

## **Informace o mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

*Na základě Směrnice Evropského parlamentu a Rady č.2013/11/EU ze dne 21. 5. 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů, dále pak Nařízení Rady č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o on-line řešení sporů (ADR-ODR) a na ně navazující novelizaci zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele č. 378/2015 Sb. a dalších zákonů došlo v České republice k vytvoření systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů tzv. ADR (alternative dispute resolution). Tento systém nabízí spotřebitelům (fyzickým osobám, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání) rychlý a dostupný způsob řešení sporů s podnikateli a posiluje vymahatelnost jejich spotřebitelských práv.*

*Český telekomunikační úřad je subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb v rozsahu právní působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“) a zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o poštovních službách“).*

Kontaktní údaje:

### **Český telekomunikační úřad**

Sokolovská 219, Praha 9

poštovní adresa: P. O. Box 02, 225 02 Praha 025

elektronická adresa: [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz)

elektronická adresa na podání návrhu spotřebitele: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz)

webové stránky: <https://ctu.gov.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>

*Návrh na řešení spotřebitelského sporu lze podat u oblastního odboru ČTÚ, optimálně podle místa Vašeho bydliště, adresy naleznete na: <https://ctu.gov.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>*