

Monitorovací zpráva 11/2023: Průzkum preferencí a spokojenosti spotřebitelů; soud potvrdil postup ČTÚ; uděleny pokuty za nekalé obchodní praktiky

21.11.2023 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

Mezi hlavní zjištění průzkumu patří nezanedbatelný podíl virtuálních operátorů mezi spotřebitelskou veřejností (11 %), poměrně vysoká obliba neomezeného volání (využívá 43 % respondentů) a neomezených dat (22 % respondentů).

Z výzkumu vyplývá rovněž i to, že zákazníci jsou loajální svému hlavnímu poskytovateli – 69 % respondentů uvedlo, že jeho služby využívá pět a více let. Jako přijatelný hodnotí poměr mezi cenou a kvalitou 45 % respondentů, 20 % ceny vzhledem ke kvalitě považuje za výhodné a 16 % jako spíše výhodné.

Poskytovatelé služeb přístupu k internetu již od 1. 1. 2021 musí dle povinnosti stanovené všeobecným oprávněním ve smluvních dokumentech uvádět přesně specifikované parametry služby přístupu k internetu. Český telekomunikační úřad provedl v několika fázích celoplošnou kontrolu plnění této povinnosti, a i díky tomu postupně splnila tyto povinnosti naprostá většina poskytovatelů. Do soudní pře se s ČTÚ však na počátku roku 2022 dostal poskytovatel, který ani na výzvu k odstranění nedostatků, kterou mu ČTÚ zaslal, nereagoval. Rozsudek Městského soudu v Praze z konce září potvrdil správnost prvostupňového i druhostupňového rozhodnutí ČTÚ ve věci uložení peněžité sankce. Více na str. 3 MZ.

Počet stížností v elektronických komunikacích byl ve třetím čtvrtletí nižší než ve druhém, v poštovních službách obdobný. V oblasti EK bylo pravomocně uděleno několik pokut za nekalé obchodní praktiky. Více od str. 9 MZ.

Mezi hlavní zjištění průzkumu patří nezanedbatelný podíl virtuálních operátorů mezi spotřebitelskou veřejností (11 %), poměrně vysoká obliba neomezeného volání (využívá 43 % respondentů) a neomezených dat (22 % respondentů). Z výzkumu vyplývá rovněž i to, že zákazníci jsou loajální svému hlavnímu poskytovateli – 69 % respondentů uvedlo, že jeho služby využívá pět a více let. Jako přijatelný hodnotí poměr mezi cenou a kvalitou 45 % respondentů, 20 % ceny vzhledem ke kvalitě považuje za výhodné a 16 % jako spíše výhodné.

<https://www.ctu.cz/monitorovaci-zprava-112023:-pruzkum-preferenci-spokojenosti-spotrebitelu-soud-potvrdil-postup-ctu>