



Český telekomunikační úřad

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 29. 7. 2026

Čj. ČTÚ-12 810/2026-603/II. vyř.

Na základě rozkladu, který podala dne 17. 2. 2026 obchodní společnost **Vodafone Czech Republic a.s.**, IČO 257 88 001, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, 155 00 Praha 5, právně zastoupená Mgr. Jiřím Bajerem, advokátem, IČO 688 27 555, se sídlem U Roháčových kasáren 1555/10, 100 00 Praha 10, podle ust. § 152 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*správní řád*“), proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro jihočeskou a západočeskou oblast, ze dne 2. 2. 2026, čj. ČTÚ-41 440/2025-634/IV. vyř. - PíV, vydanému v řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování položky „Odškodnění za předčasné ukončení smlouvy“ (Smluvní pokuty dle čl. 3. 7. Rámcové smlouvy) daňovým dokladem č. 1002003123 ze dne 4. 9. 2025, podané [REDAKCE]

[REDAKCE] proti obchodní společnosti Vodafone Czech Republic a.s. vydávám podle ust. § 123 odst. 1 a podle ust. § 129 odst. 1 a 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*zákon o elektronických komunikacích*“ či „*ZEK*“), a podle ust. § 141 odst. 11 správního řádu, po projednání v rozkladové komisi ustavené podle ustanovení § 152 odst. 3 správního řádu, toto

rozhodnutí:

1. Podle ustanovení § 90 odst. 1 písm. c) správního řádu se napadené rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro jihočeskou a západočeskou oblast, ze dne 2. 2. 2026, čj. ČTÚ-41 440/2025-634/IV. vyř. - PíV, mění tak, že nově zní:

„I. **Námitce proti vyřízení reklamace ze dne 12. 9. 2025 na vyúčtování ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací č. 1002003123 vystaveného dne 4. 9. 2025, v řízení, jehož účastníky jsou** [REDAKCE]

[REDAKCE] a odpůrce - obchodní společnost **Vodafone Czech Republic a.s.**, IČO 257 88 001, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, práv. zast. Mgr. Jiřím Bajerem, advokátem, IČO 688 27 555,

se sídlem U Roháčových kasáren 1555/10, 100 00 Praha 10, jako poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále též jen „odpůrce“), podané podle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích, **se nevyhovuje**.

II. Podle § 141 odst. 11 správního řádu je [REDAKCE]

zaplatit odpůrci - obchodní společnosti **Vodafone Czech Republic a.s.**, IČO 257 88 001, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, na náhradě nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva částku **5 493,40 Kč**, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k rukám právního zástupce Mgr. Jiřího Bajera, advokáta, IČO 688 27 555, se sídlem U Roháčových kasáren 1555/10, 100 00 Praha 10.“

2. [REDAKCE] je [REDAKCE] zaplatit obchodní společnosti Vodafone Czech Republic a. s., IČO 257 88 001, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, náhradu nákladů řízení o rozkladu v celkové výši **2 746,70 Kč**, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k rukám právního zástupce Mgr. Jiřího Bajera, advokáta, IČO 688 27 555, se sídlem U Roháčových kasáren 1555/10, 100 00 Praha 10.

Odůvodnění:

Český telekomunikační úřad (dále též jen „ČTÚ“ či „Úřad“), odbor pro jihočeskou a západočeskou oblast (dále též jen souhrnně „*správní orgán I. stupně*“ či „*prvostupňový orgán*“) vydal dne **2. 2. 2026 rozhodnutí čj. ČTÚ-41 440/2025-634/IV. vyř. - PíV** (dále též jen „*napadené rozhodnutí*“ či „*rozhodnutí*“), kterým

- ve výroku I. rozhodl tak, že vyhověl námitce proti vyřízení reklamace ze dne 12. 9. 2025 na vyúčtování ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací dle vyúčtování č. 1002003123 vystaveného dne 4. 9. 2025, v řízení podle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích, jehož účastníky jsou [REDAKCE] (dále jen „*navrhovatelka*“) a obchodní společnost Vodafone Czech Republic a.s., IČO 257 88 001, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 155 00 Praha 5, právně zastoupená Mgr. Jiřím Bajerem, advokátem, IČO 688 27 555, se sídlem U Roháčových kasáren 1555/10, 100 00 Praha 10, jako poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „*odpůrce*“ či „*společnost Vodafone*“),
- ve výroku II. rozhodl o tom, že odpůrce je povinen zaplatit navrhovatelce na náhradě nákladů řízení částku ve výši 80 Kč.

Proti rozhodnutí podal odpůrce dne 17. 2. 2026 blanketní **rozklad**, který doplnil dne 27. 2. 2026.

Správní orgán I. stupně neshledal důvod pro postup dle § 87 správního řádu, tedy pro tzv. autoremeduru, a v souladu s ustanovením § 88 odst. 1 správního řádu postoupil správní spis spolu se svým stanoviskem předsedovi Rady ČTÚ jakožto správnímu orgánu II. stupně příslušnému k rozhodnutí o rozkladu.

Podle § 123 odst. 1 ZEK o rozkladu nebo odvolání proti rozhodnutí Úřadu (tj. správního orgánu I. stupně), které v prvním stupni nevydal předseda Rady, rozhoduje předseda Rady (dále jen „*správní orgán II. stupně*“).

Dle ust. § 152 odst. 5 správního řádu nevylučuje-li to povaha věci, platí pro řízení o rozkladu ustanovení o odvolání.

Podle § 89 odst. 2 věty první správního řádu odvolací správní orgán přezkoumává soulad napadeného rozhodnutí a řízení, které jeho vydání předcházelo, s právními předpisy, a dále podle § 141 odst. 9 správního řádu správnost napadeného rozhodnutí v rozsahu námitek uvedených v odvolání, resp. v rozkladu. Podle § 89 odst. 2 věty třetí správního řádu, k vadám řízení, o nichž nelze mít důvodně za to, že mohly mít vliv na soulad napadeného rozhodnutí s právními předpisy, popř. na jeho správnost, se nepřihlíží.

Z předloženého spisového materiálu jsou zjišťovány zejména následující relevantní skutečnosti:

Dne 3. 10. 2025 podala navrhovatelka k Úřadu návrh na zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací (dále též jen „*návrh*“ či „*Námítka*“) v souvislosti s daňovým dokladem č. 1002003123 vystaveným společností Vodafone navrhovatelce dne 4. 9. 2025 (dále též jen „*Vyúčtování*“). Odpůrce v rámci předmětného Vyúčtování navrhovatelce vyúčtoval položku „Odškodnění za předčasné ukončení smlouvy“ ve výši 1 000 Kč. Vyúčtování znělo na částku 999 Kč, neboť byla odečtena částka 1 Kč z důvodu haléřového vyrovnání.

Navrhovatelka reklamaci Vyúčtování u společnosti Vodafone uplatnila dne 12. 9. 2025.

Společnost Vodafone reklamaci vyřídila sdělením ze dne 17. 9. 2025 (Evidenční číslo požadavku: 1-301825690066, dále jen „*Vyřízení reklamace*“), kterým navrhovatelčinu reklamaci neuznala jako oprávněnou. Ve Vyúčtování byl navrhovatelce vyúčtován poplatek v souladu s čl. 3. 7 Rámcové smlouvy o poskytování zvýhodněných podmínek č. 1-299922335597_0 (dále též jen „*Rámcová smlouva*“, popř. „*Smlouva*“) za každé nepřenesené telefonní číslo. Vzhledem k tomu, že navrhovatelka Smlouvu uzavřela jako podnikatel, nemohla od ní odstoupit v rámci 14denní zákonné lhůty. Toto ustanovení zákona

o ochraně spotřebitele (pozn.: o odstoupení od distančně uzavřené smlouvy), jak dále odpůrce ve Vyřízení reklamace uvedl, mohou uplatnit pouze nefiremní zákazníci, kteří uzavřeli smlouvu na dálku.

Navrhovatelka v Námitce uvedla, že Rámcová smlouva by neměla být platná, jelikož byla uzavřena mimo prodejnu, tzv. na dálku, současně byla dodržena 14denní zákonná lhůta pro odstoupení od smlouvy, přičemž navrhovatelka sice je podnikající osobou, avšak služby podle Smlouvy měly být poskytovány pouze pro její domácnost, nikoli v souvislosti s podnikáním. Obchodní zástupce společnosti Vodafone věděl, že jde o soukromé využití, navrhovatelka uvedla IČO na jeho podnět kvůli ceně; účel smlouvy je však čistě osobní, z právního hlediska je stále spotřebitelka. Rozhodující by měla být skutečná povaha vztahu, ne formální označení. Tento přístup, jak navrhovatelka poznamenala, již potvrdily i soudy a Česká obchodní inspekce včetně případů, kdy bylo IČO uvedeno "kvůli lepší ceně".

Podání návrhu předcházela ze strany navrhovatelky stížnost adresovaná Úřadu, jež je evidována pod sp. zn. ČTÚ-33 816/2025-634 (dále též jen „*Stížnost*“) a obsahově souvisí s podstatou Námitky. Ve Stížnosti navrhovatelka uvedla, že uzavřela Smlouvu za použití prostředků komunikace na dálku - prostřednictvím e-mailu. Společnost Vodafone zaslala navrhovatelce Shrnutí smlouvy ze dne 3. 6. 2025 a Rámcovou smlouvu, kterou navrhovatelka stvrdila svým podpisem dne 5. 6. 2025. Rámcová smlouva nabyla účinnosti dne 10. 6. 2025, kdy odpůrce zaslal navrhovatelce e-mail s potvrzením. Dopisem navrhovatelky ze dne 13. 6. 2025, který společnost Vodafone obdržela dne 17. 6. 2025, požádala navrhovatelka o zrušení Smlouvy bez sankce a vrátila zařízení, které jí bylo poskytnuto. Společnost Vodafone však navrhovatelce neumožnila odstoupit od Smlouvy ve 14denní lhůtě od uzavření Smlouvy z důvodu, že Smlouvu uzavřela jako fyzická osoba podnikající, a nikoli jako spotřebitel. Výpověď navrhovatelky společnost Vodafone zaevidovala až dne 11. 7. 2025, k ukončení služeb mělo dojít dle on-line komunikace až po uplynutí výpovědní lhůty ke dni 11. 8. 2025. Společnost Vodafone navrhovatelce naúčtovala smluvní pokutu za nedodržení smluvního závazku dle bodu 3.7 Rámcové smlouvy ve výši 1 000 Kč, a to v předmětném Vyúčtování.

Ve vyjádření společnosti Vodafone (ze dne 13. 8. 2025 a 29. 9. 2025) ke Stížnosti bylo tehdy konstatováno, že smluvní pokuta byla navrhovatelce naúčtována v souladu s čl. 3.7. Rámcové smlouvy. Navrhovatelka zamýšlela uzavřít Rámcovou smlouvu jako podnikající fyzická osoba, nikoliv jako spotřebitel. Podle názoru společnosti Vodafone navrhovatelce nescházelo právo na odstoupení od Rámcové smlouvy, neboť takové právo zákazníci neplyne ani z ustanovení § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích, ani z občanského zákoníku. Společnost Vodafone neshledala důvod pro ukončení Rámcové smlouvy bez sankce a na vyúčtování smluvní pokuty setrvala.

Správní orgán I. stupně přípisem ze dne 3. 11. 2025 informoval odpůrce o zařazení předmětných listin ze spisu sp. zn. ČTÚ-33 816/2025-634 vedeného o Stížnosti do spisu o Námitce a současně jej požádal o vyjádření k obsahu Námitky. Odpůrce měl konkrétně sdělit, zda, případně kdy a jakým způsobem byla navrhovatelka poučena o možnosti odstoupit od Smlouvy dle § 63 odst. 12 s odkazem na § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích a předložit další důkazy na podporu svých tvrzení.

Odpůrce se k řízení o Námitce vyjádřil podáním ze dne 19. 11. 2025. S odkazem na svá předchozí vyjádření k dřívější Stížnosti označil odpůrce za nespornou tu skutečnost, že Rámcová smlouva ze dne 5. 6. 2025 byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku, e-mailem. Obsah Rámcové smlouvy byl navrhovatelce od počátku dobře znám a vzhledem k tomu, že navrhovatelka ji uzavřela s odpůrcem jako podnikající fyzická osoba, nesporně jí právo na odstoupení od Smlouvy ve 14denní zákonné lhůtě. S tvrzením navrhovatelky, že služby byly určeny pouze pro domácnost a je tak nutné na ni pohlížet jako na spotřebitele, odpůrce zásadně nesouhlasí. Odpůrce nemá pochybnosti o tom, že navrhovatelka od počátku zamýšlela uzavřít Rámcovou smlouvu jako podnikající fyzická osoba, nikoliv jako spotřebitel. Výhrada proti uzavření Rámcové smlouvy navrhovatelkou jako podnikající fyzickou osobou nebyla obsahem připomínek navrhovatelky k návrhu Rámcové smlouvy (viz e-mail ze dne 4. 6. 2025 předložený navrhovatelkou), není ani obsahem jejího e-mailu, kterým zaslala odpůrci podepsanou Rámcovou smlouvu s poděkováním za vysvětlení (viz e-mail ze dne 5. 6. 2025 předložený navrhovatelkou). Navrhovatelka sama sebe výslovně označuje za živnostníka (viz přípis navrhovatelky ze dne 13. 6. 2025).

Dle odpůrce nesporně bylo navrhovatelce právo na odstoupení od Rámcové smlouvy, a to ani ze zákona ani na základě Rámcové smlouvy. Rámcová smlouva byla platná a účinná až do jejího ukončení dne 11. 8. 2025.

Z čl. 3.7 Rámcové smlouvy, jak dále odpůrce ve vyjádření uvedl, vyplývá jeho nárok na smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za porušení povinnosti navrhovatelky aktivovat službu na telefonním čísle v síti odpůrce, přičemž mezi účastníky není sporu o tom, že u odpůrce mělo být v návaznosti na uzavření Rámcové smlouvy takto aktivováno jedno tel. číslo (728 756 163). Navrhovatelka však aktivaci tohoto telefonního čísla neprovedla, ani se o to nepokusila. Smluvní pokuta (a nejen smluvní pokuta, když ostatní služby byly navrhovatelce řádně aktivovány a navrhovatelka je mohla užívat, a nadto jí byla na tyto služby ve sporném vyúčtování poskytnuta sleva, na kterou měla nárok právě a pouze na základě Rámcové smlouvy) tak byla dle odpůrce navrhovatelce naúčtována ve vyúčtování č. 1002003123 ze dne 4. 9. 2025 (pod položkou „Odškodnění za předčasné ukončení smlouvy“) ve správné výši.

Přípisem prvostupňového orgánu ze dne 21. 11. 2025 byli oba účastníci řízení vyrozuměni ve smyslu § 36 odst. 3 správního řádu o tom, že byly shromážděny podklady pro vydání rozhodnutí, se kterými mají možnost se seznámit a vyjádřit se k nim. Této možnosti již ani jeden z účastníků řízení nevyužil.

Dne 2. 2. 2026 vydal prvostupňový orgán **rozhodnutí** ve věci samé, jímž návrhu (Námitce) vyhověl a Vyúčtování vystavené na 999 Kč snížil na částku 0 Kč. Výroková část prvostupňového rozhodnutí již byla rekapitulována výše.

Prvostupňový orgán v odůvodnění rozhodnutí zejména uvedl, že mezi účastníky bylo sporné, zda navrhovatelce vzniklo právo odstoupit od Rámcové smlouvy uzavřené distančním způsobem a zda byl odpůrce oprávněn v návaznosti na toto odstoupení uplatnit smluvní pokutu dle bodu 3.7 Rámcové smlouvy. Smlouva byla uzavřena za použití prostředků komunikace na dálku na poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, přičemž navrhovatelka vystupovala jako koncový uživatel – podnikající fyzická osoba. Na smluvní vztah se proto uplatní zákon o elektronických komunikacích i zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*občanský zákoník*“).

Podle § 63 odst. 12 ZEK má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nejen spotřebitel, ale i koncový uživatel, který je podnikající fyzickou osobou, a podnikatel je povinen jej o tomto právu řádně a písemně poučit. Z provedených důkazů však nevyplyvá, že by navrhovatelka byla o právu na odstoupení kdykoli poučena. Poučení neobsahovala smluvní dokumentace ani následná komunikace a odpůrce ani na výzvu správního orgánu neprokázal splnění této povinnosti. Navrhovatelce právo na odstoupení od Smlouvy vzniklo a vzhledem k absenci poučení se lhůta pro odstoupení v souladu s § 1829 odst. 4 občanského zákoníku prodloužila až na jeden rok. Navrhovatelka navíc odstoupila od Smlouvy již dne 13. 6. 2025, tedy v období, kdy by byla zachována i standardní čtrnáctidenní lhůta. Odstoupení je tak třeba považovat za včasné a platné.

Podle § 1818 občanského zákoníku nelze výkon práva na odstoupení od smlouvy spojit s jakýmkoli postihem. Uplatnění smluvní pokuty v důsledku odstoupení proto představuje nepřípustnou sankci a může být současně považováno za nepřiměřené ujednání. Požadavek odpůrce na zaplacení smluvní pokuty ve výši 999 Kč uplatněný ve vyúčtování ze dne 4. 9. 2025 byl proto neoprávněný. Správní orgán je oprávněn rozhodnout o snížení vyúčtování o tuto částku, přičemž povinnost vrátit ji navrhovatelce vyplývá odpůrci z ust. § 64 odst. 11¹ ZEK.

¹ Podle ust. § 64 odst. 11 ZEK *Pokud se strany nedohodnou jinak, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu, popřípadě balíček podle § 63c, v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, popřípadě balíčku podle § 63c, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není podnikatel*

Jde-li o výrok ohledně nákladů řízení, prvostupňový orgán jej odůvodnil s odkazem na ust. § 141 odst. 11 správního řádu tím, že navrhovatelka, která v řízení nesla náklady řízení za zaplacený správní poplatek, měla v řízení plný úspěch.

Rozhodnutí bylo navrhovatelce i odpůrci doručeno dne 3. 2. 2026.

Odpůrce podal dne 17. 2. 2026 proti rozhodnutí včasný blanketní **rozklad**, který následně doplnil podáním ze dne 27. 2. 2026 o odůvodnění. Odpůrce napadá rozhodnutí správního orgánu I. stupně pro nesprávné právní posouzení. Skutkový stav je nesporný: Rámcová smlouva byla s navrhovatelkou jako podnikající fyzickou osobou uzavřena distančně, následně byla na žádost navrhovatelky předčasně ukončena a byla jí vyúčtována smluvní pokuta. Sporné je, zda měla navrhovatelka právo odstoupit od distančně uzavřené Smlouvy. Správní orgán I. stupně dovedl toto právo z ustanovení § 63 odst. 12 ZEK i pro podnikající fyzické osoby. Odpůrce s tímto právním posouzením nesouhlasí, když tvrdí, že uvedené ustanovení žádné právo na odstoupení nezakládá, ale pouze upravuje informační povinnost a počátek běhu lhůty pro ty osoby, jimž právo odstoupit plyne z občanského zákoníku, tedy výlučně spotřebitelům. Jelikož podnikající fyzické osobě právo odstoupit od smlouvy nesvědčí, nebylo odstoupení navrhovatelky platné a Smlouva trvala až do jejího ukončení. Z tohoto důvodu odpůrci vznikl nárok na smluvní pokutu podle Rámcové smlouvy. Odpůrce proto navrhuje zrušení napadeného rozhodnutí a vrácení věci k dalšímu řízení.

Navrhovatelka se k rozkladu odpůrce vyjádřila podáním ze dne 11. 3. 2026. S rozhodnutím se ztotožňuje. Sděluje, že se jí jednalo zejména o princip a upozornění na praktiky odpůrce. K tomu upozorňuje na to, že obchodní zástupce odpůrce jí vždy kontaktoval ze svého čísla a hovory tak nemohly být monitorovány, a přesvědčil ji, aby smlouvu uzavřela na IČO, neboť jen takto jí může nabídnout dané ceny a služby, i když jej informovala, že služby hodlá využívat jen pro své osobní účely. Domnívá se, že podobných stížností eviduje Úřad pravděpodobně vícero.

Právní úprava relevantní pro posouzení věci:

Podle § 64 odst. 1 ZEK *účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby.*

Podle § 64 odst. 7 ZEK *účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.*

poskytující službu, popřípadě balíček podle § 63c, povinen uhrazovat uživatelům služby, popřípadě balíčku podle § 63c, náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

Podle § 64 odst. 8 ZEK **reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. (...)**

Podle § 64 odst. 10 ZEK podnikatel poskytující službu přístupu k internetu nebo interpersonální komunikační službu založenou na číslech, je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. (...). Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.

Podle § 129 odst. 3 ZEK **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 námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.**

Podle § 63 odst. 1 ZEK **Poskytovatel** veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než přenosové služby používané pro poskytování služby komunikace mezi stroji, **poskytne spotřebiteli před uzavřením smlouvy** nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, **vedle informací podle § 1811 a 1820 občanského zákoníku také informace a)** stanovené v příloze č. 1 k tomuto zákonu v rozsahu, v jakém se vztahují k poskytované službě, **a b)** o právu na paušální náhradu podle § 34 odst. 11 a § 34a odst. 11.

Podle § 1820 odst. 1 písm. i) občanského zákoníku **Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a používá-li při něm podnikatel výhradně alespoň jeden komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (dále jen „prostředek komunikace na dálku“), nebo směruje-li takové jednání k uzavření smlouvy mimo prostor obvyklý pro podnikatelovo podnikání, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, pokud lze tohoto práva využít; náležitosti vzorového formuláře stanoví prováděcí právní předpis,**

Podle § 63 odst. 2 ZEK **Informace podle odstavce 1 se poskytují jasně a srozumitelně v textové podobě nebo ve formě dokumentu, který zpřístupní poskytovatel podle odstavce 1,**

ve snadno dostupné elektronické verzi. Poskytovatel podle odstavce 1 spotřebitele výslovně upozorní, že daný dokument je k dispozici a že je důležité si jej stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

Podle § 63 odst. 4 ZEK **Informace podle odstavců 1, 2, 5 a 9 se poskytují též koncovému uživateli, kterým je mikropodnik, malý podnik² nebo nezisková organizace, ledaže se výslovně vzdal všech, nebo některých práv, která mu plynou z těchto odstavců. Koncový uživatel, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, doloží tuto skutečnost prohlášením před uzavřením smlouvy s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, včetně informace, zda se zříká takového práva.**

Podle § 63 odst. 5 ZEK Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než přenosové služby používané pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, je povinen **poskytnout spotřebitelům také stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy** odpovídající šabloně pro shrnutí smlouvy podle přímo použitelného předpisu Evropské unie. Toto shrnutí obsahuje alespoň a) u podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťujícího přístup k veřejné komunikační síti jméno, popřípadě jména, příjmení, sídlo, obchodní firmu a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, popřípadě též označení a adresu umístění odštěpného závodu na území České republiky a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, a v případě, že se liší, kontaktní údaje pro vytýkání vad vyúčtování ceny nebo poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „reklamační“), b) hlavní znaky každé poskytované služby elektronických komunikací, c) ceny za aktivaci služeb elektronických komunikací a jakékoli pravidelné platby související s jejím používáním v případě, že je služba poskytována za přímou peněžní platbu, d) délku trvání smlouvy a podmínky pro obnovení a zánik závazku ze smlouvy, e) rozsah, v němž jsou produkty a služby určeny pro koncové uživatele se zdravotním postižením, f) přehled informací požadovaných přímo použitelným předpisem Evropské unie, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu, jde-li o služby přístupu k internetu.

Podle § 63 odst. 12 ZEK **Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než přenosové služby používané pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, jinou než přenosovou službu používanou pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo**

² K pojmům „mikropodnik“ a „malý podnik“ viz Doporučení Komise (EU) 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků, malých a středních podnik (CELEX 32003H0361)

koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace podle odstavce 1 písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

Posouzení věci správním orgánem II. stupně:

K výroku I. napadeného rozhodnutí:

Přestože skutková zjištění nejsou mezi účastníky zpochybňována, považuje správní orgán II. stupně za vhodné při zachování přehlednosti stručně rekapitulovat skutkový stav a závěry, které tvoří východisko pro jeho další právní posouzení věci.

Navrhovatelka s odpůrcem uzavřela dne 5. 6. 2025 Rámcovou smlouvu. Smlouvu uzavřela za použití prostředku komunikace na dálku, konkrétně prostřednictvím elektronické pošty, když dne 5. 6. 2025 ji stvrdila prostřednictvím e-mailu svým podpisem. Smlouva nabyla účinnosti dnem 10. 6. 2025, kdy odpůrce zaslal navrhovatelce e-mail s potvrzením. Dopisem ze dne 13. 6. 2025, doručeným odpůrci dne 17. 6. 2025, požádala navrhovatelka o zrušení smlouvy bez sankce, přičemž se odkázala na distanční způsob uzavření smlouvy a na to, že od uzavření smlouvy nečerpala žádné služby. Odpůrce žádost navrhovatelky zaevidoval dne 11. 7. 2025 jako výpověď navrhovatelky s tím, že k ukončení služeb mělo s ohledem na výpovědní lhůtu dojít ke dni 11. 8. 2025.

Namítaným Vyúčtováním ze dne 4. 9. 2025 odpůrce navrhovatelce náúčtoval položku pod označením Odškodnění za předčasné ukončení smlouvy ve výši 1 000 Kč včetně DPH. S ohledem na haléřové vyrovnání bylo Vyúčtování vystaveno na částku o 1 Kč nižší, tj. 999 Kč.

Navrhovatelka proti Vyúčtování uplatnila u odpůrce dne 12. 9. 2025 včasnou reklamaci, kterou odpůrce dne 17. 9. 2025 zamítl se zdůvodněním, že vyúčtované odškodnění ve výši 1 000 Kč je účtováno v souladu čl. 3. 7 Rámcové smlouvy za (každé) nepřenesené číslo. Navrhovatelka měla k odpůrci přenést právě jedno telefonní číslo.

Námítka proti vyřízení reklamace na Vyúčtování podaná dne 3. 10. 2025 byla podána včas, tj. ve lhůtě dle § 64 odst. 8 zákona o elektronických komunikacích.

Po přezkoumání napadeného rozhodnutí odvolací správní orgán konstatuje, že s právním posouzením věci správním orgánem I. stupně souhlasí pouze částečně. Zatímco správní orgán I. stupně správně posoudil existenci práva navrhovatelky odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem, pochybil v navazujícím závěru, že takové odstoupení fyzické osoby podnikající automaticky zakládá i nárok na další ochranu poskytovanou spotřebitelům, zejména právo odstoupit od smlouvy bez jakýchkoli finančních dopadů na

odstupující stranu. Tato nesprávná úvaha pak vedla správní orgán I. stupně k chybnému závěru ve věci samé.

V první řadě je třeba blíže vyjasnit, zda navrhovatelka při uzavírání Rámcové smlouvy vystupovala jako spotřebitelka, anebo jednala z pozice podnikatele.

Z Rámcové smlouvy plyne, že navrhovatelka se při jejím uzavření identifikovala jako fyzická osoba podnikající pod IČO 092 75 819. Podpisem Smlouvy navrhovatelka současně výslovně potvrdila (viz čl. 4. 6.), „(...) že tuto Smlouvu uzavírá jako podnikatel a služby Vodafonu využívá pro účely v rámci své podnikatelské činnosti“. Navrhovatelka tak dala jednoznačně najevo a současně potvrdila, že Smlouva se týká její podnikatelské činnosti. Skutečnost, že se tak navrhovatelka rozhodla učinit z důvodu pro ni výhodnějších cenových podmínek, nemůže sama o sobě vést k závěru, že jí náleží postavení spotřebitele a s ním spojená ochrana, a to navzdory jejímu výslovnému smluvnímu prohlášení.

V daném případě je nutné chránit dobrou víru odpůrce (podnikatele), který se oprávněně domníval, že uzavírá smluvní vztah rovněž s podnikatelem (když navrhovatelka uvedla ve smlouvě své IČO) a že tudíž uzavíraná smlouva má obchodní charakter. Připuštění opačného závěru by významně narušovalo právní jistotu účastníků smluvních vztahů, neboť by druhá smluvní strana nemohla důvodně spoléhat na výslovná smluvní prohlášení svého kontrahenta ohledně účelu uzavírané smlouvy.

Tento závěr správní orgán II. stupně činí s tím, že si je vědom soudní judikatury, která v některých případech připouští aplikaci spotřebitelské ochrany podle příslušných ustanovení občanského zákoníku (ať již dřívějšího občanského zákoníku, tj. zákona č. 40/1964 Sb. či současného zákona č. 89/2012 Sb.), i ve vztazích, kde vystupuje jako jeden z účastníků fyzická osoba – podnikatel. V řešené věci ovšem nenastaly takové okolnosti, které by takový postup odůvodňovaly, když skutkový stav je zde diametrálně odlišný od situací, které uvedené soudy posuzovaly.

Za stěžejní judikatorní rozhodnutí lze v dané souvislosti označit například nález Ústavního soudu ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11, či rozsudek Nejvyššího soudu ČR ze dne 15. 2. 2023, čj. 25 Cdo 3497/2021 - 376.

Z nálezu Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 1930/11 vyplývá, že fyzické osobě nelze odepřít spotřebitelskou ochranu pouze proto, že má podnikatelské oprávnění nebo vystupuje jako podnikatel, jestliže v konkrétním smluvním vztahu fakticky nejedná v rámci své podnikatelské činnosti. Nález však současně nelze chápat tak, že každá fyzická osoba podnikající je automaticky spotřebitelem; posouzení závisí na konkrétních okolnostech smluvního vztahu.

Ve věci řešené Ústavním soudem pod sp. zn. I. ÚS 1930/11 stěžovatelka uzavřela kupní smlouvu na školení se zaměřením na investice do šperků, přičemž se identifikovala

jako fyzická osoba. Na dalším školení pak podepsala i mandátní smlouvu, která ji měla zapojit do činnosti pořadatele školení, přičemž tentokrát již smlouvu podepsala s uvedením IČO. Důležitým aspektem při zvažování možnosti uplatnění spotřebitelské ochrany na posuzovaný případ bylo z pohledu Ústavního soudu zejména to, že se účastník smluvního vztahu při uzavření kupní smlouvy identifikoval jako spotřebitel (identifikace v mandátní smlouvě zde nehraje roli), že smlouva byla uzavřena v časové tísní (s ohledem na zvýhodněnou cenu pouze po dobu konání školící akce) a dále, že podnět k uzavření smlouvy přišel od pořadatele akce, přičemž stěžovatelka nebyla na smluvní jednání připravena a při kontraktaci byl využit moment překvapení a nezkušenosti kontraktora. Navíc v případě prodeje na obchodních prezentacích je u spotřebitele vyvolán pocit vděčnosti za poskytnuté doprovodné služby spojené s prezentací, které se spotřebitel může snažit kompenzovat snahou vyhovět nabídce dodavatele. Bez povšimnutí pak nemůže zůstat ani to, že spotřebitel neměl na místě samém možnost porovnat jakost a cenu nabídky s jinými nabídkami.

V rozsudku Nejvyššího soudu ČR čj. 25 Cdo 3497/2021 – 376 dospěl soud k závěru, že podnikatel může být spotřebitelem, jedná-li mimo rámec své podnikatelské činnosti. Vycházel ze zjištění, že žalobce podnikal ve stavebnictví, zatímco smlouva se týkala ustájení soukromě vlastněného sportovního koně. Soud proto konstatoval, že žalobce uzavřel smlouvu „*zcela mimo rámec své podnikatelské činnosti*“ a právě z tohoto skutkového závěru dovodil jeho postavení spotřebitele.

Oproti tomu ve zde projednávané věci byla navrhovatelka ve Smlouvě identifikována svým IČO a současně výslovně prohlásila, že smlouvu uzavírá jako podnikatel a služby využívá pro účely své podnikatelské činnosti. Objektivní okolnosti známé poskytovateli při uzavření smlouvy tedy jednoznačně svědčí o podnikatelském charakteru smluvního vztahu. Dodatečné tvrzení navrhovatelky o soukromém účelu užívání služeb (popř. neprokázané tvrzení, že uvedenou skutečnost předem sdělovala obchodnímu zástupci společnosti Vodafone) nemůže samo o sobě zvrátit právní kvalifikaci vztahu založenou jejím vlastním jednoznačným smluvním prohlášením.

Z uvedeného je zřejmé, že navrhovatelka při uzavírání Smlouvy vystupovala vůči odpůrci jako podnikatelka a že objektivní okolnosti uzavření smlouvy nesvědčí o jejím spotřebitelském postavení. V tomto ohledu se tedy právní posouzení správního orgánu II. stupně shoduje se závěry prvostupňového orgánu v napadeném rozhodnutí.

V návaznosti na vyjasnění otázky postavení navrhovatelky ve smluvním vztahu s odpůrcem bylo namíste posoudit, zda navrhovatelce, která Smlouvu uzavřela jako fyzická osoba podnikající distančním způsobem, svědčilo právo na odstoupení od smlouvy, a dále, zda případně se s takovým právem na odstoupení pojilo i právo odstoupit od smlouvy zcela bez sankcí. Odpůrce se v podaném rozkladu domnívá, že § 63 odst. 12 zákona

o elektronických komunikacích pouze upravuje informační povinnost a počátek běhu lhůty pro ty osoby, jimž právo odstoupit plyne z občanského zákoníku, tj. pro spotřebitele, přičemž však podnikajícím fyzickým osobám právo na odstoupení nezakládá.

Odpůrce správně uvádí, že právo odstoupit od smlouvy uzavřené za použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory je v § 1829 odst. 1 občanského zákoníku vyhrazeno spotřebitelům. Tato skutečnost však sama o sobě nevylučuje, aby zvláštní právní předpis toto právo přiznal i jiným subjektům.

Správní orgán II. stupně ve shodě s prvostupňovým orgánem konstatuje, že zákon o elektronických komunikacích ve svém § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích stanoví právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nejen pro spotřebitele, ale také pro podnikající fyzickou osobu. Úprava odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem v § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích je na rozdíl od úpravy v § 1829 odst. 1 občanského zákoníku stanovena tak, že lhůta pro odstoupení podnikající fyzické osoby od smlouvy uzavřené distančním způsobem začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací dle § 63 odst. 1 ZEK.

Přestože § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích neobsahuje výslovný odkaz na § 1829 občanského zákoníku, z textu a účelu předmětného ustanovení, tedy jazykovým a teleologickým výkladem lze dovodit, že podnikající fyzické osobě právo na odstoupení od smlouvy přiznává. Ustanovení totiž stanoví počátek běhu lhůty pro odstoupení i pro podnikající fyzickou osobu; nedávalo by smysl upravovat běh lhůty, pokud by právo odstoupit vůbec neexistovalo. Tento výklad podporují rovněž důvodové zprávy, z nichž vyplývá úmysl zákonodárce poskytnout podnikajícím fyzickým osobám v postavení zákazníků služeb elektronických komunikací obdobnou míru ochrany, jaká náleží spotřebitelům. Stejný závěr zastává i komentářová literatura.

Je namístě předznámenat, že již před 1. 1. 2022, tj. před účinností (části) novely č. 374/2021 Sb., jež do vnitrostátní právní úpravy transponovala ustanovení směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/172 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (dále jen „Kodex“), zákon o elektronických komunikacích výslovně rozšiřoval některá spotřebitelská práva, včetně práva odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku, také na podnikající fyzické osoby. Současné znění § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích na tuto úpravu navazuje a zachovává její smysl.

Předchozí právní úprava zakotvená v § 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích, ve znění účinném do dne 31. 12. 2021 stanovila, že: *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 zajišťující připojení k veřejné komunikační síti povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny*

poskytnout spotřebiteli informace podle odstavce 1 písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Podle § 63 odst. 13 zákona o elektronických komunikacích v uvedeném znění současně platilo, že Ustanovení odstavce 1 písm. p) a odstavců 7 a 9 až 11 se vedle spotřebitele použijí i na podnikající fyzickou osobu.

V důvodové zprávě k tehdy novému ustanovení § 63 odst. 13 zákona o elektronických komunikacích, který byl zaveden novelou provedenou zákonem č. 311/2019 Sb., bylo konkrétně uvedeno: „Ochrana spotřebitele obsažená v § 63 odstavci 1 písm. p), odstavci 7 a odstavcích 9 až 11 se rozšiřuje na všechny fyzické osoby a na mikropodniky. **Úprava v praxi znamená poskytnutí ochrany podnikajícím fyzickým osobám a podnikům (právníkům osobám) s méně než 10 zaměstnanci a obratem do 2 milionů EUR.** Subjekty, kterým se poskytuje ochrana, jsou sice podnikatelé stejně jako podnikatelé poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť, nicméně **v předmětných smluvních vztazích jsou (mnohdy výrazně) slabší smluvní stranou** a jejich postavení se v oblasti elektronických komunikací téměř neliší od postavení spotřebitelů, proto je vhodné tuto faktickou nerovnost **zmírnit** právní úpravou.“

Je tedy zřejmé, že zákonodárce již v předchozí právní úpravě vztáhl spotřebitelskou ochranu týkající se práva odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem rovněž na podnikající fyzickou osobu a v tomto pokračoval i v rámci následující novely zákona o elektronických komunikacích provedené zákonem č. 374/2021 Sb., kde došlo k přeformulování této části § 63 (viz současné znění odstavce 12), věcné zaměření však zůstalo stejné.

Původní návrh úpravy § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích ve Sněmovním tisku č. 1084 (volební období 2017 – 2021) [návrh zákona, kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony], dával možnost odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem *mikropodniku, malému podniku nebo neziskové organizaci*, poslaneckým pozměňovacím návrhem však byla provedena úprava daného ustanovení na možnost odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem pro *podnikající fyzické osoby*. Tento pozměňovací návrh byl součástí usnesení Hospodářského výboru č. 376 ze dne 31. 3. 2021 a v dokumentech Poslanecké sněmovny z daného volebního období je veden jako tisk 1084/2³. V odůvodnění k předmětnému pozměňovacímu návrhu bylo uvedeno: „Odstavec 12 je převzetím platného

³ <https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=188185>

znění § 63 odst. 9 ve spojení s § 63 odst. 13 s terminologickou úpravou dle občanského zákoníku. Smyslem ustanovení je, aby měl spotřebitel nebo koncový uživatel, který je podnikající fyzickou osobou (živnostník), možnost získat písemný (úplný) obsah smlouvy v případech, kdy uzavírá nebo mění smlouvu při použití prostředku komunikace na dálku. Současně jim toto ustanovení dává možnost v případě, kdy podnikatelem poskytnuté písemnosti rekapituluující obsah smlouvy (uzavřené nebo změněné "dálkovým způsobem") neodpovídají dohodnutému (uživatelé vnímanému) obsahu smlouvy, od takové smlouvy odstoupit. Druhá věta posunuje okamžik počátku běhu 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku uvedené v § 1829 občanského zákoníku na den následující po dni předání těchto informací.

Zákonodárce tak zde zcela jednoznačně vyjádřil svůj úmysl v rámci § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích upravit možnost podnikající fyzické osoby odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem za podmínek podle § 1829 občanského zákoníku.

Přestože ustanovení § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích v sobě neobsahuje výslovný, resp. normativní odkaz, na příslušné ustanovení občanského zákoníku, jeho výkladem za použití základních výkladových metod je třeba dojít k závěru, že při naplnění podmínek v něm uvedených přiznává podnikající fyzické osobě právo na odstoupení od smlouvy obsažené pro spotřebitele v § 1829 občanského zákoníku. Výklad, že ustanovení § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích toto právo odstoupit od smlouvy nezakládá, nýbrž upravuje pouze běh lhůty pro odstoupení od smlouvy ve vztahu k osobě, které fakticky právo na odstoupení od smlouvy nenáleží, by postrádal logiku (neboť by upravoval lhůtu pro odstoupení od smlouvy bez samotného práva od smlouvy odstoupit).

Skutečnost, že v ust. § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích je vztažen počátek běhu lhůty pro odstoupení pro podnikající fyzickou osobu stejně jako u spotřebitele k okamžiku předání souhrnných informací o smlouvě, nebo její změně, jednoznačně nasvědčuje tomu, že podnikající fyzická osoba v těchto případech právo odstoupit od smlouvy má. V případě, že by dané ustanovení bylo vykládáno tak, že právo odstoupit podnikající fyzické osobě nesvědčí, vykládali bychom dané ustanovení a priori tak, že je obsoletní, což zjevně nebyl úmysl zákonodárce. I vzhledem k tomu, že právo odstoupit by v jiném případě muselo být mezi poskytovatelem služeb elektronických komunikací a podnikající fyzickou osobou smluvně sjednáno a s ohledem na skutečnost, že ostatní zákonné důvody odstoupení jsou vztaženy ke zcela jiným okamžikům ve smluvním vztahu, nelze usuzovat na skutečnost, že běh lhůty je vztažen k odstoupení z jiného právního důvodu.

Nadto z gramatického výkladu poslední věty § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích „Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou ...“, lze vzhledem k využití spojky „nebo“ bez čárky dovodit, že zjevně došlo k postavení podnikající fyzické osoby na roveň spotřebitele, jako slabší strany, i co do práva odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem.

Uvedený závěr podporuje rovněž komentářová literatura k § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích (CHUDOMELOVÁ, Z. a kol. Komentář k § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer), která uvádí: „*smyslem předmětného ustanovení je, aby měl účastník, který je spotřebitelem nebo koncový uživatel, který je podnikající fyzickou osobou, v případě uzavírání smlouvy nebo její změny distančním způsobem s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu jinou než přenosovou službu používanou pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, nebo službu připojení k veřejné komunikační síti, rovněž k dispozici informace podle odstavce 1 komentovaného ustanovení v listinné nebo elektronické podobě, a pokud takové informace nemá k dispozici, nemůže dojít ani k uplynutí, resp. k běhu lhůty pro odstoupení od smlouvy. Druhá věta tak posunuje okamžik počátku běhu 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku uvedené v § 1829 obč. zák. na den následující po dni předání informací podle věty první. **Daná „spotřebitelská“ lhůta k odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem je tedy zákonem o elektronických komunikacích vztahena i k podnikajícím fyzickým osobám (jako slabší smluvní straně). Právo spotřebitele a fyzické podnikající osoby na odstoupení podle věty druhé se v případě změny smlouvy (závazku) přitom vztahuje toliko k takto učiněné změně závazku, nikoli ke smlouvě jako celku.***“

Ustanovení § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích je pak ve vztahu *lex specialis* (zvláštní právní úpravy) k ustanovením o závazcích ze smluv uzavíraných distančním způsobem a mimo obchodní prostory spotřebitelem zakotveným v § 1820 a násl. občanského zákoníku, přičemž přiznává podnikajícím fyzickým osobám právo na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem.

Prvostupňový orgán tudíž správně konstatoval, že navrhovatelka měla právo na odstoupení od smlouvy uzavřené za použití prostředků komunikace na dálku.

Se správním orgánem I. stupně se však nelze ztotožnit v jeho závěru, že s odstoupením podnikající fyzické osoby od smlouvy uzavřené distančním způsobem podle § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích nelze spojit žádný postih.

Prvostupňový orgán na posuzovanou věc aplikoval § 1818 větu první občanského zákoníku, podle něhož platí, že má-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle příslušných ustanovení občanského zákoníku, nevyžaduje se uvedení důvodu odstoupení

a s výkonem tohoto práva nelze spojit postih. Z uvedeného ustanovení však vyplývá, že zákaz spojovat odstoupení s postihem je zákonodárcem výslovně vázán na spotřebitele a na právo odstoupit od smlouvy přiznané spotřebiteli občanským zákoníkem.

Ustanovení § 1818 občanského zákoníku proto nelze vnímat jako obecné pravidlo dopadající na každou osobu, které právní předpis přiznává oprávnění odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem. Jedná se naopak o součást souboru zvláštních ochranných ustanovení občanského zákoníku, jejichž účelem je posílení právního postavení spotřebitele jako slabší smluvní strany. Jestliže zákonodárce v § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích rozšířil na podnikající fyzické osoby právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku, nelze bez dalšího dovozovat, že tím současně rozšířil i všechny ostatní právní důsledky, které občanský zákoník spojuje výhradně se statusem spotřebitele.

Takový závěr nevyplývá ani z textu § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích, ani z jeho legislativní historie. Z důvodových zpráv je patrný záměr poskytnout podnikajícím fyzickým osobám ochranu spočívající v možnosti seznámit se s úplným obsahem smlouvy uzavřené na dálku a v právu od takové smlouvy odstoupit. Nelze však dovodit úmysl zákonodárce postavit podnikající fyzické osoby ve všech ohledech na roveň spotřebitelům nebo na ně přenést celý režim spotřebitelské ochrany upravený občanským zákoníkem.

Rozšíření práva odstoupit od smlouvy podle § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích a rozšíření zákazu spojovat výkon tohoto práva s jakýmkoli postihem podle § 1818 občanského zákoníku jsou přitom dvě odlišné otázky. Zatímco první z nich lze výkladem § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích, jak již bylo výše vyjasněno, jednoznačně dovodit, pro druhou absentuje dostatečný zákonný podklad. Pokud by zákonodárce zamýšlel přiznat podnikajícím fyzickým osobám i ochranu spočívající v absolutním zákazu jakýchkoli majetkových důsledků spojených s odstoupením od smlouvy, bylo by nutno očekávat, že tak učiní výslovně.

Ačkoli je třeba § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích vykládat tak, že podnikající fyzické osobě přiznává právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem, nelze bez dalšího dovozovat, že se na ni vztahují veškeré další právní následky a garance, které občanský zákoník spojuje výhradně s postavením spotřebitele. Z textu zákona ani ze žádné z důvodových zpráv nevyplývá úmysl zákonodárce postavit podnikající fyzickou osobu na roveň spotřebitele ve všech aspektech spotřebitelské ochrany. Zákonodárce na podnikající fyzické osoby rozšířil konkrétní institut – právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku –, nikoli celý režim ochrany spotřebitele.

Uvedené dává smysl i z hlediska účelu právní úpravy. Smyslem § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích je především umožnit podnikající fyzické osobě seznámit se po uzavření smlouvy na dálku s jejím úplným písemným obsahem

a poskytnout jí časový prostor k přehodnocení smluvního závazku, zejména pokud by dodatečně doručené písemné vyhotovení neodpovídalo tomu, co bylo při distančním jednání sjednáno. Účel ustanovení tedy spočívá v přiznání práva smlouvu zrušit, nikoli nutně v poskytnutí všech dalších výhod, které občanský zákoník přiznává výhradně spotřebitelům.

Samotné právo odstoupit od smlouvy proto neztrácí svůj význam ani tehdy, je-li jeho výkon za určitých okolností spojen s majetkovými důsledky vyplývajícími ze smlouvy nebo ze zákona. Podstatou ochrany zakotvené v § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích je možnost jednostranně ukončit smluvní vztah v zákonem stanovené lhůtě, nikoli garance, že takové odstoupení bude ve všech případech zcela bez ekonomických následků. K rozšíření zákazu postihu podle § 1818 občanského zákoníku na podnikající fyzické osoby by proto bylo třeba výslovného zákonného podkladu, který však v projednávané věci absentuje.

Ve světle těchto závěrů je pak třeba přistoupit k posouzení ujednání čl. 3. 7. Smlouvy, od něhož společnost Vodafone odvíjí své právo účtovat navrhovatelce smluvní pokutu za nepřenesení telefonního čísla.

V čl. 3. 7. Smlouvy si navrhovatelka s odpůrcem sjednali následující: *V případě, že pro poskytování některé ze Služeb mají být do sítě Vodafone přenesena telefonní čísla Účastníka ze sítě jiného poskytovatele a Zákazník všechna tato čísla **nepřenes** do sítě Vodafone nejpozději do 3 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy (resp. od začátku prvního účtovacího období, ve kterém je stanovena minimální měsíční částka), **nebo v této lhůtě pro přenos dojde k předčasnému ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé nepřenesené telefonní číslo (...).***

Správní orgán II. stupně posouzením předmětného smluvního ujednání neshledal důvody pro závěr o neplatnosti. Ujednání je formulováno určitě, srozumitelně a jednoznačně, přičemž z jeho obsahu lze bez obtíží dovodit jak podmínky vzniku povinnosti, tak rozsah požadovaného plnění.

V posuzované věci navíc výše smluvní pokuty činila 1 000 Kč za jedno nepřenesené telefonní číslo a byla sjednána jako jednorázová, předem určitelná a transparentní částka. Nejedná se o sankci zjevně nepřiměřenou významu zajišťované povinnosti. Účelem smluvní pokuty bylo chránit oprávněný hospodářský zájem poskytovatele, který uzavíral smlouvu s očekáváním přenesení telefonního čísla do své sítě a za tímto účelem byl připraven poskytovat navrhovatelce smluvně sjednané výhody. Za těchto okolností nelze dospět k závěru, že by uplatnění smluvní pokuty představovalo obcházení § 63 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích nebo faktické popření práva podnikající fyzické osoby od smlouvy odstoupit.

Za daných okolností správní orgán II. stupně neshledal důvod k závěru, že by smluvní pokuta sjednaná v čl. 3.7 Smlouvy byla v rozporu s dobrými mravy, představovala zjevné zneužití smluvní autonomie nebo byla nepřiměřená významu zajišťované povinnosti. Ani z obsahu správního spisu nevyplývají konkrétní okolnosti, které by v projednávaném případě odůvodňovaly závěr o neplatnosti či nevymahatelnosti předmětné sankce.

Podmínky pro aplikaci čl. 3.7 Smlouvy byly v projednávané věci naplněny, neboť navrhovatelka ve Smlouvou stanovené lhůtě nepřenesla do sítě Vodafone (jedno) telefonní číslo a současně před uplynutím této lhůty smluvní vztah s odpůrcem ukončila tím, že od Smlouvy odstoupila.

Na základě uvedeného dospěl správní orgán II. stupně na rozdíl od prvostupňového orgánu k závěru, že částka 1 000 Kč (resp. 999 Kč po haléřovém vyrovnání) byla ve Vyúčtování naúčtována navrhovatelce oprávněně, v souladu se smluvním ujednáním a způsobem, který neodporuje právním normám, od nichž se nelze smluvně odchýlit.

S ohledem na toto posouzení přistoupil správní orgán II. stupně podle § 90 odst. 1 písm. c) správního řádu ke změně výroku I. napadeného rozhodnutí, a to tak, že námítce proti vyřízení reklamace ze dne 12. 9. 2025 na vyúčtování ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací č. 1002003123 ze dne 4. 9. 2025 nevyhověl.

K výroku II. napadeného rozhodnutí (náklady prvostupňového řízení):

Dle § 141 odst. 11 správního řádu Ve sporném řízení přizná správní orgán účastníkovi, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva proti účastníkovi, který ve věci úspěch neměl. Měl-li účastník ve věci úspěch jen částečný, může správní orgán náhradu nákladů poměrně rozdělit, popřípadě rozhodnout, že žádný z účastníků nemá na náhradu nákladů právo. I když měl účastník ve věci úspěch jen částečný, může mu správní orgán 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 správního orgánu.

Zásada úspěchu ve věci zakotvená v § 141 odst. 11 správního řádu odůvodňuje přiznání náhrady účelně vynaložených nákladů tomu účastníkovi, který měl ve věci plný úspěch.

Vzhledem k tomu, že změnou výroku I. se v řízení stal plně úspěšným odpůrce, správní orgán II. stupně mu nově přiznal náhradu nákladů prvostupňového řízení za právní zastoupení v souladu s vyhláškou č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „advokátní tarif“).

Odpůrci náleží odměna za 2 úkony právní služby à 1 820 Kč, a to za *převzetí a přípravu zastoupení a vyjádření k návrhu navrhovatelky* (§ 7 bod 3.,

§ 10b odst. 1 a § 11 odst. 1 advokátního tarifu), dále náhrada hotových výdajů ve výši 2 x 450 Kč na jeden úkon právní služby (§ 13 odst. 4 advokátního tarifu), celkem tedy 4 540 Kč navýšených o 21% sazbu DPH, tj. **5 493,40 Kč**, jak je uvedeno ve výroku 1. tohoto rozhodnutí⁴.

K náhradě nákladů řízení o rozkladu:

Výrok týkající se náhrady nákladů řízení o rozkladu (viz výrok 2. tohoto rozhodnutí o rozkladu) je odůvodněn tím, že v řízení o rozkladu odpůrce měl plný úspěch, když jeho rozklad vedl ke změně rozhodnutí v jeho prospěch.

Odpůrce přitom nesl účelně vynaložené náklady na právní zastoupení. V souladu s výše citovaným § 141 odst. 11 správního řádu a podle advokátního tarifu mu proto byla přiznána náhrada nákladů řízení za právní zastoupení ve výši **2 746,70 Kč** (1x úkon právní služby dle § 11b odst. 1 advokátního tarifu [*podání rozkladu*] ve výši 1 820 Kč + náhrada hotových výdajů ve výši 450 Kč + DPH 21 %).

Ze všech shora uvedených důvodů správní orgán II. stupně na základě svého oprávnění podle § 123 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích rozhodl tak, jak je uvedeno ve výrokové části tohoto rozhodnutí.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí se podle ustanovení § 91 odst. 1 ve spojení s ustanovením § 152 odst. 5 správního řádu nelze odvolat.

Ing. Marek Ebert
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

⁴ Dle stanoviska Ústavního soudu ze dne 5. 3. 2025, sp. zn. Pl. ÚS-st. 60/24 *Změní-li odvolací soud výrok soudu prvního stupně o nákladech občanského soudního řízení v neprospěch odvolatele, neporuší tím jeho práva zaručená čl. 36 odst. 1 a čl. 37 odst. 3 Listiny základních práv a svobod.*