

Obsah

O autorce	V
Předmluva	VII
Seznam použitých zkratk	XIII
Obecná část.....	1
Kapitola 1. Ochrana spotřebitele	3
1. Evropská politika ochrany spotřebitele	4
2. Důvody a cíle ochrany spotřebitele	6
3. Nástroje ochrany spotřebitele.....	7
Kapitola 2. Ochrana spotřebitele v ČR	9
1. Ochrana spotřebitele v ObčZ	10
2. Úprava v zákoně o ochraně spotřebitele.....	12
3. Subjekty ochrany spotřebitele	14
a) Evropské spotřebitelské centrum	14
b) FIN-NET a INFOSOS	14
c) Česká obchodní inspekce.....	17
d) Spotřebitelské organizace.....	17
e) Profesní komory.....	18
f) Česká národní banka.....	19
g) Spotřebitelští ombudsmani.....	20
4. Řešení spotřebitelských sporů.....	21
5. Řešení sporů před soudem.....	21
6. Mimosoudní řešení sporů	24
a) Požadavky plynoucí z právních předpisů EU	25
b) Možnosti implementace požadavků.....	26
c) Rozhodčí řízení	27
d) Mediace.....	34
e) Specializované orgány pro řešení sporů.....	37
Kapitola 3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v ČR.....	38
1. Právní základ v zákoně o ochraně spotřebitele	38
2. Co je spotřebitelský spor	38
3. Subjekty mimosoudního řešení sporů	39
4. Požadavky na fyzické osoby	41
5. Postup při mimosoudním řešení sporů.....	42
6. Náležitosti návrhu	43
7. Ukončení mimosoudního řešení sporů	46
Kapitola 4. Rozhodování sporů správními orgány.....	48
1. Charakteristika řízení před správními orgány.....	48
2. Rozhodnutí ve věci.....	51
3. Opravné prostředky.....	51

Kapitola 5. Soudní přezkum rozhodnutí správního orgánu a výkon rozhodnutí	53
1. Obecně k přezkumu rozhodnutí	53
2. Řízení dle části páté OSŘ	54
3. Opravné prostředky	57
4. Výkon rozhodnutí	59
Zvláštní část	61
Kapitola 6. Energetický regulační úřad	63
1. Charakteristika činnosti ERÚ	63
2. Řízení před ERÚ	63
Kapitola 7. Český telekomunikační úřad	66
1. Charakteristika činnosti ČTÚ	66
2. Řízení před ČTÚ	66
a) Rozhodování sporů z oblasti elektronických komunikací	66
b) Rozhodování sporů z oblasti poštovních služeb	69
Kapitola 8. Finanční arbitr	71
1. Charakteristika činnosti finančního arbitra	71
2. Výkon funkce finančního arbitra	72
3. Řízení před finančním arbitrem	74
a) Spory řešené finančním arbitrem	74
b) Zahájení řízení	76
c) Zásady a průběh řízení	78
d) Nález finančního arbitra	79
4. Ukládání pokut	82
Kapitola 9. Česká obchodní inspekce	83
1. Charakteristika činnosti ČOI	83
2. Řízení před ČOI	84
Kapitola 10. Česká advokátní komora	85
1. Charakteristika činnosti ČAK	85
2. Řízení před ČAK	85
Kapitola 11. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven ..	88
1. Charakteristika činnosti KO ČAP	88
2. Řízení před KO ČAP	89
Kapitola 12. Sdružení českých spotřebitelů	92
1. Charakteristika činnosti SČS	92
2. Řízení před SČS	93

Kapitola 13. Úvahy de lege ferenda a předpokládaný vývoj právní úpravy	96
1. Šíře kompetencí jednotlivých orgánů	96
2. Financování orgánů pro mimosoudní řešení sporů	98
3. Rozvoj nástrojů pro smírcí řešení sporů u finančního arbitra	103
Závěr	107
Seznam citované literatury	109