3. 11. 2021

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – její obsah a náležitosti z pohledu zákona o elektronických komunikací

Následující řádky mají za cíl rozebrat problematiku ochrany spotřebitele (účastníka) ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavírané mezi operátorem a uživatelem/koncovým uživatelem (pro účely této statě bude v postavení účastníka pouze spotřebitel) dle § 63 a § 64 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“).

Soukromoprávní postavení subjektů uzavírajících smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací je do jisté míry dáno i veřejnoprávním aspektem dle § 7 odst. 2 ZEK, který stanoví: „Zajišťování veřejné komunikační sítě, poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací … se uskutečňují ve veřejném zájmu.“ Veřejný zájem je pak promítnut do další řady ustanovení, např. právo na přístup k veřejně dostupným službám elektronických komunikací, povinné uveřejnění návrhu smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na každé podnikatelově provozovně a webu (§ 63 odst. 2 ZEK) nebo oprávnění ČTÚ autoritativně rozhodnout o znění smluv.[1]

Speciální úprava pro operátory, kteří uzavírají smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vychází z části první, hlavy IV ZEK.

„Výčet těchto náležitostí je velmi obsáhlý a do značné míry omezuje autonomii vůle stran. To je ještě umocněno možností ČTÚ rozhodnutím zasahovat do smlouvy, která je v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích a jeho prováděcími předpisy nebo s pravidly na ochranu spotřebitele.“[2]

Na základě § 63 odst. 1 ZEK musí smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti obsahovat srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem vždy alespoň tyto údaje:

- identifikační údaje podnikatele a uživatele,
- popis služby, která bude na základě smlouvy poskytována,
- nabídku servisních služeb a služeb zákaznické podpory (včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat),
- informaci o ceně za služby, termínech placení, způsobu vyúčtování,
- dobu trvání smlouvy, výpovědní dobu,
- podmínky pro obnovení a ukončení služby,
- způsob reklamace (způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a způsob uplatnění reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby),
- smluvní pokuty a jiné sankce,
- způsob řešení sporů mimo soudní nebo správní řízení,

- způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek,
- ustanovení o náhradě škody a vrácení peněz uživateli, pokud dojde k přerušení poskytování služby nebo není dodržena kvalita poskytování služby,
- jaká opatření může podnikatel uložit v případě narušení kybernetické bezpečnosti,
- ověřovací kód účastníka a podmínky pro přenesení telefonního čísla,
- výši ceny za přenesení telefonního čísla,
- sankce v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby,
- informaci o tom, zda bude účastník v telefonním seznamu.

Jak již bylo v předchozím odstavci nastíněno, většina práv a povinností uživatelů (tedy i spotřebitelů) je zakotvena právě v § 63 ZEK. Daleko zajímavější však bude, začneme-li ostatní odstavce tohoto paragrafu zkoumat podrobněji, a to konkrétně v čase, neboť zde lze vypozorovat tenzi zákonodárce měnit legislativu ve prospěch spotřebitele. Komparací různých časových znění zjistíme, že je zde zcela zjevná snaha zákonodárce o posilování práv spotřebitelů (případně pak i práv fyzických osob podnikajících), což potvrzují i příslušné důvodové zprávy.[3]

Jednu ze zásadních ochranářských změn přinesla novela ZEK, která nabyla účinnosti dne 2. 9. 2017 a která stanovila maximální délku výpovědní doby na 30 dní.[4] V odůvodnění pozměňovacího návrhu ZEK uvedl poslanec Luzar následující: „Cílem této změny je sjednotit délku výpovědní lhůty (měl na mysli výpovědí dobu – pozn. autora) *u smluv v oblasti elektronických komunikací. Dalším cílem navrhované změny je zabránit tomu, aby poskytovatel mohl odrazovat své účastníky od využití jejich práva na ukončení smlouvy nadměrným prodlužováním výpovědní lhůty a během této nepřiměřeně dlouhé doby zneužíval institut retenční nabídky.*“

Lze konstatovat, že sjednocení délky výpovědní doby se prospotřebitelsky vcelku podařilo. Všichni operátoři byli povinni začít od 2. 9. 2017 respektovat výpovědní dobu maximálně v délce 30 dní a většina z nich se rozhodla právě pro maximální její možnou délku.[5] Po nabytí účinnosti této novely se spekulovalo, kdy počíná běžet výpovědní doba, jelikož o tom zákon výslovně nehovořil. Dosavadní praxí operátorů bylo, že výpovědní doba počínala běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Z účelu zákona však bylo patrno, že zákonodárce úpravou chtěl docílit zkrácení této doby. Proto pokud by operátor stanovil, že výpovědní doba je sice jen 30 dní, ale začíná běžet např. až prvního dne kalendářního roku následujícího po dni doručení výpovědi, je zřejmé, že by účel tohoto ustanovení naplněn nebyl. Na základě výše uvedeného argumentu tak lze dojít k jedinému správnému výkladu, a to že výpovědní doba počíná běžet následující den po dni doručení výpovědi.

Další změnou v téže novele byl zákaz automatického prodloužení smlouvy na dobu určitou bez souhlasu spotřebitele. Pokud tedy spotřebitel neudělí svůj výslovný a prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.[6] Častou praxí totiž bylo, že spotřebitelé neměli ponětí, v jaké fázi se jejich smlouva zrovna nachází, a v momentě, kdy ji potřebovali ukončit, byli nemile překvapeni, když jim operátoři naúčtovali sankci za její předčasné ukončení, která se v mezidobí desetkrát automaticky obnovila. Nyní tedy není neobvyklé, že z důvodu složitého sbírání takovýchto souhlasů od toho někteří poskytovatelé upustili a začali po uplynutí doby určité poskytovat služby v režimu doby neurčité.

I. Vyúčtování ceny za poskytnuté služby

Za veřejně dostupné služby elektronických komunikací je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel, povinen uhradit cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby (§ 64 odst. 1 ZEK). Této povinnosti odpovídá operátorova povinnost poskytnout uživateli vyúčtování ceny, a to vyúčtování ceny podle druhu služby nebo souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Přičemž platí výjimka, že u předplacených karet se vyúčtování cen neposkytuje (§ 64 odst. 2 ZEK).[7]

Dle § 1 prováděcí vyhlášky č. 135/2012 Sb., o stanovení rozsahu vyúčtování ceny podle druhu služby, k jejímuž vydání je zmocněn ČTÚ na základě § 150 odst. 5 a § 63 odst. 13 ZEK, jsou stanoveny přesné náležitosti vyúčtování, zejména pak označení telefonního čísla, vymezení zúčtovacího období, rozpis jednotlivých druhů poskytnutých služeb, celkovou částku a datum splatnosti.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ukládá operátorovi povinnost dbát o zvýšenou ochranu soukromí účastníka (tedy i spotřebitele), kterou zákonodárce transponoval do § 64 odst. 4 ZEK. „Podnikatel … poskytne na žádost účastníka … za úplatu i vhodnou alternativu tohoto vyúčtování ceny zajišťující zvýšenou ochranu soukromí tohoto účastníka, například neuvedením části volaného čísla ve vyúčtování ceny."

Operátor předloží vyúčtování ceny služby zpravidla v elektronické formě, ovšem po dohodě s účastníkem může být sjednána i jiná než elektronická forma, často se bude jednat o písemné zpoplatněné vyúčtování (§ 64 odst. 5 ZEK). Např. mobilní operátor Vodafone poskytuje tištěné souhrnné vyúčtování za 19,16 Kč a tištěné podrobné vyúčtování za 69,58 Kč.[8] Mobilní operátor T-Mobile požaduje za tištěné vyúčtování služeb 29 Kč a za tištěné vyúčtování s podrobným výpisem služeb 107,65 Kč.[9] Mobilní operátor O2 účtuje za tištěné vyúčtování 29 Kč a za tištěné vyúčtování s výpisem dokonce 124 Kč.[10] Je-li však operátor poskytovatelem univerzální služby s povinností podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 ZEK, poskytne spotřebiteli jen jedno bezplatné vyúčtování ceny podle výběru spotřebitele (§ 64 odst. 3 ZEK). Tato povinnost v současné době není ČTÚ žádnému poskytovateli uložena.

Je tedy nabíledni, že každý, kdo vlastní e-mailovou schránku, bude nejspíš preferovat zasílání vyúčtování elektronickou formou. Spotřebitelé často z řad důchodců a starších osob, kteří nedisponují e-mailovou schránkou a kteří nemají možnost využít ji ani u rodinných příslušníků, tedy budou zatíženi poplatky za zasílání tištěného papírového vyúčtování. Z pohledu autora se k tomuto poplatku poměrně prospotřebitelsky postavil operátor Vodafone, který poplatek neúčtuje spotřebitelům starším 65 let, kteří si o odpuštění účtování měsíčního paušálu za poskytování tištěného souhrnného vyúčtování požádali.[11]

II. Reklamace vyúčtování a poskytnuté služby

Významnou ochranu nejen z pohledu spotřebitele, ale i z pohledu účastníků a uživatelů, představuje právo uplatnit *(i) reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnutou službu* nebo *(ii) reklamaci na poskytovanou vadnou službu* jako takovou.

Ad i) reklamace na vyúčtování ceny za poskytnutou službu – Výchozí premisa pro řádné uplatnění reklamace je její uplatnění bez zbytečného odkladu, **nejpozději však do 2 měsíců** ode dne dodání vyúčtování ceny. V opačném případě dojde k prekluzi práva. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele, rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti takovému rozhodnutí se nelze odvolat (§ 64 odst. 8 ZEK).

Ad ii) reklamace na poskytovanou službu – Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel, je oprávněn uplatnit tuto reklamaci bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 2 měsíců** ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne (§ 64 odst. 9 ZEK).

V případě uplatnění reklamačního práva podle výše uvedeného je operátor povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem (§ 64 odst. 10 ZEK). Toto ustanovení představuje speciální úpravu vůči obecné úpravě dle § 19 OchSpotř, která stanoví lhůtu pro vyřízení

maximálně do 30 dní a která se uplatní, např. pokud poskytovatel prodá spotřebiteli nějaké zařízení – mobilní telefon či modem.

Pro případ zjištění, že poskytovatel vyúčtoval ceny za služby v neprospěch účastníka, má poskytovatel povinnost vrátit účastníkovi rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami. Nejpozději tak musí učinit do 1 měsíce od vyřízení reklamace (§ 64 odst. 11 ZEK). Pokud se zjistí, že službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využívat vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem (§ 64 odst. 12 ZEK). Nesplnění povinnosti vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo poskytování služby nebo nevrácení rozdílu ceny je správním deliktem.[12]

Operátor v případě přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby není povinen nahradit uživatelům škodu, která jim v důsledku toho vznikne (§ 64 odst. 12 ZEK). Toto ustanovení lze považovat v souladu s testem kogentnosti za dispozitivní, a nelze proto vyloučit, aby operátor na sebe odpovědnost za škodu dobrovolně (smluvně) převzal.

Za nesmírně důležitý prvek ochrany lze považovat námitkové řízení před ČTÚ, kterému je přiznána pravomoc pro rozhodování účastnických sporů (§ 129 odst. 1 ZEK). Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je účastník, popřípadě uživatel, oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Musí tak učinit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Neučiní-li tak v této lhůtě, právo podat námitku prekluduje (§ 129 odst. 3 ZEK). Autor procesní úpravu účastnických sporů hodnotí za velmi přínosnou, i v kontextu poměrně dlouhé délky průměrného civilního řízení před obecnými soudy, jelikož tato poskytuje spotřebiteli reálnou možnost domoci se právní ochrany.

Podání návrhu na zahájení účastnického sporu podléhá správnímu poplatku. Správní orgán je vázán lhůtou pro vydání rozhodnutí, která činí 4 měsíce a ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Speciální lhůtou je pak lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele, jenž je zkrácena na 90 dnů (§ 129 odst. 1 ZEK).

III. Neplacení a opožděné placení účtů

Po vzoru předchozí podkapitoly se i tato bude zabývat institutem, který má za cíl primárně chránit slabší smluvní stranu a který má zabraňovat náhlé, nebo dokonce nečekané terminaci smluvních závazků mezi účastníkem a operátorem. Řeč je o důsledcích za neplacení nebo opožděné placení účtů za poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikacích.

V případě, kdy účastník nezaplatí ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnutou službu, není operátor oprávněn ukončit smlouvu bez dalšího. Je nejprve povinen účastníka na tuto skutečnost prokazatelně upozornit a stanovit mu náhradní lhůtu plnění, která nebude kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Zpravidla tak účastník bude upozorněn zasláním upomínky formou, jakou si zvolil pro zasílání vyúčtování. Teprve po marném uplynutí náhradní lhůty je operátor oprávněn účastníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání.[13] Poplatek za upomínku, kterou operátor účastníkovi na základě výše uvedeného zašle, musí být nákladově orientovaný (§ 65 odst. 2 ZEK).

V případě hlasové služby se pod pojmem zamezení aktivního přístupu má na mysli, že účastníkovi nebude umožněno uskutečnit odchozí hovor, ale zároveň mu nebude znemožněno přijímat příchozí hovory. U služby přístupu k síti internet to pak v podání operátorů bývá zpravidla vykládáno tak, že

účastníkovi je znemožněn přístup na jiné webové stránky, než je internetové bankovnictví, aby byla možnost vyúčtování uhradit. I přesto, že účastník v tomto momentě nemá možnost využívat objednané služby v plném rozsahu, zpravidla je bude muset hradit, jako kdyby v plném rozsahu poskytovány byly.[14]

Ukončit smluvní vztah může operátor až v případě, kdy účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to pouze po jeho prokazatelném upozornění. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny (§ 65 odst. 3 ZEK). Před započetím poskytování služby má operátor speciální notifikační povinnost účastníka prokazatelně upozornit na důsledky neplacení telefonních účtů (§ 65 odst. 1 ZEK).

Pokud není pohledávka ze strany účastníka uhrazena ani dodatečně po ukončení smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je příslušný orgánem pro rozhodování sporů o plnění povinnosti k peněžitému plnění ČTÚ, namísto obecného soudu dlužníka (§ 129 odst. 2 ZEK).

Závěr

Spotřebitelské smlouvy s (mobilními) operátory nezahrnují výlučně služby spojené s telefonováním, ale daleko širší škálu služeb, jako je internetové připojení či přenos televizního vysílání, a právě proto se s nimi spotřebitelé setkávají poměrně velmi často.

Z výše probraných institutů je patrno, že zákonodárce chrání spotřebitele (účastníka) poměrně zdatně, ale nebude-li si každý spotřebitel dle právní zásady *vigilantibus iura scripta sunt* hájit svá práva, bude sebelepší právní úprava zbytečná.

Mgr. Daniel Martiška,
Legal Counsel

---

[1] NĚMEČKOVÁ, Šárka. Ochrana zákazníka s akcentem na postavení spotřebitele v oblasti elektronických komunikací. Rekodifikace & praxe, ročník IV. číslo 7–8/2016.

[2] VLACHOVÁ, Barbora. Zákon o elektronických komunikacích. Komentář 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2017, s. 217.

[3] Např. Důvodová zpráva In: VLÁDA. Vládní návrh zákona č. 252/2017 Sb. Praha: Poslanecká sněmovna, 2017. Sněmovní tisk 1053/0, 7. volební období [online]. [cit. 2021-09-11]. Dostupné >>> zde, nebo Důvodová zpráva In: VLÁDA. Vládní návrh zákona č. 311/2019 Sb. Praha: Poslanecká sněmovna, 2019. Sněmovní tisk 420/0, 8. volební období [online]. [cit. 2021-09-11]. Dostupné >>> zde.

[4] Čl. I odst. 3 zákona č. 252/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 483/1991 Sb., o České televizi, ve znění pozdějších předpisů.

[5] Např. čl. 9.9.4 Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti O2 Czech Republic a.s., účinné od 15. 9. 2017. [online]. [cit. 2021-09-11]. Dostupné >>> zde.

[6] Čl. I odst. 6 zákona č. 252/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 483/1991 Sb., o České televizi, ve znění pozdějších předpisů.

[7] V případě, že operátor neposkytne koncovému uživateli vyúčtování, jedná se o správní delikt dle § 118 odst. 12 písm. k), za který lze v souladu s § 118 odst. 23 písm. b) uložit pokutu až do výše 15 000 000 Kč nebo do výše 5 % z čistého obratu pachatele přestupku dosaženého za poslední ukončené účetní období, podle toho, která z těchto hodnot je vyšší.

[8] Přehled tarifů a služeb (Ceník) společnosti Vodafone Czech Republic a.s. platný od 12. února 2021 s. 37 [online]. [cit. 2021-09-11]. Dostupný >>> zde.

[9] Ceník tarifů a služeb pro tarifní a Twist zákazníky T-Mobile platný k datu 22. březnu 2021 s. 40 [online]. [cit. 2021-09-11]. Dostupný >>> zde.

[10] Ceník základních služeb společnosti O2 Czech Republic a.s., účinný od 1. 3. 2021, s. 5 [online]. [cit. 2021-09-11]. Dostupný >>> zde.

[11] Viz Přehled tarifů a služeb (Ceník) společnosti Vodafone Czech Republic a.s. platný od 12. února 2021 s. 37 [online]. [cit. 2021-09-11]. Dostupný >>> zde.

[12] V případě, že poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací nevyřídí reklamaci ve stanovených lhůtách, hrozí mu za spáchání správního deliktu sankce dle § 118 odst. 12 písm. j) ZEK, za který lze v souladu s § 118 odst. 23 písm. b) ZEK uložit pokutu až do výše 15 mil. Kč nebo do výše 5 % z čistého obratu pachatele přestupku dosaženého za poslední ukončené účetní období, podle toho, která z těchto hodnot je vyšší.

[13] Ponechání bezplatného volání na čísla tísňového volání úzce souvisí s povinností operátora tak činit, i když účastník řádně platí, viz § 69 písm. c) ZEK.

[14] Čl. 4.8.2 Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic a. s. pro domácnosti na HFC konektivitě – dříve pevná síť UPC, účinné od 1. 4. 2020 [online]. [cit. 2021-09-11]. Dostupný >>> zde.

Aktualizace: 9.11.2021

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Civilněprávní prostředky ochrany při koupi falzifikátu
- Novela zákona o pyrotechnice: likvidace profesionálů namísto zmírnění negativních vlivů
- Konec zákonné koncentrace řízení? Návrh Nejvyššího soudu před Ústavním soudem
- Soudní poplatky v řízení o rozvodu manželství a úpravy poměrů k nezletilému dítěti po tzv. rozvodové novele
- Imise ve stavebním řízení aneb kde končí veřejný zájem a začíná soukromé právo?
- Užívání prostoru nad pozemkem třetí osobou
- Přístup k nemovitosti přes pozemek třetí osoby
- PŘEHLEDNĚ: Jak funguje předkládání plné moci? Postačí soudu jen její „fotokopie“? Aneb vývoj právní úpravy požadavků na plnou moc v našem právním systému.
- Využívání nástrojů umělé inteligence: proč je GDPR relevantní?
- Transfer Pricing: Na co si dát pozor s blížícím se koncem roku
- Byznys a paragrafy, díl 24.: Digitalizace korporátního práva: EU cílí na snížení administrativy při přeshraničním podnikání