



Č e s k ý t e l e k o m u n i k a č n í ú ř a d

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Váš dopis značky / ze dne
17. února 2016

Naše značka
ČTÚ-18 116/2016-620

Vyřizuje / telefon
Mgr. Paráková/224 004
508

Praha
26. února 2016

Poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb.

Vážená paní [REDAKCE]

v reakci na Vaši žádost ze dne 17. února 2016, kterou Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) obdržel dne 18. února 2016 ve věci žádosti o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Úřad je zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Jeho působnost je vymezena tímto zákonem a zákonem č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů. Působnost Úřadu je dále vymezena § 23 odst. 15 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), kdy je Úřad pověřen vykonáváním dozoru nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele na úseku poštovních služeb.

K otázce č. 1. „**Jaké množství podnětů/stížností týkajících se podomního prodeje v České republice obdržel Český telekomunikační úřad za rok 2014 a 2015?**“ – uvádíme:

Úřad přijímá podněty a stížnosti od veřejnosti, týkající se problematiky elektronických komunikací a poštovních služeb v mezích své působnosti. Dále také Úřad odpovídá na dotazy veřejnosti v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Evidenci přijatých podnětů, stížností a dotazů Úřad provádí na základě interně schválené metodiky. Evidence přijatých podnětů, stížností (a také dotazů) je pravidelně po skončení každého čtvrtletí zveřejňována v Měsíční monitorovací zprávě jako téma měsíce (dostupné na [webových stránkách Úřadu](#)). Shrnutí činnosti za celý kalendářní rok Úřad zveřejňuje prostřednictvím Výroční zprávy Českého telekomunikačního úřadu (za rok 2014 dostupná [zde](#), za rok 2015 dosud nevydána).

V rámci Úřadem zvolené metodiky nejsou zaznamenávány podněty, stížnosti (či dotazy) týkající se konkrétně tzv. podomního prodeje, ale s ohledem na působnost stanovenou Úřadu zákonem o ochraně spotřebitele v § 23 odst. 15 je u podnětů, stížností a dotazů evidováno to, zda

byla ze strany prodávajícího dodržena **poctivost poskytování služeb**, zda se prodávající nedopustil **nekalé obchodní praktiky**, klamavého konání či klamavého opomenutí (dříve **klamavé obchodní praktiky**), případně **agresivní obchodní praktiky**, dále zda neporušil **zákaz diskriminace**, dále zda dodržel předepsané zákonné **informační povinnosti** a v neposlední řadě, zda neporušil **jiná zákonná ustanovení** v případech, kdy je k doзору nad jejich dodržováním povolán Úřad.

Úřad také eviduje podněty, stížnosti a dotazy na **způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů**. Ani v tomto případě však nelze jednoznačně stanovit, kolik z Úřadem přijatých podnětů, stížností a dotazů se týkalo výhradně tzv. podomního prodeje, a které z nich se týkaly například telefonického způsobu získávání zákazníků (různé nabídky učiněné prostřednictvím callcenter), pouličního prodeje či jiného prodeje spotřebitelům mimo prostory obvyklé k podnikání.

V rámci správního řízení může vyjít najevo, že správní delikt byl spáchán při tzv. podomním prodeji, samotné nedodržení zákonných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), vztahující se na tzv. podomní prodej, však není Úřadem v rámci řízení o správním deliktu postihováno. Má-li spotřebitel v konkrétním případě podezření, že prodávající při sjednávání smlouvy, v průběhu trvání smluvního vztahu či při skončení smlouvy nedodržel zákonná ustanovení upravující tzv. podomní prodej, má možnost se na Úřad obrátit v rámci sporného řízení podle zákona o elektronických komunikacích, buďto v rámci řízení o námitce proti vyřízení reklamace (§ 129 odst. 3), nebo řízení podle § 129 odst. 1. V obou případech se jedná o správní řízení zahajovaná na návrh. V rámci těchto sporných řízení je Úřad oprávněn posuzovat, zda v konkrétním případě byly dodržena ustanovení všech dotčených právních předpisů, tedy i občanského zákoníku.

Na Vaši otázku tedy nelze jednoznačně odpovědět z důvodu, že Úřad počtem podnětů, stížností, případně dotazů týkajících se výhradně jen tzv. podomního prodeje nedisponuje. Tyto podněty, stížnosti či dotazy mohou být zahrnuty v evidenci podnětů, stížností a dotazů týkajících se ochrany spotřebitele (nejčastěji v kategorii nekalé obchodní praktiky, klamavé obchodní praktiky či agresivní obchodní praktiky) či v kategorii evidující počet vyřizovaných podnětů, stížností a dotazů týkajících se způsobu získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů.

Pro úplnost uvádíme, že za rok 2014 se Úřad zabýval dvěma podněty/stížnostmi na způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů a řešil 184 podnětů/stížností týkajících se problematiky ochrany spotřebitele. Co se týče dotazů, jednalo se v roce 2014 o 29 dotazů na způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů a o 168 dotazů týkajících se ochrany spotřebitele. Za rok 2015 se pak jednalo o tři podněty/stížnosti na způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů a 97 podnětů/stížností týkajících se ochrany spotřebitele. Co se týče dotazů, jednalo se v roce 2015 o šest dotazů na způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů a o 98 dotazů týkajících se ochrany spotřebitele.

K otázce č. 2. - „**V kolika z výše uvedených případů Český telekomunikační úřad dospěl k závěru, že se jedná o porušení zákona?**“ – uvádíme:

S ohledem na odpověď na předchozí otázku, ani na Vaši druhou otázku nelze podat jednoznačnou odpověď. Co se týče řízení o správních deliktech podle zákona o ochraně spotřebitele, Úřad v roce 2014 zahájil 16 správních řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu podle zákona o ochraně spotřebitele. V roce 2015 zahájil 14 správních řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu podle zákona o ochraně spotřebitele. Problematiky tzv. podomního prodeje se dotýkala dvě Úřadem zahájená správní řízení.

Ve Vámi vymezeném období 2014-2015 nabyla právní moci rozhodnutí o uložení pokuty ve výši 120.000,- Kč uložená Úřadem společnosti Air Telecom, se sídlem Českomoravská 2408/1a, Libeň, 190 00 Praha 9, IČO 24262137 (dále jen „Air Telecom“). Samotné správní řízení však bylo

zahájeno již v roce 2013, tedy mimo Vámi vymezené časové období. V tomto případě obchodní zástupci společnosti Air Telecom v šesti prokázaných případech porušili zákaz užívání nekalých obchodních praktik tím, že při podomním prodeji uvedli nepravdivý údaj o tom, že stávající poskytovatel pevných služeb elektronických komunikací končí svou podnikatelskou činnost, případně, že kontrolují či provádějí výměnu telefonního přístroje. Uvedením výše uvedených nepravdivých údajů dosáhli toho, že navštívení spotřebitelé se společností Air Telecom uzavřeli smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. O tomto správním řízení informujeme [zde](#).

V roce 2014 Úřad zahájil správní řízení se společností Air Telecom a.s. pro podezření z užívání nekalé obchodní praktiky (konkrétně klamavé obchodní praktiky). Tohoto jednání se měli dopustit obchodní zástupci společnosti Air Telecom nejméně v sedmi případech, když při podomním prodeji užili nepravdivé údaje v rozporu se zákonem o ochraně spotřebitele, s cílem, aby navštívení spotřebitelé uzavřeli smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací se společností Air Telecom. O tomto správním řízení informujeme [zde](#). Úřad společnosti Air Telecom v prvním stupni udělil pokutu ve výši 2.000.000,- Kč. Proti rozhodnutí o uložení pokuty podala společnost Air Telecom rozklad. Správní řízení nebylo dosud ukončeno.

K otázce č. 3. - „**O jaká porušení zákona se konkrétně jednalo?**“ – uvádíme:

V případě správního řízení z roku 2013 se jednalo o porušení zákazu užívání nekalých obchodních praktik podle zákona o ochraně spotřebitele, tedy o správní delikt podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

V případě správního řízení z roku 2014 bylo správní řízení zahájeno pro podezření ze spáchání správního deliktu porušení zákazu užívání nekalých obchodních praktik podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

K otázce č. 4. - „**Které subjekty se porušení dopustily?**“ – uvádíme:

Porušení zákona o ochraně spotřebitele bylo pravomocně prokázáno společnosti Air Telecom ve správním řízení zahájeném v roce 2013.

Ve správním řízení zahájeném se společností Air Telecom v roce 2014, nelze s ohledem na to, že rozhodnutí dosud nenabylo právní moci hovořit o porušení zákona, ale pouze o podezření z porušení zákona o ochraně spotřebitele.

K otázce č. 5. - „**Jaké sankce (druh a výše) byly těmto subjektům uloženy?**“ – uvádíme:

Ve správním řízení zahájeném se společností Air Telecom v roce 2013 byla společnosti Air Telecom pravomocně uložena pokuta ve výši 120.000,- Kč.

Ve správním řízení zahájeném se společností Air Telecom v roce 2014 byla společnosti Air Telecom v prvním stupni uložena pokuta ve výši 2.000.000,- Kč. Společnost Air Telecom podala proti rozhodnutí v zákonné lhůtě rozklad, pokuta uložená prvním stupněm tak dosud není pravomocná.

S pozdravem

Ing. Miroslav Charbuský v. r.
ředitel odboru kontroly a ochrany spotřebitele

Za správnost: Mgr., Bc. Sandra Paráková, 26. 2. 2016
Vypraveno dne: 26. 2. 2016