

5. Metodický výklad poradcům SOS

Ochrana spotřebitele a telekomunikační služby

1. Jaké dozorové pravomoci v oblasti ochrany spotřebitele má Česká obchodní inspekce?

Odpověď: Česká obchodní inspekce (ČOI) má na základě zákona o ochraně spotřebitele pravomoc a povinnost kontrolovat poctivost poskytování a nabízení služeb, včetně telekomunikačních. Konkrétně se jedná o kontrolu dodržování následujících povinností poskytovatelů služeb:

- poskytovat služby v jakosti uváděné prodávajícím (poskytovatelem služby), příp. v jakosti obvyklé (§ 3 písm. b) zákona č. 634/1992 Sb.)
- správně účtovat ceny při poskytování služeb (§ 3 písm. c) zákona č. 634/1992 Sb.);
- chovat se v souladu s dobrými mravy, zejména žádným způsobem nediskriminovat spotřebitele (§ 6 zákona č. 634/1992 Sb.);
- neklamát spotřebitele, přičemž klamáním se rozumí zejména uvádění nepravdivých, nedoložených, neúplných, nepřesných, nejasných, dvojsmyslných nebo přehnaných údajů nebo zamlčení údajů o skutečných vlastnostech služeb či úrovní nákupních podmínek (§ 8 zákona č. 634/1992 Sb.). Bežná nadsázka v reklamě klamáním není;
- řádně informovat spotřebitele o charakteru poskytovaných služeb a o riziku souvisejícím s poskytovanou službou, pokud se nejedná o skutečnosti zřejmé nebo obecně známé (§ 9 zákona č. 634/1992 Sb.)
- řádně informovat spotřebitele o ceně služby, přičemž informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:
 - a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
 - b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
 - c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
 - d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,
 - e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.(§ 12 zákona č. 634/1992 Sb.);
- řádně informovat spotřebitele o podmínkách reklamace služby (§ 13 zákona č. 634/1992 Sb.)

Při výkonu dozoru jsou pracovníci ČOI oprávněni především požadovat od poskytovatele služby potřebné dokumenty, vstupovat do jeho provozoven a jiných objektů. V případě shledání porušení povinností poskytovatele služby je ČOI mu oprávněna uložit opatření k nápravě, příp. ukládat sankce.

2. Jaké jsou pravomoci ČTÚ v oblasti ochrany spotřebitele?

Odpověď: Působnost Českého telekomunikačního úřadu vymezuje § 108 z. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, na základě kterého ČTÚ vykonává mj. státní kontrolu elektronických komunikací, kontrolu cen v oblasti elektronických komunikací a rozhoduje ve sporech, kdy to stanoví citovaný zákon. Jinými slovy ČTÚ vykonává kontrolu těch povinností, které ukládá provozovatelům a poskytovatelům telekomunikačních služeb i dalším osobám výše uvedený zákon. V oblasti ochrany spotřebitele mají význam zejména následující povinnosti:

- dodržení náležitostí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a poskytování informací ze strany poskytovatelů těchto služeb (§ 63 z. č. 127/2005)
- povinnosti poskytovatelů služeb týkající se vyúčtování ceny a vyřízení reklamace veřejně dostupné služby elektronických komunikací (§ 64)
- povinnost poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby identifikovat na žádost a náklady spotřebitele zlomyslná a obtěžující volání (§ 67)
- povinnost podnikatele zajišťujícího veřejnou telefonní síť zabezpečit přenositelnost telefonních čísel (§ 34)
- povinnost podnikatele zajišťujícího veřejnou telefonní síť umožnit bezplatná volání na tísňová čísla (§ 33)
- povinnost poskytovatele služby uveřejnit ceny služby (§ 54)
- povinnosti poskytovatelů veřejně dostupné služby elektronické komunikace ohledně ochrany osobních údajů uživatelů služby včetně důvěrnosti jejich komunikací (§ 87 a násl.)
- zákaz zneužití osobních údajů uživatelů uvedených ve veřejně dostupných seznamech k zasílání nevyžádaných zpráv a reklamy. Tento zákaz se vztahuje na jakéhokoliv podnikatele. (§§ 95 a 96)

Přehled všech správních deliktů na základě zákona o elektronických komunikacích, nad kterými vykonává ČTÚ dozor, je uveden v § 118 tohoto zákona.

Mimo to je ČTÚ orgánem, ke kterému může uživatel nebo účastník služby podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronické komunikace. Námitku je nutné uplatnit do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace. Proti rozhodnutí o námitce je dále možné podat k ČTÚ rozklad.

3. Jaký je režim smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb? Které právní normy (např. z OZ) se k tomuto vztahují?

Odpověď: Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb, resp. smlouva o poskytování o veřejně dostupné služby elektronických komunikací je speciální smluvním typem, který je upraven zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Náležitosti smlouvy a informační povinnosti poskytovatele služby upravuje § 63 tohoto zákona. Další náležitosti právního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem služby upravují následující paragrafy, zejména § 64, který stanovuje pravidla pro vyúčtování ceny za službu a pro reklamaci vyúčtování. § 65 pak upravuje podmínky prodloužení dlužníka (uživatele služby) v případě služeb elektronických komunikací poskytovaných prostřednictvím veřejné telefonní sítě.

Mimo to vztah mezi poskytovatelem a uživatelem telekomunikačních služeb spadá pod obecný režim občansko-právních smluv. Tím se rozumí, že ve věcech, které nejsou upraveny v zákoně o elektronických komunikacích, se se uplatní úprava v občanském zákoníku.¹ Uplatní se zejména obecná ustanovení o občansko-právních vztazích, tedy v podstatě celý občanský zákoník vyjma úpravy konkrétních smluvních typů.

Konkrétně se uplatní následující ustanovení občanského zákoníku (z.č. 40/1964 Sb.):

- Způsobilost osob mít práva a povinnosti a činit právní úkony (§§ 7-10 pro fyzické osoby, §§ 18-20a pro právnické osoby), příp. zastoupení osob (§§ 22-33b)
- Obecné náležitosti právních úkonů a uzavírání smluv (§§ 34 -51)
- Úprava spotřebitelských smluv (§ 52 a násl.)
- Úprava promlčení práv (§ 100 a násl.). Nicméně zákon o elektronických komunikacích upravuje speciálně zánik práva na reklamaci vyúčtování ceny a na reklamaci poskytnuté služby ve 2 měsíční lhůtě od vyúčtování, resp. vadného poskytnutí služby. (§ 64 odst. 8, 9 z.č. 127/2005 Sb.)
- Úprava odpovědnosti za škodu a bezdůvodné obohacení (§§ 415-459).
- Obecná ustanovení závazkového práva (§§ 488-587) - vznik, obsah, zánik, změna a zajištění závazků a ustanovení o společných závazcích

¹ Pokud je součástí smlouvy dohoda, že se právní vztah bude řídit obchodním zákoníkem, uplatní se v těchto případech úprava v obchodním zákoníku. I v tomto případě je však nutné použít ustanovení občanského zákoníku, která jsou ve prospěch spotřebitele.

- Přiměřeně lze uplatnit ustanovení o kupní smlouvě (§ 588-627), která z povahy věci se dají použít. To vyplývá z § 491 odst. 2 OZ.

4. Jaká práva má spotřebitel, pokud uzavřel smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb tzv. na ulici?

Odpověď: Spotřebitel má v těchto případech práva, která vyplývají z ustanovení o spotřebitelských smlouvách v občanském zákoníku, konkrétně § 57, který obecně upravuje práva a povinnosti podnikatele a spotřebitele, pokud byla smlouva mezi nimi uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání.

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a jakékoliv sankce ve lhůtě 14-ti dnů od jejího uzavření.

Pokud podnikatel na toto právo spotřebitele písemně neupozornil, může spotřebitel odstoupit bez udání důvodu a jakékoliv sankce do 1 roku od uzavření smlouvy.

5. Jaký je evropský rozměr telekomunikačních služeb (směrnice, nařízení apod.)? Aktuální evropská témata (např. diskuse v Evropské komisi o tématu cen roamingu).

Odpověď: Přehled evropské legislativy týkající se elektronické komunikace je k dispozici na stránkách Ministerstva informatiky : <http://www.micr.cz/scripts/detail.php?id=1154> . Pouze některé se přímo dotýkají spotřebitelských práv:

- [Směrnice Evropského Parlamentu a Rady č. 2002/21/ES, o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací \(rámcová směrnice\)](#)
- [Směrnice Evropského Parlamentu a Rady č. 2002/22/ES, o univerzální službě a uživatelských právech týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací \(směrnice o univerzální službě\)](#)
- [Směrnice Evropského Parlamentu a Rady č. 2002/58/ES, o soukromí a elektrnických komunikacích](#)
- [Směrnice Evropského Parlamentu a Rady č. 2000/31/ES o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu](#)
- [Doporučení Komise ohledně relevantního trhu výrobku a služeb v rámci sektoru elektronických komunikací požadujících zpětnou regulaci v souladu se Směrnicí Evropského Parlamentu a Rady č. 2002/21/ES, o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací \(rámcová směrnice\)](#)

6. Jak postupovat při reklamaci vyúčtování za telekomunikační služby? Jaké kroky lze podniknout po zamítnutí reklamace poskytovatelem telekomunikační služby?

Odpověď: Postup při reklamaci vyúčtování ceny za telekomunikační služby upravuje § 64 odst. 7 a násl. z.č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Reklamace se uplatní u subjektu, který službu poskytl, resp. který cenu za službu vyúčtoval.

Účastník, popřípadě uživatel této služby má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny za službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka,

popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

Smlouva uzavřená na poskytování služeb musí obsahovat ustanovení o způsobu uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit. Tato povinnost vyplývá z § 63 odst. 3 písm. i).

Nevyhoví-li podnikatel poskytující službu podané reklamaci je účastník, popřípadě uživatel, oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Námitku je účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu. Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Adresy odborů ČTÚ jsou uvedeny na této internetové stránce : <http://www.ctu.cz/main.php?pageid=103> . Ten, kdo podá námitku je povinen uhradit správní poplatek ve výši 100 Kč, pokud sporná částka, které se námitka týká, přesahuje výši 700 Kč.

Proti rozhodnutí vydanému v prvním stupni správního řízení má účastník řízení právo do 15 dnů ode dne oznámení tohoto rozhodnutí podat rozklad. Rozklad se podává u správního orgánu, který rozhodnutí vydal. O rozkladu rozhoduje předseda Rady Českého telekomunikačního úřadu. Proti rozhodnutí o rozkladu se nelze dále odvolat.

Proti rozhodnutí o rozkladu však může ten, kdo byl na svých právech tímto rozhodnutím zkrácen, podat žalobu u správního soudu a to ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení rozhodnutí o rozkladu. Žalobou je možno se domáhat zrušení rozhodnutí. Žalobu je nutné podat u Městského soudu v Praze, který je v případě ČTÚ, jenž má sídlo v Praze, místně příslušným soudem ve věcech správních žalob.

Mimo to je možné k ČTÚ podat podnět k zahájení přezkumného řízení již pravomocného rozhodnutí ČTÚ – tedy rozhodnutí o námitce v 1. instanci, u kterého marně uplynula 15-ti denní lhůta pro podání rozkladu, nebo rozhodnutí o rozkladu. ČTÚ může zahájit přezkumné řízení nejpozději do 1 roku od nabytí právní moci rozhodnutí. Zda přezkumné řízení ČTÚ zahájí však záleží pouze na jeho uvážení.

7. Dialery – jaká je podstata problému. Jak komplexně postupovat při podvodném přesměrování na linky s vyšší tarifací? Názor veřejného ochránce práv na postup ČTÚ.

Odpověď: Dialery jsou počítačové programy, které jsou schopny připojit počítač k síti internet pomocí telefonního připojení. Problematickými jsou dialery, které navazují připojení bez vědomí uživatele nebo s jeho oklamáním na linky nebo čísla, která jsou zpoplatněna vyšší částkou. Tyto dialery vyhledávají díry v zabezpečení operačního systému počítače a následně přesměrují připojení, aniž by se o tom uživatel dozvěděl. Jinou metodou, kterou dialery pronikají do operačního systému je, že informují uživatele o tom, co dělají s tím, že mu bude umožněn přístup k speciálnímu obsahu, který je dostupný pouze přes speciální číslo. Speciálním obsahem může být software ke stažení, hudba v elektronickém formátu, hackovací software jako např. viry nebo pornografie.

Podvodný dialer pronikne do počítače následujícím způsobem:

- při otevření webové stránky vyskočí „popup“ okno s výzvou k jeho stažení (příp. s libovolným textem, který vůbec nesděljuje, že se jedná o výzvu ke stažení programu)
- stahování programu se zahájí, i když uživatel stiskne storno tlačítko
- dialer pozmění nastavení připojení v počítači
- dialer se spojí s placenou linkou

- dialer přitom neinformuje o tom, co se děje, resp. zabrání, aby uživatel informován byl (vypne reproduktor na modemu atp.)
- odinstalovat dialer není snadné

Cena za takto vzniklé připojení je uživateli vyúčtována operátorem, který ji následně převede provozovateli linky se zvýšenou tarifací. Uživatel vyúčtování platby u operátora reklamovat, a to do 2 měsíců od vyúčtování. V případě odmítnutí reklamace je možné podat k ČTÚ návrh k zahájení řízení o námitce proti vyúčtování. Proti rozhodnutí ČTÚ je možné do 15-ti dnů od jeho oznámení podat rozklad (opět k ČTÚ). Proti rozhodnutí o rozkladu je možné podat správní žalobu, a to do 2 měsíců od jeho doručení.

ČTÚ odmítal doposud svou pravomoc rozhodovat o těchto platbách, protože se nejedná o platby za služby elektronické komunikace, ale za služby obsahu – uživatel platí za obsah informace, nikoliv za její přenos. Z tohoto důvodu ČTÚ námitky odmítal. Nicméně, jak ombudsman ve svém stanovisku z 12. července 2006 (sp. zn.: 2783/2005/VOP/MON) správně poznamenal, že i když by nebyla dána pravomoc ČTÚ o vyúčtování služeb obsahu, jejich vyúčtování je prováděno operátory v rámci vyúčtování za služby elektronické komunikace, o jejichž správnosti v řízení o námitce ČTÚ rozhoduje, a tudíž de facto rozhoduje i o vyúčtování za služby obsahu. Z tohoto závěru se dá vyvodit, že pokud služba obsahu není službou elektronické komunikace a není dána pravomoc ČTÚ, tak její cena nemůže být účtována jako součást celkové ceny za služby elektronické komunikace, za jejichž nezaplacení náleží operátorovi ze zákona oprávnění omezit uživateli poskytování služeb. Podle tohoto názoru by měl ČTÚ v řízení o námitce proti vyúčtování cen za elektronické služby takové vyúčtování prohlásit za vadné.

Alternativně může uživatel operátorovi cenu za tuto dodatečnou službu nezaplatit, pokud výši její ceny je možné z vyúčtování identifikovat. Vystavuje se ovšem riziku, že mu operátor omezí nebo přestane poskytovat své služby. Operátor danou platbu může po uživateli vymáhat soudní cestou, kde bude moci uživatel namítat její protiprávnost. V případě, že by uživatel před soudem neuspěl, musel by pochopitelně uhradit náklady soudního řízení včetně nákladů žalobce a uhradit mu případnou vzniklou škodu.

8. Je přípustné časté poskytování záloh telefonním operátorům u paušálních tarifů na dobu trvání smluvního vztahu? V praxi se stává, že operátor v souladu se svými obchodními podmínkami deponuje částku – od 500 do 1000 Kč - po celou dobu trvání smluvního vztahu s odůvodněním, že se jedná o zajišťovací prostředek platební morálky zákazníka.

Odpověď: Požadavek na zálohu na platby za službu, která je deponována po celou dobu trvání smluvního vztahu, je v rozporu se zákazem nepřiměřených vedlejších smluvních ujednání dle § 56 občanského zákoníku. Podstatou tohoto ustanovení je nepřiměřený prospěch podnikatele, který mu v daném případě vzniká tím, že disponuje deponovanou zálohou, ze které mu mohou plynout úroky, příp. částku může jinak kapitálově využít, zatímco spotřebiteli vzniká přesně opačná újma, a zároveň částka nepředstavuje úhradu za žádné reálné protiplnění, ale pouze za hypotetické porušení smluvních povinností. Jsou tak splněny všechny tři podmínky § 56 - nepřiměřený prospěch podnikatele (resp. značná nerovnováha v právech a povinnostech smluvních stran), újma spotřebitele a rozpor s dobrou vírou (v tomto smyslu je "dobrou vírou" míněno "spravedlivé očekávání"). Praxe operátorů vede k tomu, že čím déle trvá smluvní vztah a čím méně spotřebitel porušuje své smluvní povinnosti, tím mu roste prospěch z plnění poskytnutého bez reálného důvodu a protiplnění a obráceně spotřebiteli nabývá újma.

9. Je přípustné, aby poskytovatelé telekomunikačních služeb ve smluvních podmínkách uváděli, že negarantují nabízenou přenosovou rychlost dat (např. 124 kbs, v praxi se může objevovat rychlost 30 kbs nebo i déle trvající výpadky spojení) – nejedná se v tomto případě o nepřípustné smluvní ujednání podle § 56 OZ? Jak by se situace měnila v případě přenosu 1024 kbs a poklesu na např. 248 kbs – jednalo by se stále o řádné poskytnutí telekomunikační služby. Je možné po uživateli požadovat uhrazení plné ceny služby?

Odpověď: Obdobná ustanovení sama o sobě nepřípustná nejsou, nicméně nemohou vyloučit úplně odpovědnost poskytovatele služby za její v kupní smlouvě uváděnou kvalitu. Pokud je přenosová rychlost dat pravidelně a déleodobě nižší, má spotřebitel právo službu v souladu s § 64 odst. 9 z. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích reklamovat. Odst. 12 stejného ustanovení výslovně uvádí, že:

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

V každém případě záleží na konkrétních okolnostech případu, zejména na přesném znění uzavřené smlouvy.

Mimo výše uvedené je možné v praxi poskytovatele služby postihnout coby klamání spotřebitele dle § 8 z. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. ČTÚ navíc může uložit poskytovateli služby povinnost uveřejňovat informace o aktuální ceně a kvalitách služby tak, aby byly dostupné a srozumitelné spotřebitelské veřejnosti, což v případě, že reálná kvalita jeho služby je nižší, než deklaruje, jej může výrazně poškodit v soutěžním boji. ČTÚ může k tomuto kroku přistoupit po konzultacích mj. se sdruženími spotřebitelů. Postup je upraven v §§ 71 a 130 z. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

10. U předplacených telefonních karet/kuponů je zpravidla omezena doba jejich platnosti – je toto omezení přípustné? Jak postupovat v případě, kdy po uplynutí platnosti karty/kuponu zůstala její hodnota buď zcela nebo částečně nevyužita.

Odpověď: Časové omezení platnosti telefonních karet, příp. jejich "kreditu" není přípustné. Občanský zákoník v § 583 zakazuje smluvně stanovit zánik práva pro to, že není v určené době uplatněno. V takovém případě totiž nastane bezdůvodné obohacení poskytovatele služby, který přijme peněžní plnění za telefonní kartu či kupón, ale neposkytne za něj žádné protiplnění. Poskytovatel služby může omezit dobu platnosti telefonních karet či kupónů pouze tehdy, když následně vrátí jejich držitelům jejich hodnotu.

11. V rámci prodeje produktových balíčků obsahujících mobilní telefon je často deklarována hodnota telefonního přístroje v tzv. dotované ceně – např. 1 Kč, nebo 77 Kč, příp. 2000 Kč oproti běžné ceně 7000 Kč. Na jakou částku bude mít spotřebitel nárok v případě, kdy se na přístroji např. objeví neodstranitelná vada a spotřebitel odstoupí od smlouvy?

Odpověď: Spotřebitel bude mít nárok na vrácení dotované ceny přístroje. V jiném případě by mohlo na jeho straně vzniknout bezdůvodné obohacení, protože by mu byla vrácena částka, kterou nezaplatil.

12. Se spotřebitelem byla uzavřena smlouva o poskytování telekomunikačních služeb na dva roky. Bydliště spotřebitele však není pokryto signálem operátora. Dle obchodních podmínek operátor negarantuje 100 % pokrytí území (což mnohdy bývá i v rozporu očekáváním spotřebitele) – je možné ze strany zákazníka odstoupit od smlouvy bez jakékoliv omezující podmínky – např. dvouměsíční výpovědní lhůta, v průběhu které by byl spotřebitel povinen platit paušální poplatky, případně bez doplacení paušálů za celé smluvené období a dalších omezujících podmínek?

Odpověď: Obdobná speciální lhůta, pokud smlouva nebyla uzavřena prostředky komunikace na dálku nebo mimo místo obvyklé k podnikání, neexistuje. Nicméně je možné se dovolat neplatnosti smlouvy na základě ustanovení o omylu (§ 49a občanského zákoníku):

„Právní úkon je neplatný, jestliže jej jednající osoba učinila v omylu, vycházejícím ze skutečnosti, jež je pro jeho uskutečnění rozhodující, a osoba, které byl právní úkon určen tento omyl vyvolala nebo o něm musela vědět. Právní úkon je rovněž neplatný, jestliže omyl byl touto osobou vyvolán úmyslně. Omyl v pohnutce právní úkon neplatným nečiní.“

Podstatnou podmínkou je, že operátorovi bylo známo spotřebitelovo bydliště. Neplatnosti úkonu a potažmo smlouvy je nutné se u operátora dovolat. Strany jsou si povinny vrátit již realizovaná plnění, tedy i zaplacené paušály. Problematickými budou situace, kdy se bude jednat o „mobilní“ službu elektronických komunikací. I v takových případech lze většinou rozumně očekávat, že spotřebitel hodlá využívat službu ze svého bydliště, a tudíž se uplatní citované ustanovení o omylu, avšak je vždy nutné zvážit konkrétní okolnosti případu.

13. Jak řešit situaci, kdy v ceníku operátora nefiguruje výše tarifu při hovorech např. na negeografická čísla (tel. čísla začínající číslem 8 nebo 9)?

Odpověď: Operátor je dle § 63 odst. 1 a 3 z. č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích povinen ve svých provozovnách a též způsobem umožňujícím dálkový přístup pro koncové uživatele a ve smlouvě s uživatelem uvádět způsob o získávání aktuálních informací o všech platných cenách poskytovaných služeb. Porušení této povinnosti je správním deliktem (§ 118 odst. 4 písm. g tohoto zákona). Správní delikty podle tohoto zákona projednává ČTÚ, a to na základě vlastního uvážení.

14. Transparentnost nabízení služeb prostřednictvím sms, stahování melodií a her – informace o ceně za stažení dat vs. informace o celkové ceně služby včetně hry. Př. v rámci tarifu má zákazník právo zdarma stáhnout hru 1x měsíčně, platí jen za stažená data. Taková informace vzbuzuje zdání, že za to nebude platit nic nadstandardního, realita je taková, že se mu to značně prodraží.

Odpověď: Může se jednat o klamání spotřebitele podle § 8 z. č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Zda tomu tak skutečně je, záleží na okolnostech konkrétního případu. Obecně se posuzuje míra klamavosti podle toho, zda by byl oklamán tzv. průměrný spotřebitel ze skupiny všech příjemců, kteří jsou potenciálně klamavou praktikou zasaženi. Pokud je klamavá praktika zaměřena na vymezenou skupinu spotřebitelů (např. děti), posuzuje se klamavost podle průměrného spotřebitele pouze této skupiny.

Podnikatel, který se dopustil oklamání spotřebitele je odpovědný za škodu mu způsobenou a je povinen ji nahradit.

15. Co se rozumí pod označením *barevné linky* a jaké se v praxi objevují a čím se liší? Jak poznám výši tarifu u linek se zvýšenou tarifací (hovor nebo sms)? Jaká je výše tarifu u linek začínajících předvolbou 973 nebo 974?

Odpověď: Barevné linky rozšiřují portofilio služeb, které mohou být poskytovány prostřednictvím telekomunikačního spojení, a to se sazbou, která nezávisí na geografické poloze volajícího, ani na skutečnosti, zda volá z pevné linky, nebo z mobilu (pozor, na volání do těchto směrů se nevztahují volné minuty):

Linky 800 (zelené): účel: podávání informací o nabízených službách, o sortimentu prodávaného zboží, internetová bankovní ad. Sazba volání: zdarma.

Linka 840, 841 (bílá): účel: obvykle zákaznické linky. Sazba: volání do pevné sítě dle tarifu.

Linka 844 (modrá): účel: poskytování finančního, ekonomického, právního ad. poradenství. Sazba: sdílení nákladů na volání mezi volajícím a volaným dle aktuálního tarifu.

Linka 900 (žlutá): účel: poskytování finančního, ekonomického, právního ad. poradenství. Sazba: Dle dvojčíslí následujícího po předvolbě 900 XX..

Linka 906 (duhová): účel: zábavné služby - hry, soutěže, seznamky. Sazba: Dle dvojčíslí následujícího po předvolbě 906 XX.

Linka 909 (-): zábavné služby pro dospělé: erotické seznamky, živé rozhovory ad. Sazba: Dle dvojčíslí následujícího po předvolbě 909 XX.

16. Co se rozumí pod zkratkami ADSL, GSM, UMTS, NMT, co je dial-up?

Odpověď: ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) je technologií přenosu digitálních dat po telefonní síti tvořené měděnými dráty. Pro přenos dat využívá frekvence, které nejsou využívány pro přenos hlasu. Jedná se o frekvence vyšší než 4 kHz, které jsou lidským sluchem nepostřehitelné. Vyznačuje se asymetrickým připojením, kdy je rychlost dat směřujících k uživateli vyšší než rychlost dat od uživatele směrem do internetu. Přenosu dat od uživatele do sítě jsou vyhrazeny frekvence 26 – 138 kHz, opačnému směru 138 kHz – 1.1 Mhz. Signály o této frekvenci se po telefonních drátech rychle ztrácejí (cca 2km), proto je dostupnost ADSL limitována vybavením ústředny daného operátora. Zapojení ADSL vyžaduje tzv. splitter, který rozděluje spojení přicházející z ústředny do dvou okruhů – jednoho určeného pro hlasovou komunikaci (telefon) a jednoho pro digitální přenos dat. Je tak možné telefonovat i přenášet data v jeden okamžik a nezávisle na sobě.

GSM (Globální Systém pro Mobilní komunikaci) je nejpopulárnější standard pro mobilní telefony na světě. Současná generace GSM se vyznačuje tím, že signální i hovorové kanály jsou digitální, což zjednodušuje datovou komunikaci prostřednictvím tohoto standardu. GSM je otevřený standard. GSM je buňková síť, což znamená že mobilní telefony se připojují do sítě prostřednictvím nejbližší buňky. GSM síť funguje na několika radiových frekvencích. Jednou z klíčových vlastností GSM je Subscriber Identity Module, známá jako SIM karta. SIM karta je vyjímatelná smart karta, obsahující informace potřebné k přihlášení uživatele do sítě a je na ní uložen telefonní seznam.

UMTS (Universal Mobile Telephone System) je standardem 3. generace pro mobilní telefony. Využívá dvou 5 Mhz kanálů pro přenos dat směrem od a k uživateli. Jedná se o japonsko-evropský standard, který se teprve zavádí do provozu.

NMT (Nordic Mobile Telephony) je standard pro mobilní telefony 1. generace. Původně byl vyvinut pro použití v severských zemích. Existují dvě varianty NMT-450 a NMT-900, kde číslo označuje frekvenci používaného pásma v MHz. Druhá varianta (NMT-900) se objevila až v roce 1986 a umožňuje provoz na více kanálech. Standard NMT byl první technologií pro mobilní telefony nabízenou v České republice tehdy ještě společností Eurotel. Provoz sítě NMT byl v ČR ukončen v červenci 2006.

Dial-up (vytáčené připojení) je způsobem připojení do sítě internet prostřednictvím telefonní sítě. Mezi počítačem a telefonní sítí je umístěn modem (modulátor-demodulátor), který funguje na analogovém principu, kdy modem digitální signál převádí na analogový a ten přes telefonní linku vysílá k serveru. Rychlost analogového připojení bývá buď 28,8 kbps nebo rychlejší 56 kbps. Ještě nedávno byla takto k internetu připojena většina uživatelů v České republice.

Tento dokument byl vytvořen za finanční pomoci Evropské unie. Za obsah tohoto dokumentu je odpovědné výhradně Sdružení obrany spotřebitelů ČR a jeho partner Ekologický právní servis a nelze jej v žádném případě považovat za názor Evropské unie.



Projekt Posílení ochrany práv spotřebitelů vytvořením právních kapacit spotřebitelských organizací je spolufinancován z programu Evropské unie Transition Facility spravovaném Nadací rozvoje občanské společnosti.

Děkujeme za podporu.