

## Poradenská a informační služba

Česká obchodní inspekce v rámci působnosti vymezené příslušnými právními předpisy poskytuje veřejnosti bezplatné poradensko-informační služby.

Česká obchodní inspekce je rovněž subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR. Podrobné informace o mimosoudním řešení sporů vzniklých mezi spotřebiteli a podnikateli z uzavřených smluv jsou k dispozici na našich internetových stránkách [www.coi.cz/informace-o-adr](http://www.coi.cz/informace-o-adr).

Dovolujeme si Vás upozornit, že Česká obchodní inspekce nemůže vydávat právně závazná rozhodnutí v občanskoprávních sporech. Nemůžeme například rozhodnout o tom, že podnikatel je povinen uznat Vaši reklamaci jako oprávněnou, nařídit podnikateli vrácení kupní ceny v případě, kdy jste odstoupili od smlouvy, nebo rozhodnout o tom, zda byla ze strany podnikatele porušena smlouva. Právně závazná rozhodnutí v občanskoprávních sporech mohou vydávat obvykle pouze soudy.

**Při využití poradenských služeb prosíme, pamatujte na to, že:**

- Veškeré informace a rady pro další postup, které poskytujeme v rámci poradenské činnosti, představují pouze naše doporučení dalšího postupu. Stanovisko vyjádřené v tomto doporučení není právně závazné pro spotřebitele ani pro podnikatele.
- Vycházíme při vypracovávání odpovědí především z informací obsažených v dotazu a nemusí nám tedy být znám úplný skutkový stav věci.
- Naše doporučení se může lišit od případného budoucího rozhodnutí soudu v dané věci, jakož i od případného budoucího rozhodnutí jiného organizačního útvaru České obchodní inspekce či jiného orgánu veřejné moci ve správním nebo jiném řízení.

Poradenství zajišťované Českou obchodní inspekcí nenahrazuje odbornou právní pomoc. V případě, že máte zájem o detailní posouzení konkrétního případu, doporučujeme Vám obrátit se na advokáta. Seznam advokátů je dostupný na internetových stránkách České advokátní komory [www.cak.cz](http://www.cak.cz).

Děkujeme.

**Česká obchodní inspekce**