

Cílem této práce, který jsem si v úvodu vytyčila, bylo podat, pokud možno, ucelený přehled o existujících možnostech uplatňování spotřebitelských práv mimosoudní cestou v zahraničí i v České republice. Práci jsem koncepčně rozčlenila do sedmi kapitol. První kapitola vymezuje základní pojmy, které v práci užívám. V další části se zabývám vývojem spotřebitelské problematiky na půdě Evropského společenství, se zaměřením na vývoj úpravy mimosoudních institutů pro řešení spotřebitelských sporů. Třetí kapitola se věnuje v obecné rovině existenci metod mimosoudního řešení sporů, které vytváří alternativu k soudnímu řízení, čtvrtá pak některým společným principům mimosoudních systémů přímo určených pro řešení spotřebitelských sporů. Dále jsem se pokusila monitorovat situaci v zahraničí (existující ADR systémy ve Švédsku, které je kolébkou mimosoudního řešení sporů a kde jsou ADR metody velmi rozšířené a oblíbené, v Rakousku, které představuje přesný opak a nakonec v sousedním Polsku a Slovensku, tedy v zemích, které prošly podobným historickým a politickým vývojem jako Česká republika). V kapitole páté popisují stávající systémy ADR v České republice - rozhodčí řízení dle zákona 216 / 1994 Sb., zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, dále možnosti mediace – s ohledem na připravovaný zákon o mediaci v netrestních věcech, institut finančního arbitra dle zákona č. 209 / 2002 Sb., o finančním arbitrovi a mechanismus Českého telekomunikačního úřadu. Zvláštní pozornost věnuji v neposlední řadě možnostem nového projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, podporovaného Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR, který byl spuštěn v dubnu roku 2008. Ty popisují v kapitole VI. Závěrem se pak pokouším odhadnout budoucí vývoj a zmínit některé další potřeby a možnosti.

Jedním z hlavních problémů, kterému jsem musela při psaní této práce čelit, byl nedostatek literatury. V obecné rovině se totiž mimosoudním metodám řešení sporů věnuje jen velmi málo domácích publikací. Bylo proto nezbytné využít zahraničních pramenů, získané poznatky zobecňovat a konfrontovat s podmínkami České republiky. Jako podklad mi rovněž posloužily materiály z legislativních prací orgánů Evropských společenství, dále články z odborných časopisů a zkušenosti zahraničních spotřebitelských organizací.