



TISKOVÁ ZPRÁVA

ČTÚ upozorňuje: uzavírání smluv s poskytovatelem služeb elektronických komunikací Air Telecom, a.s. může být problémové

Praha 13. srpna 2013. Český telekomunikační úřad v poslední době zaznamenává zvýšený počet stížností na postup obchodních zástupců společnosti Air Telecom, a. s. Ti se, podle stížností spotřebitelů, často vydávají nikoliv za zástupce Air Telecom, ale za pracovníky původního poskytovatele služeb a pod záminkou kontroly nebo výměny zastaralých telefonních přístrojů nabízejí domácnostem, především z řad seniorů, k podpisu nové smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Přitom vystupují tak, aby navodili dojem, že se jedná pouze o změnu stávající služby a nikoliv o podpis nové smlouvy s jiným poskytovatelem.

V důsledku takového nekalého jednání pak musí poškození spotřebitelé hradit finanční závazky vyplývající jak ze smlouvy stávající, tak ze smlouvy nové, nekale uzavřené.

ČTÚ, s ohledem na výše uvedené podezření na klamavou obchodní praktiku ze strany obchodních zástupců společnosti Air Telecom, a. s., důrazně doporučuje spotřebitelům, budou-li navštíveni obchodním zástupcem jakékoli společnosti, požadovat prokázání jeho totožnosti a informaci, za jakého poskytovatele služeb vystupuje. V případě jakýchkoli pochybností ČTÚ spotřebitelům současně doporučuje obrátit se okamžitě na zákaznickou linku poskytovatele, pro kterého obchodní zástupce podle svého vyjádření pracuje a ověřit si, zda jsou podávané informace pravdivé.

ČTÚ na základě svých poznatků dále spotřebitele upozorňuje, že je téměř vyloučeno, aby kontrola či výměna telefonního přístroje byla v současné době prováděna bez předchozí domluvy s poskytovatelem služby a sjednání termínu návštěvy technika. Neohlášená návštěva obchodního zástupce pod touto záminkou by proto měla být pro spotřebitele prvním varovným signálem o tom, že mu mohou být nabízeny služby nekalým způsobem a měla by vést k jeho zvýšené opatrnosti.

ČTÚ rovněž připomíná, aby si spotřebitelé před uzavřením smlouvy důkladně prostudovali dokumenty, včetně příloh, které jsou jim obchodním zástupcem předkládány k podpisu. Vždy by měli také požadovat kopii podepsané smlouvy.

V případě uzavření smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání (např. domácnosti občanů) pak mají spotřebitelé ze zákona právo od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření bez sankce odstoupit.

ČTÚ v souvislosti s praktikami obchodních zástupců společnosti Air Telecom a.s. zahájil s touto společností správní řízení pro podezření na klamavou obchodní praktiku. O výsledcích bude ČTÚ veřejnost dále informovat. Informaci k problematice uzavírání smluv podomním způsobem naleznete [zde](#).

PhDr. František Malina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 13. srpna 2013