**IV.**

**P l a t n é  z n ě n í**

**vybraných ustanovení s vyznačením navrhovaných změn**

**ZÁKON**

**č. 127/2005 Sb.**

**o elektronických komunikacích** **o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)**

§ 63

**Náležitosti smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a připojení k veřejné komunikační síti a uveřejňování informací**

 (1) Ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti musí být srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem uvedeno vždy

a) u podnikatele poskytujícího služby nebo zajišťujícího přístup k síti jméno, popřípadě jména, příjmení, bydliště a identifikační číslo nebo obchodní firma, jde-li o fyzickou podnikající osobu, nebo obchodní firma nebo název, sídlo (místo podnikání) a identifikační číslo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, a příjmení osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, jde-li o právnickou osobu,

b) je-li uživatelem

1. podnikající právnická osoba, obchodní firma nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby,

2. podnikající fyzická osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firma, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno,

3. nepodnikající osoba, jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě identifikační číslo právnické osoby,

c) popis poskytované služby, zejména

1. informace, zda je poskytován přístup k číslům tísňového volání, a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání, popřípadě o omezení přístupu k číslům tísňového volání,

2. informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání,

3. minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby a zejména lhůta pro zahájení jejího poskytování, popřípadě datum zahájení,

4. informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby,

5. informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení,

6. informace o právech účastníka vyplývajících z § 95,

d) nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat,

e) údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb,

f) informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, a případné rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování,

g) doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní doba,

h) podmínky pro obnovení a ukončení služby, včetně podmínek minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek,

i) způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit,

j) smluvní pokuty nebo jiná sankční ustanovení za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany podnikatele poskytujícího službu nebo zajišťujícího přístup k síti nebo ze strany účastníka,

k) ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušení poskytování služby nebo připojení,

l) informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy ~~mimo soudní nebo správní řízení~~,

m) způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek,

n) druhy opatření, která může podnikatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti,

o) výše ceny za přenesení telefonního čísla a popřípadě dalších identifikátorů účastníka a podmínky přenesení,

p) výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, výpovědí ze strany účastníka nebo podnikatele nebo dohodou obou smluvních stran, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek,

q) rozhodnutí účastníka o uvedení jeho osobních, nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu v souladu s § 41 odst. 3.

 (2) Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť uveřejní v každé své provozovně návrh smlouvy podle odstavce 1 a současně ji zpřístupní způsobem umožňujícím dálkový přístup.

 (3) Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen zpřístupnit informace o svých službách. Úřad může prováděcím právním předpisem stanovit způsob a rozsah povinnosti informovat

a) účastníky o cenách platných pro všechna volání na čísla a služby, na něž se vztahují zvláštní cenové podmínky,

b) účastníky o jakékoliv změně přístupu k číslům tísňového volání nebo změně při lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání,

c) účastníky o jakékoliv změně podmínek omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání,

d) o všech postupech zavedených poskytovatelem k měření a řízení provozu, aby se zabránilo naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv tyto postupy mohou mít na kvalitu služby,

e) účastníky o jejich právu rozhodnout o tom, zda mají být jejich osobní nebo identifikační údaje uvedeny v účastnickém seznamu v souladu s § 41 odst. 3, a o tom, v jakém rozsahu tyto údaje budou uvedeny,

f) pravidelně zdravotně postižené účastníky o podrobnostech stávajících produktů a služeb jim určeným.

 (4) Uživatel, který požaduje připojení k veřejné komunikační síti nebo přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací, má právo uzavřít smlouvu s jedním nebo s více podnikateli, kteří takové služby poskytují. To neplatí v případě, pokud jsou dány okolnosti vylučující uzavření smlouvy podle tohoto zákona nebo zvláštního právního předpisu.

 (5) Úřad může podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uložit rozhodnutím, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti, jsou-li v rozporu s tímto zákonem nebo prováděcími právními předpisy k tomuto zákonu nebo v rozporu se zákonem obsahujícím pravidla ochrany spotřebitele, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele[[1]](#footnote-1)24a).

 (6) Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až q), nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle

tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5.

 (7) V případě, že podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá se spotřebitelem smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen umožnit uživateli uzavření smlouvy i na dobu nejvýše 12 měsíců; tím není vyloučena možnost uzavření smlouvy na delší dobu v případě, že o to uživatel požádá.

 (8) Smluvní ujednání, která by obsahovala takové podmínky a postupy pro ukončení smlouvy, které jsou odrazující od změny poskytovatele služeb elektronických komunikací, jsou neplatná.

 (9) Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajištující připojení k veřejné komunikační sítí povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle odstavce 1 písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání[[2]](#footnote-2)62) nebo při použití prostředků komunikace na dálku[[3]](#footnote-3)63) začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

 (10) Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat účastníka způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.

 (11) Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti uzavřenou na dobu určitou je možné vypovědět za podmínek uplatňovaných podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajištujícím připojení k veřejné komunikační síti podle odstavce 1 písm. g) a h) pro smlouvy na dobu neurčitou a v souladu s odstavcem 1 písm. p).

§ 110

**Vztah Úřadu k Parlamentu a k vládě České republiky**

 (1) Úřad je povinen zpracovat každoročně výroční zprávu o své činnosti za předchozí kalendářní rok, která obsahuje zejména informace o aktuálním stavu a vývoji v oblasti elektronických komunikací, o vydaných opatřeních obecné povahy, rozhodnutích a rozhodnutích o ceně, o uplatňování příslušného práva Evropské unie[[4]](#footnote-4)1) upravujícího oblast elektronických komunikací, o výsledcích kontrol dodržování povinností stanovených zákonem a o potřebě přijetí právních předpisů v oblasti elektronických komunikací. Výroční zpráva rovněž obsahuje plánovaný rozpočet Úřadu a přehled výsledků hospodaření, včetně uvedení nákladů na výkon regulace za předchozí kalendářní rok a plánovaných nákladů na svou činnost ve stejném členění na rok následující. Součástí výroční zprávy je vždy výroční zpráva univerzální služby (§ 50) **a výroční zpráva o mimosoudním řešení sporů podle jiného právního předpisu[[5]](#footnote-5)65).**

 (2) Výroční zprávu je Úřad povinen předložit Poslanecké sněmovně a Senátu Parlamentu a vládě České republiky nejpozději do konce května každého kalendářního roku. Současně je povinen ji uveřejnit.

 (3) Úřad je povinen na vyžádání poskytnout Poslanecké sněmovně a Senátu Parlamentu České republiky a vládě České republiky vysvětlení a dodatečné informace k obsahu výroční zprávy. Projednávání výroční zprávy ve vládě České republiky je povinen zúčastnit se alespoň jeden člen Rady. Členové Rady jsou povinni se zúčastnit projednávání výroční zprávy Poslaneckou sněmovnou a Senátem Parlamentu České republiky, jestliže o to byli Poslaneckou sněmovnou nebo Senátem Parlamentu České republiky požádáni.

**Rozhodování účastnických sporů**

§ 129

 (1) Úřad rozhoduje spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost (§ 7) na straně jedné, a účastníkem, popřípadě uživatelem na straně druhé, na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu, pokud se spor týká povinností uložených tímto zákonem nebo na jeho základě. Úřad rovněž rozhoduje spory v případech, kdy na straně osoby vykonávající komunikační činnost (§ 7) nebo účastníka, popřípadě uživatele, došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu, přistoupení k závazku [[6]](#footnote-6)49a). Podání návrhu podléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 4 měsíce, ve

zvláště složitých případech 6 měsíců. **Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele činí 90 dnů.**

 (2) Návrh **osoby vykonávající komunikační činnost** na rozhodnutí sporu podle odstavce 1, který se týká povinnosti účastníka, popřípadě uživatele, k peněžitému plnění, se podává Úřadu na elektronickém formuláři. Vzory formulářů návrhů a technické náležitosti jejich užívání stanoví prováděcí právní předpis. Úřad formuláře zpřístupní způsobem umožňujícím dálkový přístup.

 (3) Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námitky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námitky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. ~~Úřad přizná náhradu nákladů řízení v plné výši účastníkovi také v případě, že byl pro chování dalšího účastníka řízení vzat zpět návrh, který byl účastníkem podán důvodně.~~

 (4) Úřad přizná účastníku řízení, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva proti účastníku řízení, který ve věci úspěch neměl. Měl-li účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může Úřad náhradu nákladů poměrně rozdělit, popřípadě rozhodnout, že žádný z účastníků řízení nemá na náhradu nákladů právo. I když měl účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může mu Úřad přiznat plnou náhradu nákladů řízení, měl-li neúspěch v poměrně nepatrné části nebo záviselo-li rozhodnutí o výši plnění na znaleckém posudku nebo na úvaze Úřadu. **Úřad přizná náhradu nákladů řízení v plné výši účastníkovi také v případě, že byl pro chování dalšího účastníka řízení vzat zpět návrh, který byl účastníkem podán důvodně.**

 (5) K řešení sporu podle odstavce 2 lze sjednat rozhodčí smlouvu podle zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů.

 (6) Pro doručování v řízení podle odstavců 1 až 4 se obdobně použijí ustanovení zvláštního zákona upravujícího postup soudu a účastníků v občanském soudním řízení[[7]](#footnote-7)58).

**(7) Spor podle odstavce 1 zahajovaný na návrh spotřebitele rozhoduje Úřad jako subjekt mimosoudního řešení sporu podle jiného právního předpisu[[8]](#footnote-8)66). K řešení takového sporu je spotřebitel oprávněn využít platformu pro řešení sporů on-line v souladu s přímo použitelným předpisem Evropské unie o řešení spotřebitelských sporů on-line[[9]](#footnote-9)67). V rámci oznámení o zahájení řízení o sporu Úřad informuje strany sporu o tom, že nejsou povinny využívat služeb právního zástupce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování nebo pomoc třetí osoby.**

1. 24a) Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-1)
2. 62) § 57 občanského zákoníku. [↑](#footnote-ref-2)
3. 63) § 53 odst. 7 občanského zákoníku. [↑](#footnote-ref-3)
4. 1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení (přístupová směrnice). Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací (autorizační směrnice).

 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice).

 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě).

 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích).

 Směrnice Komise 2002/77/ES o hospodářské soutěži na trzích sítí a služeb elektronických komunikací.

 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/5/ES o rádiových a koncových telekomunikačních zařízeních a vzájemném uznávání jejich shody.

 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/136/ES, kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.

 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/140/ES, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení a směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací. [↑](#footnote-ref-4)
5. 65) **§ 20h odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.** [↑](#footnote-ref-5)
6. 49a) Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. [↑](#footnote-ref-6)
7. 58) Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-7)
8. 66) **§ 20d odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.** [↑](#footnote-ref-8)
9. 67) **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).** [↑](#footnote-ref-9)