

## Mediace jako mimosoudní řešení sporů

### Mediation as an out-of-court settlement of disputes

Zuzana Chamrádová

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce, sv. Alžbety Bratislava

Inštitút Dr. P. Blahu Skalica

Katedra sociálnej práce Jána Havlíka

---

**Recenzent/Review:** Mgr. Bc. Georgios Tucoglidis

podnikový právnik

e-mail: georgios@tucoglidis.com

---

**Submitted/Odoslané:** 25. 04. 2021

**Accepted/Prijaté:** 11.05.2021

---

**Abstrakt:**

V hektické době globalizace se vytrácejí pozitivní vztahy a radosti vytvořených u běžných nákupů výrobků a služeb. Obchodní transakce se zrychlily. Spotřebitelé a prodávající se pod stresem a tíhou zákonů dostávají do konfliktu, který vzniká důvodem rozličných názorů na řešený problém. Česká obchodní inspekce jako úřad veřejné správy je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím mediace. Může na návrh spotřebitele urovnat konflikt ke spokojenosti obou účastníků sporu. Výsledkem řízení pomoci metody mediace může být, jak dokládají kladné výsledky úřadu, uspokojení potřeb všech účastníků, ale současně může společný úspěch přinést

významné zlepšení vztahů, které nebyly původním požadavkem.

**Abstract:**

In the hectic times of globalization, reap the positive relationships and joys created by everyday purchases of products and services. Business transactions accelerated. Consumers and sellers under stress and tough lawmakers get into a conflict, which creates a reason for different opinions on the problem being solved. The Czech Trade Inspection, as a public administration, is the subject of out-of-court settlement of consumer disputes through mediation. It may, at the request of the consumer, settle the conflict to the satisfaction of both parties to the dispute. As the Office's positive results show, the results of mediation assistance can result in the satisfaction of

the needs of all participants, but can lead to social success and bring about a significant improvement in relationships that do not exist in the original requirement.

### **Klíčové slova**

mediace, mimosoudní řešení sporů, Česká obchodní inspekce

### **Key words**

Mediation, out-of-court dispute resolution, Czech Trade Inspection

---

## **Úvod**

V dnešní hektické době, si ani neuvědomujeme, že ztrácíme důležité osobní kontakty s lidmi, kteří se jen mihnou v našem životě, s lidmi, které bereme automaticky a ani se nad nimi nezamýšlíme. Mezi tyto osoby patří prodavači, obuvníci, kadeřníci, zahradníci, servírky, poskytovatelé rozmanitých služeb. Tito lidé se historicky starali a starají o naše nejrozmanitější potřeby, které uspokojujeme prostřednictvím jejich nabízené a námi poptávané práce. Mnoho těchto profesí se vytlačuje v době globalizace a elektronizace poskytováním prodeje rozličných produktů od potravin, květin až po prodej automobilů, či materiálu na náš dům přes internet prostřednictvím počítačů či mobilních

telefonů. Vytrácí se radost z nákupu, kdy můžeme být obslouženi příjemnou prodavačkou, která rozdává úsměvy a umí skvěle poradit. V době, kdy se všechny tyto transakce zrychlily to nemají jednoduché ani spotřebitelé a ani prodávající. Na prodávající a další tyto profese jsou kladeny velké nároky a mnoho povinností přechází na jejich bedra ze strany státu prostřednictvím zákonů. Tito lidé musí dodržovat pravidla mezi něž se řadí poctivost prodeje výrobků či poskytování služeb, zákaz klamání spotřebitele, zákaz používání nekalých obchodních praktik, zákaz agresivních obchodních praktik nebo zákaz prodeje zboží určeného pro humanitární účely do zahraničí a řada další povinností. Zboží, které nakupujeme, bychom chtěli hned a v co nejvyšší kvalitě, doba se zrychluje, na nic není čas a místo vlídného slova jsou obě strany nervózní a bez zájmu. Spotřebitel nechápe prodávajícího a prodávající naopak mnohdy nechápe spotřebitele. Občas se stane, že nakoupíme, ale špatně. Výrobek neodpovídá našim požadavkům nebo je nekvalitní, a proto běžíme na poštu nebo osobně do prodejny výrobek vyměnit či vrátit, můžeme jej reklamovat a pokud jde o službu postupujeme obdobně. Jenže ne vždy se obě strany domluví k uspokojení představ obou

stran. Dochází ke konfliktu a žádný z účastníků nechce ustoupit od svých názorů. V tomto případě se můžeme obrátit na jeden z orgánů státní správy, a to Českou obchodní inspekci, která dohlíží na trh a kontroluje dodržování povinností prodejců a poskytovatelů služeb, které jsou stanoveny zákonem. Tento úřad je mimo jiné subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a prostřednictvím mediace může na návrh spotřebitele urovnat tento konflikt ke spokojenosti obou účastníků.

## 1 Mediacce

Termín mediace, jak píše Holá et al. (2013) je termínem centrálního zájmu. Vychází z latinského slovesa *mediare* – zprostředkovat a od něho dále odvozeného latinského podstatného jména *mediation* – zprostředkování. *Medietas* – střed, *mediocris* – prostřední, *mediocritas* – mírnost, skromnost, ale i střední cesta. Podle Plamínka (2013) je v dnešní době v „moderní“ podobě uznávanou metodou řešení vzniklých konfliktů. Mediace a její procesy se vyvíjí, zpřesňují a nabývají vyššího významu. Rozvíjí se teorie a také se vymezuje a rozšiřuje oblast jejího působení. Pomocí mediace můžeme zvládat různé spory, je to způsob

k urovnání konfliktů, které mohou mít emotivní charakter a za pomoci jednoho nebo více odborníků můžeme tento konflikt zvládnout. Tato samotná intervence však o výsledku konfliktu nerozhoduje, mediátor je prostředníkem a rádcem, který vede proces v zákonem určených mantinelech, ale vždy se věcně musí rozhodnout klient.

### 1.1 Konflikt

Plamínek (2013) píše, že konflikty jsou neodstranitelnou charakteristikou bytí. Pro živý organizmus mohou znamenat výkyvy stability a rovnováhy pokles tlaku, míru únavy, je to neustálé kmitání kolem pohody organismu. Konflikt je faktor, který přináší do systémů pravý opak, nerovnováhu a nestabilitu. Pokud systém, v tomto případě lidský organismus, umí konflikt zvládat, může ho využívat ke svému dalšímu vývoji, pokud je to naopak, je systém ohrožen. Konflikty nám komplikují život. Pokud budeme vnímat, že jsou životodárné, tak se můžeme v tomto případě mnohému naučit a také něco dalšího získat. Myšlenka pozitivního přístupu ke konfliktům, které vznikají mezi lidmi je důležitá proto, aby mediace byla úspěšná. Úvaha o pozitivním přístupu ke

konfliktům se zakládá na lidských právech. Mezi základní práva patří právo na vlastní názory. Právo samostatně myslet, rozhodovat se a vytvářet si představy. Lidé se liší, a proto se liší jejich názory a slova. Odlišné myšlenky a názory katalyzují vznik nových nápadů a taktéž řešení. Pokud jsou názory a myšlenky legitimní jsou legitimní i konflikty mezi lidmi. Konflikt se vyřeší sám jen málokdy, a proto je rozumné účinně je řešit. Je nutné zdůraznit, že musíme vnímat rozdíl mezi myšlenkou a činem. Myšlenky bychom neměli bránit, pokud je však čin v rozporu s právem druhého účastníka konfliktu či nepřímo zúčastněné osoby může být za určitých okolností těmto činům bráněno. Podle Holé (2003) jsou někdy pojmy konflikt a stres zařazovány pod společný pojem a to „náročná životní situace“. Většina osob v náročných životních situacích pocítuje překážku v procesu uspokojování jeho potřeb.

## **1.2 Cíl a smysl mediace**

Obecným cílem je podle Plamínka (2013) úspěšné vyřešení sporu. Mediace nebo její výsledek můžeme považovat za skutečně úspěšnou je-li dohoda nebo řešení uskutečněno, jinak řečeno konflikt přestává existovat. Skutečným posláním a

cílem mediace je především péče o spokojenost všech účastníků s jejím průběhem s věcným i osobním vyzněním. To znamená, že klíčovým slovem v mediaci je spokojenost. Tím se liší od práva. Primární v tomto procesu je dosažení dohody nebo řešení. Celý přístup je založen na víře, která směřuje účastníci sporu k závěru stabilního řešení. Potom právě stabilita řešení odráží pojetí spravedlnosti, na které se dokázali účastníci dohodnout. Subjektivní pojetí spravedlnosti je lepší než objektivní spravedlnost, která je do sporu vnesena zvenčí. Subjektivní pojetí se zakládá na svobodné vůli účastníků, a proto je ní kladen velký důraz. Hlubokým smyslem mediace je pomoc lidem, tak aby byli spokojeni a výsledkem celého procesu by měli být „tři šťastní lidé“ obě strany konfliktu a mediátor.

## **1.3 Výhody mediace**

Plamínek (2013) tvrdí, že výhodou mediace je fakt, že o řešení rozhodují účastníci mediace, kteří vnášejí do sporu aspekty a naděje. Jiné metody řešení sporů neposkytují v takové míře právě tyto důležité determinanty. Dohody jsou uzavírány svobodně a mediátor usiluje o klidný průběh procesu. Pokud se lidé dohodnou bez násilí, určitě budou

dohody s větší potřebou vnášet do praxe. Každý proces mediace přináší při realizaci dohod řadu kroků, které umožní tento proces zpomalovat a znesnadňovat. Je to ve chvíli kdy účastníkům chybí chuť a ochota dohody dodržovat. Pokud však dochází ke spontánní motivaci k činům vedoucím k naplnění dohody, tyto problémy odpadají. Mediace zcela zásadním způsobem šetří čas všech stran a také ve srovnání se soudním řízením významně šetří peněženku účastníků řízení. Je-li mediátor kompetentní, je schopen celý proces vést efektivně, a právě proto vznikají při mediaci nová tvůrčí řešení, která jsou jednou z velkých výhod mediace, protože nejen spokojenost, nemalé úspory a naděje, ale společný úspěch může přinést významné zlepšení vztahů, které nebyly původním požadavkem.

## **2 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Podle Vlachové (2021) může být mimosoudní řešení popsáno jako proces, který je strukturovaně veden za pomoci třetí nezávislé osoby. V období totality nebyly v České republice metody, které by vedly k ukončení sporu a ukončení konfliktu mimo justice vyvíjeny vůbec, ale v současné době je mimosoudní řešení

spotřebitelských sporů v rozkvětu a jsou podporovány či dokonce nařizovány prostřednictvím evropských směrnic všem členům Evropské unie. Co se týká řešení spotřebitelských stížností a sporů je právě v evropských předpisech jednoznačně upřednostňována možnost alternativního řešení. Evropská unie doporučuje a někdy dokonce nařizuje všem svým členům zavádění takových řešení. Mimosoudnímu řešení sporů a jeho rozvoji v České republice přispělo zdoluhavé a neefektivní řešení pomocí českého justičního systému, a protože čím hůře a déle vede cesta ke spravedlnosti pomocí soudů, tím rychleji a efektivněji se vyvíjí mechanismy mimosoudního řešení. A právě jeden z orgánů státní správy Česká obchodní inspekce, je specializovaným úřadem zabývajícím se v českém právním prostředí, spotřebitelskými spory.

### **2.1 Česká obchodní inspekce**

Představíme si výše jmenovaný úřad, který je jedním z úřadů veřejné správy. Česká obchodní inspekce je zřízena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů a je podřízená ministerstvu průmyslu a obchodu. Rozsah pravomocí tohoto úřadu je velmi obsáhlý. Provádí

dozor nad trhem, kde prostřednictvím úředníků kontroluje fyzické a právnické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nebo nabízejí a poskytují služby, nebo vyvíjejí jinou činnost podle tohoto zákona. Zabývá se zajišťováním poradensko-informační činností pro občany. Česká obchodní inspekce spolupracuje s příslušnými orgány členských států Evropské unie a států tvořících Evropský hospodářský prostor při aplikaci přímo použitelného předpisu Evropské unie, a to v rozsahu působnosti předpisů na ochranu zájmů spotřebitele. Podle výše jmenovaného zákona je také subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

## **2.2 Zákon o ochraně spotřebitele**

Každý občan je ve svém životě spotřebitelem a Česká obchodní inspekce má ve své kompetenci také dohled nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Každý spotřebitel má podle tohoto zákona právo na bezplatné mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Tento zákon upravuje všechny povinnosti a postupy tohoto úřadu pro vykonávání této služby

občanům, kteří se dostanou do neřešitelného konfliktu a možnost řešení soudní cestou je pro ně zdlouhavé, drahé, nebo jinak nepřijatelné. Tento úřad se musí řídit mimo jiných povinností, které jim určuje tento zákon, také principy odbornosti, nestrannosti a nezávislosti.

## **2.3 Právo v mediaci**

Holá (2003) tvrdí, že pokud dojde ke konfliktu a sporná oblast, která je porušením zákonné normy, to znamená, že je právně normována, nemůže právu v mediaci uniknout. Mediace slouží k vytvoření dohody nebo smlouvy, která směřuje k užití práva. Zákonné právo má velkou sílu, protože dokáže usměrnit základní archaický vzorek, který vede k vypořádání konfliktu, proto slouží k tomu, aby meze smlouvy nebyla porušeny, nelze porušit rozpor s dobrými mravy, vůle stran musí být naplněna základem existujících právních základů. V mediaci musí být rovněž využity principy na nichž jsou založeny zákony s cílem vlastních zájmů. Především musí být nalezen výsledek, který bude kontrolovatelný a vymahatelný, aby bylo dosaženo účelu ochrany účastníků smluvního vztahu. Pro mediaci je nutná znalost práva, protože budoucí odpovědná rozhodnutí klientů

předpokládá znalost všech relevantních okolností. Ať je výsledek mediace jakýkoliv, musí obstát před zákonem.

## **2.4 Mediace v právu**

V této moderní době, jak píše Holá (2003) dochází k mnoha převratným politicko-ekonomickým změnám, jejichž začátkem lze označit konec 20. století. Z hlediska práva jde o hledání nových forem spravedlnosti, aby se odstranily některé poněkud nepružné postupy. Zvýšená pozornost se věnuje osvědčeným postupům z minulosti, avšak tyto jsou zasazeny do moderních podmínek. Trestní čin je vnímán jako sociální událost a cílem restorativní justice je urovnat narušené vztahy a uspokojení zájmů všech osob, kterých se případný trestný konflikt týká. Trestný čin je mimo jiné vnímán jako konflikt s konkrétními lidmi, kteří vlivem chování jiné osoby přišli ke škodě. Podstatou restorativní justice je teze, že ho můžeme pojmout, jako vychýlení a narušení vztahu mezi konkrétním jedincem a poškozeným. Nejvýznamnější specifickou metodou k řešení těchto konfliktů a naplnění konceptu restorativní justice je právě mediace. Mediace přispívá k porozumění příčin porušení právních norem při vysokých nárocích na věcnou správnost a

rozhodnutí. Vytváří podmínky pro řešení již vzniklých konfliktů.

## **2.5 Aktuální otázky související s mediací v České republice**

Během uplynulých let můžeme z jak píše Malacka et al. (2016) pracovat s dostatečnou zpětnou vazbou, která nám dokáže umožnit nahlédnout na problematiku právní úpravy v dané oblasti a zhodnotit působení zapsaných mediátorů v České republice. A je nutno zdůraznit, že zakotvení institutu mediace do českého právního řádu byly vkládány velké naděje, protože rostoucí nedůvěra ke státním institucím, k přetíženým soudům znamenala potřebu zavádění nových přístupů a metod právě v řešení soudních sporů. Přijatý zákon o mediaci a úprava dalších je výsledkem tohoto vývoje.

## **2.6 Úspěšnost mimosoudního řešení sporů**

Jak se publikuje Česká obchodní inspekce (2021) pokud jde o její činnost v rámci mimosoudního řešení sporů, byla v uplynulém roce 2020 vyřešena dohodou opět více než polovina sporů mezi spotřebitelem a podnikatelem. Tyto výsledky dokládají úspěšnost institutu

mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Oddělení České obchodní inspekce, které se zabývá výše uvedenou problematikou, obdrželo v roce 2020 celkem 3 740 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Je to zhruba sedmiprocentní nárůst oproti roku 2019. Pokud chceme tyto návrhy rozdělit na předmět a oblast sporu, mezi nejčastější návrhy, tak jako v minulých letech převažovaly návrhy spojené s konflikty vzniklé při reklamaci spotřebního zboží. Mezi další výraznou skupinu patří návrhy spojené s cestovními službami a ubytováním, což bylo zcela jistě způsobeno rozšířením pandemie koronaviru. Mezi problematické oblasti patří návrhy spojené se zprostředkovateli energií, kteří mají například požadavky na úhradu pokut při tvrzeném porušení smlouvy ze strany spotřebitele. Dalším problémem je nedodání zboží z internetových obchodů, které bylo předem řádně uhrazeno. Pokud jde o výsledky řešení mimosoudní sporů prostřednictvím České obchodní inspekce 986 návrhů bylo ze strany České obchodní inspekce důvodně zamítnuto, v 526 případech spotřebitelé vzali své návrhy zpět a v 1044 případech došlo k dohodě mezi oběma stranami. 974 sporů skončilo marným uplynutím lhůty, to znamená nedohodou a zbytek 210

návrhů přešlo k řešení do roku 2021. Celkově vyřešila Česká obchodní inspekce prostřednictvím mimosoudního řešení sporů více jak polovinu sporů, konkrétně 51,7 procent případů, kterými se zabývala.

### **Závěr**

Závěrem této práce je nutné zdůraznit, že na úřad České obchodní inspekce se obracejí denně s žádostí o pomoc občané různých věkových kategorií. Jsou to lidé, kteří právě z důvodu nějakého konfliktu kontaktují úřad a žádají o obyčejnou radu nebo žádají o pomoc při řešení nepříjemných situací vyplývajících z každodenního života, od koupě obyčejného rohlíku, přes boty, stavebního materiálu nebo využití poskytované služby. Obracejí se o pomoc dokonce občané, většinou senioři, kteří se dostali do stresové situace po setkání s tzv. „šmejdy“. Jsou to společnosti, které za pomoci psychických nátlaků, úskoků, zastrašování, dostávají tyto osoby do situací, kdy snadno podlehnou nekalým obchodním praktikám těchto nereseriových firem, čímž se dostávají do situací, které je vženou do životní nouze, psychické nepohody, někdy až na hranici chudoby. A právě tento úřad jako subjekt určený



zákonem může prostřednictvím mimosoudního řešení spotřebitelských sporů výrazně a úspěšně pomoci těmto lidem v jejich nelehké životní situaci, bez zbytečných průtahů, zdarma a efektivněji než česká justice. Výsledkem řízení, pomocí metody mediace, může být, jak dokládá analýza kladných výsledků úřadu, uspokojení potřeb všech účastníků, ale současně může společný úspěch přinést významné zlepšení vztahů, které nebyly původním požadavkem.

### Seznam bibliografických odkazů

HOLÁ, Lenka, 2003. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing, 192 s. ISBN 80-247-0467-6.

HOLÁ, Lenka a kol. 2013. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, 512 s. ISBN 978-80-247-4109-3.

MALACKA, Michal a kol. 2016. *Mediace dnes – realita a perspektivy*. Praha: Leges, 400 s. ISBN 978-80-7502-170-0.

PLAMÍNEK Jiří, 2013. *Mediace. Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha:

Grada Publishing, 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6.

VLACHOVÁ, Barbora, 2021. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. Praha: C. H. Beck, 129 s. ISBN 978-80-7400-811-5.

Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, a o změně a doplnění dalších zákonů.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a o změně a doplnění dalších zákonů.

Česká obchodní inspekce. 2020 výroční zpráva ČOI. [online] Praha: Česká obchodní inspekce, 2021 [cit. 30.4.2021]. Dostupné z [https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2021/04/COI\\_V%C3%BADro%C4%8Dn%C3%AD\\_zpr%C3%A1va\\_2020\\_web.pdf](https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2021/04/COI_V%C3%BADro%C4%8Dn%C3%AD_zpr%C3%A1va_2020_web.pdf).

---

### Kontakt na autora

Bc. Zuzana Chamrádová

VYSOKÁ ŠKOLA  
ZDRAVOTNÍCTVA  
A SOCIÁLNEJ PRÁCE SV.  
ALŽBETY BRATISLAVA

Inštitút Dr. P. Blahu  
Skalica

*Bc. Zuzana Chamrádová*

*Sociálno-zdravotnícke spektrum  
Social Health Spectrum*

Katedra sociálnej práce

Jána Havlíka

Email:

[zuzana.lucie@seznam.cz](mailto:zuzana.lucie@seznam.cz)