



TISKOVÁ ZPRÁVA Měsíční monitorovací zpráva za červenec 2016

Praha, 16. srpna 2016 – Spor operátora Vodafone s jedním z jeho zákazníků o platbu za službu Data nad rámec balíčku popisuje dnes vydaná Měsíční monitorovací zpráva ČTÚ. Úřad již dříve operátorovi uložil v souvislosti s porušením zákazu použití agresivních obchodních praktik při zavedení této služby pokutu. Nyní pravomocně vyhověl námitce zákazníka proti způsobu vyřízení reklamace a rozhodl o povinnosti Vodafone snížit částku na vyúčtování o platbu 98 korun za neobjednanou službu.

Platba za službu „Data nad rámec balíčku“ a její automatická aktivace nebyla v původní smlouvě sjednána. Proto, pokud chtěl operátor tuto službu zavést, měl povinnost podle § 1817 občanského zákoníku dotázat se zákazníků, zda s chystanou změnou souhlasí, a až po projevení výslovného souhlasu mohl službu aktivovat.

Monitorovací zpráva dále informuje o pravomocném rozhodnutí o udělení pokuty 4,5 mil. Kč O2 za způsob, jakým operátor v minulém roce zavedl automatické obnovování datového limitu. ČTÚ rozhodnutím potrestal O2 za porušení zákazu nekalých obchodních praktik a za nesplnění informační povinnosti o právu účastníka ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a současně uložil povinnost do 60 dnů odstranit ze smluv se všemi účastníky – spotřebiteli, kteří využívají datových služeb, všechna závadná ujednání. Úřad v současné době prošetřuje u O2 i nejnovější změny smluvních podmínek v souvislosti s podmínkami čerpání dat, které měly nabýt účinnosti k 15. červenci.

Příloha monitorovací zprávy je věnována čtvrtletnímu vyhodnocení stížností a dotazů účastníků na služby elektronických komunikací a poštovní služby.

Červencová měsíční monitorovací zpráva ČTÚ je ke stažení [zde](#).

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu