



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO ZÁPADOČESKOU OBLAST

Doudlevecká 25, pošt. př. 273, 305 73 Plzeň

Číslo jednací
ČTÚ-82 367/2013-634/XXIX. vyř. - ŽvP

Plzeň
5. 6. 2014

Český telekomunikační úřad (dále jen „správní orgán“) jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (správní řád), ve znění pozdějších předpisů, a podle § 23 odst. 16 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (zákon o ochraně spotřebitele), ve znění pozdějších předpisů, vydává v řízení zahájeném dne 14. 8. 2013 z moci úřední, ve věci podezření ze spáchání správního deliktu dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, toto

rozhodnutí:

- I. Účastník řízení, kterým je společnost Air Telecom a.s., IČO 242 62 137, se sídlem Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, zast. Mgr. [REDACTED] [REDACTED] advokátem se sídlem [REDACTED] [REDACTED] (dále „účastník řízení“) se dopustil správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele tím, že ve dnech 16. 4. 2013, 21. 5. 2013, 23. 7. 2013, 22. 8. 2013, 9. 9. 2013 a 25. 10. 2013 jeho obchodní zástupci při šesti návštěvách domácností spotřebitelů těmto uvedli nepravdivý údaj, že společnost [REDACTED] končí nebo že návštěvu uskutečňují z důvodu kontroly či výměny telefonního přístroje, čímž porušili zákaz užívání nepravdivých údajů v obchodních praktikách uvedený v ust. § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- II. Za správní delikt uvedený v části I. výroku se podle § 24 odst. 10 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele ukládá pokuta ve výši 120 000,00 Kč, splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-23020311/0710, pod variabilním symbolem 6000823673.
- 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 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-23020311/0710, pod variabilním symbolem 7000823673.

Odůvodnění:

Dnem 14. 8. 2013, tedy dnem doručení oznámení o zahájení správního řízení z moci úřední, bylo dle § 46 správního řádu zahájeno řízení s výše uvedeným účastníkem řízení pro

podezření ze spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele - porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik, kterého se měly dopustit osoby uzavírající se zájemci o poskytování služeb elektronických komunikací účastnické smlouvy o poskytování těchto služeb, a to uváděním nepravdivých údajů a zaměřením se na spotřebitele důchodového věku, tedy osoby z důvodu věku zvláště zranitelné.

Podněty pro zahájení tohoto řízení správní orgán obdržel od:

- paní [REDAKCE], která podala tento podnět za svou 94 letou matku, [REDAKCE] bytem [REDAKCE] a která ve svém podání uvedla, že zaměstnanec účastníka řízení, pan [REDAKCE], zavolal její matce, zda může přijít zkontrolovat telefonní vedení v bytě. Pan [REDAKCE] paní [REDAKCE] sdělil, že společnost [REDAKCE] je španělská společnost, která bude končit a nahradí ji česká společnost a to účastník řízení. Paní [REDAKCE] se zalekla, že zůstane bez telefonu a podepsala smlouvu, aniž by věděla, co vlastně podepisuje;
- paní [REDAKCE], bytem [REDAKCE] nar. [REDAKCE] která ve svém podání správnímu orgánu předložila kopii odstoupení od smlouvy s účastníkem řízení, a uvedla, že smlouva byla uzavřena v časovém stresu a pod nátlakem prodejce;
- paní [REDAKCE], bytem [REDAKCE] nar. [REDAKCE], která ve svém podání uvedla, že pod záminkou výměny telefonu, kdy návštěva se uskutečnila z iniciativy účastníka řízení, s ní byla uzavřena účastnická smlouva s účastníkem řízení;

Dále se ke správnímu orgánu k ústnímu podání dostavili pan [REDAKCE] a paní [REDAKCE] kteří uvedli následující:

- pan [REDAKCE] žádal o pomoc ve vzniklé situaci, kdy obchodní zástupce účastníka řízení uzavřel v bytě jeho babičky, [REDAKCE], bytem [REDAKCE] nar. [REDAKCE], pod záminkou výměny starého telefonního přístroje za nový, smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací;
- paní [REDAKCE], nar. [REDAKCE] bytem [REDAKCE], uvedla, že pod záminkou výměny starého telefonního přístroje za nový, s ní byla v časové tísní uzavřena smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací.

Dne 16. 10. 2013 zaslal správní orgán účastníkovi řízení usnesení, aby se vyjádřil ve lhůtě k podnětům, jež tvořily přílohu. Těmito podněty byla podání paní [REDAKCE], paní [REDAKCE] a paní [REDAKCE].

Na uvedené usnesení reagoval účastník řízení dne 22. 10. 2013 a uvedl, že:

- paní [REDAKCE] si objednala službu Ufon MINI dne 26. 6. 2013, tuto službu účastník řízení na základě písemného odstoupení vráceného přístroje ukončil dne 31. 7. 2013. Vystavenou fakturu stornoval v plné výši a vratnou kauci ve výši 200,00 Kč odeslal složenkou dne 10. 9. 2013.
- paní [REDAKCE] si objednala dne 26. 2. 2013 službu Domácí linku MINI, při verifikačním (kontrolním) hovoru souhlasila se změnou poskytovatele, přenosem čísla k účastníkovi řízení a se Všeobecnými podmínkami účastníka řízení. Dne 4. 3. 2013 kontaktoval zákaznici pracovník zákaznické linky a domluvil s ní přenos čísla, kdy telefonní číslo bylo přeneseno a aktivováno. Dále účastník řízení uvedl, že dne 15. 4. 2013 obdržel písemné odstoupení od smlouvy, které účastník řízení zamítl dne 16. 4. 2013, a to z důvodu využívání služby a uplynutí zákonné lhůty pro vrácení služby. Dne 6. 5. 2013 účastník řízení obdržel nové odstoupení od smlouvy, ve kterém právní zástupce paní [REDAKCE] trval na ukončení služby, kdy na základě tohoto účastník řízení ukončil službu dle bodu 7.8 VOP s doplacením paušálů do konce závazku. Dále účastník řízení uvedl, že částka je uhrazena a účet paní [REDAKCE] je vyrovnán.

- paní [REDAKCE] si objednala službu Ufon MINI dne 24. 7. 2013, kterou na základě písemného odstoupení a vráceného přístroje účastník řízení ukončil k 28. 8. 2013. Vystavenou fakturu účastník řízení stornoval a vratnou kauci odeslal zpět.

Téhož dne 22. 10. 2013 zažádal správní orgán paní [REDAKCE] (zástupkyni paní [REDAKCE]), paní [REDAKCE] a paní [REDAKCE] o předložení veškerých dokumentů (zejména předmětné účastnické smlouvy), jež by byly užity jako důkazy ve správním řízení a o sdělení, zda je podatelkám známo, že by bylo předmětné protiprávní jednání konáno i v blízkém okolí jejich bydliště.

Na výše uvedenou žádost správního orgánu reagovala dne 23. 10. 2013 paní [REDAKCE] která sdělila, že dne 23. 7. 2013 ji někdo zavolal a řekl, že přijde vyměnit telefon a ten samý den se dostavil pan [REDAKCE], který sdělil, že jde vyměnit telefon. Dále paní [REDAKCE] uvedla, že se pan [REDAKCE] posadil a chtěl vidět poslední fakturu od společnosti [REDAKCE] a poté ji sdělil, jak je to drahé a že oni by jí mohli dát nějaké volné minuty a začal vypisovat smlouvu. Došlo k podpisu smlouvy, ale k původnímu záměru, pro který byl pán vpuštěn do domu, tedy k výměně stávajícího telefonu, nedošlo. Paní [REDAKCE] doložila správnímu orgánu kopii účastnické smlouvy ze dne 23. 7. 2013 a odstoupení od smlouvy, dále listinu s přehledem hlasových tarifů a listinu dokládající navrácení tel. přístroje.

Dále na uvedenou žádost správního orgánu reagovala dne 29. 10. 2013 i paní [REDAKCE], která se osobně dostavila ke správnímu orgánu a do protokolu uvedla, že byla dne 2. 7. 2013 telefonicky kontaktována pánem, který jen řekl, že přijde vyměnit telefon. Skutečnost, že došlo k podpisu smlouvy, podatelka zjistila, až se vrátila po týdnu z chalupy domů. Paní [REDAKCE] ale zdůraznila, že k původnímu záměru, pro který byl pán vpuštěn do domu, tedy jen k výměně stávajícího telefonu za nový, nedošlo. Hned ten den po přečtení dokumentu paní [REDAKCE] poslala odstoupení od smlouvy a telefon zabalila a poslala ho doporučeně na adresu účastníka řízení. Paní [REDAKCE] předložila kopii Smlouvy o poskytování služeb ze dne 2. 7. 2013, Hlasové tarify, Ceník služeb, Podací lístek o doporučeném zaslání odstoupení od smlouvy a tel. přístroje a Poštovní poukázku B o vrácení vratné kauce 200,00 Kč.

Dne 7. 11. 2013 byl účastník řízení usnesením vyzván k vyjádření se k podání paní [REDAKCE] a paní [REDAKCE] a k doložení vztahu (zaměstnanec/obchodní zástupce) s osobami, jež jsou na účastnických smlouvách uzavřených se stěžovateli uvedeni jako prodejci. Na tuto výzvu účastník řízení žádným způsobem nereagoval.

Téhož dne správní orgán vyrozuměl účastníka řízení o provedení dokazování, a to o provedení místního šetření:

- dne 11. 11. 2013 od 14.00 hod. do 19.00 hod. v místě bydliště stěžovatelky paní [REDAKCE], bytem [REDAKCE] a paní [REDAKCE], bytem [REDAKCE] a v okolí jejich bydliště;
- dne 12. 11. 2013 od 12.00 hod. do 15.30 hod. místní šetření v místě bydliště stěžovatelky paní [REDAKCE], bytem [REDAKCE] a v okolí jejího bydliště.

Dále byl účastník řízení poučen o právu kdykoliv se v průběhu řízení vyjadřovat k prováděným důkazům, navrhnout jejich doplnění a při jejich provádění poskytnout nutnou součinnost.

Na žádost správního orgánu ze dne 22. 10. 2013, ve kterém tento žádal paní [REDAKCE] o předložení veškerých dokumentů, jež by byly užity jako důkazy ve správním řízení, obdržel dne 6. 11. 2013 správní orgán reakci paní [REDAKCE], zástupkyně paní [REDAKCE], která v této uvedla, že účastník řízení chybu svého zaměstnance uznal, vynucenou smlouvu zrušil a vrátil peněžitou zálohu. Dále paní [REDAKCE] uvedla, že nechce dále v prokazování protiprávního jednání účastníka řízení pokračovat.

Dne 2. 11. 2013 obdržel správní orgán podání paní [REDAKCE] která se na správní orgán obrátila se stížností na účastníka řízení. V podání paní [REDAKCE] uvedla, že pod záminkou výměny starého přístroje se u rodičů jejího manžela objednala operátorka účastníka řízení, která následně s nimi sepsala smlouvu.

Správní orgán určil usnesením dne 12. 11. 2013 účastníkovi řízení lhůtu k:

- sdělení jakým způsobem získal účastník řízení tel. kontakt na paní [REDAKCE] paní [REDAKCE] a na paní [REDAKCE], neboť tyto podatelky ve svých podnětech uvádějí, že před návštěvou byly telefonicky kontaktovány;
- sdělení jakým způsobem probíhá výběr potencionálních zákazníků účastníka řízení v případě uzavírání smluv distančním způsobem;
- předložení vyjádření k podání paní [REDAKCE] ze dne 2. 11. 2013.

Na základě správním orgánem vydaného usnesení obdržel dne 22. 11. 2013 správní orgán vyjádření účastníka řízení, ve kterém tento uvedl, že dne 25. 10. 2013 pan [REDAKCE] podepsal s obchodním zástupcem účastníka řízení smlouvu na službu Ufon MINI. Po sepsání smlouvy následoval verifikační hovor se zákaznickou linkou účastníka řízení, kde operátor panu [REDAKCE] zopakoval veškeré důležité informace. Zákazník souhlasil v hovoru (i při podpisu smlouvy) s novou službou a také se zasláním výpovědi původnímu operátorovi. Službu účastník řízení ukončil bez sankcí (doplatení paušálů do konce závazku) na základě vráceného přístroje dne 13. 11. 2013. Fakturu číslo [REDAKCE] vystavenou dne 1. 11. 2013 účastník řízení stornoval v plné výši. Vratnou kaucí ve výši 200,00 Kč účastník řízení odešle složenkou spolu s částkou za přístroj, která činí 99,00 Kč.

Dále účastník řízení uvedl, že paní [REDAKCE] a [REDAKCE] nekontaktoval, dotčené osoby byly kontaktovány smluvními partnery společnosti [REDAKCE], IČ: [REDAKCE], se sídlem [REDAKCE] (dále jen „[REDAKCE]“). Smluvní partneři účastníka jsou zavázáni, aby potencionální zákazníky vybírali způsobem odpovídajícím platným předpisům a etickému kodexu společnosti.

Na základě místního šetření ve dnech 11. 11. 2013 a 14. 11. 2013 byl vypracován protokol o průběhu a výsledku místního šetření, kdy k tomuto výsledku šetření správní orgán uvádí, že v části podezření na naplnění skutkové podstaty správního deliktu užitím nekalé obchodní praktiky spočívající v zaměření se účastníka řízení na spotřebitele, kteří jsou z důvodu věku zvláště zranitelní podle § 4 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, bylo správní řízení dne 6. 5. 2013 usnesením poznamenaným do spisu v souladu s § 66 odst. 2 správního řádu zastaveno a v souladu s § 76 odst. 3 správního řádu, podle kterého se o usnesení, které se pouze poznamená do spisu, se účastníci vhodným způsobem vyrozumí, bylo tímto účastníkovi řízení oznámeno. K důvodu zastavení správního řízení v této části správní orgán uvádí, že místní šetření provedené správním orgánem ve dnech 11. 11. 2013 a 14. 11. 2013 v bydlíšti a v okolí bydlíště dvou stěžovatelek (paní [REDAKCE] a paní [REDAKCE]) a ani žádné jiné předložené a zjištěné skutečnosti neprokázaly takové jednání účastníka řízení.

Dne 11. 11. 2013 obdržel správní orgán podání pana [REDAKCE], který v podání uvedl, že žádá o pomoc v situaci, kdy jeho vážně nemocná přítelkyně (paní [REDAKCE], rok narození 1938 – pozn. správního orgánu), se stala předmětem podvodného jednání ze strany pracovníka účastníka řízení, kdy tento pracovník uvedl, že provádí kontrolu telefonů. Pan [REDAKCE] dále uvedl, že pracovník účastníka řízení využil mimořádně sníženého kritického uvažování jeho přítelkyně po vážné nemoci k podpisu smlouvy, která předpokládala, že musí umožnit kontrolu telefonu. Dále pan [REDAKCE] uvedl, že od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupili, a i přes tento úkon účastník řízení zaslal po měsíci vyúčtování služeb.

Dne 12. 11. 2013 obdržel správní orgán podání pana [REDAKCE], který v tomto uvedl, že si stěžuje na podvod, který účastník řízení provedl jeho babičce (81 let). Dne 8. 10. 2013 zavolali paní [REDAKCE] do domova důchodců v Prachaticích a řekli jí, že přijdou kontrolovat telefony. Zhruba za hodinu skutečně přišla paní [REDAKCE], která se

představila s tím, že je z Telecomu (nikoliv Air Telecomu) a během rozhovoru několikrát zdůraznila, že jde pořád o ten samý Telecom, na který byla paní [REDAKCE] léta zvyklá, tedy bývalý Český Telecom, kdy i obchodní zástupce – paní [REDAKCE] to sama napsala na ceník. Paní [REDAKCE] donutila paní [REDAKCE] podepsat smlouvu na mobilní telefon na dva roky, i když jí původně tvrdila, že je zde kvůli kontrole linek. Závěrem pan [REDAKCE] uvedl, že naštěstí smlouvu včas vypověděli a telefon vrátili a zároveň požádal o spolupráci městskou policii v Prachaticích, která v domově důchodců udělala přednášku o podomním prodeji a jeho "úskalích" a před podobnými podvody varovala.

Správní orgán vyzval dne 19. 11. 2013 účastníka řízení k vyjádření se k výše uvedeným podáním, tedy k podání pana [REDAKCE] (zastupujícího paní [REDAKCE] a pana [REDAKCE] (zastupujícího paní [REDAKCE]).

Vyjádření účastníka řízení k podáním pana [REDAKCE] a pana [REDAKCE] obdržel správní orgán dne 26. 11. 2013. V tomto vyjádření účastník řízení uvedl, že pan [REDAKCE] není zákazníkem účastníka řízení a v podání nejsou uvedeny kontaktní údaje majitele služby, které jsou potřebné k dohledání informací v systému účastníka řízení.

Dále účastník řízení uvedl, že dne 8. 10. 2013 si paní [REDAKCE] sjednala s obchodním zástupcem službu Ufon MINI. Po prodeji proběhl na zákaznické lince verifikační hovor. Dne 9. 10. 2013 kontaktoval vnuk (pan [REDAKCE]) paní [REDAKCE] zákaznickou linku a podal stížnost na obchodního zástupce. Dne 10. 10. 2013 účastník řízení telefonicky kontaktoval pana [REDAKCE] s vyjádřením k reklamaci a požádal ho o písemné odstoupení od smlouvy a vrácení přístroje. Službu účastník řízení ukončil na základě vráceného přístroje k datu 21. 10. 2013. Vratnou kaucí ve výši 200,00 Kč účastník řízení zašle na bankovní účet zákaznice.

Dne 28. 11. 2013 obdržel správní orgán podněty dalších stěžovatelů, a to:

- paní [REDAKCE], která uvedla, že její rodiče (věk 82 a 83 let) navštívil pracovník účastníka řízení s tím, že jde vyměnit telefon, ale došlo k podpisu smlouvy, kterou tam pracovník účastníka řízení nezanechal;
- paní [REDAKCE], jež uvedla, že k její babičce paní [REDAKCE] (ročník 1927) se dostavil obchodní zástupce účastníka řízení s tím, že jde na kontrolu telefonů, ale došlo k podpisu smlouvy;
- paní [REDAKCE], která uvedla, že její babička paní [REDAKCE] (84 let) uzavřela se zástupcem účastníka řízení smlouvu a to po tom, co se představil jako zaměstnanec společnosti [REDAKCE] se sdělením, že přijde zkontrolovat telefon;
- paní [REDAKCE], která uvedla, že se k její matce pod záminkou výměny telefonu dostavily pracovnice účastníka řízení a donutily ji podepsat smlouvu;
- paní [REDAKCE], která uvedla, že k její tetě (ročník 1925) se pod záminkou výměny telefonu dostavil pracovník účastníka řízení a podvodně ji nastrčil k podpisu smlouvy;
- pana [REDAKCE], který uvedl, že s tvrzením, že společnost [REDAKCE] končí a že se musí vyměnit všechny telefonní přístroje a podepsat nová smlouva a pokud tak neučiní, tak do 14 dnů bude číslo u společnosti [REDAKCE] odpojeno, se do jeho domácnosti vešel pracovník účastníka řízení pan [REDAKCE].

Dne 4. 12. 2013 obdržel správní orgán další podněty, a to od:

- paní [REDAKCE], která uvedla, že na základě podvodného jednání účastníka řízení a klamavého zneužití jména Telecom, kdy pan [REDAKCE] pod záminkou kontroly a výměny zastaralých telefonních přístrojů a s prohlášením, že zastupuje společnost Telecom, s ní uzavřel smlouvu;
- paní [REDAKCE], která uvedla, že ji pracovník účastníka řízení podvedl a to tak, že ji sdělil, že se společnost [REDAKCE] vrací zpět k Telecomu a že

přestane v rozmezí pár dní fungovat telefon. Z tohoto důvodu paní [REDACTED] souhlasila se změnou poskytovatele služby a smlouvu podepsala;

- paní [REDACTED], která uvedla, že s jejími starými rodiči uzavřel pracovník účastníka řízení smlouvu, a to po sdělení informace, že se budou rušit pevné linky.

V návaznosti na obdržení výše uvedených podání správní orgán určil dne 28. 11. 2013 účastníkovi řízení lhůtu k:

- doložení smluvního vztahu mezi účastníkem řízení a [REDACTED];
- sdělení, zda účastník řízení využívá pro uzavírání smluv mimo prostory obvyklé k podnikání služeb jen [REDACTED] nebo zda i zaměstnanci účastníka řízení uzavírají účastnické smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání;
- předložení vyjádření k podání paní [REDACTED];
- předložení vyjádření k podání paní [REDACTED];
- předložení vyjádření k podání paní [REDACTED];
- předložení vyjádření k podání paní [REDACTED];
- předložení vyjádření k podání paní [REDACTED];
- předložení vyjádření k podání pana [REDACTED];

a následně dne 4. 12. 2013 podle § 53 odst. 1 správního řádu lhůtu k předložení kopií účastnických smluv uzavřených mezi účastníkem řízení a mezi následujícími telefonními účastníky:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Zároveň správní orgán tímto usnesením účastníka řízení vyzval k předložení vyjádření k podání paní [REDACTED], paní [REDACTED], paní [REDACTED] a předložení vyjádření, v jakém smluvním vztahu jsou k účastníkovi řízení obchodní zástupci uvedení na účastnických smlouvách uzavřených s těmito telefonními účastníky.

Dne 9. 12. 2013 obdržel správní orgán vyjádření účastníka řízení k podáním paní [REDACTED] a pana [REDACTED], který v tomto uvedl, že paní [REDACTED] a [REDACTED] nejsou zákaznící účastníka řízení a v jejich stížnostech nejsou uvedeny kontaktní údaje majitele služby, které jsou potřebné k dohledání informací v systému účastníka řízení.

K žádosti o vyjádření se k podání paní [REDACTED] zastupující paní [REDACTED] účastník řízení sdělil, že již své vyjádření zaslal oblastnímu odboru správního orgánu v Brně (kopii účastnické smlouvy ze dne 25. 10. 2013 si správní orgán opatřil z uvedeného oblastního odboru správního orgánu – poznámka správního orgánu).

K podání paní [REDACTED], jež podala stížnost za paní [REDACTED], účastník řízení uvedl, že zákaznice si dne 1. 10. 2013 objednala službu Ufon Relax s obchodním zástupcem účastníka řízení. Po prodeji proběhl verifikační hovor, který ověřuje správnost prodeje, a ve kterém zákaznice souhlasila s přenosem čísla od společnosti [REDACTED]. Přenos účastník řízení stornoval 2. 10. 2013 na základě telefonického hovoru s paní [REDACTED]. Službu na základě písemného odstoupení a vráceného přístroje ukončil dne 17. 10. 2013. Fakturu číslo [REDACTED] vystavenou dne 19. 10. 2013 účastník řízení stornoval v plné výši. Vratnou kaucí účastník řízení odeslal složenkou na adresu paní [REDACTED] dne 26. 11. 2013.

K podání pana [redacted] účastník řízení uvedl, že dne 4. 11. 2013 si pan [redacted] objednal službu Ufon MINI s obchodním zástupcem účastníka řízení, kdy po prodeji proběhl verifikační hovor na zákaznické lince, ve kterém zákazník souhlasil s přenosem čísla od společnosti [redacted]. Přenos proběhl 12. 11. 2013. Dne 6. 11. 2013 obdržel účastník řízení písemné odstoupení od smlouvy, které bylo předáno na příslušné oddělení. Dne 18. 11. 2013 navštívil pan [redacted] sídlo účastníka řízení, kde žádal o ukončení služby. Služba byla v zákonné lhůtě ukončena k datu 18. 11. 2013 a vratná kauce ve výši 200,00 Kč bude odeslána složenkou spolu s částkou za přístroj, která činí 99,00 Kč. Závěrem účastník řízení uvedl, že smlouva o spolupráci mezi účastníkem řízení a [redacted] byla uzavřena dne 1. 2. 2013 a zaměstnanci účastníka řízení neuzavírají smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání; partneři [redacted] (podnikající subjekty) uzavírají smlouvy i mimo prostory obvyklé k podnikání, ve valné většině na základě předem domluvené osobní schůzky se zákazníkem.

Následně dne 11. 12. 2013 obdržel správní orgán stanovisko účastníka řízení k podání paní [redacted], paní [redacted] a pana [redacted]. Účastník řízení uvedl, že paní [redacted] si objednala službu Ufon MINI dne 9. 9. 2013, tuto službu na základě písemného odstoupení a vráceného přístroje účastník řízení ukončil dne 1. 10. 2013. Vystavenou fakturu číslo [redacted] na částku 145,00 Kč účastník řízení stornoval v plné výši a vratnou kauci ve výši 200,00 Kč odeslal složenkou.

Dále k podání paní [redacted] účastník řízení uvedl, že si tato dne 22. 8. 2013 objednala službu Ufon MINI, kterou na základě vráceného přístroje účastník řízení ukončil dne 17. 9. 2013. Fakturu číslo [redacted] účastník řízení stornoval v plné výši a vratnou kauci ve výši 200,00 Kč odeslal složenkou.

K podnětu pana [redacted] účastník řízení uvedl, že pan [redacted] si dne 21. 5. 2013 objednal službu Ufon MINI, kdy podpisem smlouvy souhlasil s přenosem čísla, který se uskutečnil 19. 7. 2013. První reklamaci na nefunkční službu účastník řízení přijal dne 18. 9. 2013, jež byla vyřízena telefonicky dne 19. 9. 2013 a pan [redacted] souhlasil s tím, že služba je funkční. Dne 5. 11. 2013 zákazník navštívil značkovou prodejnu účastníka řízení v Praze, kde přístroj otestovali, a dle vyjádření zaměstnanců prodejny byl přístroj v pořádku. Zákazníkovi byla doporučena reklamáce přístroje, tu zákazník odmítl a přes zákaznickou linku podal reklamaci na nefunkční službu. Tu operátor předal přímo k prošetření na technické oddělení. Operátor z technického oddělení pana [redacted] kontaktoval 7. 11. 2013 se sdělením, že je služba funkční. Dne 25. 11. 2013 přijal účastník řízení písemnou výpověď, na základě které bude služba ukončena v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami bodu 7.8 k datu 31. 12. 2013.

Přílohou tohoto vyjádření účastník řízení předložil požadované účastnické smlouvy, a to s:

- [redacted], ze dne 26. 6. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted];
- [redacted], ze dne 25. 10. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted];
- [redacted], ze dne 8. 10. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted];
- [redacted], ze dne 4. 11. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted];
- [redacted], ze dne 1. 10. 2013, č.: [redacted], prodejce: ND 106765;
- [redacted], ze dne 25. 10. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted];
- [redacted], ze dne 21. 5. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted];
- [redacted], ze dne 9. 9. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted];
- [redacted], ze dne 22. 8. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted];
- [redacted], ze dne 26. 2. 2013, č.: [redacted], prodejce: [redacted].

Dne 9. 12. 2013 se správní orgán obrátil na níže uvedené podatele s žádostí o poskytnutí informací o předmětné události, kterou podatelé vylíčili ve svých podáních a

dále je správní orgán požádal o předložení veškerých dokumentů (zejména účastnických smluv), jenž by byly užity jako důkazy v tomto správním řízení.

Správní orgán zažádal tyto podatele: paní [REDAKCE], paní [REDAKCE], paní [REDAKCE], pana [REDAKCE], paní [REDAKCE], paní [REDAKCE], paní [REDAKCE], pana [REDAKCE] a paní [REDAKCE]

Na základě výše uvedené žádosti obdržel správní orgán následující:

- pan [REDAKCE] zaslal veškerou dokumentaci týkající se uzavření smluvního vztahu s paní [REDAKCE] a předložil účastnickou smlouvu č. [REDAKCE] ze dne 11. 10. 2013 (prodejce: [REDAKCE]);
- paní [REDAKCE] zaslala kopie účastnických smluv č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE] ze dne 19. 8. 2013 (prodejce: [REDAKCE]) a dopis od účastníka řízení;
- paní [REDAKCE] reagovala sdělením, že již bohužel nemá požadované dokumenty, neboť je vrátila zpět a nepříjemnou událostí, která se stala její tetě (88 let), tuto již nechce rozrušovat;
- paní [REDAKCE] předložila účastnickou smlouvu ze dne 22. 8. 2013;
- paní [REDAKCE] předložila kopii dokumentace mezi panem [REDAKCE] a účastníkem řízení a kopii účastnické smlouvy ze dne 21. 5. 2013;
- paní [REDAKCE] ve svém vyjádření popsala jednání prodejce účastníka řízení pana [REDAKCE] při návštěvě její babičky paní [REDAKCE] a uvedla, že si jmenovaný prodejce dne 16. 4. 2013 vynutil vstup do bytu babičky s tím, že přišel zkontrolovat telefon a že její telefonní přístroj je starý a ona si zaslouží lepší. Jelikož jeden takový přístroj měl u sebe, dal jí jej proti podpisu listiny, kterou se ukázala být smlouva na 24 měsíců a plná moc k vypovězení smlouvy s dosavadním poskytovatelem telefonní linky;
- pan [REDAKCE] popsal jednání obchodního zástupce a předložil kopii účastnické smlouvy ze dne 4. 11. 2013 (prodejce: [REDAKCE]);
- paní [REDAKCE] předložila kopii účastnické smlouvy ze dne 1. 10. 2013 (prodejce: 106765 ND);
- stěžovatelky paní [REDAKCE] a [REDAKCE] na dodatečnou výzvu správního orgánu k doplnění dokazování nereagovaly.

Dne 10. 12. 2013 určil správní orgán usnesením podle § 53 odst. 1 správního řádu účastníkovi řízení, aby ve lhůtě předložil:

- kopii smlouvy uzavřené mezi účastníkem řízení a [REDAKCE], na základě které [REDAKCE] zprostředkovává pro účastníka řízení uzavření účastnických smluv s telefonními účastníky;
- kopii účastnické smlouvy uzavřené mezi účastníkem řízení a panem [REDAKCE] dne 4. 11. 2013, jež měla být dle sdělení účastníka řízení přílohou jeho vyjádření ze dne 9. 12. 2013 a nebyla.

Dne 17. 12. 2013 obdržel správní orgán vyjádření účastníka řízení, který správnímu orgánu předložil požadovanou kopii smlouvy mezi účastníkem řízení a [REDAKCE] – Smlouva o spolupráci ze dne 1. 2. 2013 (dále jen „Smlouva o spolupráci“). Dále účastník řízení správnímu orgánu sdělil, že provizní podmínky, které tvoří přílohu smlouvy, nejsou součástí předloženého dokumentu. Slouží pouze pro vnitřní potřebu účastníka řízení. Závěrem vyjádření účastník řízení uvedl, že k vyjádření přiložil Etický kodex (ze dne 1. 11. 2013), který se [REDAKCE] zavázal dodržovat.

Dále účastník řízení předložil kopii požadované účastnické smlouvy uzavřené mezi ním a panem [REDAKCE] ze dne 4. 11. 2013 (prodejce: [REDAKCE]).

Správní orgán dne 27. 1. 2014 vyzval dle § 53 odst. 1 správního řádu [REDAKCE] k předložení kopie listin, jež dokládají existenci pracovněprávního vztahu mezi [REDAKCE] a níže uvedenými osobami nebo existenci jiného vztahu, na jehož základě jsou tyto níže uvedené osoby oprávněny plnit povinnosti [REDAKCE] plynoucí ze Smlouvy o spolupráci uzavřené dne 1. 2. 2013 mezi [REDAKCE] a účastníkem

řízení, tedy uzavírat účastnické smlouvy se zájemci o poskytování služeb elektronických komunikací jménem účastníka řízení.

Listiny, jež správní orgán požadoval, se týkaly těchto osob:

Jméno	Příjmení	kód prodejce
		106857 ND
		BOHU 106724 MD
		1067794 ND
		106947 ND
		106766 ND
		106972 ND
		106714
		106695 ND
		106833 ND
		106713
		106830 ND

reagoval na výše uvedené usnesení dne 6. 2. 2014, a to předložením požadovaných listin, kromě listiny, jež dokládá existenci pracovněprávního vztahu mezi a paní .

Předloženy byly:

- Dohoda o provedení práce - , ze dne 19. 6. 2013, s uvedením, že práce bude zahájena dne 20. 6. 2013 a ukončena dne 20. 8. 2013;
- Dohoda o provedení práce – ze dne 26. 2. 2013, s uvedením, že práce bude zahájena dne 26. 2. 2013 a ukončena dne 30. 6. 2013;
- Smlouva o obchodním zastoupení – , ze dne 3. 4. 2013;
- Smlouva o obchodním zastoupení – , ze dne 22. 4. 2013;
- Smlouva o obchodním zastoupení – ze dne 1. 11. 2013;
- Dohoda o provedení práce - ze dne 10. 9. 2013, s uvedením, že práce bude zahájena dne 10. 9. 2013 a ukončena dne 10. 12. 2013 spolu s Dodatkem č. 1 k této dohodě o provedení práce s uvedením, že Dohoda o provedení práce se prodlužuje do 11. 3. 2014;
- Smlouva o obchodním zastoupení – , ze dne 1. 9. 2013;
- Smlouva o obchodním zastoupení – ze dne 3. 6. 2013;
- Dohoda o provedení práce – , ze dne 10. 2. 2013, s uvedením, že práce bude zahájena dne 10. 2. 2013 a ukončena dne 10. 4. 2013;
- Smlouva o obchodním zastoupení – , ze dne 1. 11. 2013;
- Dohoda o provedení práce – , ze dne 7. 10. 2013, s uvedením, že práce bude zahájena dne 7. 10. 2013 a ukončena dne 7. 1. 2014.

Z důvodu nepředložení listiny, jež dokládá existenci pracovněprávního vztahu mezi a paní určil dne 11. 2. 2014 správní orgán usnesením lhůtu k předložení požadovaného. Na uvedenou výzvu žádným způsobem nereagoval.

Dne 25. 2. 2014 správní orgán z důvodu ověření tvrzení účastníka řízení, že není subjektem jednajícím se spotřebiteli, požádal v rámci součinnosti Všeobecnou zdravotní pojišťovnu, se sídlem Orlická 2020/4, 130 00 Praha, o sdělení, zda v období od 26. 2. 2013 do současnosti odváděl z titulu zaměstnavatele za některou osobu z výše uvedených obchodních zástupců zdravotní pojištění. A dále žádal správní orgán sdělit, zda za stejné období nebylo zdravotní pojištění za některou z uvedených osob odváděno účastníkem řízení.

Na uvedenou žádost reagovala uvedená zdravotní pojišťovna dne 28. 2. 2014 a to sdělením, že v tomto případě, vzhledem k zachování mlčenlivosti zaměstnanců pojišťovny, nemůže požadované údaje poskytnout.

Na den 19. 3. 2014 pozval správní orgán účastníka řízení, aby se vyjádřil k podkladům před vydáním rozhodnutí. Dne 12. 3. 2014 obdržel správní orgán žádost [redacted] [redacted] advokát se sídlem [redacted] (dále jen „zástupce účastníka řízení“), ve které tento zažádal o náhradní termín k vyjádření se k podkladům před vydáním rozhodnutím. K žádosti zástupce účastníka řízení připojil kopii plné moci k zastupování účastníka řízení. Dne 12. 3. 2014 kontaktoval správní orgán zástupce účastníka řízení a po vzájemné dohodě byl stanoven náhradní termín pro nahlédnutí do spisového materiálu, a to na den 26. 3. 2014.

Ve stanovený den se ke správnímu orgánu dostavil zástupce účastníka řízení, který správnímu orgánu předložil originál plné moci k zastupování a do protokolu uvedl, že písemně vyjádření k nashromážděným podkladům zašle do 4. 4. 2014 na adresu správního orgánu.

Dne 7. 4. 2014 obdržel správní orgán výše uvedené vyjádření zástupce účastníka řízení, ve kterém tento uvedl, že pokud dotčení zákazníci dle jednotlivých stížností změnili svůj postoj a odstoupili od uzavřené smlouvy, účastník řízení v souladu se zákonem smlouvu v zákonné lhůtě řádně ukončil, příslušné faktury stornoval a kauce poukázal zpět (takto byly smlouvy bezodkladně ukončeny u účastníků paní [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], pana [redacted], pana [redacted], paní [redacted] a [redacted]; pan [redacted] a paní [redacted], [redacted] a [redacted] nebyli zákazníky účastníka řízení). Spokojenost s tímto postupem projevila písemně paní [redacted], zástupkyně paní [redacted] s tím, že svůj podnět k šetření bere zpět. Účastník řízení uvedl, že změnu postoje zákazníků respektoval a respektuje a nadále postupuje v souladu se zákonnými normami na ochranu spotřebitele.

Účastník řízení dále ve vyjádření poukázal na místní šetření provedená správním orgánem v okolí bydliště dotčených zákazníků. Zdůrazňuje, že ani velmi podrobná šetření na dotčených místech neprokázala, že by se v okolí dotčených osob vyskytly osoby připojující se k podaným podnětům. Výsledky místních šetření tak nadevší pochybnost dokládají, že postup obchodních zástupců účastníka řízení nebyl zaměřen na zvláštní spotřebitele.

Dále účastník řízení uvedl, že podstatou nespokojenosti většiny zákazníků byla činnost pana [redacted]. Tento zástupce ani ostatní konkrétní obchodní zástupci však nebyli přímým partnerem účastníka řízení, ale jeho obchodního partnera (výše uvedeného [redacted]). Účastník řízení nicméně z věci vyvodil důsledky a svého smluvního partnera [redacted] vyzval k ukončení spolupráce s panem [redacted]. Účastník řízení podotkl, že výše uvedené opatření učinil bez toho, že by podstatu a rozsah tvrzených pochybení ze strany pana [redacted] dále zkoumal. Již fakt, že někteří zákazníci vyslovili nespokojenost s jednáním pana [redacted] vedlo účastníka řízení k přijetí výše uvedených opatření. [redacted] tak již s panem [redacted] nespolupracuje.

Dále účastník řízení zdůraznil, že se snaží o přijetí co nejúčinnějších prostředků k zajištění plnění svých obchodních standardů pro jednání se zákazníky. Účastník řízení proto přijal etický kodex obchodníka, který zavazuje obchodníky k poskytování jen pravdivých a snadno pochopitelných informací, k brání ohledu na nedostatek obchodních zkušeností zákazníka, k zjišťování, zda zákazník všem sdělovaným skutečnostem o poskytovaných informacích porozuměl atd. Účastník řízení zdůraznil, že i [redacted] (a případní její obchodní partneři jejím prostřednictvím) jsou smluvně zavázáni k dodržování etického kodexu účastníka řízení.

Závěrem účastník řízení uvedl, že zdůrazňuje, že není subjektem jednajícím se spotřebiteli, že tvrzené jednání není z jeho strany, ale ani ze strany smluvního obchodního partnera [redacted], zaměřeno na zvláštní spotřebitele a že přijal a nadále zdokonaluje systém opatření k předcházení případného selhání jednotlivců. Účastník řízení vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránil.

Správní orgán následně přistoupil k hodnocení spisového materiálu a nashromážděných důkazů.

Nejprve bylo nutné zodpovědět otázku, zda je účastník řízení osobou zodpovědnou za jednání obchodních zástupců uzavírajících smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací se zájemci o poskytování těchto služeb účastníkem řízení. Zda tedy jednající obchodní zástupci uzavírající inkriminované účastnické smlouvy jednali jménem účastníka řízení a na jeho účet, nebo jednali jménem jiného subjektu, který je v obchodním vztahu s účastníkem řízení.

K doložení tvrzení, že ve výše popsanych případech nejednal se stěžovateli účastník řízení, předložil účastník řízení výše uvedenou Smlouvu o spolupráci. Předmětem této Smlouvy o spolupráci je „úprava jednotlivých práv a povinností při realizaci telefonického prodeje a přímého prodeje služeb elektronických komunikací Zastoupeného (účastník řízení) a souvisejícího zařízení pro využívání těchto služeb. Partner (██████████) se touto Smlouvou zavazuje vyvíjet dlouhodobě pro Zastoupeného činnost směřující k nabízení a uzavírání Smluv o poskytování služeb. Tato smlouva upravuje za vzájemně dohodnutých podmínek práva a závazky Zastoupeného a Partnera související s nabídkou a prodejem telekomunikačních služeb a produktů poskytovaných Zastoupeným, podmínky této spolupráce a postupy při sjednávání jednotlivých Smluv o poskytování služeb“.

Dle čl. III. Práva a povinnosti smluvních stran Smlouvy „Zastoupený zplnomocňuje Partnera k tomu, aby zastupoval Zastoupeného při kontaktování Účastníků a nabízení možnosti uzavřít Smlouvu o poskytování služeb, jakož i ve všech ostatních činnostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Partner toto zplnomocnění přijímá a zavazuje se zastupovat Zastoupeného ve všech shora uvedených činnostech“. Dále dle tohoto článku je jednou ze základních povinností Partnera „nést plnou zodpovědnost za veškeré jednání a aktivity svých zaměstnanců“.

Podnětem pro zahájení a vedení tohoto správního řízení se stalo 17 stížností (podnětů) spotřebitelů, avšak ve dvou případech se nepodařilo správnímu orgánu zjistit totožnost obchodních zástupců. Zbývajících 15 předložených smluv, na jejichž způsob uzavření si podatelé stěžovali, bylo uzavřeno 12 obchodními zástupci, přičemž ██████████ vystupuje jako obchodní zástupce u třech účastnických smluv a pan ██████████ u dvou.

Prostudováním předložených účastnických smluv, zejména dat jejich uzavření a smluv uzavřených mezi ██████████ a obchodními zástupci, má správní orgán za to, že pouze v devíti případech se podařilo prokázat, že obchodní zástupci byli zaměstnanci ██████████ nebo byli s ní v jiném obdobném vztahu.

Ve zbylých šesti případech je správní orgán toho názoru, že obchodní zástupci jednali jménem samotného účastníka řízení a na jeho účet a zodpovědnost, neboť účastnické smlouvy uzavřené se zájemci o poskytování telekomunikačních služeb byly v pěti případech uzavřeny dříve a v jednom případě později, než byly uzavřeny ██████████ předložené smlouvy prokazující pracovníprávní či obdobný vztah s ██████████. Jedná se o následující účastnické smlouvy uzavřené:

- obchodním zástupcem panem ██████████ s paní ██████████ dne 23. 7. 2013 a paní ██████████ dne 9. 9. 2013, přičemž obchodněprávní vztah mezi ██████████ a tímto obchodním zástupcem prokázán od 1. 11. 2013;
- obchodním zástupcem panem ██████████ s paní ██████████ dne 16. 4. 2013, přičemž pracovníprávní vztah mezi ██████████ a tímto obchodním zástupcem prokázán v období od 10. 2. 2013 do 10. 4. 2013;
- obchodním zástupcem ██████████ s paní ██████████ dne 22. 8. 2013, přičemž obchodněprávní vztah mezi ██████████ a tímto obchodním zástupcem prokázán od 1. 9. 2013;

- obchodním zástupcem [REDACTED] s panem [REDACTED] dne 21. 5. 2013, přičemž pracovně právní vztah mezi [REDACTED] a tímto obchodním zástupcem prokázán od 20. 6. 2013.

Posledním šestým případem, u kterého má správní orgán za prokázané, že obchodní zástupce jednal přímo jménem, na účet a zodpovědnost účastníka řízení, je jednání obchodní zástupkyně paní [REDACTED] která dne 25. 10. 2013 uzavřela účastnickou smlouvu s panem [REDACTED]. V tomto případě nebyl doložen žádný důkaz o pracovněprávním či obchodním vztahu s [REDACTED] v rozhodném období, přičemž sám účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 22. 11. 2013 uvádí, „... pan [REDACTED] podepsal dne 25. 10. 2013 s obchodním zástupce společnosti Air Telecom, a. s. smlouvu na službu U:fon MINI...“

O tomto, tedy o jednání jmenovaných obchodních zástupců na zodpovědnost účastníka řízení, svědčí též následný přístup účastníka řízení k vyřizování u něj stěžovateli uplatněných stížností. V pěti případech ([REDACTED] účastník řízení, jak uvádí, v souladu se zákonem smlouvy v zákonné lhůtě řádně ukončil, příslušné faktury stornoval a kauce poukázal zpět. V jednom případě ([REDACTED] došlo k ukončení smlouvy s telefonním účastníkem dle čl. 7.8 všeobecných podmínek účastníka řízení k datu 31. 12. 2013 a to na základě uplatněné výpovědi telefonním účastníkem (předčasné ukončení smlouvy). Na základě smluv uzavřených těmito obchodními zástupci v době, kdy nebyli tito v pracovněprávním nebo obchodním vztahu s [REDACTED] došlo ze strany účastníka řízení k účtování služeb, přičemž účastník řízení nerozporoval platnost uzavření účastnických smluv z důvodu nedostatku pravomoci těchto obchodních zástupců k učinění tohoto právního úkonu (z důvodu absence pracovněprávního nebo jiného obdobného vztahu opravňujícího obchodní zástupce k jednání s potencionálními zájemci o poskytování služeb účastníkem řízení a uzavírání účastnických smluv). Tímto následným konáním přijal účastník řízení jednání obchodních zástupců s výše uvedenými šesti stěžovateli za své jednání.

S ohledem na uzavření účastnických smluv ve výše uvedených 6 případech přede dnem vzniku (5 případů) a po ukončení (1 případ) pracovněprávního či obchodního vztahu s [REDACTED] a následnou reakci účastníka řízení, který jednání inkriminovaných obchodních zástupců přijal za své, má správní orgán za prokázané, že v těchto šesti případech bylo ze strany obchodních zástupců jednáno jménem a na účet účastníka řízení. Z toho důvodu je účastník řízení v těchto případech plně odpovědný za jejich jednání.

Ve dvou případech (smlouva uzavřená s [REDACTED] a [REDACTED] byl při uzavírání smlouvy užit ze strany obchodních zástupců nepravdivý údaj spočívající v informaci, že spol. [REDACTED] jako stávající poskytovatel telekomunikační služby, končí svou činnost a ve zbývajících čtyřech případech byl užit nepravdivý údaj o důvodu konání návštěvy obchodního zástupce, který stěžovatelům uvedl, že u stěžovatelů provede pouhou kontrolu či výměnu stávajícího telefonního přístroje.

S ohledem na skutečnost, že okolnosti provázející uzavírání smluv a obsah sdělených informací byl potvrzen správnímu orgánu z více na sobě nezávislých zdrojů, přičemž protiprávní jednání u dvou obchodních zástupců ([REDACTED]) uváděním opakovaně totožného nepravdivého údaje bylo potvrzeno stěžovateli s různým místem trvalého pobytu ([REDACTED]), má správní orgán souhlasným prohlášením výše uvedených stěžovatelů protiprávní jednání spočívající v užití výše popsanych nepravdivých údajů při obchodní praktice obchodními zástupci, jež uzavírají účastnické smlouvy se zájemci o poskytování služeb elektronických komunikací účastníkem řízení, za prokázané, avšak pouze v šesti případech jde o správní delikt, za který je zodpovědný z důvodu odpovědnosti za své obchodní zástupce (z titulu pracovněprávního či obchodního vztahu) účastník řízení.

Užitím nepravdivého údaje v obchodních praktikách se účastník řízení dopustil porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik podle § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, v čemž správní orgán spatřuje spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Za tento správní delikt správní orgán uloží podle § 24 odst. 10 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele pokutu až do 5 000 000,00 Kč.

Při stanovení výše pokuty za výše uvedený správní delikt přihlédne dle § 24b odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele správní orgán k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání, jeho následkům a okolnostem, za kterých byl spáchán. Tento výčet je však pouze demonstrativní a správní orgán může přihlédnout i k dalším okolnostem.

Ke způsobu spáchání správního deliktu správní orgán konstatuje, že výše uvedeného protiprávního jednání se účastník řízení dopustil užitím nepravdivého údaje při uzavírání smluvního vztahu, a to ve všech šesti případech se spotřebiteli vysokého věku, neboť nejstaršímu stěžovateli v posuzovaných případech bylo v rozhodné době 85 let a nejmladšímu 72 let. Zejména poskytnutím nepravdivé informace, že společnost [REDAKCE] končí svoji činnost, bylo možné s ohledem na věk a zdravotní stav těchto spotřebitelů vyvolat u těchto oprávněné obavy, že z důvodu zrušení linky stávajícím poskytovatelem a neuzavřením nové smlouvy s účastníkem řízení zůstanou bez možnosti přivolat si v případě potřeby pomoc. Je skutečností, že se v průběhu správního řízení nepodařilo prokázat, že by obchodní praktiky účastníka řízení byly zaměřeny toliko na osoby věku zvláště zranitelného. Avšak správní orgán je toho názoru, že v posuzovaných případech došlo ze strany obchodních zástupců k následnému využití skutečnosti, že oslovované osoby jsou pokročilého věku, neboť stěžovateli na poskytnutí inkriminovaných nepravdivých údajů jsou právě tyto osoby. Jelikož nekalá obchodní praktika spočívající v poskytnutí nepravdivého údaje byla užita právě u osob pokročilého věku, vyhodnotil toto správní orgán jako přitěžující okolnost.

Následkem uvedení nepravdivého údaje ze strany obchodních zástupců o ukončení činnosti stávajícího poskytovatele služby může docházet (a v posuzovaných případech také docházelo) ze strany spotřebitelů k ukončení poskytování služeb s tímto stávajícím poskytovatelem služeb a k uzavírání nových smluv (v tomto případě s účastníkem řízení), a to v mnohých případech bez řádného uvážení, rozmyslu a zvážení všech podmínek, které se ve smluvním vztahu nabízejí. V situaci, kdy obchodní zástupce navštíví domácnost s uvedením, že jde o kontrolu či výměnu telefonu, může dojít k tomuto právnímu úkonu ze strany spotřebitele nevědomky, neboť v tomto případě může být spotřebitel v dobré víře, že dokumenty předložené mu po provedení takové kontroly, jsou pouze listinami, jež stvrzují provedení tohoto úkonu a nikoliv novou účastnickou smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací. V případě takového nevědomého uzavření účastnické smlouvy pak jednoduše může ze strany spotřebitele dojít k uplynutí zákonné lhůty pro bezsankční odstoupení od smlouvy a v případě zachování zákonné lhůty pro uplatnění práva na odstoupení pak dochází ke zbytečnému vynakládání finančních prostředků spotřebiteli na vypořádání závazků s podnikatelem.

Co se týká okolností, za kterých byl správní delikt spáchán, konstatuje správní orgán, že neshledal žádné zvláštní okolnosti spáchání správního deliktu.

Dále se správní orgán při hodnocení závažnosti správního deliktu zabýval osobou účastníka řízení. K tomu správní orgán uvádí, že účastník řízení při jednání s potencionálními telefonními účastníky a při uzavírání účastnických smluv vystupuje jako podnikatel v elektronických komunikacích, a tedy jako profesionál ve svém oboru, a jako takový musí při své podnikatelské činnosti jednat s odbornou péčí, jež představuje takovou 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.

Ke snaze zprostit se veškeré odpovědnosti za počínání obchodních zástupců uzavírajících pro účastníka řízení účastnické smlouvy, poukazuje na propojení účastníka

řízení a [REDAKCE] a to skrze osobu statutárního orgánu. Z výpisu obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl B, vložka [REDAKCE] vyplývá, že osobou oprávněnou jednat za účastníka řízení je pan [REDAKCE], nar. [REDAKCE], jako předseda představenstva účastníka řízení a dle výpisu obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka [REDAKCE], je statutárním orgánem [REDAKCE] tatáž osoba a to jako jediný jednatel [REDAKCE]. Zejména jako jednatel [REDAKCE] měl a musel vědět o nekalém způsobu jednání svých „zaměstnanců“ uzavírajících účastnické smlouvy pro účastníka řízení a jako předseda představenstva účastníka řízení mající tuto informaci měl přijmout na základě obdržených stížností od spotřebitelů taková opatření, aby bylo zamezeno popsanému protiprávnímu jednání a nedocházelo například též k poškozování spotřebitelů, ale též k poškozování dobrého jména účastníka řízení.

Ve svém vyjádření ze dne 7. 4. 2014 informoval účastník řízení správní orgán o přijatých opatření pro eliminaci výše popsaného protiprávního jednání. Uvedl, že přijal Etický kodex obchodníka (dále jen „Kodex“), který stanoví základní etické principy jednání obchodníka či obchodního partnera účastníka řízení a jednoznačně definuje pravidlo poskytovat zákazníkovi své služby kvalifikovaně, poctivě, profesionálně a přihlížet v jen vyšší možné míře nejlepším zájmům zákazníka a poskytovat při nabízení svých služeb jen pravdivé informace, v přesně formulované podobě tak, aby byly snadno pochopitelné a sdělovat všechny podmínky vztahu jasně a čitelně. Dále stanoví povinnost na začátku jednání poskytnout zákazníkovi bez vyzvání informace o účelu kontaktování zákazníka a informace jednoznačně umožňující identifikaci obchodníka, včetně osoby jednající jeho jménem nebo na jeho účet. Bod 9. Kodexu stanoví, že obchodník odpovídá na všechny otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamlčí žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníka zásadní význam. Dále stanoví povinnost brát ohled na nedostatek obchodních zkušeností zákazníka a nezneužít důvěry zákazníka, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematiky dodávky služeb elektronických komunikací. Bod 20. Kodexu stanoví povinnost nepoužívat zavádějící porovnání, neposkytovat nepravdivé informace o jiném obchodníkovi služeb elektronických komunikací, a to přímo ani nepřímo, nezneužívat dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného obchodníka se službami elektronických komunikací a nepoužívat označení či jiný symbol jiného obchodníka se službami elektronických komunikací. Dále Kodex stanoví kontrolování chování osob, které jednájí jménem nebo na účet obchodníka se službami elektronických telekomunikací, a zajistit, aby chování těchto osob při nabízení služeb obchodníka bylo v souladu s pravidly stanovenými Kodexem. Uvedený Kodex obchodníka byl účastníkem řízení přijat dne 1. 11. 2013. Uvedené přijetí Kodexu v průběhu správního řízení správní orgán hodnotil kladně a při stanovování výše pokuty k tomu přihlédl jako k polehčující okolnosti.

Dále účastník řízení v tomto svém vyjádření správní orgán informoval o přijatých opatřeních týkajících se osoby jednoho z obchodních zástupců. Uvedl „že *podstatou nespokojenosti většiny zákazníků byla činnost pana [REDAKCE]. Tento zástupce ani ostatní konkrétní obchodní zástupci však nebyli přímým partnerem účastníka řízení, ale jeho obchodního partnera ([REDAKCE]). Účastník nicméně z věci vyvodil důsledky a svého smluvního partnera [REDAKCE] vyzval k ukončení spolupráce s panem [REDAKCE]. Účastník řízení podotknul, že výše uvedené opatření učinil bez toho, že by podstatu a rozsah tvrzených pochybení ze strany pana [REDAKCE] dále zkoumal. Již fakt, že někteří zákazníci vyslovili nespokojenost s jednáním pana [REDAKCE] vedlo účastníka řízení k přijetí výše uvedených opatření. [REDAKCE] tak již s panem [REDAKCE] nespolupracuje.“ Na tomto místě správní orgán konstatuje, že v případech projednávaných správním orgánem vystupovala osoba obchodního zástupce pana [REDAKCE] jenom jedenkrát. Naopak vůči osobám obchodních zástupců pana [REDAKCE] a [REDAKCE], jejichž nekalé jednání je obsahem stížností spotřebitelů tvořících podněty tohoto řízení opakovaně, nepodnikl účastník řízení žádné kroky. Vzhledem k tomuto lze tedy usuzovat a účastník řízení toto také připouští, že stěžovatelů na způsob uzavírání účastnických smluv je více, přičemž ne každý ze stěžovatelů využil svého práva obrátit se na správní orgán se svým podnětem v souladu s § 42 správního řádu.*

Při posuzování závažnosti spáchání správního deliktu správní orgán přihlédl i k době páchaní deliktního jednání. K tomuto správní orgán konstatuje, že i přes vyrozumění o zahájení správního řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu ze dne 14. 8. 2013 z důvodu užití nekalých obchodních praktik, docházelo k deliktnímu jednání i po tomto oznámení, tj. po dni 14. 8. 2013, neboť účastnické smlouvy uzavřené obchodním zástupcem [redacted] s [redacted], [redacted] s [redacted] a [redacted] s [redacted] byly uzavřeny dne 22. 8. 2013, 9. 9. 2013 a 25. 10. 2013. Toto chování účastníka řízení vyhodnotil správní orgán jako přitěžující okolnost.

Při určení výše sankce přihlédl správní orgán vedle závažnosti správního deliktu i k důležitosti zákonem chráněného zájmu spočívajícího v ochraně spotřebitele. Právo ochrany spotřebitele sleduje cíl zabezpečit zvýšenou ochranu spotřebitele jako slabší strany závazkového právního vztahu. Požadavek takové ochrany spočívá v tom, že proti sobě v oblasti spotřebitelských vztahů stojí někdo, kdo nemusí mít vždy potřebné znalosti, zkušenosti, orientaci a vzdělání, které má jeho protistrana (podnikatel). Naplněním skutkové podstaty správního deliktu nekalé obchodní praktiky, spočívající v tomto řízení v uvedení nepravdivého údaje v obchodních praktikách dle ust. § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, obchodními zástupci účastníka řízení, byl tímto jejich deliktním jednáním zasažen právem chráněný zájem, a to takový zájem, jenž spočívá v ochraně spotřebitele jako slabší strany v závazkovém vztahu. Míru zásahu do právem chráněného zájmu hodnotil správní orgán jako méně závažnou.

S ohledem na výše uvedené, zejména na způsob spáchání a jeho následek, kterým je možná finanční újma spotřebitelů při vypořádávání závazků plynoucích z uzavřených účastnických smluv a k míře zásahu do právem chráněného zájmu, hodnotí správní orgán nebezpečnost tohoto protiprávního jednání pro společnost jako stupeň méně škodlivý.

S přihlédnutím k přitěžujícím okolnostem (k páchaní deliktního jednání docházelo i po zahájení správního řízení, objektem deliktního jednání byly osoby v pokročilém věku) a polehčující okolnosti, za kterou správní orgán považuje přijetí Kodexu v průběhu správního řízení, stanovil správní orgán pokutu ve výši 120 000,00 Kč, tak jak je uvedeno ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

Správní orgán při stanovení výše pokuty rovněž přihlédl k ekonomické síle účastníka řízení a jeho postavení, jaké zaujímá na trhu služeb elektronických komunikací, kdy konstatuje, že účastník řízení patří k velkým poskytovatelům těchto služeb na území České republiky. Správní orgán má za to, že při stanovení výše pokuty byla dodržena zásada přiměřenosti výše trestu, jež musí reflektovat i majetkové poměry potrestaného, tak jak uvedl Ústavní soud ve svém nálezu Pl. ÚS 38/02 ze dne 9. 3. 2004. Jak je správnímu orgánu z jeho úřední činnosti známo (Elektronický sběr dat) roční obrát účastníka řízení dosahuje do výše stovek milionů korun.

Správní orgán je toho názoru, že sankce, byť uložena při dolní hranici zákonem vymezeného rozpětí, splňuje zejména funkci preventivní a výchovnou, vedoucí k tomu, aby účastník řízení tento správní delikt v budoucnu již nespáchal, a s přihlédnutím k ekonomické síle účastníka řízení je zásahem do jeho majetkových poměrů, nikoliv však likvidačního charakteru.

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.

Otisk úředního razítka Ing. Milena Barborková
vedoucí oddělení rozhodování sporů a ochrany
spotřebitele

Za správnost: Mgr. Petra Žvaková, 6. 6. 2014

Vypraveno dne: 6. 6. 2014