



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 5/2018

Praha, 16. května 2018 – Poškodí-li Česká pošta při přepravě křehkou zásilku, nemůže reklamaci odmítnout s poukazem na zvláštní povahu věci. K tomuto závěru dospěl ČTÚ v případě, kdy posuzoval parametry obsahu přepravované zásilky (konkrétně se jednalo o velikonoční kraslici ze pštrosího vejce). Informuje o něm dnes vydaná monitorovací zpráva. Zdobené pštrosí vejce bylo odesláno jako balík do ruky s doplňkovou službou křehce a udanou cenou 2.500 korun. Kraslici chránil obal z hedvábného papíru, bublinkové fólie a uložena byla do vícevrstvé kartonové krabice ze všech stran vložené kousky mirelonu.

Monitorovací zpráva dále nabádá k obezřetnosti před podezřelými nabídkami služeb elektronických komunikací na webu. ČTÚ zaznamenal několik případů nabídek, u kterých nebyl zveřejněn návrh smlouvy, nebylo jasné, kdo je faktický poskytovatel služby, a výslovně se zde uvádělo, že uživatel nemá zaručenu možnost ponechat si telefonní číslo v případě změny operátora. Web i v dalších ohledech budil dojem, že se může jednat o podvod za účelem vylákání peněz bez toho, že by bylo poskytnuto odpovídající protiplnění.

Návrh Testu tří kritérií ke zvažovanému trhu mobilních služeb ČTÚ projedná s Evropskou komisí. Úřad pro ochranu hospodářské soutěže neuplatnil k návrhu žádné zásadní připomínky. Podle závěrů jednání s Evropskou komisí ČTÚ rozhodne o dalším postupu.

Za I. čtvrtletí ČTÚ obdržel 554 stížností účastníků elektronických komunikací. Informuje o tom příloha monitorovací zprávy, která poukazuje na to, že nejčastěji si lidé stěžovali na nedodržení informační povinnosti operátora v případě jednostranné změny smlouvy. Rozhodne-li se operátor takto jednostranně změnit smlouvu, je povinen účastníka informovat nejen o změně, ale i o jeho právu ukončit smlouvu bez sankce v případě, že zákazník se změnou nesouhlasí. Dále se objevovaly i stížnosti na automatický dokup dat, a to i v případech, kdy účastníci měli tuto službu blokovanou.

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

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu