

## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

11.1. Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona o ochraně spotřebitele (č.634/1992 Sb.), právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

11.2 Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

12.3 Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ADR dostupné na webové stránce <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>, anebo <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>