



11.6.2012

0022/2012

PÍSEMNÉ PROHLÁŠENÍ

předložené v souladu s článkem 123 jednacího řádu

k účinné ochraně spotřebitele u speciálních telefonních čísel

Franz Obermayr

Platné do: 11.10.2012

Písemné prohlášení k účinné ochraně spotřebitele u speciálních telefonních čísel

Evropský parlament,

- s odkazem na telekomunikační balíček Evropské unie, který zahrnuje soubor směrnic týkajících se novelizace regulačního rámce pro telekomunikační síť,
 - s odkazem na skutečnost, že během čekací doby u speciálního telefonního čísla ještě nedochází k žádnému poskytování služeb, a proto neexistuje právní základ pro poskytnutí protihodnoty,
 - s odkazem na vysoký počet stížností uživatelů týkajících se placené čekací doby,
 - s ohledem na článek 123 jednacího řádu,
- A. vzhledem k tomu, že speciální telefonní čísla jsou při reklamacích součástí záručního práva spotřebitele;
- B. vzhledem k tomu, že někteří spotřebitelé mnohdy nejprve reklamaci vůbec neuplatní nebo si náklady na využití speciálních telefonních čísel navzdory úspěšné reklamaci nenechají proplatit;
- C. vzhledem k tomu, že čekací doby u speciálních telefonních čísel nejsou v žádném případě odůvodněné, pokud trvají déle než 10 minut;
- D. vzhledem k tomu, že zabezpečení v souladu s ochranou práv spotřebitelů na úrovni EU je smysluplné právě v oblasti telekomunikací;
1. vyzývá Komisi, aby na úrovni celé EU zajistila bezplatnou čekací dobu do okamžiku, kdy telefon zvedne příslušný pracovník;
 2. zastává názor, že EU musí podporovat ochranu spotřebitele a informovanost spotřebitelů v případě úspěšných reklamací;
 3. poukazuje dále na to, že omezení čekací doby u speciálních telefonních čísel na úrovni celé EU by odpovídalo smyslu ochrany spotřebitele;
 4. pověřuje svého předsedu, aby toto prohlášení spolu se jmény jeho signatářů předal parlamentům a vládám členských států a také Komisi.