

# Obsah

O autorce .....	V
Předmluva .....	VII
Seznam použitých zkratk .....	XIII
<b>Obecná část</b> .....	1
<b>Kapitola 1. Ochrana spotřebitele</b> .....	3
1. Evropská politika ochrany spotřebitele.....	4
2. Důvody a cíle ochrany spotřebitele .....	6
3. Nástroje ochrany spotřebitele.....	7
<b>Kapitola 2. Ochrana spotřebitele v ČR</b> .....	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
<b>Kapitola 3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v ČR</b> .....	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
<b>Kapitola 4. Rozhodování sporů správními orgány</b> .....	48
1. Charakteristika řízení před správními orgány.....	48
2. Rozhodnutí ve věci.....	51
3. Opravné prostředky.....	51

## Obsah

<b>Kapitola 5. Soudní přezkum rozhodnutí správního orgánu a výkon rozhodnutí</b> .....	53
1. Obecně k přezkumu rozhodnutí .....	53
2. Řízení dle části páté OSŘ .....	54
3. Opravné prostředky .....	57
4. Výkon rozhodnutí .....	59
<b>Zvláštní část</b> .....	61
<b>Kapitola 6. Energetický regulační úřad</b> .....	63
1. Charakteristika činnosti ERÚ .....	63
2. Řízení před ERÚ .....	63
<b>Kapitola 7. Český telekomunikační úřad</b> .....	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
<b>Kapitola 8. Finanční arbitř</b> .....	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
<b>Kapitola 9. Česká obchodní inspekce</b> .....	83
1. Charakteristika činnosti ČOI .....	83
2. Řízení před ČOI .....	84
<b>Kapitola 10. Česká advokátní komora</b> .....	85
1. Charakteristika činnosti ČAK .....	85
2. Řízení před ČAK .....	85
<b>Kapitola 11. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven</b> ..	88
1. Charakteristika činnosti KO ČAP .....	88
2. Řízení před KO ČAP .....	89
<b>Kapitola 12. Sdružení českých spotřebitelů</b> .....	92
1. Charakteristika činnosti SČS .....	92
2. Řízení před SČS .....	93

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