





TISKOVÁ ZPRÁVA

Smlouvy operátorů obsahují mnoho neférových ustanovení

Praha, 17. prosince 2015 – Jednají operátoři ve smluvních vztazích se zákazníky fér? Touto otázkou se Český telekomunikační úřad zabýval v návaznosti na zveřejněná Doporučení ČTÚ k účastnickým smlouvám. V průběhu listopadu jsme analyzovali smluvní dokumentaci všech tří síťových mobilních operátorů a jednoho dalšího významného poskytovatele připojení k internetu. ČTÚ následně podrobí stejnému hodnocení smluvní podmínky i dalších poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

Výstupem analýzy je [spotřebitelský semafor](#) reflektující, zda a jakým způsobem operátoři do smluvní dokumentace zapracovali předmětná doporučení. Ke každé hodnocené oblasti je jednotlivým poskytovatelům přidělena jedna ze tří barev se zdůvodněním, proč je příslušná část smluvních podmínek hodnocena právě takto.

				
Struktura smluvních dokumentů (přehlednost srozumitelnost)	●	●	●	●
Sjednávání smluv prostředky komunikace na dálku a mimo prostory obvyklé k podnikání	●	●	●	●
Možnost vyzkoušení služby	●	●	●	●
Popis služby (minimální nabízená a minimální zaručená kvalita)	●	●	●	●
Automatické prodlužování smluv	●	●	●	●
Informace o termínech a způsobu vyúčtování	●	●	●	●
Vrácení nevyčerpaného kreditu u předplacených služeb	●	●	●	<i>Nehodnoceno</i>
Převod a čerpání volných jednotek	●	●	●	●
Smluvní pokuty	●	●	●	●
Jednostranná změna smlouvy a způsob vyzkoušení účastníka o této změně	●	●	●	●
Způsob uplatnění reklamace a reklamační řízení	●	●	●	●
Výpověď smlouvy a úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy	●	●	●	●

Analýze přitom byly podrobeny vždy nejnovější smluvní podmínky daného poskytovatele. U operátora O2 se jednalo o smluvní podmínky účinné od 1. 9. 2015 do 14. 12. 2015, u T-Mobile o smluvní podmínky účinné od 26. 1. 2014, u Vodafone o smluvní podmínky účinné od 5. 1. 2016 a u UPC o smluvní podmínky účinné od 15. 1. 2016.

Klíč k barevnému rozlišení je jednoduchý:

Zelená barva je přidělena tomu poskytovateli, který danou oblast ve své smluvní dokumentaci upravil nejenom v souladu se zákonem, ale respektuje doporučení ČTÚ, popřípadě jeho návrh smlouvy obsahuje i některá další prospěšitelská ujednání nad rámec zákona.

Červená barva je naopak přidělována v dané hodnocené kategorii tomu poskytovateli, jehož smluvní dokumentace (byť nemusí být přímo v rozporu se zákonem) vykazuje znaky neurčitosti, nesrozumitelnosti, neúplnosti apod., tedy praktiky, které úřad v doporučení označuje jako neférové.

Oranžová barva je určitým průměrem a je poskytovateli udělována za předpokladu, že smluvní podmínky lze v posuzované kategorii hodnotit v některých aspektech jako zcela vyhovující, v některých vykazují znaky neurčitosti či nesrozumitelnosti pro spotřebitele.

Konkrétní zdůvodnění udělených hodnocení pro větší přehlednost zveřejňujeme v samostatných dokumentech:

- [O2](#)
- [T-Mobile](#)
- [Vodafone](#)
- [UPC](#)

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu