



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 11/2017

Praha, 14. listopadu 2017 – Pokud prodejce požaduje po spotřebiteli platbu za službu, kterou si neobjednal, jedná se vždy o agresivní obchodní praktiku. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí ČTÚ, o kterém informuje dnes vydaná monitorovací zpráva. ČTÚ ve sporu posuzoval platbu 511 korun, kterou operátor O2 požadoval za stažené 2 MB dat, přestože si zákazník tuto službu neobjednal a měl dokonce aktivováno blokování svého internetového připojení.

Účastník se tak oprávněně domníval, že mu služba není poskytována, když má v daném období internet deaktivovaný. ČTÚ daný případ posoudil tak, že jde o agresivní obchodní praktiku a operátora potrestal za tento konkrétní delikt u jednoho spotřebitele pokutou 60 tisíc korun.

Další operátoři v řijnu změnili své obchodní podmínky v návaznosti na novelu zákona o elektronických komunikacích. K úpravě délky a běhu výpovědní doby přistoupily společnosti O2 Family a Nordic Telecom.

Monitorovací zpráva dále upozorňuje na povinnost mít ve smlouvách sjednány parametry kvality služby. U přístupu k pevnému internetu se jedná o stanovení minimální, běžně dostupné, maximální a inzerované rychlosti přenosu v obou směrech, u mobilního internetu pak o odhadovanou maximální a inzerovanou rychlost. Ačkoliv konkrétní hodnoty těchto parametrů nejsou žádným předpisem limitovány, jejich neuvedení ve smlouvě je správním deliktem.

Monitorovací zpráva je ke stažení [zde](#).

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu