

<https://www.novybydzov.cz/ochrana-spotrebitele/d-26369/p1=37634>

## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) zakotvuje systém tzv. mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (také ADR – alternative dispute resolution). Jedná se o metodu řešení sporů bez zapojení soudů. Spotřebitel má podle zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb s výjimkou smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků; v oblasti služeb obecného zájmu nehospodářské povahy; s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání. Zahájením mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

Pověřené subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou vedeny na seznamu subjektů ADR Evropské komise: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Všechny zmíněné subjekty jsou napojeny na on-line platformu pro řešení sporů (tzv. ODR platforma), kterou provozuje Evropská komise a která pomáhá řešit spotřebitelské spory týkající se primárně přeshraničního nákupu zboží a služeb online: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát - oddělení ADR  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2

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

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