

Ochrana spotřebitele a služby elektronických komunikací

2 0 2 0



SKRIPTA PRO STUDENTY SŠ

Mgr. Ing. Renata Horáková

Kdo je spotřebitel a proč je potřeba jej chránit?

Ochrana spotřebitele, jako **slabší smluvní strany**, vychází z reálných potřeb současného světa, kdy v rámci smluvních vztahů, proti sobě často stojí strany, které nemají stejné možnosti ani sílu. Spotřebitelé jsou si velmi málo vědomi svých práv, což jednak velmi ztěžuje reálnou vymahatelnost těchto práv a zároveň usnadňuje nepoctivým podnikatelům jejich porušování.

Z těchto i dalších důvodů tak ochrana spotřebitelů patří mezi hlavní priority v současné politice Evropské unie ale i České republiky.

Kdo je vlastně spotřebitelem?

Definice spotřebitele

Občanský zákoník obsahuje v § 419 tuto definici

pojmu spotřebitel:

„Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“

Spotřebitelskou smlouvou je pak každá smlouva, kdy na jedné straně je spotřebitel a na druhé straně podnikatel (může se jednat o smlouvu kupní, smlouvu o dílo, smlouvu o úvěru, pojistnou smlouvu, smlouvu o zájezdu, smlouvu o dodávkách elektřiny a plynu, smlouvu s operátorem o poskytování služeb elektronických komunikací a mnoho dalších...).

Proč je potřeba spotřebitele chránit?

Cílem ochrany spotřebitele v rámci EU je zajistit spotřebitelům v rámci jednotného trhu EU stejně vysokou úroveň ochrany a bezpečnosti. Politika EU se zaměřuje na ochranu zdraví, bezpečnost a zájmy spotřebitelů, prosazuje společný přístup k zákazníkům a **práva na informace**.

Ochrana spotřebitele má za úkol také:

- přispívat k účinnému fungování vnitřního trhu,
- zvyšovat zákaznickou důvěru v přeshraniční transakce a
- stimulovat odbyt.

Obdobná práva jako má spotřebitel v České republice, má také v ostatních státech EU.

Ochrana spotřebitele je motivována tím, že **spotřebitel je zpravidla hospodářsky a informačně slabší stranou než podnikatel**, o němž se navíc předpokládá, že je odborník - profesionál.

Prostřednictvím právní úpravy se posiluje postavení spotřebitele s cílem fakticky vyrovnat toto nerovnovážné postavení.



Kde hledat v případě potřeby ochranu spotřebitelských práv?

Ochrana spotřebitele je roztržena do mnoha právních předpisů, z nichž nejdůležitější jsou dva zákony:

1) Občanský zákoník a

Občanský zákoník obsahuje ustanovení chránící spotřebitele jako slabší stranu smluvního vztahu na různých místech. Reguluje tak prakticky celý proces uzavírání a plnění smluvních závazků se spotřebitelem, od předmluvní odpovědnosti, přes různé informační povinnosti až po práva spotřebitele která má ve chvíli kdy podnikatel poskytne tzv. vadné plnění (např. věc se v záruční době pokazí...). V občanském zákoníku spotřebitel nalezne také práva, která má v případě, že uzavře smlouvu na dálku např. po telefonu nebo přes internet.

2) Zákon o ochraně spotřebitele.

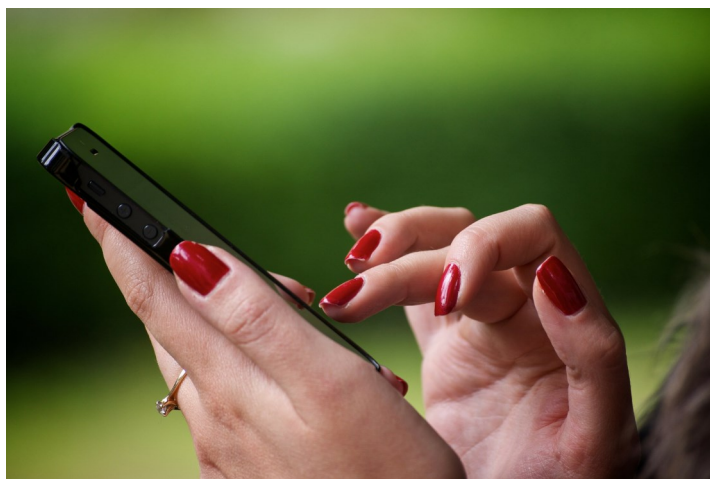
Tento zákon je určen zejména podnikatelům, kterým ukládá řadu povinností, při jejichž nedodržení jim hrozí ze strany státu pokuty. Podle tohoto zákona se řídí proces vyřizování reklamací spotřebního zboží. Podnikatelé mají zakázáno používat nekalé obchodní praktiky a spotřebitelé mají právo využít tzv. mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Dále existuje velká řada zákonů a vyhlášek, které se týkají jen některého druhu smluv, nebo jen některého druhu zboží nebo služeb.

Např. elektronickým komunikacím (jinak řečeno smlouvám s operátorem nebo poskytovatelem připojení k internetu) se věnuje **Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů.**



PŘÍPADOVÁ STUDIE



Elektronické komunikace se staly nedílnou součástí našich životů. Stejně je tomu u čtyř přátel z jedné školy. Každý z nich má mobilní telefon nebo tablet, někteří vlastní notebook. Jsou aktivní na sociálních sítích a On-line jsou prakticky stále. Bez mobilu si už svůj život ani nedokáží představit. Avšak k tomu, aby mohli tyto služby elektronických komunikací využívat, musí mít uzavřenu s některým z poskytovatelů těchto služeb příslušnou smlouvu.

Služby volání a internetového připojení stojí každý měsíc nemalé peníze, a tak by každý uživatel měl vědět jaká má vůči operátorům práva.

Služby elektronických komunikací



Kristýna je blogerka a tak potřebuje být neustále on-line ať už doma nebo venku a tak často volá. Problém s penězi nemá a tak využívá tarif s neomezeným voláním, SMS a velkou porcí dat. Aby dostala výhodnější nabídku zavázala se svému operátorovi na dva roky dopředu. K tomu navíc dostala nový telefon jen za 1 Korunu.

Michael se zase naopak nerad se váže na dlouho dopředu. Volá hodně, ale také se hodně stěhuje po Evropě, tak často musí měnit i operátora.

Jana nikdy neví jak vyjde s penězi následující měsíc a tak se raději nechce vůbec zavazovat k jakýmkoliv pravidelným platbám. Nejčastěji využívá veřejná WIFI ve škole, nebo v kavárně a volá jen když je to nutné a má zrovna peníze nazbyt. Na volání využívá předplacenou kartu.

Pavla uzavřela smlouvu, díky které může poměrně levně volat do vlastní sítě, což jí vyhovuje, protože rodina i velká část přátel má stejného operátora. Protože má smlouvu na dva roky, tak se rozhodla, že bude nejlepší, když si na svém bankovním účtu nastaví svolení k inkasu ve prospěch operátora s potřebným limitem a nebude se muset o nic starat. Dál už se o své účty za telefon nestarala a E-maily s vyúčtováním nechávala bez povšimnutí neotevřené.



[SIM]

Až najednou jí přišla překvapivá sms. V ní se psalo, že inkaso nemohlo být z důvodu nastavení limitu provedeno, s tím, že má uhradit částku o hodně vyšší, než měla sjednáno ve smlouvě. Pavla se bála, že by jí operátor po nezaplacení účtu hned zrušil její číslo, tak účet raději hned zaplatila. Zvýšený účet si spojila s tím, že byla během měsíce na dovolené a poměrně často volala rodičům. Když se ale situace za měsíc znovu opakovala, začala být nervózní.

Svěřila se proto Michaelovi a ten se jí zeptal, jestli jí její operátor náhodou nezměnil tarif? Eva se zhrozila: „Je něco takového vůbec možné?“ Rozhodla se, že to jen tak nenechá a zavolala na bezplatnou linku operátora. Tam se dozvěděla, že její tarif byl zrušen a byla přeřazena na jiný, který je bohužel dražší. Smlouva prý to umožňuje a informaci prý jí poslali v dostatečném předstihu dopředu společně s vyúčtováním. Pavla otevřela všechny emaily, které našla a opravdu, přibližně před dvěma měsíci jí operátor psal, že mění obchodní podmínky.

Nepřečetla jsem si smlouvu a obchodní podmínky před podpisem smlouvy, protože byly moc dlouhé a složité.

Pavla

Otázka 1

Dokázali byste vysvětlit rozdíl mezi smlouvou na dobu určitou a smlouvou na dobu neurčitou? Každá má své výhody a nevýhody. Víte, jaké to jsou?

Otázka 2

Podle čeho (jakých kritérií) byste si nejuvhodnější nabídku pro sebe vybírali vy?

Otázka 3

Může operátor Pavle změnit jednostranně podmínky smlouvy? Zjistěte, jaká práva má zákazník ve chvíli, kdy operátor jednostranně mění podmínky (viz. příručka) .

Otázka 4

Zamyslete se nad tím, kde udělala Pavla chybu?



Otázka 5

Po této zkušenosti se Pavla rozhodla od tohoto operátora stejně odejít. Bojí se však, že přechodem k jinému operátorovi ztratí své telefonní číslo, na které jsou již všichni její přátelé zvyklí a obává se sankcí, které jí hrozí za předčasné ukončení smlouvy, která byla uzavřena na dva roky a do konce trvání smlouvy zbývá ještě celý rok. Jsou její obavy oprávněné? (viz. Příručka)

Přijďte na to, proč by se Kristýně ukončení její smlouvy předčasně nemuselo vyplatit?

Otázka 6

Kristýna často cestuje, nejčastěji po Evropě. Jsou to sice většinou krátké cesty, ale i tak chce být v kontaktu se svými přáteli i rodinou. Není si jistá, jak se to může projevit na jejím účtu za telefon. Zjistěte jaký může mít dopad volání ze zahraničí domů na účet za telekomunikační služby? (viz. Příručka)

Otázka 7

Michael neúspěšně řešil reklamaci svého účtu za telefon. Reklamaci uplatnil po 40 dnech od chvíle, kdy mu bylo vyúčtování doručeno. Jeho reklamace ale byla zamítnuta. Když si představil, co všechno by obnášel soud s operátorem, raději mávnul rukou. Existuje i jiná možnost?

Otázka 8

Pokuste se ve skupině přijít na co nejvíce pozitiv a negativ řešení sporů před soudem a co nejvíce pozitiv a negativ mimosoudního řešení sporů (viz. příručka).

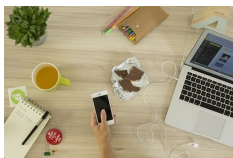
Cvičení

Zjistěte, který subjekt by byl příslušný pro mimosoudní řešení případného sporu mezi Vámi a Vaším operátorem ve Vaší zemi. Tip: Použijte vyhledávač na webových stránkách Evropské komise.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

(<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>)

PŘÍRUČKA: Práva uživatelů služeb elektronických komunikací v kostce



Smlouva

Stejně jako u všech spotřebitelských smluv mají spotřebitelé právo na spravedlivé smluvní podmínky. Smluvní podmínky musí být napsány jasným a srozumitelným jazykem. Nejasné smluvní podmínky jsou vždy interpretovány ve prospěch spotřebitelů.

Smlouva minimálně stanoví totožnost a adresu operátora, poskytované služby, nabízenou úroveň kvality služeb a okamžik počátku poskytování služeb, údaje o cenách a tarifech a způsoby, jakými lze získat aktuální informace o všech platných tarifech, dobu trvání smlouvy, podmínky pro obnovení a ukončení poskytování služeb a smlouvy, informaci o výši úhrad v případě předčasného ukončení smlouvy, informace o ADR...

Změna smluvních podmínek ze strany operátora — právo na odstoupení od smlouvy bez jakékoliv sankce

Poskytovatelé služeb jsou za splnění zákonem stanovených podmínek oprávněni provést jednostrannou změnu smlouvy, včetně zhoršení podmínek pro spotřebitele. **V případě změny smluvních podmínek** (pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka (např. při převedení na jiný tarif) **mají účastníci po oznámení takových změn právo odstoupit od smlouvy bez jakéhokoliv postihu.** Nejpozději jeden měsíc před takovou změnou musí být účastníci odpovídajícím způsobem vyrozuměni (stejným způsobem jakým je jim zasíláno vyúčtování) a současně musí být informováni o svém právu odstoupit od smlouvy bez jakéhokoliv postihu, jestliže nové podmínky nepřijmou. **Zákazník má v takovém případě právo změnu odmítnout a smlouvu bez sankcí ukončit!**

Ukončení smlouvy s operátorem

① UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU NEURČITOU

Pokud je Vaše stávající smlouva uzavřena na dobu neurčitou, není její ukončení spojeno s žádnou sankcí.

① UKONČENÍ SMLOUVY UZAVŘENÉ NA DOBU URČITOU — SANKCE ZA PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY

Ukončit můžete také smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, která byla původně uzavřena na dobu určitou.

POZOR: Pokud takovou smlouvu ukončíte už během prvních tří měsíců od jejího uzavření, pak Vám poskytovatel služby za nedodržení původně dojednané doby může náúčtovat až částku odpovídající 5% ze součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo 5% ze součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce původně sjednané doby trvání.

Abyste měli jistotu, že změna bude bez sankce, měňte poskytovatele služeb až po uplynutí tří měsíců trvání smlouvy!

POZOR: V případě, že Vám byl při uzavírání původní smlouvy poskytnut např. telefon za zvýhodněných podmínek (se slevou či zdarma), může po Vás opouštěný poskytovatel při předčasném ukončení smlouvy chtít úhradu nákladů, které s tím měl spojené (tedy zpravidla úhradu skutečné ceny zařízení)!!!

PŘÍRUČKA: Práva uživatelů služeb elektronických komunikací v kostce

Změna poskytovatele služeb elektronických komunikací — pokračování

Pravidlo „ONE STOP SHOP“

Od 1. dubna 2020 už spotřebitel, který se rozhodne operátora změnit, nemusí řešit výpověď smlouvy u svého stávajícího operátora, což bylo pro řadu lidí poměrně stresující záležitostí. Nově stačí, když novému operátorovi spotřebitel nahlásí tzv. **OKU kód** a on už všechno včetně přenosu čísla zařídí.

Celý proces je tak mnohem jednodušší a hlavně rychlejší!!!

OKU (= Ověřovací kód účastníka) je 14místný autorizační **kód** a slouží k přenosu vašeho telefonního čísla k jinému poskytovateli. O vystavení OKU nemusíte žádat, je automaticky přidělen při aktivaci vašeho čísla a najdete ho ve smlouvě nebo v samoobsluze svého operátora.



Přenositelnost čísel

Služba umožňující účastníkovi přenášet svá telefonní čísla od jednoho poskytovatele telekomunikačních služeb k jinému. Všichni účastníci s čísly z národního číslovacího plánu, kteří o to požádají, mají právo ponechat si své číslo (svá čísla) nezávisle na podniku, který službu poskytuje. Případné zpoplatnění této služby nesmí účastníky od změny poskytovatele služeb neodrazovat.

Zůstatek na předplacené kartě

Využíváte-li předplacené služby (tzv. předplacené karty) a ukončujete smlouvu, musí Vám operátor **na Vaši žádost vrátit zbývající zůstatek předplatného**. Žádost je potřeba podat nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy! Vrácení zůstatku může být za splnění zákonných podmínek zpoplatněno.



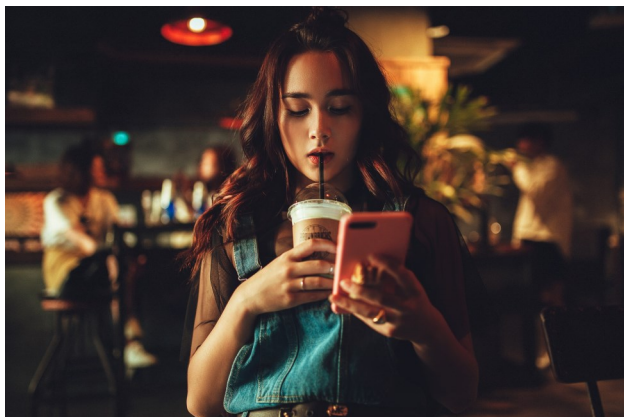
Volání z a do zahraničí

Roaming — volání ze zahraničí

Případ, kdy se SIM karta přihlásí do sítě v zahraničí.

Roam Like at Home

V zemích EU platí tzv. pravidlo **Roam Like At Home**, v jehož rámci je možné telekomunikační služby v zahraničí využívat za stejných podmínek, jako v domácí síti. To znamená, že minuty volání, SMS a data, která spotřebujeme v zahraničí (v rámci zemí EU) jsou účtována stejně jako doma.

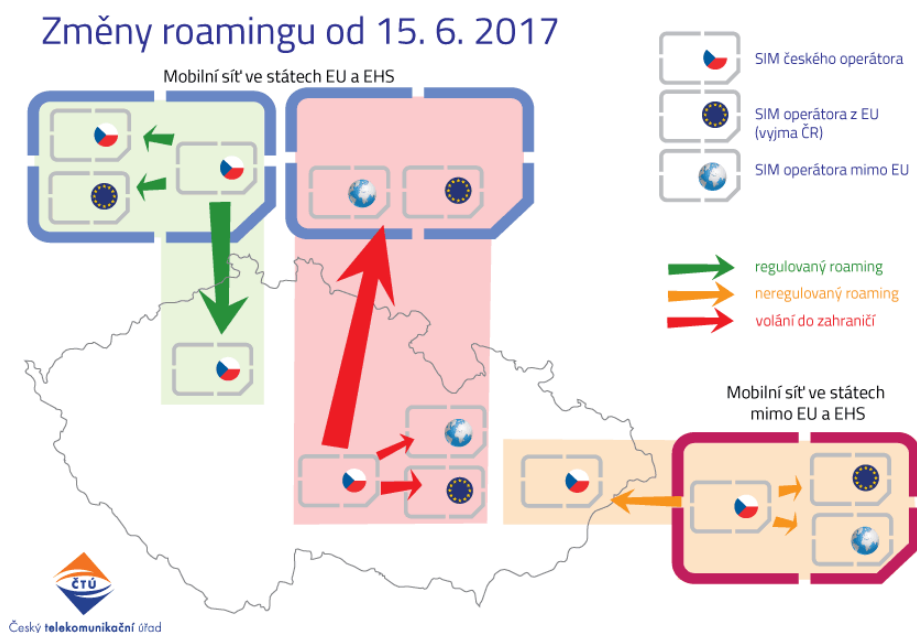


Obecně platí, že roaming na hovory, SMS a data za domácí ceny můžete využívat kdekoli v EU tehdy, pokud trávíte více času doma než v zahraničí nebo používáte mobilní telefon více doma než v cizině. To se považuje za přiměřené využívání roamingových služeb. Když klient využívá roaming za domácích podmínek, neexistují žádná omezení objemu pro hlasová volání a SMS. Existují však maximální sazby za stahování dat za domácí ceny, jež jsou stanoveny typem smlouvy, kterou zákazník má. Operátor tak může uplatnit limit (tedy politiku přiměřeného využívání) na využívání dat při roamingu. Vždy musí ale zákazníka o tomto limitu předem informovat a upozornit jej, když limitu dosáhne.

Pozor pravidlo Roam Like at Home se nevztahuje na roaming z nečlenských zemí Evropské unie. Také tyto ceny operátoři stanovují i nadále na základě svého obchodního rozhodnutí.

Volání do zahraničí

Na volání do zahraničí, kdy SIM karta je přihlášená do domácí sítě a volané číslo patří operátorovi z ciziny, ať se v danou chvíli nachází kdekoliv, výše uvedená **regulace** nijak **nedopadá**. Operátoři si za tyto mezinárodní hovory mohou účtovat ceny podle platného ceníku, zvolené podle vlastního uvážení.



Zdroj infografiky: Český telekomunikační úřad

Reklamacie účtu za telefon a reklamacie poskytovaných služeb elektronických komunikací

Platíte včas a řádně za Vaše služby (telefonování, připojení k internetu), přesto vše nefunguje, tak jak má? Co dělat, když přijde faktura nebo se nám strhne kredit, který zjevně neodpovídá tomu, co jsme provolali.

Nesouhlasíte-li s výší Vašeho vyúčtování máte právo jej reklamovat. Jaká platí v takovém případě pravidla?

Do kdy je nutné reklamaci uplatnit?

Reklamaci vyúčtování uplatněte u poskytovatele služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování**, jinak právo zanikne!

Jak podat reklamaci?

Reklamaci doporučujeme uplatnit **písemně**, nejlépe doporučeným dopisem s dodejkou. Předjedete tím případným sporům o to, zda a kdy byla reklamacie uplatněna! Z reklamacie by mělo být zřejmé, v čem spatřujete neoprávněnost daného vyúčtování. Svá tvrzení byste měli nějakým způsobem doložit. Mělo by být zřejmé i to, čeho se domáháte.

Podání reklamacie nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu

Co to znamená? Vyúčtování je potřeba uhradit v řádném termínu i v případě, že se jej chystáte reklamovat. Případný přeplatek Vám bude vrácen až zpětně (nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacie).

TIP: Je možné se obrátit na ČTÚ se žádostí o přiznání takového odkladného účinku, který o tom rozhodne.

Reklamacie poskytovaných služeb

Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo dokonce vůbec (např. z důvodu technické závady na straně poskytovatele), je poskytovatel povinen zajistit nejen odstranění závady, ale také přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se spotřebitelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.



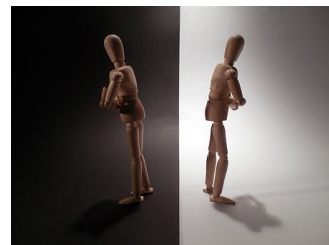
Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací ale není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

Do kdy musí být má reklamacie vyřízena?

Vaše reklamacie na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu **musí být vyřízena** bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie**.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Podle právních předpisů EU spotřebitel může ve **všech smluvních sporech**, které mu vzniknou s obchodníky usazenými v EU, využít tzv. systém mimosoudního řešení sporů.



Alternativní postupy řešení sporů mají v EU na starosti nestranné mimosoudní subjekty, jako jsou mediátoři, rozhodci, ombudsmeni, smírčí rozhodci či komise pro řešení stížností spotřebitelů. **Ti spotřebiteli a dotčenému obchodníkovi pomohou najít společné řešení**, tak aby se spor nemusel řešit před soudem. Mohou v některých případech také řešení navrhnout, nebo dokonce o řešení i rozhodnout.

V České republice jsou těmito subjekty zejména:



- ✎ pro většinu sporů Česká obchodní inspekce,
- ✎ pro spory s dodavatelem energií Energetický regulační úřad,
- ✎ pro spory s finančními institucemi Finanční arbitráž
- ✎ pro spory s operátory a Český telekomunikační úřad.

Subjekty pro alternativní řešení sporů musí při práci splňovat přísná kritéria, která zaručují, že se spor bude řešit efektivně, spravedlivě, nezávisle a transparentně. Na většinu z nich se spotřebitel může obrátit bezplatně nebo za nízký poplatek. Spor se zpravidla podaří vyřešit do 90 dnů.

ADR v oblasti elektronických komunikací

V případě **zamítavého rozhodnutí o reklamaci** nebo v případě, že poskytovatel služby reklamaci **ve lhůtě nevyřídí**, může spotřebitel podat tzv. **námitku proti vyřízení reklamace** k Českému telekomunikačnímu úřadu.

Musí tak učinit ve lhůtě do jednoho měsíce od zamítnutí reklamace nebo od marného uplynutí lhůty k vyřízení reklamace.

- ✎ K podání návrhu můžete využít formulář zveřejněný na webu www.ctu.cz.
- ✎ Podání návrhu podléhá zaplacení správního poplatku. Zjistěte si jeho aktuální výši.
- ✎ Délka mimosoudního řešení spotřebitelských sporů činí max. 90 dnů. Pouze u zvlášť složitých sporů může trvat déle.
- ✎ Český telekomunikační úřad je oprávněn Váš spor rozhodnout, můžete se tak vyhnout soudnímu řízení, které je drahé a zdlouhavé.



Podmínkou pro využití ADR systému je, aby se spotřebitel pokusil kontaktovat poskytovatele služeb sám, a aby s ním svou stížnost projednal a pokusil se nejprve danou věc vyřešit napřímo.

Více informací, formuláře a kontakty naleznete na webových stránkách úřadu: www.ctu.cz.

Ověřte si své znalosti

1. **Znáš některé právní předpisy, které řeší problematiku ochrany spotřebitele?**
.....

2. **Po jak dlouhé době mohu bez sankcí změnit operátora, i když jsem původně uzavřel/a smlouvu na dobu určitou.**
 - a) Po 1 roce
 - b) Po 3 měsících
 - c) Nemohu ho bez sankce změnit, musím dodržet celou sjednanou dobu smlouvy.

3. **Jakou lhůtu má spotřebitel na to, aby reklamoval vyúčtování za telefon?**
 - a) 2 měsíce
 - b) 2 roky
 - c) 30 dnů

4. **Jakou lhůtu má operátor na vyřízení Vaší reklamace?**
 - a) 30 pracovních dnů
 - b) 30 kalendářních dnů
 - c) 2 měsíce

5. **Které tvrzení je pravdivé?**
 - a) Minuty volání, SMS a data, která spotřebováváme v zahraničí (v rámci zemí EU) jsou účtována stejně jako doma (v ČR).
 - b) Minuty volání, SMS a data, která spotřebováváme v zahraničí (na celém světě) jsou účtována stejně jako doma (v ČR).
 - c) Minuty volání, SMS a data, která spotřebováváme v rámci zemí EU jsou účtována za dražší cenu než doma (v ČR).

6. **Víš, který dozorový orgán působí v oblasti ochrany spotřebitele v souvislosti s telekomunikačními službami?**
 - a) ČOI
 - b) ČTÚ
 - c) Finanční arbitr

