



TISKOVÁ ZPRÁVA

Informace o některých problémech souvisejících s účastnickými smlouvami uzavíranými na dobu určitou a vymáháním dlužných částek

Na Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) se v poslední době stále častěji obrací spotřebitelé/účastníci služeb elektronických komunikací s dotazy a stížnostmi týkajícími se problematiky nemožnosti vypovězení účastnické smlouvy, popřípadě smluvních sankcí (pokut) při předčasném ukončení smlouvy ze strany účastníka, a dále také na praktiky při vymáhání dlužných částek, které s touto problematikou často úzce souvisí.

ČTÚ v této souvislosti považuje za nutné informovat účastníky služeb elektronických komunikací, aby bez rozmyslu nepodléhali mnohdy lákavým marketingovým nabídkám, které jsou spojeny s nabízením určitých výhod pro účastníka, jakými je například nabídka koncového zařízení (např. telefonu) za symbolickou cenu, zvýhodněná cena služby a mnoho dalších. Zde je nutné mít vždy na paměti, že všechny tyto nabízené výhody bývají obvykle spojeny s přijetím nějakého závazku účastníka, který je sice specifikován ve smlouvě, ale v rámci nabídky není příliš zdůrazňován a často je vzpomenu jen okrajově. Účastník by měl před uzavřením smlouvy pečlivě zvážit, zda uvedeným závazkům bude schopen dostát po celou dobu trvání takového závazku a zda jsou pro něho nabízené výhody skutečně tak zajímavé.

ČTÚ doporučuje, aby si účastník vždy před uzavřením smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále též „smlouva“) pečlivě prostudoval návrh smlouvy a všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací včetně konkrétních podmínek poskytování dané služby, jakými je často např. místo (konkrétní adresa), kde tato služba bude po celou dobu poskytována nebo aby si účastník prověřil jaké je pokrytí signálem v lokalitě, kde bude službu používat. Zde je potřebné zdůraznit, že pokud v průběhu platnosti smlouvy na dobu určitou účastník například změni adresu a na nové adrese je služba nedostupná není to většinou důvodem k vypovězení smlouvy bez sankcí.

Zejména při uzavírání smlouvy na dobu určitou by si měl účastník dát pozor, na jakou dobu je smlouva uzavírána, zda smlouva je či není vypověditelná, jaké jsou podmínky případného automatického prodloužení smlouvy a v neposlední řadě, jaká je výše smluvních pokut (např. za předčasné ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou účastníkem) vyplývajících ze smlouvy.

Uzavíraná smlouva musí obsahovat zákonem stanovené náležitosti (uvedené v § 63 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích), mezi které patří například doba, na kterou je smlouva uzavřena a výpovědní doba, smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností a způsob vyznění účastníka při změně smluvních podmínek.

Na smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se uplatní rovněž obecná ustanovení o spotřebitelských smlouvách dle občanského zákoníku. S tím souvisí rovněž některá práva účastníků (spotřebitelů) při uzavírání smluv s podnikateli poskytujícími služby elektronických komunikací mimo provozovny těchto podnikatelů a při použití prostředků komunikace na dálku (například uzavírání smluv po telefonu). Informace o nekalých obchodních praktikách při uzavírání těchto smluv, včetně uvedení možnosti odstoupení od těchto smluv jsou uvedeny na internetových stránkách ČTÚ (viz [zde](#)).

ČTÚ dále uvádí, že uzavřenou smlouvu na dobu určitou je možné vypovědět v zásadě **v souladu s podmínkami dané smlouvy, což bývá téměř vždy spojeno se smluvními sankcemi**, které mohou dosáhnout výše měsíčních plateb, které zbývají do konce smluvního období. ČTÚ zároveň považuje za důležité upozornit, že smlouvu uzavřenou na dobu určitou často nelze vypovědět před uplynutím doby, na kterou byla sjednána.

Zákon o elektronických komunikacích pouze upravuje právo účastníka vypovědět smlouvu bez sankce v případě, že neakceptuje podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací oznámený návrh podstatné změny smluvních podmínek, která představuje pro účastníka jejich zhoršení (zhoršením může být např. zvýšení ceny za poskytovanou službu v průběhu trvání smluvního vztahu).

V případě, že se účastník dostane do platební neschopnosti, kdy není schopen hradit ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté služby, ČTÚ doporučuje takovému účastníkovi kontaktovat svého poskytovatele služeb elektronických komunikací a dohodnout se na možnostech řešení takové situace (např. sjednání splátkového kalendáře – podmíněk postupného splácení dlužné částky).

S danou problematikou souvisí rovněž situace, kdy jsou účastníci dezorientováni, neboť jsou na nich vymáhány pohledávky (dlužné částky) za poskytnuté služby elektronických komunikací, kdy tento dluh vymáhají subjekty odlišné od poskytovatele služeb elektronických komunikací operátora. K tomu doplňujeme, že tento postup, kdy podnikatel poskytující službu elektronických komunikací některé své pohledávky postoupí dalšímu subjektu, je v souladu s právními předpisy a účastník je povinen tomuto subjektu příslušné pohledávky, které byly řádně postoupeny, uhradit.

sekretariát
předsedy Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 29. listopadu 2011