



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 07/2017

Praha, 18. července 2017 – Operátor, který pro nezaplacení faktur odpojí svého zákazníka, ztrácí současně nárok na úhradu smluvní pokuty za nedodržení minimálního měsíčního plnění. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí ČTÚ ve sporu operátora O2 s jeho zákazníkem, který detailně rozebírá dnes vydaná monitorovací zpráva. Operátor v daném případě svým postupem učinil závazek zákazníka nespílitelným. Tím, že mu přerušil poskytování služeb, dostal ho do situace, v níž přes veškerou snahu a dobrou vůli klient nemůže hranice minimálního měsíčního plnění dosáhnout.

Monitorovací zpráva dále upozorňuje na více než rok platnou povinnost operátora informovat v případě zamítnuté reklamace spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporu. Informační povinnost zavedla novela zákona o ochraně spotřebitele, a to i pro poskytovatele služeb elektronických komunikací a poštovních služeb. Pouhé uvedení informace ve všeobecných podmínkách nebo poštovních podmínkách nestačí. Nesplnění informační povinnosti je správním deliktem, za který se udělí sankce až do výše milionu korun.

V souvislosti s reklamacemi provedl v červnu ČTÚ celostátní kontrolu vyřizování reklamací dodání Českou poštou. Kontrolní zjištění v současné době úřad vyhodnocuje.

Monitorovací zpráva také upozorňuje na novou pravomoc ČTÚ v oblasti přestupků. V důsledku změny obecné úpravy sjednocující přestupky a jiné správní delikty do nové kategorie přestupků bude ČTÚ přestupky fyzických osob – nepodnikatelů podle zákona o poštovních službách nejen projednávat a uložené pokuty vybírat, ale nově i vymáhat.

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

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu