



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO VÝCHODOČESKOU OBLAST

Velké náměstí 1, 500 03 Hradec Králové

Číslo jednací
ČTÚ-69 841/2016-636/II. vyř. - KaJ

Hradec Králové
16.8.2016

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (správní řád), ve znění pozdějších předpisů, a podle § 120 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, vydává v řízení zahájeném dne 27.7.2016 z moci úřední, ve věci Správní delikty právnických a podnikajících fyzických osob, toto

rozhodnutí:

I. Účastník řízení, kterým je **Tlapnet s.r.o., IČO 271 74 824, se sídlem U schodů 122/5, Hrdlořezy, 19000 Praha 9**, se dopustil správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích tím, že v rozporu s § 63 odst. 6 téhož zákona neinformoval účastníka o právu ukončit smlouvu v případě nesouhlasu s podstatnou změnou obchodních podmínek s nabytím účinnosti ke dni 1. 5. 2015 a 31. 5. 2016.

II. Účastník řízení, kterým je **Tlapnet s.r.o., IČO 271 74 824, se sídlem U schodů 122/5, Hrdlořezy, 19000 Praha 9**, se dopustil správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. ac) zákona o elektronických komunikacích tím, že v rozporu s § 63 odst. 10 téhož zákona neinformoval účastníka smlouvy č. [REDAKCE] o automatickém prodloužení smlouvy v období od 4. 5. 2016 do 4. 7. 2016.

III. Za správní delikty uvedené v části I. a II. výroku se podle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích ukládá úhrnná pokuta ve výši 7 000,00 Kč, splatná do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-3520511/0710, pod variabilním symbolem 6000698416.

IV. Dále se podle § 79 odst. 5 správního řádu ukládá povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000,00 Kč, a to do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-3520511/0710, pod variabilním symbolem 7000698416.

Odůvodnění:

Dne 27. 7. 2016 bylo zahájeno z moci úřední správní řízení na základě zjištění porušení povinností uložených podle § 63 odst. 6 a 10 zákona o elektronických komunikacích ze stížnosti účastníka služby čj. ČTÚ-55515/2016-636.

Podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích 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 a zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Avšak pokud se jedná o podstatnou

změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, 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.

Podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích se podnikatel dopustí správního deliktu, pokud nevyrozumí účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o jeho právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6.

Podle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích za tento správní delikt může správní orgán uložit pokutu až do výše 10 000 000 Kč.

Z vyjádření ze dne 12. 6. 2016 vyplývá, že o jednostranné změně smlouvy účastník řízení ke dni účinnosti 31. 5. 2016 zveřejnil informaci o této změně na svých webových stránkách a v zákaznickém portálu ve změně: „*Vážení zákazníci, oznamujeme Vám, že s platností od 31. 5. 2016 vstupují v platnost nové Všeobecné obchodní podmínky pro užívání našich služeb. Veškeré informace jsou dostupné pod odkazem <http://www.tlapnet.cz/ke-stazeni/>, kde máte možnost pročíst si plná znění těchto podmínek ke každému druhu služby. Děkujeme za pochopení a přejeeme pěkný den. Tým Tlapnet*“.

V porovnání s předchozími obchodními podmínkami došlo například ke změně čl. 1.1 kde byla Smlouva rozšířena o Přehled tarifů, který je vždy v aktuální verzi dostupný na webových stránkách www.tlapnet.cz. V bodě 1.7 obchodních podmínek přibyl ujednání o omezení objemu dat. Nad to došlo k předchozí jednostranné změně obchodních podmínek s účinností ke dni 1. 5. 2015 oproti obchodním podmínkám v době uzavření smlouvy. Zde došlo například ke změně bodu 5.9 kde došlo ke změně výše pokuty za prodlení a způsobu jejího výpočtu. Ujednání v čl. 8.10 bylo posunuto do čl. 8.11 a bylo změněno tak, že se smlouva automaticky prodlužuje na další období a účastník je povinen písemně oznámit 2 měsíce předem, pokud již automatické prodloužení nepožaduje. O této změně obchodních podmínek dne 30. 3. 2015 na svých webových stránkách a v zákaznickém portálu účastník řízení informoval ve změně: „*Dobrý den, upozorňujeme, že od 1.5.2015 vchází v platnost nové obchodní podmínky, které si prosím přečtete v sekci KE STAŽENÍ nebo po zobrazení tohoto příspěvku zde. Děkujeme za Váš čas a přejeeme mnoho spokojenosti s našimi službami.*“

Z výše uvedeného vyplývá, že při změnách obchodních podmínek s účinností od 1. 5. 2015 a 31. 5. 2016 došlo jednoznačně k zásadním zásahům do smluvního vztahu, tudíž účastník řízení měl povinnost účastníka prokazatelně informovat, jehož smlouva obsahovala ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci účastník řízení měl povinnost poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Na základě šetření stížnosti čj. ČTÚ-55515/2016-636 jednoznačně vyplynulo, že účastník [REDAKCE] nebyl ze strany účastníka řízení informován o právu v případě nesouhlasu se změnou obchodních podmínek smlouvu ukončit, tj. nebyla splněna informační povinnost podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, tudíž správní orgán má za prokázané, že se účastník řízení dopustil správního deliktu dle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, proto správní orgán rozhodl tak, jak uvedl ve výroku I.

Podle § 63 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující veřejnou komunikační síť je povinen informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to

nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.

Podle § 118 odst. 14 písm. ac) zákona o elektronických komunikacích se podnikatel dopustí správního deliktu tím, neposkytne spotřebiteli informace podle § 63 odst. 9 nebo 10. Správní orgán může uložit za tento správní delikt podle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích pokutu až do výše 10 000 000 Kč.

Podle § 2 písm. d) zákona o elektronických komunikacích je spotřebitelem každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.

Smlouva č. [REDAKCE] byla uzavřena mezi podnikatelem a fyzickou osobou [REDAKCE] tj. prokazatelně [REDAKCE] vystupuje ve smluvním vztahu jako spotřebitel.

Ve vyjádření ke stížnosti čj. ČTÚ-55515/2016-636 ze dne 25. 7. 2016 účastník řízení uvedl, že proces informování o automatickém prodloužení smlouvy je nastaven tak, aby zákazníci obdrželi informaci více než 2 měsíce před uplynutím sjednané doby určité, tudíž tak aby mohli automatickému prodloužení smlouvy zamezit. Účastník řízení dále uvedl, že v případě spotřebitele [REDAKCE] došlo k chybnému zadání data skončení smlouvy do systému, tj. smlouva byla vedena v systému jako smlouva na dobu neurčitou, proto nedošlo u spotřebitele [REDAKCE] k automatickému upozornění na blížící se automatické prodloužení smlouvy.

Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že účastník řízení neposkytl spotřebiteli [REDAKCE] informace podle § 63 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích, proto správní orgán rozhodl tak, jak uvedl ve výroku II.

Správní orgán konstatuje, že pro nedostatek v právní úpravě nejsou stanovena obecná pravidla pro ukládání sankcí při souběhu deliktů. Ukládání úhrnné sankce za sbíhající se delikty je upraveno výjimečně. Správní orgán v ostatních případech dovozuje použití absorpční zásady per analogiam legis, proto správní orgán postupuje analogicky dle § 12 odst. 2 zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů. Na základě výše uvedeného se uloží sankce podle ustanovení vztahujícího se na delikt nejpřísněji postižitelný. Správní orgán konstatuje, jelikož se dopustil účastník řízení správních deliktů dle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích a podle § 118 odst. 14 písm. ac) zákona o elektronických komunikacích, tak za tyto delikty může být uložena úhrnná pokuta dle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích do 10 000 000 Kč.

Pokud jde o výrok III., správní orgán při určení výše pokuty přihlédl v souladu s § 120 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích k závažnosti deliktu, a to zejména:

- ke způsobu spáchání správních deliktů – k výroku I. - protiprávního jednání se účastník řízení dopustil tím, že prokazatelně neinformoval spotřebitele [REDAKCE] podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích o právu ukončit smlouvu bez sankce, pokud nesouhlasí s jednostrannými změnami obchodních podmínek, které nabyly účinnosti ke dni 1. 5. 2015 a 31. 5. 2016,
- k výroku II. - protiprávního jednání se účastník řízení dopustil tím, že neposkytl informace podle § 63 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích, ačkoliv se spotřebitelem účastník řízení ujednal automatické prodloužení smlouvy.
- k následkům – k výroku I. - účastník řízení svým protiprávním jednáním neumožnil spotřebiteli se kvalifikovaně rozhodnout, zda změnu obchodních podmínek bude či nebude akceptovat, k výroku II. - účastník řízení znesnadnil spotřebiteli odmítnout automatické prodloužení smlouvy, jelikož nebyl ze strany účastníka řízení o blížícím se automatickém prodloužení informován,
- k okolnostem – správní orgán shledal za polehčující okolnost dosavadní bezúhonnost účastníka řízení, jelikož účastník řízení nebyl za spáchání správních deliktů podle §

118 odst. 14 písm. v) a § 118 odst. 14 písm. ac) zákona o elektronických komunikacích doposud trestán.

Jako zásadní polehčující okolnost správní orgán hodnotí konstruktivní přístup účastníka řízení v průběhu správního řízení, kdy účastník řízení sdělil, že je připraven se spotřebitelem ukončit smlouvu ke dni 4. 8. 2016 a informoval spotřebitele o tomto kroku ve formě písemného dopisu.

Správní orgán též hodnotí jako polehčující okolnost skutečnost, že neinformování o automatickém prodloužení smlouvy bylo zapříčiněno individuálním pochybením při nastavení služby v systému, tj. nejedná se o plošné neinformování všech účastníků, ale o pochybení v jednom konkrétní případě, a to z nedbalosti nikoliv z úmyslu.

Další polehčující okolnost spatřuje správní orgán též v přístupu účastníka řízení, který okamžitě začal činit opatření k eliminaci těchto pochybení a zahájil z preventivních důvodů též kontrolu údajů zadaných do systému u existujících smluv.

Po provedeném souhrnném zhodnocení shromážděných důkazů a s přihlédnutím ke všem zjištěným polehčujícím okolnostem správní orgán dospěl k závěru, že protiprávní jednání bylo účastníku řízení spolehlivě prokázáno a úhrnná pokuta ve výši 7 000 Kč uložená při dolní hranici zákonem vymezeného rozpětí splňuje zejména výchovný a preventivní účel. Při udělení výše pokuty byla též zohledněna skutečnost, že rozsah protiprávního jednání byl prokázán vůči jednomu spotřebiteli. Správní orgán pro úplnost konstatuje, že shledal výši udělené sankce jako přiměřenou i vzhledem k majetkovým poměrům účastníka řízení, jelikož nemá pro účastníka řízení likvidační důsledky. Pro úplnost správní orgán dodává, že neshledal důvod pro udělení pokuty s vyšším zásahem do majetkových poměrů účastníka řízení, jelikož již v samotném průběhu řízení byl z větší části naplněn preventivní a výchovný účel správního trestání, kdy došlo ze strany účastníka řízení k uznání pochybení a k eliminaci faktorů, které toto jednotlivé pochybení zapříčinily.

Vzhledem ke skutečnosti, že účastník řízení vyvolal řízení porušením své právní povinnosti, uložil mu správní orgán povinnost nahradit náklady řízení výše uvedenou paušální částkou, podle vyhlášky č. 520/2005 Sb., proto správní orgán rozhodl, tak jak správní orgán uvedl ve výroku IV.

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 na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro východočeskou oblast, Velké náměstí 1, 500 03 Hradec Králové, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Mgr. Jan Kaprál v. r.
odborný rada

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Jan Kaprál, 16. 8. 2016

Vypraveno dne: 16. 8. 2016