

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 poštovních služeb v rozsahu právní působnosti stanovené 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“).