

Jsou čeští spotřebitelé skutečně spokojení s mobilními tarify?

9.11.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Český telekomunikační úřad publikoval začátkem listopadu rozsáhlou Studii o preferencích a spokojenosti spotřebitelů s ohledem na využívání mobilních telekomunikačních služeb na maloobchodním trhu v České republice v zákaznickém sektoru domácností. „Média ze studie ČTÚ vyzvedla zejména informaci, že své měsíční náklady na provoz soukromého mobilu hodnotí vzhledem ke kvalitě služeb spíše pozitivně 81 % respondentů,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a pokračuje: „Čistý výsledek průzkumu lze ovšem různým způsobem. Upozorňujeme zejména na zjištění, že celkem 9 % respondentů uvedlo, že během posledních 2 let dostali od svého hlavního poskytovatele speciální nabídku, která nebyla běžně dostupná na trhu. 62 % z respondentů, kteří dostali od svého poskytovatele speciální nabídku, uvedlo vyšší slevy 10 % a více, 17 % dokonce uvedlo slevu 30 % a více. Tři velcí mobilní operátoři tak zjevně poskytují spotřebitelům stejné služby za různé ceny, přitom však nezveřejňují podmínky zlevněných služeb.“

Pozornosti by neměla ujít ani další zjištění ze studie. Například 59 % respondentů uvedlo, že mobilní operátoři nedají (zákazníkovi) nejvýhodnější nabídku hned, ale že se musí (na ně) tlačit a zjišťovat informace o nabídkách i jinde než u samotného operátora. 29 % respondentů získalo slevu tak, že pohrozilo svému stávajícímu poskytovateli odchodem, dalších 23 % získalo slevu po zadání žádosti o přenos čísla k jinému poskytovateli (celkem tedy hrozba odchodu od poskytovatele fungovala u 52 %). „Polovině zákazníků se vyplatí se svým operátorem licitovat,“ hodnotí situaci Eduarda Hekšová a dodává: „Studie odhaluje smutnou skutečnost, že většina spotřebitelů ví, že u nás už dlouhá léta panují u tří velkých mobilních operátorů podmínky orientálního bazaru“.

dTest v minulosti na příkladech ukázal, že v některých sousedních zemích lze pořídit srovnatelné služby mobilních operátorů za ceny až třikrát nižší. Jde zejména o mobilní datové služby. Stále platí, že v Polsku, resp. v Rakousku může spotřebitel získat 60 GB, resp. 40 GB mobilních dat měsíčně společně s rozsáhlými balíčky na volání, včetně volání do zahraničí, za cenu odpovídající 250 Kč. Proč to nejde u nás? Protože 3 velcí mobilní operátoři za tyto ceny své služby spotřebitelům prodávat nechtějí (na rozdíl od cen nabízených velkým organizacím) a virtuální mobilní operátoři by data museli prodávat zákazníkům se ztrátou.

Spotřebitelé by pro získání lepší ceny neměli váhat nad využitím možnosti přenesení čísla. Jakmile se u jiného operátora objeví nižší nebo srovnatelná nabídka, měli by se pustit do procesu přenesení čísla. Pokud si termín přenesení čísla mírně odloží, nemusí ani dojít k opuštění stávajícího operátora. „Stávající mobilní operátor si ztrátu bonitního zákazníka obvykle nepřeje, a pokud tato ztráta reálně hrozí, dokáže mu dát lepší nabídku. Spotřebitel pak může proces přenesení čísla zastavit a u svého současného operátora za lepších podmínek zůstat,“ radí Eduarda Hekšová a zakončuje: „Přenesení čísla není složité a jak průzkum ukazuje, čtvrtina spotřebitelů u svého mobilního operátora nakonec zůstává.“

Pokud hledáte levnější službu, zkuste si ji najít podle vašich požadavků na srovnávači dTestu nebo na Srovnávacím nástroji ČTÚ. Máte-li spotřebitelské dotazy, můžete se též obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009.

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-10556/dtest-jsou-cesti-spotrebitele-skutecne-spokojeni-s-mobilnimi-tarify>