



Váš dopis značky / ze dne
13. května 2018

Naše značka
ČTÚ-28 913/2018

Vyřizuje / telefon
Mgr. Paráková/224 004 508

Praha
21. května 2018

Poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb.

Vážený pane 

dopisem ze dne 13. května 2018 jste se obrátil na Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) se žádostí o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Požadujete poskytnutí informací na následující otázky:

- 1. Jaké nejvyšší jednotlivé sankce uložil ČTÚ za porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v období let 2016 a 2017 a dosavadního průběhu roku 2018? Prosim o cca 5 případů za každý rok včetně krátkého popisu porušení zákona.**

V roce 2016 uložil Úřad pokutu 4,5 milionu korun za užití nekalé obchodní praktiky, konkrétně agresivní obchodní praktiky (ve smyslu § 5a odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), dále specifikované v příloze č. 2 písm. f)), která spočívala v tom, že všem spotřebitelům, kteří měli sjednaný datový tarif automaticky a bez jejich aktivního souhlasu poskytovatel aktivoval službu „Obnovení objemu dat“ a dále za neinformování účastníků o změně smlouvy ve smyslu § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005, o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“). Na základě této změny poté spotřebitelům, kteří si službu vlastním jednáním nedeaktivovali, účtoval po vyčerpání základního datového balíčku pro další účastníkem řízení jednostranně zvolené objemové jednotky datových služeb cenu za nesnížení (zachování stávající) rychlosti datového připojení (blíže tisková zpráva Úřadu <https://www.ctu.cz/tiskova-zprava-45-mil-korun-pokuty-za-autodokup-dat-pro-o2>). Pokuta je pravomocná.

V roce 2016 Úřad uložil pokutu ve výši 60 tisíc korun za užití nekalé obchodní praktiky, konkrétně agresivní obchodní praktiky (ve smyslu § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, dále specifikované v příloze č. 2 písm. f)), která spočívala v tom, že operátor požadoval po spotřebitelce odloženou platbu za stažená data, přestože spotřebitelka měla službu zablokovanou a službu si neobjednala. Pokuta je pravomocná.

V roce 2016 Úřad uložil pokutu ve výši 40 tisíc korun za užití nekalé obchodní praktiky, konkrétně agresivní obchodní praktiky (ve smyslu § 5b odst. 1 zákona o ochraně

spotřebitele, dále specifikované v příloze č. 2 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele), které se operátor dopustil tím, že vymáhal po spotřebiteli neexistující pohledávky společně s náklady na vymáhání pohledávky prostřednictvím vymáhací společnosti, ačkoliv v této věci bylo Úřadem pravomocně rozhodnuto o zastavení řízení, na základě zpětvzetí návrhu na zahájení řízení ze strany navrhovatele z důvodu neexistující pohledávky. Pokuta je pravomocná.

V roce 2016 Úřad uložil pokutu ve výši 30 tisíc korun za užití nekalé obchodní praktiky, konkrétně agresivní obchodní praktiky (ve smyslu § 5b dále specifikované v příloze č. 2 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele), které se operátor dopustil tím, že vyzval spotřebitelku k úhradě pohledávky (úhrada smluvní pokuty), přestože Úřadem bylo pravomocně rozhodnuto tak, že požadavku na úhradu smluvní pokuty se nevyhovuje. Pokuta je pravomocná.

V roce 2016 Úřad uložil zatím nepravomocně pokutu ve výši 30 tisíc korun za užití nekalé obchodní praktiky, konkrétně agresivní obchodní praktiky (ve smyslu § 5b zákona o ochraně spotřebitele), které se operátor dopustil tím, že neakceptoval svobodný projev vůle spotřebitelky, která smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací vypověděla a neposkytl ji k telefonnímu číslu kód, nutný pro přenos telefonního čísla a přenos telefonního čísla tak bezdůvodně protahoval.

V roce 2017 zatím však nepravomocně Úřad uložil pokutu 2 miliony korun za užití nekalé obchodní praktiky, konkrétně agresivní obchodní praktiky (ve smyslu § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, dále specifikovanou v příloze č. 2 písm. f)), které Úřad spatřoval v jednání operátora, kdy operátor přistoupil k jednostranné změně smlouvy u předplacených služeb tím, že některé své účastníky automaticky zařadil do pilotního provozu nově zaváděných tarifů a za jejich využívání účtoval cenu. Účastníci měli možnost následně účast v pilotním provozu odmítnout, ale služba jim primárně byla aktivována bez jejich souhlasu.

V roce 2017 Úřad uložil pokutu ve výši 23 tisíc korun za užití klamavé obchodní praktiky (ve smyslu § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele) za to, že zaměstnanec operátora v telefonním hovoru uskutečněného se spotřebitelkou klamavě sdělil, že pokud spotřebitelka vymění stávající pevné internetové připojení za jinou nabízenou službu, budou pro její domácnost ostatní ceny již poskytovaných služeb (TV, volání) zachovány. Navzdory tvrzení zaměstnance operátora se po změně smlouvy cena zvýšila. Pokuta je pravomocná.

V roce 2017 Úřad zatím nepravomocně uložil pokutu ve výši 22 tisíc korun za užití nekalé obchodní praktiky, konkrétně agresivní obchodní praktiky (ve smyslu § 5b odst. 1, dále specifikované v příloze č. 2 písm. f) zákona o ochraně spotřebitele) za to, že operátor požadoval po spotřebiteli odložené platby za poskytnuté služby elektronických komunikací, které si spotřebitel neobjednal, jelikož předtím platně vypověděl smlouvu v souladu se smluvními podmínkami operátora osobně na jeho pobočce.

V roce 2017 Úřad uložil pokutu ve výši 20 tisíc korun za užití nekalé obchodní praktiky spočívající v klamavém konání definovaném v § 5 odst. 2 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se operátor dopustil tím, že v telefonickém hovoru uskutečněném se spotřebitelkou zaměstnankyně operátora uvedla pouze možnou dílčí denní sazbu za internetové připojení, aniž by spotřebitelku informovala o nutnosti platby měsíčního paušálu za tarif, který byl pevně spjat s nabídkou tabletu za zvýhodněnou jednorázovou cenu a tím ji uvedla v omyl ohledně konečné ceny nabízeného produktu. Pokuta je pravomocná.

V roce 2017 Úřad uložil pokutu ve výši 10 tisíc korun za užití nekalé obchodní praktiky spočívající v klamavém konání definovaným v § 5 odst. 2 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se operátor dopustil tím, že telefonicky oslovil spotřebitelku s bonusovou nabídkou volných minut do ostatních sítí ke stávající službě a výslovně uvedl, že dosavadní smlouva k předmětnému telefonnímu číslu a smluvní závazek v ní sjednaný zůstává nezměněn, stejně tak i cena měsíčního paušálu bude nadále platit, čímž poskytl věcně nesprávnou a tedy nepravdivou informaci, což vedlo spotřebitelku k rozhodnutí ohledně změny smlouvy, kterou by jinak neučinila.

V roce 2018 Úřad dosud nepravomocně uložil pokutu 20 tisíc korun za přestupek podle § 24 odst. 7 písm. x) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se provozovatel poštovních služeb dopustil tím, že nerozhodl o reklamaci nebo ji nevyřídil podle § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele.

V roce 2018 Úřad dosud nepravomocně uložil pokutu 10 tisíc za užití nekalé obchodní praktiky podle § 5 odst. 2 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele, která spočívala v tom, že v nabídce na webových stránkách operátor v zákaznících budil dojem, že na slevu zde zveřejněnou mají nárok u každé služby samostatně. Na základě dodatečných informací spotřebitelé zjistili, že se jedná o jednorázovou slevu, nikoliv slevu účtovanou u každé jednotlivé služby.

V roce 2018 Úřad dosud nepravomocně uložil pokutu 10 tisíc korun za přestupek podle § 24 odst. 7 písm. x) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se provozovatel poštovních služeb dopustil tím, že nerozhodl o reklamaci nebo ji nevyřídil podle § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele.

2. Jakou nejvyšší jednotlivou sankci doposud uložil ČTÚ za porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele? Prosím i o uvedení krátkého popisu porušení zákona.

Jedná se o pokutu 4,5 milionu korun zmíněnou v první odpovědi. Nicméně jedná se o úhrnnou pokutu uloženou za porušení zákona o ochraně spotřebitele a zákona o elektronických komunikacích.

3. Uložil ČTÚ v rámci své dozorové činnosti sankce za porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v souvislosti s nekalými obchodními praktikami na internetových obchodech (e-shopech)? Pokud ano, prosím o uvedení cca 3 případů dle nejvyšší udělené pokuty včetně krátkého popisu porušení zákona.

Dozor nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele v souvislosti s nekalými obchodními praktikami na internetových obchodech (e-shopech) nespadá do působnosti Úřadu, nýbrž České obchodní inspekce.

S pozdravem

Ing. Miroslav Charbuský
ředitel odboru
kontroly a ochrany spotřebitele