

OBSAH

Seznam zkratk	7
1 ÚVOD	11
1.1 Možnosti řešení spotřebitelských sporů	11
1.2 Aktuálnost tématu a cíle monografie	16
1.3 Koncepční a metodické postupy	17
2 ALTERNATIVNÍ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	19
2.1 Vývoj právní regulace alternativních způsobů řešení spotřebitelských sporů v EU	19
2.2 Vývoj právní regulace alternativních způsobů řešení spotřebitelských sporů v ČR	22
3 ROZDÍLY V ŘEŠENÍ SPORŮ VEDENÝCH SE SPOTŘEBITELI	29
3.1 Řešení spotřebitelských sporů před soudem	29
3.2 Řešení spotřebitelských sporů v rozhodčím řízení	36
3.3 Řešení spotřebitelských sporů v rámci conciliace	48
4 MEDIACE VE SPOTŘEBITELSKÝCH SPORECH	58
4.1 Mediace obecně	61
4.2 Druhy mediace	68
4.3 Základní principy mediace	71
4.4 Průběh mediace	74
4.5 Formální požadavky na mediaci ve spotřebitelských sporech	77
4.6 Kritéria kladená na mediační doložku ve spotřebitelských smlouvách	80
4.7 Povaha mediační doložky	83
4.8 Povinnosti mediátora	91
4.8.1 Povinnosti spojené s osobou mediátora	91
4.8.2 Odborné požadavky kladené na mediátora	94
4.8.3 Informační povinnosti	96
4.8.4 Procesní (administrativní) povinnosti	97
4.8.5 Odpovědnost za škodu způsobenou mediátorem	98

4.9 Právní požadavky kladené na konečnou mediační dohodu stran a její vymahatelnost	108
4.10 Finanční náklady na mediaci	113
5 ZÁVĚR	115
Seznam literatury	119
Summary	125