

Životní situace

Dobry den. Moje přítelkyně si koupila mobilní telefon v jednom zatím nejmenovaném bazaru. Na přístroji se jí pokazila klávesnice a telefon dala na reklamaci. O dva měsíce později na přístroji přestal fungovat display, proto mobilní telefon reklamovala podruhé. Po necelém měsíci si přišla telefon vyzvednout z reklamace a ve firmě jí sdělili, že se reklamace neuznává na základě porušení záruční pečeti (porušená nebyla, v předávacím protokolu přístroje není o tom zmínka) a že chtějí uhradit náklady na opravu telefonu, který již je opraven. Jinak, že telefon nevydají. Jak mám dále postupovat? Na koho, nebo jaký orgán se mám obrátit? Předem děkuji.

Konečný verdikt: Samozřejmě nemůžeme posoudit, zda záruční pečeť byla či nebyla porušena, trvejte však na tom, že porušena nebyla, protože jinak by měl reklamační technik reklamaci rovnou odmítnout. Pokud reklamaci přijal, lze právem předpokládat, že pečeť porušena nebyla. Pokud by prodejce chtěl namítnout, že prodáváčka nemohla takovou věc posoudit, nemůže to obstát. Podle zákona o ochraně spotřebitele § 19, odst. 2 musí být v provozovně po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. I kdyby se skutečně jednalo o neuznanou reklamaci, neměl prodávající věc opravovat bez vaší objednávky. Pokud poskytnete dodavatel plnění spotřebiteli bez objednávky (viz § 53 odst. 9), není spotřebitel povinen dodavateli jeho plnění vrátit, tedy dodavatel nemá právo požadovat zaplacení ceny za nevyžádanou opravu.

■ Dobry den, reklamoval jsem 4x svůj mobilní telefon. Jednalo se o dvě různé závady, které se opakovaly. Teď jsem ho reklamoval po páté, protože jedna ze závad se opět opakovala. Zajímalo by mě, kolikrát musím stejnou závadu reklamovat, aby mi byly vráceny peníze.

Konečný verdikt: Občanský zákoník v § 622 stanoví, že kupující má právo na výměnu věci nebo má právo od kupní smlouvy odstoupit „jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat“. Zákon neuvádí, co to je větší počet vad, ale právní praxe se ustálila na tom, že v případě opakované stejné vady po opravě se má jednat o třetí výskyt, u většího počtu různých vad se má jednat o čtvrtý výskyt. Z toho vyplývá, že jste již při této reklamaci měl právo na odstoupení od smlouvy. Nyní již ale nemůžete svůj požadavek měnit, jestliže jste při uplatnění reklamace souhlasil s opravou a tak budete muset počkat na případnou další vadu, pokud by se objevila v záruční době.

■ Reklamoval jsem mobil v záruční době, ale závada byla způsobena mojí vinou, servis si účtuje 500 Kč za diagnostiku závady a za poštovné, mají na to právo?

Konečný verdikt: Pokud se nejedná o bezplatnou opravu v rámci záruky, má servis právo si účtovat částku jak za diagnostiku, tak za případnou opravu včetně poštovného. Výše účtované částky by měla být sdělena před objednáním, aby spotřebitel mohl rozhodnout, zda za těchto podmínek si diagnostiku či opravu objedná. Výši účtované částky nemůžeme posoudit, jedná se o cenu dohodou, která není žádným předpisem stanovena. Podle četných dotazů ohledně ceny za diagnostiku resp. za stanovení závady si servisy v případě neuznání reklamace jako oprávněné u mobilních telefonů účtují obvykle 500 Kč.

■ Reklamoval jsem mobil v záruční době, reklamace mi byla zamítnuta a servis si účtuje 500 Kč bez DPH za diagnostiku závady, mají na to právo?

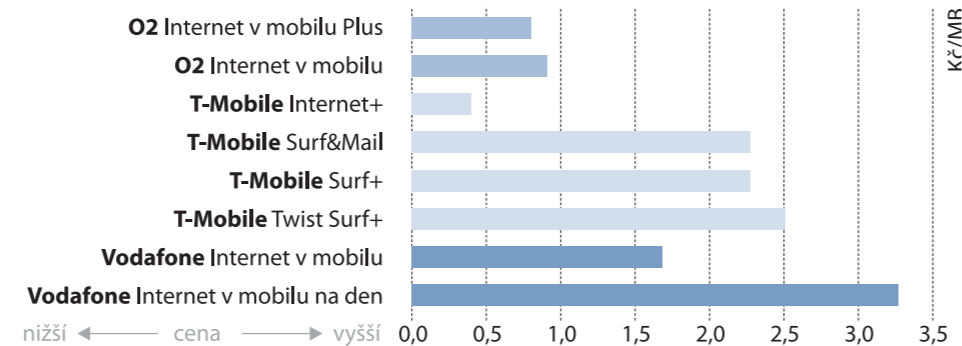
Konečný verdikt: Judikát Nejvyššího správního soudu k úhradě za opravy mobilních telefonů říká: v režimu spotřebitelských smluv je možno spotřebiteli nad rámec zákona nabídnout toliko výhodnější podmínky pro uplatnění odpovědnosti za vady. Pokud žalovaný v jím vydaném reklamačním řádu stanovil pro případ nedůvodné reklamace mj. povinnost spotřebitele hradit náklady takové reklamacce, porušil tím povinnost uloženou v § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Srovnání nabídek

Na stránkách SČS www.konzument.cz je otevřená nová sekce Služby nove doby.cz. V ní zájemce nalezne srovnání nabídek mobilních operátorů pro tarify volání, pro roaming (přeshraniční spojení) a pro služby internetového připojení. Zde nabízíme příklad toho, co můžeme na stránkách nalézt.

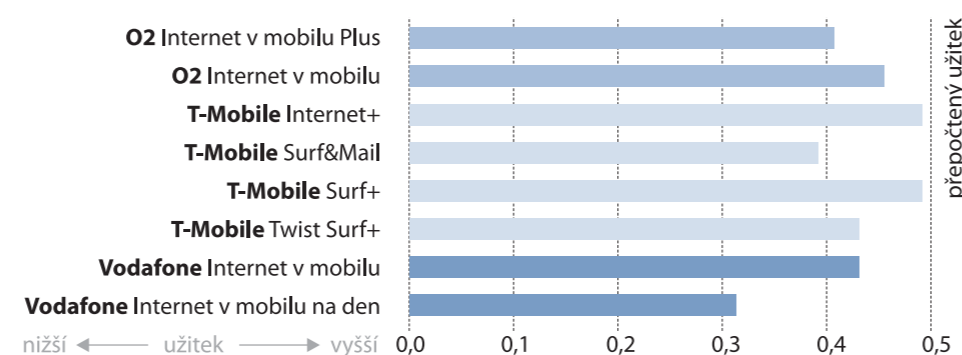
Vyznáme se v cenách nabídek dle různých produktů a různých poskytovatelů připojení mobilního internetu? Z grafu je zřejmé, že nejlevnější připojení v přepočtu Kč za kB nabízí T-Mobile (Internet+), v těsném závěsu dvou nabídek O2 (Internet v mobilu a Internet v mobilu Plus).

Srovnání cen mobilního internetu za 1 MB dat



Pouze **cena** by neměla být v zorném úhlu rozhodujícího se spotřebitele. Známá jsou srovnání „trabanta a mercedesu“. Potenciální uživatel služby by měl věnovat pozornost i kvalitativním ukazatelům. Pokusili jsme se vyhodnotit **spotřebitelský užitek služby**. Z grafu vyplývá, že vítězí dva produkty T-mobile (Internet+ a Surf+), v těsném závěsu produktu O2 (Internet v mobilu).

Spotřebitelský užitek služeb mobilního internetu



© Sdružení českých spotřebitelů, o.s.; prosinec 2009. Text zpracovali Petr Krejcar a Ing. Libor Dupal ze Sdružení českých spotřebitelů. Zdroje: materiály Sdružení českých spotřebitelů, internetové zdroje: www.katalogmobilu.cz, cs.wikipedia.org

Navštivte nás na takto označených místech po celé ČR:



Kontakt:



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ o.s.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, o.s., Budějovická 73, 140 00 Praha 4,
tel./fax: 261 263 574, 261262 268, e-mail: spotřebitel@regio.cz

www.konzument.cz

Doporučujeme rovněž:

www.top-normy.cz

www.vaspodpis.cz

www.prevencepodvodu.cz

Jak se orientovat ve službách nové doby

MOBILNÍ TELEFONY

Občan je obklopen nezměrným počtem nabídek služeb. Některé můžeme považovat za „zbytné“, ale rádi je využíváme, abychom zvyšovali své pohodlí či životní úroveň. Jiné využíváme běžně a třeba i jaksi mimoděk; ani si nedovedeme představit jejich nedostupnost.

Doba přináší nejen nové typy služeb, ale do tradičních, dlouhodobě zavedených služeb pronikají nové technologie i nové formy nabídky. Pro mnohé z nás není jednoduché se s takovým vývojem vyrovnávat a porozumět nabídce či využití služby. To nám pak způsobuje problémy. Jsme omezeni při výběru a rozhodování. Zakoupenou službu plně nevyužijeme, čímž se ochuzujeme o něco, za což jsme vlastně zaplatili. Nedostatečná informace a orientace v dané oblasti nám může navíc komplikovat řešení sporů a reklamací s poskytovatelem služby, aj.

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) proto od roku 2009 rozvíjí kampaň pod názvem Služby nové doby.cz, v jejímž rámci bude zejména na elektronické bázi (nicméně s jinými doplňkovými aktivitami, jako je tento leták) realizován model vzdělávání, šíření informací, poskytování konzultací, posilování sebevědomění spotřebitelů, podpory čistoty trhu a ochrany zájmů spotřebitelů v oblastech služeb, které dnes považujeme za nosné z hlediska potřeb spotřebitelů.

V dnešní přetechnizované době se mnoho spotřebitelů, například seniorů, ale nejen jich, špatně orientuje v nabídce a využití služeb týkajících se elektronické komunikace. Nabídky jsou plny termínů, pojmů a zkratk, kterým sotva kdo rozumí. Těžko si vybíráme službu mezi nabídkami různých poskytovatelů. SČS se proto v rámci zmíněné kampaně zaměřuje na tuto oblast jako na první, prioritní. Na stránkách SČS www.konzument.cz je otevřená nová sekce Služby nove doby.cz. V ní zájemce nalezne srovnání nabídek mobilních operátorů pro tarify volání, pro roaming (přeshraniční spojení) a pro služby internetového připojení. Jak zmíněno výše, okruh služeb na těchto stránkách se bude, věříme, brzy rozšiřovat.

K podpoře kampaně vydáváme i tento osvětový leták. Má zejména osvětlit terminologii ve vztahu k používání mobilních telefonů. Uvádíme zde rovněž typizované případy problémů, s nimiž se uživatelé mobilů setkávají. Leták obsahuje jako příklady i několik výstupů (grafů) ke srovnání nabídek služeb, tak jak byly zpracovány pro výše odkazované webové stránky.



Jaké jsou druhy mobilních telefonů

Klasický	Mobilní telefony klasické konstrukce, s klasickým umístěním displeje, klávesnice i dalších ovládacích prvků.
Jednoduchý	Jednoduché telefony, určené pro seniory a děti.
Stylový	Mobilní telefony netradičních konstrukcí, telefony „věčkové“ konstrukce, vysouvací telefony, telefony s otočnou konstrukcí a další všemožné konstrukce.
Odolný	Mobilní telefony se zvýšenou odolností vůči prachu, vlhkosti a nárazům. Tyto telefony jsou vhodné především pro osoby vyznávající aktivní způsob života, kteří se chtějí spolehnout na to, že i v náročných podmínkách jim jejich mobilní telefon splní svoji funkci.
Miniaturní	Nejmenší a nejlehčí mobilní telefony.
Smartphone	Mobilní telefony vybavené operačním systémem, který rozšiřuje možnosti klasických mobilních telefonů jako je synchronizace kontaktů s poštovním klientem a nastavení vlastního pracovního prostředí včetně nahrání vlastních aplikací.
Komunikátory	Komunikátory vybavené operačním systémem a zpravidla klávesnicí (QWERTZ či QWERTY).
PDA s telefonem	Kapesní počítač neboli PDA (Personal Digital Asistant, v překladu osobní digitální asistent) nabízí řadu funkcí stolních počítačů v malém „balení“. PDA jsou jen o málo větší než mobilní telefony, avšak co se dovedností týče, dokáží toho několikanásobně více.
Videotelefon	Zařízení umožňuje videotelefonování v sítích třetí generace. Jsou zpravidla vybaveny sekundární kamerou, která snímá obraz osoby, která telefonuje. Kromě přenosu obrazu podporují tyto telefony zpravidla také rychlé přenosy dat.

Základní pojmy a technologie užívané v souvislosti s mobilními telefony

GSM

GSM (Globální systém pro mobilní komunikaci) je nejpoblárnější standard pro mobilní telefony na světě. Všudypřítomnost aplikace GSM činí z mezinárodního telefonování běžnou záležitost podpořenou „roamingovými smlouvami“ mezi mobilními operátory. GSM je otevřený standard, který se vyvíjí, přičemž zachovává kompatibilitu se staršími verzemi GSM telefonů.

SIM karta

SIM karta (zkratka z anglického Subscriber Identity Module) je chip-mikropočítač sloužící pro identifikaci účastníka mobilní sítě. Na SIM kartě je uloženo číslo (IMSI), které jednoznačně identi-

fikuje účastníka na celém světě. IMSI se však nepoužívá jako telefonní číslo. Každé SIM kartě (resp. číslu IMSI) je přiřazeno číslo účastníka mobilního telefonu MSISDN. SIM karta obsahuje také paměť pro uložení textových zpráv SMS, seznamu telefonních čísel a někdy také další aplikace Dnešní standardizovaná velikost karty je 25 × 15 mm.

SIM karta je chráněna několika kódy:

PIN1 slouží k přístupu k běžným funkcím telefonu

PIN2 může chránit některé speciální aplikace (např. GSM bankovnictví)

PUK1 je určen pro nové nastavení PIN1

PUK2 je určen pro nové nastavení PIN2

BPUK je určen pro nastavení přístupového kódu BPIN pro přístup do GSM bankovnictví

SMS

Služba krátkých textových zpráv (zkratka SMS z anglického Short Message Service) je název pro službu dostupnou na většině digitálních mobilních telefonů. Zprávu lze posílat mezi mobilními telefony, jinými zařízeními a dokonce na pevné telefony. Délka zprávy je omezena na 160 znaků. SMS lze odesílat pomocí mobilních telefonů nebo internetu.

MMS

Služba multimediálních zpráv (zkratka MMS z anglického Multimedia Messaging Service) je prezentován jako nástupce SMS. Pomocí MMS je možné posílat kromě textu i obrázky, audio a videoklipy. MMS zprávy se přenáší pomocí GPRS. Telefonů s MMS aplikací je dnes absolutní většina.

GPRS

General Packet Radio Service (GPRS) je mobilní datová služba přístupná pro uživatele GSM mobilních telefonů. Je označována jako „2.5G“, technologie mezi druhou (2G) a třetí (3G) generací mobilních telefonů. Poskytuje průměrnou rychlost datových přenosů používáním TDMA kanálů v GSM síti.

EDGE

Enhanced Data Rates for Global Evolution (EDGE) je dalším vývojovým stupněm v technologii GSM po zavedení datových přenosů pomocí GPRS. Technologie EDGE nabízí několik způsobů a vylepšení, které umožňují dosáhnout účinného přenosu dat. Karta se dá využít pro připojení notebooku k internetu. Technologii však běžně zvládají i mobilní telefony. Hlavní výhodou je asi o 120 kb/s větší rychlost než u klasického GPRS přenosu.

Bluetooth

Pod tajemným označením bluetooth (modrý zub) se skrývá další forma bezdrátové komunikační technologie; tato technologie je upravena mezinárodní normou IEEE 802.15.1, jež spadá do kategorie sítí PAN (Personal Area Network). Jedná o takzvanou „osobní“ síť, pracující v ISM pásmu 2,4 GHz (stejném jako u Wi-Fi). Slouží k navázání spojení mezi dvěma zařízeními, např. mobilním telefonem, PDA, osobním počítačem aj. Dnes nejvíce využívaná verze nese označení 1.2, která rozšiřuje dosah přenosu až na 100 m. Nově připravované verze dosah ještě zvyšuje.

Wi-fi

Wi-Fi (nebo také Wi-fi, WiFi, Wifi, wi-fi, wifi) je standard pro lokální bezdrátové sítě (Wireless LAN, WLAN) a vychází ze specifikace normy IEEE 802.11. Název původně neměl znamenat nic, ale časem se z něj stala slovní hříčka vůči Hi-Fi (tzn. analogicky k high fidelity – vysoká věrnost),

kteřá by se dala chápat jako zkratka k wireless fidelity (bezdrátová věrnost). Původním cílem Wi-Fi sítí bylo zajišťovat vzájemné bezdrátové propojení přenosných zařízení a dále jejich připojování na lokální (např. firemní) síť LAN. S postupem času začala být využívána i k bezdrátovému připojení do sítě Internet v rámci rozsáhlejších lokalit a tzv. hotspotů. Wi-Fi zařízení jsou dnes prakticky ve všech přenosných počítačích a i v některých mobilních telefonech. Úspěch Wi-Fi přineslo využívání bezlicenčního pásma, což má negativní důsledky ve formě silného rušení příslušného frekvenčního spektra a dále častých bezpečnostních incidentů. Následníkem Wi-Fi by měla být bezdrátová technologie WiMax, která se zaměřuje na zlepšení přenosu signálu na větší vzdálenosti.

Problém bezpečnosti bezdrátových sítí vyplývá zejména z toho, že jejich signál se šíří i mimo zabezpečený prostor bez ohledu na zdi budov, což si mnoho uživatelů neuvědomuje. Dalším problémem je skutečnost, že bezdrátová zařízení se prodávají s nastavením bez jakéhokoliv zabezpečení, aby po zakoupení fungovala ihned po zapojení do zásuvky. Nezvaný host se může snadno připojit i do velmi vzdálené bezdrátové sítě jen s pomocí směrové antény, i když druhá strana výkonnou anténu nemá. Navíc většina nejčastěji používaných zabezpečení bezdrátových sítí má jen omezenou účinnost a dá se snadno obejít. Různé typy zabezpečení se vyvíjely postupně, a proto starší zařízení poskytují jen omezené nebo žádné možnosti zabezpečení bezdrátové sítě. Právě kvůli starším zařízením jsou bezdrátové sítě někdy zabezpečeny jen málo. V takových případech je vhodné použít zabezpečení na vyšší síťové vrstvě, například virtuální privátní síť.

Srovnání variant mezinárodní normy pro WiFi s ohledem na rychlost přenosu

Standard	Pásmo [GHz]	Maximální rychlost [Mbit/s]
původní IEEE 802.11	2,4	2
IEEE 802.11a	5	54
IEEE 802.11b	2,4	11
IEEE 802.11g	2,4	54
IEEE 802.11n	2,4 nebo 5	600

Infraport

Mezinárodní standard IrDA vznikl jako nová komunikační norma v roce 1993. Celý tento standard je zastřešený organizací Infrared Data Association, která v dnešní době čítá cca 150 společností v čele například s IBM, Sharp, Hewlett-Packard, Apple, Canon a další. Celá technologie IrDA je založena na komunikaci prostřednictvím světelného paprsku infračerveného světla, které je mimo spektrum viditelnosti lidského oka. Tento paprsek má vlnovou délku zhruba 875 nm s tolerancí 30 nm a je vydáván infračervenou diodou LED. Jako přijímač pak slouží světlocitlivá fotodioda typu PIN. Po dopadu fotonů je na této diodě generován elektronový impuls. Hlavní nevýhodou tohoto rozhraní je, že je vyžadována přímá viditelnost komunikujících zařízení a jeho horší spolehlivost na delší vzdálenosti.

UMTS

Universal Mobile Telecommunications System je 3G systém mobilních telefonů vyžívající frekvenční spektrum od 1885 MHz do 2025 MHz nebo od 2110 MHz do 2200 MHz. UMTS byl vyvíjen jako nástupce systému GSM. Je mobilní sítí 3. generace umožňující vysokorychlostní přenos dat a nové multimediální funkce, například videohovory. Maximální rychlost je 384 kbps.

HSDPA

HSDPA (High-Speed Downlink Packet Access) je technologie mobilní komunikace označovaná také jako technologie 3,5G – tříapůltá generace. HSDPA zvyšuje podstatně přenosovou rychlost pro „downlink“. Další změny jsou provedeny přímo na radiové části sítě.

3G

3G (nebo 3-G) je zkratka pro třetí generaci mobilních telefonů. Služby spojené s touto generací představují schopnost přenášet obojí – hlas (telefonní hovor) i data (stahovaná data, e-maily, zprávy). Nástup třetí generace telefonů (jako vlnková aplikace této generace jsou označovány videohovory) byl zpožděn očekáváním ohromných zisků z této technologie vedoucím k vypisování aukcí na prodej licencí pro tuto generaci. Poplatky, které musely telekomunikační společnosti za licence zaplatit je finančně velmi zatížily a zpozdily vlastní nástup této generace hlavně v Evropě. Ukazuje se ovšem, že hlavní využívanou službou nejsou videohovory, ale stahování hudby poskytované speciálními firmami.

GPS

GPS značí globální polohový systém. Provozovatelem GPS je ministerstvo obrany spojených států. Jeho základem je 24 družic na šesti oběžných drahách a na Zemi pak 5 monitorovacích stanic a 3 řídicí střediska. K určení polohy musí GPS zařízení přijímat signál z minimálně čtyř družic. V roce 2000 přestala být do systému záměrně vsouvána proměnlivá chyba jako ochrana před zneužitím. GPS je teď schopen změřit polohu s přesností na několik jednotek metrů i v aplikacích pro civilní použití. Jeho použití v automobilové navigaci umožňuje např. zobrazit polohu vozidla na mapě, naplánovat optimální trasu pro spojení mezi dvěma místy, nebo vyhledat nejbližší čerpací stanici. Nezbytností pro fungování GPS navigačního přístroje je digitální mapa daného území. Digitální GPS mapa pro Českou republiku vznikla v roce 2002.

Symbian

Symbian je otevřený operační systém pro mobilní telefony, do kterého může uživatel doinstalovat aplikace, které nebudou téměř ničím omezené, mohou si s telefonem téměř dělat, co chtějí a plně ho tak využít. Existuje několik sérií Symbianu podle typu a výbavy přístroje, ve kterém je instalován. Symbian je dnes používán především na „chytrých telefonech“ (smartphonech). Dříve se používal i v kapesních počítačích Psion (je následovníkem systému EPOC). S60 (dříve „Series 60“) – smartphony této řady jsou dnes nejčastější. Je to dáno jejich snadnou softwarovou rozšiřitelností a poměrně nízkou cenou. Jako typičtí zástupci této řady se dají jmenovat modely Nokia 3650, Nokia N70, Nokia E61, Nokia E50 nebo Siemens SX1. Nyní existuje již třetí generace S60. S60, dříve series60, je nejrozšířenější platformou operačního systému Symbian pro mobilní přístroje.

