



## TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 5/2019

**Praha, 22. května 2019 – Nerespektování výpovědi účastníka může vést až k trestu za agresivní obchodní praktiku. Ukazuje to případ operátora Vodafone, který po svém dřívějším zákazníkovi požadoval platbu za služby poskytované po zániku smlouvy. ČTÚ za to operátorovi vyměřil pokutu 25 tisíc korun. O pravomocném rozhodnutí informuje dnes vydaná monitorovací zpráva.**

Spotřebitel v tomto případě řádně doručil výpověď smlouvy na prodejnu Vodafone 5. prosince 2017. Smluvní vztah tak následně zanikl uplynutím výpovědní doby ke dni 6. ledna následujícího roku. Vodafone se však hájil tím, že do sídla společnosti byla výpověď doručena ke zpracování se zpožděním, a to až 10. ledna. Naučtoval proto klientovi poplatek za další využívání služby. Třebaže na základě reklamace následně všechny neoprávněně účtované poplatky kompenzoval dobropisem, naplnil všechny znaky zakázané agresivní obchodní praktiky. Jako přitěžující okolnost pak ČTÚ hodnotil recidivu Vodafone, když se tento operátor v souvislosti s ukončením smlouvy ze strany spotřebitele nedopustil užití nedovolené praktiky poprvé.

Monitorovací zpráva dále informuje, jak postupovat, když poskytované služby v elektronických komunikacích postihne výpadek. Účastníci pak mají nárok na odstranění závady a na přiměřenou slevu z ceny. Tento požadavek by měl být už součástí podané reklamace.

Příloha monitorovací zprávy detailně rozebírá stížnosti a dotazy, kterými se ČTÚ zabýval v I. čtvrtletí letošního roku. Statistiky ukazují, že stoupá počet stížností v souvislosti s účastnickými smlouvami. Druhým nejčastějším předmětem stížností je nesouhlas s vyúčtováním. Množí se i problémy v oblasti poštovních služeb. Na dodání poštovních zásilek přišlo v uplynulém čtvrtletí nejvíce stížností v porovnání s předchozím rokem.

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

Mgr. Martin Drtina  
tiskový mluvčí  
Českého telekomunikačního úřadu