



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 8/2018

Praha, 17. srpna 2018 – Povinnosti informovat o jednostranné změně smlouvy nelze dostat pouhým sdělením, že k takové změně v dohledné době dojde a odkazem na další informace na webu. Pokud se má účastník kvalifikovaně rozhodnout, jestli mu zamýšlená změna bude vyhovovat nebo ne, a uplatnit tak své právo na ukončení smlouvy bez sankcí, musí být o změně informován komplexně a způsobem, který si zvolil pro zasilání vyúčtování. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí sporu Vodafone s jedním z jeho zákazníků, o kterém informuje dnes vydaná Monitorovací zpráva ČTÚ.

Spor vyvolala neúspěšná reklamace, kdy klient poukazoval na to, že mu začaly chodit faktury na 6× vyšší částku než předtím. Operátor reklamaci zamítl s odůvodněním, že došlo k jednostranné změně smlouvy, na kterou zákazníka upozornil ve faktuře a v SMS zprávě. ČTÚ v námitkovém řízení dospěl k závěru, že operátor ve svých obchodních podmínkách nedodržel ustanovení § 1752 občanského zákoníku, aby vůbec mohl platně ke změně smlouvy přistoupit. Dále úřad zkoumal i způsob, jakým mělo ke změně dojít, resp. jak byl o chystané změně zákazník informován. Zjistil přitom, že operátor informaci do vyúčtování vtělil neurčitě a nepřípustně tím přenesl svou povinnost informovat na klienta, od kterého očekával, že si potřebné detaily sám aktivně zjistí v internetové samoobsluze. Takový postup ČTÚ vyhodnotil jako nepřipustný a zákazníkovi v námitkovém řízení vyhověl.

Monitorovací zpráva dále připomíná nárůst počtu stížností spotřebitelů, kteří jsou po návratu ze zahraniční dovolené nemile překvapeni výší faktury za uskutečněná volání. Na úrovni Evropské unie jsou přitom zatím regulovány pouze ceny roamingového volání, zatímco ceny mezinárodních odchozích hovorů stále ještě nikoliv.

V rámci představení legislativních změn také upozorňujeme na novelizaci nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel. Novela mimo jiné mění mechanismus výpočtu ročního poplatku za využívání rádiových kmitočtů tak, aby bylo ve větší míře podpořeno využití vyšších kmitočtových pásem a širokých rádiových kanálů, které jsou stále častěji používány pro poskytování širokopásmových služeb přístupu.

Příloha monitorovací zprávy se věnuje přehledu stížností a dotazů za II. čtvrtletí 2018. V oblasti elektronických komunikací v tomto období ČTÚ eviduje 502 stížností a dotazů, nejčastěji v souvislosti s jednostrannými změnami smluv. Vzhledem ke vzrůstajícímu počtu podnětu na nekvalitní poštovní služby ČTÚ přistoupil ke kontrolám dodávání listovních zási-
lek. Tyto kontroly zatím nejsou ukončeny.

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

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu