



**Předseda Rady**  
**Českého telekomunikačního úřadu**  
PhDr. Pavel Dvořák, CSc.

Praha 23. dubna 2012  
Čj. ČTÚ-68 549/2012-620

Vážený pane generální řediteli,

dnem 1. ledna 2012 nabyl účinnosti zákon č. 468/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. Jedním z hlavních záměrů této implementační novely je významné posílení práv spotřebitelů, respektive uživatelů služeb elektronických komunikací. V této souvislosti Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) získal nové kompetence v oblasti ochrany spotřebitelů a bude je aktivně naplňovat.

ČTÚ předpokládá, že v současné době v souladu s přechodným ustanovením dle části první článku II bodu 5 zákona č. 468/2011 Sb., Vaše společnost již připravuje úpravu svých smluvních vztahů a zveřejňovaných informací tak, aby byly v souladu s požadavky zákona o elektronických komunikacích nejpozději do 1. 7. 2012. Úprava smluvních vztahů by měla směřovat ke zvýšení ochrany spotřebitele na trhu elektronických komunikací, což je obsahem i nového znění ustanovení § 63 zákona o elektronických komunikacích, kde je mimo jiné stanoveno, jaké musí být náležitosti smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a jaké informace musí být zveřejňovány. Z tohoto důvodu Vás vyzývám, aby této problematice byla z Vaší strany věnována maximální pozornost. ČTÚ očekává, že budou v co nejvyšší míře reflektovány požadavky spotřebitelů, a to i s ohledem na stovky stížností, se kterými se na ČTÚ v této citlivé oblasti obracejí.

Novela zákona o elektronických komunikacích klade důraz na to, aby především smluvní ujednání mezi poskytovatelem služeb elektronických komunikací na straně jedné a uživatelem/spotřebitelem na straně druhé obsahovala vždy srozumitelným, úplným a snadno dostupným způsobem všechny informace uvedené v § 63 zákona o elektronických komunikacích.

ČTÚ je přesvědčen, že novela zákona o elektronických komunikacích vytváří dostatečný prostor pro Vás jako poskytovatele služeb k tomu, aby Vaše smluvní vztahy byly upraveny jak v souladu se zákonem o elektronických komunikacích, tak i s ohledem na v minulosti nejvíce spotřebiteli kritizované a problematické oblasti smluvních ujednání.

Na základě požadavků novely zákona o elektronických komunikacích, zákona o ochraně spotřebitele a vyhodnocení podnětů a stížností účastníků/spotřebitelů v minulém roce, ČTÚ považuje ve smluvních vztazích za nejproblematictější následující oblasti, kde očekává jejich odstranění nebo zásadní úpravu:

## 1. Obsah smlouvy

Smluvní vztah (dále jen „smlouva“), mezi poskytovatelem a účastníkem/spotřebitelem neobsahuje pro účastníka zásadní a důležité informace, prezentované srozumitelným způsobem. Ve smlouvě jsou pouze odkazy na všeobecné obchodní podmínky, provozní podmínky služeb, ceníky a další dokumenty, které jsou značně obsáhlé, z pohledu spotřebitele nepřehledné a nesrozumitelné. Uvedené dokumenty nemá velmi často spotřebitel v době uzavření smlouvy ani k dispozici, aby se s nimi mohl před uzavřením smlouvy řádně seznámit, je odkazován na webové stránky bez ohledu na to, zda má vůbec k internetu přístup.

Smlouva neobsahuje úplnou informaci o všech dalších aktivních službách, které má uživatel v okamžiku zřízení objednané služby k dispozici. Účastník například uzavírá smlouvu na hlasovou službu a SMS a už není jasným a srozumitelným způsobem informován o tom, že má aktivní i další placené služby např. datové služby (WAP), služby třetích stran, roaming apod. V případě prodeje koncových zařízení není zákazník informován o aktivních GPS službách, které ve spojení s mapovými podklady vyžadují trvalý přístup k datovým službám. Smlouva musí obsahovat seznam všech poskytovaných služeb a musí umožnit účastníkovi/spotřebiteli se svobodně rozhodnout, zda tyto služby chce využívat nebo si je nechá blokovat. V praxi se tak často děje až v okamžiku, kdy účastník/spotřebitel zjistí, že některé aplikace v jeho telefonu stahují data a on nemá aktivovaný zvýhodněný datový tarif.

Smlouva na přenesení čísla k jinému operátorovi je často spojována s uzavřením smlouvy na tzv. dočasné číslo. Spotřebitel to vnímá pouze jako jednu smlouvu, která je závislá na přenesení čísla. V případě, že ale nedojde k přenesení čísla, smlouva na dočasné číslo zůstává dále v platnosti a účastník/spotřebitel má číslo, které původně vůbec nechtěl a má uzavřenu smlouvu s dalším poskytovatelem služby.

## 2. Smluvní pokuty

Informace o smluvních pokutách je ve smlouvách často skryta v několika dokumentech, které jsou zpravidla přílohou smlouvy. O jejich uplatnění a výši není účastník/spotřebitel řádně informován před uzavřením smlouvy a informaci o jejich skutečné výši získá až při jejím vlastním uplatnění ze strany poskytovatele služeb elektronických komunikací. Ujednání o smluvní pokutě musí být součástí samotné smlouvy nikoli v jejich přílohách a při jejím uzavření musí být spotřebitel zcela jasně informován o povinnostech, které smluvní pokuta zajišťuje, a o výši případné smluvní pokuty.

## 3. Automatické prodlužování smluv

Smlouvy na dobu určitou jsou prodlužované automaticky. Navíc je možné je vypovědět jen v určitém vymezeném období. Účastník/spotřebitel musí mít možnost podat výpověď dle podmínek kdykoliv a ne pouze v přesně určeném období.

## 4. Změny smluvních podmínek během trvání smlouvy.

Jakákoliv změna kvalitativních nebo kvantitativních parametrů služby, jako je například uplatnění jiného limitu přenesených dat (FUP) nebo změna definice parametru, změna tarifkace ze sekundového intervalu na minutový a veškeré další změny, které prokazatelně a zjevně nejsou zlepšením služby pro zákazníka, musí poskytovatel služby

elektronických komunikací předem ve smyslu zákona o elektronických komunikacích oznámit spotřebiteli způsobem, který si spotřebitel zvolil pro zaslání vyúčtování.

#### 5. Retenční nabídky

Prodloužení smlouvy na dobu určitou spojené s retenční nabídkou se většinou realizuje pouze telefonicky. Účastník/spotřebitel není přesně informován o tom, jak dlouho bude jeho retenční nabídka platná a od kdy bude znovu případně platit ceníkovou cenu. Účastník/spotřebitel musí mít zpětnou vazbu a doložitelnou informaci o prodloužení smluvního vztahu.

#### 6. Omezování doby platnosti kreditu

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací často omezují platnost kreditu předplacených karet podle výše dobíjení, nebo čerpání kreditu, aniž má o tom zákazník při placení srozumitelnou informaci. Srozumitelnou informací nemůže být pouhý odkaz na všeobecné podmínky.

#### 7. Převod volných jednotek

Při převodu volných jednotek (minuty nebo SMS) z jednoho zúčtovacího období do dalšího s podmínkou, že v novém zúčtovacím období se nejdříve musí vyčerpat nové jednotky a následně až převedené jednotky. To znamená, že účastník/spotřebitel může převody volných jednotek využívat pouze každý druhý měsíc nebo měsíčně nedočerpávat stanovený limit.

#### 8. Nadbytečné pořizování kopií osobních dokladů

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací vyžadují souhlas s pořízením kopie občanského průkazu i jiných průkazů totožnosti při uzavírání smlouvy, i v případech kdy účastník/spotřebitel uzavírá smlouvu osobně. Odmítnutí poskytnutí kopie těchto dokladů nemůže být důvodem k odmítnutí uzavření smlouvy.

#### 9. Volací jistiny

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací při uzavření smlouvy požadují složení volací jistiny zákazníkem. Jde především o cizí státní příslušníky, což lze zejména u občanů ze zemí EU považovat za diskriminující.

#### 10. Pokrytí signálem mobilní sítě

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací neuznávají poskytnutí nepravdivých informací o pokrytí území mobilním signálem jako důvod k odstoupení od smlouvy. Neúplné a nepřesné informování účastníka/spotřebitele o pokrytí signálem, především sítě 3G v místě, kde bude účastník nejčastěji koncové zařízení používat, musí být důvodem pro ukončení smlouvy bez sankcí.

Vážený pane generální řediteli, ČTÚ je toho názoru, že smluvní vztahy musí být upraveny v souladu s novelou zákona o elektronických komunikacích tak, aby byly pro všechny spotřebitele srozumitelné a přehledné a aby spotřebitelé při uzavírání smluvního vztahu měli k dispozici všechny informace uložené zákonem o elektronických komunikacích. Dále musí být ze smluvních vztahů odstraněna všechna sporná a nejednoznačná ustanovení, která vyvolávají oprávněné stížnosti spotřebitelů a která jsou nejen v rozporu se zákonem na ochranu spotřebitele a zákonem o elektronických komunikacích, ale také v rozporu s dobrými mravy.

ČTÚ na začátku druhého pololetí roku 2012 zahájí komplexní kontrolu smluvních podmínek tak, aby prověřil provedení jejich úprav ve smyslu novely zákona o elektronických komunikacích po 1. lednu 2012.

S pozdravem

Vážený pan  
Luis Antonio Malvido, generální ředitel  
Telefónica Czech Republic, a. s.  
Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4 - Michle