

# SMLOUVY S OPERÁTORY NA CO SI DÁT POZOR?



Český telekomunikační úřad



DOPORUČENÍ  
ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU

K NÁVRHŮM SMLUV O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ  
DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

# ÚVOD

Český telekomunikační úřad analyzoval smluvní dokumenty více než 40 největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, včetně všech tří mobilních operátorů. Tímto způsobem 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 operátorů možné považovat za férová a 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 taková smluvní ujednání, která sice není možné hodnotit jako protiprávní, nicméně jejich úprava žádoucím směrem by výrazně zvýšila kvalitu poskytovaných služeb a jejich vnímání spotřebiteli.

Tato brožura má tedy především:

- srozumitelnou a přehlednou formou informovat spotřebitele a ostatní účastníky o možných úskalích, na která mohou narazit při uzavření smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací.
- motivovat poskytovatele služeb, aby své smluvní podmínky co nejvíce přizpůsobili navrženým doporučením, neboť je především v jejich vlastním zájmu, aby jejich účastníci byli současně i spokojenými zákazníky.

Uvedená doporučení ČTÚ jsou uspořádána tak, že sledují v logické návaznosti „život“ smlouvy od okamžiku jejího uzavření, přes podmínky jejího plnění, až k jejímu ukončení. Z důvodů co možná nejvyšší srozumitelnosti a 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“, hovoří-li se o „poskytovateli“, je jím myšlen i „podnikatel“, „operátor“ či „virtuální operátor“.

## 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 též „zákon o elektronických komunikacích“), zpracují poskytovatelé služeb obvykle 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 mobilních operátorů 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:

- × pokud smlouva obsahuje neúplný nebo nepřesný výčet dokumentů, které tvoří její obsah, případně tento výčet neobsahuje vůbec.
- × tvoří-li obsah smlouvy dokumenty, které nejsou ve výčtu výslovně uvedeny, nebo se na ně odkazuje pouze v textu.



Za velmi nevhodné je nutné považovat odkazy:

- „řetěžené“ – „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 žádoucí text 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.

- ✘ **je-li výčet dokumentů tvořících smlouvu obsažen v několika smluvních dokumentech, a to v různém, či rozporném znění.**

*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.

- ✘ **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.
- ✘ **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.

- ✘ **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, včetně dokumenty již neplatných a dokumentů týkajících se vybraných okruhů zákazníků.

- ✘ **je-li rozsah smluvní dokumentace mimořádně rozsáhlý.**

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.

- ✘ **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 např. dobou, po kterou ho bude využívat, nebo rozsahem odebíraných služeb.

## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ je-li ve smlouvě na jednom místě – nejlépe ve vlastním smluvním formuláři – uveden přesný a úplný seznam dokumentů tvořících její obsah a týkajících se pouze té služby či tarifu, které si spotřebitel objednal.
- ✓ je-li v textu smlouvy uveden odkaz na další dokument či webové stránky poskytovatele, je 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 logicky a přehledně strukturované například na dokumenty určené spotřebitelům nebo podnikatelům, na dokumenty aktuální nebo archivní, apod.
- ✓ je-li informace o podmínkách uplatnění a výši smluvních pokut uvedena přímo ve smluvním formuláři.
- ✓ Z hlediska rozsahu a formy smluvní dokumentace ČTÚ považuje dále za férové, je-li smlouva tvořena:
  - vlastním smluvním formulářem, ve kterém budou uvedeny konkrétní parametry vztahující se k této konkrétní smlouvě. Mimo 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 automaticky prodlužuje, případně rozhodnutí spotřebitele o tom, zdali autoprolongaci předem odmítá, či o ni naopak žádá,
    - rozhodnutí spotřebitele o udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů, ať už pro potřeby vedení účastnických seznamů, či dle zákona o ochraně osobních údajů nebo pro marketingové účely,
    - 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 přijímaných v případě narušení bezpečnosti či integrity sítě či služby,
    - informace o poskytovaných servisních službách a zákaznické podpoře,
    - informace o termínech a způsobech vyúčtování ceny,
    - informace o způsobu uplatnění reklamace, apod.
  - 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 pouze sazebníkový výčet úhrad souvisejících s plněním dané smlouvy, typicky:
  - ceny daného tarifu, či služby, doplňkových služeb, prémiových služeb, výše jistin, atd.

## 2. ROZHODNUTÍ SPOTŘEBITELE O UDĚLENÍ SOUHLASŮ

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

- udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., 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 či 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 z uvedených souhlasů vyžaduje zákon zvláštní formu.

## ČTÚ považuje za neférové:

- ✘ je-li návrh smlouvy formulován tak, že jeho akceptací spotřebitel 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 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.

- ✘ nepředpokládají-li smluvní podmínky možnost odvolání některých souhlasů (např. se zařazením do databáze dlužníků), i když například v případě zpracování osobních údajů dle 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.



## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ je-li ve smluvním formuláři účastníkovi formou zatrhávacích okének (tzv. „checkboxů“) umožněno aktivně se rozhodnout o udělení či odmítnutí souhlasů.
- ✓ je-li spotřebiteli umožněno kdykoli za trvání smluvního vztahu své rozhodnutí dle předchozího odstavce změnit.
- ✓ pokud poskytovatel u jakéhokoli obdobného souhlasu, 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 tento jej pak projevem vůle může odvolat).



a

## 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 – telefonem, či elektronicky. Účastníci si vždy nejsou 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.

Postavení účastníků bylo v tomto směru významně posíleno novelou zákona o elektronických komunikacích, účinnou od 8. 8. 2013, která stanoví, že v případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace o uzavření smlouvy písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta 14 dnů pro odstoupení účastníka 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.

### ČTÚ považuje za neférové:

- ✘ Uvede-li obchodní zástupce poskytovatele služby v rámci telefonického rozhovoru s účastníkem nepravdivé, neúplné či zkreslené informace, případně pravdivé informace užitě v takovém kontextu, jež 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 se však tarif neruší (nebo až v dlouhodobém horizontu), podmínky nového tarifu nejsou výhodnější a ani časový předstih při sjednání nového tarifu nezaručuje účastníkovi výhodnější podmínky oproti pozdějšímu uzavření smlouvy.*



### 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 poskytovatele při uzavírání smlouvy po telefonu výslovně o tom, že mu smluvní podmínky budou doručeny v písemném vyhotovení – v listinné podobě nebo elektronicky – a zároveň jej poučí o právu od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupit.
- ✓ pokud poskytovatel umožní 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.



## 4. POKRYTÍ ÚZEMÍ SIGNÁLEM MOBILNÍ SÍTĚ 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. Mapa pokrytí může mít 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.

### 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 jeden až dva měsíce) smlouvu bez sankce ukončit, pokud v oblasti, kde chce službu převážně využívat, jsou problémy s příjmem signálu mobilní sítě, případně může-li si na určitou dobu zapůjčit od poskytovatele mobilní zařízení a kvalitu služby si v daném místě otestovat.
- ✓ umožní-li poskytovatel účastníkovi bez sankce ukončit smlouvu v případě, že v průběhu trvání smlouvy dojde z důvodů 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 na straně účastníka, např. v případě, že se přestěhuje.



## 5. SLOŽENÍ JISTINY

Poskytovatelé služeb obvykle u nového účastníka nebo u účastníka, u kterého na základě předchozí zkušenosti či ověřením jeho bonity v dlužnických databázích předpokládají problémy s placením ceny služeb nebo se způsobem využití služby, vyžadují složení zajišťovací platby (dále též „jistina“), která zajišťuje úhradu ceny za služby. Takové 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. Běžně se jistina vrací zpravidla do tří 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:

- ✘ je-li ve smluvních dokumentech jednoho poskytovatele pro označení jistiny užívaná 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.

- ✘ 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 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 skutečně žádána.

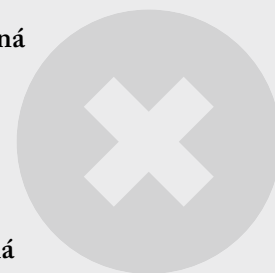
- ✘ nejsou-li jasně definovány podmínky, za nichž je poskytovatel povinen účastníkovi jistinu vrátit.

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.

- ✘ 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.

- ✘ je-li po cizincích – jsou-li rezidenty na území ČR – žádána vyšší jistina než po občanech ČR.



### 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.



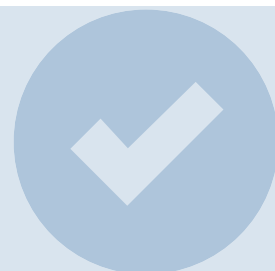
- ✓ jsou-li ve smlouvě jasně stanoveny podmínky (včetně lhůt), za nichž je poskytovatel povinen jistinu vrátit účastníkovi.
- ✓ přistupuje-li poskytovatel k plnění vlastních závazků – vrátit řádně a včas poskytnutou jistinu – v témže duchu, v jakém plnění závazků požaduje po svých účastnících.
- ✓ požaduje-li se po cizích státních příslušnících s trvalým pobytem na území ČR složení jistiny v téže výši jako po občanovi ČR.

## 6. 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.

### 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, resp. jaká technologie – UMTS, LTE apod.).



## 7. MINIMÁLNÍ NABÍZENÁ A MINIMÁLNÍ ZARUČENÁ KVALITA SLUŽBY

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

### ČTÚ považuje za neférové:

- ✗ není-li minimální nabízená a minimální zaručená kvalita služby ve smlouvě vůbec vymezena.
- ✗ je-li kvalita služby ve smlouvě vymezena zcela neurčitě.

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

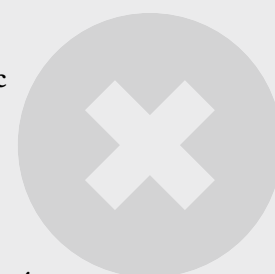
- ✗ je-li kvalita služby ve smlouvě sice určitým parametrem vymezena, avšak není zřejmé, zda se jedná o minimální nabízenou či minimální zaručenou kvalitu služby.

*Příklad: Průměrná rychlost datového připojení je „xy“ Mbit/s.*

- ✗ 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.*

- ✗ nerozlišuje-li poskytovatel ve vymezení parametrů kvality mezi minimální nabízenou a minimální zaručenou kvalitou služby.
- ✗ 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.





## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ má-li účastník před uzavřením smlouvy k dispozici objektivně měřitelný a porovnatelný parametr minimální nabízené a minimální zaručené kvality 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.



## 8. 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 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:

- ✗ nejsou-li informace o omezení užívání koncových zařízení ve smlouvě vůbec uvedeny.
- ✗ je-li informace o omezení užívání koncových zařízení 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.*



## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ jsou-li ve smlouvě 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 níž se tyto informace nacházejí.
- ✓ aby účastníci měli možnost v sítích různých poskytovatelů užívat bez omezení koncová zařízení standardně nabízená na území ČR.



## 9. AUTOMATICKÉ PRODLUŽOVÁNÍ 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 zvýhodněný-

mi podmínkami (nejčastěji nižší cenou služeb) před tím, aby v okamžiku vypršení doby závazku hradil plnou cenu služeb. Současně je zřejmá i nevýhodnost pro účastníka, kterému může být jeho závazek prodloužen, aniž by o to měl zájem.

Zákon č. 214/2013 Sb., účinný od 8. 8. 2013, stanoví povinnost poskytovatele informovat účastníka o možnosti a způsobu ukončení smlouvy, a to způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, v době nejdříve tři měsíce a nejpozději jeden měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy.

### ČTÚ považuje za neférové:

- ✘ není-li účastníkovi dána před uzavřením smlouvy i v průběhu jejího trvání možnost odmítnout automatické prodloužení závazku (případně o něj aktivně požádat).

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

- ✘ jsou-li podmínky, za nichž je možné automatické prodloužení závazku odmítnout, upraveny natolik restriktivně, že účastníkovi 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 intervalech 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.



### 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 informován o možnosti a způsobu jak smlouvu, jejíž součástí je i ujednání o automatickém prodloužení závazku, ukončit.



## 10. 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 své servisní služby a služby zákaznické podpory na webu, např. ve formě elektronických samoobsluh, či alespoň uvedením čísla zákaznické linky. Ve smluvních podmínkách ovšem není nabídka těchto služeb často uvedena.

### ČTÚ považuje za neférové:

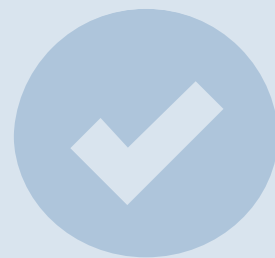
- ✘ není-li nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory ve smluvních podmínkách vůbec uvedena.
- ✘ je-li nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory ve smluvních podmínkách řešena zcela neurčitě.

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



## 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 úplatu.
- ✓ 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.



## 11. INFORMACE O TERMÍNECH A ZPŮSOBU VYÚČTOVÁNÍ CENY

V zájmu poskytovatelů služeb elektronických komunikací je, aby jejich zákazníci 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.

Dle § 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 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 povinen zajistit podání vyúčtování ceny tak, aby mohlo být 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:

- \* 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 neuhrazená cena byla poskytovatelem fakticky vedena jako neuhrazená pohledávka za účastníkem.

- \* pokud je vyúčtování účastníkům zasíláno nepřiměřeně krátkou dobu před dobou splatnosti.

*Příklad: Konec zúčtovacího období je stanoven na poslední den v měsíci, vyúčtování je zasíláno 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 provedení úhrady, což může být z různých důvodů (dovolená, nemoc) problematické. Prodlení s úhradou ceny přitom přináší účastníkovi řadu nepříznivých důsledků, mj. hrozbu zařazení do dlužnických databází, povinnost uhradit náklady upomínky apod.



## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ vyplývá-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 bezplatná a která za úplatu.
- ✓ je-li ve smluvních podmínkách zcela jasně vymezen časový průběh běžného zúčtovacího období, tedy jeho začátek, doba trvání, jeho ukončení, termín zaslání vyúčtování a doba splatnosti.
- ✓ je-li mezi vystavením (doručením) vyúčtování a datem splatnosti takový časový prostor, ve kterém lze s dostatečnou rezervou vyúčtování uhradit. Jako vhodná se ČTÚ jeví lhůta nejméně 15 dnů.



## 12. PROPADnutí NEVYČERPANÉHO KREDITU

Jedním ze spotřebitelsky nejčastějších dotazů 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 nespotřeboval, tento kredit zanikne.

V této souvislosti je v prvé řadě nutné uvést, že vzhledem ke stávající judikatuře není propadnutí kreditu v rozporu s naším právním řádem. Rozhodovací praxe soudů, včetně Nejvyššího soudu ČR, vychází z právního názoru, že při zakoupení předplacené poukázky (např. dárkového poukazu, permanentky, předplaceného, předplacené telefonní karty apod.), si spotřebitel zakoupí určitý druh a objem služby a záleží pouze na jeho rozhodnutí, zda a v jakém rozsahu službu spotřebuje a jak s poukázkou naloží. U služeb elektronických komunikací má spotřebitel za cenu předplacené služby k dispozici protihodnotu ve formě možnosti čerpání služeb v rozsahu odpovídajícím svému tarifu. Je plně v dispozici spotřebitele, zda služby využije v plném rozsahu a kredit zcela spotřebuje, nespotřebuje ho vůbec, nebo jen částečně. Analogicky například provozovatel lyžařského vleku nevrací lyžaři nevyužitou hodnotu skipasu, stejně jako divadlo nevrací návštěvníkům vstupné, pokud nepřijdou. Z právního hlediska tedy nedochází k bezdůvodnému obohacení.

## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ je-li účastník jasně a srozumitelně informován o tom, že jím zakoupený kredit zaniká, není-li ve stanovené době spotřebován.
- ✓ není-li doba platnosti kreditu v průběhu trvání smluvního vztahu výrazně měněna (zkracována) v neprospěch účastníka.
- ✓ vrací-li poskytovatel nevyčerpaný kredit, není-li ve stanovené době spotřebován.
- ✓ je-li původní výše nevyčerpaného kreditu účastníkovi navrácena, pokud si dobije v určité (omezené) době po propadnutí původního kreditu novou částku.



## 13. PŘEVOD A ČERPÁNÍ VOLNÝCH JEDNOTEK

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

Poskytovatelé služeb obvykle nabízejí 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 dispozicích, 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 spotřebitelsky vstřícné.

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.

### 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 období, aby byly jako první nejdříve čerpány převedené jednotky a až následně jednotky nové.



## 14. SMLUVNÍ POKUTY

Smluvní pokuta je právním prostředkem sloužícím k zajištění řádného splnění smluvního závazku. Její podstatou je povinnost smluvní strany zaplatit určitou částku pro případ, že z důvodů stojících na její straně dojde k porušení sjednané smluvní povinnosti. V případě účastnických smluv 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 České republiky z listopadu roku 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:

- ✗ je-li ve smluvních dokumentech jednoho poskytovatele pro označení smluvní pokuty užívána rozdílná právní terminologie.
- ✗ jsou-li smluvní ujednání týkající se smluvních pokut uvedena v několika různých smluvních dokumentech (smluvní formulář, všeobecné podmínky, ceník), které na sebe neurčitě odkazují.

Stejně jako v případě jistin bývá i v případě smluvních pokut užívána poskytovateli pro označení platby, která je svou povahou smluvní pokutou různá právní terminologie (smluvní pokuta, paušální odškodnění, jednorázová úhrada, administrativní poplatek apod.).

- ✗ je-li smluvní pokutou zajištěno pouze plnění závazků účastníka, nikoli poskytovatele.

Účastník má v takovém případě značně ztíženou pozici a nemůže být jist, zda se na něj daná smluvní pokuta vztahuje a případně jaké výši. Taková úprava by byla rovněž v rozporu s výše citovaným názorem Ústavního soudu ČR.

- ✗ je-li smluvní pokuta nepřiměřená.

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 byly povinnosti poskytovatele zajištěny smluvní pokutou.

- ✗ je-li smluvní pokuta nepřiměřená.

Jedná se zejména o 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.*



- ✘ nemá-li účastník jasnou a srozumitelnou informaci o tom, jakým způsobem bude poskytovatel postupovat v případě uplatnění smluvní pokuty.

Tyto informace nabývají 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.

## 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“.
- ✓ 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 při uzavírání 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 o možném navýšení sankčních nákladů o soudní poplatky, odměny advokátů, exekutorů apod.



## 15. 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.

Podle zákona o elektronických komunikacích je poskytovatel povinen nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň musí informovat o této změně účastníka. Jedná-li se o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou 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:

- ✘ pokud způsob vyrozumívání účastníka o změně smluvních podmínek sjednaný ve smlouvě, jakož i skutečný postup poskytovatele neodpovídá úpravě obsažené v ustanovení § 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 např. odlišným vymezením lhůt pro vyrozumívání a možné ukončení smlouvy, či podmínkami 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 s okamžitou účinností a to pouze jejich zveřejněním na svých webových stránkách nebo propagačních materiálech.

- ✖ je-li informace o změně smluvních podmínek zcela nekonkrétní.

*Příklad: Účastnickou smlouvu tvoří dokumenty o rozsahu 100 stran. Poskytovatel oznámí, že pokud má účastník zájem seznámit se skutečným obsahem změny smlouvy, nezbytvá 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.*

- ✖ pokud smluvní ujednání týkající se možnosti účastníka ukončit smlouvu bez sankce, kráti lhůtu pro ukončení smlouvy.

Jak bylo uvedeno výše, poskytovatel je o změně smlouvy povinen informovat nejméně 30 dnů před datem nabytí účinnosti změny. V případě, že se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo jiných ustanovení smlouvy, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, má účastník právo 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 rozpětí po vyrozumění účastníka o změně smlouvy, které je kratší než 30 dnů, kdy je informace o změně smlouvy před nabytím účinnosti zveřejněna.

Takový 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 uvedeného ustanovení by povinnost poskytovatele informovat účastníka o změně smlouvy ve lhůtě 30 dnů před nabytím její účinností, 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 svého práva využít.

- ✖ je-li informace o změně smlouvy nesrozumitelná, i pokud se jedná o vymezení okruhu účastníků, kterých se týká.

Poskytovatelé se v řadě případů pokoušejí 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 neinformuje poskytovatel současně zcela jasně a konkrétně 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.

## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ odpovídá-li úprava smluvních podmínek týkající se vyrozumění účastníka o změně smlouvy beze zbytku dikci zákona o elektronických komunikacích a poskytovatel podle této úpravy fakticky postupuje.
- ✓ 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 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.



## 16. REKLAMACE

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 dvou 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 dvou měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

Poskytovatel je 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, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

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

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

Podrobné informace o způsobu uplatnění reklamace služeb elektronických komunikací jsou zveřejněny na stránkách ČTÚ.

### ČTÚ považuje za neférové:

- ✘ je-li ve smluvních podmínkách poskytovatele jakýmkoli způsobem omezována možnost účastníka uplatnit reklamaci.

Mezi takto nevhodná či nepřipustná 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 každý čtvrtek 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.
- ✘ 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.



### ČTÚ považuje za férové:

- ✓ umožňuje-li poskytovatel reklamovat cenu či službu stejnými komunikačními kanály, jakými umožňuje uzavření smlouvy a jsou-li způsoby reklamace ve smlouvě vymezeny ve stejném rozsahu, v jakém lze uzavřít smlouvu - např. je-li možné smlouvu sjednat osobně na pobočce, telefonicky, elektronicky přes webové rozhraní atd., podání reklamace by tedy mělo být možné stejnými způsoby, nikoli pouze jedním z nich.





- ✓ dodržuje-li v rámci reklamačního řízení poskytovatel 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.

## 17. VÝPOVĚĎ SMLOUVY A ÚHRADY SPOJENÉ S PŘEDČASNÝM UKONČENÍM SMLOUVY

Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací lze vypovědět; informace o podmínkách ukončení služby je 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 jeden měsíc) a není zpravidla spojeno s žádnou významnou sankcí (přestože i v těchto případech ČTÚ zaznamenal určitá skrytá sankční ujednání spočívající v povinnosti uhradit „manipulační“, „administrativní“ či „deaktivní“ poplatek).

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

Novelou zákona o elektronických komunikacích účinnou od 8. 8. 2013 byla problematika výpovědi smlouvy na dobu určitou a vyrovnání závazků z těchto smluv nově upravena. Podle nové zákonné úpravy lze smlouvu uzavřenou 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. Účastník je však povinen doplatit poskytovateli poměrnou výši nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které mu bylo poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

ČTÚ považuje za neférové:

- \* 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 je jeho poskytovatel služby,
- výpovědní doba je extrémně dlouhá (např. dva roky),
- 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 Spálená Lhota, a to pouze v době mezi 8.30 až 10.00 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).
- \* 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).
- \* požaduje-li poskytovatel vyšší než zákonem stanovenou maximální výši úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy uzavřené na dobu určitou.



## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ umožňuje-li poskytovatel vypovědět smlouvu stejnými komunikačními kanály, jakými umožňuje její uzavření a jsou-li podmínky výpovědi 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 nepřímou (takovou sankcí, která od podání výpovědi odrazuje).



## 18. 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 mít uzavřené smlouvy 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 něj 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 účastníky 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 8. 8. 2013, je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi informace o změně smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku v písemné podobě.

## 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.



## 19. PRÉMIOVÉ A PLATEBNÍ SLUŽBY

Prostřednictvím služeb elektronických komunikací lze v současné době v řadě případů platit za různé služby (DMS, SMS jízdenka, platba poplatku ve zdravotnickém zařízení, aplikace „Mobito“ apod.), tedy provádět prostřednictvím služeb elektronických komunikací platební styk, zároveň je možné prostřednictvím služeb elektronických komunikací odebírat zpoplatněné služby obsahu (premium SMS a audiotex – horoskopy, počasí, dopravní informace, apod.).

ČTÚ je na základě zákona o elektronických komunikacích oprávněn regulovat a dohlížet 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 ne, 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 prémiových služeb, tedy např. zda si účastník danou službu skutečně objednal, či nikoli, nebo zda poskytnutý obsah odpovídá jeho požadavkům na kvalitu.

Vzhledem k tomu, že smluvní ujednání o poskytování platebních služeb a aktivace prémiových služeb se však 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.

## ČTÚ považuje za férové:

- ✓ je-li ze smluvní dokumentace poskytovatele (který poskytuje i platební a prémiové služby) zcela zřejmé, že kromě smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavírá účastník i smlouvu o poskytování platebních služeb.
- ✓ má-li účastník při uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací možnost prostřednictvím zatrhávacích okének zvolit, zda chce mít aktivované platební a 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 – zda 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 sám o své vůli dané služby aktivuje, má již alespoň základní představu o možných rizicích spojených s jejich využíváním. 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 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 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.

**Doporučení Českého telekomunikačního úřadu k návrhům smluv o poskytování  
veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**

Připravilo samostatné oddělení komunikace ČTÚ.

e-mail: [tisk@ctu.cz](mailto:tisk@ctu.cz)  
telefon: 224 004 509

© Český telekomunikační úřad, Praha  
březen 2014