

dTest: Hrozí vám stále podvodné hovory?

9.10.2025 - Lucie Korbeliusová | DTest

Víte, jak se chránit před falešnými hovory z „banky“ a kdy po vás operátor nesmí chtít pokutu? Novela zákona o elektronických komunikacích míří mimo jiné na boj proti podvodným bankéřům, stanovuje pevná pravidla pro udělování smluvních pokut a rozšiřuje pravomoci Českého telekomunikačního úřadu. Ten nově rozhoduje nejen spory týkající se volání, textových zpráv a dat, ale také platby za služby a zboží úzce související s poskytováním telekomunikačních služeb. Jak se novela projeví v těchto oblastech v praxi?

Boj s telefonními podvodníky

Už vám někdy volala „banka“ s tím, že vám někdo odčerpává úspory, a poté po vás hlas na druhém konci vyžadoval citlivé údaje k vašemu bankovníctví? S největší pravděpodobností šlo o tzv. spoofing. U tohoto typu podvodů pachatelé volají z reálných telefonních čísel důvěryhodných institucí a využívají stresové situace k vylákání osobních údajů nebo peněz.

Právě na stále vzrůstající trend „podvodných bankéřů“ se snaží reagovat novela zákona, která má usnadnit odhalování těchto podvodů. Operátoři, kteří disponují údaji o telefonních číslech, hodnotí rizikovost uskutečněné komunikace podle odchylek od běžného průběhu hovorů. Pozornost typicky přitahují nestandardně dlouhé hovory uskutečněné v krátkém časovém sledu.

Nově mohou operátoři sdílet tyto provozní údaje mezi sebou bez souhlasu uživatele, a to právě za účelem zabránění zneužívání sítí a služeb. Vybrané informace o rizikových hovorech mohou následně předat také bankám, které si je však musejí individuálně vyžádat. Vyhodnocení rizikovosti konkrétního hovoru nebo zprávy pak bankám pomůže lépe odhalovat transakce uskutečněné v důsledku podvodného jednání.

„I přes novou legislativu platí základní pravidlo: nereagujte na hovory ani SMS, které vás nutí jednat pod tlakem kvůli údajně ohroženým financím. Pokud by vaše peníze byly skutečně v nebezpečí, vaše banka sama podnikne potřebné kroky. V případě pochybností vždy kontaktujte svou banku skrze infolinku či aplikaci internetového bankovníctví,“ zdůrazňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Jasná pravidla pro smluvní pokuty

Novela zákona také zpřesňuje pravidla pro uplatňování smluvních pokut. Nově je stanoveno, že smluvní pokuta musí být vždy počítána ze skutečně účtované ceny, tedy včetně všech slev a bonusů. Není tedy možné vycházet z plné ceníkové ceny, pokud zákazník využíval zvýhodněný tarif.

Zároveň nadále platí, že pokud vypovíte smlouvu po uplynutí alespoň tří měsíců od jejího uzavření, operátor po vás nesmí požadovat smluvní pokutu za předčasné ukončení. To platí pro smlouvy na dobu určitou i neurčitou. Při dřívějším skončení smlouvy má operátor právo požadovat maximálně 5 % z toho, co byste zaplatili po dobu trvání smlouvy, kdybyste smlouvu nezrušili.

„Také je třeba připomenout, že operátoři se často snaží zákazníky odradit od výpovědi smlouvy tím, že požadují doplatek za dotované zařízení. Ze zákona však máte právo zařízení, které splácíte, vrátit,

aniž byste cokoli dopláceli. Doplatek se týká pouze situací, kdy si zařízení chcete ponechat. Jakákoli smluvní ustanovení, která stanovují jiný postup a odrazují od změny operátora, nejsou právně účinná,”upozorňuje Hekšová z dTestu.

Rychlejší řešení sporů

Některé případy, které jste dříve museli řešit před soudem, nyní může rozhodovat Český telekomunikační úřad. Jedná se o spory týkající se nezaplacených faktur za telekomunikační služby, doplňkové služby a zařízení, jako jsou například aktivací poplatky, instalace, set-top boxy nebo modemy poskytované v rámci balíčků sjednaných například s mobilními operátory. Patří sem také spory o platby uskutečněné prostřednictvím telefonních služeb, například premium SMS, dárcovské SMS nebo m-platby (platba přes mobilní tarif nebo kredit operátora), a to i za služby poskytované třetími stranami. Cílem je zjednodušit a zrychlit řešení sporů pro spotřebitele.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11865/dtest-hrozi-vam-stale-podvodne-hovory>