



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROČESKOU OBLAST

Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem

Číslo jednací
ČTÚ-32 684/2013-635/II. vyř. - KoM

Ústí nad Labem
19.12.2013

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“ nebo „správní orgán“) jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., 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 8. 4. 2013 z moci úřední s dotčenou osobou, kterou je obchodní společnost UPC Česká republika, s.r.o., IČO 005 62 262, se sídlem Závěšova 502/5, Nusle, 14000 Praha 4, ve věci správního deliktu porušení zákazu použití klamavé obchodní praktiky dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele a uložení pokuty podle § 24 odst. 10 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele, toto

rozhodnutí:

I. Účastník řízení, kterým je **UPC Česká republika, s.r.o., IČO 005 62 262, se sídlem Závěšova 502/5, Nusle, 14000 Praha 4**, v rozmezí září 2011 až září 2012 nabízel balíčky svých produktů s uvedením slibu „jedinečná cena, která platí napořád“, načež v září 2012 tuto nabídku v nabízených balíčcích ukončil a od 1. 1. 2013 ji přestal účtovat v původních „garantovaných“ cenách i zákazníkům, kteří si balíčky s cenou „napořád“ řádně objednali. Dle § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele užil klamavou obchodní praktiku. Tím se dopustil správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

II. Za správní delikt uvedený v části I. výroku se společnosti UPC Česká republika, s.r.o. podle § 24 odst. 10 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele ukládá pokuta ve výši 1 000 000,- Kč, splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-5927411, kód banky 0710, pod variabilním symbolem 6000326843.

III. Dále se podle § 79 odst. 5 správního řádu společnosti UPC Česká republika, s.r.o., ukládá povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000,- Kč, a to do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-5927411, kód banky 0710, pod variabilním symbolem 7000326843.

Odůvodnění:

Dne 8. 4. 2013, dnem doručení oznámení o zahájení správního řízení, bylo se spol. UPC Česká republika, s.r.o., IČO 005 62 262, se sídlem Závěšova 502/5, Nusle, 140 00 Praha 4 (dále jen „účastník řízení“), zahájeno z moci úřední řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Podkladem pro zahájení tohoto řízení bylo podání paní [REDAKCE] bytem [REDAKCE] (dále jen „podatel“), která ve svém podání upozornila správní orgán na klamavou obchodní praktiku spočívající v nabízení balíčku služeb Kombi Komfort účastníkem řízení v letní akci v r. 2012 s cenou „NAPORÁD“ a na následnou změnu počínaje 1. lednem 2013, spočívající ve zvýšení ceny i přes garanci ceny „napořád“, s odůvodněním účastníka řízení, že ho k tomu kroku donutily inflační důvody.

Dne 8. 4. 2013 uložil správní orgán účastníkovi řízení usnesením povinnost předložit seznam veškerých služeb elektronických komunikací poskytovaných s garantovanou cenou „napořád“ nabízených od 1. 1. 2012 do 31. 3. 2013 spolu s ceníky, vztahujícími se k cenám „napořád“, data, odkdy byly ceny „napořád“ nabízeny, a důvody, které vedly k navýšení garantované ceny včetně podrobného popisu výpočtu navýšené ceny.

Dne 18. 4. 2013 obdržel správní orgán vyjádření účastníka řízení ve kterém uvádí, že služby elektronických komunikací s garantovanou měsíční cenou „napořád“ nabízel od září 2011 a jednalo se konkrétně o tyto služby a balíčky služeb:

Služby digitální kabelové televize s programovou nabídkou Starter a tematickým programovým balíčkem za 150,- Kč, které byly takto nabízeny do 4. 3. 2012,

Služby digitální kabelové televize s programovou nabídkou Starter a tematickým programovým balíčkem za 136,12 Kč (cena byla uváděna bez ceny digitálního kabelového přijímače), které byly takto nabízeny do 31. 12. 2012,

Balíček služeb Kombi Klasik+, obsahující služby digitální kabelové televize DTV Klasik a služby vysokorychlostního internetového připojení Internet Fiber Power 30 za 549,- Kč,

Balíček služeb Kombi Komfort, obsahující služby digitální kabelové televize DTV Komfort a vysokorychlostního internetového připojení Internet Fiber Power 60 za 649,- Kč a

Balíček služeb Kombi Komfort +, obsahující služby digitální kabelové televize DTV Komfort a vysokorychlostního internetového připojení Fiber Power 120 za 749,- Kč.

Účastník řízení uvádí, že k uvádění výrazu „napořád“ v nabídkách společnosti nedochází od září 2012.

Ceníky Služeb a Balíčků, u nichž bylo uvedeno „napořád“ v období 1. 1. 2012 do 31. 3. 2013 (celkem 10 ks), byly správnímu orgánu předloženy spolu s vyjádřením dne 18. 4. 2013.

K otázce ohledně navýšení ceny účastník řízení uvádí: „Společnost UPC Česká republika, s.r.o., uvedla nabídky obsahující údaj o garantování ceny „napořád“ s dobrou vírou v jejich zachování a v reálné poskytování uvedených služeb v takové cenové výši, jaká byla v nabídkách uvedena „napořád“, čili vždy do konce trvání jednotlivých smluvních vztahů. Vzhledem ke stoupajícím nákladům však společnost UPC, ačkoli se při vytváření nabídky

obsahující údaj „napořád“ domnívala, že dokáže, nedokázala dodržet uvedené ustanovení a udržet ceny poskytovaných služeb v původně nabízených výších.

Vzhledem ke stoupajícím nákladům – nárůstu plateb za energie a vzhledem k obecnému inflačnímu koeficientu, který se kromě výše uvedeného projevuje také v pronájmech zařízení (budov, sítí) a cenách zařízení, dopravy, balení a doručení, došlo k poklesu ekonomické výnosnosti. V souvislosti s tím následně muselo dojít ke zvýšení ceny, ačkoli ta byla v původní nabídce garantovaná výrazem „napořád“. Společnost UPC si je vědoma nedodržení uvedené nabídky, dle názoru společnosti však není možné po této spravedlivě požadovat, aby neomezeně nesla stoupající náklady, zvláště když ceny služeb společnosti UPC jsou již tak nízké a co nejvíce uzpůsobeny tak, aby mohly být poskytovány co největšímu množství spotřebitelů.

Společnost UPC Česká republika, s.r.o., tedy přistoupila v souladu se zákonnými ustanoveními obsaženými v zákoně o ochraně elektronických komunikací ke změně ceny služeb, když předtím dle zákonných ustanovení řádně účastníky informovala a umožnila jim smlouvy ukončit.

Ze strany společnosti UPC se tedy jednalo o nezbytné opatření, které však původně neočekávala, v dobré víře tedy uvedla ustanovení, které je v současné době napadáno ze strany uživatelů a ze strany ČTÚ hodnoceno jako klamavá obchodní praktika. Dle názoru společnosti UPC by však pro splnění definice klamavé obchodní praktiky bylo nutné, aby společnost UPC již v době, kdy uvedla nabídku s napadaným ustanovením věděla, že nedodrží, či měla v úmyslu toto ustanovení nedodržet, což společnost UPC nikdy neměla.

V souvislosti se zjištěním, že nebude schopna podobné nabídky dodržet, naopak společnost UPC v září 2012 přestala uvádět ve svých nabídkách garantované ceny „napořád“, aby tak nemohlo z žádného důvodu docházet byt' i jen k podezření na klamání spotřebitele“.

Podrobný popis výpočtu navýšení ceny tak, jak požadoval správní orgán, účastník řízení nedodal.

Na základě předmětného vyjádření a k doplnění kompletních informací o správním deliktu uložil dne 20. 5. 2013 správní orgán účastníku řízení usnesením povinnost předložit doklady/informace prokazující celkový počet účastníků, kteří měli nebo mají uzavřené účastnické smlouvy na služby elektronických komunikací s garancí ceny „napořád“, a to do 10 dnů od obdržení usnesení.

Účastník řízení dne 30. 5. 2013 požádal správní orgán o prodloužení lhůty k podání vyjádření do 9. 6. 2013. Dne 7. 6. 2013 byla správnímu orgánu doručena druhá žádost o prodloužení lhůty, a to do 21. 6. 2013, z důvodu „náročnosti procesu vyhledání dotčených klientů v databázi“, jak uvádí účastník řízení.

Dne 18. 6. 2013 bylo správnímu orgánu doručeno vyjádření účastníka řízení, kde správnímu orgánu sděluje, že není schopen poskytnout požadované dokumenty prokazující celkový počet účastníků s uzavřenými smlouvami s garancí ceny „napořád“. V závěru svého vyjádření uvádí účastník řízení: „*Nad rámec výše uvedeného se nadále společnost UPC domnívá, že i kdyby evidovala ve svém systému údaje, na jejichž základě by bylo možné vyfiltrovat potřebné informace, v souladu s ustanovením § 55 odst. 4 správního řádu je oprávněna odeprít výpověď v tomto směru a toto své právo tímto podáním uplatňuje.*“.

Správní orgán s odůvodněním odepření výpovědi dle § 55 odst. 4 správního řádu v případě právnické osoby s účastníkem řízení nesouhlasí, a to na základě výkladu předmětného paragrafu JUDr. Josefem Vedralem Ph.D. v druhém vydání Správního řádu s komentářem z ledna 2012 (ISBN 978-80-7273-166-4). Na str. 544 je uveden k § 55 odst. 4 tento výklad: *„Možnost odepřít výpověď se vztahuje na nebezpečí stíhání svědka, tzn. toho, kdo má vypovídat, nebo osoby mu blízké, jiného správního deliktu se však může dopustit i právnická osoba, na takový případ se však možnost odepřít nevztahuje, a to zřejmě ani v případě, pokud by např. osoba blízká byla členem statutárního orgánu takové právnické osoby (možnost odepřít výpověď by se naopak vztahovala na nebezpečí způsobení stíhání osoby blízké za správní delikt, kterého se může dopustit podnikající fyzická osoba).“*

I. Na základě výše uvedených skutečností správní orgán konstatuje, že účastník řízení je podnikatel a tudíž není českým právem považován za slabší stranu právního vztahu a není potřeba jej tedy chránit tak, jako spotřebitele. Naopak spotřebitel nesmí být krácen na svých právech, což se užitím klamavé obchodní praktiky uvedené ve výroku I. stalo.

Skutečnost, že spotřebitel měl po změně Ceníku k 1. 1. 2013 možnost odstoupit od smlouvy, není relevantním odůvodněním konání účastníka řízení, neboť spotřebitel objednával službu v dobré víře, že účastník řízení se zavázal avizovanou cenu služby poskytnout „napořád“, tedy po celou dobu smluvního vztahu, od kterého by mohl odstoupit o své vůli pouze spotřebitel.

Spotřebitel, který si sjednal službu s cenou „napořád“ od září 2011 se navíc mohl o klauzuli „napořád“ opírat i díky čl. 9.5 všeobecných podmínek platných od 12. 9. 2011, kdy si účastník řízení vyhrazuje možnost jednostranně měnit Všeobecné podmínky, Reklamační řád, Ceník vč. pravidelných poplatků nebo podmínky marketingových akcí, stejně jako podmínky poskytování Služeb či jejich poskytování jednostranně ukončit, a to zejména v případě změny právních předpisů, zavedení nových služeb a technologií nebo z důvodu změny podmínek na trhu elektronických komunikací. Tedy nikoli proto, že účastník řízení má horší ekonomickou výnosnost. Ve všeobecných podmínkách platných od 1. 2. 2012 je již tento článek nahrazen čl. 2.5.3., ve kterém však účastník řízení již pouze konstatuje, že pokud změní podmínky Smlouvy v neprospěch spotřebitele, a ten s touto změnou nesouhlasí, má možnost Smlouvu ukončit. Nicméně i tato podstatná změna ve všeobecných podmínkách rozhodně neopravňovala účastníka řízení nadále poskytovat balíčky služeb s klamavým údajem a poté se pouze odvolávat, při nedodržení svého závazku, na možnost odstoupení od smlouvy při změně podmínek v neprospěch spotřebitele.

Důvody, které účastník řízení uvádí na obhajobu svého jednání při nedodržení závazku a tím užití klamavé obchodní praktiky jsou nepodstatné, neboť jako podnikatel je to on, kdo si musí svá obchodní rozhodnutí řádně rozmyslet, než je uvede na trh, a to proto důkladně, aby nemohlo dojít ke krácení práv spotřebitele a k jeho vědomému klamání.

Jako podnikatel si jistě byl vědom jak ekonomické situace v České republice, tak i své. Ve vyjádření, které poskytl správnímu orgánu, se účastník řízení odvolává na nárůst plateb za energie a nárůstu inflačního koeficientu, který vedl k poklesu ekonomické výnosnosti. V zájmu spravedlivého posouzení provedl správní orgán šetření a konstatuje, že ceny elektrické energie v roce 2012 klesaly (zdroj: www.kurzy.cz), inflační koeficient se za rok 2012 navýšil, ovšem nikoli dramaticky a především ne bez očekávání, neboť ekonomika České republiky byla v recesi (zdroj: ČSÚ). Při šetření ekonomické výnosnosti se správní orgán opíral o účetní uzávěrky přístupné v obchodním rejstříku. Z nich vyplývá, že účastník řízení byl za rok 2011 ve ztrátě ve výši 136 398 000 Kč a v roce 2012 ve výši 1 638 000 Kč. Z uvedených čísel tedy nelze dovodit, že ekonomická výnosnost účastníka řízení by byla v roce 2012 horší, než v předešlých letech.

Jak již ale správní orgán výše konstatoval, pro naplnění skutkové podstaty správního deliktu není uvedena obhajoba účastníka řízení relevantní, neboť spotřebitel není a ani nemůže být brán jako ten, kdo může být krácen na svých právech v důsledku špatného obchodního rozhodnutí podnikatele.

II. Za správní delikt podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se uloží pokuta podle § 24 odst. 10 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele do výše 5 000 000 Kč.

Ustanovení § 24b odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele ukládá správnímu orgánu při určení výměry pokuty přihlídnout k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům a k okolnostem, za nichž byl spáchán.

Při stanovení výše pokuty za porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik přihlédl správní orgán zejména k jeho:

Závažnosti – kde konstatoval, že jednání účastníka řízení, jako jednoho z největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací v ČR, je zvláště závažné vzhledem k tomu, že účastník řízení uvádí v omyl spotřebitele, který je ve vztahu tou slabší stranou a nemá prostředky ani možnosti, jak se tomuto klamavému jednání účastníka řízení aktivně bránit. Účastník řízení využívá při svém jednání nemožnost spotřebitele domoci se dodržení garantovaných cen a spotřebitel je tak zcela vystaven vůli účastníka řízení při jejich neplnění. Jediná možnost spotřebitele při nedodržení ujednaných podmínek smlouvy je odstoupení od smlouvy, což ne vždy je tím řešením, kterým by nedošlo k újmě spotřebitele, neboť ten uzavírá smlouvu v dobré víře, že podnikatel dodrží podmínky smlouvy. Proto správní orgán hodnotí protiprávní jednání jako zvláště závažné a k tíži spotřebitele.

Způsobu – kdy hodnotí, že se účastník řízení dopouštěl vědomého protiprávního jednání, a to po dobu 1 roku, a nebyl ochoten následně dostát svým závazkům u spotřebitelů, se kterými již smlouvu s garancí ceny uzavřel, a jako příčinu nedodržení garance ceny uvádí důvody, které mu měly být jako podnikateli známy a měl s nimi při svých jednáních počítat. Toto jednání hovoří v neprospěch účastníka řízení.

Následkům – kdy v neprospěch účastníka řízení hovoří to, že pro spotřebitele je při nedodržení smlouvy ze strany účastníka řízení nastavena pouze možnost ukončit smlouvu odstoupením od smlouvy, která je pro spotřebitele tou nejméně vhodnou možností s ohledem na nutnost zřizování nové služby, možné finanční zatížení např. při vracení zapůjčených technických zařízení a na časovou náročnost při změně smluvních vztahů u nového poskytovatele. Takový následek jednání účastníka řízení je zcela nepřípustný s ohledem na ochranu spotřebitele.

Okolnostem – kdy správní orgán hodnotí jako přítěžující, že účastník řízení v rámci správního řízení neprojevil dostatečnou součinnost a odmítl správnímu orgánu sdělit počet účastníků, kteří si uzavřeli předmětné smlouvy, ač je mu velmi pravděpodobně počet účastníků, vzhledem k vyhodnocování podobných marketingových akcí v rámci podnikatelských aktivit, znám. Z toho správní orgán dovozuje, že počet účastníků byl, i s ohledem na dlouhou dobu nabízení služeb s cenou „napořád“, zřejmě vysoký a došlo tak k výraznému poškozování spotřebitelů v důsledku použití klamavé obchodní praktiky.

Správní orgán zhodnotil všechny uvedené skutečnosti a důkazy (zejména podání podatele, vyjádření účastníka řízení ze dne 18. 4. 2013 a 18. 6. 2013, výsledky šetření ohledně důvodů, pro které účastník řízení nedodržel garanci ceny „napořád“), a to jednotlivě a ve vzájemné souvislosti. Pokutu pak uložil v dolní polovině zákonné sazby tak, jak je ve výroku II. uvedeno.

III. 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 § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výtěžku, 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. Luboš Mračko v. r.
ředitel odboru pro severočeskou oblast
Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. et Bc. Monika Kobrová, 19. 12. 2013

Vypraveno dne: 19. 12. 2013