

## Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

1. V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

### **Česká obchodní inspekce**

*Ústřední inspektorát – oddělení ADR*

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

2. Platforma pro řešení sporů online je dostupná na internetové adrese:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

3. Další informace k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na internetové adrese: <http://www.mpo.cz/dokument169867.html>

4. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů EU je dostupné online na adrese:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

5. V případě nespokojenosti sporných strany s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a tyto se domnívají, že mohlo dojít k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na Ministerstvo průmyslu a obchodu nebo přímo na email: [adr@mpo.cz](mailto:adr@mpo.cz)