

Monitorovací zpráva 08/2022: Nevyžádané marketingové hovory krok za krokem; jak reklamovat sporné vyúčtování; čtvrtletní přehled stížností a dotazů

24.8.2022 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

Zjistit, kdo volá a odkud má číslo. Vzpomenout si, zda jsem dané firmě někdy předtím neudělil souhlas s kontaktováním, třeba v rámci smluvního vztahu, nákupu nebo soutěže. Pokud se domnívám, že ne, zaznamenat si okolnosti hovoru, případně i pořídit nahrávku a stěžovat si u ČTÚ. Nejen tato doporučení jsou součástí přehledného manuálu na stránkách Úřadu, kde se spotřebitelé dozvědí, jak neoprávněný marketingový hovor poznat, jak se během něj chovat a jak podat případnou stížnost.

Ohledně procesu podání reklamace u poskytovatele služby a případné námitky proti jejímu vyřízení u ČTÚ panuje mezi spotřebiteli stále mnoho nejasností, které v krajním případě mohou způsobit zmařenou možnost domoci se svých případných práv. Proto přinášíme článek se správnými postupy i odpověďmi na časté otázky, například, jak je to s povinností sporné vyúčtování hradit.

V oblasti elektronických komunikací došlo k nárůstu počtu stížností a dotazů oproti předchozímu kvartálu (896 řešených podání za druhé čtvrtletí oproti 807 v čtvrtletí prvním). V tomto čtvrtletí padly např. pokuty za nekalé obchodné praktiky.

<https://www.ctu.cz/monitorovaci-zprava-082022-nevyzadane-marketingove-hovory-krok-za-krokem-ja-k-reklamovat-sporne>