



TISKOVÁ ZPRÁVA

Smlouvy mobilních operátorů jsou komplikované a nepřehledné. ČTÚ požaduje nápravu

Praha 17. dubna 2013. Nepřehlednost, složitost, nesrozumitelnost. To jsou základní výtky Českého telekomunikačního úřadu ke smlouvám a smluvním podmínkám tuzemských mobilních operátorů. Vyplynají z procesu analýzy podmínek účastnických smluv, kterou dnes ČTÚ ukončil. Komplikovanost a rozsah smluv jsou přitom v přímém protikladu s tím, jak jsou smlouvy fakticky uzavírány – častokrát mimo prodejnu nebo pouze elektronicky. Zákazník tak někdy vůbec netuší, k čemu se zavazuje.

„Ve smlouvách jsme zjistili celou řadu problematických ustanovení. Smluvní dokumentace je zbytečně rozsáhlá, obsahuje neurčité odkazy na celé smluvní dokumenty, případně pouze na internetové stránky operátora a deklarovaná struktura účastnické smlouvy se ne vždy shoduje s jejím skutečným stavem,“ vysvětluje Pavel Dvořák, předseda Rady ČTÚ, a dodává: *„V rámci dalšího postupu teď budeme po operátorech požadovat nápravu všech pochybení, a to včetně výrazného zpřehlednění smluvní dokumentace.“*

Analýza ČTÚ upozornila také na nedostatečné zpracování některých náležitostí stanovených zákonem, například informace o minimální nabízené a minimální garantované kvalitě služeb nebo informace o nabídce servisních služeb.

„Uzavřením smlouvy účastník, bez možnosti odlišné volby, dává „paušální“ souhlas také s řadou dalších podmínek. Operátoři pak mohou například kopírovat jeho doklady, zpracovávat osobní údaje nad rámec uložený zákonem, aktivovat další, účastníkem přímo nevyžádané služby nebo automaticky prodloužit smlouvu,“ uvádí dále Pavel Dvořák. *„V rámci zachování co nejvyšší míry ochrany spotřebitele považuje ČTÚ tato ustanovení za zcela zásadní. Ve smlouvách tudíž musí být uvedena – v souladu se zákonem o elektronických komunikacích – přehledně, jasně a srozumitelně. Spotřebitel si již při uzavření smlouvy musí být těchto souhlasů vědom a za všech okolností musí dostat úplnou a srozumitelnou informaci o všech skutečně aktivovaných službách,“* dodává.

ČTÚ požaduje, aby účastník měl v okamžiku uzavření účastnické smlouvy k dispozici její stručný, přehledný a srozumitelný návrh. Ten bude obsahovat pouze ty podmínky, které se přímo týkají účastníkem zvolených služeb a jím zvoleného tarifu. Účastník musí mít zároveň možnost volby konkrétních parametrů své smlouvy, a to včetně aktivního udělení („ano/ne“) souhlasu u podmínek, které byly dosud ve smluvních dokumentech nastaveny paušálně, často pouze na možnost určenou operátorem.

Úřad shledal nedostatky rovněž ve způsobu provádění jednostranných změn smluvních podmínek a v postupech informování účastníků o těchto změnách. Dále je našel v ujednáních o smluvních pokutách a jiných sankcích uplatňovaných vůči účastníkům. Zjistil také nedostatečné či pouze formální zpracování některých zákonných ustanovení do účastnické smlouvy. Jistiny a kauce stanovené ve smlouvách navíc často slouží k jiným účelům, než k jakým byly složeny. Taktéž formy faktického uzavírání smluv mimo provozovny vytváří předpoklady pro nedostatečné informování zákazníka.

Mobilní operátoři znají výsledky analýzy už od února, avšak smluvní podmínky v požadovaném rozsahu a ve stanoveném termínu neupravili a změny pouze deklarovali. ČTÚ proto bude dále postupovat v souladu se zákonem o elektronických komunikacích povinnost provést požadované změny uloží operátorům ve správních řízeních

PhDr. František Malina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 17. dubna 2013