



TISKOVÁ ZPRÁVA

Novela zákona o elektronických komunikacích citelně oslabuje ochranu zákazníků telekomunikačních operátorů

Praha, 22. října 2014 – Parlament přijal novelu zákona o elektronických komunikacích v podobě, která citelně oslabí ochranu práv zákazníků telekomunikačních operátorů a je v rozporu s evropskou směrnicí 2002/22/ES, o univerzální službě. Schválenou právní úpravou se zásadně omezují práva účastníků služeb elektronických komunikací, tedy všech, kteří mají internet, telefon nebo kabelovou či satelitní televizi. Přestože Český telekomunikační úřad na problém upozorňoval od okamžiku uplatnění příslušného pozměňovacího návrhu v poslanecké sněmovně, varování zůstala nevyslyšena.

"Prostým srovnáním textů je i lidem bez právnického vzdělání zřejmé, že zde dochází k výraznému oslabení práv spotřebitelů. Přílepek, který bere práva spotřebitelům a oslabuje jejich postavení vůči operátorům, vznikl v poslanecké sněmovně a dnes ho schválil senát. Nadále budeme hledat všechny dostupné cesty, aby český spotřebitel zůstal ochráněn podle evropského standardu a uděláme pro ochranu zákazníků telekomunikačních operátorů vše, co bude v našich silách," říká k přijaté novele předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák.

Rozpor s evropským právem se týká ustanovení, které na rozdíl od současného stavu zákazníkovi neumožní při jednostranné změně smluvních podmínek operátorem ukončit smlouvu, a naopak ho nutí setrvávat ve smluvním vztahu za podmínek, se kterými nesouhlasí a které pro něho mohou být nevýhodné. Evropská směrnice o univerzální službě přitom deklaruje, že kterýkoliv účastník má při jakékoliv změně smluvních podmínek právo od smlouvy odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí. Jde o přirozené vyvážení práva operátora jednostranně změnit smluvní podmínky právem zákazníka s takovou změnou nesouhlasit a z nevýhodného smluvního vztahu se beztravně vyvázat. Posuzovat výhodnost, či nevýhodnost smluvních podmínek je výsostným právem zákazníka jako slabší smluvní strany.

Novela dopadá nejen na zákazníky se smlouvou uzavřenou na dobu určitou, ale zhoršuje práva i těm, kteří časově omezený závazek s operátorem nemají. V důsledku poslaneckých pozměňovacích návrhů totiž tito zákazníci při změně smluvních podmínek přicházejí o možnost odstoupit od smlouvy k datu účinnosti změn. Pokud se rozhodnou změny neakceptovat a podají výpověď, budou nuceni služby za nových, pro ně nevýhodných podmínek, odebírat a platit až do konce výpovědní doby.

Zároveň se výrazně snižuje míra zaručené informační povinnosti vůči spotřebitelům. Operátor již napříště nebude nucen informovat zákazníky o změně smlouvy samotné, ale jen o tom, že změnu na internetu a ve svých prodejnách uveřejnil. Jak konkrétně se smlouva změnila, si ale klienti budou muset mnohdy v několikastránkových obchodních podmínkách dohledat sami.

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu