



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO JIHOMORAVSKOU OBLAST

Šumavská 35, 602 00 Brno

Číslo jednací
ČTÚ-32 933/2021-637/I. vyř. - VyM

Brno
12.08.2021

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 Family, s.r.o., IČO 242 15 554, 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 30. 6. 2021, kterého se dopustil tím, že nevyrozuměl účastníci, paní [REDAKCE], v zákonné lhůtě o změně smlouvy s účinností od 18. 5. 2021 spočívající ve změně tarifu FAMILY 5 GB za cenu 499 Kč včetně DPH na tarif FAMILY 12 GB za 549 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 30. 6. 2021, 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 6000329331.

Odůvodnění:

Prostřednictvím stížnosti č.j. ČTÚ-29 754/2021-637 si paní [REDAKCE] (dále jen „stěžovatelka“) stěžovala na jednostrannou změnu smlouvy, konkrétně změnu tarifu FAMILY 5 GB (za 500 Kč) na FAMILY 12 GB (za 550 Kč)¹ s tím, že stěžovatelce byla informace o změně smlouvy zaslána ve vyúčtování č. [REDAKCE] vystaveném v dubnu roku 2021, kde si však této informace nevšimla. Správní orgán požádal stěžovatelku o doložení shora uvedeného vyúčtování. Dne 18. 6. 2021 obdržel správní orgán požadované vyúčtování. Z doloženého vyúčtování vyplynulo, že obviněný z přestupku řádně neinformoval stěžovatelku o změně smlouvy.

¹ Z vyúčtování č. [REDAKCE] je zřejmé, že cena za tarif FAMILY 5 GB byla 499 Kč a za tarif FAMILY 12 GB byla 549 Kč, proto správní orgán použil ve výroku I. částky uvedené ve shora uvedeném vyúčtování.

K výroku I. uvádí správní orgán následující:

Podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, ve znění do 30. 6. 2021 (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 a vyjádření stěžovatelky vyplynulo, že stěžovatelka obdržela informaci o změně smlouvy – tarifu a ceně za něj účtované, ve vyúčtování ceny č. [REDAKCE] vystaveném dne 12. 4. 2021, a to konkrétně na třetí straně tohoto vyúčtování, kde je uvedeno:

„Informujeme Vás o ukončení tarifní nabídky, kterou aktuálně využíváte. S účinností od 18. 5. 2021 proto měníme Váš tarif na FAMILY 12 GB za cenu 549 Kč včetně DPH. Nově tak získáte hodnotnější tarif s neomezeným voláním a SMS a 12 GB dat. Pokud se změnou nesouhlasíte, máte právo ukončit službu bez sankce ke dni účinnosti změny. Detailní podmínky jsou uvedeny na www.o2family.cz/nabidka. Ceník a Pravidla O2 Family účinná od 18. 5. 2021 naleznete na www.o2family.cz.“

Správní orgán nepochybně, že stěžovatelka obdržela vyúčtování ceny č. [REDAKCE] obsahující informaci o změně smlouvy, neboť shora uvedené vyúčtování doložila správnímu orgánu sama stěžovatelka, nicméně dle správního orgánu je zvolená forma a přehlednost této informace, zvláště s ohledem na tvrzení stěžovatelky, že si jej nevšimla, zcela nedostatečná².

Ustanovení § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích sice říká, že informaci o změně smlouvy³ je poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi⁴ způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, nicméně automaticky z něj nevyplývá, že tato informace může být skryta kdekoli ve vyúčtování. Pokud si tedy stěžovatelka zvolila, že jí budou vyúčtování zasílána elektronicky⁵, měla i informaci o změně obdržet elektronicky. K tomu sice došlo, nicméně ji obviněný z přestupku zahrnul do vyúčtování. A ačkoliv zákon o elektronických komunikacích připouští takovou možnost, nesmí být dle správního orgánu informace včleněná do vyúčtování přehlednutelná. Podle správního orgánu je mnohem vhodnější a přehlednější zasílat informaci o změně smlouvy účastníkům elektronicky (případně jiným zvoleným způsobem) jako samostatný dokument.

² Správní orgán nehodnotil, zda byla informace poskytnuta v zákonné lhůtě, resp. zda v této lhůtě obdržela stěžovatelka vyúčtování obsahující informaci o změně smlouvy, ale skutečnost, zda byla stěžovatelce taková informace poskytnuta řádně. Navíc s ohledem na datum vystavení vyúčtování je zřejmé, že jej obdržela více než jeden měsíc před účinností změny smlouvy.

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 Z vyúčtování ceny č. [REDAKCE] jednoznačně vyplývá, že stěžovatelka účastníci v době, kdy jí bylo zasláno vyúčtování, byla.

⁵ Ačkoliv to ze spisového materiálu přímo nevyplývá, že bylo stěžovatelce zasílána vyúčtování elektronicky, z ceníku veřejně dostupného na internetových stránkách obviněného z přestupku, tato informace již vyplývá: [2021-01-01-cenik-pravidla-verejna-nabidka.pdf \(o2family.cz\)](#), neboť zasílání tištěného vyúčtování je zpoplatněno a vyúčtování ceny č. [REDAKCE] žádný takový poplatek neobsahuje. Nehledě na skutečnost, že pro posouzení přestupku není zjištění, jakým způsobem byla stěžovatelce zasílána vyúčtování, nezbytné.

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 stěžovatelka s touto informací skutečně seznámila (přečetla ji). Jelikož stěžovatelka uvedla, že si změny ve vyúčtování nevyšimla, přistoupil správní orgán k hodnocení, jakým způsobem byla informace o změně smlouvy zahrnuta do vyúčtování č. ██████████

Na první pohled je zřejmé, že se vyúčtování skládá z pěti stran. První strana je nahoře označena (v záhlaví) velkým bílým písmem na barevném pozadí jako Faktura, ostatní strany jsou stejným způsobem nahoře označeny jako Souhrnný účet (označení se výrazně liší od dalšího textu pod záhlavím na příslušných stránkách). Informace o změně tarifu je uvedena až na třetí straně, téměř na konci strany, dále následuje jen zápatí stránky. Tato informace není žádným způsobem graficky oddělena od zbytku textu, ani není označena žádným nadpisem. Správní orgán musí dále zdůraznit, že téměř třetina první strany zahrnuje reklamu na mobilní telefon⁶. Obviněný z přestupku měl jednoznačně možnost místo reklamy na první stranu umístit informaci o změně smlouvy.

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 odlišena od zbytku vyúčtování, a navíc je na třetí straně, ačkoliv, a to je nutné opětovně zdůraznit, na první straně byl prostor (místo reklamy), 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 případ⁷, 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

⁶ Po vyištění vyúčtování na formát A4, který měří na výšku 29,7 cm, zjistil správní orgán přeměřením, že reklama měří 8,7 cm na výšku.

⁷ Ze spisového materiálu jednoznačně nevyplývá, že stěžovatelka měla postavení spotřebitele, nicméně i kdyby tomu tak nebylo, zásadu poctivosti je třeba dodržovat i vůči fyzickým podnikajícím či právníckým osobám.

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 stěžovatelka nemohla očekávat, a tím řádně nesplnil svoji informační povinnost dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, čímž došlo k tomu, že stěžovatelka neměla 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 neoddělil od dalšího textu, je taková skutečnost prakticky totožná se situací, kdy by obviněný z přestupku stěžovatelku vůbec nevyrozuměl. Z čehož dle správního orgánu jednoznačně vyplývá, že obviněný z přestupku stěžovatelku o změně smlouvy neinformoval.

Na základě výše uvedených skutečností dospěl Úřad k závěru, že obviněný z přestupku nevyrozuměl účastníci 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 30. 6. 2021 (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 účastníka řízení, 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 30. 6. 2021, uložit pokutu podle § 118 odst. 23 písm. b) téhož zákona⁸ 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 spáchaní přestupku, okolnostmi spáchaní 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.

⁸ 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.

Závažnost protiprávního jednání obviněného z přestupku spočívá zejména v tom, že neuvedením informace o změně smlouvy, obviněný z přestupku znemožnil stěžovatelce seznámit se s jejím právem bez sankce vypovědět smlouvu, pokud se změnou smlouvy nebude souhlasit. Z pohledu elementárních zásad ochrany slabší smluvní strany, kterou stěžovatelka jednoznačně je, 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 stěžovatelky omezil její možnost využít jejího práva vypovědět smlouvu včas, kdy z podání stížnosti vedené pod č.j. ČTÚ-29 754/2021-637 je zřejmé, že o změnu tarifu a navýšení ceny neměla stěžovatelka zájem, 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 2020 zveřejněné ve sbírce listin (veřejně dostupné na webových stránkách <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik>) vykázal za účetní období čistý obrat ve výši 1 433 761 tis. 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, 12. 8. 2021

Vypraveno dne: 12. 8. 2021