

# OBSAH

<b>Seznam zkratk</b> .....	7
<b>1 ÚVOD</b> .....	11
1.1 Možnosti řešení spotřebitelských sporů .....	11
1.2 Aktuálnost tématu a cíle monografie .....	16
1.3 Koncepční a metodické postupy .....	17
<b>2 ALTERNATIVNÍ ZPŮSOBY ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ</b> .....	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
<b>3 ROZDÍLY V ŘEŠENÍ SPORŮ VEDENÝCH SE SPOTŘEBITELI</b> .....	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
<b>4 MEDIACE VE SPOTŘEBITELSKÝCH SPORECH</b> .....	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 <i>Povinnosti spojené s osobou mediátora</i> .....	91
4.8.2 <i>Odborné požadavky kladené na mediátora</i> .....	94
4.8.3 <i>Informační povinnosti</i> .....	96
4.8.4 <i>Procesní (administrativní) povinnosti</i> .....	97
4.8.5 <i>Odpovědnost za škodu způsobenou mediátorem</i> .....	98

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