



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 12/2018

Praha, 19. prosince 2018 – Případné doučtování rozdílů mezi standardní a věrnostní cenou je třeba posuzovat jako smluvní pokutu. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí sporu mezi UPC a jeho zákazníkem, o kterém informuje dnes vydaná monitorovací zpráva.

Ve správním řízení UPC argumentovalo, že rozdíl mezi standardní a věrnostní cenou není smluvní pokutou, ale cenou za službu elektronických komunikací, přičemž nárok na věrnostní cenu klientovi vznikne až při splnění podmínek (čerpání služby po celé věrnostní období). V praxi tak často docházelo k paradoxu, že čím déle klient u operátora setrval a tyto služby se zvýhodněnou cenou čerpal, tím vyšší doplatek mu UPC následně účtovalo při ukončení smlouvy před uplynutím věrnostního období.

ČTÚ posoudil ustanovení všeobecných podmínek upravující doučtování rozdílů mezi standardní a věrnostní cenou jako právní instrument zajišťovací (resp. utvrzovací) povahy. Zákazníka má pod hrozbou ztráty sjednané výhody a v podobě peněžité sankce motivovat k řádnému plnění smluvních povinností. Bez ohledu na to, jak je ve všeobecných podmínkách pojmenován, je svou povahou smluvní pokutou, na kterou se v případě spotřebitelských smluv vztahuje Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013 (sp. zn. I. ÚS 3512/11), který zásadně nepřipouští ujednání zakládající smluvní pokutu mimo vlastní tělo smlouvy. Je-li toto ujednání skryto např. ve všeobecných podmínkách, je v případě spotřebitelských smluv neplatné. ČTÚ proto nárok UPC na rozdíl mezi standardní a věrnostní cenou zamítl.

Monitorovací zpráva dále informuje o zdražení balíkových služeb České pošty, resp. Balíku Do ruky, a to o 10 Kč ve všech váhových kategoriích. Základní cena Balíku Do ruky v kategorii do dvou kilogramů se od 15. listopadu zvýšila na 138 Kč.

Zpráva také připomíná, kdy je možné od smlouvy s operátorem bez sankcí odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Toto právo se ale týká jen spotřebitelů a jen v případě, kdy je smlouva sjednána mimo prostory obvyklé k podnikání (tj. mimo provozovnu poskytovatele), nebo prostředky komunikace na dálku (e-mailem, přes web nebo telefonicky). Právo ukončit takto smlouvu bez udání důvod naopak nesvědčí účastníkům, kteří smlouvu uzavřeli v kamenné provozovně operátora.

Zpráva také obsahuje informaci o rozhodnutí Nejvyššího správního soudu v kauze pokuty společnosti O2 za porušení zákazu užití nekalé obchodní praktiky.

Monitorovací zpráva je ke stažení [zde](#).

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu