JR: V dalším dílu návodných pokynů pro podnikatele se budeme bavit o předsmluvních ujednáních. To je také nový institut po novele zákona. Honzo Zahradníčku, ty jako telekomunikační právník, pojď nám říci, co jsou to předsmluvní ujednání a jaký mají účel, co mají všechno obsahovat, a pak se budeme ptát kde je vlastně má spotřebitel nalézt.

JZ: Novelizované znění ZEK obsahuje nyní řadu povinností v rámci takzvaných informačních povinností u smluv. Ty by se daly shrnout do takových tří okruhů nebo bodů, kdy operátor má povinnost poskytnout uživateli před uzavřením smlouvy určité penzum informací. Jsou to informace, které vyplývají z Občanského zákoníku. K tomu bych doplnil, že to jsou informace, které musí být poskytnuty spotřebiteli v každém případě, nejenom při telekomunikačních smlouvách, takže to jsou nějaké univerzální požadavky, plynoucí z občanského práva.

Dále jsou tady informace v rozsahu prováděcího nařízení Evropské komise, o kterém budeme také mluvit podrobněji, a dále jsou tu informace v rozsahu dle nové vyhlášky č. 1 ZEK, a dále informace o právu na paušální náhradu v případě, že dojde k nedodržení termínu pro změnu v přenosu telefonního čísla nebo pro změnu poskytovatele služeb přístupu k internetu. Takže to jsou ve stručnosti shrnuté ty informační povinnosti, je jich poměrně dost a jsou rozděleny do několika různých dokumentů, z nichž některé lze dle mého názoru nějakým způsobem agregovat a dát je do standardních VOP nebo formuláře tak, jak jsme zvyklí, ale některé ty informace musí být poskytnuty ve stanoveném formátu a odděleně, takže určitě zde budou vznikat nové dokumenty, které budou operátoři předávat uživatelům a uveřejňovat na svých webových stránkách.

JR: Jak mají před smluvní ujednání vypadat? My máme nějaký vzor, který vydává BEREC, máme nějakou představu, máme nějakou představu regulátora který naznačuje – nebo snad už nenaznačuje, ale nařídil – že by měly být smrsknuté na nějakou A4, ale těch informací tam musí být uvedeno mnoho. Jak to mají podnikatelé provádět? Existuje nějaké nařízení nebo nebo vyhláška?

JZ: Ano, je to nařízení, které stanovuje požadavky na formulář shrnutí smlouvy. Takže vlastně ta první informační povinnost je povinnost poskytnout spotřebiteli shrnutí těch nejzákladnějších aspektů toho smluvního vztahu, prováděcí nařízení Evropské komise v příloze stanovuje závazný vzor toho, jak má ten formulář té smlouvy vypadat. Takže doporučuji všem operátorům, aby se podívali do toho nařízení, do jeho přílohy A, která stanovuje vlastně povinné náležitosti a povinný formát toho informačního dokumentu. Měly tam být tedy identifikace toho operátora, identifikace služby, a následují nějaké tři body, nějaké tři povinné věci, které musí být obsaženy vždy a jejichž obsah se nesmí měnit, a potom následují nějaké strukturované informace. Příloha B k nařízení stanovuje i pokyny pro vyplnění tohoto formuláře, takže opět je dobré si to nařízení prostudovat, i tu přílohu která nějakým způsobem podrobně stanovuje požadavky na to, jakým způsobem mají být ty informace uvedeny. Obdobně informační povinnost upravuje i ZEK v paragrafu 63 tuším odstavce 5. Ty informace, které stanovuje ZEK, jsou totožné, takže struktura a rozsah informací je upraven totožně v tom přímo použitelného nařízení i v ZEK. To je samozřejmě určitě dobře Protože kdyby tam byla nějaká diskrepance, tak to mohl vznikat problém.

Co se týče ještě požadavku na nějaké formální zpracování, tak informace musí být poskytnuty jasným, srozumitelným způsobem, měly by být poskytnuty v rozsahu maximálně jedné strany formátu A4 v případě jedné služby, v případě balíčku více služeb by ty informace neměly přesahovat rozsah tří stran formátu A4 při použití písma minimální velikosti 10 bodů. Takže to jsou ty formální požadavky.

Na druhou stranu – když se podívám na rozsah těch informací a mimo jiné třeba to že se že poskytují informace o rychlostech připojení, vlivu odchylek a tak dále, tak bude zřejmě docela výzva všechny to informace vměstnat na jednu stranu formátu A4.

JR: Nejde to. Není to možné Marku, chceš tam něco říct? Já mám tady otevřené shrnutí smlouvy, která – doufám – obsahuje všechny informace. Pokud to nemá být tak komprimované, že je to nečitelné – což nám vlastně to nařízení taky upravuje, že to nesmí mít nepřehledné – tak se dostaneme na dvě stránky A4.

ME: My jako úřad se pokoušíme – nebo máme ambici – připravit jakousi metodickou pomůcku pro podnikatele, pomoci sektoru, abychom jim ukázali, jak si představuje Úřad naplnění této povinnosti. Já mám před sebou nějaké materiály, které nám modelují příklady, a počítám, že brzy se dostane i k podnikatelské veřejnosti. Ukazuje v podstatě jak k tomu z našeho pohledu přistoupit, a závěrem – teď jsem si otevřel stránku, na které je takový jednostránkový příklad takového shrnutí, které i s informacemi o rychlostech, přístupu k internetu pro fixní přístup – to znamená vyšším počtem informací – se na tu jednu stránku vejde.

Samozřejmě problém nastává v balíčkách, tam se dostáváme do většiho množství informací, a tam jsem přesvědčen, že je i možnost rozšíření té informační povinnosti až tuším na tři stránky. Samozřejmě je to vždycky o tom, co mám za službu, a mám-li internet jako jednu samostatnou službu, tak jsem přesvědčen, že se na tu jednu stránku vejdeme. Pokud by byla pochybnost na straně podnikatelských subjektů, jestli je to možné, bude k tomu nějaká materie od Úřadu, nějaké doporučení. Předpokládám, že už velice brzy. To by mělo pomoci naplnit i ten požadavek té jedné stránky. Smysl této operace je vlastně zákazníkovi zjednodušeně, srozumitelně představit, jakou smlouvu a za jakých podmínek mu budu chtít poskytovat. Je to o nějakém moudrém uvážení těch podnikatelských subjektů a možná i doporučení Úřadu, aby samy pochopily že je lepší mít zákazníky, kteří jsou dostatečně informováni, a je jim ta věc jasná.

JR: Ke shrnutí smlouvy já jenom snad řeknu, co je povinnými náležitostmi: je to popsání té služby i jejích charakteristik, je to pevná služba přístupu k internetu, neomezená, je tam nějaké možné definování příplatku v tom balíčku, ale to z toho ještě nedělá samotný ten balíček, rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy v případě, že rychlost služby nebude dosažená, to už je poměrně tabulka: 50mbit služby musíme vypočítat číselně, jaká je běžně dostupná rychlost, jaká je minimální rychlost pro každý směr – vzestupný sestupný, musí to být pochopitelné pro spotřebitele – ty prostředky nápravy například, reklamační řízení u toho podnikatele, kterého se služba týká, a v případě nespokojenosti s vyřízením reklamace je tam kontakt na vás. Protože poučujeme, že se může spotřebitel obrátit na regulátora, potom je tam cena a ostatní cenové položky, to znamená v jaké výši pravidelná platba, jaké jsou náklady pro aktivaci té služby, jaké jsou možnosti výpovědi té služby, je-li tam závazek, není tam závazek, co obsahují standardní pořizovací náklady, je jaká je délka vedení která je v ceně, kolik je průrazů. Není to stejné jako u mobilu, protože tam se prostě nafasuje SIM karta a je to. (Dále) jaké je předávací rozhraní služby, potom je tam poučení týkající se toho zařízení které má zákazník v pronájmu – například router, a potom je poučení ohledně doby trvání, obnovení a ukončení služby, funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením je potřeba popsat, a potom další důležité informace, případně popis té služby: jakou má charakteristiku a k čemu je určena. To je poměrně dost textu na jednu A4. Ale nemusíme to dál rozebírat. Rosťo, jakým způsobem způsobem máme doručovat shrnutí smlouvy, nebo jak to vnímají vaší členové – velcí operátoři – jak budou doručovat shrnutí smlouvy u smluv, které jsou již uzavřené? Protože tam musíme zcela jistě také shrnutí smlouvy a spotřebitelům poskytnout.

RK: To je dobrá otázka, a já se obávám, že na ni nemám dobrou odpověď. My zastáváme názor, že smluvní shrnutí nebo informace o smlouvě – teď nechci zabíhat do terminologie – je nezbytnou podmínkou k účinnosti smlouvy. Nicméně ty smlouvy už účinné jsou, takže my se nedomníváme, že u existujících smluv je nutné vytvářet toto shrnutí. Samozřejmě zákon nebrání nikomu v tom, aby to dobrovolně udělal, ale domníváme se, že operátoři mají povinnost vzít zákaznickou bázi – v našich případech několik milionů smluv – a vygenerovat jim smluvní shrnutí. Mimojiné i proto, že ty informace mají ať už tabulkách rychlostech, tak i v dalších dokumentech. Pokud Úřad na toto měl jiný názor, tak my si ho samozřejmě poslechneme, a už jsem to zaznamenal – že se úřad domnívá, že bychom měli oslovit všechny zákazníky – ale myslíme si, že zákon to nepředpokládá, a tak jak je napsaný teď tak nás k tomu nenutí.

JR: Marku, chceš se k tomu vyjádřit?

ME: Budu muset, nic jiného mi nezbývá. Je to tak, já musím říci, že v této věci už komunikujeme, tady pan Kocman potvrdí, že komunikujeme se sektorem a hledáme nějaké optimální řešení, které by bylo mezi takovým tím striktně právním výkladem, a pak jsou případy, kdy vlastně ten podnikatel sám mění úpravy smluvních podmínek. Dokonce si dokážu představit, že dochází velice často i k úpravě cenových podmínek, což je nedílná součást smlouvy, a striktní výklad by znamenal, že v podstatě tohleto by bylo potřeba vždycky měnit. Takže my se díváme i na to ustanovení, které říká, že je tam nějaký předpoklad před uzavřením smlouvy, odsouhlasení ze strany toho uživatele, a mně osobně to dává spíš mandát k tomu říci: pojďme se bavit, že tohleto platí pro ty případy, kdy uzavírám nebo dramaticky změním ty podmínky, kde potřebuju ten souhlas toho uživatele služeb, který mi potvrzuje, že souhlasí s tou úpravou.

JR: Děkuju. Jakým způsobem, Honzo Zahradníčku, máme doručovat shrnutí smlouvy? Je to a) v kamenné prodejně, za b) je to u spotřebitele na místě? Jak prokážeme, že se se shrnutím smlouvy seznámil, a postačí seznámit třeba poskytnutím paré před podepsáním smlouvy s tím, že má shrnutí smlouvy ještě ve svém zákaznickém portále, nebo na dálkově přístupném místě, ve webové prezentaci… Jak to vlastně máme mít? Já jsem si jistý, že nepotřebujeme shrnutí smlouvy podepisovat, protože nejde o smlouvu.

JZ: Nepotřebujeme. A současně ale zákon říká, že informace, které operátor poskytne uživateli před uzavřením smlouvy, se stávají součástí smluvních ujednání, takže smlouva by neměla být v rozporu s tím, co operátor sdělil spotřebiteli nebo obecně uživateli k uzavření smlouvy v rámci plnění informačních povinností. Konkrétní podobu nebo formu nebo způsob, jakým má podnikatel ty informace předat, zákon neříká. Říká, že je potřeba je poskytnout, a je potřeba j poskytnout i v případě, že jsou spolu uzavírány distančnícm způsobem. Takže pokud vlastně ten spotřebitel bude uzavírat smlouvu v provozovně podnikatele, je možné ty informace předat v nějaké papírové podobě, a pokud bude uzavírat smlouvu distančně, tak například zaslat na email.

JR: Takže mi potom potvrdí, že se s nimi seznámil?

JZ: Ano, to by bylo asi ideální. Současně zákon říká, že pokud není technicky možné ty informace poskytnout před uzavřením smlouvy, tak je podnikatel povinen informace poskytnout bez zbytečného odkladu poté, co je smlouva uzavřená, a je tam poté odložená účinnost smlouvy vázaná na to, že spotřebitel ty informace obdrží a potvrdí souhlas s uzavřením smlouvy.

JR: Například zasláním e-mailu, na který odpoví „děkuji, seznámil jsem se.“

JZ: Ano

JZ: Protože dle mého názoru ten formulář shrnutí smlouvy nemůže úplně generický a nemůže to být nějaký dokument jenom pověšený na webových stránkách podnikatele, protože pokud ten podnikatel nabízí všelijaké portfolio služeb, různé balíčky různé úrovně, pak vlastně všechny ty informace není možné nacpat do toho jednoho formuláře pro toho jednoho konkrétního uživatele. Ale ten ten formulář nebo ta informace, která jde k tomu uživateli, že měla být individualizovaná na tu jeho smlouvu, na to jeho službu.

JR: Ale pokud podnikatel poskytuje čtyři balíčky a žádné jiné, tak už se to standardizovat dá celkem dobře.

JZ: Je to otázka. Je to otázka, protože v podstatě z mého pohledu je smyslem toho nařízení nebo smyslem téhle povinnosti informovat spotřebitele jasně o tom, jaké jsou parametry jeho konkrétní smlouvy, jakou konkrétní službu užívá, jaké má ta smlouva parametry a kolik za ní platí peněz. A pokud dostane zase nějaký materiál, kde budou prostě čtyři nebo pět balíčků…

JR: To nemám na mysli. Mám na mysli že někdo má čtyři tarify, které jsou pevně dané. Pokud se od nich odchýlí, je to jiný typ smlouvy, jiný tarif. Mám tady a, b, c, ten dělá internet 100Mbit, ten dělá na 50Mbit, a jsou tam věci stejné pro každého, tak tam poskytnu shrnutí smlouvy k tarifu a, b, c, a to se nebude měnit, to je prostě generická informace. Je-li b, a, c, je to tarif stejný, a je to přesně ten tarif, který užívá ten spotřebitel. Domluvím-li si individuální tarif, poskytnu potom jiné shrnutí smlouvy, jiné předsmluvní ujednání.

ME: Já tedy za sebe i z pohledu Úřadu musím říci, že přesně tak, smyslem toho ustanovení je poskytnout tomu zákazníkovi informace o tom, co konkrétně on má za smlouvu, jaký typ služby. Pokud platí, že jemu je poskytován tarif a, b, c, pak samozřejmě ano. Ale pokud je mu poskytován pouze tarif a nebo b, nebo c, tak dávat mu informaci obsahující v podstatě všechny a, b, c tarify je jenom pro něj matoucí, myslím si, že i z právního hlediska nesprávné.

JR: V žádném případě nedoporučujeme, ale dostane-li ke každému popisu toho tarifu na který bude uzavírat smlouvu shrnutí smlouvy platné k tomu tarifu, které se neodchyluje k nějaké jeho službě, a nikoliv že bude v nějakém dokumentu popsáno všechny služby, které podnikatel poskytuje, to v žádném případě není možné ani se to nevejde na ten dokument, tak…

ME: To znamená, určitě platí, že personifikované tomu spotřebiteli, kterého já oslovují tímto shrnutím, a u nějž očekávám souhlas, tak to musí být postaveno skutečně přesně na na něj.

JR: Opakujeme důležitou zásadu, předsmluvní ujednání se nesmí odchylovat od té samotné smlouvy.

JZ: Přesně tak.

ME: A musí obsahovat přesně ty vyjmenované náležitosti té smlouvy.

JR: Častý dotaz je, jestli se smlouva může jmenovat Předsmluvní ujednání a smlouva, pokud obsahuje skutečně jenom ty jednoduché údaje. Někteří podnikatelé mají skutečně smlouvu na jednu A4, a odvolávají se spíše na VOP. My říkáme, že takto postupovat není možné.

JZ: V případě tohoto formuláře Shrnutí smlouvy, o kterém jsme se bavili, tak určitě není možné takto postupovat, protože je opravdu potřeba to oddělit a dát ty informace odděleně ve formátu podle té předepsané šablony, takže tam není možné tyto informace zahrnout a nějakým způsobem to agregovat do dokumentu, který obsahuje i ty jiné informace. Protože ta šablona nám říká, jaké konkrétní informace to má obsahovat, a žádné jiné.