



Český telekomunikační úřad

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025



TOTO ROZHODNUTÍ NABYLO PRÁVNÍ

MOCI dne 13.8.2006 a je

VYKONATELNÉ dne 19.8.2006

Český telekomunikační úřad

Odbor přezkoumávání rozhodnutí

Dne 6.9.06 Klíkarová

Praha - 1 -08- 2006

Čj. 26 409/2006-603/II. vyř.

Na základě rozkladu, který podal dne 24. 3. 2006 pan [REDAKCE], podle § 61 odst. 1 zák. č. 71/1967 Sb., o správním řízení (správní řád), ve znění pozdějších předpisů, proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“), odboru pro jihomoravskou oblast, ze dne 13. 3. 2006, čj. 174866/2005-6371, o námitkách proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u telefonní stanice č. [REDAKCE], za zúčtovací období od 11. 8. 2005 do 10. 9. 2005, uplatněné u společnosti ČESKÝ TELECOM, a.s., od 1. 7. 2006 Telefónica O2 Czech Republic, a.s., IČ 60193336, se sídlem Olšanská 55/5, 130 34 Praha 3, vydávám podle § 122, § 123 odst. 1 a § 129 odst. 2 a 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a po projednání ve zvláštní komisi ustavené podle § 61 odst. 2 správního řádu, toto

rozhodnutí:

- I. Podle § 59 odst. 2 správního řádu se rozkladu vyhovuje a napadené rozhodnutí se mění tak, že ve sporném vyúčtování cen za veřejně dostupné služby elektronických komunikací za zúčtovací období od 11. 8. 2005 do 10. 9. 2005 u telefonní stanice č. 515339254, jejímž účastníkem je pan [REDAKCE] je poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací - Telefónica O2 Czech Republic, a.s., oprávněn za Datové služby se zvláštním tarifem účtovat cenu v maximální výši odpovídající tarifu Internet2002.
- II. Žádnému z účastníků řízení se nepřiznává náhrada nákladů řízení.

Odůvodnění:

Pan [REDAKCE] (dále jen „navrhovatel“) podal v zákonné lhůtě k poštovní přepravě dne 20. 10. 2005 námitky proti způsobu vyřízení reklamace společností ČESKÝ TELECOM, a.s., od 1. 7. 2006 Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „odpůrce“). Uvádí, že „odešel k TELE2, a přesto si odpůrce vyúčtoval při připojení na Internet jakési datové služby v jeho

nevědomosti“. Při vyřizování reklamace mu pracovník odpůrce předal „dokument o podvodném přesměrování linky“. Dále uvádí, že odpůrce zasílá spoustu zbytečných informací, ale neinformuje o provedení blokace podvodných linek, a tudíž klient nemá možnost ověřit si, že je blokace zadaná. Za objednané služby řádně platí, faktury nebyly nikdy větší než 700,- Kč. Dále uvádí, že je s podivem, že se toto stalo v době, kdy přešel od odpůrce ke spol. TELE2. Dále navrhovatel připojil kopii dopisu, kterým reklamoval fakturu za období od 11. 8. 2005 do 10. 9. 2005 u odpůrce. V tomto dopisu uvedl, že odmítá platit částku 6.210,41 Kč + 19% DPH, za datové služby, které si neobjednal. Zaplatí pouze částku 507,- Kč. Internet, jak uvádí, používá přes TELE2. Odpůrce podle navrhovatele umožnil nabourání do připojení. V tomto dopise navrhovatel také uvedl, že si požádal na základě pořadu v televizi na bezplatné lince odpůrce o blokování datových služeb. Protože toto bylo telefonicky, nemůže to dokázat, ale myslí si, že to bylo na jaře nebo na podzim r. 2004.

Na základě doručených námitek zahájil ČTÚ, odbor pro jihomoravskou oblast (správní orgán I. stupně), správní řízení, o čemž byli účastníci řízení vyrozuměni dopisy ze dne 2. 11. 2005. Současně byli těmito dopisy vyzváni, aby se vyjádřili k uvedeným skutečnostem a navrhovatel ještě k zaplacení správního poplatku.

Navrhovatel dále dopisem ze dne 6. 11. 2005 doplnil, že jeho manželka, jako těžce poškozená, využívá Internet k odesílání výsledků křížovek a „protože při doméně se vždy začaly tlačit nechtěné stránky, proto docházelo k stálému rušení těchto stránek“. Dále uvádí, že odpůrce zasílá množství doporučení a letáků, ale žádné upozornění na nějaké datové služby.

Odpůrce dopisem ze dne 10. 11. 2005 předložil protokoly o provedených zkouškách technického zařízení, včetně výpisu uskutečněného volání a korespondenci vedenou v předmětné věci. Současně sdělil, že výsledek šetření byl sdělen navrhovateli dne 11. 10. 2005. Ve svém vyjádření odpůrce uvádí, že v reklamovaném období byly ze stanice 515339254 opakovaně využity Datové služby se zvláštním tarifem pod č. 976702228 a 976702232 a tato čísla byla přidělena spol. JTR Management, a.s. Cena byla vyúčtována v souladu s Ceníkem vnitrostátních telekomunikačních služeb. Připojení k těmto službám se zvláštním tarifem bylo inicializováno koncovým zařízením účastníka, který je odpovědný za rozsah a způsob připojení. Odpůrce, jako provozovatel sítě, je odpovědný za vytvoření přenosové cesty od koncového bodu sítě buď k poskytovateli služeb ve vlastní síti nebo k propojovacímu bodu s jinou sítí, podle signálů vysílaných z koncového zařízení účastníka a není oprávněna kontrolovat komunikaci probíhající po této přenosové cestě. Dále odpůrce uvádí, že k připojení ke službám se zvýšeným tarifem nedochází na popud odpůrce, ale děje se to na základě využití nabídky uživatelem otevřených www. stránek, ze kterých může být

aplikace (dialer) spuštěna nebo stažena na disk počítače. Někdy si i sám uživatel odsouhlasí změnu nastaveného telefonického připojení, aniž by se s podmínkami připojení seznámil. Na možnost připojení na linky s vyšším tarifem upozorňuje odpůrce na svých www. stránkách. Nežádoucím voláním lze zamezit blokováním čísel se zvláštním tarifem.

Správní orgán I. stupně si vyžádal stanovisko spol. JTR Management, a. s. k volání na čísla 976xxxxxx. K tomu mu bylo sděleno (již spol. RADIOKOMUNIKACE, a. s.), že poskytovatelem obsahu na tel. č. 9767702228 a 976702232 je spol. MAXTIS s.r.o. Dále spol. RADIKOMUNIKACE a.s. uvádí, že na uváděných stránkách kontrolují dodržování právních předpisů a i smluvních podmínek. Po přihlášení je účastník upozorněn na připojení na placení server se zvýšeným tarifem 70,- Kč/min. a na omezení připojení na dobu 20 min. s tím, že po uplynutí 20 min. je spojení automaticky ukončeno. Dále byl doložen spol. RADIKOMUNIKACE a.s. přehled připojení na uvedená čísla a „Specifické podmínky pro poskytování služby Bluetone Data Line“. Dále je doložen spol. MAXTIS s.r.o. průvodce obrazovkou - jak dojde k připojení na jejich stránky a jak je možné spojení zrušit.

Dne 18. 1. 2006 nahlédl do spisu navrhovatel a uvedl, že doložené stránky spol. Maxtis jsou v části v angličtině, což je v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích.

Ke spisovému materiálu se vyjádřil navrhovatel ještě dopisem ze dne 22. 2. 2005 a uvedl znovu, že zmíněné datové služby jsou uváděny v jiném jazyce než česky a on, který jiný jazyk nezná, je takto okrádán. Údaje o čase nejsou v češtině ani není v češtině návod, jak připojení odinstalovat, proto si u počítače „zoufá, jak se toho má zbavit“. Dále uvádí, že u odpůrce si neobjednal jiné služby, než telefonování.

Dne 13. 3. 2006 vydal správní orgán I. stupně rozhodnutí s čj. 174866/2005-6371, ve kterém námitku podanou navrhovatelem na vyúčtování ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací, za zúčtovací období od 11. 8. 2005 do 10. 9. 2005, zamítl s tím, že účet vystavený na částku 7.897,50 Kč se nemění s tím, že žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů řízení.

Proti tomuto rozhodnutí podal navrhovatel v zákonné lhůtě odvolání, ve kterém uvádí, že správní orgán dostatečně nevyhodnotil jeho námitky, že průvodce obrazovkou není v češtině, že i pro potřeby řízení je uveden k obrazovkám doprovodný text v češtině a že v rozhodnutí je uvedeno připojení na jemu neznámé číslo. K tomu navrhovatel doložil kopie svých vyjádření v průběhu správního řízení.

K podanému odvolání se vyjádřil odpůrce a odkázal se na své stanovisko z 10. 11. 2005. Uvádí, že pouze zajistil požadované spojení navrhovatelem a předmětná čísla byla přidělena společnosti JTR Management, a.s.

Na základě podaného rozkladu bylo napadené rozhodnutí, včetně řízení, které jeho vydání předcházelo, velmi podrobně přezkoumáno a znovu posouzeno. Správní orgán II. stupně vycházel jak ze šetření provedeného poskytovatelem veřejně dostupné služby elektronických komunikací, tak i z důkazů realizovaných správním orgánem I. stupně a rovněž z údajů předložených navrhovatelem. Je nutno uvést následující.

Podle § 129 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích ČTÚ rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace na vyúčtování cen za služby elektronických komunikací a tedy i spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem o vyřízení jeho reklamace podané podle § 64 odst. 7 až 9 tohoto zákona.

Vzhledem k tomu, že správní řízení v této věci nebylo pravomocně skončeno přede dnem 1. 1. 2006, kdy nabyl účinnosti zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, se v souladu s ustanovením § 179 odst. 1 tohoto zákona řízení dokončí podle dosavadních předpisů, tj. podle zákona č. 71/1967 Sb.

Z podkladových materiálů bylo zjištěno, že právě částka za vyúčtování Datové služby se zvláštním tarifem byla předmětem uplatněné reklamace a následně i námitek ze strany navrhovatele, který na svou obranu uvedl, že rozporované služby na odpůrci nepožadoval (požadoval pouze telefonování) a že poskytované informace na zobrazených stánkách ke službám poskytovaných na číslech s předbvolbou 976 nejsou v češtině.

Odpůrce, i když není v tomto případě dodavatelem obsahu poskytované služby, měl již v průběhu správního řízení doložit, jakým způsobem byl navrhovatel před vstupem na Datové služby se zvýšeným tarifem informován zejména o ceně služby a o podmínkách jejího poskytování, tzn. zda obdržel obrazovou hlášku, kde byl upozorněn, že dojde k připojení na placený server se zvýšeným tarifem, dále pak i o omezení délky připojení, že byl seznámen se Všeobecnými podmínkami služby, atd. Odpůrce sice na výzvu správního orgánu o sdělení a doložení jakým způsobem byla splněna povinnost stanovená v § 94 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích, reagoval dopisem ze dne 10. 11. 2005 a posléze i dopisem ze dne 4. 4. 2006, kde upřesnil, že on není v tomto konkrétním případě nositelem povinnosti dle zmíněného ustanovení zákona, avšak vyvíjí maximální úsilí, aby nad rámec zákonné povinnosti zajistil ochranu uživatele zpřísněnými podmínkami, jak pro poskytovatele služby ve vlastní síti, tak v rámci dohod na APVTS s propojenými operátory. Tato argumentace však při rozhodování o rozkladu ve správním řízení nemůže obstát, neboť odpůrce je ten, kdo vystavuje vyúčtování cen za veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, a tudíž by on měl předložit veškeré dokumenty, které prokazují oprávněnost vyúčtování, za které je odpovědný.

Je nutno přisvědčit odpůrci, že sice v tomto případě není poskytovatelem Datové služby se zvláštním tarifem, a tudíž není nositelem povinnosti stanovené § 94 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích, ale aby odpůrce mohl prokázat správnost vyúčtování, musí si k tomu vyžádat doložení dokladů – zejména otisky obrazovek - od poskytovatele obsahu na telefonních číslech 976 xxx xxx, kterými by prokázal, že navrhovatel byl informován o ceně za poskytované Datové služby se zvláštním tarifem a jakým způsobem.

Protože tuto informaci v průběhu správního řízení odpůrce správnímu orgánu nedoložil, vyžádal si správní orgán tuto informaci přímo od spol. RADIOKOMUNIKACE, a.s. (dříve JRT Management, a. s.), která měla od ČTÚ přidělena předmětná telefonní čísla. Z doložených otisků obrazovek správní orgán II. stupně zjistil, že tvrzení navrhovatele o informacích ke službám poskytovaných na předmětných tel. číslech s předvolbou 976 je pravdivé. Veškeré informace jsou poskytovány v angličtině. Z doložených podkladů bylo zjištěno následující.

U služby WALLPAPERS (poskytované pravděpodobně na tel. čísle 976702228) jsou pouze u instalace SW na připojení (bez informace, že se jedná o placené služby) „zaklikávací ikony“ v češtině (nainstalovat, neinstalovat). Rovněž se dá oprávněně pochybovat, že byla splněna podmínka srozumitelné informace o ceně, což bylo doloženo další obrazovkou, kde bylo jako poslední řádek delšího textu uvedeno, cituji: „Zákaznická linka: info@gratisgames.bz Cena hovoru:70 Kc/min.“ Dá se předpokládat, že pro účastníky je tato informace zavádějící, není jasné o jakou cenu hovoru se jedná a navíc jsou zde již uvedeny „zaklikávací ikony“ v angličtině - Continue a Exit. Z dalších doložených otisků obrazovek vyplývá, že je zobrazen „nějaký čas - min.a sec.“, ale popisky jsou pouze v angličtině „Duration“ a „zaklikávací ikona - Disconnect“.

U služby poskytované na tel. čísle 976702232 jsou informace o vstupu na stránky pro dospělé a o otevření souboru (stažení SW) v češtině - ikony typu „vstup“, „otevřít“, „storno“, apod. Na další obrazovce, kdy by měl účastník potvrdit cenu služby a možná i podmínky služby, jsou uvedené informace na zobrazeném panelu pouze v angličtině, např. cituji: „Prefix, Country, I've read the disclaimer and accept all terms, Connect, Uninstall, Close“. Rovněž informace o ceně je připojena k tel. číslu 97670222470CZK/min, což lze považovat za zavádějící a velice nepřehledné a navíc je uvedena měna CZK, která se běžně v České republice nepoužívá. Na dalších stránkách je informace o ceně uváděna zase jinak, a to „976702224 70CZK/per min“ a dále „0:00:38 . 70CZKmin|Connekt MEDIA Ltd“. Rovněž bylo doloženo, že při odpojení je možno pokračovat po stisknutí „Disconnect“.

Z uvedeného vyplývá, že nebyla splněna základní podmínka, a to, že účastník (navrhovatel) byl srozumitelně informován, že se připojí ke službě se zvláštním tarifem a za

jakou cenu. Navíc tuto podmínku, že účastník (navrhovatel) má být jasně srozumitelně a přehledně informován, že se jedná o službu se zvýšeným tarifem a o výši tohoto tarifu a toto má opakovaně potvrdit, si dohodl mimo jiné odpůrce se spol. České radiokomunikace a. s. v bodě 2.11.8.3 Dodatku č. 5 ze dne 20. 3. 2005 ke Smlouvě o propojení telekomunikačních sítí. Jak bylo doloženo, tyto informace účastník srozumitelně a jasně neobdržel a při neznalosti anglického jazyka si nemohl být vědom, že je připojen ke službám se zvýšeným tarifem. Dá se oprávněně pochybovat, že by i účastníci znalí anglického jazyka z uvedených informací pochopili, že jsou připojeni na služby se zvýšeným tarifem.

Z výše uvedených důvodů jsem rozkladu částečně vyhověl s tím, že ve vyúčtování cen za veřejně dostupné služby elektronických komunikací za zúčtovací období 11. 8. 2005 do 10. 9. 2005 je odpůrce oprávněn za Datové služby se zvláštním tarifem účtovat cenu v maximální výši odpovídající tarifu Internet2002.

Výrok o náhradě nákladů odůvodňuji ustanovením § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích s tím, že v tomto správním řízení žádný z účastníků řízení nepožadoval náhradu nákladů řízení.

S ohledem na skutečnost, že došlo s právními účinky ke dni 1. 7. 2006 ke změně obchodní firmy společnosti ČESKÝ TELECOM, a.s. na Telefónica O2 Czech Republic, a.s. změnilo se označení odpůrce.

Ze všech shora uvedených důvodů jsem na základě svého oprávnění podle § 123 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.



PhDr. Pavel Dvořák, CSc.
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu