

Nekalé obchodní praktiky při uzavírání smluv mezi podnikateli poskytujícími služby elektronických komunikací a účastníky (spotřebiteli) mimo provozovny podnikatelů a při použití prostředků komunikace na dálku

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) trvale řeší stížnosti a dotazy na uzavírání smluv mezi podnikateli poskytujícími služby elektronických komunikací a účastníky mimo provozovny, a proto považuje za nutné informovat účastníky o tom, jak v takovýchto případech postupovat. Tito účastníci jsou podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, rovněž v roli spotřebitele, neboť podle tohoto zákona je spotřebitelem každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.

Předmětná problematika je upravena především v zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), č. 634/1999 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Smlouvy s podnikateli poskytujícími služby elektronických komunikací však mohou být uzavírány nejen podle občanského zákoníku, ale také podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. V tomto směru je však třeba zmínit, že bude-li tato smlouva smlouvou spotřebitelskou a pokud byla uzavřena podle obchodního zákoníku, resp. bude-li se řídit ustanoveními obchodního zákoníku a směřuje-li ke zhoršení právního postavení účastníka smlouvy, který není podnikatelem, může být neplatnou, podle okolností zcela nebo zčásti.

Uzavírání smluv mimo prostory určenými k podnikání

Stávající zákonná úprava umožňuje uzavírání smluv mezi podnikateli poskytujícími služby elektronických komunikací a účastníky mimo provozovny podnikatelů, nicméně občanský zákoník stanoví podmínky uzavírání těchto smluv tak, aby měl účastník proti případným nekalým praktikám určitou ochranu. Podle tohoto zákona v případě, že je smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání, **může účastník od smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Pokud nedošlo ke splnění dodávky služby, pak může odstoupit bez jakékoliv sankce do 1 měsíce.** To však neplatí ohledně smluv, u nichž si účastník výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Tohoto ustanovení někteří podnikatelé poskytující služby elektronických komunikací využívají k tomu, aby eliminovali zákonné právo účastníka na odstoupení od smlouvy. Pokud byla účastníkovi předložena k podpisu dohoda o sjednání návštěvy, aniž by účastník byl o jejich důsledcích informován, pak by se mohlo jednat o klamavou praxi podle zákona o ochraně spotřebitele. Zásadní pro každého účastníka je rovněž to, že **poskytovatel služby musí účastníka nejpozději při uzavření smlouvy písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy.** Toto upozornění musí obsahovat označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby. **Při porušení této povinnosti má účastník právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.**

Uzavírání smluv při použití prostředků komunikace na dálku

Při použití prostředků komunikace na dálku musí být obsahem návrhu informace nutné k uzavření smlouvy ve smyslu obecných náležitostí upravených občanským zákoníkem. Tyto informace musí být poskytnuty určitým a srozumitelným způsobem s přihlédnutím k zásadám dobré víry a k ochraně spotřebitelů. Při jednání prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku **musí být účastníkovi před uzavřením smlouvy poskytnuty informace podle § 53 odst. 4 občanského zákoníku¹⁾. Po uzavření smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku, nejpozději však před plněním, musí být účastníkovi písemně poskytnuty informace podle § 53 odst. 6 občanského zákoníku²⁾.** Pokud byla smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má účastník právo od smlouvy odstoupit bez sankcí do 14 dnů od převzetí plnění.

V případě, že poskytovatel služby nepředal účastníkovi informace podle shora uvedených ustanovení občanského zákoníku, **činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce** od převzetí plnění. Jestliže však jsou tyto informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní. **Účastník nemůže odstoupit od smlouvy na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění.** V případě, že účastník nedal takový souhlas, nelze plnění započít před uplynutím lhůty stanovené pro právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce. Takový postup podnikatele by představoval nepřiměřené překážky pro uplatnění práv účastníka na odstoupení od smlouvy.

Nejčastější nekalé praktiky

Při uzavírání smluv mimo prostory určené k podnikání a při použití prostředků komunikace na dálku dochází k mnoha nešvarům při nabízení služeb elektronických komunikací. Tyto služby jsou nabízeny buď vlastními prodejci poskytovatelů služeb anebo prodejci, kteří jsou zprostředkovateli (dealery) těchto poskytovatelů. Jedná se o to, že smlouvy jsou uzavírány často v časové tísní, pod verbálním tlakem těchto prodejců. Snahou prodejců je uzavřít smlouvu za všech okolností, a proto mnohdy poskytuje účastníku neúplné, nepřesné, zkreslené, ale nezřídka i nepravdivé informace o nabízené službě, zejména pokud jde o cenovou výhodnost služby pro zákazníka. Vzhledem k těmto praktikám se hlavní nejohroženější skupinou spotřebitelů stávají zejména starší občané

Nejčastější příklady nepravdivých informací, které prodejci používají, jsou následující:

- vydávají se za zaměstnance poskytovatele služeb elektronických komunikací, se kterým má účastník uzavřenou smlouvu, a nabízejí levnější tarif u jiného poskytovatele služeb (často vyžadují vyúčtování od stávajícího poskytovatele služeb),
- nesdělují informace o některých zásadních skutečnostech, například v případě pevné služby, že účastník bude i nadále platit za pronájem telefonní stanice poskytovateli služeb, se kterým má dosavadní účastnickou smlouvu,
- podávají nepřesné informace o pokrytí signálem u mobilních služeb,
- podávají nesprávné informace o způsobu účtování nového tarifu,
- podávají nepřesné informace o rychlosti přenášených dat u datových služeb,
- neposkytují informace o možnosti odstoupit od smluvního vztahu uzavřeného mimo provozovnu do 14 dní ode dne uzavření smlouvy, případně nejsou informováni o sankcích, které pro ně vyplývají v případě odstoupení od smlouvy,
- neposkytují všechny informace, které jsou povinni poskytnout podle příslušných ustanovení právních předpisů, zejména občanského zákoníku.

Účastník tak ve většině případů nezjistí v zákonem stanovené lhůtě pro možnost odstoupení od smlouvy (14 dnů ode dne uzavření smlouvy), že uzavřel smlouvu za pro něj nepříznivých podmínek. Zpravidla si situaci, do které se dostal, uvědomí až po obdržení prvního vyúčtování a v případě následně podané žádosti o odstoupení od smlouvy se teprve dozvídá o všech negativních podmínkách uzavřené smlouvy, zejména o sankcích, které podání žádosti o odstoupení od smlouvy zpravidla doprovází.

Pokud účastník včas od smlouvy neodstoupí, tj. většinou do 14 dnů, je nucen platit za služby, které ani nelze odebrat často z důvodu lokální nedostupnosti nebo nefunkčnosti služby. Když chce účastník odstoupit od smlouvy, musí zpravidla zaplatit sankci v podobě deaktivčního poplatku a smluvní pokuty za nedodržení délky smluvního vztahu.

Možnosti spotřebitele

Uvedené problémy se netýkají jen služeb elektronických komunikací, ale všech uzavíraných smluv na poskytnuté služby nebo nákup zboží, které jsou uzavírány mimo provozovny podnikatele. Zásadou je, že by občané neměli podléhat tlaku na uzavření smlouvy, řádně se seznámili s podmínkami poskytování služby včetně cenových a s celým obsahem smlouvy včetně příslušných všeobecných podmínek.

Zákon o elektronických komunikacích neupravuje způsob uzavírání smluv mezi podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací a účastníkem (spotřebitelské smlouvy). Podle současné právní úpravy však ČTÚ může podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťujícímu připojení k veřejné komunikační síti uložit rozhodnutím, aby provedl změnu jeho všeobecných podmínek pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které jsou podle zákona o elektronických komunikacích součástí smlouvy o poskytování této služby, pokud je to nezbytné k dosažení ochrany spotřebitelů, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele.

Zákon o elektronických komunikacích nicméně řeší možnost reklamace v § 64 odst. 7 až 9 zákona o elektronických komunikacích, kde je uvedeno, že účastník, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, a to do dvou měsíců po obdržení vyúčtování nebo ode dne vadného poskytnutí služby u poskytovatele služby.

Podle § 64 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, činí tato lhůta dva měsíce.

Podle ustanovení § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn, nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podání námítky proti vyřízení reklamace podléhá správnímu poplatku.

Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích o úhradě ceny za poskytované služby, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 tohoto odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Úřad přizná náhradu nákladů řízení v plné výši účastníkovi také v případě, že byl pro chování dalšího účastníka řízení vzat zpět návrh, který byl účastníkem podán důvodně.

Dle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích ČTÚ rozhoduje spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost (§ 7) na straně jedné, a účastníkem, popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených tímto zákonem nebo na jeho základě. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku.

V případě, že se obrátíte na Úřad s návrhem na zahájení správního řízení ve shora uvedené věci (námitka či spor), je nutno postupovat v souladu s § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, a to tak, že z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje (navrhovatel uvede, co žádá nebo čeho se domáhá a o čem má být rozhodnuto).

Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování podle § 19 odst. 3 tohoto zákona. Podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon, a podpis osoby, která je činí. Podání je možno učinit písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem.

Námitku, resp. spor vyřizuje odbor pro příslušnou oblast dle místa bydliště. Kontakt naleznete na stránkách Úřadu na této adrese.

V ostatních případech, které nejsou upraveny výše uvedenými ustanoveními, je možné se obrátit na Českou obchodní inspekci nebo na obecný soud.

.....
Výňatek z Občanského zákoníku

¹⁾ § 53 odst. 4

Při jednání prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku musí být spotřebiteli s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy poskytnuty zejména tyto informace:

- a) obchodní firma nebo jména a příjmení a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby, u zahraniční osoby rovněž adresu podniku nebo organizační složky na území České republiky, byly-li zřízeny, údaj o zápisu v obchodním rejstříku nebo jiné obdobné evidenci, včetně spisové značky, pokud je přidělena, a kontaktní údaje, zejména poštovní adresu pro doručování, telefonní číslo, případně adresu pro doručování elektronické pošty,
- b) údaje o příslušném kontrolním orgánu, podléhá-li činnost dodavatele režimu povolování,
- c) název a hlavní charakteristiky zboží nebo služeb,
- d) cena zboží nebo služeb, z níž jednoznačně vyplývá, zda je uvedena včetně všech daní a poplatků, mají-li k ní být připočítávány,
- e) náklady na dodání,
- f) způsob platby, dodání nebo plnění,
- g) poučení o právu na odstoupení, s výjimkou případů podle odstavce 8,
- h) náklady na použití komunikačních prostředků na dálku,
- i) doba, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti.

²⁾ § 53 odst. 6

Po uzavření smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku, nejpozději však před plněním, musí být spotřebiteli písemně poskytnuty tyto informace:

- a) obchodní jméno a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby,
- b) informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy,
- c) informace o službách po prodeji a o zárukách,
- d) podmínky pro zrušení smlouvy, pokud není určena doba platnosti nebo platnost je delší než 1 rok.