

Nástrahy telefonické komunikace

14.3.2024 - | DTest

Rychlost není vše

Rozsáhlá spotřebitelská novela účinná od počátku minulého roku ovlivnila mnoho oblastí spotřebitelských vztahů. Mimo jiné mají nyní podnikatelé povinnost sdělit spotřebiteli před uzavřením smlouvy své telefonní číslo a zároveň není možné uzavřít spotřebitelskou smlouvu pouze po telefonu, jestliže hovor iniciuje podnikatel. Bezesporně se jedná o krok správným směrem, avšak i přes zlepšení pozice spotřebitele v tomto případě je potřeba, aby spotřebitelé zůstávali obezřetní. Telefonická komunikace je rychlá a často i vhodná pro obě strany, aby nemuselo docházet například k dlouhému vysvětlování pomocí e-mailů.

Pokud jste narazili na podobný problém s podnikatelem, můžete spor řešit veřejně pomocí služby VašeStížnosti.cz, čímž upozorníte na praktiky podnikatele i další spotřebitele. V případě, že spor nechcete řešit veřejně, případně máte jiné otázky k tomuto tématu, můžete se obrátit na spotřebitelskou poradnu časopisu dTest, a to telefonicky na čísle 299 149 009 nebo i elektronicky.

Kde tedy může být problém? Setkáváme se s případy, kdy se strany již existující smlouvy na něčem dohodnou, přičemž následně podnikatel svůj závazek nedodrží. Protože si spotřebitelé hovory zpravidla nenahrávají, nemají poté jak prokázat, že k dané dohodě došlo.

S podobnými případy se v naší poradně, stejně jako ve službě VašeStížnosti.cz, setkáváme například u výpovědí smluv. Již v minulosti jsme informovali o problémech s neobjednaným plněním, kdy spotřebitelé smlouvy telefonicky preventivně vypověděli, což jim bylo potvrzeno, ale zasílání balíčků neustalo. Nyní se naše poradna setkává s podobnými případy při výpovědi smluv u poskytovatelů telekomunikačních služeb, například telefonních operátorů.. Tito poskytovatelé přislíbí ukončení smlouvy, avšak spotřebitelům jsou i nadále doručovány faktury s původní cenou.

Písmo nad zlato

Jak se podobným praktikám bránit a předcházet tak potencionálním problémům? Spotřebitelům doporučujeme požadovat zaslání potvrzujícího e-mailu, který shrne podstatné body komunikace. Zároveň je možné, aby toto potvrzení zaslal spotřebitel a od podnikatele si jej nechal jen potvrdit. Samotný e-mail poté nemusí obsahovat žádné dlouhé shrnutí, postačí pár bodů, aby spotřebitel v případě sporu mohl prokázat, že došlo k určité dohodě. U zmíněných výpovědí smluv se může jednat o krátký e-mail, který bude obsahovat bod „Na základě vypovězení smlouvy dojde k jejímu ukončení ke dni ...“

Spotřebitelům se i tímto krátkým e-mailem výrazně posílí důkazní pozice v případě sporu. Navíc v případech, kdy podnikatel odmítne takové shrnutí zaslat, může tak učinit i spotřebitel.

<https://www.dtest.cz/clanek-10799/nastrahy-telefonicke-komunikace>