



# Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Číslo jednací  
ČTÚ-27 781/2022-638/IV. vyř. - ŽIT

Ostrava  
19.09.2022

Český telekomunikační úřad (dále jen „správní orgán“) jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), a podle § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), vydává toto

## rozhodnutí:

I. Námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny č. 2019013523 ve výši 900,00 Kč za veřejně dostupnou službu elektronických komunikací vystavené dne 22. 4. 2022 (položka *Deinstalace 10.27.119.138* ve výši 900,00 Kč), v řízení, jehož účastníky jsou

**(dále jen „navrhovatel“)** a **STARNET, s.r.o., IČO 260 41 561, se sídlem Žižkova tř. 226/3, České Budějovice 6, 37001 České Budějovice (dále jen „odpůrce“)**, jako poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, podané podle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích, se vyhovuje.

Vyúčtování ceny č. 2019013523 ze dne 22. 4. 2022 se snižuje na částku 0,00 Kč.

II. Odpůrce je povinen podle § 141 odst. 11 správního řádu uhradit navrhovateli náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 100,00 Kč, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

## Odůvodnění:

Dne 13. 6. 2022 obdržel správní orgán námitku proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny č. 2019013523 za veřejně dostupnou službu elektronických komunikací vystavené dne 22. 4. 2022 (dále jen „vyúčtování“).

Navrhovatel jako důvod svého návrhu uvedl, že nesouhlasí s účtováním deinstalačního poplatku, neboť tento nebyl sjednán při uzavření smlouvy. Odpůrce jej měl informovat o změně smlouvy ve Výzvě k platbě ze dne 1. 12. 2020, avšak informace „Oznámení o vyhlášení nové dokumentace“ byla dle navrhovatele skryta až na druhé straně vyúčtování. Navíc zde nebyla žádná výslovná zmínka o deinstalačním poplatku. Podle navrhovatele je tento poplatek v rozporu s dobrými mravy. Navrhovatel se po odpůrci domáhá snížení předmětného vyúčtování o částku ve výši 900,00 Kč.

Ke svému podání přiložil navrhovatel dokumenty: První reklamace požadavku na zaplacení poplatku 900 Kč za deinstalaci ze dne 6. 5. 2022, Výzva k platbě s VS 2019013523 ze dne 22. 4. 2022 (vyúčtování), Potvrzení o odchozí úhradě, vyřízení reklamace ze dne 13. 5. 2022, Druhé reklamování požadavku na zaplacení poplatku 900 Kč za deinstalaci ze dne 15. 5. 2022, Zamítnutí druhé reklamace na zaplacení poplatku 900 Kč za deinstalaci

ze dne 19. 5. 2022, Potvrzení výpovědi a informace o zaplacení 900,00 Kč ze dne 22. 4. 2022 a Výzva k platbě s VS 2019013523 ze dne 1. 12. 2020.

Správní poplatek vyměřený podle sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 110 písmeno d), byl uhrazen navrhovatelem dne 8. 7. 2022.

O zahájení správního řízení byli účastníci řízení vyrozuměni dopisem ze dne 15. 7. 2022. K námitce proti vyřízení reklamace se odpůrce vyjádřil podáním ze dne 21. 7. 2022, v němž uvedl:

*„Společnost STARNET má za to, že deinstalační poplatek byl účtován řádně v souladu s platnou smluvní dokumentací. O nastávající změně smluvní dokumentace a právu na odstoupení od smlouvy byl navrhovatel informován ve výzvě k platbě ze dne 1.12.2020. Lze zmínit, že ust. § 63 odst. 6 tehdy platného zákona o elektronických komunikacích je poskytovatel povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy informovat účastníka o uveřejnění a rovněž ho informovat o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. V daném případě si zákazník zvolil jako způsob komunikace formu emailu, přičemž daná informace mu byla také tímto způsobem poskytnuta. Dané upozornění bylo v běžné velikosti písma, nebylo nikterak uschované před pohledem zákazníka. Poskytovatel nemůže nést odpovědnost za to, že stěžovatel přehlídí důležitá upozornění. V závazkových vztazích je zcela běžné, že dokumenty jsou více jak jednostránkové.*

*V návaznosti na výše uvedené nemá poskytovatel za to, že by byl deinstalační poplatek v rozporu s dobrými mravy, jelikož společnosti skutečně vzniknou náklady nejen na fyzickou deinstalaci zapůjčeného zařízení. Deinstalační poplatek není sankční položkou, ale je souhrnem nezbytných administrativních i technických úkonů, které souvisejí s ukončením smluvního vztahu, účtovaná částka je pouhou částí nákladů, které jsou s každou deinstalací spojeny.“*

Správní orgán konstatuje, že účastníkům řízení bylo umožněno před ukončením správního řízení a vydáním rozhodnutí v dané věci nahlédnout do spisu a popřípadě jej doplnit. Žádný z účastníků však této možnosti nevyužil.

Správní orgán posoudil předložené podklady a dospěl k závěru, že námitka proti vyřízení reklamace je důvodná.

Nejprve správní orgán ověřil, že v posuzované věci byly splněny podmínky pro podání námítky k Českému telekomunikačnímu úřadu stanovené v § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích. Reklamace předmětného vyúčtování byla navrhovatelem uplatněna dne 6. 5. 2022 a odpůrcem vyřízena dne 13. 5. 2020. Správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace bylo zahájeno dne 13. 6. 2021, tedy v zákonem stanovené lhůtě 1 měsíce.

Z obsahu spisu plyne, že odpůrce poskytoval navrhovateli služby elektronických komunikací v období od května 2019 do 23. 5. 2022 (zejména službu přístupu k internetu) na základě uzavřené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž součástí jsou i všeobecné podmínky a ceník. Smlouva o poskytování služeb byla ukončena na základě výpovědi. Odpůrce při ukončení smlouvy naúčtoval navrhovateli poplatek *Deinstalace 10.27.119.138* ve výši 900,00 Kč, který je předmětem sporu. Navrhovatel s jeho účtováním nesouhlasí, neboť tento nebyl sjednán při uzavření smlouvy, ale až následně změnou smluvní dokumentace ze strany odpůrce (změna oznámena ve vyúčtování ze dne 1. 12. 2020). Pro posouzení oprávněnosti naúčtovaného poplatku je předně nutno posoudit, zda byla změna smlouvy navrhovateli oznámena v souladu se zákonem o elektronických komunikacích.

Podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích účinného do 31. 12. 2020 (tj. ke dni oznámení změny smlouvy) platilo, že *podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5.*

Odpůrce o změně smlouvy informoval navrhovatele oznámením uvedeným ve vyúčtování ze dne 1. 12. 2020 takto:

„Oznámení o vyhlášení nové dokumentace

Vážený kliente, dovoluujeme si Vám oznámit, že jsme vyhlásili nové znění **smluvní dokumentace, včetně Všeobecných obchodní podmínek, týkající se poskytovaných služeb**. Odkaz na novou dokumentaci naleznete na našich stránkách. Tato zpráva je Vám zaslána z důvodu, že na základě uzavřené smlouvy jste klientem společnosti STARNET, s.r.o., která si takto plní zákonné povinnosti týkající se vyhlášení změny smluvní dokumentace. **Nová smluvní dokumentace nabývá účinnosti dne 1.1.2021**. Pokud zákazník neakceptuje nové znění smluvních podmínek, může po splnění podmínek, ke dni nabytí účinnosti smluvní dokumentace, smlouvu bez sankcí vypovědět. Nová smluvní dokumentace nám umožní pro naše věrné zákazníky připravit věrnostní bonusy, které mohou využít pro nákup zařízení, např. domácí WiFi router nebo SET-TOP-BOX, za zvýhodněných podmínek. Více informací o této akci od nás obdržíte prostřednictvím e-mailu nebo v našem zákaznickém portálu na adrese <https://zakaznik.starnet.cz/>. Váš STARNET“

Poplatek *Deinstalace* a jeho výše (900,00 Kč) je zakotven v ceníku a správním orgánu je z úřední činnosti (kontrola vedená pod čj. ČTÚ-6 963/2022-638) známo, že ke změně ceníku došlo až dne 1. 2. 2021. O této změně navrhovatel tedy nebyl informován (v oznámení o změně smluvní dokumentace je uvedeno datum změny 1. 1. 2021 a odpůrce navíc vůbec nezmínil, že by mělo dojít ke změně ceníku). Vzhledem k tomu, že o změně ceníku nebyl navrhovatel informován v souladu s ustanovením § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, je nutno konstatovat, že účtovaná položka *Deinstalace* 10.27.119.138 nebyla odpůrcem naúčtována oprávněně.

Správním orgánu je z další úřední činnosti (podnět řešený pod čj. ČTÚ-52 705/2021-638) známo, že odpůrce jiným svým zákazníkům (např. zákazník J. Ř., variabilní symbol 2020016445) oznámil téhož dne, tj. 1. 12. 2020, změnu smluvní dokumentace zcela odlišným způsobem:

„Vážený kliente, dovoluujeme si Vám oznámit, že jsme vyhlásili nové znění **smluvní dokumentace, včetně Všeobecných obchodních podmínek, týkající se poskytovaných služeb a nový Ceník**. Tato zpráva je Vám zaslána z důvodu, že na základě uzavřené smlouvy jste klientem společnosti STARNET, s.r.o., která si takto plní zákonné povinnosti týkající se vyhlášení změny smluvní dokumentace. **Nová smluvní dokumentace nabývá účinnosti dne 1.1.2021 (Všeobecné obchodní podmínky) a 1.2.2021 (Ceník)**. Pokud zákazník neakceptuje nové znění smluvních podmínek, může ke dni nabytí účinnosti nové smluvní dokumentace smlouvu bez sankcí vypovědět. Nová smluvní dokumentace nám umožní pro naše věrné zákazníky připravit věrnostní bonusy, které mohou využít pro nákup zařízení, např. domácí WiFi router nebo SET-TOP-BOX za zvýhodněných podmínek. Více

informací o této akci od nás obdržíte prostřednictvím e-mailu nebo v našem zákaznickém portále na adrese <https://zakaznik.starnet.cz/>.

Nové Všeobecné obchodní podmínky naleznete zde: [https://www.starnet.cz/download/VOP\\_starnet\\_2021.pdf](https://www.starnet.cz/download/VOP_starnet_2021.pdf) a nový ceník naleznete zde: <https://www.starnet.cz/download/cenik.pdf>.

Váš STARNET“

Jak je patrné z výše uvedeného, v posuzovaném případě byl o změně smlouvy navrhovatel informován zcela jinak, resp. ve vyúčtování vystaveném dne 1. 12. 2020 nebyl informován o změně ceníku účinného od 1. 2. 2021 (odpůrce ve vyřízení reklamace i ve správním řízení o námitce proti vyřízení reklamace odkazuje pouze na informaci oznámenou navrhovateli právě v tomto vyúčtování; z ničeho přitom neplyne, že by byl navrhovatel informován o změně smlouvy – ceníku účinném od 1. 2. 2021 – např. v jiném vyúčtování).

Správní orgán je dále toho názoru, že poplatek *Deinstalace* je svou povahou natolik významným smluvním ujednáním, že jeho zavedení do smlouvy formou jednostranné změny ceníku či všeobecných podmínek je optikou nálezu Ústavního soudu ČR ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11, zcela nedostatečné. Správní orgán si je vědom, že cit. nález se týká především smluvní pokuty (právní věta: „*V rámci spotřebitelských smluv ujednání zakládající smluvní pokutu zásadně nemohou být součástí tzv. všeobecných obchodních podmínek, nýbrž toliko spotřebitelské smlouvy samotné – listiny, na niž spotřebitel připojuje svůj podpis.*“), avšak závěry zde uvedené lze vztáhnout i na poplatek za *Deinstalaci*, neboť ten je právě pro svou povahu (poplatek účtovaný při ukončení smlouvy) se smluvní pokutou srovnatelný. Bylo na místě, aby změna smlouvy (zavedení poplatku za *Deinstalaci*) byla provedena např. písemným dodatkem, tedy listinou, na níž bude připojen i podpis navrhovatele. I z tohoto důvodu je tedy nutno považovat naúčtování sporného poplatku za neoprávněné.

Po posouzení dospěl správní orgán k závěru, že poplatek *Deinstalace 10.27.119.138* ve výši 900,00 Kč nebyl odpůrcem naúčtován oprávněně, a tedy námitka proti vyřízení reklamace je důvodná, a tak přistoupil správní orgán ke snížení předmětného vyúčtování, jak uvedl ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

Podle § 141 odst. 11 správního řádu platí, že 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.

Navrhovateli vznikly náklady řízení ve výši 100,00 Kč za uhrazený správní poplatek. Vzhledem k tomu, že navrhovatel měl v daném řízení plný úspěch, rozhodl správní orgán o nákladech řízení tak, jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

### **Poučení:**

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v počtu dvou stejnopisů v listinné podobě na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro severomoravskou oblast, Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, nebo v elektronické podobě do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, či elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem na adresu: podatelna@ctu.cz.

Mgr. Tomáš Žíla v. r.  
odborný rada

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Tomáš Žíla, 20. 9. 2022

Vypraveno dne: 20. 9. 2022