



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO JIHOMORAVSKOU OBLAST

Šumavská 35, 602 00 Brno

Číslo jednací
ČTÚ-37 363/2021-637/I. vyř. - VyM

Brno
16.08.2021

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, podle § 150 odst. 1 správního řádu a podle § 90 odst. 1 zákona o přestupcích, tento

příkaz:

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 do 27. 11. 2019, kterého se dopustil tím, že nevyrozuměl účastníka, pana ██████████, v zákonné lhůtě o změně smlouvy s účinností od 6. 8. 2019, spočívající ve změně tarifu Internet Start+ za cenu 352,99 Kč včetně DPH na tarif Internet OPTIMAL HD za 499,00 Kč včetně DPH, čímž porušil § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

II. Za přestupek uvedený ve výroku I. se podle § 118 odst. 23 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, ve znění do 27. 11. 2019, ukládá pokuta ve výši **45 000,00 Kč**, splatná do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto příkazu na účet vedený u České národní banky, číslo účtu 3754-36527621/0710, pod variabilním symbolem 6000373631.

Odůvodnění:

Prostřednictvím námítky proti vyřízení reklamace č.j. ČTÚ-4 131/2020-637 se pan ██████████ (v postavení spotřebitele, což vyplývá ze smlouvy, která je součástí spisu) dožadoval snížení čtyř vyúčtování počínaje zúčtovacím obdobím 1. 9. 2019 – 30. 9. 2019. Důvodem pro snížení jednotlivých vyúčtování byla jednostranná změna smlouvy, konkrétně změna tarifu Internet Start+ za cenu 352,99 Kč včetně DPH na tarif Internet OPTIMAL HD za 499,00 Kč včetně DPH. O žádné změně tarifu však pan ██████████ nebyl dopředu informován a nesouhlasí s ní. Z vyřízení reklamace obviněným z přestupku vyplynulo, že panu ██████████ byla informace o změně smlouvy zaslána ve vyúčtování č. ██████████ vystaveném dne 30. 6. 2019. Správní orgán vyzval v rámci námitkového řízení obviněného z přestupku mimo jiné k doložení smlouvy k tarifu Internet Start+, uzavřené mezi ním a panem ██████████, vyúčtování č. ██████████ a vyjádření k podané námítce. Dne 19. 2. 2020 obdržel správní orgán požadované dokumenty. Z doloženého vyúčtování vyplynulo, že obviněný z přestupku řádně neinformoval pana ██████████ o změně smlouvy. Výše zmíněné dokumenty jsou součástí spisu.

K výroku I. uvádí správní orgán následující:

Podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, ve znění do 27. 11. 2019 (i aktuálně platného znění), 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.

Z doložených písemností vyplynulo, že pan ██████ obdržel informaci o změně smlouvy – tarifu a ceně za něj účtované, ve vyúčtování ceny č. ██████ vystaveném dne 30. 6. 2019¹, a to konkrétně na třetí straně tohoto vyúčtování, kde je uvedeno:

„Z důvodu zjednodušení produktového portfolia ukončujeme poskytování tarifů služby Internet v pevném místě, sjednaných před 1. 9. 2017. To se týká i tarifů Internet Start+ na Vaší přípojce ██████. Službu na této přípojce proto dne 6. 8. 2019 převedeme na tarif Internet OPTIMAL HD bez závazku s věrnostní cenou 499 Kč vč. DPH měsíčně. Ostatní podmínky Vašeho tarifu najdete v ceníku základních služeb O2 na www.o2.cz. Pokud s uvedenou změnou nesouhlasíte, můžete ke dni 6. 8. 2019 zrušit službu bez sankce.“

Správní orgán nezpochybňuje, že pan ██████ obdržel vyúčtování ceny č. ██████ obsahující informaci o změně smlouvy, nicméně dle správního orgánu je zvolená forma a přehlednost této informace, zvláště s ohledem na tvrzení pana ██████, že o změně nevěděl, zcela nedostatečná².

Ustanovení § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích sice říká, že informaci o změně smlouvy³ je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nicméně automaticky z něj nevyplývá, že tato informace může být skryta kdekoliv ve vyúčtování. Pokud si tedy pan ██████ zvolil (sjednal ve smlouvě), že mu budou vyúčtování zasílána prostřednictvím e-mailu⁴, měl i informaci o změně obdržet prostřednictvím e-mailu. K tomu sice došlo, nicméně ji odpůrce zahrnul do vyúčtování. A ačkoliv zákon o elektronických komunikacích připouští takovou možnost, nesmí být dle správního orgánu informace včleněná do vyúčtování přehlednutelná. Dle správního orgánu je mnohem vhodnější a přehlednější zasílat informaci o změně účastníkům prostřednictvím e-mailu (případně jiným zvoleným způsobem) jako samostatný dokument.

Správní orgán se domnívá, že poskytnutí natolik zásadní informace o jednostranné změně smlouvy, jako je zvýšení ceny pravidelného měsíčního plnění spojené se změnou tarifu, je třeba provést prokazatelně tak, aby bylo postaveno najisto, že se pan ██████ s touto informací skutečně seznámil (přečetl ji). Jelikož pan ██████ uvedl, že o změně smlouvy

¹ Z vyjádření obviněného z přestupku v námitkovém řízení nevyplynulo, že by panu ██████ byla zaslána informace o změně smlouvy i jiným způsobem, než prostřednictvím vyúčtování ceny č. ██████.

² Hodnocení, zda pan ██████ vyúčtování ceny č. ██████ skutečně obdržel, bylo součástí námitkového řízení č.j. ČTÚ-4 131/2020-637. I správní orgán II. stupně ve svém rozhodnutí č.j. ČTÚ-22 903/2020-603 ze dne 4. 2. 2021 konstatoval, že mu bylo doručeno.

³ Vztahuje se na změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, kam změna ceny (§ 63 odst. 1 písm. e)) i změna tarifu (§ 63 odst. 1 písm. c)) jednoznačně patří.

⁴ Ze smlouvy vyplynulo, že kontaktní e-mailovou adresou byla ██████.

nevěděl, přistoupil správní orgán k hodnocení, jakým způsobem byla informace o změně smlouvy zahrnuta do vyúčtování ceny č. ██████████.

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“. Třetí strana je stejným písmem označena jako „Rozpis vyúčtování služeb“ a nad tím je menším písmem uvedeno Příloha k vyúčtování č. ██████████. Informace o změně tarifu je uvedena až na třetí straně, dokonce označené jako příloha, ačkoliv správní orgán musí podotknout, že téměř polovina první strany je prázdná. Informace o změně smlouvy je uvedena až v odstavci na třetí straně vyúčtování pod názvem tarifu. Velikost písma 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.

Správní orgán je toho názoru, že je-li informace o změně smlouvy zahrnuta ve vyúčtování, **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.** Z vyúčtování č. ██████████ však nic takového nevyplývá, informace o změně smlouvy není graficky odlišená od zbytku vyúčtování, a navíc je 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.

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 rovností 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, složitě 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.“*

Správní orgán má za to, že obviněný z přestupku ukryl informace o změně smlouvy v části vyúčtování, ve které ji pan ██████████ nemohl očekávat, a tím řádně nesplnil svoji informační povinnost dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, čímž došlo k tomu, že pan ██████████ neměl 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 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 neodděлил od dalšího textu, je taková skutečnost prakticky totožná se situací, kdy by obviněný z přestupku pana [REDAKCE] vůbec nevyrozuměl. Z čehož dle správního orgánu jednoznačně vyplývá, že obviněný z přestupku pana [REDAKCE] o změně smlouvy neinformoval.

Na základě výše uvedených skutečností dospěl Úřad k závěru, že obviněný z přestupku nevyrozuměl účastníka o změně smlouvy (tarifu a ceny za něj účtované), čímž jednal v rozporu s § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. 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 do 27. 11. 2019 (i aktuálně platného znění), 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.

K výroku II. 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 má možnost za přestupek podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, ve znění do 27. 11. 2019, uložit pokutu podle § 118 odst. 23 písm. b) téhož zákona, ve znění do 27. 11. 2019,⁵ 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 přihlídnou 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 panu [REDAKCE] seznámit se s jeho právem bez sankce vypovědět smlouvu, pokud se změnou smlouvy nebude souhlasit. Z pohledu elementárních zásad ochrany slabší smluvní strany, kterou pan [REDAKCE] (jako spotřebitel) jednoznačně je, se takové pochybení obviněného z přestupku jeví jako zásadní pochybení vysoké závažnosti. Obviněný z přestupku jako osoba podnikající

⁵ Dle aktuálně platného znění zákona o elektronických komunikacích je ustanovení specifikující maximální výši pokuty za spáchaný přestupek uvedeno v § 118 odst. 24 písm. b), jedná se však pouze o změnu formálního rázu.

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 pana █████ omezil jeho možnost využít jeho práva vypovědět smlouvu včas, kdy z podání námítky vedené pod č.j. ČTÚ-4 131/2020-637 je zřejmé, že o změnu tarifu a navýšení ceny dopředu nevěděl a nesouhlasil s ní, což správní orgán hodnotí v neprospěch obviněného z přestupku.

Správní orgán neshledal žádné polehčující či přitěžující okolnosti.

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.

S ohledem na skutečnost, že příkaz je prvním úkonem řízení, není v něm v souladu s ustanovením § 150 odst. 4 správního řádu účastníku řízení ukládána povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000,00 Kč.

Poučení:

Proti tomuto příkazu lze ve lhůtě 8 dnů ode dne jeho doručení podat odpor k Českému telekomunikačnímu 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.

Podáním odporu se příkaz ruší a v řízení se pokračuje. Příkaz, proti němuž nebyl podán odpor, se stává pravomocným a vykonatelným rozhodnutím.

Ing. Michal Vysoudil v. r.
odborný rada

Otisk úředního razítka

Za správnost: Ing. Michal Vysoudil, 16. 8. 2021

Vypraveno dne: 16. 8. 2021