

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“).

Informace ČTÚ o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Jaké jsou naše kontaktní údaje?

Český telekomunikační úřad

IČ: 70 10 69 75

DIČ: CZ 70 10 69 75

elektronická adresa: podatelna@ctu.cz

elektronická adresa na podání návrhu spotřebitele:
spotrebitelskespory@ctu.cz

ústředí

sidlo: Sokolovská 219, Praha 9

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

datová schránka: a9qaats

Návrh na řešení spotřebitelského sporu lze podat u oblastního odboru ČTÚ podle místa Vašeho bydliště

Adresy oblastních odborů:

ČTÚ – odbor pro oblast Praha

Sokolovská 219
Praha 9

ČTÚ – odbor pro jihočeskou oblast

Žižkova 1321/1
370 01 České Budějovice

ČTÚ – odbor pro západočeskou oblast

Husova 2727/10
Poštovní příhrádka 273
305 73 Plzeň

ČTÚ – odbor pro severočeskou oblast

Mírové náměstí 3097/37
400 01 Ústí nad Labem

ČTÚ – odbor pro východočeskou oblast

Velké náměstí 1
500 03 Hradec Králové

ČTÚ – odbor pro jihomoravskou oblast

Šumavská 33
602 00 Brno

ČTÚ – odbor pro severomoravskou oblast

Havlíčkovo nábřeží 2728/38
702 00 Ostrava-Moravská Ostrava