



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO ZÁPADOČESKOU OBLAST

Husova 2727/10, pošt. př. 273, 305 73 Plzeň

T-Mobile Czech Republic a.s.
IČO 649 49 001

Číslo jednací
ČTÚ-54 526/2015-634/V. vyř. - ŽvP

Plzeň
22. 10. 2015

Český telekomunikační úřad (dále „správní orgán“ nebo také „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 (dále také „Zákon“), vydává v řízení zahájeném dne 25. 8. 2015 z moci úřední, ve věci spáchání správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. v) Zákona, toto

rozhodnutí:

I. Účastník řízení, kterým je **T-Mobile Czech Republic a.s., IČO 649 49 681, se sídlem Tomíčkova 2144/1, Chodov, 148 00 Praha 4** (dále jen „účastník řízení“), se dopustil správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. v) Zákona tím že, v rozporu s ustanovením § 63 odst. 6 Zákona neinformoval pana [redacted] bytem [redacted], účastníka telefonní stanice č. [redacted], o změně tarifu ke dni 6. 5. 2015 v zákonem stanovené lhůtě nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti jednostranné změny smlouvy, tj. do 6. 4. 2015, ale až dne 8. 4. 2015.

II. Za správní delikt uvedený v části I. výroku se podle § 118 odst. 22 písm. b) Zákona ukládá pokuta ve výši 5 000,00 Kč, splatná do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-23020311/0710, pod variabilním symbolem 6000545265.

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. 3754-23020311/0710, pod variabilním symbolem 7000545265.

Odůvodnění:

Dnem 25. 8. 2015, tedy dnem doručení oznámení o zahájení správního řízení z moci úřední, bylo dle § 46 správního řádu zahájeno řízení s účastníkem řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu dle ust. § 118 odst. 14 písm. v) Zákona – nevyrozumění v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6 Zákona.

Správní řízení bylo zahájeno na základě podnětu uplatněného panem [redacted], bytem [redacted], účastníka telefonní stanice č. [redacted] (dále jen „podatel“), jenž ve svém podání uvedl, že účastník řízení nedodržel zákonnou lhůtu při jednostranné změně smlouvy z důvodu změny tarifu ve dne 6. 5. 2015 u telefonní stanice č. [redacted] a tím dle podatele došlo k porušení zákonné povinnosti podle § 63 odst. 6 Zákona a podatel tak nemohl řádně vyčerpat svůj nastřádaný kredit.

Dne 26. 8. 2015 zaslal správní orgán účastníkovi řízení usnesení, ve kterém mu určil lhůtu k/ke:

- vyjádření k podnětu;
- splnění ust. § 63 odst. 6 Zákona, zejména předložení dodržení zákonné lhůty, tj. kdy a jakým prokazatelným způsobem byl podatel informován o jednostranné změně smlouvy (uskutečněné ze strany účastníka řízení dne 6. 5. 2015);
- informování podatele o právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti změny smlouvy v souladu s ust. § 63 odst. 6 Zákona.

Jako reakci na výše uvedené usnesení obdržel správní orgán dne 11. 9. 2015 od účastníka řízení žádost o prodloužení lhůty pro předložení výše požadovaného, a to do dne 20. 6. 2015. Správní orgán této žádosti dne 16. 9. 2015 vyhověl.

Dne 21. 9. 2015 obdržel správní orgán vyjádření účastníka řízení, ve kterém tento uvedl, že podatel byl zařazen do kampaně v rámci probíhajících změn tak, jak již odpůrce uvedl, ve svém vyjádření ze dne 8. 7. 2015 předloženého na základě výzvy správního orgánu k podání vysvětlení dle § 137 správního řádu (pod čj. 35 320/2015-634).

Dále účastník řízení ve svém vyjádření uvedl, že také již správnímu orgánu doložil interní výpis z kampaňového listu, čímž dle svého vyjádření doložil, že podatel byl v kampani, byl osloven a byl souboru, na základě kterého byl generován informační dopis pro navrhovatele dne 26. 3. 2015. Účastník řízení dále uvedl, že nyní dokládá další interní záznam, ve kterém je záznam o doručení informačního dopisu dne 8. 4. 2015 pod označením DM (*tabulka doložena printscreenem – poznámka správního orgánu*). Účastník řízení dále ve svém vyjádření uvedl, že informační dopisy vzhledem k jejich velkému počtu rozesílá odpůrce z úsporných důvodů obyčejnou poštou a nemůže tedy bohužel doložit podací arch. Dále tento uvedl, že se rozhodně neztotožňuje s tvrzením podatele, že písemnou informaci obdržel až dne 24. 4. 2015 a dále uvedl, že je možné, že si podatel dopis vyzvedl ze schránky později, než byl doručen.

Ve svém vyjádření dále účastník řízení uvedl, že si je vědom toho, že nebyla dodržena lhůta 1 měsíce, kdy došlo ke zpoždění 2 dnů, a to vzhledem k velikonočním svátkům.

Dle svého vyjádření účastník řízení na podporu svých tvrzení uvádí, že splnil svoji povinnost a ukončil smlouvu podatele přesně v den provedení změny, a to ve dne 6. 5. 2015.

Závěrem svého vyjádření účastník řízení uvedl, že pro informaci doplňuje, že nesouhlasí s tvrzením podatele, že se jednalo o změnu smlouvy z doby neurčité na dobu určitou. Z důvodu produktových změn účastníka řízení se jednalo pouze o změnu tarifu, která tedy v případě podatele nebyla stejně v konečném důsledku provedena, neboť podatel využil svého práva na ukončení smlouvy ke dni změny.

Dále správní orgán z výše zmiňovaného vyjádření účastníka řízení ze dne 8. 7. 2015, uvádí, že tento na žádost o vyjádření se k podnětu podatele a dodržení ustanovení § 63 odst. 6 Zákona, včetně předložení kdy a jakým způsobem byl podatel informován o jednostranné změně smlouvy u předmětného telefonního čísla, správnímu orgánu sdělil, že podatel měl u účastníka řízení aktivní 2 účastnické smlouvy s čísly [REDAKCE] a [REDAKCE] s neveřejným tarifem Kredit 150. V Obchodních podmínkách tarifu je uvedeno: „Operátor si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky v celém rozsahu či Kreditní tarify II. zrušit a převést Účastníky na nejbližší obdobný (charakteristicky a cenově) tarif“.

Účastník řízení dále v tomto vyjádření uvedl, že v průběhu roku 2014 a 2015 docházelo k úpravě produktové nabídky účastníka řízení a s tím je dle jeho vyjádření spojeno mimo jiné také uzavření některých starších typů tarifů. Účastník řízení dále uvedl, že však své zákazníky v zákonné lhůtě informuje, a to všemi dostupnými komunikačními kanály. „V souvislosti s případným ukončením tarifu u některých našich zákazníků všechny tyto zákazníky oslovujeme a informujeme je před plánovou změnou tak, aby měli dostatek času na případné potřebné změny či využili možnosti ukončení smlouvy bez sankcí. Informace uvádíme ve vyúčtování služeb či zasíláme informační dopisy a SMS zprávy. Konkrétně

stěžovatele jsme informovali dopisem, který byl předán k doručení již dne 26. 3. 2015.“ (tabulka doložena z interní databáze printscreenem – poznámka správního orgánu). Dále účastník řízení uvedl, že vzhledem k tomu, že byly Velikonoce, došlo k doručení dopisu podateli až dne 8. 4. 2015. Dále tento uvedl, že dne 22. 4. 2015 podatele ještě informoval prostřednictvím SMS zprávy a dále účastník řízení uvedl, že rozhodně nesouhlasí s tvrzením, že podatel obdržel písemnou informaci až dne 24. 4. 2015. Dále účastník řízení v tomto vyjádření uvedl, že své zákazníky informuje: „zákazníci mají možnost ukončit smlouvu ke dni změny, to znamená, že naopak mohou reagovat kdykoli podle jejich uvážení do data, které je uvedeno v jim zasláných dispozicích, a my poté ke dni účinnosti změny smlouvu ukončíme bez sankcí. Nejinak tomu bylo u stěžovatele. Stěžovatel využil svého práva na ukončení smlouvy a dne 4. 5. 2015 jsme přijali výpověď k oběma telefonním číslům a ke dni účinnosti změny, tj. dne 6. 5. 2015, jsme smlouvy ukončili tak, jak bylo zaneseno do výpovědi.“

Ke svému vyjádření účastník řízení přiložil:

- obchodní podmínky kreditních tarifů;
- notifikační SMS zprávy ze dne 17. 4. 2015;
- kopie výpovědí ze dne 4. 5. 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 důkazů, seznámil dne 1. 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 14. 10. 2015.

Možnosti být seznámen s obsahem spisového materiálu v určený den účastník řízení 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 zaslání 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.

Úvodem správní orgán v daném případě konstatuje, že není sporu o to, zda účastník řízení informoval podatele o změně smlouvy a o jeho možnosti smlouvu bez sankce vypovědět, pokud s touto změnou nesouhlasí, ale z předložených listin je však zřejmé, že tuto svoji zákonnou povinnost účastník řízení nesplnil v zákonem stanovené lhůtě 1 měsíce přede dnem nabytí účinnosti předmětné změny.

Jak výše uvedeno ze spisového materiálu vyplývá, že ke změně tarifu ze strany účastníka řízení u předmětné telefonní stanice podatele došlo ke dni 6. 5. 2015. Aplikací výše uvedené zákonné povinnosti dle § 63 odst. 6 Zákona, tedy informační povinnosti o jednostranné změně smlouvy podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v zákonem dané lhůtě, je zcela zřejmé, že účastník řízení byl

povinen nejméně dne 6. 4. 2015, tj. nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny, podatele informovat o této jednostranné změně.

Podatel ve svém podnětu uvedl, že od účastníka řízení obdržel informaci o jednostranné změně smlouvy formou SMS zprávy dne 22. 4. 2015 a následně až dne 24. 4. 2015 obdržel písemné sdělení (bez uvedení data) o této jednostranné změně smlouvy ze strany účastníka řízení.

Dále jak ze spisového materiálu vyplývá, a i jak sám účastník řízení ve svých vyjádření uvedl, písemné sdělení - informační leták o jednostranné změně smlouvy, tedy o změně tarifu u předmětného telefonního čísla, tento odeslal obyčejnou zásilkou dne 26. 3. 2015 (*účastník řízení tuto doložil printscreenem interní databáze – poznámka správního orgánu*) a z důvodů velikonočních svátků došlo k doručení této zákonné informační povinnosti až dne 8. 4. 2015.

Z důvodu, že se správnímu orgánu nepodařilo prokázat tvrzení podatele o doručení předmětné informační písemnosti až ve dne 24. 4. 2015 a účastník řízení sám správnímu orgánu předložil printscreeny z interní databáze o odeslání a doručení předmětného informačního písemného sdělení o jednostranné změně smlouvy podateli dne 8. 4. 2015, má správní orgán za to, že i v tomto případě došlo tímto jednáním účastníka řízení, byť o 2 dny, k naplnění skutkové podstaty správního deliktu dle výše uvedeného § 118 odst. 14 písm. v) Zákona.

Zákonem stanovená lhůta 1 měsíce je nastavena tak, aby chránila práva účastníků služeb elektronických komunikací, neboť poskytovatel služeb elektronických komunikací ví jistě s větším předstihem, že k určité změně dojde, nejedná se tedy o změnu nečekanou a pro poskytovatele překvapující. Tudíž byť i malé překročení zákonem stanovené lhůty je správním deliktem, kterému odpovídá příslušná sankce.

Správní orgán tedy po vyhodnocení všech důkazů konstatuje, že ze strany účastníka řízení došlo k porušení § 63 odst. 6 Zákona a tím ke spáchání správního deliktu ve smyslu § 118 odst. 14 písm. v) Zákona spočívajícího v nevyrozumění účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy podle § 63 odst. 6 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 10 000 000,00 Kč.

Při stanovení výše pokuty za výše uvedený správní delikt, přihlédl správní orgán v souladu s § 120 odst. 4 Zákona k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání, jeho následkům a okolnostem, za kterých byl spáchán.

K závažnosti správního deliktu správní orgán uvádí, že tuto hodnotil jako nízkou, a to vzhledem ke skutečnosti, že se toto porušení týkalo jedné telefonní stanice, zákonná lhůta byla překročena o 2 dny a podatel měl nadále možnost stihnout, a stihl, od předmětné smlouvy odstoupit do účinnosti její změny.

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 výše uvedené zákonné informační povinnosti v zákonném 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 se skutečností blížících se velikonočních svátků počítat a tím přizpůsobit lhůtu pro odeslání předmětné zásilky obsahující zákonnou informační povinnost.

K následkům a okolnostem, za nichž byl správní delikt spáchán, správní orgán konstatuje, že ačkoliv byla podateli zkrácena možnost, o 2 dny, vyčerpat nastřádaný kredit, neshledal správní orgán zvláštní okolnosti, které by byly přičítány k tíži účastníka řízení.

Účastník řízení, ač se zpožděním 2 dnů, informoval podatele o změně i o možnosti bez sankčního odstoupení od smlouvy.

Jelikož se účastník řízení nezprostil odpovědnosti za správní delikt na základě liberačního důvodu § 120 odst. 6 Zákona, neboť neprokázal, že by vynaložil veškeré úsilí, které by bylo možné požadovat, aby porušení zákonné povinnosti zabránil, uložil správní orgán pokutu dle ust. § 118 odst. 22 písm. b) Zákona, a to pokutu při samé dolní hranici rozpětí pro uložení pokuty.

Po provedeném souhrnném zhodnocení shromážděných důkazů a s přihlédnutím ke všem zjištěným okolnostem správní orgán dospěl k závěru, že protiprávní jednání bylo účastníku řízení spolehlivě prokázáno a jelikož s ohledem na důležitost ohroženého veřejného zájmu, považuje správní orgán spáchaný správní delikt za méně závažný správní delikt, stanovil pokutu ve výši 5 000,00 Kč, tak jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí. Správní orgán je toho názoru, že i tato pokuta, uložená při dolní hranici Zákonem vymezeného rozpětí, odpovídá míře zavinění a splňuje hlavně výchovný a preventivní účel.

Vzhledem ke skutečnosti, že účastník řízení vyvolal správní 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 západočeskou oblast, poštovní přihrádka 273, 305 73 Plzeň, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Mgr. Petra Žvaková v. r.
odborný referent

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Petra Žvaková, 22. 10. 2015

Vypraveno dne: 22. 10. 2015