

1. Texty TELEKOMUNIKACE

Nekalé obchodní praktiky

a) Klamavé obchodní praktiky – dva druhy: klamavé jednání a klamavé opomenutí (tzn. neuvedení informace důležité pro rozhodnutí spotřebitele), např.:

- › neúplné ceny – v ceníku operátora jsou uvedeny pouze ceny bez DPH, případně je uvedena pouze informace, že ceny jsou bez DPH (jinými slovy: zákazník, dopočítej si to sám), lákavé reklamní nabídky zatajující podstatnou informaci (mobil za 100 Kč s opomenutou informací o tom, že je třeba podepsat smlouvu s operátorem minimálně na dva roky),
- › přesměrování internetového připojení na linky s vyšší tarifací bez vědomí nebo souhlasu zákazníka.

b) Agresivní obchodní praktiky, např.:

- › vytváření dojmu, že spotřebitel nemůže opustit prostory bez uzavření smlouvy, vytváření dojmu, že spotřebitel vyhrál, i když to tak není, nebo je pro informace o fiktivní výhře nucen volat na linku s vyšší tarifací (např. 60 Kč/min.),
- › nevyžádané reklamní nabídky rozesílané prostřednictvím e-mailů či SMS zpráv přes nesouhlas spotřebitele.

c) Jak se nekalým obchodním praktikám bránit?

Nekalé obchodní praktiky postihují dozorové orgány, zejména Česká obchodní inspekce a v oblasti reklamy krajské živnostenské úřady. Pokud se s nekalými obchodními praktikami setkáte a nevíte, který z níže uvedených dozorových orgánů kontaktovat, obraťte se na spotřebitelskou organizaci – viz informační zdroje.

Nepřiměřené smluvní podmínky

- › Obecná smluvní zásada *Co, je psáno, to je dáno* neplatí absolutně a ve spotřebitelských vztazích zvláště ne. Platí totiž, že dohoda mezi obchodníkem a zákazníkem je možná jen tehdy, pokud nezkracuje práva spotřebitele, která mu dává zákon. Podmínky také nesmějí obchodníka jednostranným způsobem zvýhodňovat.
- › Spotřebitelské smlouvy nesmějí obsahovat ujednání, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran. Netýká se však samotného předmětu (plnění) a ceny (§ 56 obč. zákoníku).
- › Nepřípustné je zejména ustanovení, které:
 - › vylučuje nebo omezuje práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti obchodníka za vady;
 - › stanoví, že smlouva je pro spotřebitele závazná, zatímco u plnění dodavatele tomu tak není; přikazuje spotřebiteli, aby splnil všechny závazky i v případě, že dodavatel nesplnil závazky, které mu vznikly;
 - › zavazuje spotřebitele k plnění podmínek, s nimiž se neměl možnost seznámit před uzavřením smlouvy;
 - › dovoluje dodavateli jednostranně změnit smluvní podmínky bez důvodu sjednaného ve smlouvě;
 - › stanoví, že cena zboží či služeb bude určena v době jejich splnění, nebo dodavatele opravňují k zvýšení ceny zboží či služeb, aniž by spotřebitel byl oprávněn od smlouvy odstoupit aj.

Příklady:

- › „Nevyužitý kredit na předplacené kartě propadá uplynutím dne XY bez náhrady.“
- › „U produktových balíčků, v jejichž rámci je poskytován mobilní telefon za 1 Kč, nelze vadný telefon následně reklamovat a při opakovaných závadách odstoupit od smlouvy.“

Co udělat, obsahuje-li smlouva nepřiměřenou smluvní podmínku?

Spotřebitel má možnost se bránit tím, že obchodníkovi písemně namítne neplatnost podmínky, v případě neúspěchu se může s žádostí o radu nebo o pomoc obrátit na spotřebitelskou organizaci nebo se neplatnosti podmínky dovolat, nejlépe po konzultaci s advokátem, u soudu.

Díky principu tzv. univerzální služby má zákazník právo na zřízení pevné telefonní stanice kdekoliv v ČR, a tím i na přístup k internetu.

Smlouva „o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací“ musí obsahovat zejména identifikaci podnikatele, identifikaci zákazníka (vč. rodného čísla – jde o jednu z mála zákonných výjimek, u kterých může obchodník po zákazníkovi požadovat rodné číslo, podobně také u bankovních služeb), popis služby, zaručenou úroveň její kvality (pozor zejména u zaručené/nezaručené rychlosti internetového připojení), údaje o způsobu získávání aktuálních informací o platných cenách, informací o termínech a způsobu vyúčtování (důležité pro běh lhůty pro uplatnění reklamace), dobu, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní dobu (častým trikem poskytovatelů služeb je nepřiměřeně dlouhá výpovědní doba nebo výpověď podmíněná sankcí), podmínky pro obnovení a ukončení služby, způsob uplatnění reklamace (vad služby a vyúčtování cen), smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností (pozor: smluvní pokutou nelze sankcionovat využití práva, které zákazníkovi dává zákon), ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušování poskytování služby ze zavinění podnikatele poskytujícího službu, informaci o mimosoudním způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy (zejména informace o možnosti obrátit se na Český telekomunikační úřad – viz část *Jak reklamovat telekomunikační služby*), způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek.

Podmínky smlouvy sleduje Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz).

Nejdůležitější povinnosti obchodníka

- › poskytovat službu **nepřetržitě** (všechny dny v roce – žádné volno ve svátky nebo o nedělích), a to v odpovídající kvalitě, včetně zajištění propojení spojení se zahraničními operátory.
- › zajistit **přenositelnost telefonních čísel**, tzn. zákazník nemusí měnit své telefonní číslo, pokud se rozhodne změnit operátora (neplatí u přenositelnosti mezi pevnými a mobilními tel. čísly a mezi čísly pevných linek s geograficky danou předvolbou).
- › bezplatně distribuovat a aktualizovat **telefonní seznam** účastníků (v tištěné formě a také způsobem umožňujícím dálkový přístup).
- › umožnit uživatelům **bezplatný přístup k linkám tísňového volání**.
- › umožnit na žádost uživatele **bezplatně zamezit odchozí volání** na požadované typy čísel - nebo skupiny čísel, je-li to technicky proveditelné (typicky u linek se zvýšeným tarifem – nejčastěji využívají rodiče pro své děti nebo zaměstnavatelé u služebních telefonů svých zaměstnanců).
- › umožnit bezplatný **přístup ke kontrole svého telefonního účtu** (hovorné), ve vyúčtování bezplatně poskytovat rozpis jednotlivých volání (vyúčtování se neposkytuje u předplacených karet) – zpětná kontrola vyúčtování.
- › **uveřejnit ceny služeb** a jejich změn, než vstoupí v platnost těchto cen, a to i způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- › **nejméně 1 měsíc předem informovat zákazníky** o podstatné změně smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, a poučit ho o možnosti vypovědět smlouvu bez jakékoliv sankce, pokud mu nové obchodní podmínky nebudou vyhovovat.
- › **vyřídit reklamaci účastníka** (včas a řádně).
- › **umožnit zákazníkům hlášení poruch**.
- › **zajistit ochranu osobních údajů zákazníků** (včetně bezplatné možnosti oprav či odstranění údaje nebo na žádost zákazníka zamezení možnosti kontaktu z marketingových důvodů) a důvěrnost jimi přenášených informací (až na zákonné výjimky: odposlechy, záznamy o odchozích a příchozích hovorech poskytnout se souhlasem soudu orgánům Policie ČR, Bezpečnostní a informační služby, Vojenskému zpravodajství)
- › **umožnit zákazníkovi zamezení zobrazení jeho účastnického čísla** při volání jiným účastníkům (inkognito).

Práva spotřebitele, pokud uzavřel smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb tzv. na ulici (mimo provozovnu):

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Pokud podnikatel na toto právo spotřebitele písemně neupozornil, může spotřebitel

odstoupit bez udání důvodu a jakékoliv sankce do jednoho roku od uzavření smlouvy (§ 57 občanského zákoníku).

Spotřebitel nemá jen práva, ale i povinnosti. Které to mohou být?

- › *Stalo se vám, že vám telefonní operátor zablokoval SIM kartu mobilního telefonu, když jste se dostali do minusové částky předplaceného kreditu?* Základní povinnost zákazníka je zaplatit cenu služby, a to včas. Podnikatel jinak může účastníkovi zamezit aktivní přístup ke službě (neplatí pro bezplatné tísňové hovory na vybraná čísla a u služeb ze zákona bezplatných, např. položkový rozpis vyúčtování pro spotřebitele aj.).
- › *Vadí vám, že operátor při podpisu smlouvy požaduje vaše rodné číslo nebo to, abyste se vy nebo někdo dospělý z vaší domácnosti zdržoval doma např. při opravě ADSL internetového připojení?* Jde o další základní povinnost zákazníka poskytnout nezbytnou součinnost (osobní údaje, včetně rodného čísla, přístup k telefonní stanici při opravě apod.).
- › *Už jste někdy v obavách před rodiči „úspěšně“ tajili více než dva měsíce náhle zvýšený účet za používání jejich mobilního telefonu?* Chce-li zákazník reklamovat cenu telekomunikační služby, měl by to udělat nejpozději do dvou měsíců od vyúčtování, jinak možnost reklamace zaniká.
- › *Setkali jste se někdy s tím, že někdo z vašeho okolí z legrace bezdůvodně zavolal na bezplatné číslo tísňového volání nebo do školy s úmyslem přerušit vyučování ze strachu před písemkou z obávaného předmětu?* Další povinností zákazníka je nezneužívat síť k zlomyslným nebo obtěžujícím voláním (volajícího lze pomocí čísla relativně snadno identifikovat).
- › *Obtěžovalo vás někdy neohleduplné používání mobilního telefonu ve vašem okolí? Byli jste někdy svědky situace, kdy používaný nebo jen zapnutý mobilní telefon znamenal riziko pro své okolí?* I když nejde o právní povinnost, je na každém z nás, aby telefonoval ohleduplně a respektoval bezpečnostní nebo pořádkové zákazy či omezení používání telefonu (za volantem, v letadle, v hromadných dopravních prostředcích, v divadle apod.).

Triky operátorů aneb na co si dát pozor

- › Zajímejte se předem o všechny podmínky smlouvy, zejm., zda se smlouva uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou, jaká je délka výpovědní doby, kdy nejpozději je třeba výpověď podat, aby nedošlo k „obnovení“ smlouvy na stejné časové období.
- › Zajímejte se o podmínky předčasného ukončení smlouvy, i tady se může ukrývat malá zrada - pokuta nebo doplacení částky za celkové trvání smlouvy bez ohledu na její ukončení, nepřiměřeně dlouhá výpovědní lhůta, po kterou stále musíte paušál platit, apod.
- › Pozor na reklamní slogany, zejména na zdánlivě „výhodné“ nabídky – nic není zadarmo (telefon za korunu, volání zdarma, SMS zdarma apod.); bývají zpravidla vykoupeny podmínkou dlouhodobého uzavření smlouvy, s paušálem, který platíte bez ohledu na to, zda telefon používáte nebo ne, např. proto, že jste v zahraničí nebo je telefon v opravě a nemáte možnost využívat jiný; také se často stává, že inzerovaná výhoda je možná až po vyčerpání minutového kreditu nebo po určité denní či noční hodině).
- › Pozor na ceny bez DPH a skryté poplatky (aktivační poplatek, u poskytování internetu také poplatek za používání pevné linky u ADSL, poplatek za nutnou koupi nebo pronájem modemu).
- › Pozor na rizika samotné služby, o kterých podnikatel neinformuje nebo informuje nedostatečně
- › U vytáčeného připojení k internetu přesměrování telefonického spojení na linky s vyšší tarifací (např. 70 Kč/min., které může znamenat desetitisícový i vyšší účet a také ohrožení počítače viry).

Evropské pohotovostní číslo

Ukazuje se, že ne všichni spotřebitelé znají a v případě nutnosti používají evropské pohotovostní číslo **112**. Pokud kdekoliv v Evropské unii vytočí 112, budou automaticky a bezplatně přeměrování na pohotovostní službu země, ve které se nacházejí. Toto číslo v Evropské unii funguje už od roku 1991 a pomáhá včas zareagovat na krizové situace, aniž by spotřebitel musel znát telefonní kontakt na pohotovost daného státu, ve kterém se nachází (např. při dopravní nehodě v některé ze zemí EU, zranění při lyžování v rakouských Alpách nebo nutnost přivolat policii apod.). V ČR, na rozdíl od některých zemí EU, toto číslo funguje paralelně vedle čísel 158 na Policii ČR, 155 pro rychlou záchrannou pomoc nebo 150 na hasiče.

Čísla se zvláštním tarifem – nebezpečí pro spotřebitele?

Barevné linky a linky se zvýšenou tarifací – jaké se v praxi objevují a čím se liší?

Specifická čísla podle trojmístného předčíslí:

Linky 800 (zelené linky) se užívají nejčastěji pro poskytování informací o produktech, pro příjem objednávek nebo jako asistenční linky obchodníků. Volající neplatí žádné náklady, nese je v plné výši jejich provozovatel.

Linka 840, 841 (bílé linky) jsou obvykle zákaznické linky s běžným místním nebo meziměstským tarifem. Umožňují však používat pouze jedno „univerzální“ telefonní číslo v rámci ČR.

Linka 844 (modré linky) umožňuje sdílení nákladů na volání mezi volajícím a volaným podle aktuálního místního tarifu.

První trojice čísel také udává obsahovou náplň služby. Je možné se setkat se různými druhy:

Linky 900 x – obchodní a odborné služby, tzn. nejčastěji poradenské a konzultační (tato čísla jsou zaměňována také s označením „žluté linky“ – u operátora O2);

Linky 906 x – soutěže a hry po telefonu, seznamky, inzerce, horoskopy aj. („duhové linky“);

Linky 909 x – služby pro dospělé;

Linky 976 x – přístup k síti internet a datovým službám se zvláštním tarifem.

Cenu za minutu volání u linek se zvláštním tarifem tvoří dvojčíslí následující po trojmístné předvolbě.

Příklady:

900 50 60 70 – 50 Kč/min.

906 30 20 10 – 30 Kč/min.

909 40 35 50 – 40 Kč/min.

Tuto strukturu stanoví číslovací plán vydaný Českým telekomunikačním úřadem. Z následujícího dvojčíslí lze také vyčíst, kterému provozovateli bylo číslo přiděleno. Seznam poskytnutých čísel je uveřejněn na stránkách Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz).

U operátora je možné volání na tyto linky na žádost zablokovat. Pozor na výhry po telefonu – linky se zvýšenou tarifací. Jde o poměrně známou klamavou praxi, kdy jsou spotřebitelé vybízeni k volání na linky se zvýšenou tarifací k získání výhry nebo jiného lákavého plnění. Drahé SMS zprávy je možné rozeznat zpravidla podle počátečního čísla 90 a pouze sedmi čísel. Cenu SMS v Kč určují poslední dvě číslice.

Roaming

Roaming znamená zjednodušeně řečeno možnost přijímat hovory a volat nebo přijímat a odesílat data v zahraničí prostřednictvím jiného než svého „domácího operátora“. Od léta 2007 platí pro státy EU, tedy i pro Českou republiku, regulované ceny roamingu. Regulaci prosadila Evropská komise a znamená omezení maximální výše cen roamingu, a tím výraznou slevu pro spotřebitele i podporu přeshraniční komunikace v zemích EU.

Před cestou do zahraničí si lze u operátora ověřit, zda máte aktivovaný roaming. Je dobré se také informovat o ceně za uskutečnění hovoru, přenos dat, SMS a MMS. Srovnání cen jednotlivých obchodních společností je k dispozici na stránkách: www.ctu.cz. V zahraničí je možné nastavit v telefonu ručně využívání služeb nejlevnějšího operátora.

Internet

Při výběru internetového připojení je třeba rozlišovat, že různé druhy připojení se hodí pro různé účely. Vytáčené připojení přes telefonní linku je nejlepší při občasném využití k běžným účelům, ADSL přes telefonní linku (různá nabídka rychlosti připojení), kabelové připojení v regionech, kde jsou již rozvody kabelové televize, mobilní připojení umožňuje připojovat se kdekoliv, kde je vhodný signál mobilních

operátorů, a oproti vytáčenému připojení stahovat větší objemy dat. WiFi a další bezdrátové sítě umožňují v některých městech totéž, nejsou však zatím příliš rozšířené.

Stránky: <http://www.ctu.cz/main.php?pageid=233>, které jsou provozované Českým telekomunikačním úřadem, nabízejí aktuální srovnání nabídek jednotlivých poskytovatelů internetu podle kvality a ceny.

Možná nebezpečí na internetu

- > viry (např. dialery – přesměrování vytáčeného internetového připojení na linky s vyšší tarifací bez vědomí uživatele);
- > hoax, phishing, nigerijský spam, jiný přístup k nevyžádanému obsahu;
- > zneužití e-mailové adresy pro odesílání elektronických zpráv bez souhlasu jejího majitele (je zakázáno ze zákona);
- > nebezpečí kontaktu s neznámými osobami.

Doporučení pro bezpečný pohyb na síti

- > používání legálního software jako samozřejmost, používání aktualizovaného antivirového programu, nevyhledávání stránek s podezřelým (např. erotickým) obsahem, nebrat na lehkou váhu informační a varovná hlášení počítače (automaticky neodklikávat OK, zejména ne u oken s cizojazyčným obsahem);
- > stahovat a spouštět programy jen z důvěryhodných zdrojů, neotevírat přílohy neznámých e-mailových zpráv;
- > dodržování pravidel netikety, pravidel chování v síti viz: <http://www.hoax.cz/cze/index.php?action=netiketa>;
- > nesdělovat po internetu osobní údaje ani číslo mobilního telefonu neznámým lidem;
- > další doporučení specialistů lze nalézt na specializovaných internetových stránkách uvedených v sekci Informační zdroje a odkazy.

Jak reklamovat telekomunikační služby?

Informace o tom, jakým způsobem reklamovat, by měla být součástí smlouvy. Telekomunikační služby mají zvláštní režim reklamace, který vyplývá ze zákona o elektronických komunikacích. Nelze proto spoléhat, podobně jako u nákupu zboží v klasickém obchodě, na to, že existuje dvouletá zákonná záruční lhůta apod. Pokud byste oproti tomu u operátora reklamovali po uzavření smlouvy vadný mobilní telefon nebo zakoupený modem, uplatní se klasické zásady reklamace jako u běžného nákupu v obchodě.

U reklamace telekomunikačních služeb platí podobně jako u reklamace zakoupeného zboží v obchodě, že je třeba reklamovat u vašeho obchodníka ihned po zjištění problému. V čem se reklamace liší, je to, že je stanovena jiná lhůta, ve které je třeba reklamaci uplatnit.

U telekomunikačních služeb je lhůta pro reklamaci od doručení vyúčtování za služby nebo poskytnutí vadné služby dvouměsíční a po jejím uplynutí možnost reklamace zaniká. Operátor reklamaci musí vyřídit bezodkladně, nejpozději do jednoho měsíce od jejího uplatnění (při nutnosti projednání reklamace se zahraničním operátorem se lhůta prodlužuje na dva měsíce). Vyžádejte si výpis telefonních hovorů, reklamace je bezplatná.

Výsledkem důvodně podané reklamace by mělo být odstranění vady, případně sleva, nebo vrácení zaplacené částky v plné výši či poskytnutí náhradní služby.

Další odlišností oproti nákupu v obchodě je, že operátor ze zákona neodpovídá za škodu, která zákazníkovi v souvislosti s vadným poskytnutím služby vznikla (např. při výpadku internetového připojení nebo sítě mobilního operátora).

Nejčastějším problémem bývá u telefonních služeb výše vyúčtování, u datových služeb zejména rychlost připojení.

Pokud reklamaci operátor zamítne, je možné se ve správním řízení s tzv. námitkou obrátit na Český telekomunikační úřad, který tak funguje jako orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Důležité je, že takové námitky je třeba podat do jednoho měsíce od doručení operátorova vyjádření; nemá však odkladný účinek na povinnost zaplatit vyúčtovanou cenu. Rozhodnutí ČTÚ je přezkoumatelné soudem. Více informací o tom, jak postupovat, je uvedeno na adrese: <http://www.ctu.cz/main.php?pageid=37&PHPSESSID=ccdb13fc11c6d1e4e711b036353a411c>.

Dozorové orgány v oblasti telekomunikací

Český telekomunikační úřad (ČTÚ, www.ctu.cz) kontroluje dodržování povinností poskytovatelů telekomunikačních služeb a kromě toho je v této oblasti důležitým orgánem mimosoudního řešení sporů mezi zákazníkem a obchodníkem (viz část Jak reklamovat telekomunikační služby?).

Česká obchodní inspekce (ČOI, www.coi.cz) je dozorovým orgánem nad ochranou spotřebitele podle zákona o ochraně spotřebitele a to tam, kde nepůsobí Český telekomunikační úřad. Sleduje např. poctivost prodeje, dodržování zákazu klamání spotřebitele nebo zákazu užívání agresivních obchodních praktik, zda obchodníci zákazníky řádně informují o charakteru a rizicích nabízené služby.

Krajské živnostenské úřady dozírají na dodržování zákazu používání nekalých obchodních praktik v reklamě.

Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ, www.uoou.cz) dozoruje pravidla ochrany osobních údajů a zákaz šíření nevyžádaných obchodních sdělení prostřednictvím internetu.

Za porušení povinností mohou uvedené orgány udělovat citelné sankce.

