



# Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROČESKOU OBLAST

Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem

Číslo jednací  
ČTÚ-67 054/2015-635/IV. vyř. - KoM

Ústí nad Labem  
13.11.2015

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 7. 10. 2015 z moci úřední, ve věci správního deliktu právnických a podnikajících fyzických osob, toto

## rozhodnutí:

I. Účastník řízení, kterým je **One Mobile Česká republika a.s., IČO 018 79 880, se sídlem Na Perštýně 342/1, Staré Město, 11000 Praha 1**, 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 nejméně 1 měsíc před účinností nového Ceníku, platného od 1. 8. 2015, o jeho změně a zároveň účastníky prokazatelně nevyrozuměl o právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny bez sankce.

II. Za správní delikt uvedený v části I. výroku se podle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích ukládá pokuta ve výši 30 000,00 Kč, splatná do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-5927411/0710, pod variabilním symbolem 6000670545.

III. 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. 3754-5927411/0710, pod variabilním symbolem 7000670545.

## Odůvodnění:

Správní orgán dne 3. 9. 2015 obdržel stížnost paní [redacted] (dále jen „stěžovatelka“), bytem [redacted] doplněnou dne 5. 10. 2015 a vedenou pod č.j. 58 521/2015-635/HIA, kde stěžovatelka uvedla, že ji účastník řízení začal účtovat 30,- Kč za SIM kartu u tarifu Dohoda na jedničku, kdy toto nebylo uvedeno ve smlouvě, ani nikde jinde, když SIM kartu dne 23. 1. 2014 přebírala. Dle jejího názoru se tak z tarifu stal paušální tarif, neboť musí platit poplatek, ať volá, či nikoli. Dále uvedla, že o změně v ceníku ji účastník řízení informoval elektronicky dne 17. 7. 2015 obecnou informací o změně ceníku, kde se zaměřila logicky na cenu volání a SMS v Ceníku vnitrostátních služeb. Předmětná platba za SIM je ale uvedena v Ceníku ostatních služeb, kde je zcela skryta a nezvýrazněna v tabulce dalších plateb. Tento ceník nemá označení doby platnosti a je ho možné tak zjevně bez vědomí zákazníků měnit.

Účastník řízení dne 15. 9. 2015 a 30. 9. 2015 zaslal k uvedené stížnosti informace požadované správním orgánem, ve kterých uvádí, že byl nucen zavést poplatek za vedení SIM karty. Informace o změně ceníku byla uveřejněna na webových stránkách účastníka řízení dne 26. 6. 2015 s tím, že poplatek bude účtován od 1. 8. 2015. Několik desítek zákazníků se rozhodlo pro výpověď. Dále účastník řízení v průběhu měsíce července rozesílal hromadný e-mail s informacemi o novém ceníku. Text e-mailu byl následující: „Vážený zákazníku, jak jsme Vás již minulý měsíc informovali na našich webových stránkách a zákaznickém portále, došlo ke změně platného ceníku telekomunikačních služeb společnosti One Mobile Česká republika a.s., s účinností od následujícího měsíce od oznámení této změny a to ke dni 1. 8. 2015. Pro klienty s paušálním tarifem Dohoda na Jedničku s minimálním měsíčním plněním 100,- Kč s DPH máme dobrou zprávu! Na základě přání našich klientů jsme se rozhodli minimální plnění zrušit. Nový ceník poskytovaných služeb, je k dispozici na našem kontaktním místě a na webových stránkách v sekci Podpora – Ke stažení. Věříme, že dané změny vedou k lepšímu a budete i nadále našimi spokojenými zákazníky jako doposud. Děkujeme za využívání našich služeb.“. Po vystavení vyúčtování za měsíc srpen 2015 došlo k další vlně nesouhlasu. Vzhledem k tvrzení některých účastníků o neobdržení e-mailu se účastník řízení rozhodl bezplatně akceptovat případné žádosti o ukončení smluv z důvodu zavedení poplatku ve výši 30,- Kč do konce měsíce září 2015.

Na základě podaných informací došel správní orgán k názoru, že účastník řízení porušil svým jednáním ustanovení § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích (dále jen „Zákona“) a s účastníkem řízení zahájil dne 7. 10. 2015 správní řízení z moci úřední. Vydaným usnesením ze dne 8. 10. 2015 požádal správní orgán účastníka řízení o předložení listin s informací, kdy prokazatelně vyvěsil informace o změně ceníku na svých webových stránkách s textem tohoto oznámení a kolika účastníkům, kdy a jakým způsobem byla změna ceníku oznámena.

Dne 14. 10. 2015 obdržel správní orgán požadované listiny. Účastník řízení sdělil správnímu orgánu, že informace o změně ceníku byla vyvěšena na webových stránkách dne 26. 6. 2015, což doložil print screenem webových stránek. Po rozkliknutí odkazu o změně ceníku byla zobrazena informace stejného obsahu, jaký je uveden výše ve vyjádření ze dne 30. 9. 2015. Stejně sdělení bylo zasláno dne 16. 7. 2015 a 17. 7. 2015 účastníkům formou e-mailu. Celkový počet účastníků informovaných pomocí e-mailu byl [REDAKCE]. Dalších [REDAKCE] účastníků má nastaveno zasílání vyúčtování poštou. Těmto účastníkům byla změna oznámena také pomocí e-mailu. Dále účastník řízení opět uvedl, že na základě zpětné vazby od zákazníků se rozhodl ponechat možnost bezplatného odstoupení od smlouvy z důvodu zavedení poplatku ve výši 30,- Kč až do 30. 9. 2015.

Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že nashromážděné podklady jsou pro vydání rozhodnutí dostačující a ze strany účastníka řízení nebyly vzneseny žádné jiné návrhy nebo důkazy, seznámil dne 20. 10. 2015 správní orgán účastníka řízení s možností vyjádřit se před vydáním rozhodnutí k jeho podkladu i ke způsobu jeho zjištění, popřípadě navrhnout jeho doplnění, a stanovil pro tento úkon den 9. 11. 2015. Účastník řízení této možnosti nevyužil.

Podle § 63 odst. 6 Zákona je: „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 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 se podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dopustí správního deliktu tím, že nevyrozumí účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o jeho právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6 Zákona.

Z výše uvedeného ustanovení plyne informační povinnost podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v případě, že dojde ke změně smlouvy. Tato informační povinnost je zpřísněna v situaci, kdy podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací změní podstatné náležitosti smlouvy, které pro účastníka služeb elektronických komunikací představují zhoršení podmínek, než za kterých smlouvu uzavíral. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen účastníka o tom prokazatelně informovat. Účastník služeb elektronických komunikací má poté možnost volby, zda nové podmínky bude akceptovat, či zda smlouvu bez sankce ukončí. Bez informace o tom, že došlo k podstatné změně smlouvy, nemá účastník služeb elektronických komunikací na výběr a je nucen nové podmínky akceptovat. Toto ustanovení chrání účastníky služeb elektronických komunikací před jednostrannou změnou podmínek, přičemž účastníkovi služeb elektronických komunikací musí být umožněno učinit kvalifikované a svobodné rozhodnutí o tom, zda setrvá ve stávajícím vztahu a nové podmínky bude akceptovat nebo ukončí smluvní vztah.

V případě stěžovatelky došlo k podstatné změně podmínek, neboť účastník řízení začal zcela nově účtovat každoměsíční poplatek za SIM kartu ve výši 30,- Kč. Navíc tuto informaci skryl do Ceníku ostatních služeb, nikoli do Ceníku vnitrostátních služeb paušálních tarifů. Informaci o změně ceníku uvedl nekonkrétním způsobem, kdy neupřesnil, o jakou změnu v Ceníku se jedná a zákazníci tak hledali spíše změny cen volání či SMS zpráv v Ceníku vnitrostátních služeb. Ceník ostatních služeb není ani označen dobou platnosti tohoto ceníku, což je matoucí a zákaznicky účastníka řízení tak staví do nejistoty jaké položky a od kdy jsou platné. Toto jednání účastníka řízení se tak jeví jako zcela účelové a vedoucí ke zmatení zákazníků, kterým v tu chvíli bylo ve své podstatě nařízeno srovnávání jednotlivých položek všech ceníků, aby se dobrali této jediné změny. Tímto postupem tak byli ohroženi všichni zákazníci účastníka řízení, neboť měsíční poplatek za SIM kartu se vztahuje na všechny zákaznicky účastníka řízení. Účastník řízení u všech ██████████ zákazníků nedodržel lhůtu minimálně jednoho měsíce pro oznámení jednostranné změny. K oznámení o změně ceníku prokazatelným způsobem (e-mail) došlo až 16. 7. 2015 a 17. 7. 2015, přičemž nebyla dodržena lhůta daná ustanovení § 63 odst. 6 Zákona, neboť změna nastala k 1. 8. 2015. Účastník řízení ani v informaci o změně ceníku neuvedl informaci o právu účastníka smlouvu ukončit bez sankcí.

Správní orgán má dle výše uvedeného skutkového stavu za prokázané, že účastník řízení se dopustil správního deliktu, když prokazatelně včas neinformoval ██████████ účastníky služeb elektronických komunikací o změně ceníku a zároveň je neinformoval o možnosti ukončit smlouvu bez sankce, a to ve lhůtě minimálně jeden měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. Tímto jednáním účastníka řízení tak došlo k naplnění ustanovení § 118 odst. 14 písm. v) Zákona.

Porušením výše uvedené zákonné povinnosti se účastník řízení dopustil správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. v) Zákona. Za tento správní delikt může správní orgán udělit pokutu podle § 118 odst. 22 písm. b) Zákona až do výše 10 000 000,- Kč.

Podle § 120 odst. 4 Zákona se při určení výměry pokuty právnické osobě přihlédne k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům a okolnostem, za nichž byl spáchán.

K otázce závažnosti správního deliktu správní orgán hodnotí po přihlédnutí k tvrzení účastníka řízení a jím dokládaným skutečnostem jako přitěžující okolnost to, že dotčen jeho pochybením byl nezanedbatelný počet účastníků, a to ████████ osob.

Ke způsobu spáchání správního deliktu správní orgán konstatuje, že předmětný správní delikt je spáchán již samotným vznikem situace, kdy nedojde ze strany podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací k nesplnění uvedené zákonné informační povinnosti v zákonem stanovené lhůtě. Správní orgán je přesvědčen, že podnikatel v elektronických komunikacích jako profesionál ve svém oboru musí při své podnikatelské činnosti jednat s odbornou péčí, jež představuje úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti. Účastník řízení jako profesionál ve svém oboru měl být zcela seznámen se svojí povinností i jejím rozsahem danou ustanovením § 63 odst. 6 Zákona a přizpůsobit tak lhůtu pro odeslání informace obsahující zákonnou informační povinnost. Tuto okolnost posuzuje správní orgán jako přitěžující.

Následkem správního deliktu však došlo k tomu, že účastníci nebyli včas informováni o změně a nemohli tak uplatnit svá práva daná jim Zákonem. S ohledem na to, že účastník řízení prodloužil možnost bezplatného odstoupení od smlouvy do 30. 9. 2015, je toto hodnoceno jako polehčující okolnost.

Z hlediska okolností, za kterých byl správní delikt spáchán, vzal správní orgán v úvahu, že účastník řízení se dopustil tohoto protiprávního jednání poprvé. Tato skutečnost byla hodnocena jako polehčující.

K délce trvání protiprávního stavu správní orgán konstatuje, že povinnost informovat účastníky služeb elektronických komunikací o změně a o právu výpovědi vznikla 1 měsíc před nabytím účinnosti ceníku, tedy dne 1. 7. 2015. Účastník řízení informaci o změně ceníku zaslal účastníkům až v období 16. 7. – 17. 7. 2015 a neinformoval je o jejich právu ukončit smlouvu bez sankcí. Toto jednání hodnotí správní orgán jako přitěžující. Účastník řízení sice doložil, že změnu ceníku zveřejnil na svých internetových stránkách ve lhůtě, ale pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí, je povinností účastníka řízení prokazatelně informovat své uživatele, že k takové změně došlo a o jakou konkrétní změnu se jedná tak, aby se mohli uživatelé rozhodnout, zda takové změny akceptují či nikoliv.

Co se týče osoby pachatele správního deliktu, správní orgán vycházel při stanovení výše pokuty ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 1 As 9/2008-133), z níž vyplývá, že správní orgán ukládající pokutu za správní delikt je povinen přihlédnout k osobním a majetkovým poměrům tehdy, pokud je podle osoby pachatele a výše pokuty, kterou lze uložit, zřejmé, že by pokuta mohla mít likvidační charakter. Z výpisu z obchodního rejstříku správní orgán zjistil, že účastník řízení je akciovou společností se základním kapitálem 2 000 000 Kč. Správní orgán tedy konstatuje, že pokuta udělená ve výši tak, jak je uvedeno ve výroku I. tohoto rozhodnutí, tedy v samé dolní hranici sazby, nemůže být v žádném případě považována za finanční ohrožení podnikání či existence účastníka řízení a nemůže mít tedy likvidační charakter.

Správní orgán zhodnotil všechny uvedené skutečnosti i důkazy (zejména text oznámení o změně vyvěšené na webových stránkách a oznámení s textem zasláné zákazníkům s datem zaslání), a to každý důkaz jednotlivě a všechny důkazy v jejich vzájemné souvislosti. Pokutu pak uložil tak, jak je ve výroku I. uvedeno.

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., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení.

**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 severočeskou oblast, Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Ing. David Křeček v. r.  
vedoucí oddělení rozhodování sporů  
a ochrany spotřebitele

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Bc. Monika Kobrová, 13. 11. 2015

Vypraveno dne: 13. 11. 2015