

Rok 2024 v oblasti ochrany spotřebitele v EK: pokles stížností, omezení spoofingu, kontrola dostupnosti OKU kódů, 4207 proškolených Telekomunikační akademii

30.1.2025 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad provedl v roce 2024 celostátní kontrolu u 240 vybraných poskytovatelů služeb EK, zaměřenou na dodržování povinností při přenášení telefonních čísel, především na zpřístupnění OKU kódu, bezplatné ponechání telefonního čísla a plnění informační povinnosti o podmínkách uplatňování paušální náhrady v případech, kdy k přenesení čísla nedojde. Jednalo se o problematiku, které byly častým tématem stížností. Zjistili jsme celkem 444 porušení povinností a v následných přestupkových řízeních jsme uložili pokuty v celkové výši 3,78 milionu Kč, z nichž naprostá většina je už pravomocných.

Z dalších konkrétních přestupkových řízení, kde jsme přistoupili k vyšší sankci, lze zmínit např. pokutu 500 000,-Kč společnosti Tesco mobile za nevyrozumění účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o jeho právu bez sankce vypovědět závazek ze smlouvy.

„Oblast ochrany spotřebitele je trvale jedním z pilířů našich aktivit. Celostátní kontrola nám v loňském roce přinesla řadu poznatků z procesu plnění povinností při přenášení čísel a změně poskytovatele služby přístup k internetu. Jsem rád, že naše dozorová činnost vede k poklesu stížností a obecně k redukci případů, které spotřebitele ke stížnosti u nás vedou,“ uvádí předseda Rady ČTÚ Marek Ebert.

V oblasti marketingových hovorů meziročně klesl počet stížností, se kterými se na úřad lidé obrací. V loňském roce se jednalo o 512 podání na 1 070 útoků, kdežto v roce 2023 šlo o 922 podání na 1663 útoků. V této oblasti jsme za minulý rok udělili pokuty v celkové výši přes 600 000 Kč.

V 1. pololetí jsme nastavili regulační podmínky pro zamezení podvodným voláním, u nichž došlo k záměně identifikace volajícího účastníka (tzv. spoofing). Podle vyhodnocení účinnosti těchto opatření, provedeného na podzim loňského roku, jsou například v pevných sítích měsíčně zablokovány až jednotky milionů spoofovaných volání. Tento pozitivní trend poklesu podvodných volání potvrzují například i informace od České bankovní asociace.

S oblastí ochrany spotřebitele úzce souvisí náš preventivně-edukativní projekt Telekomunikační akademie, jehož prostřednictvím pomáháme seniorům i dětem a mládeži lépe se orientovat v možnostech a právech spotřebitelů v oblasti telekomunikací a poštovních služeb, v oblasti kyberbezpečnosti a podobně. Za rok 2024 jsme proškolili celkem 4 207 seniorů i dětí.

<https://ctu.gov.cz/tiskova-zprava-rok-2024-v-oblasti-ochrany-spotrebitel-v-ek-pokles-stiznosti-omezeni-spoofingu>