

Pozměňovací návrh k vládnímu návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů, ve znění pozdějších předpisů (ST 445)

Text § 3a zní:

„§ 3a

Použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou

Prodávající, který v souvislosti s uzavřenou smlouvou používá pro komunikaci se spotřebitelem veřejnou komunikační síť, nesmí pro tuto komunikaci využívat telefonní číslo pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou **službu, nesmí použít takovou službu, jejíž využití by pro spotřebitele znamenalo účtování vyšších cen, než je běžná cena hovoru¹⁾.**

¹⁾ Vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.“

Odůvodnění pozměňovacího návrhu:

Stávající právní úprava zakazuje na komunikaci se zákazníkem s uzavřenou smlouvou tzv. žluté a duhové linky (podle specifikace vyhlášky č. 117/2007 Sb. čísla pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou - předvolby 900, 906, 908 a 909).

Návrh poslance Petra Kudely by **plošně a ze dne na den zakázal pro komunikaci se zákazníky tzv. bílé a modré linky** (v odůvodnění návrhu jsou chybně uvedeny zelené linky - volání na účet volaného), viz znění návrhu: „...nesmí pro tuto komunikaci využívat... zejména... telefonní číslo pro přístup ke službám univerzálního přístupového čísla a telefonní číslo pro přístup ke službám se sdílenými náklady.“, kdy univerzální přístupové číslo (**bílá linka** - předvolby 840 až 842; 847 až 849) a volání se sdílenými náklady (**modrá linka** - předvolby 810 až 819; 830 až 839; 843 až 846) jsou dlouhodobě využívanými kontakty pro poskytování zákaznického a jiného profesionálního servisu.

Původním požadavkem organizací na ochranu spotřebitele bylo používat bílé a modré linky za běžnou sazbu volajícího, jak nařizuje příslušná Směrnice EU. Sdružení dTest v únoru a březnu 2015 písemně oslovilo přes 50 společností, kterým zaslalo výzvu ve znění: buď změníte komunikaci na zákazníky, nebo vám to přikáže zákon; buď změníte do 14 dní ceníky, smlouvy a smluvní podmínky, nebo vás dáme k soudu. Bez jakékoliv odborné debaty a zohlednění efektů a dopadů na trh a zákazníky byl změnový návrh dne 24. června 2015 ve své extrémní podobě plošného zákazu používání bílých a modrých linek osvojen na jednání Hospodářského výboru před 2. čtením ve Sněmovně.

Pozměňovací návrh ve výše uvedené konformní podobě umožní:

- **být souladu s evropskou legislativou** - Směrnice 2011/83/EU ve čl. 21 požaduje, aby

„...v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku než je běžná sazba.“ Tímto pak není dotčeno právo poskytovatelů telekomunikačních služeb účtovat za tyto hovory poplatky a navíc výklad Evropské komise (viz http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf) vyžaduje, aby se zákonem o ochraně spotřebitele neomezovalo právo poskytovatele služby komunikovat se spotřebitelem prostřednictvím barevných linek či nařizovalo jejich zrušení;

- **provozovat i nadále přes 2 000 bílých a modrých linek** - např. informační materiál obchodního řetězce s obuví nabízí profesionální a snadno zapamatovatelnou bílou zákaznickou linku 840 XXX XXY v pracovní dny od 8:00 do 16:30, dále pak poskytuje kontakty na pevných linkách svých více jak 100 prodejen po ČR; v případě, že by zákazník měl k dispozici pouze pevnou linku, nebo mobilní číslo, tato může být po většinu pracovní doby obsazená, nehledě na fakt, že seniorům a nízkopříjmovým skupinám obyvatel přechod z volání za běžnou sazbu na zákaznickou linku (technické zajištění, profesionální zázemí a servis, vyškolení zaměstnanci, atd.) na např. volání z předplacené karty na pevnou linku za stejnou sazbu přinese zhoršení poskytovaných zákaznických služeb;
- **při dostatečném časovém prostoru pro implementaci nezpůsobí chaos** - pokud by vešla v účinnost verze navrhovaná pp Kudelou, pak by muselo dojít k přečíslování všech zákaznických kontaktů, změně všech pojistných a jiných smluv, které uvádějí kontakty na hlášení pojistných a jiných událostí na většinou bílé (tedy tradiční univerzálně dostupné) linky, mohlo by dojít k rušení profesionálních call center, čímž by řada lidí přišla o práci, výrazně by se zhoršila úroveň zákaznického servisu;
- **zachovat příjem cca 3,5 mil. Kč do rozpočtu ČTÚ** - držení čísel těchto linek je zpoplatněno sazbou 2 000 Kč za rok.

Podnikatelé a firmy velmi pečlivě vnímají požadavky zákazníků na způsob a úroveň poskytovaného servisu. Řada z nich zvažuje či již zahájila přechod na telefonicky poskytovaný servis na účet volaného, tento změnový proces však trvá, včetně příprav, realizace, implementace a komunikace, řádově 18 měsíců. Operátoři pak zavádějí hlásku, která upozorní zákazníka, že volá na linku se zvláštní sazbou, takže již nebude moci dojít k nepředvídaným platbám za hovory na bílé a modré linky.

Mělo by být plně na poskytovateli zákaznického servisu, zda nabídne zákazníkovi služby bezplatné či za v rámci běžné sazby zpoplatněné. Zněním pozměňovacího návrhu v této podobě bude zajištěno, že tyto náklady nebudou vyšší, než je běžná cena hovoru, a zákazník pak může volit poskytovatele i na základě úrovně zákaznického servisu, přičemž bezplatné poskytování služeb po telefonu bude pro zákazníka přidanou hodnotou.

Vysvětlení pojmů dle číslovacího plánu:

BAREVNÉ LINKY

Vysvětlení pojmů z číslovacího plánu - všechny podstatné informace stanoví vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací. Podle ní jsou přístupové kódy (první trojčíslí telefonních čísel) a jejich využití následující (zdroj: ČTÚ - https://www.ctu.cz/cs/download/ochrana_spotrebitele/barevne-linky_06-2014.pdf):

900, 906, 908 a 909 – služby s vyjádřenou cenou (žluté a duhové linky)

Využití čísel začínajících číslicí 9, pro která jsou uplatněny vyšší než běžné ceny:

- 900 a 906 – zejména obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby,
- 908 – služby s jednorázovou cenou využívané např. pro hlasování,
- 909 – zábavné služby pro dospělé.

Ceny za minutu u čísel začínajících 900, 906 a 909 - u těchto čísel platí, že 4. a 5. číslice určuje cenu za minutu volání v Kč včetně DPH.

800 - volání na účet volaného (zelená linka)

Za volání na tato čísla neplatíte nic. Řada společností je využívá, aby umožnila svým zákazníkům informovat se zdarma o nabízených produktech a službách. Tato čísla se využívají mimo jiné při kontaktování technické podpory telefonních operátorů nebo call-centra dodavatelů energií.

840 a ☎ 842; 847 a ☎ 849 ⇨ univerzální přístupové číslo (bílá linka)

Univerzální přístupové číslo umožňuje, aby se jeho držiteli dovolali lidé z celé republiky za jednotnou sazbu a nemuseli rozlišovat, zda např. volají z Brna do Prahy apod. Služba měla opodstatnění především v minulosti, kdy se v rámci pevných linek rozlišovalo meziměstské volání.

810 až 819; 830 až 839; 843 až 846 – volání se sdílenými náklady (modrá linka)

Při volání na tato čísla si volaný a volající náklady rozdělí. Výši ceny, kterou za volání zaplatíte, určí váš operátor ve svém ceníku. Pozor, tato volání se účtují vždy, i když máte neomezený tarif nebo nevyčerpané volné minuty. Volání na barevné linky se do nich nezapočítávají.