

dTest: Reklamace vyúčtování či služeb u operátora? Nebojte se ozvat

9.9.2025 - Lucie Korbéliusová | dTest

Jak správně reklamovat (nejen u operátora).

Nesprávné vyúčtování či nekvalitní služby můžete reklamovat u svého mobilního operátora. „Ideálně tak učiňte písemně, aby bylo možné prokázat, že reklamace byla skutečně podána,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „Pokud reklamaci uplatníte osobně na pobočce, nezapomeňte si odnést potvrzení o uplatnění reklamace.“ Při zaslání reklamace na e-mail je důležité, aby vám na tento e-mail přišla alespoň automatická odpověď. V opačném případě by nebylo možné považovat e-mail za prokazatelně doručený. U reklamace uplatněné přes poskytovatele poštovních služeb pak ze zákona platí tzv. domněnka doby dojití, tedy reklamace se považuje za doručenou třetí pracovní den po odeslání.

Reklamujte nejpozději do dvou měsíců

Reklamace vyúčtování nebo služeb elektronických komunikací musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od vadného poskytnutí služby (u reklamace služeb) nebo do dvou měsíců od doručení vyúčtování (u reklamace vyúčtování), jinak právo na reklamaci zaniká.

Pamatujte však, že uplatněním reklamace vyúčtování se nezbavujete povinnosti zaplatit za poskytnuté služby. Doporučujeme tedy vyúčtování zaplatit, aby vám nenabíhaly případné sankce. Pokud je reklamace následně uznána jako oprávněná, je operátor povinen vrátit vám rozdíl v ceně nejpozději do jednoho měsíce od vyřízení reklamace.

Operátor má měsíc na vyřízení

Operátor musí reklamaci vyřídit do jednoho měsíce od doručení. Pouze v případě, že reklamace vyžaduje projednání se zahraničním poskytovatelem (například u roamingových služeb), může být tato lhůta prodloužena na dva měsíce.

Pokud operátor reklamaci nevyřídí včas nebo vám nevyhoví, můžete podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu. „Tuto námitku je však nutné uplatnit nejpozději do jednoho měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo od marného uplynutí lhůty pro její vyřízení,“ uzavírá Eduarda Hekšová za dTest.

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 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-11802/dtest-reklamace-vyuctovani-ci-sluzeb-u-operatora-nebojte-se-ozvat>