

Právní servis

Jak na smlouvy s operátory

S provozem domácnosti je neodmyslitelně spojena nutnost uzavírat smlouvy o poskytování různých služeb – na dodávky vody, plynu a elektřiny, ale i na zajištění telefonu, internetu, kabelové televize... A právě na záludnosti spojené s posledně jmenovanými smlouvami jsme se zaměřili tentokrát.

TEXT: ANNA DOLEJSKÁ FOTO: ARCHIV

DOTAZ

Dobrý den, před časem jsem s operátorem uzavřela zvýhodněnou smlouvu na dobu neurčitou na poskytování určitého balíčku služeb (vč. kabelové televize). K mému překvapení jsem tento měsíc zjistila, že si začali z mého účtu inkasovat vyšší částku. Když jsem se ptala, jak je to možné, zjistila jsem, že operátor ve svých všeobecných obchodních podmínkách uvádí možnost jednostranné změny smlouvy, a to kdykoli. Zajímalo by mne, zda taková praxe, kdy ze dvou smluvních stran může jedna strana svévolně měnit smlouvu, není v rozporu s novým občanským zákoníkem.

Děkuji. Alena K.

ODPOVĚĎ

Na úvod si krátce přiblížme, na koho se bude vztahovat níže uvedený text. Hovoříme-li totiž o operátorech, máme na mysli takové, kteří jsou specifikováni v zákoně o poskytování elektronických komunikací (zákon č. 127/2005 Sb.). Operátorem je potom takový podnikatel, který zajišťuje nebo je oprávněn zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky. Článek se tedy vztahuje nikoli pouze na operátory poskytující mobilní telefonní služby, ale také na služby poskytované kabelovými operátory a dalšími podnikateli, kteří spadají do působnosti uvedeného zákona. Zřejmě nejčastěji však sjednáváme služby v rámci našich domácností právě u zmíněných mobilních a kabelových operátorů.

Smlouvy uzavírané s operátory mají svá specifika. Jsou terčem časté kritiky ze strany spotřebitelů a subjektů určených na ochranu spotřebitele. Operátoři jsou často vyzýváni k zajištění větší transparentnosti a férového jednání směrem ke spotřebiteli. I tak zůstávají tyto smlouvy a především závazky z nich plynoucí pro mnoho lidí nejasné a hůře uchopitelné. Není divu. Operátoři odkazují na své všeobecné obchodní podmínky a velmi často na řadu dalších dokumentů, které jsou pro zákazníka z hlediska jeho

závazku s operátorem podstatné. Řada z nás je odrazena jejich četbou již v úvodních řádcích. Objektivních důvodů může být hned několik. Obchodní podmínky a ostatní dokumenty bývají nepřiměřeně dlouhé, místy hůře čitelné, bývají koncipovány složité a místy nepochopitelně nebo nejednoznačně, což ve svých závěrech potvrdil také Český telekomunikační úřad. Dalším důvodem, ruku na srdce, bývá náš vlastní nezájem, neboť v procesu uzavírání smlouvy neřešíme žádné problémy, těšíme se na výhodnou službu, případně nový mobilní telefon. Ani operátor nám v tu chvíli nedává důvod k obavám, několikrát zazní slovo „výhodné“, „akční“, „neopakovatelné“ a samozřejmě „jen u nás a právě a pouze teď“. Problém ovšem může nastat později...

Z pozice slabšího

Smlouvy s operátory, je-li jednou ze smluvních stran spotřebitel (fyzická osoba), případně menší podnikatel, jsou smlouvy uzavírané tzv. adhezním způsobem. Nejde přímo o druh smlouvy, pouze o označení způsobu jejího uzavírání (adhezní), v rámci nějž se jedna strana ocitá ve slabší vyjednávací pozici, typicky

spotřebitel. Operátoři poskytují své služby na základě vlastních, pevně daných podmínek, takže smluvní svoboda bývá ve vztahu ke slabší straně výrazně omezena. Jak to vypadá v praxi? Zákazník dostane předvyplněný formulář s odkazem na dokumenty, které tvoří součást smlouvy. Zákazník pouze vyplní základní osobní údaje a formulář podepíše. Není v jeho moci měnit podmínky smlouvy, kterou uzavírá. Buď přijme, nebo nechá být. Nový občanský zákoník stanoví v §1798–1801, jaký způsob jednání ze strany silnějšího smluvního partnera (operátora) není přípustný vůči slabší smluvní straně (spotřebiteli). Přesněji řečeno, co musí být pro platné uzavření takového kontraktu splněno. Je to posun k lepšímu, ovšem do budoucna lze očekávat výkladové problémy, které zřejmě budou moci uvést na pravou míru až soudy v rámci své rozhodovací praxe.

Jednostranná změna všeobecných obchodních podmínek ze strany operátora

Předchozí i současný občanský zákoník umožňuje jednostrannou změnu všeobecných obchodních podmínek. K tomu je nutné splnit konkrétní, zákonem stanovené předpoklady. Změna takového charakteru musí být například, mimo jiné, výslovně sjednána. Na některé oblasti se ovšem vztahuje speciální úprava. Jde o poskytování platebních služeb, služeb v oblasti energetiky, poskytování služeb elektronických komunikací. Každou ze zmíněných oblastí reguluje speciální zákon. Zákon o elektronických komunikacích, který byl zmíněn v úvodu článku, upravuje mimo jiné práva a povinnosti mobilních operátorů – poskytovatelů elektronických služeb (operátorů) při jejich obchodní činnosti a obsahuje také speciální úpravu jednostranné změny příslušné smlouvy se spotřebitelem. Úprava tohoto zákona má přednost před obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uvedený zákon jednostrannou změnu smlouvy ze strany operátora umožňuje, přičemž souhlas zákazníka není podmínkou.

Obecně platí, že jakoukoli změnu smlouvy

KONKRÉTNÍ PŘÍKLAD

Paní Kateřina uzavřela smlouvu s operátorem na 24 měsíců. Měsíční paušální poplatek činil 400 Kč. Paní Kateřina se rozhodla po šesti měsících smlouvu ukončit z důvodu výhodného tarifu, který jí nabízel v rámci firemních benefitů její zaměstnavatel. Operátor jí k doplacení naučtoval 18 x 400 Kč = 7 200 Kč. Dnes by toto ale již nebylo možné a paní Kateřina by byla povinna zaplatit nejvýše 1 440 Kč.

Pozor, i zde se skrývají neurčitosti a nejasnosti dané samotným zákonem. Jak bylo uvedeno výše, zmíněná pětina se tedy má počítat z měsíčního paušálu, nebo minimálního měsíčního plnění? Je volba na operátorovi nebo na zákazníkovi z hlediska toho, co je pro něj výhodnější. Každý operátor s tím samozřejmě může naložit jinak.

JEDNA SMLOUVA, VÍCE DOKUMENTŮ

Podstatné náležitosti, které smlouva uzavřená s poskytovatelem musí obsahovat, jsou vymezeny v zákoně o elektronických komunikacích, konkrétně v § 63 odst. 1 písm. c) až q). Smlouva je obvykle tvořena několika dílčími dokumenty, které tvoří vlastní smlouvu o poskytování služeb. Je tedy třeba věnovat pozornost všem dokumentům, ačkoli jsou tyto velmi často nadměrně obsáhlé. Zákon jejich rozsah nikterak nereguluje, pouze klade požadavek na srozumitelnost a úplnost náležitostí, které smlouva musí mít, a zajištění její snadné dostupnosti.

musí odsouhlasit obě smluvní strany.

Operátorům je v tomto směru dána výjimka.

Přesto i oni musejí dodržovat zákonem stanovená pravidla.

Kdy to tedy jde?

Operátor, který přistoupí k jednostranné změně obchodních podmínek, musí informaci o této skutečnosti umístit v každé své provozovně a dále také způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je povinen zveřejnění provést ve lhůtě minimálně 1 měsíc před tím, než se změna stane účinnou. Nadto je povinen informovat o změně zákazníka.

Jde-li o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo o změnu, která vede ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen informovat jej prokazatelně o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti dané změny bez jakékoli sankce, nebude-li účastník takovou změnu chtít akceptovat. Informovat účastníka přitom poskytovatel musí způsobem, který si tento zvolil pro zaslání vyúčtování. Výše zmíněné právo odstoupit od smlouvy nevzniká v momentě, jestliže je změna smlouvy zapříčiněna změnou právní úpravy nebo rozhodnutím Českého telekomunikačního úřadu.

Lze bohužel konstatovat, že ne vždy se operátoři ke svým zákazníkům v tomto a nejen v tomto ohledu, chovají dostatečně transparentně a férově. Je potřeba, aby každý obezřetně hlídal svá práva a nenechal se odradit při snaze se jich domoci. Vaše obezřetnost a připravenost vám může ušetřit zbytečné výdaje.

Jak na výpověď

Kdo ještě nepostřehl, může se radovat, kdo postřehl dříve, už se možná zaradoval. Řeč je o poměrně čerstvé novele zákona o elektronických komunikacích. Novela

připravila účastníkům se smlouvami uzavřenými na dobu určitou několik pozitivních změn. Ne nadarmo se jí přezdívá „Husákův bič na operátory“. Novela přinesla kromě jiného snazší vyvázání se ze smluvního závazku na dobu určitou s operátorem. Před novelou bylo prakticky nemožné takovou smlouvu vypovědět. Ruku v ruce s tím šly totiž sankce, které většinu účastníků odradily. Bylo standardem ze strany operátora vyžadovat po zákazníkovi doplacení částky rovnající se násobku minimálního měsíčního plnění sjednaného ve smlouvě a počtu měsíců zbývajících do konce platnosti smlouvy. Taková výpověď potom v konečném důsledku ani nedávala smysl. Navíc, někteří operátoři mnohdy neměli možnost výpovědi smlouvy na dobu určitou nikde stanovenou. Nyní je situace o něco příznivější. Vypovíte-li smlouvu na dobu určitou, běží vám nejprve standardní výpovědní doba (například 1 měsíc). K tomu po vás operátor může ze zákona chtít nanejvýš pětinu minimálního měsíčního plnění nebo paušálu násobenou počtem měsíců zbývajících do konce platnosti smlouvy.

Pozor na smlouvy po telefonu!

Na závěr ještě jedno upozornění vzhledem k tomu, jak velmi jednoduše lze uzavřít smlouvu po telefonu. Uzavření smlouvy „na dálku“ zákon umožňuje, leč operátoři mají někdy tendenci zapomínat na to, že i k tomu jsou třeba dva. Bohužel i toto je, nebo alespoň donedávna byla, nikoli zcela výjimečná praxe operátorů, jak nepřímými nátlakovými metodami přimět člověka uzavřít smlouvu a následně jej odradit od jejího zrušení, ačkoli tento na to měl plné právo. Zmíněná novela přinesla posun i v tomto směru. Operátoři mají nyní povinnost zaslat po uzavření smlouvy po telefonu (obecně uzavření smlouvy pomocí komunikace na dálku, případně mimo prostory obvyklé k podnikání) elektronicky nebo poštou písemně vyhotovení všech podstatných náležitostí smlouvy (jejich podstatných podmínek) a teprve až od doručení dokumentů zákazníkovi začíná běžet 14denní lhůta pro odstoupení od takové smlouvy. Tuto lhůtu v žádném případě operátor nesmí vyloučit. ✖

KDE SI STĚŽOVAT

Český telekomunikační úřad (ČTÚ) jakožto dozoruující státní orgán se dlouhodobě zabývá mimo jiné i problematikou smluvních podmínek operátorů. Dotazy (podněty) týkající se uvedených problematiky je možné zasílat na e-mailovou adresu: podatelna@ctu.cz