



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

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



Číslo jednací
ČTÚ-14 092/2022-638/IV. vyř. - Kol

Vyřizuje / telefon
Bc. Kostelníková / 595138546

Ostrava
27.04.2022



zasíláme Vám odpověď na Vaše podání k Českému telekomunikačnímu úřadu (dále též jen „Úřad“), týkající se společnosti STARNET, s.r.o., IČO 260 41 561, se sídlem Žižkova třída 226/3, 370 00 České Budějovice (dále jen „poskytovatel“), jehož předmětem je nesouhlas s účtováním deinstalačního poplatku po ukončení smluvního vztahu. Vaše podání bylo zaevidováno pod čj. ČTÚ-14 092/2022-638.

Pro Vaši informaci uvádíme, že Úřad je podle § 3 odst. 1 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“), zřízen jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Jeho působnost je vymezena zejména tímto zákonem.

V rámci šetření podání Úřad v souladu s § 115 zákona o elektronických komunikacích vyzval poskytovatele, aby se k předmětné záležitosti vyjádřil.

Poskytovatel zaslal vyjádření k Vašemu podání, ke kterému také doložil:

- kopii smlouvy „Rámcová smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací a Prováděcí smlouva“ č. 196323,
- kompletní ceník platný od 1. 1. 2022 (dále též jen „ceník“),
- všeobecné obchodní podmínky platné od 1. 1. 2021 (dále též jen „VP“),
- výzvu k platbě s VS 2020015932 ze dne 1. 12. 2020,
- výzva k platbě s VS 2020015932 ze dne 16. 3. 2022,
- souhrn e-mailové komunikace.

Zjištěné skutečnosti:

Z doložených podkladů vyplynulo, že jste vypověděla smluvní vztah s poskytovatelem. Poskytovatel na základě přijaté výpovědi smluvní vztah ukončil ke dni 3. 4. 2022. V souvislosti s ukončením smluvního vztahu po Vás poskytovatel požadoval úhradu deinstalačního poplatku ve výši 900,00 Kč (viz výzva k platbě VS 2020015932 vystavená dne 16. 3. 2022).

Poskytovatel ve svém vyjádření, které zaslal Úřadu, uvedl, že informace o změně smluvních podmínek Vám byla zaslána prostřednictvím „Výzvy k platbě“ ze dne 1. 12. 2020. Zaslaná „Výzva k platbě“ obsahovala následující informaci:

POZNÁMKY:

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 OtavaNet s.r.o., která si takto plní zákonnou povinnost 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://muj.otavanet.cz>. Váš OTAVANET

Úřad ke zjištěným skutečnostem uvádí následující:

Ve svém podání jste žádala o prošetření oprávněnosti nároku poskytovatele služeb na deaktivační poplatek. K tomu Úřad uvádí, že v ceníku poskytovatele v části „*Ceník zboží, dalších služeb a dalších úkonů & Ostatní*“ je tato položka ve výši 900,00 Kč rozepsána následovně: „*Deinstalace – souhrn prací směřujících k odpojení zákazníka od sítě elektronických komunikací poskytovatele*“.

V aktuálních VP poskytovatele je k možnosti účtování tohoto poplatku uvedeno:

- 7.6.** Byly-li Zákazníkovi v rámci Věrnostního programu poskytnuty slevy oproti Ceníku (podmíněné minimální dobou, po níž je Zákazník povinen řádně užívat služby sjednané ve Smlouvě a dodržovat dohodnuté podmínky včetně hrazení cen a případných dalších poplatků), bere Zákazník pro případ nesplnění podmínek cenového zvýhodnění dle čl. 7.5 těchto VOP na vědomí, že mu nárok na tyto slevy nevznikne a poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi vyúčtovat poplatky v plné výši dle Ceníku, případně doučtovat Zákazníkovi částky odpovídající poskytnutým slevám z poplatků (zejména zvýhodněná zařízení, zvýhodněné pronájmy zařízení, cenová zvýhodnění Instalace či Deinstalace či jiná další cenová zvýhodnění).

Z výše uvedeného ustanovení VP lze usuzovat, že poskytovatel podmiňuje vyúčtování poplatku dle ceníku v případě nesplnění podmínek cenového zvýhodnění dle článku 7.5. VP.¹

Z doložených dokladů je zřejmé, že jste proti předmětnému vyúčtování, obsahující deinstalační poplatek, uplatnila reklamaci, která je dosud v řešení (poskytovatel Vaši reklamaci obdržel dne 31. 3. 2022). Dále z vyjádření poskytovatele vyplývá, že jste na základě „Výzvy k platbě“ cenu za deinstalační poplatek již uhradila, a to dne 28. 3. 2022. Dle sdělení poskytovatele Vám byl ke dni 3. 4. 2022 ukončen smluvní vztah.

¹ „Nárok na slevu v rámci Věrnostního programu Zákazníkovi vzniká, pokud: a) je Věrnostní období dohodnuto ve Smlouvě a zároveň; b) je řádně Služba užívána a hrazena nejméně po dobu Věrnostního období a zároveň; c) Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy a zároveň; d) Zákazník neporušil Smlouvu způsobem, kvůli kterým může Poskytovatel omezit Služby“.

V případě, že Vámi podané reklamaci nebude vyhověno nebo nebude vyřízena v zákonné lhůtě (tj. 1 měsíc od doručení poskytovateli), máte možnost podat u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace² podle zákona o elektronických komunikacích, a to do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. V rámci námitkového řízení pak Úřad spor rozhodne.

Spor mezi účastníkem a poskytovatelem (v daném případě se jedná o oprávněnost nároku poskytovatele účtovat v případě předčasného ukončení smlouvy částku za deinstalační poplatky) může být meritorně rozhodnut pouze v rámci konkrétního správního řízení. Úřad nemá jakoukoli zákonem stanovenou pravomoc, na jejímž základě by mohl bez dalšího rozhodnout o právech a povinnostech smluvních stran (toto by bylo možné např. ve správním řízení o námitce proti vyřízení reklamace, pokud se věc nepodaří vyřešit smírně).

Další informace k tomuto lze nalézt na internetové adrese: <https://www.ctu.cz/reklamace-sluzeb-ek-ps>.

Dále Úřad uvádí, že v současné době probíhá u společnosti STARNET s. r. o. kontrola, která je mimo jiné zaměřena také na postup při účtování poplatků po ukončení smluvního vztahu s účastníkem a na soulad obchodních podmínek se zákonnými předpisy. V případě zjištění porušení bude dle § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) zahájeno správní řízení z moci úřední podle zákona o elektronických komunikacích. V tomto řízení však, v souladu s § 27 správního řádu, nebudete účastníkem řízení.

[REDACTED] velmi Vám tímto děkujeme za Váš podnět k prošetření oprávněnosti účtování deinstalačního poplatku po výpovědi smlouvy, veškeré získané podklady využijeme v dotčené kontrole.

Věříme, že takto poskytnuté informace jsou pro Vás dostatečné. V případě nejasností či dalších dotazů neváhejte kontaktovat Úřad na výše uvedeném telefonním čísle.

S pozdravem

Bc. Ivana Kostelníková v. r.
rada

Za správnost: Bc. Ivana Kostelníková, 28. 4. 2022

Vypraveno dne: 28. 4. 2022

² Podání námítky proti vyřízení reklamace podléhá správnímu poplatku ve výši 100,00 Kč podle sazebníku, přílohy zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 110 písmeno d), který je možné uhradit kolkovou známkou nebo po obdržení výzvy k úhradě bankovním převodem. K podání námítky je nutno doložit kopii podané reklamace včetně dokladu o jejím odeslání (pokud je k dispozici), kopii reklamovaného vyúčtování, kopii vyřízení reklamace ze strany poskytovatele včetně uvedení data (dokladu), kdy účastník vyřízení reklamace obdržel (pokud je k dispozici), případně lze využít dalších důkazních prostředků, které se týkají předmětné věci. Samotná tvrzení nemohou ve správním tvrzení obstát.