



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO OBLAST PRAHA se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Číslo jednací
ČTÚ-33 213/2016-631/GrT

Praha
29.7.2016

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 129 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 toto

rozhodnutí:

I. Návrhu v řízení ve věci sporu podle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, o neplatnost změny smluvních podmínek, jehož účastníky jsou [redacted]

[redacted] (dále jen "navrhovatel") a O2 Czech Republic a.s., IČO 601 93 336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Michle, 14000 Praha 4 (dále jen "odpůrce"), jako poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, podaném podle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, se vyhovuje.

Změna podmínek služby O2 TV Flexi, provedená ke dni 2. 8. 2015 na přípojce č. [redacted] je neplatná. Odpůrce je povinen poskytovat navrhovateli na přípojce č. [redacted] službu v rozsahu služby O2 TV Flexi, vč. balíčků Sport a Styl, za cenu 151 Kč vč. DPH měsíčně, a to do ukončení smluvního vztahu. Odpůrce je povinen nastavit parametry služby dle tohoto rozhodnutí do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

II. Odpůrce je podle § 129 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích povinen uhradit navrhovateli náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 200,00 Kč za uhrazený správní poplatek, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

Odůvodnění:

Dne 24. 2. 2014 obdržel správní orgán návrh na zahájení správního řízení ve věci sporu podle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, o neplatnost změny smluvních podmínek. Navrhovatel v návrhu uvedl, že dne 10. 10. 2015 obdržel od odpůrce vyúčtování č. [redacted], vztahující se k telefonnímu číslu [redacted]. Navrhovatel vyúčtování reklamoval, protože si službu O2 TV M ani O2 TV L neobjednal.

Navrhovatel od 27. 6. 2014 využíval službu O2 TV Flexi za 151 Kč. Součástí této služby bylo 17 kanálů v HD rozlišení, včetně 7 sportovních. Proto si navrhovatel službu objednal. Služba O2 TV M je za cenu 299 Kč, tedy o 148 Kč dražší, než služba O2 TV Flexi. Její součástí je pouze 11 kanálů v HD rozlišení, z čehož jsou pouze 2 kanály sportovní.

Navrhovatel dále uvedl, že se oznámení o jednostranné změně smluvních podmínek objevilo v sekci Nabídka služeb, kde lze toto oznámení lehce přehlédnout. Odpůrce zasílá navrhovateli vyúčtování v elektronické podobě a platby jsou mu strhávány inkasem.

Odpůrce reklamaci zamítl, a vyřízení reklamace bylo navrhovatelé doručeno dne 15. 1. 2016. Navrhovatel považuje vyřízení reklamace za nesprávné, protože jej odpůrce neinformoval v souladu s § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, neboť informaci o změně smlouvy připojil k marketingové informaci, což vyvolalo dojem, že odpůrce pouze nabízí nové služby. Dle navrhovatele informuje odpůrce účastníky způsobem, který není srozumitelný a jasný, a dopouští se tak vůči spotřebiteli nekalých obchodních praktik. Toto jednání pak způsobuje, že změna smluvních podmínek nemůže být účinná a právem chráněná. Navrhovatel dále mimo jiné uvedl, že ve smlouvě není sjednáno, že podstatné změny bude odpůrce činit jednostranně. Odpůrce rovněž navrhovatelé neposkytl dostatečnou dobu k obstarání plnění od jiného poskytovatele.

Navrhovatel rovněž uvedl, že způsob změny smluvních podmínek nebyl ze smlouvy předvídatelný. Navrhovatel sice věděl, že je možné jednostranně měnit obchodní podmínky, nicméně, takováto změna v podstatných náležitostech nekoresponduje s tím, co může spotřebitel očekávat. Druh změn není v podmínkách ani ve smlouvě vymezen, přičemž dle § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, musí již při uzavírání smlouvy být patrna rozumná potřeba její pozdější změny. Dle navrhovatele nelze každý rozmar poskytovatele hodnotit jako rozumnou potřebu změny.

Navrhovatel dále odkázal na Soudní dvůr EU, který nepředvídatelnost a neomezenost změn považuje za nepřiměřené ujednání a odkázal na jeho rozhodnutí C 92/11 ve věci RWE Vertrieb AG proti Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV. Podle tohoto rozhodnutí musí smlouva o dodávce plynu transparentním způsobem uvádět důvod a způsob změny poplatků za plyn.

Navrhovatel požaduje, aby Úřad prohlásil změnu smluvních podmínek za neplatnou a rozhodl, že je odpůrce povinen navrhovatelé poskytovat službu odpovídající službě O2 TV Flexi za 151 Kč.

Dne 4. 5. 2016 správní orgán vyzval účastníky řízení o zahájení správního řízení. Dne 13. 5. 2016 správní orgán vyzval odpůrce, aby se k návrhu navrhovatele vyjádřil. Odpůrce se vyjádřil dne 17. 5. 2016 s tím, že navrhovatel službu O2 TV využívá od 14. 7. 2009 a od 27. 6. 2014 využívá službu digitální televize O2 TV Flexi. Součástí smluvního ujednání bylo dodávání televizních programů v rozsahu O2 TV Flexi spolu s balíčky Sport a Styl. V rámci vyúčtování č. 0645031581 obdržel navrhovatel upozornění, že odpůrce zavádí nové služby a mění stávající tarify.

Navrhovatel byl o chystané změně informován, což i sám potvrzuje, a odpůrce neneviduje žádnou žádost o zrušení služby do data změny. Možnost ukončit smlouvu z důvodu jednostranné změny smluvních podmínek je sjednána v článku 9. 9. 1 Všeobecných podmínek odpůrce.

Dle odpůrce občanský zákoník a zákon o elektronických komunikacích zvýšení ceny, jako jedné z hlavních náležitostí smlouvy, připouští, a to např. v § 54 odst. 1 písm. a) zákona o elektronických komunikacích nebo v § 63 odst. 1 písm. e) zákona o elektronických komunikacích. Odpůrce sdělil, že pokud by nemohl jednostranně měnit cenu služby, byly by u některých telefonních přípojek platné ceny ještě z první republiky.

Odpůrce závěrem uvedl, že navrhovatel uzavřel smlouvu v roce 2009 a platná právní úprava do 31. 12. 2013 neupravovala konkrétní požadavky pro jednostrannou změnu smlouvy.

Správní orgán konstatuje, že účastníkům řízení bylo umožněno před ukončením správního řízení a vydáním rozhodnutí v dané věci nahlédnout do spisu a popřípadě jej doplnit. Nahlédnout do spisu bylo možné dne 27. 6. 2016. Žádný z účastníků řízení se nedostavil.

Správní orgán písemnosti obdržené v průběhu správního řízení přezkoumal jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti a provedl tak důkazy.

Podle § 1752 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „občanský zákoník“) platí, že „Uzavírá-li strana v běžném obchodním styku s větším počtem osob smlouvy zavazující dlouhodobě k opětovným plněním stejného druhu s odkazem na obchodní podmínky a vyplývá-li z povahy závazku již při jednání o uzavření smlouvy rozumná potřeba jejich pozdější změny, lze si ujednat, že strana může obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu změnit. Ujednání je platné, pokud bylo předem alespoň ujednáno, jak se změna druhé straně oznámí a pokud se této straně založí právo změny odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět ve výpovědní době dostatečné k obstarání obdobných plnění od jiného dodavatele; nepřihlíží se však k ujednání, které s takovou výpovědí spojuje zvláštní povinnost zatěžující vypovídající stranu.“

Podle § 1752 odst. 2 občanského zákoníku platí, že „Nebyl-li ujednán rozsah změn obchodních podmínek, nepřihlíží se ke změnám vyvolaným takovou změnou okolností, kterou již při uzavření smlouvy strana odkazující na obchodní podmínky musela předpokládat, ani ke změnám vyvolaným změnou jejich osobních nebo majetkových poměrů.“

Podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích 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 podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích.

Správní orgán předně uvádí, že původní smluvní vztah byl sice uzavřen v roce 2009, nicméně smlouvu ke službě O2 TV Flexi navrhovatel uzavřel až dne 27. 6. 2014, tedy za účinnosti zákona tzv. nového občanského zákoníku. Ustanovení občanského zákoníku tedy dopadají i na tento smluvní vztah.

Co se týká informační povinnosti, ta byla ze strany odpůrce dodržena. Zákon nestanovuje formu, jakou by mělo mít upozornění ohledně jednostranné změny smlouvy. Je tedy možné takovou informaci včlenit i do vyúčtování za služby elektronických komunikací.

Podle článku 17 Všeobecných podmínek odpůrce je odpůrce oprávněn měnit smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek, a to na straně odpůrce nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací.

Tato formulace nenaplnuje požadavky pro platné ujednání o možnosti jednostranné změny smlouvy ve smyslu § 1752 občanského zákoníku, neboť v ní není definován možný rozsah budoucích změn, resp. odpůrce na základě takto široké formulace může ve smluvních podmínkách změnit v podstatě cokoli a kdykoli, protože každou změnu smluvních podmínek by bylo možné podřadit pod některý z uvedených důvodů. Nejedná se tedy o řádné ujednání mezi smluvními stranami, které by odpovídalo požadavkům, stanoveným v § 1752 občanského zákoníku. Účastník nemá žádnou jistotu v tom, jak se bude smluvní vztah

vyvíjet a jaký bude rozsah závazku v budoucnu. Jednostranná změna smlouvy, provedená dle ustanovení článku 17.6 Všeobecných podmínek tedy nemůže být platná.

Dále je třeba uvést, že závazek byl sjednán na 12 měsíců s tím, že dochází k automatické prolongaci závazku. Dne 27. 6. 2015 došlo k prodloužení původního závazku o 12 měsíců a dne 2. 8. 2015 již odpůrce smluvní podmínky změnil. Vzhledem k tomu, že se jedná o krátkodobý charakter závazku, nemůže v podstatě existovat rozumná potřeba jeho změny, protože odpůrce by měl být schopen po dobu 1 roku dodržet plnění, ke kterému se zavázal. V tomto případě došlo ke změně smluvních podmínek po jednom měsíci od prodloužení závazku. Správní orgán tedy žádnou rozumnou potřebu ke změně smlouvy, která by byla v době uzavření smlouvy či prodloužení závazku předvídatelná, a spočívající v takřka dvojnásobném zdražení ceny za službu, nespátřuje. O rozumné potřebě je možné hovořit v případě víceletých smluv nebo smluv na dobu neurčitou, nikoli u závazků v délce do 24 měsíců. Rovněž je třeba uvést zásadu pacta sunt servanda, tedy že smlouvy mají být dodržovány.

Správní orgán tedy považuje změnu smluvních podmínek, spočívající ve změně tarifu z O2 TV Flexi na tarif O2 TV M, a ve změně ceny ze 151 Kč na 299 Kč, za změnu, která byla provedena na základě neplatného ujednání o jednostranné změně smluvních podmínek a v rozporu s § 1752 občanského zákoníku, a tato změna je tudíž neplatná.

Odpůrce je tedy povinen i nadále poskytovat navrhovateli službu odpovídající původní službě O2 TV Flexi, vč. balíčků Sport a Styl, za celkovou cenu 151 Kč, a to až do ukončení smluvního vztahu, potažmo do doby, než si s navrhovatelem platně sjedná množnost jednostranné změny smlouvy, a na základě platného ujednání změny podmínky smlouvy. Nutno však říci, že vzhledem k tomu, že odpůrce na základě neplatného ujednání o jednostranné změně smlouvy není k jednostranné změně smlouvy oprávněn, musí s novým ujednáním o možnosti měnit smlouvu výslovně souhlasit i navrhovatel.

Správní orgán na základě shora uvedeného rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

Správní poplatek vyměřený podle sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 110 písmeno a), byl uhrazen navrhovatelem dne 11. 4. 2016.

Podle § 129 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích přiznává správní orgán účastníku řízení, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů řízení potřebných k účelnému uplatňování či bránění práva v plné výši proti účastníku řízení, který ve věci úspěch neměl.

Vzhledem k tomu, že navrhovatel měl v daném řízení plný úspěch, rozhodl správní orgán o náhradě nákladů řízení tak, jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v počtu dvou stejnopisů na

adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro oblast Praha, poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.



Mgr. Tomáš Grenar
odborný rada