

dTest: Může si operátor účtovat výměnu SIM karty?

17.2.2026 - Lucie Korbeliusová | DTest

SIM kartou disponuje každý, kdo používá mobilní telefon. S její výměnou se tak setkáme téměř všichni. Obvykle je tato výměna mobilním operátorem zpoplatněna. V některých případech ji může poskytovat také zadarmo, ať už se jedná o slevovou akci, nebo je zahrnuta v ceně jiné služby, např. tarifu. Existují však i situace, kdy máte nárok na bezplatnou výměnu SIM karty. O které případy se jedná?

I SIM kartu lze reklamovat

Výměna se může týkat jakékoliv SIM karty, ať už má spotřebitel zakoupený tarif, nebo si na ni kupuje kredit. Ačkoliv se zpravidla nejedná o vysoký poplatek, mobilní operátoři jej nemají právo požadovat vůbec především ve dvou situacích. Zaprvé se jedná o SIM karty trpící vadou, kterou nezpůsobil sám spotřebitel. *„Povinnost bezplatného provedení výměny v takovém případě plyne ze skutečnosti, že vada SIM karty by se u mobilního operátora řešila reklamací,”* upřesňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. A stejně jako v případě zakoupení vadného zboží by pro spotřebitele měla být reklamace poskytování služby elektronických komunikací vyřízena bezplatně.

Vyřazení zastaralé SIMky z provozu

Zadruhé se jedná o případy, kdy je výměna nutná za účelem řádného poskytování služby ze strany poskytovatele, tedy operátora. Pokud by SIM karta spotřebitele byla již zastaralá a z technologických důvodů by ji nebylo možné nadále používat, výměnu za nový model SIM karty by měl operátor provést bezplatně. Při zakoupení SIM karty se totiž operátor zavázal, že bude danou službu spotřebiteli poskytovat po stanovenou dobu a ve stanovené kvalitě. *„Jelikož mobilní služby není možné poskytovat bez SIM karty a spotřebitel nezavinil, že karta pozbyla funkčnosti, nelze po něm úhradu poplatku spravedlivě požadovat,”* vysvětluje Hekšová. A v případě, že by operátor výměnu neprovedl vůbec, dopustil by se porušení svých smluvních závazků.

Kdy je poplatek oprávněný?

Mobilní operátor si poplatek za výměnu SIM karty může účtovat v případě, že ji spotřebitel chce vyměnit z důvodu, že ji poškodil nebo ztratil. Spotřebitel nese odpovědnost za vady vzniklé jeho vlastním přičiněním a stejně jako u reklamace zakoupeného zboží má i v tomto případě mobilní operátor právo reklamaci zamítnout.

„Výměna může být zpoplatněna také v případě, pokud o ni spotřebitel požádá a služby mu mohou být nadále poskytovány i bez ní,” doplňuje Hekšová. Důvody k výměně mohou být různé. Nejčastěji spotřebitel přechází na nový model telefonu, do něhož patří SIM karta jiného rozměru. Také může mít zájem o využití novější technologie, kterou operátor nabízí nad rámec smlouvy, ovšem jeho stávající SIM karta ji nepodporuje.

Sleva na poplatek? Ano, ale podle zákona

Mezi výhody, které může mobilní operátor svým zákazníkům nabízet, patří také sleva z poplatku za výměnu SIM karty či jeho úplné odpuštění. Je však třeba mít na paměti, že i v odvětví elektronických komunikací stále platí právní úprava ochrany spotřebitele. Nekalých, klamavých či agresivních obchodních praktik se proto mohou dopustit i mobilní operátoři, kteří by například neměli tvrdit, že je výměna nezbytná, pokud tomu tak není.

„V případě, že si spotřebitelé nevědí rady v otázce svých práv, mohou se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu, a to každý všední den od 9 do 17 hodin telefonicky na čísle 299 149 009 či elektronicky pomocí formuláře na našem webu. Pokud spotřebitelé řeší konkrétní problém s podnikatelem, mohou se obrátit rovněž na naši službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

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 dTestu 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-12113/dtest-muze-si-operator-uctovat-vymenu-sim-karty>