

Doporučení ČTÚ

k návrhům smluv o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

I. Úvod

Do rukou se Vám dostává v pořadí již druhá, aktualizovaná, verze příručky obsahující doporučení Českého telekomunikačního úřadu k návrhům smluv o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, která vychází z právního stavu aktuálního ke dni 30. 9. 2015.

Doporučení ve verzi 2.0 muselo zohlednit zejména novelu zákona o elektronických komunikacích, která nabyla účinnosti dne 4. 12. 2014, a která značně oslabila práva účastníků – „nespotřebitelů“ ve prospěch poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“ nebo „Úřad“) v rámci své činnosti průběžně analyzuje smluvní dokumenty poskytovatelů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Tímto způsobem Úřad dospěl k řadě zjištění, se kterými by rád seznámil jak spotřebitelskou, tak odbornou veřejnost. Níže uvedená doporučení vyjadřují názor ČTÚ na to, co je ve smluvních podmínkách možné považovat za férová, a co za neférová ustanovení.

Jako neférová jsou uváděna smluvní ujednání a praktiky, které jsou v přímém rozporu s právní úpravou a pokud poskytovatel takové smluvní ujednání či praktiku skutečně vůči účastníkovi uplatní, může se dopustit správního deliktu. Současně jsou ovšem jako neférová uváděna i ta smluvní ujednání, která sice není možné hodnotit jako protiprávní, nicméně jejich úprava žádoucím směrem by zlepšila transparentnost a srozumitelnost uzavíraných smluv na poskytování služeb a jejich vnímání spotřebiteli.

Jako férová jsou Úřadem naopak hodnocena taková smluvní ujednání a praktiky, které jsou v souladu se zákonem nebo takové, které jsou ze strany ČTÚ hodnoceny jako čistě prospěšné, neboť jdou svým pozitivním efektem nad rámec zákona.

Tato příručka má tedy především:

1. Srozumitelnou a přehlednou formou informovat spotřebitele a ostatní účastníky o možných úskalích, na která mohou narazit v případě uzavření smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací.
2. Motivovat poskytovatele služeb, aby své smluvní podmínky co nejvíce přizpůsobili navrženým doporučením, neboť je především v jejich vlastním zájmu, aby jejich účastníci byli zároveň i spokojenými zákazníky, kteří si jsou vědomi přijatých férových závazků.

Uvedená doporučení ČTÚ jsou uspořádána tak, že sledují v logické návaznosti „životní cyklus“ smlouvy od okamžiku jejího uzavření, přes podmínky jejího plnění, až k jejímu ukončení. Z důvodů co možná nejvyšší srozumitelnosti doporučení pro běžné spotřebitele nebyla v dalším textu (až na nutné výjimky) používána doslovná označení příslušných zákonů ani výslovná označení předmětných paragrafů. Ze stejného důvodu byly pro označení „klasických“ smluvních stran smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací použity pojmy „poskytovatel“ a „účastník“, jakkoli se vymezení postavení a práv dané smluvní strany může lišit. Hovoří-li se tedy v textu o „účastníkovi“ má se za to, že je tím myšlen i „spotřebitel“, „zákazník“, „uživatel“ nebo „koncový uživatel“, je-li hovořeno o „poskytovateli“, je tím myšlen i „podnikatel“, „operátor“ či „virtuální operátor“. V některých zákonem vymezených případech je však nutno i v rámci skupiny „účastníků“

rozlišovat mezi „spotřebiteli“ (fyzická osoba, která smlouvu s poskytovatelem uzavřela mimo rámec své podnikatelské činnosti) a tzv. „nespotřebiteli“ (jednají v rámci své podnikatelské činnosti), na což je v příručce vždy výslovně upozorněno. Na tomto místě je vhodné uvést, že poskytovatelé služeb elektronických komunikací zpravidla považují za „nespotřebitele“ takového účastníka, který uvede v návrhu smlouvy své identifikační číslo osoby (IČ).

II. Zjištění a doporučení ČTÚ

1. Struktura a forma smlouvy

Podstatné náležitosti smlouvy, jejichž taxativní výčet je uveden v § 63 odst. 1 písm. c) až q) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“) bývají poskytovateli služeb obvykle zpracovány ve formě několika dílčích dokumentů, které ve svém souhrnu tvoří vlastní smlouvu o poskytování služeb. Nejčastěji se jedná o smluvní formulář, všeobecné obchodní podmínky, ceník služeb, podmínky dané služby či tarifu, dále reklamační řád a podmínky dalších doplňkových služeb (např. podmínky přenesení čísla, podmínky pro zpracování osobních údajů apod.).

Zvláště v případě velkých poskytovatelů tak každou jednotlivou smlouvu tvoří dokumenty čítající řádově desítky stran, zpravidla tištěné drobným hustým písmem, což do značné míry snižuje přehlednost a srozumitelnost smluvních ujednání v ní obsažených.

Zákon o elektronických komunikacích výslovně neomezuje formu či rozsah smluvní dokumentace. Stanoví pouze, že v účastnické smlouvě musí být srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem uvedeny vždy všechny zákonem stanovené náležitosti.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Pokud smlouva obsahuje neúplný nebo nepřesný výčet dokumentů, které tvoří její obsah, případně tento výčet neobsahuje vůbec.**
- b) **Tvoří-li obsah smlouvy i dokumenty, které nejsou ve výčtu výslovně uvedeny, nebo je na ně odkazováno pouze v textu.**

Za velmi nevhodné je nutné považovat odkazy:

„řetězené“ – „základní“ dokument odkazuje na další dokument, ten odkazuje na další dokument, ten na další atd.,

„nevedoucí nikam“ – v odkazovaném dokumentu se ustanovení, které se v něm mělo nacházet, nevyskytuje,

„zacyklené“ – „základní“ dokument odkazuje na ustanovení v dalším dokumentu, nicméně toto ustanovení odkazuje zpět na „základní“ dokument, aniž by bylo možné žádané ustanovení nalézt v kterémkoli z nich.

Zcela nepřijatelná je pak situace, kdy poskytovatel uplatňuje vůči účastníkovi práva ze smluvního dokumentu, o jehož existenci se účastník nemá možnost z dostupných smluvních dokumentů dozvědět, či je tento dokument pro něj dostupný pouze obtížně nebo vůbec.

- c) **Je-li výčet dokumentů tvořících smlouvu obsažen v několika smluvních dokumentech, a to v různém, či rozporném znění a není zcela jasné, v jakém pořadí se jednotlivé dokumenty uplatní**

Příklad: V dokumentu A se uvádí, že obsah smlouvy tvoří dokumenty A, B, C, D, E, avšak podle dokumentu B tvoří smlouvu dokumenty A, B, D, E, F, G, přičemž nelze rozpoznat, která verze má přednost.

- d) **Není-li z jednotlivých dílčích smluvních dokumentů (zpravidla všeobecných podmínek) zřejmé, na jaké vztahy se uplatní a na jaký okruh účastníků se vztahují.**
- e) **Obsahuje-li smlouva neurčité odkazy na obtížně dohledatelné dokumenty, typicky ve formě: „více informací na stránkách <http://www.nazevposkytovatele.cz>“, aniž by bylo zřejmé, kde na webových stránkách danou informaci či dokument hledat.**
- f) **Tvoří-li smlouvu i dokumenty či ujednání, které se poskytované služby či tarifu vůbec netýkají a rozsah smluvní dokumentace se tak nepřiměřeně a neúčelně rozšiřuje.**

V „*balastních*“ ujednáních, která se spotřebitele či účastníka přímo netýkají se pak pro něj „*ztrácejí*“ podstatná ustanovení.

- g) **Zveřejňuje-li smluvní dokumenty poskytovatel na svých webových stránkách neuspořádaně a nepřehledně.**

Příklad: V sekci webové prezentace „Ke stažení“ jsou bez jakéhokoli vnitřního členění v jednom dlouhém seznamu uvedeny smluvní dokumenty poskytovatele ke všem jeho službám, tarifům, a to i dokumenty již neplatné, dokumenty týkající se jen vybraných okruhů zákazníků.

- h) **Je-li rozsah smluvní dokumentace mimořádně rozsáhlý nebo nepřiměřeně stručný.**

Smluvní podmínky sice mohou splňovat zákonné náležitosti, mohou být logicky strukturované, bez jakýchkoli skrytých odkazů, avšak je-li jejich rozsah tvořen desítkami stran textu, není na takové podmínky možné nahlížet jako na férové.

Současně lze jako neférové hodnotit takové smluvní podmínky, které jsou svým rozsahem nepřiměřeně stručné, neobsahují veškeré zákonné náležitosti a účastník se z nich nedozví základní informace o smluvním vztahu.

- i) **Uvádí-li ceník služeb další doplňující (zpravidla omezující) podmínky k danému tarifu, či službě, které by z povahy věci měly být uvedeny ve vlastním smluvním formuláři, nebo podmínkách daného tarifu či služby.**

Příklad: Teprve v ceníku v obecné části nebo u položky daného tarifu se účastník dozví o tom, že jím vybraný tarif není slučitelný s jiným jím používaným tarifem, nebo je při využívání tohoto tarifu omezen časem, ve kterém tarif bude využívat, dobou, po kterou ho bude využívat, nebo rozsahem odebíraných služeb.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- **Je-li ve smlouvě na jednom místě – nejlépe ve vlastním smluvním formuláři – uveden přesný a úplný seznam dokumentů, které tvoří její obsah, a které se týkají pouze té služby, či tarifu, které si účastník objednal.**
- **Je-li v textu smlouvy uveden odkaz na další dokument či webové stránky poskytovatele, je-li tento odkaz zcela konkrétní, vedoucí na danou konkrétní webovou stránku, na níž se daná informace skutečně nalézají, resp. odkazující na konkrétní článek, odstavec nebo bod v konkrétním smluvním dokumentu.**
- **Jsou-li smluvní dokumenty zveřejněné poskytovatelem na jeho webových stránkách snadno a přehledně dostupné v sekci zřetelně označené na úvodní webové stránce názvem např.: „Pro zákazníky“, „Zákaznická podpora“,**

„Dokumenty ke stažení“ apod., a jsou-li v této sekci logicky a přehledně strukturované, například na dokumenty určené spotřebitelům nebo podnikatelům, na dokumenty aktuální nebo archivní, apod.

- **Z hlediska rozsahu a formy smluvní dokumentace, ČTÚ považuje ještě za férové, je-li smlouva tvořena:**
 - Vlastním smluvním formulářem, ve kterém jsou uvedeny konkrétní parametry vztahující se k této konkrétní smlouvě. Mimo uvedení identifikačních údajů smluvních stran by mělo být uvedeno:
 - > označení konkrétního tarifu vybraného spotřebitelem, dohledatelného dle svého označení v dalších smluvních dokumentech, zejména ceníku;
 - > cena služby, případně jasné a konkrétní vymezení slevy poskytnuté z ceny uvedené v ceníku služeb;
 - > doba trvání smlouvy;
 - > ujednání o podmínkách, za nichž jsou uplatňovány smluvní pokuty a jejich výši
 - > údaj o tom, zdali se smlouva po uplynutí časově omezeného závazku spotřebitele automaticky prodlužuje, případně rozhodnutí spotřebitele o tom, zdali autoprolongaci předem odmítá, či o ni naopak žádá;
 - > rozhodnutí spotřebitele o udělení souhlasu se zpracováním jeho osobních údajů, ať už pro potřeby vedení účastnických seznamů, či dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“), nebo pro další marketingové účely poskytovatele;
 - > rozhodnutí spotřebitele o aktivaci dalších doplňkových služeb, zejména platebních či prémiových.
 - Všeobecnými obchodními podmínkami, ve kterých jsou uvedena pouze ustanovení obecně platná ke všem službám a tarifům poskytovaným daným podnikatelem, zpravidla technicistního rázu, například:
 - > informace o omezení týkající se koncových zařízení;
 - > informace o postupech řídicích provoz v síti poskytovatele;
 - > informace o opatřeních, která je poskytovatel oprávněn přijmout v případě narušení bezpečnosti či integrity své sítě či služby;
 - > informace o poskytovaných servisních službách a zákaznické podpoře;
 - > informace o termínech a způsobech vyúčtování ceny;
 - > informace o způsobu uplatnění reklamace, apod.;
 - > informace o podmínkách přenositelnosti telefonních čísel.
 - Podmínkami konkrétního tarifu, či služby, není-li z povahy věci možné je začlenit přímo do smluvního formuláře, kdy v těchto podmínkách budou uvedena zejména ustanovení vymezující daný tarif či službu oproti jiným nabízeným tarifům a službám a jiné konkrétní podmínky tohoto tarifu, například:
 - > informace o nabízené kvalitě dané služby;
 - > informace o časově omezeném trvání daného tarifu;
 - > informace o věkových omezeních pro možnost objednání daného tarifu

(tarify pro studenty, pro seniory apod.).

- Ceníkem, jehož účelem je skutečně pouze sazebníkový výčet úhrad souvisejících s plněním dané smlouvy, typicky:
 - > ceny daného tarifu či služby, ceny doplňkových služeb, ceny prémiových služeb, výše jistin, atd.

2. Rozhodnutí spotřebitele o udělení souhlasů

Uzavření vlastní smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je obvykle spojeno s rozhodnutím účastníka o celé řadě dalších právních vztahů, či nastavení dílčích parametrů poskytované služby. Kromě projevu vůle, kterým účastník souhlasí s vlastním návrhem smlouvy, tak zpravidla rozhoduje i o:

- > udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů,
- > udělení souhlasu s uvedením svých osobních údajů v databázích dlužníků (v případě, že by spotřebitel nehradil řádně a včas cenu za poskytnuté služby či jiné související platby, včetně smluvních pokut),
- > udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro potřeby vedení účastnických seznamů,
- > udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely,
- > udělení souhlasu s automatickým prodloužením smlouvy,
- > udělení souhlasu s aktivací platebních, resp. prémiových služeb,
- > udělení souhlasu s aktivací doplňkových – spotřebitelem aktivně nepoptávaných – služeb a dalších.

Pro některé ze shora uvedených souhlasů vyžaduje zákon zvláštní formu.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Je-li návrh smlouvy formulován tak, že jeho akceptací, účastník automaticky souhlasí se všemi dalšími (z povahy věci volitelnými) podmínkami, a to ve variantě předvolené nebo i napevno stanovené poskytovatelem.**

Příklad: Ve všeobecných podmínkách poskytovatele je uvedeno, že účastnická smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy účastník vylomí SIM kartu z jejího ochranného obalu. Na dalším místě všeobecných podmínek je uvedeno, že uzavřením smlouvy (tj. vylomením SIM karty) účastník v případě neplacení souhlasí se zařazením svých identifikačních údajů do dlužnických databází.

V mírnější variantě je souhlas účastníka poskytovatelem předvolen ve formě „opt-out“ a účastník musí aktivním projevem vůle předvolené nastavení odmítnout.

Příklad: Uzavřením smlouvy jsou účastníkovi automaticky aktivovány platební služby. Teprve aktivním projevem vůle může účastník tyto služby deaktivovat.

- b) **Nepředpokládají-li smluvní podmínky možnost odvolání některých souhlasů (např. se zařazením do databáze dlužníků), i když například v případě zpracování osobních údajů podle zákona o ochraně osobních údajů, je účastník oprávněn tento souhlas**

kdykoli odvolat, stejně tak jako například v případě souhlasu s uveřejněním osobních údajů účastníka v telefonních seznamech.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Je-li v rámci vlastního smluvního formuláře účastníkovi formou zatrhávacích okének (tzv. „checkboxů“) umožněno aktivní rozhodnutí o udělení či odmítnutí souhlasů.
- Je-li spotřebiteli umožněno kdykoli za trvání smluvního vztahu bezplatně své rozhodnutí dle předchozího odstavce změnit.
- Pokud poskytovatel u jakéhokoli souhlasu obdobného charakteru, jenž byl popsán výše, citlivě zvolí mezi přednastavením možností „opt-in“ (kdy účastník teprve svým aktivním postupem souhlas udělí, či službu vyžádá) a „opt-out“ (souhlas účastníka se předpokládá a tento jej pak projevem vůle může odvolat).

3. Sjednávání smluv prostředky komunikace na dálku

Pro smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací není zákonem stanovena písemná forma a lze ji tedy uzavřít i ústně nebo prostředky komunikace na dálku – prostřednictvím telefonu, či elektronicky. Účastníci si nemusí být vždy vědomi toho, že již samotným uskutečněním telefonického hovoru mohou fakticky uzavřít smlouvu a následné zaslání smluvních dokumentů v písemné podobě má již pouze deklaratorní charakter.

Poslední novelou zákona o elektronických komunikacích, účinnou od 4. 12. 2014 došlo ke značnému oslabení postavení účastníků – tzv. „nespotřebitelů“ při sjednávání smluv prostředky komunikace na dálku. Zachováno naopak zůstalo postavení účastníků – „spotřebitelů“, pro které nadále platí, že v případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli zákonem předepsané informace o jejich náležitostech, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta 14 dnů pro odstoupení spotřebitele od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Pro „nespotřebitele“ toto již neplatí.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Uvede-li obchodní zástupce poskytovatele služby v rámci telefonického rozhovoru s účastníkem nepravdivé, neúplné, neurčité či zkreslené informace, případně pravdivé informace užitě v takovém kontextu, jenž může uvést účastníka v omyl.**

Příklad: Účastníka kontaktuje telefonicky obchodní zástupce poskytovatele s tím, že jím užívaný tarif bude v dohledné době rušen a účastník má v tuto chvíli jedinečnou příležitost sjednat si tarif nový za mnohem příznivějších podmínek, než tomu bude v budoucnu. Ve skutečnosti však tarif rušen nebude, nebo až v dlouhodobém horizontu, podmínky nového tarifu nejsou výhodnější než podmínky tarifu stávajícího a ani časový předstih při sjednání nového tarifu nezaručuje účastníkovi výhodnější podmínky oproti pozdějšímu uzavření smlouvy.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Informuje-li obchodní zástupce poskytovatele při zahájení telefonického rozhovoru výslovně a pravdivě o účelu telefonátu.
- Uvádí-li obchodní zástupce poskytovatele pouze pravdivé údaje, a to způsobem nepřekračující zákonem a judikaturou připouštěnou reklamní nadsázku.
- Poučí-li obchodní zástupce poskytovatele předem účastníka o tom, že v okamžiku vyslovení souhlasného stanoviska s přednesenou nabídkou dochází k uzavření smlouvy.
- Informuje-li obchodní zástupce účastníka při uzavírání smlouvy po telefonu výslovně o tom, že mu smluvní podmínky budou doručeny v písemném vyhotovení – v listinné podobě, nebo elektronicky – a zároveň bude poučen o svém právu od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupit.
- Umožní-li poskytovatel účastníkovi na vyžádání a za neodrazujících podmínek (nepřiměřeně vysoké zpoplatnění této služby, nutnost dostavit se na obtížně dostupné místo apod.) poslech telefonického hovoru, v jehož rámci došlo k uzavření nebo změně smlouvy nebo mu zašle jeho kopii.

4. Sjednávání smluv mimo prostory obvyklé pro podnikání

ČTÚ se v rámci své činnosti poměrně často setkává se stížnostmi účastníků, zejména spotřebitelů, které se týkají okolností uzavření smluv s poskytovateli služeb elektronických komunikací mimo provozovny. Současná právní úprava umožňuje uzavírání smluv mezi poskytovatelem a účastníkem mimo jeho provozovnu, avšak zvláštní ochrana je poskytována pouze spotřebitelům (nikoli již „nespotřebitelům“). Podmínky uzavírání těchto smluv se spotřebiteli stanovuje občanský zákoník a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

V případě, že dojde k uzavření smlouvy se spotřebitelem mimo prostory obvyklé k podnikání, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Nebyl-li spotřebitel o tomto svém právu poučen, prodlužuje se lhůta k odstoupení o rok, tedy na rok a 14 dní. Podnikatel ale může svoji povinnost splnit i později a spotřebitele dodatečně poučit, poté běží následující den již jen čtrnáctidenní lhůta.

Spotřebitel je chráněn rovněž v období před uzavřením smlouvy a poskytovatel je povinen mu veškeré informace poskytovat jasně, srozumitelně a v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva. Poskytovatel je dále povinen spotřebiteli před uzavřením smlouvy poskytnout dostatek informací o náležitostech smlouvy a jejích podmínkách (např. údaje o podnikateli, údaje o ceně a specifikace služby apod.), současně je povinen spotřebiteli poskytnout rovněž formulář pro odstoupení od smlouvy.

ČTÚ považuje za férové:

- Poskytne-li obchodní zástupce před uzavřením smlouvy pravdivé a úplné informace srozumitelně s přihlédnutím k věku spotřebitele, poskytne-li mu tyto informace rovněž písemně a ponechá-li spotřebiteli dostatek času na seznámení se s těmito informacemi.

- Předá-li obchodní zástupce spotřebiteli při uzavření smlouvy formulář k odstoupení a poučí jej o jeho právu od smlouvy odstoupit.

5. Pokrytí území a zkouška služby

Rozsah pokrytí je jedním z parametrů kvality služby a účastník by měl být o tomto parametru dostatečně informován, což se zpravidla děje prostřednictvím map pokrytí.

U mobilních sítí a jejich služeb může mít mapa pokrytí z hlediska dostupnosti a kvality signálu pouze orientační charakter, když nemožnost stanovení zaručené úrovně kvality signálu je dána fyzikálními vlastnostmi (podmínkami šíření rádiového signálu), geomorfologickými a jinými podmínkami (technickými překážkami, povětrnostními vlivy apod.).

Vzhledem k uvedeným fyzikálním vlastnostem šíření rádiových vln není možné ani na území, které je na veřejně dostupných mapách mobilních operátorů vyznačeno jako pokryté území, vždy zaručit dostupnost signálu mobilní sítě.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Může-li účastník na vyžádání využít službu typu „*Coverage Satisfaction Guarantee*“ („*Záruka pokrytí*“), v jejímž rámci mu bude umožněno ve stanovené době (zpravidla 1-2 měsíce) smlouvu bez sankce ukončit, pokud v oblasti, kde chce službu převážně využívat, jsou problémy s příjmem signálu mobilní sítě či se zřízením přípojného bodu v pevném místě, případně může-li si na určitou dobu zapůjčit od poskytovatele mobilní koncové zařízení a kvalitu služby si v daném místě sám otestovat.
- Umožní-li poskytovatel účastníkovi bez sankce ukončit smlouvu v případě, že v průběhu trvání smlouvy dojde z důvodů stojících výhradně na straně poskytovatele ke zhoršení pokrytí daného území (např. při zrušení základnové stanice). Toto se nevztahuje na případy, kdy naopak ke zhoršení pokrytí dojde z důvodů stojících na straně účastníka, např. v případě, že se přestěhuje.

6. Složení jistiny

Poskytovatelé služeb obvykle u nového účastníka nebo u účastníka, u kterého na základě předchozí zkušenosti či po ověření jeho bonity v dlužnických databázích předpokládají problémy s placením ceny služeb nebo způsobem využití služby, vyžadují složení zajišťovací platby (pro účely tohoto textu dále nazvané „jistina“), která zajišťuje úhradu ceny za služby. Takovéto platby jsou ve smluvních dokumentech označovány různými názvy, nejčastěji se setkáme s termínem „*Jistina*“, „*Volací jistina*“, „*Záruka*“, „*Záloha*“, „*Depozitum*“, „*Bankovní záruka*“.

Platbu obdobného charakteru pak poskytovatelé požadují i v případě neobvyklého využívání služeb ze strany účastníka v průběhu trvání smlouvy, například dojde-li ke změně uživatelského chování účastníka (zvýšení objemu provozu, druhu provozu apod.).

Důsledkem neuhrazení jistiny může být neuzavření smlouvy, její vypovězení, přerušování nebo omezení služby.

Poskytovatel po určité době, ve které ověří bezzávadové využívání služeb a placení jejich ceny ze strany účastníka, složenou jistinu účastníkovi vrátí. Běžné se jistina vrací zpravidla do 3 měsíců od úhrady prvních tří vyúčtování, avšak lhůta se může dle poskytovatele a účelu vyžádání jistiny lišit.

Zákon o elektronických komunikacích ani zákon o ochraně spotřebitele problematiku jistin výslovně neřeší. Z právního hlediska představuje jistina smluvně sjednaný zajišťovací institut k závazku účastníka užívat poskytované služby řádně a včas za ně platit sjednanou cenu.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Je-li ve smluvních dokumentech jednoho poskytovatele pro označení jistiny užívána rozdílná právní terminologie (viz výše).**

Pro účastníka musí nutně působit nesrozumitelně, je-li v různých smluvních dokumentech téhož poskytovatele užíváno pro týž druh zajišťovací platby různé právní označení.

- b) **Nejsou-li ve smlouvě jasně definovány všechny podmínky, za nichž je poskytovatel oprávněn složení jistiny od účastníka vyžadovat, především, není-li stanovena přesná výše jistiny pro konkrétní zajišťovaný závazek účastníka.**

Stanovení výše jistiny požadované poskytovatelem v konkrétních případech (u nového zákazníka, u zákazníka, který měl problémy s placením, u zákazníka, který není rezidentem v České republice, u zákazníka, jenž vykazoval nestandardní provoz atd.) je ve smluvních dokumentech zpravidla upraveno pouze v určitém rozmezí a účastník tak může jen obtížně předvídat, v jaké výši po něm bude jistina poskytovatelem skutečně žádána.

- c) **Nejsou-li jasně definovány podmínky, za nichž je poskytovatel povinen účastníkovi jistinu vrátit.**

Ačkoli smluvní podmínky zpravidla předpokládají vrácení jistiny účastníkovi, poté co se „osvědčí“, není postup jejího vrácení ve smluvních podmínkách vždy výslovně upraven. Závisí tak často na libovůli poskytovatele kdy a v jaké formě jistinu účastníkovi vrátí.

- d) **Je-li poskytovatel v prodlení s vrácením jistiny.**

Přestože účastník splní řádně a včas závazek zajištěný jistinou a dle smluvních podmínek by mu měla být jistina poskytovatelem vrácena, poskytovatel je s jejím vrácením v prodlení.

- e) **Je-li po cizích státních příslušnících – jsou-li rezidenty na území ČR – žádána vyšší jistina než po občanech ČR.**

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- **Užívá-li se pro zajišťovací platbu/jistinu v celé smluvní dokumentaci téhož poskytovatele služby jeden právní termín.**
- **Je-li ve smlouvě jasně stanovena konkrétní výše jistiny, kterou je poskytovatel oprávněn po účastníkovi v konkrétní situaci požadovat.**
- **Jsou-li ve smlouvě jasně stanoveny podmínky (a to včetně lhůt), za nichž je**

poskytovatel povinen jistinu vrátit účastníkovi.

- Přistupuje-li poskytovatel k plnění vlastních závazků – vrátit řádně a včas poskytnutou jistinu – v témže duchu, v jakém plnění závazků požaduje po svých účastnících.
- Je-li po cizích státních příslušnících, kteří mají povolen trvalý pobyt na území ČR požadováno složení jistiny v téže výši jako po občanovi ČR.

7. Popis služby

Popis poskytované služby je jednou z podstatných náležitostí smlouvy stanovenou zákonem o elektronických komunikacích. Přestože mezi poskytovateli a účastníky zpravidla není sporu o tom, jaká služba elektronických komunikací je na základě uzavřené smlouvy poskytována, velice často není popis služby ve smluvních podmínkách uveden, nebo je vymezen pouze neurčitě či nesprávně.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Je-li služba poskytovatelem veřejně prezentována jako „neomezená“, avšak ve skutečnosti neomezená není a po překročení určitého limitu je služba poskytovatelem účastníkovi účtována nad rámec sjednané paušální částky.**

Jedná se zejména o případy, kdy je určitá služba - např. tarif, veřejně prezentován jako „neomezený“. Ve skutečnosti je ale poskytovatelem, po překročení určité hranice účastníkem (např. odeslání určitého počtu SMS či provolání určitého počtu minut), tato služba účtována nad rámec sjednané paušální částky.

Za zcela nepřipustnou ČTÚ považuje situaci, kdy ve smlouvě není jasně a srozumitelně uvedena informace o tom, že služba, která je prezentována jako „neomezená“, ve skutečnosti omezená je. Za nepřipustnou Úřad dále považuje rovněž situaci, kdy je informace o omezení jakýmkoli způsobem zkracována tak, že ze smlouvy tato informace není na první pohled zcela jasná.

Příklad: Účastník si sjedná tzv. „neomezený tarif“, v rámci něhož je inzerováno „neomezené“ volání a „neomezené“ SMS za určitou sjednanou paušální částku. Ve skutečnosti je však délka volání a počet SMS omezen na počet např. 3 000 minut či SMS měsíčně. Po vyčerpání tohoto limitu je volání a zasílání SMS zpoplatněno nad rámec sjednané paušální částky.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Obsahuje-li smlouva konkrétní popis poskytované služby, zejména tak, že je popsán charakter poskytované služby (hlasová, datová apod.) a jsou vymezeny základní technické a technologické parametry pro její poskytování (např. jaký druh sítě je při jejím poskytování využíván – pevná, mobilní, resp. jaká technologie – UMTS, LTE apod.).
- V případě, že je služba poskytovatelem prezentována jako „neomezená“, ČTÚ

považuje za férové, aby taková služba byla jako neomezená opravdu poskytována.

8. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality služby

Vymezení minimální nabízené a minimální zaručené úrovně kvality služby je další z podstatných náležitostí smlouvy, kterou je poskytovatel povinen ve smlouvě uvést.

Zákon pro vymezení kvality služby obecně nestanovuje žádné bližší požadavky, nicméně ČTÚ vydal doporučení týkající se stanovení základních parametrů a měření kvality služby přístupu k síti internet, ve kterém stanovil 3 parametry pro sledování kvality tak, aby dávaly účastníkovi základní přehled o kvalitě poskytované služby. Dokument je možné nalézt na internetových [stránkách](#) ČTÚ v sekci „ČTÚ informuje“ pod odkazem „Řízení datového provozu, parametry měření kvality“.

Mezi vybrané parametry pro sledování kvality služby přístup k síti internet byly zahrnuty:

- přenosová rychlost ve směru od sítě Internet ke koncovému uživateli, vyjádřená v Mbit/s;
- přenosová rychlost ve směru od koncového uživatele směrem k síti internet, vyjádřená v Mbit/s;
- zpoždění při přenosech datových paketů vyjádřené v ms.

ČTÚ se domnívá, že účastníci vnímají kvalitu služby především prostřednictvím těchto parametrů a jejich úrovní, a že tyto tvoří základ pro definici rozdílných obchodních nabídek služby přístupu k síti internet.

Ve smluvních podmínkách je většinou poskytovateli uváděna pouze minimální zaručená rychlost, ale skutečně dosahovaná rychlost datového připojení je zaměřována za rychlost maximální, která může být i značně odlišná od skutečně dosahovaných rychlostí (nižší). Navíc nemusí být zřejmé, k jaké úrovni (vrstvě sítě) se příslušná rychlost vztahuje.

Přitom právě znalost datových rychlostí, zejména rychlostí skutečně dosahovaných, je pro koncové uživatele stěžejní z pohledu kvality poskytovaných služeb.

ČTÚ proto považuje za nedostatečné, pokud jsou ve smluvních podmínkách uváděny pouze minimální zaručené rychlosti a rychlosti maximální, ale nikoli rychlosti skutečně dosahované.

ČTÚ považuje za neférové:

a) **Není-li minimální nabízená a minimální zaručená kvalita služby ve smlouvě vůbec vymezena.**

b) **Je-li kvalita služby ve smlouvě vymezena zcela neurčitě.**

Příklad: Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu v co nejvyšší kvalitě.

c) **Je-li kvalita služby ve smlouvě sice určitým parametrem vymezena, avšak není zřejmé, o jakou hodnotu se jedná.**

Příklad: Rychlost datového připojení dosahuje až „xy“ Mbit/s.

d) **Nejsou-li parametry minimální nabízené a minimální zaručené kvality služby vymezeny ke všem nabízeným službám.**

Příklad: Poskytovatel uvádí minimální garantovanou rychlost datového připojení, avšak již nemá žádným způsobem vymezenou minimální garantovanou kvalitu hlasových služeb.

- e) Nerozlišuje-li poskytovatel ve vymezení parametrů kvality mezi minimální nabízenou a minimální zaručenou kvalitou služby.
- f) Je-li parametr kvality ve smluvních podmínkách „ukryt“, drobným písmem v rozsáhlém dokumentu, na místě, na kterém by z hlediska logické souvislosti nebylo pravděpodobné tuto informaci hledat.
- g) Pokud jsou jako hodnoty pro minimální zaručenou kvalitu služby uváděny mezní hodnoty tak nízké, při kterých je ve skutečnosti služba téměř nefunkční.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Má-li účastník před uzavřením smlouvy k dispozici objektivně měřitelné a porovnatelné údaje o minimální nabízené a minimální zaručené kvalitě služby, tak aby mohl v rámci využití konkurenčního prostředí na trhu služeb elektronických komunikací volit nejen mezi cenou služby, ale i mezi nabízenou kvalitou.
- Jsou-li parametry minimální nabízené a minimální zaručené kvality služby poskytovatelem zřetelně prezentovány, a to nejen v rámci jeho webové prezentace, či propagačních materiálů, ale především ve smlouvě samotné.
- Jsou-li parametry minimální nabízené a minimální zaručené kvality v návrhu smlouvy poskytovatele uvedeny ke všem jeho nabízeným službám (datovým, hlasovým atd.), v konkrétní smlouvě uzavřené s konkrétním účastníkem, pak nejméně v rozsahu těch služeb, jež účastník na základě této smlouvy užívá.
- Je-li součástí smluvní dokumentace poskytovatele rovněž dohoda o úrovni poskytovaných služeb (Service Level Agreement nebo také SLA), kde jsou poskytovatelem jasně vymezeny parametry sjednané služby, která je účastníkovi poskytována včetně případných postihů za její nedodržení.

9. Omezení užívání koncových zařízení

Další ze zákonem stanovených náležitostí smlouvy je informace o omezení užívání koncových zařízení. Význam těchto informací z hlediska účastníků je dán především tím, že právě prostřednictvím koncových zařízení účastníci fakticky využívají zakoupenou službu elektronických komunikací. Jakákoli omezení týkající se užívání koncových zařízení by tedy měla být ve smlouvě jasně vymezena, neboť jakékoli omezení koncového zařízení omezuje účastníka i v možnosti užívání služby.

Typově lze tato omezení definovat například jako omezení týkající se kompatibility technologického rozhraní komunikační sítě poskytovatele a koncového zařízení účastníka, nebo informace o tom, kdo je vlastníkem SIM karty a za jakých podmínek je poskytovatel oprávněn SIM kartu blokovat apod.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) Nejsou-li informace o omezení užívání koncových zařízení ve smlouvě vůbec uvedeny.

- b) **Je-li informace o omezení užívání koncových zařízení ve smlouvě vymezena zcela neurčitě.**

Příklad: Účastník se při využívání služeb zavazuje užívat koncová zařízení, která neodporují právním předpisům České republiky, přičemž není nijak podrobněji rozvedeno, o které právní předpisy se jedná. I za předpokladu, že by byl jakýkoli právní předpis uveden, nelze po spotřebiteli spravedlivě požadovat, aby sám dohledával příslušná ustanovení, o nichž si ani nemusí být jist, že na něj dopadají.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Jsou-li ve smluvních podmínkách vymezeny konkrétní technické parametry podporovaných koncových zařízení. Za ještě férové pak ČTÚ považuje, je-li v účastnické smlouvě uveden konkrétní odkaz na konkrétní internetovou stránku poskytovatele, na niž se tyto informace nacházejí.
- Aby účastníci měli možnost v sítích různých poskytovatelů užívat bez jakýchkoli omezení koncová zařízení standardně nabízená na území ČR.

10. Automatické prodloužení smluv

Řada poskytovatelů služeb elektronických komunikací využívá ve svých smluvních podmínkách institut tzv. „automatického prodloužení smlouvy“. V případě, že účastník uzavře smlouvu s časově omezeným závazkem, je mu po uplynutí sjednané doby trvání závazku tento za shodných podmínek automaticky prodloužen o stejnou dobu trvání.

Automatické prodloužení smlouvy může mít z hlediska účastníka pozitivní i negativní dopad. V případě, že účastník využívá časově omezené výhodné nabídky poskytovatele, chrání jej automatické prodloužení závazku se zvýhodněnými podmínkami (nejčastěji nižší cenou služeb) před tím, aby v okamžiku vypršení doby závazku hradil plnou cenu služeb (někdy i pro účastníka neočekávaně, nesleduje-li bedlivě své smluvní závazky). Současně je zřejmá i nevýhodnost pro účastníka, kterému může být jeho závazek automaticky prodloužen, aniž by o to měl zájem.

Rovněž v oblasti automatického prodloužení smluv došlo poslední novelou zákona o elektronických komunikacích, účinnou od 4. 12. 2014 ke značnému oslabení postavení účastníků – tzv. „nespotřebitelů“. Nově totiž zákon stanoví povinnost poskytovatele informovat o možnosti a způsobu, jak tuto smlouvu ukončit pouze spotřebitele, a to způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování. Spotřebitele musí poskytovatel takto informovat nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy. „Nespotřebitele“ takto informovat nemusí.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Není-li účastníkovi dána jak před uzavřením smlouvy, tak kdykoli v průběhu jejího trvání, možnost automatické prodloužení závazku odmítnout (případně o něj aktivně požádat).**

Jedná se zejména o situaci zmíněnou v bodu 2., kdy u některých poskytovatelů dává účastník uzavřením vlastní smlouvy rovněž souhlas s automatickým prodloužením svého závazku, aniž by si takového souhlasu musel být při uzavření smlouvy nutně vědom.

- b) Jsou-li podmínky, za nichž je možné automatické prodloužení závazku odmítnout, upraveny ve vztahu k účastníkovi natolik restriktivně, že mu značně ztěžují odmítnutí automatického prodloužení závazku.

Za neférovou je nutné považovat takovou úpravu smluvních podmínek, která umožňuje účastníkovi odmítnout automatické prodloužení smlouvy pouze v určitých krátkých časových oknech před nebo po uplynutí původně sjednané doby závazku. Nestihne-li účastník prodloužení smlouvy v tomto krátkém časovém období odmítnout, je mu smluvní závazek bez dalšího prodloužen. Účastníci si podobné úpravy smluvních podmínek často nemusí být vůbec vědomi, nebo nesledují pozorně data významná pro jejich smluvní závazky.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Má-li účastník možnost ve vlastním smluvním formuláři prostřednictvím zatrhávacího okénka zvolit, zdali automatické prodloužení závazku požaduje, či nikoli.
- Má-li účastník možnost své rozhodnutí o automatickém prodloužení závazku kdykoli za doby jeho trvání změnit (s tím, že samozřejmě původní časový závazek zůstává zachován).
- Je-li účastník poskytovatelem v zákonných lhůtách jasně a srozumitelně informován o možnosti a způsobu, jak smlouvu, jejíž součástí je i ujednání o automatickém prodloužení závazku, ukončit.

11. Nabídka servisních služeb

Zákonem stanovenou náležitostí účastnické smlouvy je i nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat.

Řada poskytovatelů má nabídku svých servisních služeb a služeb zákaznické podpory poměrně podrobně zpracovanu v rámci svých webových prezentací, např. ve formě elektronických samoobsluh, v nejmenším rozsahu pak zpravidla alespoň uvedením čísla zákaznické linky. Ve smluvních podmínkách ovšem není nabídka těchto služeb často uvedena.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) Není-li nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory ve smluvních podmínkách vůbec uvedena.
- b) Je-li nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory ve smluvních podmínkách řešena zcela neurčitě.

Příklad: Účastník je oprávněn se na poskytovatele obracet se svými požadavky.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- **Obsahují-li smluvní podmínky poskytovatele nabídku druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, alespoň ve formě jejich výčtu, včetně uvedení informace o tom, zdali je služba servisní či zákaznické podpory zpoplatněna, tak aby účastník měl jasný a srozumitelný přehled o tom, které servisní služby jsou poskytovány zdarma, a které za úplaty.**
- **Za ještě férové pak ČTÚ považuje, obsahují-li smluvní podmínky konkrétní odkaz na konkrétní stránku webové prezentace poskytovatele, na které budou informace o nabídce druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory uvedeny.**

12. Informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny

V zájmu poskytovatelů služeb elektronických komunikací je, aby jejich účastníci byli řádně a včas vyrozuměni o ceně odebíraných služeb a termínech a způsobech její úhrady. Převážná většina poskytovatelů sice věnuje tomuto tématu ve svých smluvních podmínkách odpovídající pozornost, přesto se i v této oblasti smluvních podmínek vyskytují problematická ustanovení či praktiky.

Podle § 64 zákona o elektronických komunikacích má účastník právo na bezplatné vyúčtování ceny, a to přednostně elektronické – v případě dohody s poskytovatelem mu může být bezplatné vyúčtování poskytnuto i v jiné formě.

V rámci vyúčtování je poskytovatel povinen poskytnout vyúčtování ceny podle druhu služby, nebo souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Vyúčtování ceny neobsahuje položky za volání nebo jiné služby elektronických komunikací, které účastník neplatí, včetně volání na čísla pro přístup ke službám na účet volaného.

U předplacených karet se vyúčtování ceny neposkytuje.

Poskytovatel, který předkládá vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých volání, poskytne na žádost účastníka za úplatu i vhodnou alternativu tohoto vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí tohoto účastníka, například neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování ceny.

Poskytovatel je povinen ve vyúčtování ceny vyznačit zúčtovací období, které nesmí být delší než 90 kalendářních dnů (v případě poskytování univerzální služby 35 kalendářních dnů), nedohodne-li s účastníkem jiné období. Dále je poskytovatel povinen zajistit podání vyúčtování ceny tak, aby mohlo být tomuto účastníkovi dodáno do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, a to způsobem stanoveným zákonem o poštovních službách nebo jiným dohodnutým způsobem.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Nejsou-li informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny ve smluvních podmínkách zcela srozumitelné.**

Jedná se zejména o ujednání, ze kterých není zcela zřejmé, v jaké formě bude vyúčtování účastníkovi poskytováno (v elektronické či listinné), případně v jakých termínech (jaké je zúčtovací období). Nesrozumitelné je i ujednání, podle kterého účastník nebyl povinen hradit cenu služby v daném zúčtovacím období, nepřesáhla-li tato určitou výši, i když takto neuhrzená cena byla poskytovatelem fakticky vedena jako neuhrzená pohledávka za účastníkem.

- b) **Pokud je vyúčtování účastníkům zasláno nepřiměřeně krátkou dobu před dobou splatnosti.**

Příklad: Konec zúčtovacího období je stanoven na poslední den v měsíci, vyúčtování je účastníkům zasláno okolo 10. dne následujícího měsíce a doba splatnosti je stanovena na 15. den v měsíci.

Účastník tak má de facto pouze 1-3 pracovní dny na to, aby úhradu provedl, což může být i z různých důvodů (dovolená, nemoc apod.) problematické. Prodlení s úhradou ceny s sebou pro účastníka přitom přináší řadu nepříznivých důsledků, mj. hrozbu zařazení do dlužnických databází, zvýšení nákladů účastníka v podobě povinnosti uhradit náklady upomínky apod.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- **Vyplyvá-li ze smluvních podmínek zcela jasná informace o tom, jaká forma vyúčtování (elektronická x listinná) je poskytovatelem upřednostňována – přednastavena.**
- **Má-li účastník možnost volby mezi různými formami vyúčtování a dostane-li zcela srozumitelnou informaci o tom, která forma vyúčtování je poskytována bezplatně a která za úplatu.**
- **Je-li ve smluvních podmínkách zcela jasně a srozumitelně vymezen časový průběh běžného zúčtovacího období, tedy jeho začátek, doba jeho trvání, jeho ukončení, termín, ve kterém poskytovatel zaslá účastníkovi vyúčtování a doba splatnosti.**
- **Je-li mezi vystavením vyúčtování, resp. jeho doručením účastníkovi a datem splatnosti takový časový prostor, ve kterém účastník může s dostatečnou rezervou vyúčtování uhradit. Jako vhodná se ČTÚ jeví lhůta nejméně 15 dnů.**

13. Propadnutí nevyčerpaného kreditu

Jedním z nejčastějších dotazů ze strany spotřebitelů je problematika tzv. „propadnutí“ nevyčerpaného kreditu. Účastníci se velmi často domnívají, že poskytovatel služby se na jejich úkor bezdůvodně obohacuje v případě, že po uplynutí určitého časového období, ve kterém účastník kredit nespoteřoval, tento kredit propadne.

V této souvislosti je v první řadě nutné uvést, že vzhledem ke stávající judikatuře není propadnutí kreditu v rozporu s právním řádem České republiky. Rozhodovací praxe soudů, a to včetně Nejvyššího soudu ČR, vychází z právního názoru, že v případě zakoupení předplacené poukázky (např. dárkového poukazu, permanentky, předplatného, předplacené telefonní karty apod.), si spotřebitel zakoupí určitý druh a objem služby a záleží už pouze na jeho rozhodnutí, zda a v jakém rozsahu zakoupenou službu spotřebuje a je výhradně na spotřebiteli, jak s poukázkou (kreditem) naloží. V případě služeb elektronických komunikací je tak za cenu předplacené služby účastníkovi k dispozici protihodnota ve formě možnosti čerpání služeb v rozsahu odpovídajícím tarifním podmínkám operátora. Je plně v dispoziční sféře spotřebitele, zda služby využije v plném rozsahu a kredit zcela spotřebuje, nespoteřuje ho vůbec, nebo jen částečně. Analogicky například provozovatel lyžařského vleku nevrací lyžaři nespoteřovanou hodnotu skipasu, stejně jako divadlo nevrací vstupné v případě, že návštěvník nepřijde na představení. Z právního hlediska tedy v tomto případě nedochází ze strany poskytovatelů služeb k bezdůvodnému obohacení.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Vrací-li poskytovatel nevyčerpaný kredit, není-li ve stanovené době spotřebován.
- Je-li původní výše nevyčerpaného kreditu účastníkovi navrácena, dobije-li v určité (omezené) době po propadnutí původního kreditu novou částku.
- Je-li účastník jasně a srozumitelně informován o tom, že jím zakoupený kredit propadne, není-li ve stanovené době spotřebován.
- Je-li účastník v přiměřené době předem upozorněn (např. formou SMS), že platnost kreditu bude v blízké době končit.
- Má-li účastník neustále k dispozici informaci ohledně doby platnosti kreditu a tato informace je snadno přístupná (např. při zjišťování výše kreditu je současně uvedeno, kdy propadne apod.).
- Není-li doba platnosti kreditu v průběhu trvání smluvního vztahu výrazně měněna (zkracována) v neprospěch účastníka.

14. Převod a čerpání volných jednotek

Další podobnou a spotřebiteli často namítanou praktikou je otázka převodu nevyčerpaných volných jednotek mezi zúčtovacími obdobími a jejich následné čerpání.

Poskytovatelé služeb obvykle nabízí účastníkům s paušálním tarifem možnost převodu volných jednotek nevyčerpaných v jednom zúčtovacím období do zúčtovacího období následujícího.

Někteří spotřebitelé mají za to, že při následném čerpání volných jednotek by poskytovatel služby měl nejprve strhávat volné jednotky z předchozího období a až následně volné jednotky z aktuálního zúčtovacího období.

Účastník s paušálním tarifem si v daném zúčtovacím období kupuje určitý objem služeb a je plně v jeho dispoziční sféře, zda zakoupené služby v daném zúčtovacím období zcela vyčerpá, vyčerpá jen částečně nebo nevyčerpá vůbec. V případě, že by poskytovatelé volné jednotky nepřeváděli, nebylo by toto možné hodnotit jako protiprávní a skutečnost, že poskytovatelé ve skutečnosti volné jednotky převádí, lze v obecné rovině hodnotit jako účastnický vstřícný.

Tato problematika není výslovně upravena žádným právním předpisem a stanovení pravidel pro převod volných jednotek a jejich čerpání je v tomto směru výsadním obchodním rozhodnutím daného poskytovatele.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Je-li účastník jasně a srozumitelně informován o všech podmínkách převodu a čerpání volných jednotek mezi jednotlivými zúčtovacími obdobími.

- **Jsou-li účastníkovi převáděny nevyčerpané jednotky do následujícího zúčtovacího období, aby byly jako první nejdříve čerpány převedené jednotky a až následně jednotky nové.**

15. Smluvní pokuty

Smluvní pokuta je právním prostředkem sloužícím k zajištění řádného splnění smluvního závazku. Její podstatou je vznik povinnosti smluvní strany zaplatit určitou částku v případě, že z důvodů stojících na její straně dojde k porušení sjednané smluvní povinnosti. V případě účastnických smluv o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je takovým závazkem zajištěným smluvní pokutou typicky závazek účastníka hradit řádně a včas sjednanou a řádně vyúčtovanou cenu služeb.

U smluv uzavřených do dne nabytí účinnosti nového občanského zákoníku (do 1. 1. 2014) musí být smluvní pokuta sjednána v písemné formě, jinak by takové ujednání bylo neplatné. Nový občanský zákoník účinný od 1. 1. 2014 již písemnou formu sjednání smluvní pokuty nevyžaduje.

Výše smluvní pokuty musí být stanovena výslovně nebo musí smlouva obsahovat alespoň způsob jejího určení.

Dle nálezu Ústavního soudu ČR náleží Ústavního soudu ČR ze dne 11. 11. 2013 sp. zn. I.ÚS 3512/11, nemohou být v rámci spotřebitelských smluv ujednání zakládající smluvní pokutu (podobně jako rozhodčí doložka) součástí tzv. všeobecných obchodních podmínek, nýbrž toliko spotřebitelské smlouvy samotné (listiny, na niž spotřebitel připojuje svůj podpis).

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Je-li ve smluvních dokumentech jednoho poskytovatele pro označení smluvní pokuty užívaná rozdílná právní terminologie.**

Stejně jako v případě jistin bývá i v případě smluvních pokut užívaná poskytovateli pro označení platby, která je svou povahou smluvní pokutou (tedy slouží k zajištění závazku jedné ze smluvních stran) různá právní terminologie (smluvní pokuta, paušální odškodnění, jednorázová úhrada, administrativní poplatek apod.).

- b) **Jsou-li smluvní ujednání týkající se smluvních pokut uvedena v několika různých smluvních dokumentech (smluvní formulář, všeobecné podmínky, ceník), které na sebe neurčitě odkazují.**

Účastník má v takovém případě značně ztíženou pozici, kdy si nemůže být jist, zdali se na něj daná smluvní pokuta vztahuje a pokud ano, tak v jaké výši. Takováto úprava by rovněž napříště byla v rozporu s výše citovaným názorem Ústavního soudu ČR.

- c) **Je-li smluvní pokutou zajištěno pouze plnění závazků účastníka, nikoli poskytovatele.**

Zákon o elektronických komunikacích výslovně stanoví, že smlouva má obsahovat informace o smluvních pokutách za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele nebo ze strany účastníka. ČTÚ není z jeho činnosti znám žádný případ smluvních podmínek, v nichž by byli povinnosti poskytovatele zajištěny smluvní pokutou.

- d) **Je-li smluvní pokuta nepřiměřená.**

Jedná se zejména o takové případy, kdy je jedno jednotlivé porušení smluvní povinnosti postihováno několika druhy různých sankcí.

Příklad: Účastník neuhradí řádně a včas jedno měsíční vyúčtování. Sankcí v takovém případě může být úhrada ceny upomínky, smluvní pokuta za prodlení, omezení nebo přerušování služby, zařazení do dlužnické databáze atd.

- e) **Nemá-li účastník jasnou a srozumitelnou informaci o tom, jakým způsobem bude poskytovatel postupovat v případě uplatnění smluvní pokuty.**

Tyto informace nabývají pro účastníka na významu zejména v případě, že poskytovatel postoupí svoji pohledávku (která může být tvořena jak dlužným plněním za služby elektronických komunikací, tak smluvní pokutou) třetímu subjektu. Účastník v takovém případě může být zmaten tím, že pohledávka z titulu odběru služeb elektronických komunikací je na něm vymáhána odlišnou osobou od poskytovatele služby.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Jsou-li podmínky, za nichž je kterákoli ze smluvních stran (zejména však poskytovatel), oprávněna požadovat smluvní pokutu a způsob určení její výše, výslovně uvedeny ve vlastním smluvním formuláři.
- Užívá-li se pro každou sankční platbu, sloužící k zajištění plnění smluvního závazku kterékoli ze smluvních stran, jednotné právní označení, a to nejlépe označení „smluvní pokuta“.
- Je-li konkrétní výše smluvní pokuty jasně a přehledně stanovena na listině smlouvy samotné, kterou spotřebitel podepisuje.
- Jsou-li smluvní pokutou zajištěny i závazky poskytovatele služby (*např. nesplní-li poskytovatel řádně a včas svoji povinnost vrátit účastníkovi složenou jistinu*).
- Je-li výše smluvní pokuty přiměřená zajištěnému závazku.
- Je-li účastník v okamžiku uzavření smlouvy srozumitelně a přehledně informován o možných důsledcích porušení svého smluvního závazku, a to včetně popisu postupu poskytovatele v případě uplatnění smluvní pokuty.
- Je-li účastník srozumitelně a přehledně informován o možném postoupení pohledávky třetí straně, jakož i na možném navýšení sankčních nákladů o soudní poplatky, odměny advokátů, exekutorů, inkasní společnosti apod.

16. Jednostranná změna smlouvy a způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek

V případě smluv o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je poskytovatel ze zákona oprávněn při splnění stanovených podmínek jednostranně měnit obsah smluvních ujednání.

Podmínky jednostranné změny smlouvy upravuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“). Ten umožňuje, aby poskytovatel obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně měnil - ale taková možnost však musí být ve smlouvě dopředu ujednána.

Příslušné ujednání je však platné jen za splnění několika podmínek: ve smlouvě musí být ujednáno, jak se změna účastníkovi oznámí a rovněž musí být účastníkovi založeno právo tuto změnu odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět ve výpovědní lhůtě dostatečné k obstarání obdobného plnění od jiného poskytovatele. Naopak se nepřihlíží k ujednání, které s takovou výpovědí spojuje zvláštní povinnost zatěžující účastníka.

Občanský zákoník dále stanoví, že nebyl-li ujednáno rozsah změn obchodních podmínek, nepřihlíží se ke změnám vyvolaným takovou změnou okolností, kterou již při uzavření smlouvy musel poskytovatel předpokládat. Nepřihlíží se ani ke změnám vyvolaným změnou osobních nebo majetkových poměrů.

Podle zákona o elektronických komunikacích, který upravuje úpravu informační povinnosti nad rámec rozsahu podmínek stanovených občanským zákoníkem, je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy vynucené rozhodnutím ČTÚ.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Pokud smluvní ujednání o způsobu vyrozumívání účastníka o změně smluvních podmínek sjednaný ve smlouvě, jakož i skutečný postup poskytovatele neodpovídá úpravě obsažené v § 1752 občanského zákoníku a § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.**

Různí poskytovatelé mají způsob vyrozumívání účastníků o změně smlouvy ve svých smluvních podmínkách upraven v široké škále různých variant lišících se od výše citovaného znění zákona v řadě různých parametrů, od odlišného vymezení lhůt pro vyrozumívání a možné ukončení smlouvy, po podmínky za nichž je účastník smlouvu oprávněn při její změně bez sankce ukončit.

Za odstrašující příklad takového smluvního ujednání je možné označit úpravu smluvních podmínek, ve které poskytovatel uvádí, že je oprávněn měnit smluvní podmínky v plném rozsahu s okamžitou účinností, a to pouze jejich zveřejněním na svých webových stránkách, nebo propagačních materiálech.

Rovněž pokud si smluvní strany sjednají, že k jednostranné změně může dojít z jakýchkoli důvodů, má se za to, že rozsah změn není sjednán. Současně lze jednostrannou změnu smlouvy učinit pouze v přiměřeném rozsahu, nikoli v plném rozsahu, jak je mnoha poskytovateli ve smluvních dokumentech nesprávně uváděno.

- b) **Je-li informace o změně smluvních podmínek zcela nekonkrétní.**

Příklad: Účastnickou smlouvu tvoří dokumenty o rozsahu 100 stran. Poskytovatel zveřejní oznámení, že k datu XY mění své smluvní podmínky, více informací na stránkách www.nazevposkytovatele.cz. Má-li účastník zájem seznámit se s tím, co je skutečně obsahem změny smlouvy, nezbyvá mu než porovnat původní a novou verzi smlouvy, což představuje při zmíněném rozsahu smluvní dokumentace a často velice úsporné velikosti písma mimořádně obtížný úkol, jehož splnění nelze po účastníkovi spravedlivě požadovat.

- c) **Pokud smluvní ujednání týkající se možnosti účastníka smlouvu bez sankce ukončit, krátí lhůtu pro ukončení smlouvy.**

Jak bylo uvedeno výše, poskytovatel je o změně smlouvy povinen informovat účastníka nejméně 30 dnů před datem nabytí účinnosti změny. V případě, že se jedná o změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu smlouvu bez sankce ukončit.

V zákoně o elektronických komunikacích není výslovně stanoveno, že lhůta pro ukončení smlouvy z uvedených důvodů se shoduje se lhůtou 30 dnů, ve které je poskytovatel povinen o změně smlouvy informovat.

Někteří poskytovatelé proto umožňují smlouvu bez sankce ukončit pouze v určitém časovém oknu po vyznění účastníka o změně smlouvy, které je kratší než 30 dnů, po něž je informace o změně smlouvy před nabytím účinnosti zveřejněna.

Takovýto výklad však ČTÚ považuje za nesprávný a neférový vůči účastníkům. ČTÚ zastává názor, že úmyslem zákonodárce bylo umožnit účastníkovi po celou dobu, po kterou má ze zákona právo seznámit se se zamýšlenou změnou smlouvy (ovšem jen v případě změny podstatných náležitostí, nebo těch, které vedou ke zhoršení postavení účastníka), tuto bez sankce ukončit.

V případě rozdílného výkladu tohoto ustanovení by povinnost poskytovatele informovat účastníka o změně smlouvy ve lhůtě 30 dnů před nabytím její účinnosti, zcela postrádala význam – účastník by sice byl oprávněn se po celých 30 dnů seznamovat se změnou, kvůli níž by mohl chtít smlouvu bez sankce ukončit, ale pokud by z jakéhokoli důvodu nestihl smlouvu ukončit v poskytovatelem vymezeném časovém rámci (např. do 10 dnů ode dne, kdy byl o změně informován), nemohl by tohoto svého práva využít.

d) Je-li informace o změně smlouvy nesrozumitelná, i pokud se jedná o vymezení okruhu účastníků, kterých se týká.

Ne každá změna smlouvy se dotýká všech účastníků daného poskytovatele. Poskyvatelé se v řadě případů pokouší obcházet zákonnou povinnost informovat účastníka o změně smlouvy tvrzením o tom, že nové znění smluvních podmínek se vztahuje pouze na nové zákazníky – pro stávající účastníky mají zůstat v platnosti podmínky původní.

Jako neférové v tomto případě ČTÚ hodnotí, pokud poskytovatel zároveň zcela jasně a konkrétně neinformuje i o tom, kterých účastníků se provedená změna smlouvy týká a pokud nemají všichni účastníci bez rozdílu k dispozici úplné znění své vlastní smlouvy, zejména jsou-li tímto způsobem měněny všeobecné obchodní podmínky či ceník.

e) Dochází-li spolu se změnou smlouvy ze strany poskytovatele k aktivaci služeb, které nebyly účastníkem výslovně objednány.

Výše uvedenou situaci - aktivaci služeb, které nebyly spotřebitelem výslovně objednány, ČTÚ hodnotí jako uplatňování agresivní praktiky, což je výslovně zakázáno zákonem o ochraně spotřebitele. Rovněž občanský zákoník nedovoluje poskytovateli služeb požadovat po spotřebiteli platbu za služby, které si spotřebitel výslovně nesjednal, ale podnikatel mu je i přesto, pouze na základě svého výlučného a jednostranného rozhodnutí, dodal.

Příklad: Poskytovatel provede změnu smlouvy, přičemž akceptací této změny účastníkem rovněž dochází k aktivaci některé ze služeb (např. dodatečného datového balíčku po vyčerpání základního objemu dat), přičemž aktivace takové služby je provedena bez výslovné objednávky účastníka.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- **Odpovídá-li úprava smluvních podmínek týkající se vyrozumění účastníka o změně smlouvy beze zbytku dikci občanského zákoníku a zákona o elektronických komunikacích a poskytovatel podle této úpravy fakticky postupuje.**
- **Je-li ve smluvní dokumentaci sjednán rozsah očekávaných změn a pro vyloučení pochybností i způsob jejich oznámení účastníkovi.**
- **Je-li každá provedená změna smlouvy přiměřená důvodům, na základě kterých ke změně dochází. Důvodem změny by měla být objektivní skutečnost, nikoli pouhá vůle jedné strany.**
- **Není-li lhůta pro možné ukončení smlouvy z důvodu změny podstatných náležitostí smlouvy, nebo jiných náležitostí, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, jakkoli krácena pod lhůtu 30 dnů ode dne vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek.**
- **Je-li informace o změně smlouvy zcela konkrétní a úplná – je uvedeno, které konkrétní ustanovení smlouvy se mění a jak.**
- **Má-li účastník kdykoli za trvání smlouvy k dispozici úplné a aktuální znění smluvních podmínek tvořících jeho smlouvu.**
- **Je-li informace o změně smluvních podmínek, pokud je součástí vyúčtování, uvedena zřetelně a nesplývá na první pohled s vyúčtováním.**

17. Reklamac

Každý účastník má ze zákona právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamaci je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu či ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka rozhodnout, že podání reklamacie má odkladný účinek.

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamacie musí být provedeno prokazatelným způsobem.

Podle občanského zákoníku jsou ve spotřebitelských smlouvách nepřípustná taková ustanovení, která vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu, tedy jeho právo uplatnit reklamaci.

Podle zákona o ochraně spotřebitele je poskytovatel povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

Podrobné informace o způsobu uplatnění reklamacie služeb elektronických komunikací jsou zveřejněny na internetových [stránkách](#) ČTÚ v sekci „ČTÚ informuje“.

ČTÚ považuje za neférové:

- a) **Je-li ve smluvních podmínkách poskytovatele jakýmkoli způsobem omezována možnost účastníka uplatnit reklamaci.**

Mezi takto nevhodná či nepřípustná omezení je možné zařadit například:

- > povinnost účastníka reklamovat vyúčtování ceny nebo poskytnutou službu u jiného subjektu, než je poskytovatel;
- > smluvní podmínky předpokládají pouze jeden možný způsob uplatnění reklamace, který navíc může být spotřebitelsky nejméně vstřícný;

Příklad: Reklamaci je možné podat pouze osobně na jediném reklamačním oddělení poskytovatele, které se nachází v obci Horní Dolní, a to v době mezi 9. a 10. hodinou;

- > uplatnění reklamace je jakýmkoli způsobem zpoplatněno, a to i například vyšší cenou hovorného v případě telefonického uplatnění reklamace;
- > sankční zpoplatnění „neoprávněné“ reklamace, kdy o neuznání reklamačního nároku účastníka rozhoduje sám poskytovatel, který si tak de facto sám vytváří právní nárok na úhradu této smluvní pokuty.

- b) **Pokud smluvní ujednání o způsobu uplatnění reklamace neodpovídá beze zbytku zákonné úpravě.**

Nejčastěji v tomto směru poskytovatelé omezují časové lhůty pro podání reklamace, a naopak prodlužují lhůty pro její vyřízení.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Umožňuje-li poskytovatel reklamovat cenu či službu stejnými komunikačními kanály, jakými umožňuje uzavření smlouvy a reklamační podmínky jsou ve smlouvě vymezeny stejně podrobně jako podmínky jejího uzavření (např. je-li smlouvu možné sjednat osobně na pobočce, telefonicky, elektronicky přes webové rozhraní atd. – podání reklamace by mělo být možné stejnými způsoby, nikoli pouze jedním z nich).
- Jsou-li v rámci reklamačního řízení poskytovatelem striktně dodržovány zákonem stanovené podmínky (lhůty, zákaz omezení reklamací atd.).
- Je-li účastník ve smluvních podmínkách informován o svém právu uplatnit u ČTÚ námitku proti vyřízení reklamace, není-li jeho reklamace vyřízena vůbec nebo včas, případně s vyřízením reklamace nesouhlasí, a to včetně lhůt pro uplatnění reklamace.
- Vrací-li poskytovatel hovorné, které bylo účastníkovi účtováno v případě telefonického uplatnění reklamace prostřednictvím hrazené linky, a to i v případě, že reklamace nebyla shledána oprávněnou.

18. Výpověď smlouvy a úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy

Také smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací lze samozřejmě vypovědět, přičemž informace o podmínkách ukončení služby jsou zákonem stanovenou

náležitostí účastnické smlouvy. V této souvislosti je především nutné rozlišit mezi smlouvami uzavřenými na dobu neurčitou a smlouvami s časově omezeným závazkem účastníka odebrat po stanovenou dobu služby poskytovatele.

V případě smluv na dobu neurčitou je podání výpovědi obvykle méně komplikované, časově méně náročné (výpovědní doba je obvykle 1 měsíc) a není zpravidla spojeno s žádnou významnou sankcí (přesto i v těchto případech ČTÚ zaznamenal určitá skrytá sankční ujednání spočívající v povinnosti uhradit „manipulační“, „administrativní“ či „deaktivační“ poplatek).

U smluv s časově vymezeným závazkem byla výpověď smlouvy (byla-li poskytovatelem služby vůbec umožňována) v minulosti obvykle spojena s povinností účastníka uhradit paušály zbývajících do konce jeho smluvního závazku.

Novelou zákona o elektronických komunikacích účinnou od 4. 12. 2014 byla problematika výpovědi smlouvy na dobu určitou a vyrovnání závazků z těchto smluv nově upravena, avšak pouze pro spotřebitelské závazky. Podle této zákonné úpravy, lze smlouvu uzavřenou se spotřebitelem na dobu určitou vypovědět za podmínek uplatňovaných poskytovatelem pro výpověď smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, přičemž výše úhrady spojená s předčasným ukončením takové smlouvy nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Spotřebitel je však povinen doplatit poskytovateli poměrnou výši nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

Výše smluvní pokuty pro „nespotřebitele“ limitována zákonem není, a proto může být nyní spojena s povinností takového účastníka uhradit paušály zbývajících až do konce jeho smluvního závazku.

ČTÚ považuje za neférové:

a) Je-li ve smluvních podmínkách poskytovatele jakýmkoli způsobem omezováno právo účastníka smlouvu vypovědět.

Obdobně jako v případě uplatnění reklamace, se může jednat o různá ujednání, podle kterých například:

- > podává účastník výpověď u jiného subjektu, než který je jeho poskytovatelem služby;
- > výpovědní doba je excesivně dlouhá (např. 2 roky nebo po celou dobu závazku),
- > smluvní podmínky předpokládají pouze jeden možný způsob podání výpovědi, který navíc může být spotřebitelsky nejméně vstřícný;

Příklad: Výpověď je možné podat pouze osobně v útvaru poskytovatele vyřizujícího výpovědi účastníků, který se nachází v obci Kotěhůlky, a to pouze v době mezi 23.57 až 3.19 hod.

- > podání výpovědi je (v případě smluv na dobu neurčitou) spojeno s nepřiměřenými náklady či skrytými sankcemi (viz výše);
- > je účastník povinen pod hrozbou citelné smluvní pokuty v nepřiměřeně krátké době vrátit zapůjčené koncové zařízení poskytovateli, a to pouze stanoveným způsobem, např. zasláním ve formě balíkové zásilky (osobní předání je vyloučeno).

b) Neumožňuje-li poskytovatel ve svých smluvních podmínkách vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou, případně ji umožňuje vypovědět pouze v určitých zvláštních případech (např. při přenesení telefonního čísla).

- c) **Požaduje-li poskytovatel vyšší než zákonem stanovenou maximální výši úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy uzavřené na dobu určitou.**
- d) **Je-li poskytovatelem uplatňována výpovědní lhůta v případě, že účastník hodlá využít svého práva změnit poskytovatele služeb a ponechat si své telefonní číslo.**

Současná praxe poskytovatelů je taková, že v případě, kdy chce účastník využít svého práva a přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli, je kromě 4 denní lhůty určené pro přenesení telefonního čísla, uplatňována rovněž výpovědní lhůta v délce od 30 až do 60 dnů (v závislosti na poskytovateli). Uplatňování takto dlouhé výpovědní lhůty celý proces přenosu telefonního čísla neúměrně prodlužuje a ČTÚ takový postup považuje za neférový.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- **Umožňuje-li poskytovatel vypovědět smlouvu stejnými komunikačními kanály, jakými umožňuje její uzavření a podmínky výpovědi smlouvy jsou ve smlouvě vymezeny stejně podrobně jako podmínky jejího uzavření.**
- **Není-li ve smluvních podmínkách účastníkovi jakýmkoli způsobem bráněno v podání výpovědi, ať už přímo (zákazem výpovědi) či nepřímo (takovou sankcí, která od podání výpovědi odrazuje).**
- **Neuplatňuje-li poskytovatel vůči účastníkovi při procesu přenosu telefonního čísla výpovědní lhůtu a umožní-li, aby byl proces přenosu telefonního čísla zrealizován v průběhu 4 pracovních dnů.**

19. Retenční nabídky

Účastník má zákonem zaručenou možnost zvolit si svého poskytovatele služeb elektronických komunikací. Vyjádřením tohoto práva je např. zákonem vymezené právo účastníka ponechat si své telefonní číslo nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje. Účastník tak může dle vlastního uvážení při odběru služeb elektronických komunikací migrovat mezi různými poskytovateli služeb, případně smlouvu ukončit.

Na druhou stranu obchodním zájmem každého poskytovatele služeb je, aby měl uzavřenu smlouvu s co největším počtem účastníků.

V případě, že se účastník rozhodne z jakéhokoli důvodu opustit stávajícího poskytovatele služeb, může se tento opouštěný poskytovatel pokusit prostřednictvím tzv. „retenční“ („zadržovací“) nabídky takového účastníka udržet.

Podstatou této obchodní praktiky je nabídka výhodnějších smluvních podmínek (nejčastěji ceny služeb) oproti podmínkám stávajícím, i těm, jež nabízí poskytovatel, k němuž hodlá účastník své číslo přenést.

Poskytnutí retenční nabídky je vždy obchodním rozhodnutím poskytovatele, není na ní právní nárok.

Problematickou se tato obchodní praktika stává v okamžiku, kdy účastník již např. iniciuje zahájení procesu přenosu čísla a uzavře smlouvu s novým poskytovatelem služeb, ale zároveň přijme retenční nabídku opouštěného poskytovatele. V takovém případě může být na poměrně dlouhou dobu vázán ve dvou smluvních vztazích.

Dalším problematickým prvkem této obchodní praktiky byla do nabytí účinnosti novely zákona o elektronických komunikacích, zákona č. 214/2013 Sb., ta skutečnost, že k podání retenční nabídky ze strany poskytovatele a jejímu přijetí ze strany účastníka docházelo zpravidla pouze prostřednictvím telefonního hovoru a účastník neměl žádné písemné potvrzení o tom, že se na něj skutečně vztahují zvýhodněné podmínky učiněné v retenční nabídce a jejich poskytování tak bylo do značné míry ponecháno na libovůli poskytovatele.

S ohledem na nabytí zmíněné novely zákona o elektronických komunikacích ke dni 4. 12. 2014, je podnikatel povinen poskytnout spotřebiteli informace o změně smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku v písemné podobě.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Jsou-li podmínky retenční nabídky účastníkovi poskytnuty v písemné podobě.
- Pokud opouštěný poskytovatel, který hodlá učinit účastníkovi retenční nabídku, poučí účastníka o možných důsledcích přijetí retenční nabídky, a to především možném riziku úhrady ceny služeb ze dvou smluv – u opouštěného i přejímajícího poskytovatele.

20. Prémiové (platební a obsahové) služby

Prostřednictvím služeb elektronických komunikací lze v současné době v řadě případů platit za různé služby (DMS, SMS jízdenka apod.). Kromě provádění platebního styku je prostřednictvím služeb elektronických komunikací zároveň možné odebírat i zpoplatněné obsahové služby (premium SMS a audiotex – horoskopy, počasí, dopravní informace, erotické relace apod.).

ČTÚ je na základě zákona o elektronických komunikacích oprávněn regulovat a dohlížet pouze na podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, jejichž prostřednictvím jsou prémiové služby provozovány a v tomto rozsahu má pravomoc posoudit, zda byla služba elektronických komunikací poskytnuta v souladu se zákonem či nikoli, tedy zda v daném případě např. došlo k uskutečnění telekomunikačního spojení, jehož prostřednictvím byla poskytnuta prémiová služba.

ČTÚ však není příslušný k řešení sporů či stížností ohledně obsahu a kvality poskytnutých či zprostředkovaných prémiových služeb. Tedy např. zda si účastník danou službu obsahu skutečně objednal, či nikoli, nebo zda poskytnutý obsah odpovídá jeho požadavkům na kvalitu. Příslušné k řešení takovýchto sporů jsou pouze obecné soudy.

Vzhledem k tomu, že smluvní ujednání o poskytování platebních služeb a zprostředkování obsahových služeb se do značné míry překrývají s uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (tato ujednání jsou fakticky obsažena ve smluvní dokumentaci poskytovatelů, i když se nevztahují přímo ke službám elektronických komunikací) a i vzhledem k počtu dotazů a stížností, které ČTÚ od účastníků každý měsíc na tyto služby obdrží, považuje ČTÚ za vhodné na tomto místě uvést alespoň základní doporučení pro účastníky a poskytovatele služeb elektronických komunikací.

Doporučení ČTÚ

ČTÚ považuje za férové:

- Je-li ze smluvní dokumentace poskytovatele (který krom služeb elektronických komunikací poskytuje či zprostředkovává další služby) zcela zřejmé, že kromě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavírá účastník i smlouvu o poskytování platebních služeb, s možností zprostředkování obsahových služeb.
- Má-li účastník při uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací možnost prostřednictvím zatrhávacích okének zvolit, zdali chce mít aktivované platební a další prémiové služby.
- Má-li účastník kdykoli v průběhu trvání smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací možnost své rozhodnutí dle předchozího bodu změnit.
- Pokud poskytovatel velmi citlivě zváží, jakým způsobem je účastníkovi možnost volby nabídnuta – zdali formou „opt-in“ (účastník si musí službu výslovně vyžádat), či formou „opt-out“ (služba je aktivována automaticky a účastník jí musí projevem své vůle deaktivovat) – přičemž ČTÚ by za vhodnější považoval formu „opt-in“. Lze totiž předpokládat, že účastník, který tyto služby bude chtít využívat a sám je o své vůli aktivuje, bude účastníkem, který má již alespoň základní představu o možných rizicích spojených s využíváním těchto služeb. Oproti tomu u varianty „opt-out“ lze naopak předpokládat, že řada účastníků ani neví, že má tyto služby aktivovány, natož aby si byla vědoma možných nebezpečí. K deaktivaci většinou přistoupí až v okamžiku, kdy nastane problém, obvykle spočívající v povinnosti uhradit i nemalou finanční částku za platební či jinou prémiovou službu.

Doporučení určená účastníkům:

Organizací, která má významný vliv na regulaci poskytovatelů prémiových a platebních služeb je [Asociace provozovatelů mobilních sítí](#) (dále jen „APMS“), v níž jsou sdruženi všichni mobilní operátoři působící v České republice. Zejména prostřednictvím a jimi poskytovaných služeb elektronických komunikací dochází nejčastěji k využívání prémiových a platebních služeb.

APMS vydala [kodexy](#) pro poskytování premium SMS a audiotexových služeb a zároveň zajišťuje do určité míry [spotřebitelskou osvětu](#) a dává [návod](#) jak prémiové služby reklamovat.

APMS rovněž provozuje [internetové stránky](#), které obdobným způsobem informují o možnostech a podmínkách využívání platebních služeb prostřednictvím služeb elektronických komunikací.