



# Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO JIHOMORAVSKOU OBLAST

Šumavská 35, 602 00 Brno

Číslo jednací  
ČTÚ-44 494/2021-637/IV. vyř. - DiH

Brno  
06.04.2022

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "správní řád"), podle § 60 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen "zákon o přestupcích"), 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 1. 12. 2021 z moci úřední s účastníkem řízení, kterým je O2 Czech Republic a.s., IČO 601 93 336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Michle, 14000 Praha 4, ve věci přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, toto

## rozhodnutí:

I. Obviněný z přestupku, kterým je **O2 Czech Republic a.s., IČO 601 93 336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Michle, 14000 Praha 4**, se uznává vinným ze spáchání přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, ve znění účinném do 31. 12. 2021, kterého se dopustil tím, že nevyrozuměl účastníka [REDAKCE] v zákonné lhůtě o změně smlouvy účinné od 8. 6. 2021 spočívající ve změně tarifu Internet OPTIMAL HD za 349 Kč na tarif Internet HD Stříbrný s O2 TV za 399 Kč, čímž porušil § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném do 31. 12. 2021.

II. Obviněný z přestupku se uznává vinným ze spáchání přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, ve znění účinném do 31. 12. 2021, kterého se dopustil tím, že nevyrozuměl účastníka [REDAKCE] o změně tarifu Internet OPTIMAL HD na tarif Internet HD Stříbrný a v souvislosti se změnou tarifu o skutečnosti, že doposud poskytovaná sleva za kombinaci služeb nebude od 1. 6. 2021 poskytována, čímž porušil § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném do 31. 12. 2021.

III. Za přestupky uvedené ve výroku I. a II. se obviněnému z přestupku podle § 118 odst. 24 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, ve znění účinném do 31. 12. 2021, ukládá úhrnná pokuta ve výši **60 000,00 Kč**, splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, číslo účtu 3754-725001/0710, pod variabilním symbolem 6000444941.

IV. Dále se obviněnému z přestupku v souladu s § 95 odst. 1 zákona o přestupcích a § 6 odst. 1 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, 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 3754-725001/0710, pod variabilním symbolem 7000444941.

## Odůvodnění:

Dne 14. 7. 2021 se podatelka [REDAKCE] obrátila na Českou obchodní inspekci s podnětem, jehož předmětem byla stížnost na jednostranné navýšení ceny za internetové služby o 50 Kč ze strany obviněného. Českou obchodní inspekci byl podnět postoupen správnímu orgánu.

Šetřením správního orgánu bylo zjištěno, že podatelka s obviněným uzavřela dne 27. 9. 2014 smlouvu o poskytování internetového připojení č. [REDAKCE], sjednán byl tarif s názvem Internet Start Plus. Tato služba byla podatelce poskytována za 349 Kč. Dne 10. 7. 2021 obdržela e-mail, jehož obsahem byla informace od obviněného: „Vystavili jsme vám vyúčtování za červenec 2021 ve výši 399 Kč. Protože máte nastavenou úhradu sipem, toto vyúčtování neplatíte, platba proběhne automaticky“. S navýšením ceny podatelka nesouhlasila.

Dne 19. 8. 2021 obdržel správní orgán podnět pana [REDAKCE], jenž uvedl, že dne 4. 6. 2021 mu obviněný změnil tarif pevný internet na doma. Podatel s obviněným sjednal smlouvu mj. na poskytování služeb internetu v pevném místě – tarif Internet OPTIMAL HD Plus (viz informační dokument s ID: [REDAKCE] ze dne 15. 1. 2018) za cenu 399 Kč. Uvedl, že bez jeho podnětu mu obviněný změnil tarif, důsledkem čehož bylo mj. zrušení doposud poskytovaných slev, resp. slevu na internet mu sice zvýšil ze 100 Kč na 150 Kč, ale tím zrušil další slevu ve výši 200 Kč. Následně se dozvěděl, že došlo k jednostranné změně smlouvy, čehož si nemohl všimnout, protože změna byla uvedena jako text ve vyúčtování formou oznámení malým písmem na poslední straně vyúčtování. Takovou informaci přehlédl, protože platí podle informací ze SMS a když se cena nemění, nečte a neotvírá vyúčtování. Nemohl předpokládat, že velmi důležitá a závažná věc měnící současný smluvní vztah bude jen tak ledabyle přilepena někam do vyúčtování jako oznámení. Tento způsob oznámení považuje za nedostatečný, neboť kdeco jiného mu poskytovatel zasílá formou SMS nebo e-mailem, případně zavolá.

Šetřením správního orgánu bylo zjištěno, že podatelce byla obviněným poskytována služba internetového připojení Internet OPTIMAL HD a mobilní služba YOU 5 Gb a O2 DATA 2 + 2 GB (viz vyúčtování za zúčtovací období 1. 2. 2021 – 28. 2. 2021 č. [REDAKCE] a za zúčtovací období 16. 2. – 15. 3. 2021 č. [REDAKCE]). Na službu internet OPTIMAL byla podatelce poskytována speciální sleva ve výši 100 Kč (viz rozpis vyúčtování č. [REDAKCE]). Za kombinaci služeb pak byla podatelce dále poskytována „sleva za kombinaci tarifů“ ve výši 200 Kč (viz rozpis vyúčtování č. [REDAKCE]). Dne 4. 4. 2021 byl obviněným podatelce zaslán e-mail s informací: „Vystavili jsme vám vyúčtování za březen 2021 ve výši 399,00 Kč. V příloze Vám zasíláme daňový doklad a rozpis vyúčtování. Vyúčtování uhradte nejlépe do 17. 4. 2021. Celkem k úhradě: 399,00 Kč (...).“ Od 1. 6. 2021 podatelce přestala být poskytována sleva za kombinaci tarifů ve výši 200 Kč, s čímž podatel nesouhlasil.

Obviněný v obou šetřených případech poukázal na vyúčtování, v nichž měla být obsažena informace o jednostranné změně smlouvy. Konkrétně v případě podatele [REDAKCE] poukázal na vyúčtování č. [REDAKCE] za zúčtovací období 1. 3. 2021- 31. 3. 2021, v němž je na první straně uvedena informace: „TOTO VYÚČTOVÁNÍ OBSAHUJE TÉŽ OZNÁMENÍ O ZMĚNĚ SMLUVNÍCH PODMÍNEK. PROSÍME, ČTĚTE JEJ POZORNĚ“. Na straně 3 vyúčtování je pak v části nazvané Rozpis vyúčtování služeb obsažena informace: „Zjednodušíme nabídku služeb. Proto u služby internet v pevném místě rušíme tarif Internet OPTIMAL HD, který máte u čísla služby [REDAKCE] a nahradíme ho dne 1. 6. 2021 tarifem Internet HD Stříbrný s O2 TV za 349 Kč měsíčně. Díky tomuto tarifu získáte rychlejší internet a můžete sledovat i O2 TV ve variantě Modrá, která je součástí tarifu Internet HD Stříbrný s O2 TV. Přístupové údaje do O2 TV jsou stejné jako do aplikace Moje O2. Sleva za kombinaci služeb není s novým nastavením kompatibilní. Pokud jste ji doteď čerpali, ve vyúčtování ji v dalších obdobích už nenajdete. V případě, že se změnou nesouhlasíte, můžete službu Internet na doma číslo [REDAKCE] k datu 31. 5. 2021 bez

sankce zrušit. Vše potřebné o nových tarifech a službách najdete v ceníku základních služeb O2 na [www.o2.cz](http://www.o2.cz)."

V případě podatelky [REDAKCE] poukázal na vyúčtování č. [REDAKCE] za zúčtovací období 8. 3. 2021 – 7. 4. 2021, v němž je na první straně uvedena informace: „TOTO VYÚČTOVÁNÍ OBSAHUJE TÉŽ OZNÁMENÍ O ZMĚNĚ SMLUVNÍCH PODMÍNEK. PROSÍME, ČTĚTE JEJ POZORNĚ“. Na straně 3 vyúčtování je pak v části nazvané Rozpis vyúčtování služeb obsažena informace: „Zjednodušíme nabídku služeb. Proto u služby internet v pevném místě rušíme tarif Internet OPTIMAL HD, který máte u čísla služby [REDAKCE], a nahradíme ho dne 8. 6. 2021 tarifem Internet HD Stříbrný s O2 TV za 399 Kč měsíčně. Díky tomuto tarifu získáte rychlejší internet a můžete sledovat i O2 TV ve variantě Modrá, která je součástí tarifu Internet HD Stříbrný s O2 TV. Přístupové údaje do O2 TV jsou stejné jako do aplikace Moje O2. Sleva za kombinaci služeb není s novým nastavením kompatibilní. Pokud jste ji doteď čerpali, ve vyúčtování ji v dalších obdobích už nenajdete. V případě, že se změnou nesouhlasíte, můžete službu Internet na doma číslo [REDAKCE] k datu 7. 6. 2021 bez sankce zrušit. Vše potřebné o nových tarifech a službách najdete v ceníku základních služeb O2 na [www.o2.cz](http://www.o2.cz)."

Dne 25. 11. 2021 vydal správní orgán příkaz, jímž účastníka shledal vinným ze spáchání přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, kterého se dopustil tím, že nevyrozuměl účastníka [REDAKCE] v zákonné lhůtě o změně smlouvy účinné od 8. 6. 2021 spočívající ve změně tarifu Internet OPTIMAL HD za 349 Kč na tarif Internet HD Stříbrný s O2 TV za 399 Kč, a dále nevyrozuměl účastníka [REDAKCE] o změně tarifu Internet OPTIMAL HD na tarif Internet HD Stříbrný a v souvislosti se změnou tarifu o skutečnosti, že doposud poskytovaná sleva za kombinaci služeb nebude od 1. 6. 2021 poskytována, čímž porušil § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích a uložil pokutu 60 000 Kč.

Dne 1. 12. 2021 podal účastník proti uvedenému příkazu blanketní odpor. Přípisem ze dne 7. 1. 2022 k podanému odporu doplnil, že v případě paní [REDAKCE] i pana [REDAKCE] je cena za služby účtována na pravidelném měsíčním vyúčtování, které je vystavováno v elektronické formě, doručováno do portálu MojeO2 a zasíláno na kontaktní e-mailovou adresu zákazníka.

V případě paní [REDAKCE] doložil kopii vyúčtování č. [REDAKCE] za účtovací období 8. 3. 2021 – 7. 4. 2021, v rámci kterého byla stěžovatelka informována o změně smluvních podmínek, a to hned na dvou místech (v souladu s rozhodovací praxí samotného Českého telekomunikačního úřadu). První strana obsahovala výrazné upozornění:

- upozornění je vyvedeno tučným písmem a kapitálkami vybočujícími z designu vyúčtování;
- upozornění je v blízkosti nejdůležitějších údajů (tedy souhrnné částky, data splatnosti a variabilního symbolu);
- upozornění jako jediný nápis vede přes celou šířku vyúčtování a narušuje tak zbylou grafiku první strany (textové rámečky a text ve sloupcích);

Na stránce, kde je podrobněji vyúčtována cena za službu dotčenou změnou smluvních podmínek, je - opět v souladu s rozhodovací praxí Českého telekomunikačního úřadu - uveden podrobný popis změn smluvních podmínek vztahující se k dané službě. Vyúčtování bylo zasláno na kontaktní e-mailovou adresu stěžovatelky dne 9. 4. 2021. Stěžovatelka byla tedy informována, že stávající tarif Internet Optimal HD bude nahrazen novým tarifem za 399 Kč měsíčně, sleva za kombinaci služeb není s novým nastavením kompatibilní a ve vyúčtování ji v dalších obdobích již nenajde. Zároveň byla poučena, že pokud se změnou nesouhlasí, může službu k uvedenému datu zrušit.

V případě pana [REDAKCE] doložil kopii vyúčtování č. [REDAKCE] za zúčtovací období 1. 3. 2021 – 31. 3. 2021, v rámci kterého byl stěžovatel informován o změně smluvních podmínek, a to hned na dvou místech (v souladu s rozhodovací praxí samotného Českého telekomunikačního úřadu). První strana obsahovala výrazné upozornění:

- upozornění je vyvedeno tučným písmem a kapitálkami vybočujícími z designu vyúčtování;
- upozornění je v blízkosti nejdůležitějších údajů (tedy souhrnné částky, data splatnosti a variabilního symbolu);
- upozornění jako jediný nápis vede přes celou šířku vyúčtování a narušuje tak zbylou grafiku první strany (textové rámečky a text ve sloupcích).

Na stránce, kde je podrobněji vyúčtována cena za službu dotčenou změnou smluvních podmínek, je - opět v souladu s rozhodovací praxí Českého telekomunikačního úřadu – uveden podrobný popis změn smluvních podmínek vztahující se k dané službě.

Vyúčtování bylo zasláno na kontaktní e-mailovou adresu stěžovatele dne 4. 4. 2021.

Stěžovatel byl tedy informován, že stávající tarif Internet Optimal HD bude nahrazen novým tarifem za 349 Kč měsíčně, sleva za kombinaci služeb není s novým nastavením kompatibilní a ve vyúčtování ji v dalších obdobích již nenajde. Zároveň byl poučen, že pokud se změnou nesouhlasí, může službu k uvedenému datu zrušit.

Účastník nijak informace o změně smluvních podmínek neskrýval. Uvedl je výrazně a na předvídatelných místech, aby vybočovaly z běžného designu vyúčtování.

Vyúčtování č. [REDAKCE] a [REDAKCE] jsou stěžovatelům dostupná v portálu MojeO2, což je základní způsob doručování, viz všeobecné podmínky poskytování služeb O2, zveřejněné na internetovém portálu [www.o2.cz](http://www.o2.cz) (přímý odkaz [https://www.o2.cz/file\\_conver/616505/Vseobecne\\_podminky\\_poskytovani\\_sluzeb.pdf](https://www.o2.cz/file_conver/616505/Vseobecne_podminky_poskytovani_sluzeb.pdf)): „1.6. Přehled o zřízených službách, jejich nastavení a vyúčtování najdete v aplikaci Moje O2, do níž vám zřídíme přístup. Moje O2 funguje taky jako vaše nepřetržitě přístupná schránka, do které vám můžeme v elektronické podobě doručovat i dodatky, oznámení nebo zásilky. Proto do Moje O2 přistupujte alespoň jednou týdně...“, nadto byla zaslána na jejich kontaktní e-mailovou adresu.

Aby bylo vyloučeno, že vyúčtování budou účastníci považovat pouze za běžnou informaci o sjednané ceně za spotřebované služby, kromě vlastního oznámení o změně smluvních podmínek, uvedeného velkým nadpisem, bylo na vyúčtování doplněno též upozornění na takové oznámení, a to již na první straně a VELKÝMI PÍSMENY A TUČNĚ. To, že stěžovatelé vyúčtování nečtou, je jistě jejich autonomním rozhodnutím, ovšem tedy i důsledky takového rozhodnutí musí jít k jejich tíži. Podobně například stěžít může bez znalosti obsahu vyúčtování reklamovat služby nebo fakturované částky, aniž za to lze jakkoli vinit poskytovatele. Díky výše uvedeným opatřením podporujícím transparentnost změny smluvních podmínek je však jisté, že kdyby býval vyúčtování alespoň některým z obou způsobů otevřel, změnu smluvních podmínek by na první pohled zaznamenat musel.

Účastník trvá na tom, že v obou případech oznámení proběhlo z jeho strany řádně a včas a v naprostém souladu s ustanovením § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích ve znění platném v době oznámení. Stěžovatelé měli v případě nesouhlasu možnost službu zrušit bez sankce, jak jim bylo oznámeno, ostatně možnost zrušení bez sankce bez časového omezení mají i nadále.

Stěžovatelé byli informováni o změně smluvních podmínek hned na dvou místech (v souladu s rozhodovací praxí samotného Českého telekomunikačního úřadu). První strana obsahovala výrazné upozornění vyvedené tučným písmem a kapitálkami vybočujícími z designu vyúčtování, na stránce s vyúčtovanou cenou byl uveden podrobný popis změn smluvních podmínek vztahující se k dané službě.

Dále upozornil na rozhodnutí správního orgánu II. stupně čj. ČTÚ-89733/2016-603 ze dne 15.11.2017, které se týkalo námitky proti vyřízení reklamace v souvislosti s oznámením o změně tarifu uvedeným ve vyúčtování zasláném na kontaktní e-mailovou adresu navrhovatele. Navrhovatel se ohrazoval proti skutečnosti, že nebyl řádně a dostatečným

*předstihem o změně informován tak jak ukládá zákon...Uvedl, že vzhledem k tomu, že výše platby byla několik let stabilní, neměl důvod otvírat e-mail od odpůrce s konkrétním vyúčtováním.....*

Upozornění na změnu tarifu bylo v tomto případě uvedeno na třetí straně vyúčtování, které bylo navrhovateli zasláno na jeho kontaktní e-mailovou adresu.

Vyúčtování s oznámením o změně tarifu bylo navrhovateli zasláno stejným způsobem, jako paní [REDAKCE] a panu [REDAKCE].

Zatímco správní orgán II. stupně potvrdil, že oznámení bylo ze strany společnosti O2 provedeno v souladu se zákonem a smluvním ujednáním, správní orgán I. stupně v rámci řízení čj. ČTÚ -44 494/2021-637 označil oznámení (uvedené dokonce na dvou místech ve vyúčtování) za nedostatečné, v rozporu se zásadou poctivosti, ba co víc za přešůpek, za který uložil pokutu ve výši 60 000 Kč. Má za to, že takový postup správního orgánu je zcela v rozporu s principy právní jistoty a předvídatelnosti a trvá na tom, že k žádnému spáchání přešůpku nedošlo a žádá, aby napadené rozhodnutí bylo zrušeno a správní řízení bylo zastaveno.

Dne 14. 12. 2021 správní orgán účastníka vyrozuměl o pokračování v řízení po podání odporu.

Přípisem ze dne 20. 12. 2021 byl účastník informován o možnosti seznámit se s podklady před vydáním rozhodnutí.

### ***K výroku I. a II. uvádí správní orgán následující:***

Podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném do 31. 12. 2021 je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti 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 změnu náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až p) a r), je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5.

Dle ustálené rozhodovací praxe správního orgánu (viz např. rozhodnutí správního orgánu II. stupně ze dne 3. 2. 2017, čj. ČTÚ-65 124/2016-603, se má za to, že „*není vyloučeno, aby byla informace o změně přímo součástí některého z vyúčtování, nicméně musí být uvedena takovým způsobem, aby splnila svůj účel – informovat. Je tedy nezbytně nutné, aby byla nepřehlédnutelná, a to již na první pohled. Z uvedeného plyne, že informace o změně by měla být umístěna na první straně vyúčtování a měla by být jasně graficky oddělena od informací o ceně za poskytnuté služby.*“

V posuzovaných případech z doložených písemností vyplynulo, že podatelé obdrželi na své e-mailové adresy e-maily od obviněného s kompletními informacemi k platbě za daná zúčtovací období. Tyto e-maily obsahovaly hypertextový odkaz na konkrétní vyúčtování. V obou případech se jednalo o platby za internet, jež se periodicky opakovaly – šlo tedy o periodicky se opakující se plnění, kdy u této služby byla pravidelná měsíční úhrada ve stále stejné sjednané výši. V případě této služby se fakticky ve vyúčtování mění pouze jeho číslo a zúčtovací období. V těchto e-mailech nebyly obsaženy žádné informace o jednostranné změně smlouvy, přičemž údaje obsažené v těchto e-mailech byly samy o sobě dostatečné

pro realizaci platby či orientační kontrolu výše měsíční úhrady. Informace o jednostranné změně smlouvy byly obsaženy až v samotných vyúčtováních, a to až na jejich poslední straně, konkrétně se jednalo o vyúčtování ceny č. [REDAKCE] za zúčtovací období 1. 3. 2021- 31. 3. 2021 a č. [REDAKCE] za zúčtovací období 8. 3. 2021 – 7. 4. 2021. V těchto vyúčtováních byla konkrétně uvedena v případě prvního vyúčtování:

- na první straně informace: „**TOTO VYÚČTOVÁNÍ OBSAHUJE TÉŽ OZNÁMENÍ O ZMĚNĚ SMLUVNÍCH PODMÍNEK. PROSÍME, ČTĚTE JEJ POZORNĚ**“. Na straně 3 vyúčtování je pak v části nazvané Rozpis vyúčtování služeb obsažena informace: „**Zjednodušíme nabídku služeb. Proto u služby internet v pevném místě rušíme tarif Internet OPTIMAL HD, který máte u čísla služby [REDAKCE] a nahradíme ho dne 1. 6. 2021 tarifem Internet HD Stříbrný s O2 TV za 349 Kč měsíčně. Díky tomuto tarifu získáte rychlejší internet a můžete sledovat i O2 TV ve variantě Modrá, která je součástí tarifu Internet HD Stříbrný s O2 TV. Přístupové údaje do O2 TV jsou stejné jako do aplikace Moje O2. Sleva za kombinaci služeb není s novým nastavením kompatibilní. Pokud jste ji doteď čerpali, ve vyúčtování ji v dalších obdobích už nenajdete. V případě, že se změnou nesouhlasíte, můžete službu Internet na doma číslo [REDAKCE] k datu 31. 5. 2021 bez sankce zrušit. Vše potřebné o nových tarifech a službách najdete v ceníku základních služeb O2 na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).**“
- v případě druhého vyúčtování je na první straně uvedena informace: „**TOTO VYÚČTOVÁNÍ OBSAHUJE TÉŽ OZNÁMENÍ O ZMĚNĚ SMLUVNÍCH PODMÍNEK. PROSÍME, ČTĚTE JEJ POZORNĚ**“. Na straně 3 vyúčtování je pak v části nazvané Rozpis vyúčtování služeb obsažena informace: „**Zjednodušíme nabídku služeb. Proto u služby internet v pevném místě rušíme tarif Internet OPTIMAL HD, který máte u čísla služby [REDAKCE] a nahradíme ho dne 8. 6. 2021 tarifem Internet HD Stříbrný s O2 TV za 399 Kč měsíčně. Díky tomuto tarifu získáte rychlejší internet a můžete sledovat i O2 TV ve variantě Modrá, která je součástí tarifu Internet HD Stříbrný s O2 TV. Přístupové údaje do O2 TV jsou stejné jako do aplikace Moje O2. Sleva za kombinaci služeb není s novým nastavením kompatibilní. Pokud jste ji doteď čerpali, ve vyúčtování ji v dalších obdobích už nenajdete. V případě, že se změnou nesouhlasíte, můžete službu Internet na doma číslo [REDAKCE] k datu 7. 6. 2021 bez sankce zrušit. Vše potřebné o nových tarifech a službách najdete v ceníku základních služeb O2 na [www.o2.cz](http://www.o2.cz).**“

Správní orgán tedy nepochybně, že podatelé měli k dispozici vyúčtování, nicméně dle správního orgánu je zvolená forma a přehlednost informace o jednostranné změně smlouvy, zcela nedostatečná.

Ustanovení § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích sice říká, že informaci o změně smlouvy je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, nicméně automaticky z něj nevyplývá, že tato informace může být skryta kdekoli v vyúčtování nebo že by tyto informace musely být nutně obsaženy přímo v něm. Správní orgán ve své rozhodovací praxi (viz výše) dovodil, že za splnění určitých podmínek je akceptovatelná forma sdělení informace o změně smlouvy v rámci vyúčtování (opět viz výše).

Správní orgán se domnívá, že poskytnutí natolik zásadní informace o jednostranné změně smlouvy, jako je zvýšení ceny pravidelného měsíčního plnění spojené se změnou tarifu, případně informace, že nadále nebude poskytována sjednaná sleva (tedy ujednání, jež mají vliv na měsíční výši úhrady za služby), je třeba sdělit jedině tak, aby podatelé měli reálnou možnost se snadno dostupným způsobem s takovou informací skutečně seznámit (tj. skutečně si ji přečíst, aniž by po ní museli pátrat). Jelikož podatelé shodně uvedli, že o změně smlouvy nevěděli, přistoupil správní orgán k podrobnějšímu hodnocení, jakým způsobem byly informace o změně smlouvy zahrnuty do předmětných vyúčtování ceny za poskytnuté služby.

Na první pohled je zřejmé, že se vyúčtování skládá ze tří stran. První dvě strany jsou označeny (vlevo nahoře) velkým tučným písmem (výrazně se lišícím od dalšího textu na příslušných stránkách) jako „Vyúčtování – daňový doklad“. Jsou zde uvedeny údaje jako číslo vyúčtování, zákaznický účet, zúčtovací období, identifikační údaje odběratele, dodavatele, jméno a adresa účastníka, údaje pro platbu, dále je zde sekce „*Za toto období zaplatíte*“ a Vaše O2 služby. Některé údaje jsou uváděny tučným písmem, ostatní obyčejným písmem. Je evidentní, že i zvolená velikost písma se zde u různých údajů různí. Těsně pod těmito údaji, a to zhruba v polovině dokumentu, se nachází informace: „TOTO VYÚČTOVÁNÍ OBSAHUJE TÉŽ OZNÁMENÍ O ZMĚNĚ SMLUVNÍCH PODMÍNEK. PROSÍME, ČTĚTE JEJ POZORNĚ“. Tato informace je sice uvedena velkými písmeny tučně, nicméně stále se jedná o písmo poměrně drobné a nelze dospět k závěru, že by se jednalo o jakkoli graficky výrazně oddělenou informaci (nejde ani o informaci barevně odlišené písmo, ani o písmo výrazně větší apod.). Lze spíše uzavřít, že pokud ji účastník nečeká, nemusí si jí povšimnout. Současně je nutné podotknout, že je zde obsažena pouze informace, že vyúčtování obsahuje i informaci o změně smluvních podmínek, přičemž konkrétní informace, resp. obsah této změny, zde není obsažena, neboť ta je obsažena až na třetí straně vyúčtování, a to i přes to, že téměř polovina první strana je prázdná. Účastníkovi by tedy nic nebránilo v uvedení celé informace o jednostranné změně smlouvy na první straně vyúčtování, neboť zde by to bylo nejen vhodné, ale bylo by možné zde takovou informaci uvést ve zřetelné a odlišené podobě, neboť právě zde byl pro tuto informaci a její grafické odlišení dostatek prostoru.

Třetí strana je stejným písmem označena jako „*Rozpis vyúčtování služeb*“ a nad tím je menším písmem uvedeno Příloha k vyúčtování č. (následuje uvedení konkrétního čísla). Informace o změně tarifu je tak uvedena až na třetí straně, dokonce označené jako příloha, ačkoliv správní orgán musí zopakovat, že téměř polovina první strany je prázdná. Velikost písma (jež je spíše drobnější) žádným způsobem nenaznačuje, že by se mohlo jednat o podstatnou informaci, která má navrhovatele informovat o změně smlouvy. Stejně tak informace o změně smlouvy není označena žádným zvláštním nadpisem, ani graficky oddělena od zbytku informací uvedených ve vyúčtování. Z celkového zakonponování této informace na straně 3 vyúčtování nelze na první pohled usoudit, že by se mohlo jednat o jakkoli významnou informaci.

Správní orgán je toho názoru, že pokud už je informace o změně smlouvy zahrnuta pouze ve vyúčtování, ač tento způsob se nejeví vhodným pro periodicky se opakující plnění, **měla by být podána zcela přehlednou a současně výraznou formou, tj. takovou, kdy z grafického provedení bude na první pohled zřejmé, že se jedná o informaci podávanou nad rámec vyúčtování, resp. skutečně o informaci ke změně smlouvy. Současně je nezbytné, aby informace byla uvedena na první straně vyúčtování, neboť pokud účastník, kterému je vyúčtování adresováno, s vyúčtovanou cenou souhlasí, nemá žádný důvod číst jeho další strany**<sup>1</sup>. Z uvedeného lze dovodit, že tato informace má pak být na první straně uvedena celá, tedy nikoliv pouze jako upozornění, že vyúčtování na nějakém jiném místě může obsahovat zásadní informaci. Ze zkoumaných vyúčtování však nic takového nevyplývá, informace o změně smlouvy jako taková není graficky odlišená od zbytku vyúčtování (je pouze napsána velkými písmeny), navíc vlastní popis změny smlouvy je teprve na třetí straně označené dokonce jako příloha k vyúčtování, ačkoliv, a to je nutné opětovně zdůraznit, na první straně byl volný prostor, kam mohl obviněný z přestupku informaci o změně smlouvy umístit.

Takový způsob uvádění informací o změnách smlouvy popírá účel zákonné povinnosti kladené na poskytovatele služeb elektronických komunikací, tedy učinit informované rozhodnutí, zda jednostrannou změnu smlouvy akceptovat či smlouvu ukončit.

Je nutné konstatovat, že smyslem informačních povinností vůči spotřebitelům či účastníkům je, aby zákonem vyžadované informace obdrželi zásadně takovou formou a v takové

---

<sup>1</sup> Obdobně též rozhodnutí správního orgánu II. stupně čj. ČTÚ-65 124/2016-603 ze dne 3. 2. 2017

podobě, aby reálně a bez překážek měli možnost se s takovou informací seznámit. Pouze takový náhled na plnění informačních povinností vede ke zmírnění informační nerovnováhy mezi poskytovateli služeb elektronických komunikací a uživateli těchto služeb či spotřebiteli.

Dle správního orgánu je způsob, kterým zahrnul obviněný z přestupku informaci o změně smlouvy do vyúčtování, také v rozporu se zásadou poctivosti. V uvedeném kontextu lze citovat z nálezu Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 3512/11, který se sice vztahuje zejména k užití všeobecných podmínek ve spotřebitelských smlouvách, v obecné rovině jsou ale závěry zde obsažené použitelné i na posuzovaný případ, když Ústavní soud jako nepoctivé jednání hodnotí snahu skrýt před spotřebitelem důležité informace. V předmětném nálezu je konstatováno následující: „...A proto kromě omezení vyplývajících z výše uvedeného principu rovnosti prostředků lze od dodavatele také očekávat (případně i vyžadovat), že se ve vztahu ke spotřebiteli bude chovat v obecné poloze poctivě. Nepostupuje-li tímto způsobem, zpronevěří se důvěře druhého účastníka smluvního vztahu v poctivost svého jednání, a takovému nepoctivému jednání nelze poskytnout právní ochranu [srov. § 265 obchodního zákoníku nebo § 6 nového občanského zákoníku]...V praxi se zásada poctivosti projevuje mimo jiné tím, že text spotřebitelské smlouvy, obzvláště jedná-li se o smlouvu formulářovou, má být pro průměrného spotřebitele dostatečně čitelný, přehledný a logicky uspořádaný. Například smluvní ujednání musí mít dostatečnou velikost písma, nesmějí být ve výrazně menší velikosti, než okolní text, nesmějí být umístěna v oddílech, které vzbuzují dojem nepodstatného charakteru... Je třeba zdůraznit, že obchodní podmínky ve spotřebitelských smlouvách na rozdíl třeba od obchodních smluv mají sloužit především k tomu, aby nebylo nezbytné do každé smlouvy přepisovat ujednání technického a vysvětlujícího charakteru. Naopak nesmějí sloužit k tomu, aby do nich v často nepřehledné, složité formulované a malým písmem psané formě skrýl dodavatel ujednání, která jsou pro spotřebitele nevýhodná a o kterých předpokládá, že pozornosti spotřebitele nejspíše uniknou (například rozhodčí doložka nebo ujednání o smluvní pokutě). Pokud tak i přesto dodavatel učiní, nepočíná si v právním vztahu poctivě a takovému jednání nelze přiznat právní ochranu.“

Stran argumentace účastníka rozhodnutím správního orgánu je nutno uvést, že současný přístup správního orgánu je podpořen jeho dosavadní rozhodovací praxí (viz i např. Monitorovací zpráva ČTÚ 2/2022, str. 6 -7): „ČTÚ má za to, že takto významná informace o změně smlouvy by měla být podána srozumitelně, ideálně na úvodní straně vyúčtování“.

Správní orgán má za to, že obviněný z přestupku ukryl informace o změně smlouvy, resp. jejich podstatnou část, v části vyúčtování, ve které ji podatelé nemohli očekávat, a tím řádně nesplnil svoji informační povinnost dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, čímž došlo k tomu, že podatelé neměli možnost se s informací o změně smlouvy seznámit. Primární funkcí vyúčtování je informovat účastníky o jimi čerpaných službách a o ceně za ně účtované, nikoliv informovat účastníky o změně smlouvy. A ačkoliv, jak již bylo uvedeno, je taková možnost eventuálně za určitých okolností přípustná, musí poskytovatelé služeb elektronických komunikací informaci o změně učinit ve vyúčtování ceny nepřehlédnutelnou.

Lze tedy shrnout, že pokud obviněný z přestupku ukryl ve vyúčtování informaci o změně smlouvy snadno přehlédnutelným způsobem a ani ji graficky neoddělil od dalšího textu, je taková skutečnost prakticky totožná se situací, kdy by obviněný z přestupku podatele vůbec nevyrozuměl.

Nad rámec shora uvedených závěrů správní orgán podotýká, že pokud si podatelé zvolili (sjednali ve smlouvě), že jim budou vyúčtování zasílána prostřednictvím e-mailu, mohli i informaci o změně obdržet prostřednictvím e-mailu. Těla e-mailů, které podatelé obdrželi, však tuto informaci neobsahovala. Informace o jednostranné změně smlouvy byla zařazena jen do samotného vyúčtování, přičemž samotná informace o obsahu změny smlouvy byla zařazena až na třetí straně vyúčtování a ani zde nebyla uvedena jakkoli výrazně či graficky odděleným způsobem. Dle správního orgánu je mnohem vhodnější a přehlednější zasílat informaci o změně účastníkům prostřednictvím e-mailu (případně jiným zvoleným způsobem)



jako samostatný dokument, případně v případech stěžovatelů obviněnému nic nebránilo uvést tuto informaci i do e-mailů s informacemi o vystaveném vyúčtování a údaji k platbě (oba podatelé obdrželi e-mail s informací o vystaveném vyúčtování. Tyto e-maily současně obsahovaly všechny nezbytné údaje k platbě, včetně částky k platbě celkem a číslo účtu variabilní symbol a datum splatnosti, rovněž oboje vyúčtování se týkala služby internet v pevném místě, která se po relativně dlouhé časové období nijak neměnila, jednalo se o periodicky se opakující plnění, podatelé tedy v takových případech nemají žádný důvod nijak zkoumat jednotlivá měsíční vyúčtování, neboť výše jejich úhrady se nijak nemění. E-maily informující o vystavení vyúčtování, které obsahovaly všechny potřebné informace k platbě, neobsahovaly žádnou informaci o změně smluvních podmínek).

Na základě výše uvedených skutečností dospěl Úřad k závěru, že obviněný z přestupku nevyrozuměl účastníky o změně smlouvy (tarifu a ceny za něj účtované), čímž jednal v rozporu s § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném do 31. 12. 2021. Tímto jednáním byla přitom naplněna skutková podstata přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, a proto správní orgán rozhodl tak, jak uvedl ve výroku I.

Podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném do 31. 12. 2021 se přestupku dopustí podnikatel tím, že nevyrozumí účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o jeho právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6.

Podle § 2 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich se odpovědnost za přestupek posuzuje podle zákona účinného v době spáchání přestupku. Podle pozdějšího zákona se posuzuje jen tehdy, je-li to pro pachatele přestupku příznivější. Vzhledem ke skutečnosti, že správní orgán neshledal novou úpravu přestupku dle § 118 odst. 14 písm. m) pro pachatele příznivější, posuzoval jednání obviněného ve znění zákona č. 127/2005 s., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném ke dni spáchání přestupku. V této souvislosti je na místě uvést, že zákon o elektronických komunikacích ve znění účinném od 1. 1. 2022 v ustanovení § 63b odst. 5 stanoví, že „*Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.*“ Z této úpravy je zřejmé, že stejné jednání jako v posuzovaném případě je jednáním v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích. Na základě shora uvedených skutečností, tedy nelze dospět k závěru, že by pozdější právní úprava byla pro pachatele přestupku příznivější.

### **K výroku III. uvádí správní orgán následující:**

Správní orgán konstatuje, že přestupkem je dle § 5 zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich společensky škodlivý protiprávní čin, který je v zákoně za přestupek výslovně označen a který vykazuje znaky stanovené zákonem, nejde-li o trestný čin.

Ze shromážděných podkladů, které měl správní orgán k dispozici, a na základě kterých rozhodoval o zjištěném skutkovém stavu, nevyplývalo, že by nastala jakákoliv objektivní

zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci obviněného z přestupku, co se týká jeho právní odpovědnosti za spáchaný přestupek podle § 21 odst. 1 zákona o přestupcích.

Správní orgán pro úplnost uvádí, že dne 1. 1. 2022 nabyla účinnosti novela zákona o elektronických komunikacích (č. 374/2021 Sb.). Předmětná novela pouze změnila § 118 odst. 24 písm. b) na § 118 odst. 26 písm. b), přičemž horní hranice zákonné sazby pokuty za předmětný přestupek zůstala stejná. Trestnost činu se posuzuje a trest ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán.

Správní orgán má možnost za přestupek podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, uložit pokutu podle § 118 odst. 24 písm. b) téhož zákona, pokutu do 15 000 000 Kč nebo do výše 5 % z čistého obrátu pachatele přestupku dosaženého za poslední ukončené účetní období, podle toho, která z těchto hodnot je vyšší.

Podle § 37 a násl. zákona o přestupcích se při určení druhu správního trestu a jeho výměry přihlédne zejména k povaze a závažnosti přestupku, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem.

Povaha a závažnost přestupku je dána zejména významem zákonem chráněného zájmu, který byl přestupkem porušen nebo ohrožen, významem a rozsahem následku přestupku, způsobem spáchání přestupku, okolnostmi spáchání přestupku, délkou doby, po kterou trvalo protiprávní jednání pachatele nebo po kterou trval protiprávní stav udržovaný protiprávním jednáním pachatele a počtem jednotlivých dílčích útoků, které tvoří pokračování v přestupku.

Závažnost protiprávního jednání obviněného z přestupku spočívá zejména v tom, že neuvedením informace o změně smlouvy obviněný z přestupku znemožnil podatelům seznámit se s obsahem změny smlouvy a jejich právem bez sankce vypovědět smlouvu, pokud se změnou smlouvy nebudou souhlasit. Z pohledu elementárních zásad ochrany slabší smluvní strany, kterou podatelé (jakožto spotřebitelé) bezpochyby jsou, se takové pochybení obviněného z přestupku jeví jako zásadní pochybení vysoké závažnosti. Obviněný z přestupku jako osoba podnikající v elektronických komunikacích je povinna se seznámit se všemi povinnostmi vyplývajícími ze zákona o elektronických komunikacích a tyto dodržovat.

Význam a rozsah následku spočívá v tom, že obviněný z přestupku neinformováním podatelů omezil jejich možnost využít práva vypovědět smlouvu včas, kdy z jejich podání je zřejmé, že o změnu tarifu a navýšení ceny dopředu nevěděli a nesouhlasili s ní, což správní orgán hodnotí v neprospěch obviněného z přestupku.

Správní orgán shledal polehčující okolnost ve skutečnosti, že se v obou případech obviněný dobrovolně podílel na odstranění škodlivého následku [§ 39 písm. c) zákona o odpovědnosti za přestupky], když oběma podatelům upravil výši vyúčtování tak, aby hradili cenu za služby, jak bylo sjednáno v původní smlouvě.

Za přitěžující okolnost správní orgán shledal skutečnost, že obviněný spáchal více přestupků [§ 40 písm. b) zákona o odpovědnosti za přestupky] – v tomto konkrétním případě se jednalo o dva skutky, které byly projednány ve společném řízení.

Dále správní orgán přihlédl k povaze činnosti obviněného z přestupku. Správní orgán uvádí, že se jedná o poskytovatele služeb elektronických komunikací, který dle výroční zprávy za rok 2019 zveřejněné ve sbírce listin (veřejně dostupné na webových stránkách <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik>) vykázal za účetní období výnosy ve výši 38 670 mil. Kč.

Pokuta ve stanovené výši je při spodní hranici zákonem stanovené sazby, vzhledem k rozsahu podnikání obviněného z přestupku nemůže být považována za finanční ohrožení jeho podnikatelských aktivit, odpovídá rozhodovací praxi správního orgánu v druhově stejných věcech za skutkově obdobných okolností a měla by splnit výchovný a preventivní účel.

Podle ustanovení § 90 zákona o odpovědnosti za přestupky lze povinnost v řízení z moci úřední a ve sporném řízení uložit formou písemného příkazu. Příkaz může správní orgán vydat, považuje-li skutkové zjištění za dostatečné, přičemž vydání příkazu může být prvním úkonem v řízení. V důsledku výše popsaného skutkového stavu je správní orgán toho názoru, že byly dostatečně zjištěny všechny okolnosti a byla spolehlivě prokázána skutková zjištění daného případu, a proto rozhodl v přestupkovém řízení formou písemného příkazu.

Správní orgán dospěl k závěru, že stanovená výše pokuty ve výši 60 000,00 Kč ve vztahu k výši výnosů obviněného (viz předchozí odstavec) odpovídá zásadě proporcionality.

Po zvážení všech okolností ve smyslu ustanovení § 37 zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, 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 uložená pokuta odpovídá míře závažnosti přestupku.

#### **K výroku IV:**

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 v listinné podobě na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro jihomoravskou oblast, Šumavská 35, 602 00 Brno, nebo v elektronické podobě do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, či elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem na adresu: podatelna@ctu.cz.

Mgr. Ing. Helena Dizdar v. r.  
odborný rada

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Ing. Helena Dizdar, 6. 4. 2022

Vypraveno dne: 6. 4. 2022