

# ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

V případě, že dojde mezi společností SAZKA a.s. a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací SAZKAmobil, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

- v oblasti finančních služeb **finanční arbitř** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

## **Kancelář finančního arbitra**

Legerova 1581/69  
110 00 Praha 1  
Email: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
Web: [finarbitr.cz/cs/](http://finarbitr.cz/cs/)

- v oblasti elektronických komunikací **Český telekomunikační úřad (ČTÚ)** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých zákonů

## **Český telekomunikační úřad**

*Odbor kontroly a ochrany spotřebitele*  
Sokolovská 219  
190 00 Praha 9  
Email: [spotrebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotrebitelskespory@ctu.cz)  
Web: [ctu.cz/resene-spory-ctu](http://ctu.cz/resene-spory-ctu)

- v případech, kdy není dána působnost ČTÚ ani finančního arbitra (či jiného určeného subjektu) je dána působnost **České obchodní inspekce** v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

## **Česká obchodní inspekce**

*Ústřední inspektorát - oddělení ADR*  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>