

Monitorovací zpráva 1/2023: rok 2023 v ČTÚ; třetí kolo kontrol poskytovatelů internetu; smlouvy už nesmí být uzavřeny výhradně po telefonu

23.1.2023 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

V roce 2023 se ČTÚ kromě výše jmenovaných oblastí soustředí i na dokončení 5. kola analýz relevantních trhů, spolupráci na projednávání a schvalování změny (tzv. „technické novely“) zákona o elektronických komunikacích. V oblasti poštovních služeb bude klíčové provedení přezkumu dostupnosti základních služeb.

Jeho výsledky budou podkladem pro přípravu výběrového řízení na držitele poštovní licence, a to pro období od roku 2025. Spolupracovat budeme také na přípravě změny zákona o poštovních službách.

Od ledna 2021 je v platnosti všeobecné oprávnění VO-S/1, podle kterého jsou poskytovatelé služeb přístupu k internetu povinni odvozovat parametry rychlosti datového připojení od inzerované rychlosti. Poskytovatelé služeb jsou povinni všechny stanovené parametry uvést ve smlouvě, aby zákazníci měli k dispozici všechny relevantní informace. V třetím kole kontrol poskytovatelů služeb přístupu k internetu jsme se zaměřili nejen na kontrolu plnění povinností vyplývajících z tohoto všeobecného oprávnění, ale i na kontroly povinností vyplývajících z novely zákona o elektronických komunikacích účinné od 1. ledna 2022. Správnou informaci o parametrech služby přístupu k internetu v souladu s VO-S/1 má již 99 % zákazníků, což je zásadní posun od února 2021.

Důležitým posunem v ochraně spotřebitele je zákon č. 374/2022 Sb., novelizující některá ustanovení zákona o ochraně spotřebitele a rovněž občanského zákoníku. Dochází tak například ke zpřísnění podmínek pro uzavírání spotřebitelských smluv prostřednictvím telefonických hovorů. Smlouva už nebude moci být uzavřena výhradně po telefonu, následovat bude muset nabídka v textové podobě, kterou musí spotřebitel odsouhlasit, aby smlouva byla uzavřena platným způsobem.

<https://www.ctu.cz/monitorovaci-zprava-12023-rok-2023-v-ctu-treti-kolo-kontrol-poskytovatelu-internetu-smlouvy-uz-nesmi>