



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 10/2018

Praha, 17. října 2018 – Mimosoudní vymáhání neplatně sjednaných smluvních pokut je agresivní obchodní praktikou. ČTÚ za tento správní delikt potrestal operátora T-Mobile úhrnnou pokutou 500 tisíc korun. O pravomocném rozhodnutí informuje dnes vydaná monitorovací zpráva.

Operátor podal u ČTÚ návrhy na rozhodnutí sporu o zaplacení dlužné částky za poskytnuté služby a současně i o zaplacení smluvní pokuty. Podle rozhodnutí Ústavního soudu ale byly tyto pokuty sjednány neplatně. Poté, co úřad začal požadavky na zaplacení smluvních pokut z tohoto důvodu zamítat, T-Mobile vzal zpět tu část svých dosud nerozhodnutých návrhů, která se týká smluvních pokut, aby je následně začal vymáhat mimosoudní cestou přes inkasní agentury.

ČTÚ rozhodl, že T-Mobile využil svého silnějšího postavení a vyšší právní erudovanosti. Vymáhání smluvních pokut načasoval do doby, kdy dluh za poskytnuté služby elektronických komunikací byl již uhrazený. Zákazníkům s mnohdy více než ročním odstupem začaly chodit různé výzvy, kde jim inkasní agentury vyhrožovaly i exekucemi. T-Mobile přitom věděl, že smluvní pokuty sjednané pouze ve všeobecných podmínkách jsou absolutně neplatné.

Téměř třetina kontrolovaných podnikatelů nesplnila svou informační povinnost o možnosti mimosoudního řešení sporů ve vztahu ke spotřebitelům. Ukázala to kontrola provedená u celkem 40 subjektů. V jejím rámci se ČTÚ zaměřil i na vzorek 13 588 neuznaných reklamací za 1. pololetí letošního roku. U 15 subjektů kontrola odhalila pochybení, která budou řešena v rámci přestupkového řízení. Poskytovatelé buď neuvedli požadované informace ve svých smluvních podmínkách nebo na webu, nebo neposkytli spotřebitelům poučení v rámci zamítavého vyřízení reklamace.

Monitorovací zpráva se věnuje také přechodu na standard DVB-T2. Ve Sbírce zákonů již vyšlo nařízení vlády o technickém plánu přechodu na tento standard.

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

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu