

Informace k podomnímu uzavírání smluv o poskytování služeb elektronických komunikací

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) zaznamenává dlouhodobě řadu stížností spotřebitelů na nekalé praktiky obchodních zástupců operátorů při podomním prodeji služeb. Podomní prodejci při tomto typu prodeje používají nejrůznější tvrzení, kterými chtějí spotřebitele zmást, například:

- že jsou zástupci jejich stávajícího operátora (ačkoli ve skutečnosti zastupují jeho konkurenci),
- tvrdí, že musí zkontrolovat správnost posledního vyúčtování telekomunikačních služeb,
- že se jdou přesvědčit, zda je nutné vyměnit zastaralý telefonní přístroj za nový.

Tito podomní prodejci používají zpravidla agresivní nebo přátelský přístup. V případě agresivního přístupu podpis nové smlouvy prezentují jako povinnost, kterou musí spotřebitel splnit, aby nadále mohl využívat služby svého stávajícího operátora.

V případě přátelského přístupu se chovají zdvořile, svým zjevem i mluvou navodí příjemnou atmosféru, pravdivě sice představí operátora, jehož jménem vystupují, ale podávají přitom neúplné či nepravdivé informace o nabízených službách, nebo nakonec nechají spotřebiteli aktivovat zcela jinou službu, než o které se spotřebitelem jednali.

Důsledky takto nekalé uzavřených smluv mohou být zvláště pro ekonomicky slabší skupiny obyvatel finančně zničující. Spotřebitelé totiž často musí po uzavření nové, naoko výhodné smlouvy, platit za tytéž služby dvakrát, a to na základě stále platné původní smlouvy u „svého“ operátora, ale zároveň i u „nového“ operátora na základě smlouvy, ke které je nalákal podomní prodejce. Není výjimkou, že v naprosté většině případů platí v případě nové smlouvy více, než v případě původní smlouvy, a navíc za služby, které vůbec nevyužívají.

Podomní prodej představuje riziko zvláště pro osaměle žijící seniory či nezletilé osoby, což jsou skupiny zvláště zranitelné a náchylné k nekalé manipulaci. Na tyto případy pamatuje i například § 4 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Podomní prodej zboží i služeb je jeden z legitimních způsobů prodeje, ale prodejce při něm musí dodržet všechny zákonné požadavky a poskytnout spotřebiteli dostatečné množství informací o nabízených službách a jejich podmínkách. Spotřebitelé musí zcela svobodně zvážit – a ČTÚ to doporučuje – zda není v případě zajímavé nabídky vhodnější navštívit značkovou prodejnu příslušného operátora, než riskovat podpis smlouvy u podomního prodejce.

V případě podomního prodeje by spotřebitel měl vždy vyžadovat:

- prokázání totožnosti obchodního zástupce,
- sdělení, jakého poskytovatele služeb zastupuje,
- zmocnění za tohoto poskytovatele jednat.

V případě jakýchkoli pochybností ČTÚ doporučuje obrátit se neprodleně na zákaznickou linku poskytovatele služeb, za kterého obchodní zástupce vystupuje, a ověřit, zdali jsou informace sdělované obchodním zástupcem pravdivé.

Pro spotřebitele je v případě sporu o předmět a podmínky smlouvy uzavřené s podomním prodejcem prakticky nemožné prokázat, jaké podmínky mu obchodní zástupce během své návštěvy nabídl.

ČTÚ proto doporučuje, aby smlouva s podomními prodejci byla sjednávána jen v přítomnosti příbuzných, přátel nebo sousedů. Ti tak mohou dosvědčit, za jakých podmínek smlouvu spotřebitel uzavřel. Případně mohou spotřebitelé požadovat po obchodním zástupci, aby se dostavil jindy, v době, kdy v domácnosti bude ještě někdo další. Pokud půjde o poctivého obchodního zástupce, bude s takovým požadavkem souhlasit.

Nepoctivý obchodní zástupce zpravidla:

- vyžaduje po spotřebiteli předložení vyúčtování (operátor přitom dobře ví z vlastních informačních systémů, kolik a za co spotřebitel měsíčně platí),
- konstatuje nezbytnost výměny telefonního přístroje či jiného koncového zařízení (bez předchozího vyjádření technika či předchozího oznámení je vyloučené, aby to zástupce požadoval),
- nabízí služby s mimořádně nízkou cenou (obvykle „opomene“ zmínit ještě další nutné poplatky, případně dodatečnou nutnost aktivace dalších dražších služeb).

ČTÚ zdůrazňuje obecně platné doporučení, aby si spotřebitel před samotným uzavřením smlouvy důkladně prostudoval dokumenty, které jsou mu obchodním zástupcem předkládány k podpisu, a vždy požadoval originál podepsané smlouvy včetně všech souvisejících dokumentů, jako jsou všeobecné obchodní podmínky, provozní podmínky, ceník a podobně.

V žádném případě by spotřebitel neměl přistoupit na možnost, že mu kopii podepsané smlouvy podomní prodejce zašle následně poštou či ji doručí při další návštěvě. Po odchodu obchodního zástupce z bytu musí mít spotřebitel smlouvu k dispozici!

V případě uzavření smlouvy u spotřebitele doma (podle zákona „mimo prostory obvyklé v podnikání“ operátora) má spotřebitel zákonné právo od smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření odstoupit, a to bez sankce. Operátoři většinou požadují toto odstoupení písemně.

Operátor je také povinen při uzavírání smlouvy poučit spotřebitele o možnosti odstoupení od smlouvy ve čtrnáctidenní lhůtě a rovněž tak je povinen spotřebiteli sdělit, jakým konkrétním postupem od smlouvy odstoupit. Při porušení této povinnosti operátorem má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

ČTÚ, především na základě praktických poznatků a informací obsažených ve stížnostech spotřebitelů, doporučuje rodinným příslušníkům starších a osaměle žijících spotřebitelů, aby v pravidelných intervalech věnovali zvýšenou pozornost tomu, zdali jejich příbuzný neuzavřel pro něj nevýhodnou smlouvu, aby bylo možné od této smlouvy v zákonné lhůtě odstoupit.

V případě jakýchkoli pochybností se pak spotřebitelé samozřejmě mohou kdykoli obrátit s dotazem přímo na ČTÚ, a to nejlépe na oblastní odbor dle místa svého bydliště. Kontakty je možné nalézt [zde](#). Podrobnější informace ve věci uzavírání smluv mimo řádnou provozovnu nebo dálkovým způsobem lze nalézt [zde](#).