



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO OBLAST PRAHA se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Číslo jednací
ČTÚ-42 897/2017-631/ vyř. - KuK

Praha 9
14.11.2018

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 18. 7. 2017 z moci úřední s účastníkem řízení, kterým je Vodafone Czech Republic a.s., IČO 257 88 001, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 15500 Praha 5, ve věci správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném do 30. 6. 2017 (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), toto

rozhodnutí:

I. Účastník řízení, kterým je **Vodafone Czech Republic a.s., IČO 257 88 001, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 15500 Praha 5 (dále jen „účastník řízení“)**, se dopustil správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích tím, že v rozporu s § 63 odst. 6 téhož zákona do 11. 5. 2017 neinformoval účastníky [REDAKCE] a [REDAKCE] o změně smlouvy spočívající v tom, že bylo s účinností ke dni 11. 6. 2017 v rámci roamingových služeb přesunuto Švýcarsko ze Zóny 1 do Zóny 2, čímž došlo ke zhoršení postavení těchto účastníků spočívající ve zdražení poskytovaných služeb.

II. Za přestupek uvedený ve výroku I. se účastníku řízení podle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích ukládá pokuta ve výši **100 000,00 Kč**, splatná do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, číslo účtu 3754-5920041/0710, pod variabilním symbolem 6000428977.

III. Dále se účastníku řízení 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, číslo účtu 3754-5920041/0710, pod variabilním symbolem 7000428977.

Odůvodnění:

Správní orgán zahájil správní řízení dne 18. 7. 2017 na základě šetření podnětu č. j. ČTÚ-42 543/2017 obdrženo od pana [REDAKCE] (dále jen „stěžovatel“) ve věci podezření ze spáchání správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích. Stěžovatel ve svém podnětu uvádí, že došlo v rámci roamingových služeb k přesunutí Švýcarska ze zóny 1 do zóny 2. To považuje za výrazné zhoršení podmínek, o kterém poskytovatel nijak zákazníkovi neinformoval. Jako příklad uvedl změnu v tarifu Vodafone RED LTE PREMIUM.

Dne 23. 7. 2017 obdržel správní orgán podnět od pana [REDAKCE] (dále jen „podavatel“) zaevidovaný pod č.j. ČTÚ-46 837/2017 ve věci podezření ze spáchání správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích. Podavatel ve svém podání rovněž upozorňuje na jednání účastníka spočívající ve změně v tarifu RED LTE PREMIUM (konkr. u balíčku „roaming na 31 dní, jenž je součástí služby), která se projevila mj. přesunem Švýcarska ze zóny 1 do zóny 2.

Dne 24. 8. 2017 účastník řízení předložil vyjádření k podnětu stěžovatele. Uvedl, že tento nepodal žádnou stížnost ani neuplatnil žádný nárok související s roamingovými službami ve Švýcarsku. K uvedenému podnětu tak účastník řízení nemůže uvést žádné relevantní skutečnosti.

Správní orgán informoval účastníka řízení dopisem ze dne 23. 11. 2018 o tom, že skutek vymezený v oznámení ze dne 18. 7. 2017 se mění. Změna spočívala v omezení okruhu osob dotčených předmětným jednáním účastníka řízení pouze na stěžovatele a podavatele.

Účastníkovi řízení bylo umožněno nahlédnout do správního spisu a vyjádřit se k novým okolnostem.

Účastník řízení využil svého práva a dne 20. 12. 2018 nahlédl do spisu bez ponechání vyjádření.

Dne 1. 7. 2017 nabyl účinnosti zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen „nový zákon o přestupcích“).

Dle ust. § 2 odst. 1 nového zákona o přestupcích platí, že odpovědnost za přestupek se posuzuje podle zákona účinného v době spáchání přestupku; podle pozdějšího zákona se posuzuje jen tehdy, je-li to pro pachatele přestupku příznivější.

Dle ust. § 112 odst. 1 nového zákona o přestupcích platí, že na přestupky a dosavadní jiné správní delikty, s výjimkou disciplinárních deliktů, se ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona hledí jako na přestupky podle tohoto zákona. Odpovědnost za přestupky a dosavadní jiné správní delikty, s výjimkou disciplinárních deliktů, se posoudí podle dosavadních zákonů, pokud k jednání zakládajícímu odpovědnost došlo přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona; podle tohoto zákona se posoudí jen tehdy, jestliže to je pro pachatele příznivější.

Dle ust. § 112 odst. 3 nového zákona o přestupcích platí, že na určení druhu a výměry sankce za dosavadní přestupky a jiné správní delikty se ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona použijí ustanovení o určení druhu a výměry správního trestu, je-li to pro pachatele výhodnější.

Dle ust. § 112 odst. 4 nového zákona o přestupcích platí, že zahájená řízení o přestupku a dosavadním jiném správním deliktu, s výjimkou řízení o disciplinárním deliktu, která nebyla pravomocně skončena přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, se dokončí podle dosavadních zákonů.

Podle ust. § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích: „Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. 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 ust. § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích: „Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací se dopustí správního deliktu tím, že... (v) nevyrozumí účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o jeho právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6, ...“.

Podle ust. § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích: „Za správní delikt podle § 118 se uloží pokuta do ... (b) 10 000 000 Kč, jde-li o správní delikt podle odstavce 1 písm. m), odstavce 2 písm. c) až e), odstavce 3 písm. a), odstavce 8 písm. d) až m), odstavce 10 písm. j) až r), odstavce 12 písm. f) až o), odstavce 13 písm. i) až m), odstavce 14 písm. k) až ad) nebo odstavce 15, ...“.

Správní orgán konstatuje, že aktuální právní úprava není pro obviněného příznivější, neboť horní hranice sazby pokuty za přešůpek podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích byla s účinností od 2. 9. 2017 zvýšena na 15 000 000 Kč. S ohledem na tyto skutečnosti rozhodoval správní orgán dle zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném do 30. 6. 2017.

Z podkladů ze spisu je patrné, že změna smlouvy se týkala přesunutí Švýcarska ze Zóny 1 do Zóny 2 jak plyne z ceníku roamingových služeb před/po změně. Jako příklad byl uveden tarif RED LTE, u kterého před změnou smlouvy byl odchozí hovor za 1,63 Kč/min s tarifací 30+1, příchozí hovor za 0,35 Kč/min s tarifací 1+1 a 1 MB dat za 1,63 Kč. Po změně byl odchozí hovor za 30,52 Kč/min s tarifací 60+60, odchozí hovor za 17,83 Kč/min s tarifací 60+60 a 1 MB dat za 252,08 Kč. Správní orgán konstatuje, že tímto došlo k výraznému zvýšení ceny za roamingové služby a také ke změně tariface v neprospěch stěžovatelů.

Účastník řízení se ke změně smlouvy vyjádřil pouze v případě podavatele, kdy uvedl, že k tarifu RED LTE Premium poskytoval balíček 31 dní roamingu na den ve vybraných zemích Evropy, kam patřilo také Švýcarsko. Změna smlouvy byla zapříčiněna roamingovou regulací, kdy poskytování balíčku služeb za podmínek účinných před změnou smlouvy již „ztratilo svůj smysl“. U zákazníků s tarifem RED LTE Premium byl tento zrušen a nahrazen balíčkem 7 dní roamingu na den ve vybraných zemích světa, kam se po změně smlouvy zařadilo také Švýcarsko. Účastník řízení má za to, že podavateli zůstalo v rámci tarifu zachováno z původního balíčku 31 dní celkem 7 dní. Podle účastníka řízení je nutné brát v úvahu, že došlo k rozšíření počtu zemí, ve kterých může podavatel službu využít. A vzhledem k tomu, že ceny v zemích Evropy jsou nastaveny v rámci roamingové regulace se tak účastník řízení domnívá, že k žádné změně fakticky nedošlo. Účastník řízení dále sděluje, že na plánovanou změnu v nastavení služeb byl podavatel upozorněn ve vyúčtování ze dne 25. 4. 2017 textem: *Od 11. června 2017 budete s námi v EU jako doma. Svůj tarif si můžete užívat v celé EU bez jakýchkoli roamingových příplatků. Tedy stejně jako doma. Navíc vám přidáme 7 dní Roamingu na den – výběr svět, abyste nemuseli omezovat ani v dalších více než 120 evropských a mimoevropských zemích. V této souvislosti upravujeme i znění Všeobecných podmínek. Hezké cestování váš Vodafone Více na vodafone.cz/roaming2017.*

Účastník řízení dále uvedl, že podavatel vypověděl smlouvy u čísel [REDAKCE] a [REDAKCE] dne 22. 6. 2017. Za měsíc požádal o zrušení výpovědi obou smluv u výše zmíněných telefonních čísel.

Správní orgán po přezkoumání všech dostupných podkladů musí konstatovat, že v případě stěžovatele účastník řízení žádným způsobem neprokázal, že by byl stěžovatel informován o změně smlouvy alespoň jeden měsíc před účinností změny smlouvy (tj. 11. 6. 2017), ani o jeho právu od smlouvy odstoupit bez finančního vypořádání za předčasné ukončení. Správnímu orgánu nebyly ani dodatečně po nahlédnutí do spisu doloženy žádné dokumenty svědčící o splnění této zákonné povinnosti. Správní orgán má tímto za prokázané (a účastníkem řízení nevyvrácené), že v tomto případě informační povinnost podle § 63 odst. 6 nebyla splněna.

Správní orgán podrobil analýze dokumenty, které byly zaslány podavateli. V tomto případě musí konstatovat, že roamingová regulace neměla přímý dopad na zrušení balíčku 31 dní Roamingu na den – vybrané země Evropy. Změna byla zapříčiněna obchodním rozhodnutím účastníka řízení, podle kterého poskytovat balíček služeb po roamingové regulaci „ztratilo svůj smysl“.

Správní orgán se dále zcela neztotožňuje s argumentací účastníka řízení, když tvrdí, že „z pohledu zákazníka tak k žádné změně fakticky nedošlo“. Správní orgán je toho názoru, že došlo k zásadním změnám v poskytování služeb, které spatřuje jednak v dramatickém zdražení jak mobilních služeb (příchozí volání nárůst ceny 50x, odchozí 5x, SMS 5x), změny tarifkace u hlasových služeb v neprospěch zákazníka, tak i zdražení dat (nárůst ceny 154x) a dále v radikálnímu snížení počtu dnů v balíčku (o 24 dní). Dané změny jsou bezesporu ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích podstatnými změnami smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení podavatele jakožto účastníka smluvního vztahu s odpůrcem. Tyto nemůže vyvážit rozšíření počtu zemí, kde má podavatel možnost službu využít.

V této věci se správní orgán opírá také o rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 22. 2. 2018, sp. zn. 6 A 182/2016, kde je uvedeno, že *„každá změna obchodních podmínek vztahující se k majetkové sféře spotřebitele (účastníka), je změnou zásadní, jaká může nastat (...). Změna podmínek, která po účastníkovi vyžaduje další platbu nad sjednanou cenu příslušné služby, pokud dosavad taková platba vyžadována nebyla a služba byla, byť v jiné kvalitě, poskytována bezplatně, je změnou, která má v konkurenčním prostředí vliv na rozhodování spotřebitele, zda službu využije, či nikoliv“*, a rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 15. listopadu 2018, sp. zn. 1 As 134/2018 – 50, podle něhož *„jakákoli změna smlouvy, která pro účastníka znamená nutnost vydat vyšší finanční obnos, než bylo doposud nutno, je podstatnou změnou zhoršující postavení účastníka.“*

Správní orgán k textaci upozornění uvádí, že je zavádějící samotný charakter obsahu oznámení, který připomíná spíše reklamní sdělení než řádné informování o změně smlouvy. Hlavní obsah tvoří informace o možnosti využívat tarif bez roamingových příplatků. Chybí informace o snížení počtu dní, kdy je možné využívat roamingové služby a stejně tak i informace o přesunu Švýcarska ze zóny 1 do zóny 2. Na závěr upozornění účastník řízení informuje o změně Všeobecných podmínek pouze obecně s odkazem na univerzální informace o roamingu.

Účastník řízení tedy nesplnil svou informační povinnost dle § 63 odst. 6 ZEK, tj. nevyrozuměl účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy (v případě stěžovatele) a jeho právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6 ZEK (v případě stěžovatele i podavatele); tímto opomenutím byla naplněna skutková podstata správního deliktu dle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, přičemž k dokonání správního deliktu došlo již marným uplynutím jednoměsíční lhůty před nabytím účinnosti nových smluvních podmínek.

Správní orgán se dále zabýval § 120 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, kde se uvádí, že právnická osoba za spáchaný správní delikt neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložila veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránila.

Správní orgán uvádí, že mu není známo, že by účastník řízení vynaložil jakékoliv úsilí, které by vedlo k zabránění porušení své právní povinnosti.

Správní orgán při určení pokuty přihlédl ke způsobu spáchání, následkům spáchání a k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem, za nichž byl skutek spáchán.

Z hlediska způsobu spáchání správního deliktu správní orgán neshledal žádnou polehčující ani přitěžující okolnost.

Následkem spáchání tohoto správního deliktu došlo k zabránění stěžovateli ukončit smluvní vztah za daných podmínek (zvýšení ceny poskytované služby od 11. 6. 2017) bez sankce, kdy se o změně smlouvy vůbec nedozvěděl. Logickým následkem protiprávního jednání účastníka řízení však bylo získání neoprávněné konkurenční výhody oproti jiným poskytovatelům, a to minimálně v případě stěžovatele, který mohl účastníka řízení jakožto poskytovatele služeb opustit a přejít do smluvního vztahu s poskytovatelem jiným (pokud by byl o změně smluvních podmínek – navýšení ceny – informován řádně a včas). Tuto skutečnost považuje správní orgán za přitěžující. Rovněž za přitěžující okolnost považuje správní orgán jednání účastníka řízení, který v případě podavatele vystavil smluvní pokutu za předčasné ukončení smluvního vztahu, přičemž k tomuto jednání neměl zákonné právo. Teprve až po intervenci správního orgánu mu byla smluvní pokuta stornována a podavateli bylo umožněno ukončení smlouvy bez sankce.

Jako polehčující okolnost správní orgán též hodnotí i tu skutečnost, že se obviněný protiprávního jednání prokazatelně dopustil vůči dvěma spotřebitelům.

Správní orgán považuje za polehčující okolnost, že z doložených dokumentů nevyplývá, že by stěžovateli a podavateli vznikla prokazatelná škoda v podobě zvýšeného vyúčtování.

Správní orgán tak na základě výše uvedených úvah rozhodl o uložení pokuty, která se svou výší se pohybuje při samé spodní hranici zákonem vymezeného rozpětí (dosahuje 1 % maximální výše stanovené zákonem), avšak by měla naplnit zejména výchovný a preventivní účel. Při ukládání sankce správní orgán zohlednil všechny polehčující a přitěžující okolnosti, a považuje výši sankce za zcela adekvátní. Správní orgán je též přesvědčen vzhledem k tomu, že účastník řízení patří mezi 3 největší poskytovatele mobilních telefonních služeb na trhu, že uložená pokuta není v žádném případě pro účastníka řízení likvidační.

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 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, ve znění pozdějších předpisů.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro oblast Praha, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Ing. Kateřina Kudláčková v. r.
odborný rada

Otisk úředního razítka

Za správnost: Ing. Kateřina Kudláčková, 27. 2. 2019

Vypraveno dne: 27. 2. 2019