



# KAM KRÁČÍ DIGITÁLNÍ SÍŤ 9.10.2025 Plzeň

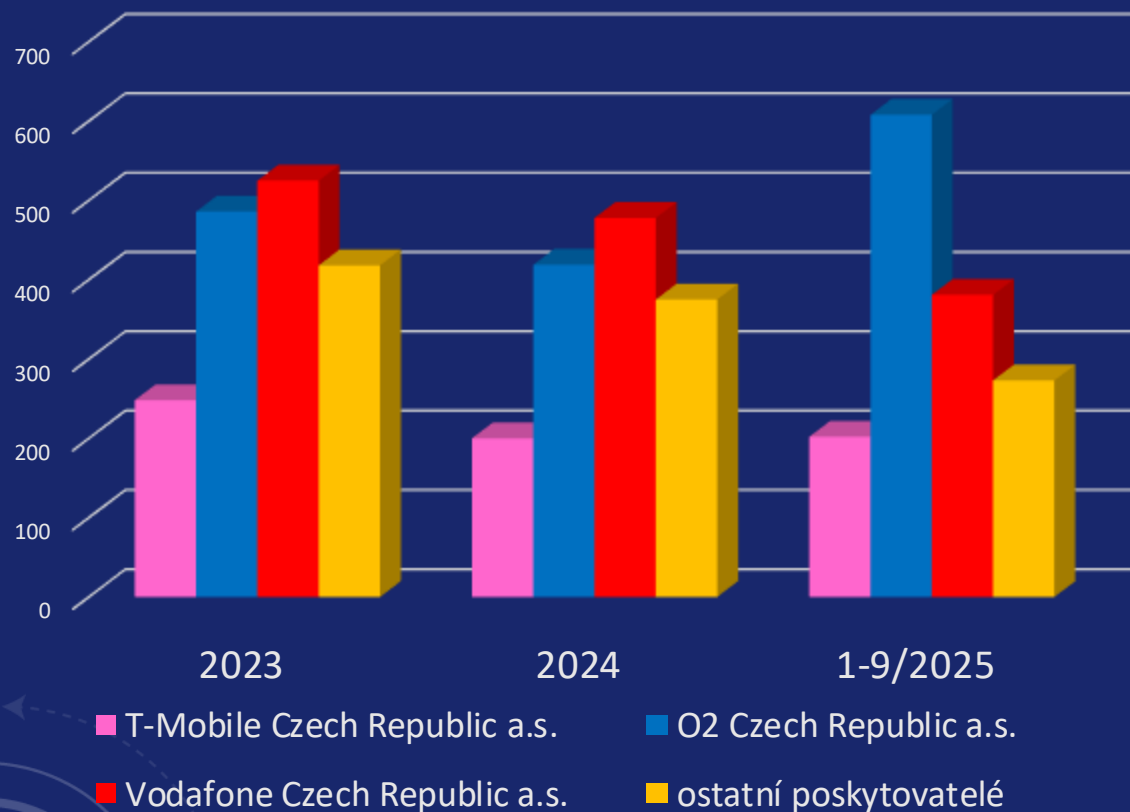
**Ing. Pavla Keriakos**  
**ředitelka sekce rozhodování sporů**  
**a ochrany spotřebitele**



Český telekomunikační úřad

# PODÁNÍ UŽIVATELŮ SMĚŘUJÍCÍ NA POSKYTOVATELE SLUŽEB EK

## Telefonické dotazy a písemná podání dle poskytovatele



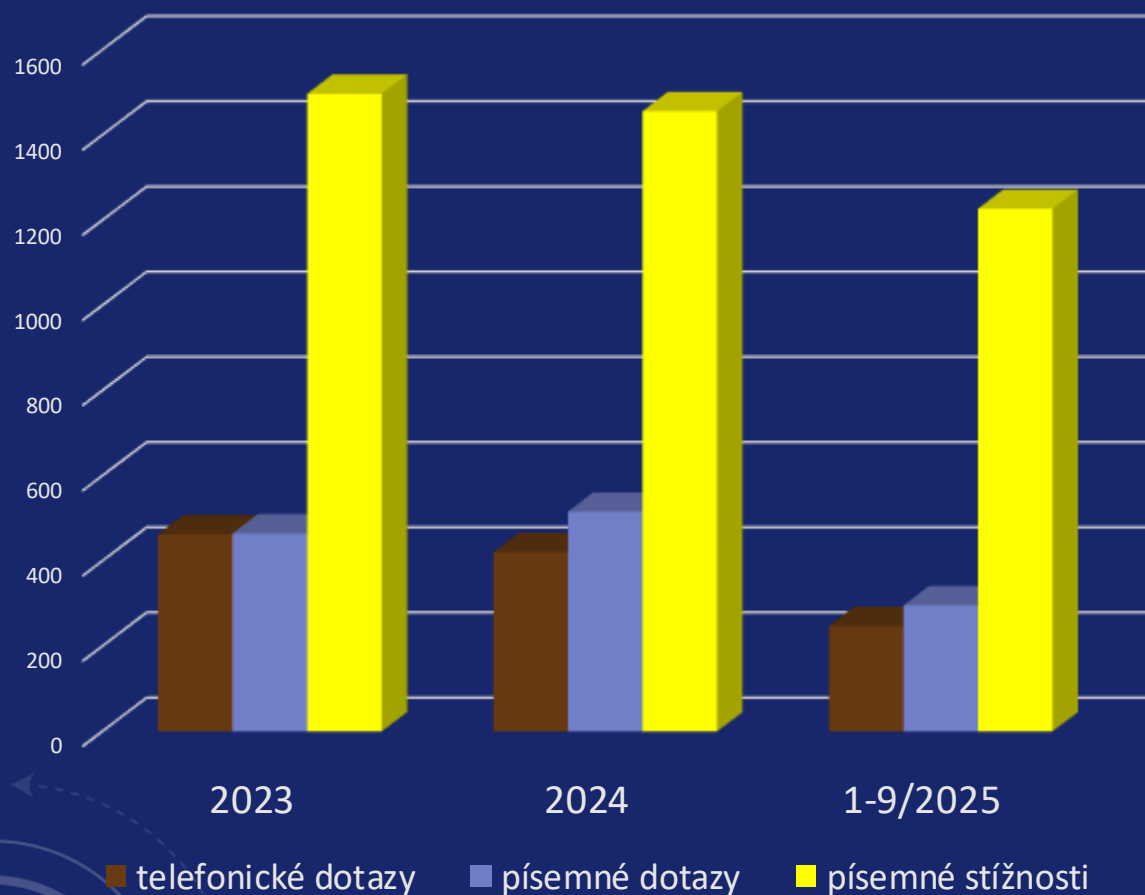
## Okruhy řešených témat

- účastnické smlouvy – zejména:
  - ukončení smlouvy
  - uzavření / změna / jednostranná změna smlouvy
- nesouhlas s vyúčtováním
- kvalita služby přístupu k internetu
- kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)
- změna poskytovatele služby přístupu k internetu
- přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti
- ochrana spotřebitele



# DALŠÍ PODÁNÍ UŽIVATELŮ

## Další dotazy a stížnosti



## Okruhy řešených témat

- nabízení marketingové reklamy / obtěžující nevyžádaná volání/komunikace
- nesouhlas s vyúčtováním
- služby třetích stran
- kvalita služby přístupu k internetu
- různé

Nejedná se tedy pouze o subjekty poskytující služby elektronických komunikací.

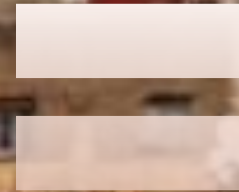


# POSKYTOVATELÉ SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU PŘES SATELIT

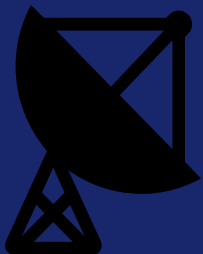
PO nebo FO  
vykonávající  
komunikační  
činnost na základě  
oprávnění k  
podnikání v EK



Poskytující službu  
přístupu k  
internetu v  
pevném místě  
prostřednictvím  
satelitní  
technologie



Plnění všech  
právních  
povinností  
vyplývajících z  
národní i unijní  
legislativy



# „LAKOVÁNÍ NA ZELENO“

„Greenwashing“: mezi image a realitou

## Udržitelnost

- stává se klíčovým prvkem firemní identity
- nesmí být jen marketingový nástroj prezentovaný navenek
- větší transparentnost vede ke zvýšení informovanosti spotřebitelů
- zlepšení schopnosti spotřebitelů rozlišovat, zda se nejedná o „zelenou fasádu“



## SMĚRNICE EP a RADY (EU) 2024/825,

kterou se mění směrnice 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace prostřednictvím lepší ochrany před nekalými praktikami a prostřednictvím poskytování lepších informací

### Cíle:

➤ zabránit nekalým obchodním praktikám tzv. „lakování na zeleno“ (greenwashing)



➤ lepší orientace pro spotřebitele v environmentálních značkách, kterými se podnikatelé snaží propagovat své služby



# TRANSPOZICE SMĚRNICE (EU) 2024/825

Platnost:  
27.3.2024

Transpozice  
do národní  
legislativy:  
27.3.2026

Změna zákona  
o ochraně  
spotřebitele a  
občanského  
zákoníku

Účinnost:  
27.9.2026



# ZMĚNY V NÁVRHU ZÁKONA O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE (ZOS)

Zavedení nových definic (environmentální tvrzení, označení udržitelnosti ...)

Doplnění nekalých obchodních praktik (zákaz environmentálních tvrzení o budoucím vlivu na životní prostředí...)

Zavedení nových přestupků v působnosti ČTÚ

Příloha č. 1 doplněna o 12 nových zakázaných praktik



# PŘÍKLADY OZNAČENÍ UDRŽITELNOSTI



Nyní je 100% elektrické energie, kterou Vodafone využívá ve své evropské síti, kryto certifikáty obnov. energie (REC).



Společnost O2 prošla uznávaným celosvětovým auditem v oblasti udržitelnosti od **organizace [EcoVadis](#)**.



Naše společnost je držitelem certifikátu ISO 14001 (EMS) a každý rok prochází auditem akreditovanou certifikační společností TÜV SÜD.



✓ Děkuji za pozornost 

