

---

## Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Vážení zákazníci tímto si Vás dovoluujeme informovat o tom, že případné spory, které vzniknou mezi Vámi a naší společností, resp. veškeré Vaše požadavky apod., se vždy snažíme řádně projednat a vyřešit k oboustranné spokojenosti.

Pokud by se však nepodařilo Vaše nároky uspokojit a vznikl tak mezi Vámi a naší společností spor, máte právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy o prodeji našeho zboží nebo ze smlouvy o poskytování našich služeb (dále jen „spotřebitelský spor“).

V případě spotřebitelského sporu týkajících se poskytování našich služeb je pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu příslušný Český telekomunikační úřad- [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz) („ČTÚ“), na kterou se můžete obrátit ohledně jakéhokoliv spotřebitelského sporu. Mohou vznikat i další tzv. pověřené osoby/subjekty k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, u kterých je možno také mimosoudní řešení zahájit – řešit.

Více informací naleznete na <https://www.ctu.cz/resene-spory-ctu>

### Jaké spory ČTÚ řeší a kdy se na něj můžete obrátit

Český telekomunikační úřad rozhoduje mimo sporů mezi poskytovateli také spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné, a účastníkem (nebo uživatelem) na straně druhé (tzv. účastnické spory). Tyto spory rozhoduje na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu tehdy, týká-li se spor povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích.

Rozhodovány jsou spory mezi účastníky (např. účastnické spory týkající se povinnosti úhrady vyúčtování), ale také o řízení ve věci námitek proti vyřízení reklamace jak v oblasti elektronických komunikací, tak i řízení ve věci námitek proti vyřízení reklamace v oblasti poštovních služeb.

V případě, že poskytovatel služeb elektronických komunikací nebo provozovatel poštovních služeb Vaši reklamaci nevyhoví nebo ji nevyřídí v zákonem stanovené lhůtě, je možné podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Námitku je nutné podat do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo od marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. V rámci námitkového řízení ČTÚ následně spor rozhodne.

### **Jaké náležitosti musí námitka obsahovat?**

Návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace musí obsahovat tyto náležitosti:

Označení navrhovatele (u fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, příp. jiná adresa pro doručování).

Označení odpůrce (poskytovatele služeb elektronických komunikací nebo provozovatele poštovních služeb).

Popis věci včetně označení a doložení tvrzených skutečností, které musí být prokázány (u poštovních služeb např. identifikace zásilky podacím číslem včetně fotodokumentace, faktury za poškozené zboží atd.)

Návrh rozhodnutí (např. snížení vyúčtování o určitou částku).

### **Jak je možné námitku podat?**

Písemně nebo ústně do protokolu u oblastního odboru Úřadu (optimálně podle místa vašeho bydliště).

V elektronické podobě, a to e-mailem opatřeným uznávaným elektronickým podpisem nebo do datové schránky. Více informací naleznete [zde](#).

K podání návrhu je také možné využít formulář. Návrh musí být podepsaný (vlastnoruční podpis fyzicky podaného dokumentu, nebo uznávaný elektronický podpis u e-mailu, podaný datovou schránkou). Jakékoliv podání zasláné prostřednictvím e-mailu bez uznávaného elektronického podpisu nemůže vyvolat právní účinky. Za předpokladu, že podání bude do 5 dnů potvrzeno, případně doplněno některým z výše uvedených způsobů, je možno jej učinit rovněž pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálnopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu.

### **Je řízení zpoplatněno?**

Řízení je zpoplatněno správním poplatkem 100 Kč. ČTÚ přizná účastníku řízení, který ve věci měl plný úspěch, náhradu nákladů potřebných k uplatnění nebo bránění práva proti účastníku řízení, který ve věci úspěch neměl.

### **Má podání námítky odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování?**

Upozorňujeme, že podání reklamace ani uplatnění námítky proti vyřízení reklamace nemá ze zákona odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtování ve lhůtě splatnosti. Je možné však požádat o odklad platby po dobu řešení reklamace a námítky. Pokud Český telekomunikační úřad takové žádosti vyhoví, lze vyúčtování uhradit až poté, co bude o námitce rozhodnuto.

---

## **Řešíte s poskytovatelem služeb elektronických komunikací jiný spor?**

Pokud se spor týká povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě, je možné podat u Úřadu návrh na rozhodnutí sporu podle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích. Náležitosti podání, včetně způsobů, jakými lze návrh na zahájení řízení podat, jsou shodné jako v případě řízení o námitce proti vyřízení reklamace (viz výše). V rámci správního řízení ČTÚ následně spor mezi poskytovatelem a účastníkem (uživatelé) rozhodne.

Správní poplatek v případě podání návrhu na rozhodnutí sporu, s výjimkou sporu o plnění povinnosti k peněžitému plnění, činí 200 Kč, pokud se spor týká peněžitého plnění, činí správní poplatek 4 % z této částky, nejméně však 200 Kč.

## **Máte dotaz nebo chcete zaslat neformální stížnost?**

Případně je možné využít jinou formu podání, a sice cestou neformální stížnosti či dotazu, např. v situaci, kdy spotřebitel potřebuje pouhou informaci či radu. Takové podání je možné využít i v případě, že reklamace nebyla podána nebo došlo k marnému uplynutí lhůt. Takové podání je možné učinit např. prostřednictvím kontaktního formuláře.

Český telekomunikační úřad se zabývá jakýmkoliv relevantním podnětem, forma podání nerozhoduje. Výsledkem podání neformálního dotazu či stížnosti může být informace, rada nebo také zprostředkování vyjádření poskytovatele služeb. Není výjimkou, že na základě takového podnětu Český telekomunikační úřad zahájí např. i kontrolu nebo správní řízení s poskytovatelem či provozovatelem.