. Takové rozhodnutí může vydat formou rozsudku soud a formou nálezu finanční arbitr. Práva však mohou být ochráněna také v důsledku smírného řešení sporu, na němž se obě strany shodnou a které bude reflektovat jejich zájmy a potřeby spíše než autoritativní rozhodnutí. V řízení před soudem je takto možné uzavřít smír, který soud následně schválí usnesením. V řízení před finančním arbitrem lze rovněž uzavřít smír, který následně finanční arbitr schválí nálezem. Oba takto schválené smíry jsou exekučními tituly. V řízení u Kanceláře ombudsmana ČAP naopak nepřipadá autoritativní rozhodnutí v úvahu, neboť podstatou této metody řešení sporů je konsensus. Dohoda, která může být u Kanceláře ombudsmana ČAP uzavřena, nemá procesní, ale hmotněprávní povahu. Jako taková může být následně opatřena notářskou doložkou se svolením k vykonatelnosti nebo schválena soudem jako prétorský smír. U všech zkoumaných metod řešení sporů je tedy možno uzavřít smír, a ve všech

[238] MACKOVÁ, Alena. Prof. A. Macková: Málokterý spotřebitel nechce být pojištěn. Chce, ale dobře. *Advokátní deník*, 2023. Online. Dostupné z https://advokatnidenik.cz/2023/01/18/prof-a-mackova-maloktery-spotrebitel-nechce-byt-pojisten-chce-ale-dobre/. [Cit. 2023-11-20].

případech lze také posílit právní jistotu stran (v té době již vyřešeného) sporu exekučním titulem, jehož obsahem je vyřešení sporu.

Závěr

Cílem této práce bylo identifikovat alternativy k řešení spotřebitelských sporů z pojištění v řízení před soudem, popsat je a porovnat je jak se soudním řízením, k němuž představují alternativu, tak i mezi sebou navzájem. Stanovený cíl se dle mého názoru podařilo splnit.

Východiskem pro zkoumání možných způsobů řešení sporů v České republice bylo zvoleno ust. čl. 36 odst. 1 Listiny, jež každému garantuje právo na soudní a jinou právní ochranu. Přestože právní řád nabízí několik možných způsobů řešení spotřebitelských sporů, pro účely práce byly vybrány soudní řízení, řízení před finančním arbitrem a před Kanceláří ombudsmana ČAP. Soudní řízení bylo zvoleno z důvodu jeho všeobecnosti a vysokého standardu ochrany ústavně zaručených práv, jež spotřebiteli poskytuje. Finanční arbitr a Kancelář ombudsmana ČAP pak byly zvoleny coby instituce specializované na tuto problematiku, které však zároveň vykazují značné odlišnosti a jsou tak vhodné pro srovnání, jak mezi sebou navzájem, tak právě se soudním řízením.

Pozornost byla věnována povaze řešení sporů před vybranými institucemi, neboť ta se vcelku nesystémově značně liší. Zatímco spory ze životního pojištění lze řešit mimosoudně v řízení před finančním arbitrem, který coby orgán veřejné moci poskytuje tzv. jinou právní ochranu ve smyslu ust. čl. 36 odst. 1 Listiny a disponuje pravomocí předložený spor závazně rozhodnout, řešení sporů z neživotního pojištění mimosoudní cestou u Kanceláře ombudsmana probíhá o poznání méně formální a především nezávaznou metodou konciliace. Domnívám se, že by se v odborné veřejnosti měla zahájit diskuse o tom, zda by nebylo vhodné zavést jak pro spory ze životního, tak pro spory z neživotního pojištění obě analyzované metody mimosoudního řešení sporů, neboť každá skýtá určité výhody.

Při komparaci jednotlivých způsobů řešení sporů byl kladen důraz na roli zásad v řízení, neboť ty se vždy promítají hned do několika institutů, s nimiž během řízení jeho strany přijdou do styku.

Jako pozitivní shledávám, že ve všech způsobech řešení spotřebitelských sporů z pojištění je možné uzavřít smír. Přestože konciliace může skončit pouze smírnou dohodou stran, není vyloučeno, aby účastníci podnikli další kroky k tomu, aby by byla jejich dohoda vykonatelná stejně jako meritorní rozhodnutí v řízení před soudem a před finančním arbitrem.

Pozitivně vnímám také skutečnost, že spotřebitel má v případě řešení sporu z pojištění na výběr, zda se obrátí na soud, nebo na příslušný subjekt mimosoudního řešení sporu, který je specializovaný na oblast pojištění. Spotřebitel má tak záruku, že řešení sporu z pojištění mimosoudní cestou bude probíhat na odborné úrovni a se zohledněním specifik dané oblasti.

Mezi členy odborné veřejnosti by dle mého názoru měla být vedena diskuze, zda je nezbytné a účelné, aby působnost v oblasti pojištění byla rozdělena mezi dva subjekty ADR, u nichž probíhá řešení sporu jinou formou, tj. ve správním řízení, pokud se jedná o spory ze životního pojištění a formou nezávazné konciliace, pokud jde o spory z neživotního pojištění. Přitom spory ze životního pojištění by také mohly být řešeny méně formální a nezávaznou cestou, stejně tak spory z neživotního pojištění by v určitých situacích mohly být řešeny formálnějším a závazným způsobem. Domnívám se, že v tom či onom případě není důvod spotřebiteli upírat výhody plynoucí z obou metod řešení sporů. Nehledě na to, že by mohly obě metody sloužit jako jakési vícestupňové ADR ve spotřebitelských sporech z pojištění.

Závěrem považuji za vhodné vyjádřit názor, že je jistě chvályhodné, že metody ADR dostávají v České republice stále více prostoru a věřím, že spolu se zvyšováním povědomí veřejnosti o těchto metodách bude jejich využívání stále častější, což povede k nižší soudní zátěži a větší spokojenosti stran sporu s výsledkem.

Seznam použitých zdrojů

1. Seznam použité literatury

BARTOŇ, Michal; KRATOCHVÍL, Jan; KOPA, Martin; TOMOSZEK, Maxim; JIRÁSEK, Jiří et al., 2016. Základní práva. Praha: Leges. ISBN 978-80-7502-128-1.

BUREŠ, Jaroslav; DRÁPAL, Ljubomír; KRČMÁŘ, Zdeněk et al., 2009. *Občanský soudní řád: komentář*. Velké komentáře. Praha: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-107-9.

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2015. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-25-5.

FRUMAROVÁ, Kateřina; GRYGAR, Tomáš; POUPEROVÁ, Olga a ŠKUREK, Martin, 2021. *Správní právo procesní*. Academia iuris (C.H. Beck). V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-827-6.

GERLOCH, Aleš, 2017. *Teorie práva*. 7. vydání. Plzeň: Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-652-1.

HENDRYCH, Dušan, 2016. *Správní právo: obecná část*. 9. vydání. Academia iuris (C.H. Beck). V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-624-1.

HOLÁ, Lenka a HRNČIŘÍKOVÁ, Miluše, 2017. *Mimosoudní metody řešení sporů: vysokoškolská učebnice*. Student (Leges). Praha: Leges. ISBN 978-80-7502-246-2.

HUSSEINI, Faisal et al., 2021. *Listina základních práv a svobod: komentář*. Beckova edice komentované zákony. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-812-2.

JEMELKA, Luboš; PONDĚLÍČKOVÁ, Klára; BOHADLO, David, 2023. *Správní řád. Komentář.* 7. vydání. Praha: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-751-4.

JIRSA, Jaromír; DOLEŽAL, Marek; VANČUROVÁ, Kateřina; HAVLÍČEK, Karel et al., 2019. *Občanské soudní řízení: soudcovský komentář. Kniha II. § 79-180 občanského soudního řádu.* 3. vydání. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). Praha: Wolters Kluwer, ISBN 978-80-7598-369-5.

KARFÍKOVÁ, Marie; PŘIKRYL, Vladimír a VYBÍRAL, Roman, 2018. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Teoretik. Praha: Leges. ISBN 978-80-7502-271-4.

KLÍMA, Pavel a ODEHNALOVÁ, Jana et al., 2018. *Právo na spravedlivý proces v interpretačních souvislostech*. Praha: Metropolitan University Prague Press, Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7598-141-7.

KOPECKÝ, Martin, 2021. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. Beckovy právnické učebnice. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-820-7.

MELZER, Filip a TÉGL, Petr, 2013. *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek I. § 1–117.* Praha: Leges. ISBN 978-80-87576-73-1.

MELZER, Filip a TÉGL, Petr, 2014. *Občanský zákoník: velký komentář. Svazek III. § 419–654.* Komentátor. Praha: Leges. ISBN 978-80-7502-003-1.

MOLEK, Pavel, 2012. *Právo na spravedlivý proces*. Lidská práva. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-748-3.

PETROV, Jan; VÝTISK, Michal; BERAN, Vladimír et al., 2019. *Občanský zákoník: komentář*. 2. vydání. Beckova edice komentované zákony. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-747-7.

POTĚŠIL, Lukáš; HEJČ, David; RIGEL, Filip; MAREK, David, 2020. *Správní řád: komentář*. 2. vydání. Beckovy komentáře. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-804-7.

SMOLÍK, Petr, 2005. Finanční arbitr: rozhodčí, nebo správní řízení? In: *Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám*. Praha: ASPI, s. 265-297. ISBN 80-7357-057-2.

SVATOŠ, Martin, 2020. *Tajemství mediace, aneb, Řešení sporů od A do Z*. Praha: Art Francesco. ISBN 978-80-86819-17-4.

SVOBODA, Karel; SMOLÍK, Petr; LEVÝ, Jiří; DOLEŽÍLEK, Jiří; BÍLÝ, Martin. et al., 2021. *Občanský soudní řád: komentář*. 3. vydání. Beckova edice komentované zákony. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-828-3.

SVOBODA, Petr, 2007. *Ústavní základy správního řízení v České republice: právo na spravedlivý proces a české správní řízení*. Praha: Linde. ISBN 978-80-7201-676-1.

ŠÍNOVÁ, Renáta a HAMUĽÁKOVÁ, Klára, 2020. *Civilní proces: Obecná část a sporné řízení*. 2. vydání. Academia iuris (C.H. Beck). V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-787-3.

ŠÍNOVÁ, Renáta a JURÁŠ, Marek, 2015. *Účastenství v civilním soudním řízení*. Teoretik. Praha: Leges. ISBN 978-80-87576-78-6.

ŠTENGLOVÁ, Ivana; DĚDIČ, Jan; FIALA, Josef; LASÁK, Jan; PILÍK, Václav et al., 2023. *Základy občanského práva hmotného*. Student (Leges). Praha: Leges. ISBN 978-80-7502-631-6.

VÍTOVÁ, Blanka, 2016. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-984-7.

WINTEROVÁ, Alena a MACKOVÁ, Alena et al., 2018. *Civilní právo procesní*. 9. aktualizované vydání. Student (Leges). Praha: Leges. ISBN 978-80-7502-298-1.

WINTR, Jan, 2023. *Principy českého ústavního práva*. 6. vydání. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-911-9.

ZAHRADNÍKOVÁ, Radka, 2017. *Pojmové znaky civilního procesu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-538-8.

2. Seznam použitých internetových zdrojů

BERAN, Vladimír; DOLEŽAL, Marek; HAVLÍČEK, Karel; JANEK, Kryštof; JIRSA, Jaromír a kol. *Občanský soudní řád, 2. část: Soudcovský komentář*. [Systém ASPI]. Wolters Kluwer. ISSN 2336-517X. Dostupné z https://www.aspi.cz/products/lawText/13/208/1/2/komentar-wkcr-c-99-1963-sb-obcansky-soudni-rad-2-cast-soudcovsky-komentar.

HOUT, Martin a MERENDA, David. Obecně k průběhu řízení před finančním arbitrem. Online. *Právní prostor*. Dostupné z https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/obecne-k-prubehu-rizeni-pred-financnim-arbitrem. [cit. 2023-11-05].

HOUT, Martin a MERENDA, David. K některým specifikům řízení před finančním arbitrem. Online. *Právní prostor*. Dostupné z https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/k-nekterym-specifikum-rizeni-pred-financnim-arbitrem. [cit. 2023-11-05].

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Tisková zpráva: Upřesnění zavádějících informací o řízení před finančním arbitrem*. Online. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/tiskove-zpravy/tiskova-zprava-upresneni-zavadejicich-informaci-o-rizeni-pred-financnim-arbitrem-384.html. [cit. 2023-11-30].

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2019*. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2020*. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2021*. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022*. Online. Dostupné z https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html.

KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Kdo jsme*. Online. Dostupné z https://www.cap.cz/o-nas. [cit. 2023-11-02].

KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.* Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/files/CAP_OMBUDSMAN_formular_2021-1_FORM_I.pdf.

KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Průvodce vyplněním formuláře*. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/files/CAP_ombudsman_pokyny_FIN_II.pdf.

KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Výroční zpráva 2019* Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/o-nas/vyrocni-zprava.

KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Výroční zpráva 2020*. Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/o-nas/vyrocni-zprava.

KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Výroční zpráva 2021*. Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/o-nas/vyrocni-zprava.

KANCELÁŘ OMBUDSMANA ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Výroční zpráva 2022*. Online. Dostupné z https://www.ombudsmancap.cz/o-nas/vyrocni-zprava.

LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. *Právní rozhledy*, 2006, č. 10, s. 351-356. Online. Dostupné z: https://www-beck-online-cz.ezproxy.is.cuni.cz/bo/chapterview-document.seam?documentId=nrptembqgzpxa4s7geyf6427gm2tc&groupIndex=0&rowIndex=0&refSource=search-facets. [2023-08-22].

MACKOVÁ, Alena. Prof. A. Macková: Málokterý spotřebitel nechce být pojištěn. Chce, ale dobře. *Advokátní deník*, 2023. Online. Dostupné z https://advokatnidenik.cz/2023/01/18/prof-a-mackova-maloktery-spotrebitel-nechce-byt-pojisten-chce-ale-dobre/. [Cit. 2023-11-20].

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Česká advokátní komora*. Online. Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-

spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/2023/9/Ceska-advokatni-komora.pdf. [cit. 2023-08-10].

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú*. Online. Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/spotrebitelsky-asistencni-system/2020/2/Kancelar-ombudsmana-Ceske-asociace-pojistoven.pdf. [cit. 2023-08-14].

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. Národní zpráva o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) v České republice za roky 2018-2021. Online. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/2022/8/Narodni-zprava-o-mimosoudnim-reseni-spotrebitelskych-sporu-2018-2021.pdf.

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*. Online. Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/pruvodce-pro-spotrebitele/2022/1/Letak-MPO---Mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu.pdf. [cit. 2023-08-16].

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů*. Online. Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dostupné z: https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu---245423/. [cit. 2023-10-09].

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Sdružení českých spotřebitelů, z. ú*. Online. Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/spotrebitelsky-asistencni-system/2020/2/Sdruzeni-ceskych-spotrebitelu.pdf. [cit. 2023-08-10].

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Spotřebitelský ombudsman, z.ú. (OnlineMediator.cz)*. Online. Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dostupné z: https://www.mpo.cz/assets/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/2023/7/Spotrebitelsky-ombudsman_5.pdf. [cit. 2023-08-10].

MINISTERSTVO SPRAVEDLNOSTI. *Aplikace ePodatelna*. Online. Justice.cz. Dostupné z: https://epodatelna.justice.cz/ePodatelna/homepage. [cit. 2023-10-04].

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Závěr č. 84. ze Zasedání poradního sboru ministra vnitra ke správnímu řádu ze dne 14. 12. 2009.Online. Dostupné z https://www.mvcr.cz/clanek/zavery-poradniho-sboru-ministra-vnitra-ke-spravnimu-radu.aspx.

Slovník českých synonym [online]. Brno: Lingea s.r.o. Dostupné z: https://www.nechybujte.cz/slovnik-ceskych-synonym/spor [Cit. 2023-5-25].

ÚSTAV PRO JAZYK ČESKÝ AV ČR. *Internetová jazyková příručka (*2008-2023). Praha: Ústav pro jazyk český AV ČR. Online. Dostupné z https://prirucka.ujc.cas.cz/?slovo=spor. [cit-2023-5-25].

WAGNEROVÁ, Eliška; ŠIMÍČEK, Vojtěch; LANGÁŠEK, Tomáš; POSPÍŠIL, Ivo; CHALUPOVÁ, Martina a kol. *Listina základních práv a svobod: Komentář*. Wolters Kluwer. [Systém ASPI]. ISSN 2336-517X. Dostupné z https://www.aspi.cz/products/lawText/13/46500/1/2#pa_%25C8l.1. [cit. 2023-10-14].

3. Seznam použitých právních předpisů

Vnitrostátní právní předpisy

Zákon č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnárenské činnosti

Zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění

Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi ve znění účinném do 31. ledna 2016

Zákon č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem a o změně zákona České národní rady

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů

Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů

Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů

Zákon č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů

Zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Zákon č.182/1993 Sb., o Ústavním soudu

Zákon č. 304/2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob

Zákon č. 358/1992 Sb., zákon České národní rady o notářích a jejich činnosti (notářský řád)

Zákon č. 549/1991 Sb., zákon České národní rady o soudních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška Ministerstva spravedlnosti č. 37/1992 Sb., o jednacím řádu pro okresní a krajské soudy

Evropské právní předpisy

Evropská úmluva o ochraně lidských práv

Listina základních práv Evropské unie

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997, o přeshraničních převodech

Smlouva o fungování Evropské Unie

4. Seznam použité judikatury

.

Nález Ústavního soudu ze dne 19. 9. 1996, sp. zn. III.ÚS 104/96

Nález Ústavního soudu ze dne 1. 9. 1998, sp. zn. I. ÚS 233/97

Nález Ústavního soudu ze dne 7.7. 1999, sp. zn. I. ÚS 138/98

Nález Ústavního soudu ze dne 4. 6. 2003, sp. zn. II. ÚS 71/99.

Nález Ústavního soudu ze dne 28. 1. 2014, sp. zn. Pl. ÚS 49/10

Nález Ústavního soudu ze dne 9. 10. 2018, sp. zn. IV. ÚS 3009/17-2

Nález Ústavního soudu ze dne 30. 7. 2019, sp. zn. 32/18

Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách ze dne 23. 1. 2019, č. j. FA/SR/ZP/1251/2018–15

Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 28. 2. 2018, sp. zn. 5 A 142/2013

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 5. 2007, sp. zn. 32 Odo 1373/2005

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 5. 8. 2008, sp. zn. 28 Cdo 864/2008

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 24. 11. 2011, sp. zn. 22 Cdo 5265/2009

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 20. 6. 2012, sp. zn. 31 Cdo 619/2011

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 09. 2015, sp. zn. 30 Cdo 344/2014

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 20. 6. 2017, sp. zn. 23 Cdo 4513/2016

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 9. 2021, sp. zn. 23 Cdo 1056/2020

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19.4.2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006-96

Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 29. 12. 2022, sp. zn. 2 Afs 145/2020-28.

Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 1 ze dne 3. 1. 2023, sp. zn. 65 C 98/2022

Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 1 ze dne 11. 4. 2022, sp. zn. 26 C 242/2021-40

Rozsudek Okresního soudu v Písku ze dne 15. 4. 2021, sp. zn. 10 C 146/2020-171

Usnesení finančního arbitra ze dne 27.7.2019, Č. j. FA/SR/ZP/41/2017–19

Usnesení finančního arbitra ze dne 10. 9. 2019, č. j. FA/SR/ZP/77/2017–42

Usnesení finančního arbitra ze dne 11. 9. 2019, č. j. FA/SR/ZP/474/2017–24

Usnesení finančního arbitra ze dne 16. 9. 2019, č. j. FA/SR/ZP/1956/2016–42.

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 17. května 2001, sp. zn. 20 Cdo 1072/2000

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 18. 12. 2012, sp. zn. 28 Cdo 3728/2012

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 15.09.2020, sp. zn. 21 Cdo 2083/2020

Usnesení Ústavního soudu ČSFR ze dne 9. 6. 1992, sp. zn. I. ÚS 191/92

Usnesení Ústavního soudu ze dne 5. 8. 2002, sp. zn. IV. ÚS 732/2000

Usnesení Ústavního soudu ze dne 5. 11. 2007, sp. zn. IV. ÚS 13/2007

Usnesení Ústavního soudu ze dne 28. 6. 2016, sp. zn. IV. ÚS 1474/16

Usnesení zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb. ze dne 14. 12. 2017, č. j. Konf 44/2017-7

5. Seznam ostatních zdrojů

Stanovisko pléna Ústavního soudu č. 1. ze dne 25. 10. 2005, Pl. ÚS-st. 20/05.

Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, č. 378/2015 Dz

Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 229/2002 Sb., o Finanční arbitráži, č. 229/2002 Dz.

Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 404/2012 Sb. kterým se mění zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, č. 404/2012 Dz

Řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění se zaměřením na komparaci soudního a vybraných způsobů mimosoudního řešení sporů

Abstrakt

Práce se zaměřuje na srovnání soudních a mimosoudních metod řešení spotřebitelských sporů z pojištění. Z mimosoudních metod řešení sporů byl vybrán finanční arbitr a Kancelář ombudsman České asociace pojišťoven.

Autorka v práci charakterizuje tyto instituce i soud jakožto garanta ústavně zaručeného práva na soudní ochranu a dále analyzuje soudní a vybraná mimosoudní řešení sporů z pojištění, v němž na jedné straně stojí spotřebitel a na druhé pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel. V práci jsou jednotlivá řízení před vybranými institucemi a soudem analyzována především z hlediska účastníků, zejména pak spotřebitele.

Práce je rozdělena do 4 kapitol, které jsou strukturovány takto:

První kapitola se zabývá vymezením klíčových pojmů, tedy pojištění, pojistná smlouva a její strany a další smluvním vztahem dotčené subjekty, podnikatel, spotřebitel a spotřebitelský spor z pojištění. Kapitola je zakončena stručnou typologií spotřebitelských sporů z pojištění.

Druhá kapitola představuje rámec řešení sporů z pojištění. Jsou zde rozebrána nejrelevantnější ustanovení ústavního pořádku a rámcově představeny uvedené instituce spolu s jejich místem v právním řádu a systému řešení sporů.

Ve třetí kapitole jsou představeny, analyzovány a stručně porovnány zásady řízení, jimiž se vybrané instituce v procesu řešení sporů řídí. Zejména je poukázáno na styčné body mezi zásadami řízení před soudem a finančním arbitrem a jejich odlišnost oproti zásadám mimosoudního řešení sporů, jimiž se řídí Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven.

Čtvrtá kapitola je pro práci stěžejní a je rozčleněna celkem do šesti podkapitol, v nichž jsou zkoumány a srovnávány vybrané aspekty řešení spotřebitelských sporů z pojištění soudní a mimosoudní cestou. Ve čtvrté kapitole převládá metoda analýzy platných právních předpisů, relevantní judikatury a dalších zdrojů vztahujících se k vybraným aspektům řešení sporů a následná syntéza zjištěných poznatků. Pozornost je věnována aspektům, jež mohou být pro spotřebitele rozhodující pro volbu, zda se rozhodne vyvstalý spor řešit soudní, nebo mimosoudní cestou.

V první podkapitole jsou porovnávány možné způsoby zahájení řešení sporu, přičemž bližší pozornost je věnována návrhu a jeho náležitostem, možným způsobům jeho podání a jeho účinkům.

Druhá podkapitola je věnována otázce účastenství. Zkoumána je zejména otázka přístupu k vybraným institucím, u nichž lze spotřebitelské spory z pojištění řešit.

Třetí podkapitola je zaměřena na aspekty prostupující celým průběhem řešení sporů, a sice na otázku právní pomoci, rychlosti řešení sporu a na jazyk, v němž řešení sporu probíhá.

Ve čtvrté podkapitole je zkoumán průběh srovnávaných způsobů řešení spotřebitelských sporů z pojištění s důrazem na formu a podobu jednání a snahu o vedení stran ke smírnému řešení sporu.

Pátá podkapitola se zaměřuje na zjišťování skutkového stavu v rámci vybraných způsobů řešení sporů, zejména pak z hlediska odpovědnosti stran za prokázání jejich tvrzení a s tím spojenými procesními povinnostmi. Důraz je kladen také na odlišnost mezi povahou a rolí důkazů v řízení před soudem a finančním arbitrem na jedné straně a podkladů pro řízení před Kanceláří ombudsmana České asociace pojišťoven na straně druhé.

Poslední šestá podkapitola je zaměřena na zakončení sporu s popisem a porovnáním jednotlivých forem rozhodnutí a se zaměřením na aspekty jejich závaznosti.

Klíčová slova: spotřebitel, spory, pojištění

Resolution of consumer disputes from insurance with focus on comparison of judicial and selected alternative dispute resolution methods

Abstract

The diploma thesis focuses on comparing judicial and alternative dispute resolution methods of resolving consumer disputes from insurance. Financial arbitration and the proceeding held by Office of the Ombudsman of the Czech Insurance Association were selected as alternative dispute resolution methods.

The author characterizes these institutions and the court as the guarantor of the constitutionally guaranteed right to judicial protection. Furthermore, the work analyzes judicial and selected alternative dispute resolution methods in insurance disputes, with the consumer on one side, and on the other side, the insurance company or insurance intermediary. The individual proceedings before the selected institutions and the court are primarily analyzed from the perspective of the participants, especially consumers.

The work is divided into four chapters, structured as follows:

The first chapter defines key terms such as insurance, insurance contract and its parties, as well as other persons and entities involved in the contractual relationship, entrepreneur, consumers, and consumer disputes related to insurance. The chapter concludes with a brief typology of consumer disputes from insurance.

The second chapter introduces the framework for resolving insurance disputes. The most relevant provisions of the constitution are analyzed, and the mentioned institutions are outlined within the legal system and dispute resolution system.

The third chapter presents, analyzes, and briefly compares the principles of proceedings followed by selected institutions in the dispute resolution process. Emphasis is placed on the similarities between court and financial arbitration proceedings and their differences from the principles of alternative dispute resolution followed by the Office of the Ombudsman of the Czech Insurance Association.

The fourth chapter is crucial to the work and is divided into six subchapters examining and comparing selected aspects of resolving consumer disputes from insurance through judicial and extrajudicial means. This chapter predominantly employs the method of analyzing applicable legal regulations, relevant case law, and other sources related to the selected aspects of dispute resolution, followed by a synthesis of findings. Attention is given to aspects that may be crucial for consumers when deciding whether to resolve a dispute judicially or extrajudicially.

The first subchapter compares possible ways to initiate dispute resolution, with a closer look at the proposal, its requirements, possible methods of submission, and its effects.

The second subchapter addresses the issue of participation, particularly examining access to selected institutions for resolving consumer disputes from insurance.

The third subchapter focuses on aspects throughout the dispute resolution process, namely legal aid, the speed of dispute resolution, and the language in which dispute resolution occurs.

The fourth subchapter examines the course of the compared methods of resolving consumer disputes from insurance, with an emphasis on the form and nature of proceedings and the effort to guide parties toward an amicable resolution.

The fifth subchapter focuses on establishing the facts within the selected methods of dispute resolution, especially concerning the responsibility of parties to prove their claims and associated procedural obligations. Emphasis is also placed on the differences in the nature and role of evidence in proceedings before the court and financial arbitrator on one side and the information provided for proceedings before the Office of the Ombudsman of the Czech Insurance Association on the other.

The last sixth subchapter focuses on concluding disputes with a description and comparison of various forms of decisions, emphasizing aspects of their binding nature.

Key words: consumer, disputes, insurance