

dTest: Aktuální podivné praktiky společnosti 02

15.5.2025 - | DTest

Změna obchodních podmínek

Dle zákona o elektronických komunikacích mají poskytovatelé elektronických komunikací možnost změnit smluvní podmínky, pokud tak bylo předem ujednáno (spotřebitelé naleznou takové ujednání typicky v původní smlouvě či obchodních podmínkách). Poskytovatelé elektronických komunikací však musí v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informovat o veškerých změnách nejpozději jeden měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informovat o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. *„V opačném případě by ke změně obchodních podmínek dojít nemohlo,“* upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Ve zmíněném případě byli spotřebitelé ze strany operátora skutečně informováni, že změna služby proběhne automaticky, a pokud s ní nesouhlasí, mají možnost ji „vypovědět“. Na e-mail či dopisem jim tedy přišlo, že k určitému datu budou převedeni na novou dražší službu. *„Ve skutečnosti však nebyl spotřebitelům poskytnut transparentní a jednoduchý mechanismus pro odmítnutí změny,“* dodává Eduarda Hekšová. Změnu například nebylo možno vypovědět odpovědí na e-mail. Jako další možnost vypovězení uvádí operátor zavolání na jejich zákaznickou linku, avšak na této zákaznické lince se spotřebitelé museli nejprve vypořádat s virtuálním asistentem, který jim v jejich požadavcích často nevyhověl nebo jejich požadavku nerozuměl.

Reálnou možností, jak smlouvu vypovědět, tak zůstává zaslání dopisu (zaplatit poštovné ideálně s dodejkou, což vyjde spotřebitele na 112 korun) či osobní návštěva pobočky.

Neumožnění vypovězení smlouvy

Ze zkušeností, které s námi spotřebitelé sdílejí prostřednictvím naší spotřebitelské poradny a služby VašeStížnosti.cz však víme, že ani při osobní návštěvě pobočky spotřebitelé nepochodili. *„Pracovníci spotřebitelům sdělili, že jejich smlouvu nelze vypovědět, respektive že vypovězení bude možné až od prvního dne změny, tedy až jim začnou strhávat peníze za tuto novou službu, se kterou nesouhlasí,“* vysvětluje Eduarda Hekšová. O stejných praktikách nás informují také spotřebitelé, kterým se na telefonní lince podařilo spojit s živým zaměstnancem.

Neumožnění spotřebitelům využít jejich zákonného práva by mohlo nasvědčovat porušení zákona, konkrétně by se z našeho pohledu mohlo jednat o nekalou obchodní praktiku. Doporučujeme všem spotřebitelům, kteří se s obdobnými praktikami setkali, podat podnět s podezřením na spáchání přestupku k Českému telekomunikačnímu úřadu (<https://ctu.gov.cz/resene-spory-ctu>; <https://eportal.ctu.gov.cz/form/5>).

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dttest.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 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-11560/dtest-aktualni-podivne-praktiky-spolecnosti-o2>