



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO VÝCHODOČESKOU OBLAST

Velké náměstí 1, 500 03 Hradec Králové

Číslo jednací
ČTÚ-12 064/2020-636/V. vyř. - ZeV

Hradec Králové
13.4.2020

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 12. 3. 2020 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 přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, toto

rozhodnutí:

I. Obviněný z přestupku, kterým je **Vodafone Czech Republic a.s., IČO 257 88 001, se sídlem náměstí Junkových 2808/2, Stodůlky, 15500 Praha 5**, se uznává vinným ze spáchání přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích, kterého se dopustil, že při změně smlouvy, týkající se telefonních čísel [REDAKCE] a [REDAKCE], účastník řízení neinformoval pana [REDAKCE], bytem [REDAKCE], v zákonem stanovené lhůtě a způsobem, který si účastník zvolil pro **zasílání vyúčtování** o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, kdy tato informace nebyla uvedena ve vyúčtování č. [REDAKCE] vystaveném dne **10. 2. 2020**, čímž porušil § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

II. Za přešupek uvedený ve výroku I. se obviněnému z přestupku podle § 118 odst. 24 písm. b) zákona o elektronických komunikacích ukládá pokuta ve výši **10 000,00 Kč**, splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, číslo účtu 3754-3520511/0710, pod variabilním symbolem 6000120640.

III. Dále se obviněnému z přestupku podle § 95 zákona o přestupcích 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 3754-3520511/0710, pod variabilním symbolem 7000120640.

Odůvodnění:

Dne 10. 2. 2020 obdržel správní orgán dotaz pana [REDAKCE], ve kterém se v návaznosti na nahrazení Nulového Tarifu na míru novým tarifem Business Mini s 20 volnými minutami měsíčně, dotazuje, zda má účastník právo mu změnit tarif. Na základě tohoto dotazu bylo zahájeno šetření podnětu vedené pod sp. zn. ČTÚ-6 037/2020-636. Správní orgán dne 11. 2. 2020 požádal pana [REDAKCE] o doplnění celého vyúčtování, ve kterém mu byla oznámena změna tarifu. Pan [REDAKCE] doplnil celé vyúčtování č. [REDAKCE] dne 13. 2. 2020.

Analýzou tohoto vyúčtování bylo zjištěno, že ke změně smlouvy došlo ve vztahu ke dvěma telefonním číslům ([REDACTED] a [REDACTED], kdy obviněný v obou případech informoval pana [REDACTED] o změně následujícím textem:

„Vážený zákazníku, rádi bychom vás informovali, že od následujícího zúčtovacího období nahradíme vámi využívaný Nulový Tarif na míru novým tarifem Business Mini s 20 volnými minutami měsíčně za 36,75 Kč včetně DPH. Volné minuty budete moci využít v rámci ČR na česká mobilní a pevná čísla, po provolání volných minut platíte za další minutu 3,49 Kč včetně DPH. Ostatní sazby a nastavení služeb se nezmění. Přestože vám už nemůžeme ponechat původní tarif, získáte s novým tarifem výhodnější podmínky oproti naší standardní nabídce. Samozřejmě si můžete vybrat i jiný tarif z naší aktuální nabídky vyhovující vašim potřebám. Věříme, že budete s našimi službami i nadále spokojeni.“

Dne 17. 2. 2020 požádal správní orgán účastníka řízení o podání informací, údajů a podkladů, ve kterém mu položil následující otázky:

- Od jakého data dochází ke změně tarifu Nulový Tarif na míru na tarif Business Mini s 20 v případě pana [REDACTED]?
- Kdy byl o této změně tarifu pan [REDACTED] poprvé informován?
- Jaký je důvod absence informace o právu na odstoupení od smlouvy ve vyúčtování zasláném mu dne 10. 2. 2020 a jakým způsobem má účastník možnost se o tomto právu dozvědět?
- Jakého počtu účastnických čísel se celkově týká zrušení Nulového tarifu a jeho přeměna na Business Mini s 20?

Ve své odpovědi ze dne 4. 3. 2020 účastník řízení mimo jiné uvedl, že společnost Vodafone původní tarif Nulový tarif na míru postupně plošně ukončuje, přičemž se tato změna dotkla také tel. čísel [REDACTED] a [REDACTED] zákazníka, na nichž byl Nulový tarif na míru nastaven.

K otázce informování zákazníků sdělil obviněný úřadu následující:

„V souladu s čl. 1.1.4, 1.1.5 a 4.2 Všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone (dále jen „Všeobecné podmínky“; viz internetová stránka www.vodafone.cz, sekce dokumenty ke stažení), kterými je určena část smlouvy o poskytování služeb, informovala společnost Vodafone zákazníka ve vyúčtování č. [REDACTED] ze dne 10. 2. 2020 za zúčtovací období od 10. 1. 2020 do 9. 2. 2020, vždy u tel. čísel, kterých se změna týkala, tj. pro tel. číslo [REDACTED] na str. 7/12 vyúčtování a pro tel. číslo [REDACTED] na str. 12/12 vyúčtování, takto:

Vážený zákazníku, rádi bychom vás informovali, že od následujícího zúčtovacího období nahradíme vámi využívaný Nulový Tarif na míru novým tarifem Business Mini s 20 volnými minutami měsíčně za 36,75 Kč včetně DPH. Volné minuty budete moci využít v rámci ČR na česká mobilní a pevná čísla, po provolání volných minut platíte za další minutu 3,49 Kč včetně DPH. Ostatní sazby a nastavení služeb se nezmění. Přestože vám už nemůžeme ponechat původní tarif, získáte s novým tarifem výhodnější podmínky oproti naší standardní nabídce. Samozřejmě si můžete vybrat i jiný tarif z naší aktuální nabídky vyhovující vašim potřebám. Věříme, že budete s našimi službami i nadále spokojeni.“

Text poskytnutý účastníkem řízení je shodný s textem ve vyúčtování, které správnímu orgánu zaslal pan [REDACTED].

Ve svém vyjádření účastník řízení dále uvedl:

„V návaznosti na e-mailový dotaz zákazníka ze dne 18. 2. 2020 adresovaný do Centra péče společnosti Vodafone k této věci, obdržel zákazník dne 19. 2. 2020 následující vyjádření společnosti Vodafone:

Dobrý den, pane ██████████

děkuji Vám za dotaz ohledně změny Nulového Tarifu na míru. Původní tarify postupně plošně ukončujeme. Správa SIM karty v našich systémech vyžaduje určité náklady. Abychom je kompenzovali, snažili jsme se v případě Nulového Tarifu na míru najít vhodné řešení s nízkým poplatkem. Tarif jsme proto převedli na Business Mini s 20 volnými minutami do všech sítí se 40% slevou. Cena tarifu tak bude 36,75 Kč včetně DPH. Váš tarif tak zůstane i nadále výhodnější, než je naše standardní nabídka.

Z právního pohledu jsme splnili povinnost umožnit vám do 30 dnů od oznámení dotčenou SIM s Nulovým tarifem na míru bez sankce ukončit. Pokud byste se pro zrušení rozhodli, dejte mi vědět. Určitě je tu také možnost projednat změnu tarifu na takový, který by Vám vyhovoval.

Přeji Vám příjemný den.

██████████ Centrum on-line péče“

Účastník řízení dále argumentuje, že pokud zákazníkovi nehrozila a nehrozí žádná sankce, a své rozhodnutí ohledně telefonních čísel ██████████ a ██████████ může učinit kdykoliv, měla společnost Vodafone za to, že v případě zákazníka není nezbytně nutné informaci o právu od smlouvy o poskytování služeb odstoupit, nebo jinak smlouvu o poskytování služeb ukončit, výslovně uvádět do informace o změně tarifu adresované zákazníkovi. Nadto uvedené právo zákazníka vyplývá nejen ze Všeobecných podmínek (srov. nejen čl. 1.1.4, 1.1.5 a 4.2 Všeobecných podmínek, ale také čl. 6 Všeobecných podmínek), ale také ze zákona.

Správní orgán na základě daňového dokladu číslo ██████████, vystaveného účastníkem řízení dne 10. 2. 2020 panu ██████████, a na základě vyjádření účastníka řízení ze dne 4. 3. 2020 dospěl k závěru, že při změně smlouvy, týkající se telefonních čísel ██████████ a ██████████, účastník řízení neinformoval pana ██████████ v zákonem stanovené lhůtě o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat, způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, čímž došlo k porušení zákona o elektronických komunikacích, v čemž spatřuje spáchání přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) téhož zákona.

Správní orgán na základě informací zjištěných v řízení sp. zn. ČTÚ-6 037/2020-636 zahájil dne 12. 3. 2020 řízení o přestupku ve věci přestupku podle § 118 odst. 14 písm. v) zákona o elektronických komunikacích.

Za tento přestupek správní orgán uloží podle § 118 odst. 24 písm. b) zákona o elektronických komunikacích pokutu až 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.

Správní orgán dne 30.07.2020 vyzval účastníka řízení k vyjádření se k podkladům před vydáním rozhodnutí a stanovil termín pro nahlížení do spisu na 14. 8. 2020.

Správní orgán má za to, že účastník řízení nepostupoval v souladu s ustanovením § 63 odst. 6, zákona o elektronických komunikacích věta třetí a čtvrtá, které stanoví:

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.

V rámci změny smlouvy došlo minimálně ke změně údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb, což je náležitostí smlouvy uvedená v ustanovení § 63 odst. 1 písm. e), zákona o elektronických komunikacích, neboť zatímco v rámci Nulového Tarifu zákazníci platili pouze za využití služby, v případě tarifu Business Mini s 20 volnými minutami do všech sítí je měsíční cena 36,75 Kč včetně DPH.

Ze sdělení obviněného vyplývá, že se v daném případě nejednalo změnu smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5 (změna smlouvy na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu). Předmětná změna smlouvy, tedy naplňuje podmínky tohoto, aby účastníkovi vznikalo právo na odstoupení od smlouvy a aby měl poskytovatel povinnost účastníka tomto právu informovat.

Zároveň nelze akceptovat argumentaci obviněného, že účastníka informoval v odpovědi na jeho dotaz, neboť takové informování je závislé na předchozím jednání účastníků, kdy není informace účastníkovi poskytována automaticky, ale poskytnutí této informace je závislé na uskutečnění určitých kroků účastníkem, a lze předpokládat, že v praxi většina účastníků nebude informována vůbec. Pokud je navíc podnikatel povinen poskytovat informaci způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, měla by tato informace pak být poskytnuta bez vyžadování dalších kroků ze strany účastníka, neboť vyúčtování nebylo, ani by v souladu s ustanovením § 64 zákona o elektronických komunikacích nemohlo, účastníkovi zasíláno pouze na žádost.

Stejně tak, nelze souhlasit ani s názorem obviněného, že svou povinnost splnil informováním o tomto právu ve svých obchodních podmínkách či že účastník byl informován samotnou existencí tohoto práva v platné zákonné úpravě. Pokud by bylo úmyslem zákonodárce, aby postačovalo, pokud podnikatel informuje účastníka ve smlouvě či ve všeobecných podmínkách ustanovení § 63 odst. 6 věta třetí a čtvrtá by byly zcela nadbytečnými, neboť taková povinnost je upravena již v ustanovení § 63 odst. 1 písm. r), zákona o elektronických komunikacích. Naopak ze struktury § 63 vyplývá, že odst. 6 by měl zakládat další povinnosti, které nastanou až v případě změny smlouvy a jsou odlišné od informačních povinností, které podnikateli vznikají při uzavírání smlouvy.

Přijmout nelze ani argument účastníka, že jeho informační povinnost byla splněna existencí ustanovení o právu na odstoupení od smlouvy v zákoně o elektronických komunikacích, kdy z prostého jazykového výkladu zákona je zřejmé, že podnikateli vzniká povinnost aktivně informovat účastníky, a taková povinnost nemůže být splněna prostou existencí ustanovení v zákoně. Naopak, obecně ustanovení povinnosti informovat vždy zakládají další povinnost subjektů poskytnout informaci jinému subjektu nad rámce informací o svých právech, které by tyto subjekty teoreticky mohli získat aktivním studiem zákonů.

Úřad k výše uvedenému konstatuje, že charakteristickým znakem přestupku je skutečnost, že odpovědnost osob je založena porušením právních povinností bez ohledu na zavinění. Jedná se o objektivní zodpovědnost, tedy odpovědnost za výsledek. Je věcí účastníka řízení, aby si počínal tak, aby neporušil povinnosti dané zákonem a aby nepoškodil zákonem chráněné zájmy, tudíž je plně v rukách účastníka řízení, jaké si nastaví kontrolní

mechanismy, aby nedocházelo k porušování zákona. Vzhledem k této skutečnosti je Úřad ze zákona povinen postihovat prokázané nezákonné jednání účastníka řízení.

V rámci posuzování výše uložené pokuty se správní orgán nejprve zabýval otázkou, zda nejsou naplněny podmínky uvedené v ustanovení § 21 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, podle kterého účastník řízení za přestupek neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby přestupku zabránil. 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 odpovědnosti za přestupky a řízení o nich.

Při určení druhu a výměry správního trestu přihlédl správní orgán v souladu s § 37 a násl. zákona o přestupcích k:

- a) *povaze a závažnosti přestupku, která je dána zejména:*
- *významem zákonem chráněného zájmu, který byl přestupkem porušen nebo ohrožen.*

Význam zákonem chráněného zájmu tkví v tom, že účastník je ve vztazích při poskytování služeb elektronických komunikací považován slabší stranu, u které lze přepokládat, že nemá detailní znalosti svých práv, a tudíž je podnikateli nařízeno informovat účastníka o jeho právu odstoupit od smlouvy, aby možnost účastníků využít tohoto práva nebyla limitována jejich neznalostí. Obviněný tak sice znesnadnil účastníkovi výkon jeho práv, avšak nedošlo k plněnímu zamezení výkonu těchto práv, což správní orgán hodnotil ve prospěch účastníka řízení.

- *významem a rozsahem následku přestupku.*

Význam následku spočíval v tom, že obviněný neinformováním účastníka omezil možnost účastníka využít svého práva včas, kdy z vyjádření pana [REDAKCE] v sp. zn. ČTÚ-6 037/2020-636 je zřejmé, že změnu smlouvy nepovažoval za vyhovující a snažil se najít alternativní řešení, což správní orgán hodnotí jako závažné porušení zákonem chráněného zájmu.

- *způsobem a okolnostmi spáchání přestupku.*

Přestupku se účastník řízení dopustil svým jednáním, kdy neinformoval účastníka o jeho právu odstoupit od smlouvy v rámci změny smlouvy která byla vyvolána pouze ekonomickou úvahou obviněného a byla zcela v jeho režii, což správní orgán hodnotil v neprospěch obviněného.

- *délkou doby, po kterou trvalo protiprávní jednání pachatele nebo po kterou trval protiprávní stav udržovaný protiprávním jednáním pachatele*

Protiprávní jednání obviněného trvalo od 10. 2. 2020, kdy obviněný neinformoval pana [REDAKCE] o možnosti odstoupit od smlouvy a skončil dne 19. 2. 2020, kdy obviněný zhojil toto pochybení dodatečným informováním v emailové komunikaci což správní orgán hodnotil ve prospěch účastníka řízení.

- b) *k povaze činnosti účastníka řízení*

Správní orgán shledal, že účastník řízení je osoba poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, která tuto svou činnost – včetně činnosti vůči dotčenému účastníkovi – vykonávala za úplatu, což svou povahou zvyšuje závažnost jednání účastníka řízení.

- c) *k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem:*

Správní orgán konstatuje, že další přitěžující ani polehčující okolnosti podle § 39 a § 40 zákona o přestupcích nebyly shledány

Správní orgán při stanovení výše pokuty zohlednil majetkové poměry účastníka řízení. Vycházel přitom z výroční zprávy společnosti Vodafone Czech Republic, a.s. od 1. 4. 2019 do 31. 3. 2020, která je veřejně dostupná ve Sbírce listin na portálu www.justice.cz. V této výroční zprávě je v tabulce *Účetní závěrka společnosti k 31. březnu 2020 – výkaz zisku a ztráty* uveden čistý obrát za účetní období 16 077 mil. korun českých¹. Správní orgán konstatuje, že pokuta udělená ve výši 10 000,00 Kč, tedy v dolním pásmu možné zákonné sazby zákona o elektronických komunikacích je adekvátní k rozsahu podnikání účastníka řízení, jelikož účastník řízení patří mezi 3 největší poskytovatele na trhu, nemůže být v žádném případě považována za finanční ohrožení podnikání či existence účastníka řízení a nemůže mít tedy likvidační charakter. Uložená sankce má mít kromě represivní složky i složku preventivní, musí být tedy taková, aby zároveň motivovala sankcionovaný subjekt k tomu, aby řádně plnil své povinnosti dané zákonem.

Uložená pokuta odpovídá významu chráněného společenského zájmu a zároveň splňuje preventivní a výchovný charakter.

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 východočeskou oblast, Velké náměstí 1, 500 03 Hradec Králové, nebo v elektronické podobě do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, či elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem na adresu: podatelna@ctu.cz.

Mgr. Vítězslav Zeman v. r.
odborný rada

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Vítězslav Zeman, 13. 4. 2021

Vypraveno dne: 13. 4. 2021

¹ <http://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=62985674&subjektId=701434&spis=78272>