



TISKOVÁ ZPRÁVA

Výzva předsedy Rady ČTÚ poskytovatelům mobilních služeb ve věci ochrany spotřebitelů

Praha, 26. dubna 2012. Mezi některé z mnoha problémů, se kterými se spotřebitelé ve svých stížnostech obracují na Český telekomunikační úřad, například patří špatné informování spotřebitelů o odebíraných službách, důležité informace skryté mimo smlouvu v drobném písmem psaných všeobecných podmínkách nebo nejasně a neprokazatelně formulované retenční nabídky.

Na základě těchto zkušeností Český telekomunikační úřad v minulých letech mnohokrát usiloval o posílení svých kompetencí při ochraně spotřebitelů. To se podařilo prosadit v novele zákona o elektronických komunikacích, přijaté v loňském roce.

Nové kompetence nyní využil předseda Rady Českého telekomunikačního úřadu a tento týden se písemně obrátil na generální ředitele mobilních operátorů. Vyzval je, aby věnovali maximální pozornost úpravě smluvních podmínek u svých služeb. Úpravy by měly směřovat k vyšší informovanosti zákazníků a vyšší ochraně spotřebitele, jak to vyplývá z novely zákona o elektronických komunikacích. V případě, že smluvní podmínky neodpovídají nové právní úpravě, která významně posiluje práva spotřebitelů, Pavel Dvořák žádá, aby operátoři podmínky uvedli do souladu s touto novelou nejpozději do 1. 7. 2012.

„ČTÚ očekává, že budou v co nejvyšší míře reflektovány požadavky spotřebitelů, a to i s ohledem na stovky stížností, které v této souvislosti na ČTÚ přicházejí. Smluvní vztahy musí být upraveny tak, aby byly pro všechny spotřebitele srozumitelné a přehledné a aby spotřebitelé při uzavírání smluvního vztahu měli k dispozici všechny informace uložené zákonem o elektronických komunikacích,“ píše Pavel Dvořák. A pokračuje dále: „ze smluvních vztahů musí být odstraněna všechna sporná a nejednoznačná ustanovení, která vyvolávají oprávněné stížnosti spotřebitelů a která mohou být nejen v rozporu se zákonem na ochranu spotřebitele a zákonem o elektronických komunikacích, ale také v rozporu s dobrými mravy.“

V závěru svého dopisu předseda Rady ČTÚ upozorňuje, že ČTÚ na začátku druhého pololetí roku 2012 zahájí komplexní kontrolu smluvních podmínek tak, aby prověřil, zda jsou v souladu s přijatou novelou zákona o elektronických komunikacích. Dopisy generálním ředitelům jsou uvedeny v příloze tiskové zprávy.

PhDr. František Malina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 26. dubna 2012

Příloha: [Dopis předsedy Rady ČTÚ](#)