

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta právnická

Katedra veřejné správy

DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Kompetence ústředních správních orgánů
na příkladu Českého telekomunikačního úřadu**

Předkládá:

Mgr. Marek Mašát

Vedoucí diplomové práce:

JUDr. Tomáš Louda, CSc.

Plzeň 2022

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta právnická

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Mgr. Marek MAŠÁT
Osobní číslo:	R18M0245P
Studijní program:	M6805 Právo a právní věda
Studijní obor:	Právo
Téma práce:	Kompetence ústředních správních orgánů na příkladu Českého telekomunikačního úřadu
Zadávací katedra:	Katedra veřejné správy

Zásady pro vypracování

1. Úvod
2. Obecný teoretický základ
3. Vybrané praktické příklady
4. Závěr

Rozsah diplomové práce:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

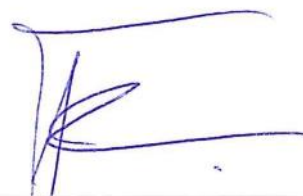
ČERNÍN, Karel. *Principy dobré správy*. Praha: Wolters Kluwer, 2019. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-300-8.
HENDRYCH, Dušan. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2014. ISBN 978-80-7478-561-0.
KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7.
SCHELLE, Karel. *Dějiny veřejné správy*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. ISBN 978-80-7552-374-7.

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Tomáš Louda, CSc.**
Katedra veřejné správy

Datum zadání diplomové práce: **31. března 2022**
Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2023**



JUDr. et PhDr. Stanislav Balík, Ph.D.
děkan



JUDr. Tomáš Louda, CSc.
vedoucí katedry

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Kompetence ústředních správních orgánů na příkladu Českého telekomunikačního úřadu“ zpracoval samostatně a že jsem vyznačil všechny prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpal způsobem pro vědeckou práci obvyklým.

Plzeň, říjen 2022

Mgr. Marek Mašát

OBSAH

1. ÚVOD	6
2. OBECNÝ TEORETICKÝ ZÁKLAD.....	7
2.1 Veřejná správa a její dělení.....	7
2.1.1 Státní správa	8
2.1.2 Samospráva	9
2.2 Ústřední orgány státní správy	11
2.2.1 Jiné ústřední správní úřady.....	14
2.3 Český telekomunikační úřad.....	16
2.3.1 Stručná historie ČTÚ	16
2.3.2 Organizační struktura ČTÚ	17
2.3.3 Působnost ČTÚ	20
2.3.4 Ochrana spotřebitele.....	22
3. VYBRANÉ PRAKTICKÉ PŘÍKLADY	33
3.1 Podněty, stížnosti a dotazy	36
3.1.1 Služby třetích stran.....	38
3.1.2 Rychlost připojení k internetu	42
3.1.3 Jednostranná změna smlouvy.....	46
3.1.4 Regulovaný roaming	49
3.2 Marketingová volání	54
3.2.1 ZEK ve znění účinném do 31. 12. 2021	54
3.2.3 ZEK v aktuálně účinném znění	57
3.3 Řízení o námitce proti vyřízení reklamace	63
4. ZÁVĚR.....	69
RESUMÉ	70
SEZNAM ZDROJŮ	71

1. ÚVOD

Tato diplomová práce si klade za cíl komplexně popsat vybraný soubor kompetencí Českého telekomunikačního úřadu, jakožto ústředního správního úřadu regulujícího poměrně specifickou oblast našich životů – a to sice poskytování služeb elektronických komunikací a poštovních služeb. Autor zúžil zaměření práce na agendu ochrany spotřebitele pro oblast elektronických komunikací, neboť s touto má osobní zkušenosti. Z povahy upravené problematiky se jedná o téma částečně technického charakteru, autor práce se však snažil tento technický aspekt udržet na nutném minimu tak, aby čtenář byl schopen pochopit vybrané kompetence Úřadu ve vztahu k aplikační praxi. V důsledku toho, že téma práce není zcela obvyklé, vychází autor primárně z textu zákona, komentářové literatury a odborně zaměřených článků.

Práce je členěna do dvou částí, kdy první je věnována obecnému teoretickému základu – autor postupně popisuje pojem veřejné správy a její základní členění, na což navazuje definice „Ústředních správních orgánů“ podle kompetenčního zákona, včetně konkrétních citací tohoto zákona, jež stanovují obecné kompetence ústřední úrovně státní správy. Následující podkapitoly se již věnují přímo ČTÚ a popisují stručnou historii Úřadu, který původně nebyl ústředním správním úřadem, jeho organizační strukturu, jistou dávku kontroverze spojenou s jeho vedením, působnost, kompetence a roli regulátora ve vztahu k ochraně spotřebitele.

Druhá část práce je zaměřena prakticky a její tři podkapitoly vychází z osobních zkušeností autora. U každého z témat autor popisuje problematické aspekty, jejichž výskyt lze v praxi opakovaně pozorovat. Autor se zaměřil jak na režim neformálních podání, na jejichž základě nedochází k zahájení správního řízení, tak na námitku proti vyřízení reklamace, jež představuje specifický institut zahajující sporné řízení.

2. OBECNÝ TEORETICKÝ ZÁKLAD

První část práce se zaměřuje na vymezení základních teoretických pojmů, které vyplývají z historického kontextu a aktuální legislativní úpravy. Autor stručně popisuje model veřejné správy v České republice a její základní rozdělení na státní správu a samosprávu, následující část je věnována obecné úpravě ústředních správních orgánů dle kompetenčního zákona. Závěrečná část kapitoly jest zaměřena na popis historie, organizační struktury a kompetencí ČTÚ.

2.1 Veřejná správa a její dělení

Český telekomunikační úřad jest ústředním orgánem státní správy (viz [podkapitola 2.2](#)) ve smyslu kompetenčního zákona. Autor práce proto považuje za klíčové alespoň stručně popsat model veřejné správy v České republice.

Pro pochopení pojmu veřejné správy je potřeba prvotně definovat pojem správy samotné. Pod tím lze zpravidla chápat činnost vykonávanou za účelem dosažení určitého vytyčeného cíle. Z uvedeného lze tedy vyvodit definici veřejné správy jako podmnožinou správy, která tkví ve spravování věcí veřejných, jejímž obecným cílem je veřejný zájem na řádném fungování společnosti.¹

Právní teorie nabízí několik pokusů o definici pojmu veřejné správy, avšak pojem jest natolik široký a komplexní, že jej nelze zcela jednoznačně vymezit natolik, aby definice byla schopna zahrnout i všechny budoucí nuance. Autor níže cituje jednu z definic, která pokrývá podstatné znaky tohoto pojmu.

Horzinková a Fiala definují veřejnou správu jako: „... činnost mající výkonný, vrchnostenský, podzákonný charakter, která není zároveň mocí zákonodárnou ani soudní a kterou vykonávají jednotlivé subjekty, kterým byla tato činnost svěřena zákonem nebo na základě zákona. Výkon této činnosti sleduje veřejný zájem a spočívá v obstarávání veřejných záležitostí a plnění veřejných úkolů.“²

¹ KLÍMA, Karel. *Státověda*. 2., rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011. ISBN 978-80-7380-296-7. str. 144

² HORZINKOVÁ, Eva a Zdeněk FIALA. *Správní právo hmotné: obecná část*. Praha: Leges, 2010. Student (Leges). ISBN 978-80-87212-55-4. str. 13

Veřejnou správu limituje ustanovení *článku 2 odst. 2 Listiny základních práv a svobod*, ten obsahuje tzv. *zásadu enumerativnosti veřejnoprávních pretenzí*,³ tedy, že státní moc lze uplatňovat pouze v případech a mezích stanovených zákonem a pouze zákonem stanoveným způsobem. To znamená, že subjekty vykonávající veřejnou správu potřebují ke své činnosti zpravidla výslovné zákonné zmocnění, jinak by jednaly v rozporu s touto zásadou. Výjimku z uvedeného pravidla tvoří vláda, jež může na základě článku 78 Ústavy České republiky vydávat nařízení k provedení zákona – jedná se o tzv. *generální zmocňovací klauzuli*,⁴ v důsledku které má vláda pravomoc provádět zákony i při absenci výslovného zmocnění v konkrétním zákoně. I přes shora uvedené však v praxi bývá konkrétní zmocnění pro vládu obsahem právních předpisů.

Státní moc je tak vykonávána v protipólu k soukromoprávnímu jednání, které má své nejobecnější limity stanovené v ustanovení *článku 2 odst. 3 Listiny základních práv a svobod* v tzv. *zásadě legální licence*,⁵ ta zakládá pravidlo, že každý může činit vše, co zákon výslovně nezakazuje a nesmí být zároveň nucen činit to, co zákon přímo neukládá.

Česká republika, jako demokratický právní stát, taktéž v *článku 8 Ústavy* zaručuje samosprávu územích samosprávných celků,⁶ z toho důvodu je nutno rozlišovat mezi výkonem veřejné moci v podobě státní správy a samosprávy.

2.1.1 Státní správa

Stát je originárním nositelem veškeré veřejné moci, kterou vykonává prostřednictvím svých orgánů. Taková správa je označována jako státní správa a může být vykonávána jak prostřednictvím orgánů veřejné moci – tj. přímo, tak prostřednictvím jiných nositelů veřejné moci – tj. nepřímo.

³ Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů, čl. 2 odst. 2

⁴ Ústavní zákon České národní rady č.1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů, čl.78

⁵ Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů, čl. 2 odst. 3

⁶ Ústavní zákon České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů, čl. 8

Státní správu lze tedy charakterizovat jako jeden ze základních druhů činnosti státu.⁷ Správní věda ve vztahu k veřejné správě rozlišuje mezi jejími nositeli a vykonavateli. Zatímco nositel veřejné správy je subjektem práv a povinností ve veřejné správě, vykonavatel je institucí, která jménem nositele veřejnou správu reálně uskutečňuje. Malast s nadsázkou přirovnává státní orgány k orgánům člověka, kdy demonstrativně říká, že konkrétní člověk, stejně jako stát, jest subjektem práva, a tedy nositelem práv a povinností. Aby však mohl fungovat, potřebuje funkční orgány, jež se starají o specifické úkoly, přičemž tyto orgány samy o sobě subjekty práva být nemohou.⁸

Přímý vykonavatelé

Přímými vykonavateli státní správy jsou především státní orgány, které státní správu vykonávají bezprostředně, jménem a namísto státu – tedy orgány moci výkonné. Mezi přímé vykonavatele lze zařadit zejména vládu, ministerstva, jiné správní úřady, veřejné sbory a prezidenta republiky.⁹

Nepřímý vykonavatelé

Nepřímý vykonavatelé jsou jiné právní subjekty, na které byl zákonem, popřípadě rozhodnutím učiněným na jeho základě, delegován výkon určité části státní správy. Za nejvýznamnější nepřímé vykonavatele lze považovat obce a kraje, které na základě *článku 105 Ústavy* a zákonného zmocnění vykonávají státní správu v přenesené působnosti.¹⁰

2.1.2 Samospráva

Samosprávou se rozumí veřejná správa uskutečňovaná jinými veřejnoprávními subjekty odlišnými od státu. Je odvozena od autonomního postavení veřejnoprávních korporací, jehož historie sahá až ke středověkým cechům.¹¹ Jedná se tedy fakticky o druhou větev výkonu veřejné správy,

⁷ HORZINKOVÁ, Eva a Zdeněk FIALA. *Správní právo hmotné: obecná část*. Praha: Leges, 2010. Student (Leges). ISBN 978-80-87212-55-4. str. 41

⁸ MALAST, Jan. *Správní právo přehledně* [online]. Plzeň: Spravko.cz, 2020 [cit. 2022-10-16]. Dostupné z: <https://www.spravko.cz/produkty/ebook-spravni-pravo-prehledne/>. str. 21-27

⁹ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy právnícké učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7. str. 81

¹⁰ HENDRYCH, Dušan. *Správní právo: obecná část*. 6. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckovy právnícké učebnice. ISBN 80-7179-442-2. str. 128-129

¹¹ PRŮCHA, Petr. *Správní právo: obecná část*. 8., dopl. a aktualiz. vyd., (V nakl. Doplněk 3.). Brno: Doplněk, 2012. ISBN 978-80-7380-381-0. str. 65

kteřá se od státní správy liší tím, že ji subjekt vykonává vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a vlastními prostředky za účelem správy vnitřních věcí.¹²

Samospráva se standardně člení na zájmovou, která jest organizačně strukturována věcně – typicky stavovské komory, a samosprávu územní, strukturovanou územně. Územní samosprávu tvoří v České republice obce – tzv. místní samospráva, a kraje – tzv. regionální samospráva.¹³ Územním samosprávným celkům zaručuje samosprávu přímo *Ústava v článku 8*¹⁴ a dále její sedmá hlava. *Článek 100 odst. 1 Ústavy* např. stanoví, že územní samosprávné celky jsou územními společenstvími občanů, která mají právo na samosprávu.¹⁵ *Článek 104 odst. 2 Ústavy* pak stanoví, že zastupitelstvo obce rozhoduje ve věcech samosprávy, ledaže by problematika byla svěřena zastupitelstvu kraje.¹⁶

¹² KADEČKA, Stanislav a Petr PRŮCHA. *Správní právo - obecná část: multimediální učební text*. 2., nezměň. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4588-0. str. 22

¹³ KADEČKA, Stanislav a Petr PRŮCHA. *Správní právo - obecná část: multimediální učební text*. 2., nezměň. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4588-0. str. 23

¹⁴ Ústavní zákon České národní rady č.1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů, čl. 8

¹⁵ Ústavní zákon České národní rady č.1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů, čl. 100 odst. 1

¹⁶ Ústavní zákon České národní rady č.1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů, čl. 104 odst. 2

2.2 Ústřední orgány státní správy

Všechny ústřední orgány státní správy jsou taxativně stanoveny *ust. § 1 a § 2 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky* – tzv. kompetenčním zákonem. Tento zákon zakotvuje všech čtrnáct ministerstev, tedy ústředních orgánů státní správy v čele s členem vlády a dalších sedmnáct ústředních orgánů státní správy v jejichž čele člen vlády nestojí.

	Ministerstva	Další ústřední orgány
1.	Ministerstvo financí	Český statistický úřad
2.	Ministerstvo zahraničních věcí	Český úřad zeměměřický a katastrální
3.	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	Český báňský úřad
4.	Ministerstvo kultury	Úřad průmyslového vlastnictví
5.	Ministerstvo práce a sociálních věcí	Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
6.	Ministerstvo zdravotnictví	Správa státních hmotných rezerv
7.	Ministerstvo spravedlnosti	Státní úřad pro jadernou bezpečnost
8.	Ministerstvo vnitra	Národní bezpečnostní úřad
9.	Ministerstvo průmyslu a obchodu	Energetický regulační úřad
10.	Ministerstvo pro místní rozvoj	Úřad vlády České republiky
11.	Ministerstvo zemědělství	Český telekomunikační úřad
12.	Ministerstvo obrany	Úřad pro ochranu osobních údajů
13.	Ministerstvo dopravy	Rada pro rozhlasové a televizní vysílání
14.	Ministerstvo životního prostředí	Úřad pro dohled nad hospodařením politických stran a politických hnutí
15.		Úřad pro přístup k dopravní infrastruktuře
16.		Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost
17.		Národní sportovní agentura

Tabulka č. 1 – seznam ústředních správních orgánů

Zdroj: autor práce

V rozsahu *ust. § 20 – 28a kompetenčního zákona* pak lze nalézt základní zásady činnosti ústředních orgánů státní správy, přičemž autor považuje za důležité poznamenat, že předmětná právní úprava pracuje v rozsahu těchto ustanovení s legislativní zkratkou „ministerstva“, pod kterou rozumí jak ministerstva, tak ostatní ústřední orgány státní správy uvedené ve shora uvedené tabulce – viz následující citace.

Ustanovení § 20: *„Ministerstva a ostatní ústřední orgány státní správy uvedené v části první (dále jen "ministerstva") plní v okruhu své působnosti úkoly stanovené v zákonech a v jiných obecně závazných právních předpisech a úkoly vyplývající z členství České republiky v Evropské unii a v ostatních integračních seskupeních a mezinárodních organizacích, pokud jsou pro Českou republiku závazné.“*¹⁷

Ustanovení § 21: *„Ministerstva se ve veškeré své činnosti řídí ústavními a ostatními zákony a usneseními vlády.“*¹⁸

Ustanovení § 22: *„Ministerstva zkoumají společenskou problematiku v okruhu své působnosti, analyzují dosahované výsledky a činí opatření k řešení aktuálních otázek. Zpracovávají koncepce rozvoje svěřených odvětví a řešení stěžejních otázek, které předkládají vládě České socialistické republiky. O návrzích závažných opatření přiměřeným způsobem informují veřejnost.“*¹⁹

Ustanovení § 23: *„Ministerstva předkládají za svěřená odvětví podklady potřebné pro sestavení návrhů státních rozpočtů republiky a pro přípravu jiných opatření širšího dosahu. Zaujímají stanovisko k návrhům, které předkládají vládě České socialistické republiky jiná ministerstva, pokud se týkají okruhu jejich působnosti.“*²⁰

¹⁷ Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 20

¹⁸ Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 21

¹⁹ Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 22

²⁰ Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 23

Ustanovení § 24: „*Ministerstva pečují o náležitou právní úpravu věcí patřících do působnosti České socialistické republiky; připravují návrhy zákonů a jiných právních předpisů týkajících se věcí, které patří do jejich působnosti, jakož i návrhy, jejichž přípravu jim vláda uložila; dbají o zachovávání zákonnosti v okruhu své působnosti a činí podle zákonů potřebná opatření k nápravě.*“²¹

Ustanovení § 25: „*Ministerstva zabezpečují ve své působnosti úkoly související se sjednáváním mezinárodních smluv, s rozvojem mezistátních styků a mezinárodní spolupráce. Zabezpečují ve své působnosti úkoly, které vyplývají pro Českou republiku z mezinárodních smluv, jakož i z členství v mezinárodních organizacích.*“²²

Ustanovení § 27: „*Ministerstva si navzájem vyměňují potřebné informace a podklady. Nižší orgány státní správy jim podávají zprávy a sdělují údaje, které si příslušná ministerstva vyžadují v rozsahu nezbytně nutném pro plnění svých úkolů.*“²³

Ustanovení § 28: „*(1) Činnost ministerstev řídí, kontroluje a sjednocuje vláda České republiky.*

(2) Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti vlády České republiky, jejich orgánů, členů vlády, kteří nejsou pověřeni řízením ministerstva nebo jiného úřadu, a orgánů, o nichž tak stanoví zvláštní zákon nebo tak rozhodne vláda, plní Úřad vlády České republiky.

(3) Vedoucího Úřadu vlády České republiky jmenuje a odvolává vláda České republiky. Činnost Úřadu vlády České republiky řídí vedoucí Úřadu vlády České republiky, s výjimkou organizačních věcí státní služby a služebních vztahů státních zaměstnanců; v těchto věcech postupuje vedoucí Úřadu vlády České republiky podle zákona o státní službě.“²⁴

²¹ Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 24

²² Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 25

²³ Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 27

²⁴ Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 28

Ustanovení § 28a: „*Vláda může zřídit jako svůj poradní orgán Legislativní radu. V jejím čele stojí člen vlády. Vláda může jako svůj poradní orgán zřídit rovněž Radu hospodářské a sociální dohody; v jejím čele stojí předseda vlády.*“²⁵

2.2.1 Jiné ústřední správní úřady

Pod pojmem jiných ústředních správních úřadů se skrývá právě 17 shora jmenovaných ústředních orgánů státní správy v jejichž čele nestojí člen vlády. Kopecký označuje jiné ústřední správní úřady za skupinu správních úřadů s celostátní územní působností a s omezenou věcnou působností, stojící na vrcholu určitého odvětví státní správy a nepodřízené tak žádnému jinému úřadu, v jejichž čele však nepůsobí člen vlády.²⁶

Podle toho, kdo stojí v čele je Kopecký rozděluje do tří skupin:

1. monokratické správní úřady v čele se jmenovaným vedoucím, který není státním zaměstnancem (ve státní službě), např.:

- a. *Český statistický úřad,*
- b. *Úřad pro ochranu hospodářské soutěže,*
- c. *Úřad vlády ČR;*

2. monokratické správní úřady v čele se jmenovaným vedoucím, který je státním zaměstnancem (ve státní službě) – předsedy jmenuje a odvolává vláda podle zákona o státní službě, např.:

- a. *Český báňský úřad,*
- b. *Úřad průmyslového vlastnictví,*
- c. *Správa státních hmotných rezerv;*

3. kolegiální správní orgány

- a. *Český telekomunikační úřad,*
- b. *Energetický regulační úřad,*
- c. *Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.*²⁷

²⁵ Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů, § 28a

²⁶ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7. str. 85

²⁷ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7. str. 85-86

Kopecký dále uvádí, že z hlediska věcné působnosti se mezi ústřední správní úřady řadí takové, které jsou nadány úzkou odbornou a specializovanou věcnou působností – obecně užší, než jakou jsou nadána ministerstva, dále regulační orgány zaměřené na usměrňování specifických oblastí trhu a tzv. nezávislé správní úřady, u nichž je nežádoucí, aby byly ovlivňovány aktuálním politickým rozložením sil.²⁸

²⁸ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7. str. 87

2.3 Český telekomunikační úřad

2.3.1 Stručná historie ČTÚ

Moderní historie úpravy telekomunikací sahá až do roku 1993, kdy byl předchůdce dnešního Úřadu zřízen jako šestá sekce tehdejšího Ministerstva hospodářství a tou zůstal až do konce října roku 1996. Následně byl v rámci organizační restrukturalizace jako celá sekce přesunut pod Ministerstvo dopravy a spojů. Toho času do gesce sekce spadalo zejména rozhodování o udělování oprávnění ke zřízení a provozování vymezených částí telekomunikační sítě, schvalování způsobilosti telekomunikačních zařízení, udělování povolení ke zřízení a provozování telekomunikačních zařízení mimo jednotnou telekomunikační síť, pokud jeho provoz přesahoval státní hranice, přidělování kmitočtů či povolování pro vysílací rádiové stanice zastupitelských úřadů cizích států.²⁹

Pod Ministerstvo dopravy a spojů sekce spadala až do poloviny roku 2000. Zásadní změna nastala k 01. 07. 2000, kdy na základě *zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích* došlo k osamostatnění Českého telekomunikačního úřadu, ten přestal být pouhou sekcí ministerstva a získal status samostatného správního úřadu s gescí v oblasti telekomunikací a poštovních služeb, v jehož čele nově stanul předseda.³⁰

Poslední velká změna, která etablovala ČTÚ jako nástupce Českého telekomunikačního úřadu zřízeného podle telekomunikačního zákona, proběhla v roce 2005, kdy nabyt účinnosti *zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích* (dále jen jako „ZEK“). Právní úprava transponovala unijní regulační rámec elektronických komunikací a k 01. 05. 2005 došlo k ustavení Úřadu jako ústředního správního úřadu pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem.³¹ Mimo jiné byla zakotvena i pravomoc a působnost Rady ČTÚ, čímž se Úřad ještě s několika dalšími ústředními správními úřady

²⁹ *Základy správního práva a veřejné správy: Zvláštní část : [Určeno pro posl.práv.fak.]*. Brno: Masarykova univerzita, 1994. ISBN 80-210-0908-x. str. 58-62

³⁰ O Úřadu. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/o-uradu>

³¹ 15 let ČTÚ. www.itpoint.cz [online]. Praha: ITPOINT, 2020, 21. 05. 2020 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.itpoint.cz/ctu/?i=15-let-ctu-13648>

vymyká z monokratické zásady jednoho vedoucího úřadu. Avšak i v rámci rady hraje stále prim její předseda.³²

Lze tedy konstatovat, že za první dekádu své existence prošel předchůdce dnešního Úřadu několika významnými transformacemi. V počátcích se vůbec nejednalo o samostatný správní úřad, neboť podléhal vedení toho či onoho ministerstva a nemohl zcela samostatně rozhodovat, protože byl konkrétním ministerstvem veden rovněž metodicky. Až následně získal Úřad status ústředního správního úřadu, do jehož gesce spadá úzce specializovaná agenda, jež klade specifické nároky na personální vybavení Úřadu. Lze namítat, že se Úřad nikdy zcela nezprostil historické závislosti na ministerstvu, jelikož do dnešního dne existují velice úzké vazby mezi Úřadem a Ministerstvem průmyslu a obchodu. Ministerstvo totiž zastřešuje velkou část strategických jednání, která mají potenciál zasáhnout celé hospodářství a nikoli pouze oblast telekomunikací, z toho důvodu vyvstává potřeba dané záležitosti řešit systémově za přispění všech zainteresovaných stran tak, aby docházelo k naplnění principů dobré správy.³³

2.3.2 Organizační struktura ČTÚ

Organizace Úřadu vychází z *ust. § 107 a násl. ZEK*, ten ve svém prvním odstavci stanoví, že Úřad má pětičlennou Radu, přičemž jeden z radních jest jejím předsedou. Předseda pak řídí činnost Rady, jedná jménem Úřadu a stojí v jeho čele a rovněž je považován za služební orgán.³⁴

Autor práce považuje za nutné zmínit, že vedení Úřadu se delší dobu potýká s notnou dávkou kontroverze, která je primárně spojena s osobou předsedkyně Úřadu Hanou Továrkovou. Druhá vláda Andreje Babiše na návrh tehdejšího ministra průmyslu a obchodu Karla Havlíčka jmenovala Hanu Továrkovou předsedkyní Úřadu v lednu 2020. Nicméně již samotný akt jmenování nebyl prost negativních reakcí. Továrková totiž měla být jmenována již v listopadu 2019, objevily se však zprávy o možném střetu zájmů. Toho času totiž Továrková působila v deseti společnostech, přičemž některé z nich byly přímo napojeny

³² Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 107 odst. 1

³³ MOTEJL, Otakar. Principy dobré správy. www.ochrance.cz [online]. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv, 2022, 20. 01. 2007 [cit. 2022-10-29]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/>.

³⁴ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 107 odst. 1

na stát. To, že Továrková měla být ve střetu zájmů vyhodnotilo po předběžné analýze i Ministerstvo spravedlnosti České republiky.³⁵ Vzápětí však ukončilo probíhající šetření se závěrem, že Továrková ve střetu zájmů není, neboť ve lhůtě stanovené zákonem ukončila veškeré své angažmá v předmětných společnostech.³⁶

Popularitě předsedkyně nepřidal ani tristní výsledek opěvované 5G aukce, která měla na trh dostat čtvrtého poskytovatele služeb, jenž by byl schopen konkurovat tzv. Velké trojce³⁷ a trochu zamíchat karty na českém telekomunikačním trhu.³⁸ Opakované neúspěšné pokusy o regulaci trhu³⁹ či neshody s novým ministrem průmyslu a obchodu Josefem Síkelou.⁴⁰ Zajímavostí jistě může být, že v době psaní této práce nebylo po delší časové období⁴¹ obsazeno místo pátého radního a Rada ČTÚ tak několik měsíců působila pouze v kvartetu složeném z předsedkyně Hany Továrkové a radních Jiřího Peterky, Lukáše Zeleného a Marka Eberta.

Funkční období předsedkyni skončí v lednu roku 2023 a obecně se neočekávalo, že by byla opětovně jmenována do funkce v důsledku vážných názorových rozporů s ministrem Síkelou. Továrková byla nicméně v mezidobí zvolena jako jeden ze tří místopředsedů organizace BEREC – organizace sdružující

³⁵ Nová šéfká telekomunikačního úřadu je ve střetu zájmů, tvrdí ministerstvo. Hrozí jí pokuta až 250 tisíc. www.irozhlas.cz [online]. Praha: Český rozhlas, 2020, 30. 01. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/hana-tovarkova-ctu-cesky-telekomunikacni-urad-stret-zajmu_2001301844_ako

³⁶ DRTINA, Martin. Předsedkyně Rady ČTÚ není ve střetu zájmů: TISKOVÁ ZPRÁVA. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2020, 25. 02. 2020 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/tiskova-zprava-predsedkyne-rady-ctu-neni-ve-stretu-zajmu/obrazky/tz20200225.pdf>

³⁷ *Velká trojka – označení používané v telekomunikacích pro trojici síťových operátorů, kteří využívají vlastní infrastrukturu, kterou zároveň pronajímají virtuálním operátorům a mají rozhodující podíl na trhu. Jedná se o společnosti O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.*

³⁸ VÁCLAVÍK, Lukáš. Konec nadějí. Aukce skončila, čtvrtý velký operátor z ní nevzešel. www.mobilmania.zive.cz [online]. Praha: CZECH NEWS CENTER, 2020, 13. 11. 2020 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.zive.cz/clanky/konec-nadeji-aukce-skoncila-ctvrty-velky-operator-z-ni-nevzesel/sc-3-a-1349861/default.aspx>

³⁹ SLÍŽEK, David. ČTÚ chce stále regulovat ceny mobilních dat, zveřejnil další verzi analýzy trhu. www.lupa.cz [online]. Praha: Internet Info, 2022, 19. 08. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/aktuality/ctu-chce-stale-regulovat-ceny-mobilnich-dat-zverejnil-dalsi-verzi-analyzy-trhu/>

⁴⁰ HRON, Lukáš. Ministr chce odpolitizovat ČTÚ. Šéfká úřadu neskrývá zklamání ze schůzky. www.idnes.cz [online]. Praha: MAFRA, 2022, 07. 05. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/tech-trendy/cesky-telekomunikacni-urad-hana-tovarkova-ministr-prumyslu-a-obchodu-jozef-sikela-schuzka-mobilni-da.A220506_124301_mob_tech_LHR

⁴¹ SEDLÁK, Jan. Ministerstvo průmyslu vypsaló výběrové řízení na nového člena Rady ČTÚ. www.lupa.cz [online]. Praha: Internet Info, 2022, 09. 05. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/aktuality/ministerstvo-prumyslu-vypsaló-vyberove-rizeni-na-noveho-clena-rady-ctu/>

evropské telekomunikační regulátory – a to s jednoletým funkčním obdobím, což lze z pozice České republiky považovat za obrovský úspěch.⁴² Rozhodnutí vlády ze dne 19. 10. 2022 tak nebylo žádným překvapením, když novým předsedou Úřadu jmenovala dosavadního člena rady Marka Eberta, ten funkci převezme od února 2023. Ebert působí na ČTÚ již od roku 1993 a je odborníkem na oblast regulace a rozvoje vysokokapacitních telekomunikačních sítí. Vláda zároveň jmenovala pátého radního, tím se stal výkonný ředitel Asociace provozovatelů mobilních sítí a radní Českého rozhlasu Jiří Šuchman, který v minulosti působil v soukromém sektoru a dle ministra Síkely je klíčové, že členem rady bude expert oplývající zkušenostmi s reálným fungováním trhu.⁴³

Úřad sídlí v Praze a vykonává svoji působnost prostřednictvím útvarů, je tedy členěn do sekcí, odborů, a několika samostatných oddělení, která nejsou v důsledku své specifické činnosti zařazena pod žádnou sekci.⁴⁴ Dodnes začíná označení všech odborů Úřadu číslem 6, jedná se o odkaz na historii Úřadu a jeho prvotní působení jako šesté sekce Ministerstva hospodářství, např. odbor pro jihočeskou a západočeskou oblast nese označení 634, odbor přezkoumávání rozhodnutí je označen jako 603 a odbor informatiky 623.

Jednotlivé organizační útvary mají své představené pracovníky, přičemž jejich označení je v rámci organizační struktury Úřadu totožné napříč všemi útvary, autor jej tak demonstruje na příkladu „své“ sekce Rozhodování sporů a ochrany spotřebitele. V čele sekce stojí ředitelka sekce, která vydává závazné pokyny pro celou sekci a odpovídá za plnění stanovených koncepčních úkolů předsedkyni Úřadu. Pod ředitelku sekce přímo spadají jednotlivé oblastní odbory, které vedou ředitelé odborů, ti manažersky odbor vedou a odpovídají za dílčí plnění zadaných úkolů na lokální úrovni prostřednictvím konkrétních správních činností, přičemž nad rámec „klasické“ agendy dochází zpravidla ještě ke specializaci konkrétních odborů na vybranou problematiku, např. odbor pro jihočeskou

⁴² SEDLÁK, Jan. Češi vstupují do extraligy internetu. Zasednou ve vedení klíčových světových organizací. *www.e15.cz* [online]. Praha: CZECH NEWS CENTER, 2022, 13. 10. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/technologie-a-media/cesi-vstupuji-do-extraligy-internetu-zasednou-ve-vedeni-klicovych-svetovych-organizaci-1393840>

⁴³ Vláda jmenovala novým předsedou rady ČTÚ od února Marka Eberta. *www.ceskenoviny.cz* [online]. Praha: ČESKÁ TISKOVÁ KANCELÁŘ, 2022, 19. 10. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/vlada-jmenovala-novym-predsedou-rady-ctu-od-unora-marka-eberta/2273712>

⁴⁴ Organizační struktura úřadu. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/organizacni-struktura>

a západočeskou oblast zpracovává kvartální výkaznictví pro Radu Úřadu. Výjimku zde tvoří samostatné oddělení metodiky rozhodování sporů a ochrany spotřebitele, v jehož čele nestojí ředitel nýbrž vedoucí.⁴⁵

V rámci každého oblastního odboru pak kromě ředitele působí ještě vedoucí oddělení a právník odboru. Vedoucí oddělení přidělují konkrétní úkoly jednotlivým pracovníkům a právník se zpravidla stará o analýzu novelizovaných právních předpisů, o agendu spisů, které byly vráceny k novému rozhodnutí po úspěšně podaném rozkladu, o podstatná stanoviska rozkladové komise a k utváření právních názorů u složitějších případů. Posledním článkem jsou jednotliví řadoví pracovníci, kteří, až na výjimky např. zástupu za mateřskou dovolenou, působí ve služebním poměru. V závislosti na složitosti pracovních úkolů jim pak náleží označení odborný referent – většina pracovníků rozhodování sporů, odborný rada – většina pracovníků ochrany spotřebitele, či vrchní rada – úzká skupina pracovníků vyčleněná pro specializované agendy. Kompletní schéma organizační struktury k 01. 08. 2022 lze nalézt v příloze č. 1 této práce.

2.3.3 Působnost ČTÚ

Legislativní rámec výkonu veřejné moci Úřadu je obecně vymezen Ústavou a Listinou, jakožto dvěma základními zákony, které stanovují obecné limity výkonu veřejné moci. Působnost Úřadu na zákonné úrovni stanovuje poměrně široce několik právních předpisů, zejména pak *zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)*, *zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)*, *zákon č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů*, *zákon č. 206/2005 Sb., o ochraně některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti*, *zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí* a *zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele*.⁴⁶ Činnosti Úřadu se ale dotýká i řada dalších zákonů

⁴⁵ ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022, 01. 08. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu-new/urad/organizacni-struktura/organizacni-struktura-ctu-01-08-2022-cz.pdf>

⁴⁶ Působnost ČTÚ. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>

a podzákoných právních předpisů, přičemž Úřad sám vydává množství podzákoných právních předpisů, jimiž provádí vybraná ustanovení shora jmenovaných zákonů. Nelze však opomenout ani evropskou legislativu, jež zejména v oblasti telekomunikací a ochrany spotřebitele klade stále větší nároky nejen na poskytovatele služeb, ale taktéž na odborné kompetence úřednického aparátu zajišťujícího dodržování těchto pravidel.

Autor se vzhledem k vlastním pracovním zkušenostem nadále zaměří pouze na oblast ochrany spotřebitele na úseku služeb elektronických komunikací.

Úřad je podle *ust. § 3 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)* (dále jen jako „ZEK“) zřízen jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem. Jeho působnost je vymezena tímto zákonem a dále *ust. § 23 odst. 15 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele* (dále jen jako „ZOS“), které Úřad pověřuje vykonáváním dozoru nad dodržováním povinností stanovených ZOS na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb.

Sám Úřad na webových stránkách bodově uvádí vybrané kompetence vyplývající mu ze ZEK, kdy ČTÚ podle tohoto zákona např:

- vydává všeobecní oprávnění a rozhoduje o jejich změně či zrušení,
- vydává opatření obecné povahy,
- provádí analýzy relevantních trhů v oblasti elektronických komunikací a určuje podniky s významnou tržní silou, v důsledku čehož jim ukládá zvláštní povinnosti,
- rozhoduje o vybraných sporech,
- spolupracuje s příslušnými regulačními orgány členských států,
- stanovuje, vybírá a vymáhá poplatky,
- vykonává státní kontrolu v oblasti elektronických komunikací,
- ukládá, vybírá a vymáhá pokuty za porušení povinností,

Ust. § 23 odst. 15 ZOS odkazuje na taxativně vyjmenované paragrafy ZOS, kde na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb ČTÚ provádí dozor nad dodržováním stanovených povinností. Jedná se např o:

- užití nekalé obchodní praktiky při jednání se spotřebitelem,
- užití agresivní obchodní praktiky při jednání se spotřebitelem,
- porušení informační povinnosti vyplývající z *ust. § 9 ZOS*,
- či absenci informace o subjektu mimosoudního řešení sporů, a tedy porušení povinnosti stanovené *ust. § 14 ZOS*.⁴⁷

2.3.4 Ochrana spotřebitele

Úvodem považuje autor za vhodné zmínit, že v českém právním řádu lze nalézt jak soukromoprávní, tak veřejnoprávní definici pojmu spotřebitele. Soukromoprávní definice jest obsažena v *ust. § 419 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku* (dále jen jako „**NOZ**“) a zní: „*Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.*“⁴⁸ Veřejnoprávní definici pak obsahuje *ust. § 2 odst. 1 písm. a) ZOS*, spotřebitelem se rozumí: „... *fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.*“⁴⁹⁵⁰ Hlavní rozdíl se projeví ve chvíli, kdy dojde k porušení povinností. Zatímco v případě porušení soukromoprávních předpisů má spotřebitel možnost domáhat se svých nároků přímo vůči podnikateli a v případě, že nedojdou ke vzájemnému konsenzu, je příslušným k rozhodování takovýchto sporů obecný soud, přičemž hlavním cílem je narovnání vztahů mezi stranami sporu, tak v případě porušení povinností vyplývajících z norem veřejnoprávního charakteru vstupuje do hry dozorový orgán, jehož hlavním údělem je náprava vadného stavu a zpravidla též udělení sankce.⁵¹

V praxi se však často vyskytují případy, kdy do právního vztahu vstupuje fyzická osoba, která zároveň podniká a není tak zcela zřejmé, zdali ji má být přiznáno postavení spotřebitele či nikoli. V takovýchto případech vyvstává nutnost posuzovat účel, za kterým byla smlouva uzavírána.

⁴⁷ Působnost ČTÚ. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>

⁴⁸ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 419

⁴⁹ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, §2 odst. 1 písm. a)

⁵⁰ VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5, str. 3-4

⁵¹ VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5, str. 9

V případě, že daná osoba využívá tutéž věc jak k soukromým, tak podnikatelským účelům, nemá dle judikatury Soudního dvora⁵² právo dovolávat se spotřebitelského charakteru uzavřené smlouvy.⁵³

2.3.4.1 Ochrana spotřebitele podle NOZ

Obecná soukromoprávní úprava tzv. „spotřebitelských smluv“ je obsažena ve čtvrté části NOZ věnované relativním majetkovým právům, konkrétně ve čtvrtém díle první hlavy této části. *Z ust. § 1810 NOZ* lze vyvodit definici spotřebitelské smlouvy – smlouva, kterou se spotřebitelem uzavírá podnikatel.⁵⁴

Důvodová zpráva k NOZ nepovažuje pojem „spotřebitelská smlouva“ za správný, což odůvodňuje skutečností, že pojem neoznačuje konkrétní smluvní typ nýbrž smlouvu uzavíranou mezi specifickými subjekty, kde je kladen důraz na osobu spotřebitele a jeho ochranu. Důvodová zpráva se přiklání spíše k pojmu „smlouvy uzavírané se spotřebitelem“, který by měl přesněji odpovídat obsahu pojmu. Návrh NOZ tak označuje uvedené smlouvy jako smlouvy uzavírané se spotřebitelem, ale současně zavádí legislativní zkratku „spotřebitelské smlouvy“ neboť se tento pojem stal obecně známým a byť není autory považován za pojem právní, byl pojat jako zkrácené vyjádření usnadňující literární zpracování zákonného textu.⁵⁵

S tímto pojetím nesouhlasí Pelikánová a Pelikán, kteří se pozastavují nad tím, proč by jakákoli adjektiva spojená s termínem „smlouva“ musela nutně označovat pouze konkrétní smluvní typ. Poukazují na skutečnost, že takovéto umělé omezování odborného jazyka nemá žádné logické opodstatnění, neboť přívlastky mohou poukazovat jak na konkrétní typ smlouvy, tak na její vlastnosti. V případě, že by se vycházelo z názoru uvedeného v důvodové zprávě, bylo by nutno považovat za nesprávné např. i termíny „adhezní“, „úplatná“ či „písemná smlouva“.⁵⁶ Autor práce se s tímto názorem zcela ztotožňuje.

⁵² Rozsudek soudního dvora ze dne 20. 01. 2005, Johann Gruber proti Bay Wa AG, C-464/01

⁵³ VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5, str. 4

⁵⁴ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 1810

⁵⁵ Důvodová zpráva k zákonu č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, str. 446

⁵⁶ PELIKÁNOVÁ, Irena a Robert PELIKÁN. § 1810 (Úprava spotřebitelských smluv). In: ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA aj. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520)* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-21]. ASPI_ID KO89_e2012CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

Jednou ze základních obecných zásad soukromého práva jest zásada ochrany slabší strany,⁵⁷ NOZ považuje spotřebitele za slabší stranu⁵⁸ a garantuje jim z toho důvodu jistá práva, od kterých se nelze odchýlit v jejich neprospěch, a to ani za předpokladu, že se spotřebitel sám výslovně těchto práv vzdá.⁵⁹ NOZ rovněž zavádí obecné interpretační pravidlo pro případy, kdy není obsah smlouvy zcela jasný či umožňuje vícero výkladů. V takovýchto případech se obsah smlouvy vyloží co nejpříznivěji pro spotřebitele.⁶⁰

Ust. § 1811 NOZ obsahuje poměrně rozsáhlou úpravu informační povinnosti podnikatele, ten by měl spotřebiteli v souladu s tímto ustanovením poskytnout veškeré relevantní informace vztahující se ke zboží nebo službě ještě před samotným uzavřením smlouvy, a to jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se smlouva uzavírá. Mezi sdělované informace patří např.:

- údaje o podnikateli – včetně údajů kontaktních,
- údaje o zboží či službě a jejich ceně či způsobu jejího výpočtu,
- popis způsobů platby, způsobu dodání a nákladů na dodání,
- údaje o právech z vadného plnění, ze záruky, včetně podmínek jejich uplatnění,
- informace o době trvání závazku, včetně možností ukončení.⁶¹

Ústavní soud přitom judikoval, že informační povinnost nelze plnit pouze formálně: „**Obsah smlouvy má být pro průměrného spotřebitele dostatečně čitelný, přehledný a logicky uspořádaný.** Například smluvní ujednání musejí mít dostatečnou velikost písma, nesmějí být ve výrazně menší velikosti než okolní text, nesmějí být umístěna v oddílech, které vzbuzují dojem nepodstatného charakteru.“⁶²

Pojem „průměrného spotřebitele“ není legislativně výslovně definován, o průměrném spotřebiteli však pojednává např. *směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS,*

⁵⁷ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 3 odst. 2 písm. c)

⁵⁸ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 433 odst. 2

⁵⁹ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 1812 odst. 1

⁶⁰ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 1812 odst. 2

⁶¹ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 1811 odst. 2

⁶² Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11

směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách). Pojem tak byl utvářen zejména judikaturou. Lze odkázat např. na definici obsaženou v judikatuře Nejvyššího správního soudu ve vztahu k působení reklamy na spotřebitele:⁶³ „Průměrný spotřebitel, který je průměrně informovaný, pozorný a rozumný, který je obecně měřítkem pro posuzování reklamy, není natolik kritický, že by byl ve svém chování vůči účinkům reklamy zcela imunní.“⁶⁴

NOZ dále zakazuje ujednání zakládající významnou nerovnováhu práv v neprospěch spotřebitele⁶⁵ a uvádí demonstrativní výčet zvláště zakázaných ujednání, mezi které řadí např. ujednání vylučující či omezující spotřebitelova práva z vadného plnění, zakládající podnikateli právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu, zatímco spotřebiteli nikoli či odkládající určení ceny až na dobu plnění.⁶⁶

ZEK v ust. § 63 obsahuje zvláštní úpravu informační povinnosti pro podnikatele působící v telekomunikačním sektoru, ti tak musejí nad rámec obecné informační povinnosti stanovené *ust. § 1811 NOZ* splnit ještě zvláštní povinnosti stanovené *ZEK*. V důsledku toho, že velká část účastnických smluv jest uzavírána distančním způsobem, stanovuje *ZEK v ust. § 63 odst. 1* povinnost poskytnout rovněž informace stanovené *ust. § 1820 NOZ*.⁶⁷ Mezi zvláštní povinnosti stanovené *ZEK* patří např.:

- informace o minimální úrovni kvality služby přístupu k internetu,
- informace o ceně za poskytovanou službu a její aktivaci a jakékoli platby – jak pravidelné, tak navázané na spotřebu,

⁶³ VLACHOVÁ, Barbora. Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech. V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5. str. 11

⁶⁴ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 17. 01. 2014, sp. zn. 4 As 98/2013

⁶⁵ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 1813

⁶⁶ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 1814

⁶⁷ Zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 63 odst. 1

- informace o jakýchkoli platbách, které budou požadovány při předčasném zániku závazku, včetně informací o odblokování koncového zařízení a úhradě nákladů s tímto zařízením souvisejících,⁶⁸
- o právu na paušální náhradu v případě prodlení s přenosem služby.⁶⁹

2.3.4.2 Ochrana spotřebitele podle ZOS

ZOS lze považovat za nejvýznamnější právní předpis vztahující se k veřejnoprávní ochraně spotřebitele. Zákon upravuje zejména zákaz prodeje určitých výrobků a služeb, dále obsahuje výčet různých zakázaných poškozujících jednání, jakož i obecný zákaz diskriminace spotřebitele. Rovněž zakládá pravomoc různým specializovaným státním orgánům k provádění dohledu nad dodržováním vybraných ustanovení ZOS pro konkrétní oblasti trhu. Některá ustanovení ZOS však mají soukromoprávní charakter, Vlachová jako příklad uvádí *ust. § 19 ZOS* regulující institut reklamace. Toto ustanovení zásadně rozšiřuje práva a povinnosti stanovené NOZ a umožňuje kontrolu jejich dodržování ze strany státních orgánů, jelikož na jejich dodržování je veřejný zájem.⁷⁰

Mezi významná ustanovení lze zařadit rovněž *ust. § 4* o nekalých obchodních praktikách, mezi které se obecně řadí klamavá konání upravená v *ust. § 5*, klamavá opomenutí upravená v *ust. § 5a* a agresivní obchodní praktiky upravené v *ust. § 5b*. ZOS nekalou obchodní praktiku definuje jako praktiku v rozporu s požadavky odborné péče, která podstatně narušuje či je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele jemuž je určena, nebo který jest jejím působení vystaven.⁷¹

Na shora uvedené navazují přílohy ZOS. *Příloha č. 1* obsahuje výčet obchodních praktik, které se vždy považují za klamavé a *Příloha č. 2* výčet obchodních praktik, které jsou vždy považovány za agresivní. Autor níže uvádí vybrané příklady takovýchto praktik:⁷²

⁶⁸ Zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 63 odst. 1 písm. a) ve spojení s Přílohou č.1

⁶⁹ Zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 63 odst. 1 písm. b)

⁷⁰ VLACHOVÁ, Barbora. Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech. V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5. str. 12-13

⁷¹ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 4 odst. 1

⁷² Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 4 odst. 3

Klamavé obchodní praktiky, pokud prodávající:

- neoprávněně používá značku jakosti či obdobné označení,
- uvádí jako přednost nabídky práva vyplývající spotřebiteli přímo ze zákona,
- tvrdí či vytváří dojem, že prodej výrobku je dovolený, byť tomu tak není.⁷³

Agresivní obchodní praktiky, pokud prodávající:

- vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit místo bez uzavření smlouvy,
- prostřednictvím reklamy přímo nabádá děti ke koupi zboží či služeb,
- prohlašuje, že pokud spotřebitel nekoupí výrobek či službu, ohrozí tím jeho podnikání, pracovní místo či existenci.⁷⁴

Taktéž ZOS obsahuje ustanovení upravující informační povinnost, když prodávajícímu stanovuje povinnost spotřebitele řádně informovat o vlastnostech prodáváných výrobků či charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržbě výrobku, jakož i o nebezpečí pramenícím z nesprávného použití či údržby nebo o riziku souvisejícím s poskytovanou službou.⁷⁵ Judikatura pak dovozuje, že tyto povinnosti lze považovat za splněné pouze za předpokladu, že spotřebiteli jsou požadované informace poskytnuty okamžitě a bezprostředně bez nutnosti činit jakýkoli další úkon.⁷⁶

Z hlediska Úřadu lze za významné považovat ještě např. *ust. § 14 ZOS*, to upravuje informační povinnost o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále jen jako „*ADR*“) a na to navazující třetí a čtvrtou část ZOS, které jsou právě řízení ve věcech ADR věnovány. Proávající má povinnost informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu ADR.⁷⁷ Zákon dále stanoví, že subjektem ADR je pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb ČTÚ a to v rozsahu působnosti stanovené předpisy upravujícími elektronické komunikace a poštovní služby.⁷⁸

⁷³ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Příloha č. 1

⁷⁴ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Příloha č. 2

⁷⁵ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 9

⁷⁶ Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 02. 03. 2006, č.j. 11 Ca 203/2005-30

⁷⁷ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 14

⁷⁸ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 20e písm. b)

ZOS rovněž Úřadu zakládá pravomoc dozorovat dodržování povinností stanovených v § 3 až 5b, § 6, § 8, § 9, § 11 až 14, § 15 až 16 a v § 19 ZOS na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb.⁷⁹

ZOS v třetí části obecně upravuje i další specifika rozhodování v řízeních ve věcech ADR, jakými jsou např. požadavky na osobu určenou k jejich řešení, tou má být nezávislá a nestranná fyzická osoba, jež získala vysokoškolské vzdělání v oboru právo a má nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti soudního či mimosoudního řešení sporů.⁸⁰ Komentářová literatura však trefně poznamenává, že *směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)* stanovuje pouze požadavek všeobecné znalosti práva,⁸¹ což nelze interpretovat jako implicitně stanovenou povinnost být kvalifikovaným právníkem.⁸² Směrnice však rovněž stanoví, že členské státy mohou stanovit přísnější pravidla, než obecná pravidla stanovená touto směrnicí, za účelem zajištění vyšší úrovně ochrany spotřebitele.⁸³

Autor práce souhlasí se stanovením těchto přísnějších pravidel, neboť zastává názor, že vzdělání v oboru právo je nutným předpokladem k naplnění podmínky nezbytných znalostí a dovedností v oblasti soudního či mimosoudního řešení sporů, kdy v důsledku procesních specifíků by nemusel prostý „právní základ“ být dostačující, což by mohlo negativně ohrozit vymahatelnost spotřebitelských nároků.

⁷⁹ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 23 odst. 15

⁸⁰ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 20g ve spoj. § 20h

⁸¹ směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), Čl. 6 odst. 1 písm. a)

⁸² VÍTOVÁ, Blanka. § 20g Odbornost. In: VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-22]. ASPI_ID KO634_1992CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

⁸³ směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), Čl. 2 odst. 3

Čtvrtá část ZOS obsahuje obecnou úpravu procesního postupu subjektů oprávněných rozhodovat řízení ve věcech ADR, jedná se např. o náležitosti návrhu⁸⁴ a jeho odmítnutí⁸⁵ či zahájení⁸⁶ a ukončení⁸⁷ řízení tohoto typu sporů. Jako zajímavost lze uvést, že řízení ve věcech ADR není zpoplatněno a náklady s ním spojené si nese každá strana sama.⁸⁸ Šestá část ZOS obsahuje skutkové podstaty jednotlivých přestupků a rozsah výše možných pokut.⁸⁹

2.3.4.3 Specifika řízení před ČTÚ

Právní základ řešení spotřebitelských sporů na úseku elektronických komunikací lze nalézt v *ust. § 129 ZEK*. Z důvodu specifčnosti právní úpravy a pojmosloví však nejsou označovány jako spory spotřebitelské ale účastnické. Jedná se o spory, kde na jedné straně stojí osoba vykonávající komunikační činnost a na straně druhé účastník nebo uživatel služby, přičemž specifikem jest, že aktivní legitimaci k podání návrhu má kterákoli ze stran sporu, nikoli pouze spotřebitel. Věcná příslušnost Úřadu je dána v případě sporů týkajících se povinností přímo uložených ZEK či na jeho základě.⁹⁰ Toto poměrně vágní vymezení věcné působnosti vedlo v minulosti k řadě kompetenčních sporů a nelze než předpokládat, že do budoucna tomu nebude jinak.⁹¹ Pravomoc Úřadu rozhodnout ve věci zůstává zachována i v případě, kdy dojde ke změně v okruhu smluvních stran,⁹² přičemž judikatura dovodila, že pravomoc Úřadu je zachována: „... ***i tehdy, jestliže osoba vykonávající komunikační činnost postoupila pohledávku vůči účastníku osobě, která komunikační činnost nevykonává.***“⁹³

⁸⁴ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 20n

⁸⁵ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 20q

⁸⁶ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 20r

⁸⁷ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 20t ve spoj. § 20u

⁸⁸ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 20w

⁸⁹ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, § 24 ve spoj. § 24a

⁹⁰ Zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 129 odst. 1

⁹¹ VANÍČEK, Zdeněk, Pavel MATES a Tomáš NIELSEN. § 129 (Účastnické spory). In: VANÍČEK, Zdeněk, Pavel MATES a Tomáš NIELSEN. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Nakladatelství Linde [cit. 2022-10-22]. ASPI_ID KO127i2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

⁹² Zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 129 odst. 1

⁹³ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 31. 03. 2009, sp. zn. 33 Cdo 2894/2008

Pravomoc Úřadu rozhodovat tyto spory je stanovena jako výlučná a představuje výluku z obecné pravomoci soudů o rozhodování soukromoprávních sporů. Z toho vyplývá, že v případě podání žaloby k obecnému soudu tento musí věc *ex officio* zastavit dle *ust. § 104 zákona č. 99/1963 Sb, Občanský soudní řád* (dále jen jako „*OSŘ*“) a po právní moci usnesení o zastavení řízení věc postoupit ČTÚ.⁹⁴

V obecné rovině lze účastnické spory rozdělit do třech velkých skupin, kdy první dvě lze do jisté míry paušalizovat – spory o peněžité plnění, řízení o námitkách proti vyřízení reklamace a ostatní spory. Vzhledem k tomu, že specifikům námitkového řízení je věnován závěr této práce, popíše v této části práce autor pouze spory o peněžité plnění a zajímavé ostatní spory, o kterých rozhodoval kompetenční senát.

V případě sporů o povinnosti k peněžitému plnění podává návrh osoba vykonávající komunikační činnost, a to prostřednictvím elektronického formuláře⁹⁵ dostupného na webových stránkách Úřadu, přičemž tento formulář je zpracován v souladu se zněním *vyhlášky č. 360/2010 Sb., kterou se stanoví vzor elektrického formuláře návrhu na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění a technické náležitosti jeho užívání*. Návrh podléhá správnímu poplatku ve výši 4 % z částky sporu, minimálně však 200,- Kč.⁹⁶ Jedná se zdaleka o nejčastější správní činnost, kterou Úřad na úseku rozhodování sporů vykonává – např. za rok 2021 Úřad vydal celkem 45 620 rozhodnutí z nichž 45 395 bylo vydáno právě v agendě sporů o povinnost k peněžitému plnění.⁹⁷ Úřad je v tomto ohledu výjimkou nejen v rámci České republiky, ale i celé Evropské unie, neboť tyto spory normálně spadají do kompetence civilních soudů.⁹⁸

⁹⁴ Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 104

⁹⁵ Zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 129 odst. 2

⁹⁶ Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, Položka 110 písm. c) Sazebníku

⁹⁷ *Výroční zpráva 2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z :<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/424163/soubory/vyrocnizpravaceskehotelekomunikacnihouraduzarok2021.pdf>, str. 45 a 79

⁹⁸ BERAN, Marek. § 129 (Účastnické spory). In: CHUDOMELOVÁ, Zuzana, Marek BERAN, Vratislav JADRNÝ, Šárka NĚMEČKOVÁ a Jaromír NOVÁK. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-30]. ASPI_ID KO127_2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

Do kategorie tzv. „ostatních sporů“ se řadí poměrně široká a obsahově neucelená množina případů, přičemž v minulosti o velkém množství z nich rozhodoval kompetenční senát a formoval tak rozsah věcné příslušnosti Úřadu. Vlachová⁹⁹ uvádí několik příkladů, kdy judikatura dovodila příslušnost Úřadu a několik příkladů, kdy byla příslušnost naopak vyloučena. Věcná příslušnost Úřadu tak byla judikována např. u sporů související s dodávkou TV programů prostřednictvím satelitního signálu,¹⁰⁰ sporů o vrácení tzv. volací jistiny¹⁰¹ či sporů o uhrazení ceny za dobití SIM karty na základě tarifního vyúčtování.¹⁰² Naopak byla vyloučena u sporů o peněžité plnění ze smlouvy, na jejímž základě žalobce umožnil žalovanému užívání mobilní telekomunikační služby¹⁰³ či sporů o nárocích na náhradu škody vzniklých v souvislosti s uzavřenou smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací.¹⁰⁴

Další specifikum lze spatřovat ve lhůtách stanovených pro vydání rozhodnutí, neboť ZEK se poměrně významně odchyľuje od obecné právní úpravy obsažené v *zákoně č. 500/2004 Sb., správní řád* (dále jen jako „**SpŘ**“). SpŘ stanoví, že správní orgán vydá rozhodnutí bezodkladně, a pokud toto nelze tak nejpozději do 30 dnů ode dne zahájení řízení. Lhůty stanovené ZEK jsou výrazně delší oproti lhůtám obecným. ZEK stanovuje, že ve sporech týkajících se elektronických komunikací by mělo být vydáno rozhodnutí ve lhůtě 4 měsíců ode dne zahájení řízení, u zvláště složitých případů je pak tato lhůta šestiměsíční. Nad rámec těchto lhůt ZEK stanovuje ještě zvláštní 90denní lhůtu pro vydání rozhodnutí ve sporech zahájených na návrh spotřebitele, avšak tato lhůta může být u zvláště složitých případů prodloužena a horní hranice takového prodloužení explicitně stanovena není.¹⁰⁵

⁹⁹ VLACHOVÁ, Barbora. Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech. V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5. str. 66-67

¹⁰⁰ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 31. 05. 2006, č.j. Konf 6/2005-11

¹⁰¹ Usnesení zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb., o rozhodování některých kompetenčních sporů, ze dne 14: 09. 2009, č.j. Konf 68/2009-7

¹⁰² Usnesení zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb., o rozhodování některých kompetenčních sporů, ze dne 27: 06. 2013, č.j. Konf 17/2013-14

¹⁰³ Usnesení zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb., o rozhodování některých kompetenčních sporů, ze dne 03: 11. 2010, č.j. Konf 52/2010-9

¹⁰⁴ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 30. 11. 2011, sp. zn. 25 Cdo 3522/2011

¹⁰⁵ Zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 129 odst. 1

Řízení má povahu sporného řízení, a proto se na něj aplikuje ust. § 141 SpŘ o sporném řízení a obecná subsidiární úprava vyplývající ze základních zásad SpŘ¹⁰⁶ s výjimkou ustanovení o lhůtách pro vydání rozhodnutí (viz výše) a režimu doručování, který se řídí relevantními ustanoveními OSŘ,¹⁰⁷ to má význam pro případný přesun rozhodovací pravomoci ČTÚ na obecné soudy z důvodu zachování lhůt.¹⁰⁸

Rozhodnutím ve věci může být návrhu zcela vyhověno nebo může být zamítnut případně mu bude částečně vyhověno a bude zamítnut ve zbylé části.¹⁰⁹ Účastníci však mohou uzavřít smír, který podlého schválení Úřadu, ten jej schválí v případě, že neodporuje právním předpisům nebo veřejnému pořádku.¹¹⁰

¹⁰⁶ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 1 odst. 2 ve spoj. § 177 odst.1

¹⁰⁷ Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 45 a násl.

¹⁰⁸ VANÍČEK, Zdeněk, Pavel MATES a Tomáš NIELSEN. § 129 (Účastnické spory). In: VANÍČEK, Zdeněk, Pavel MATES a Tomáš NIELSEN. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Nakladatelství Linde [cit. 2022-10-22]. ASPI_ID KO127i2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

¹⁰⁹ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 141 odst. 7

¹¹⁰ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 141 odst. 8

3. VYBRANÉ PRAKTICKÉ PŘÍKLADY

Praktická část práce je zaměřena na vybrané oblasti, ve kterých Úřad ve vztahu k ochraně spotřebitele na úseku elektronických komunikací vykonává svoji působnost v praxi. Jak již bylo nastíněno výše, tak do gesce Úřadu spadá poměrně široké množství kompetencí, přičemž část problematiky spadá do nejednoznačně vymezené oblasti, v níž dochází ke střetu kompetencí ČTÚ, Úřadu pro ochranu osobních údajů, České obchodní inspekce a obecných soudů.

Jako konkrétní příklad autor uvádí problematiku tzv. „dotovaných koncových zařízení“, jež jsou zmíněna v aktuálním znění ZEK. Interpretační problém vyvstává již samotným užitím tohoto pojmu, neboť tento byl zanesen až tzv. transpoziční novelou ZEK,¹¹¹ která do našeho právního řádu transponovala *směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace* (dále jen jako „**Kodex**“). Ačkoli je pojem použit jak v čl. 105 odst. 6 Kodexu¹¹² tak v ust. § 63b odst. 7 a odst. 8 ZEK,¹¹³ tak Kodex ani ZEK neobsahují výslovnou definici toho, co dotované koncové zařízení vlastně je. Kodex pouze odkazuje na *směrnici Komise 2008/63/ES ze dne 20. června 2008 o hospodářské soutěži na trhu s telekomunikačními koncovými zařízeními*, která jej definuje jako:

„a) zařízení přímo nebo nepřímo připojené k rozhraní veřejné telekomunikační sítě, které může vysílat, zpracovávat nebo přijímat informace; připojení přímé či nepřímé může být provedeno kabelově, za použití optického paprsku nebo elektromagnetických vln; připojení je nepřímé, jestliže je rozhraní sítě a koncové zařízení připojeno další zařízení;

b) za koncové zařízení se rovněž považují družicové pozemské stanice).“¹¹⁴

¹¹¹ Zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

¹¹² směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace čl. 105 odst. 6

¹¹³ Zákon č. 127/2005 Sb., Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 63b odst.7, odst.8

¹¹⁴ směrnice KOMISE 2008/63/ES ze dne 20. června 2008 o hospodářské soutěži na trhu s telekomunikačními koncovými zařízeními, čl. 1 odst. 1

Z toho důvodu vzniká zmatek v pojmosloví, neboť ZEK před nabytím transpoziční novely pracoval s pojmem „*telekomunikační koncová zařízení za zvýhodněnou cenu*“.¹¹⁵ Otázkou tak zůstává, zdali zákonodárce považuje oba pojmy za synonyma, a pakliže ne, nebyl dosud schopen řádně vysvětlit rozdíl mezi těmito pojmy.

Tento pojmový rozkol tak přinesl další otázku týkající se příslušnosti k rozhodování sporů o plnění vyplývajících z předčasného ukončení účastnické smlouvy v případě, že účastníkovi byl na základě této smlouvy poskytnut nad rámec standardní služby elektronických komunikací ještě např. modem za zvýhodněnou cenu – tedy fakticky dotované zařízení. Otázka příslušnosti¹¹⁶ k rozhodování sporů právě ve vztahu k takovýmto zařízením plynoucí ze změny terminologie nebyla dosud jednoznačně zodpovězena. V minulosti však Úřad běžně o takovýchto sporech rozhodoval s přihlédnutím k *usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 10. 2009 čj. Konf 62/2009-12*, který konstatoval:

*„Jádrem argumentace (na němž není důvod ničeho měnit), je právní názor, že smluvní pokuta je soukromoprávním institutem, jde o způsob zajištění závazku, jehož účelem je zpravidla peněžitá transakce za porušení nebo nesplnění smluvní povinnosti (§ 544 odst. 1 občanského zákoníku). Při posuzování pravomoci k rozhodování sporů na úseku elektronických komunikací, jejichž předmětem je právě nárok na smluvní pokutu, je nutné se zabývat povinností, která byla porušena. Vztah mezi porušenou povinností a nárokem na smluvní pokutu je totiž vztahem mezi příčinou a následkem; nelze je posuzovat odděleně. Porušení povinnosti je základní podmínkou pro stanovení, zda existuje nárok na smluvní pokutu. **O smluvní pokutě bude tedy rozhodovat ten orgán, který je příslušný k rozhodování sporů o porušení povinnosti, na jejímž základě vznikl nárok na smluvní pokutu.***

Rozliší se proto, za jaké porušení povinnosti nárok na smluvní pokutu vznikl. Pokud se jedná o porušení povinnosti vyplývající ze smlouvy mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem, ve které si tyto subjekty dohodly smluvní pokutu pro případ, že účastník neuhradí cenu za poskytnutou službu,

¹¹⁵ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 31. 12. 2021, § 63 odst. 1 písm. p) bod 2

¹¹⁶ ČTÚ či Česká obchodní inspekce

*pak je k rozhodování o smluvní pokutě příslušný Český telekomunikační úřad. Neuhrazení ceny za poskytnuté služby je porušením zákona o elektronických komunikacích a nárok na smluvní pokutu s tímto porušením přímo souvisí.*¹¹⁷

Nad rámec shora uvedeného v praxi došlo k tomu, že část poskytovatelů služeb elektronických komunikací včlenila ustanovení o dotovaných koncových zařízeních vně smluv o poskytování služeb elektronických komunikací, což do správní praxe vneslo další chaos. Nepanuje totiž jednotný názor na to, zdali je pro aplikovatelnost shora citovaného usnesení NSS nutné, aby ujednání o koncovém zařízení bylo součástí účastnické smlouvy či nikoli. Případně, zdali takovéto ujednání v jiné smlouvě, než je smlouva účastnická – typicky ve smlouvě kupní či rámcové – způsobuje neplatnost takového ujednání. Dosud tak nebylo vyjasněno, zdali ve shora definovaných případech připadá věcná příslušnost spíše ČTÚ či České obchodní inspekci a pravděpodobně bude muset dojít k opětovnému potvrzení judikaturou.

Z důvodu velkého množství problematiky, která spadá na bedra Úřadu se v této části autor rozhodl popsat vybrané situace, které spadají do gesce Úřadu na poli ochrany spotřebitele v oblasti elektronických komunikací a s nimiž má osobní zkušenosti.

Autor práce nejprve rozebírá režim podnětů, stížností a dotazů se zaměřením na vybrané problematické oblasti. Následně se ve světle transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích zaměřuje na problematiku marketingových hovorů, přičemž činí komparaci přístupů k této problematice před a po nabytí transpoziční novely ZEK. V závěru popisuje řízení o námitce proti vyřízení reklamace služeb elektronických komunikací se zaměřením na specifika tohoto řízení, kdo jsou jeho účastníci, co jest jeho podstatou, jaké základní principy se v něm uplatňují a k čemu vlastně slouží.

¹¹⁷ Usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 10. 2009, č.j. Konf 62/2009-12

3.1 Podněty, stížnosti a dotazy

Na základě zkušeností autora tvoří tento typ podání většinu z celkového počtu spotřebitelských podání na úseku elektronických komunikací, naopak na úseku poštovních služeb tvoří většinu podání námítky proti vyřízení reklamace poskytnuté poštovní služby a podněty, stížnosti a dotazy (dále jen jako „*PSD*“) jsou podávány naprosto výjimečně.¹¹⁸

Dle názoru autora práce lze tento fakt přisuzovat zejména skutečnosti, že zatímco v rámci telekomunikačního trhu působí vícero poskytovatelů služeb, kteří mezi sebou soutěží o přízeň zákazníků, Česká pošta, která jest státním podnikem, vykonává na základě rozhodnutí Úřadu a udělené poštovní licence¹¹⁹ *de facto* státní monopol na poskytování základních poštovních služeb, jejichž cena je ze strany státu následně kompenzována.¹²⁰ Poskytovatelé elektronických komunikací jsou tak ochotni přistoupit na smírné řešení problému v zájmu udržení si zákazníka, u České pošty je však návrh smírného řešení spíše výjimkou.

PSD mají povahu neformálních podání, a proto jsou také řešeny neformální cestou založenou na principu poskytnutí co největší pomoci spotřebiteli. Pojem „*neformální cesta*“ je v tomto případě třeba chápat v tom smyslu, že veškeré písemnosti a komunikace sice odchází prostřednictvím oficiálních informačních kanálů Úřadu, avšak nedochází k zahájení správního řízení a Úřad proto může spotřebiteli poskytnout podrobnější poučení a adekvátní informace, aniž by jednal v rozporu se zásadou nestrannosti.¹²¹ Podání tak ani nemusí splňovat formální požadavky stanovené ust. § 37 správního řádu.

¹¹⁸ Z výroční zprávy ČTÚ za rok 2021 vyplývá, že v oblasti služeb elektronických komunikací bylo zahájeno celkem 112 řízení o námítkách, zatímco v oblasti poštovních služeb jich bylo 334, a zatímco v oblasti služeb EK byla většina rozhodnutí ku prospěchu účastníka, v oblasti poštovních služeb byla ku prospěchu účastníka rozhodnuta zhruba čtvrtina případů. *Výroční zpráva 2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z :<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/424163/soubory/vyrocnizpravaceskehotelekomunikacnihouraduzarok2021.pdf>, srov. str. 79 a 82

¹¹⁹ Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), § 21 ve spoj. § 22

¹²⁰ PASEKOVÁ, Eva. Stát dluží České poště 6 miliard korun. Ta musí platit úroky až čtvrt miliardy ročně, drtí ji inflace. *www.ceska-justice.cz* [online]. Praha: Media Network, 2022, 23. 06. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ceska-justice.cz/2022/06/stat-dluzi-ceske-poste-6-miliard-koron-ta-musi-platit-uroky-az-ctvrt-miliardy-rocne-drti-ji-inflace/>

¹²¹ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 7

Spotřebitelé proto podání nejčastěji zasílají přímo na e-mailovou adresu podatelny Úřadu: podatelna@ctu.cz,¹²² popřípadě využijí kontaktního formuláře přímo na stránkách Úřadu.¹²³

Autor z vlastní praxe preferuje PSD, neboť využití tohoto institutu zakládá zpravidla mnohem rychlejší a efektivnější způsob vyřízení útrap spotřebitele, doprovázený povětšinou i vyšší šancí na smírné vyřešení celé situace. I když se nejedná o správní řízení, Úřad má i tak pravomoc řádně prošetřovat všechna relevantní podání. Využívá k tomu zmocnění v *ust. § 115 ZEK* na jehož základě si může od poskytovatele služeb elektronických komunikací vyžádat stanovisko k obdrženému podání a doložení všech relevantních podkladů tak, aby mohl poskytnout podateli odpověď a zároveň zhodnotit, zdali jednání poskytovatele nenaplnilo skutkovou podstatu některého z přestupků. Nevyhovění žádosti podle *ust. § 115 ZEK* pak samo o sobě naplňuje skutkovou podstatu přestupku,¹²⁴ za který lze uložit pokutu až ve výši 5.000.000, - Kč.¹²⁵

Je však namístě zdůraznit, že *ust. § 115 ZEK* nelze užívat zcela svobodně a bez limitů. I komentářová literatura mezi formální náležitosti žádosti podle *§ 115 ZEK* řadí její odůvodnění, v rámci kterého je Úřad povinen uvést nejen účel takovéto žádosti, ale taktéž má povinnost se vypořádat s důvody žádosti, jakož i s vyhodnocením její potřeby, přiměřenosti a hospodárnosti.¹²⁶

V případě, kdy Úřad vyhodnotí, že k porušení zákonných povinností došlo, zahájí z moci úřední přestupkové řízení. V naprosté většině případů však samotné podání neobsahuje dostatek informací podmiňujících zahájení řízení o přestupku, podatelé jsou pak poučeni o možnosti řešení jejich problému a vyzoomění o skutečnosti, že Úřad se bude jejich podnětem blíže zabývat.

¹²² Jak podat podání na ČTÚ. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/jak-podat-podani-na-ctu>

¹²³ Máte dotaz? Kontaktujte nás. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/kontaktni-formular>

¹²⁴ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 118 odst. 5 písm.b)

¹²⁵ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 118 odst. 26 písm.a)

¹²⁶ NĚMEČKOVÁ, Šárka. § 115 (Poskytování informací Úřadu). In: CHUDOMELOVÁ, Zuzana, Marek BERAN, Vratislav JADRNY, Šárka NĚMEČKOVÁ a Jaromír NOVÁK. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-30]. ASPI_ID KO127_2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

Pokud Úřad obdrží vícero podání s opakující se tematikou, z nichž vyplývá důvodné podezření na možný systémový problém u některého z poskytovatelů služeb, podmiňuje takovéto zjištění zahájení kontroly¹²⁷ se zaměřením na dodržování konkrétních ustanovení ZEK či ZOS Na základě kontrolních zjištění může Úřad uložit sankci. V případě, že z podání vyplývá flagrantní porušení zákona, a podatel přiloží dostatek podkladů, má Úřad možnost vydat příkaz,¹²⁸ pakliže podání dostatek podkladů neobsahuje, zahájí Úřad *ex officio* klasické správní řízení¹²⁹ za účelem získání podkladů potřebných pro vydání rozhodnutí o přestupku.

Na tomto místě autor považuje za vhodné zopakovat, že velkou část takovýchto podání Úřad vyřeší smírnou cestou zcela ku prospěchu spotřebitele. Byť po prošetření některých případů vyjde najevo, že podateli ani nesvědčí právo, kterého se domáhá. Velká část stížností je tak podávána unáhleně, přičemž jednání spotřebitele pramení částečně z nedorozumění a částečně z nedostatečné znalosti účastnické smlouvy, obchodních podmínek a platných ceníků poskytovatele. Pokud spotřebitel není problémovým zákazníkem, bývají poskytovatelé služeb i v takovýchto případech poměrně vstřícní.

Autor práce následně popisuje několik vybraných okruhů, které považuje za problematické. Vychází zejména z opakujících se předmětů příchozích podání a nedostatečné informovanosti široké veřejnosti.

3.1.1 Služby třetích stran

Pod pojmem služby třetích stran se skrývají prémiové služby, prostřednictvím kterých lze platit pomocí telefonu. Tyto služby jsou účtovány nad rámec měsíčního vyúčtování účastníka, tj. jejich využívání není zahrnuto ve výši smluvené měsíční paušální částky. V případě, že účastník užívá předplacenou kartu, hradí se poplatek z předplaceného kreditu – je však třeba opět upozornit na to, že nikoli v klasické ceníkové výši, ale ve výši poměrně snadno určitelné podle formátu čísla.¹³⁰

¹²⁷ Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, § 5 odst. 1

¹²⁸ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 150

¹²⁹ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 46 a násl.

¹³⁰ Co to jsou služby třetích stran/prémiové služby? www.napoveda.gomobil.cz[online]. České Budějovice: GoMobil, 2022[cit. 2022-10-15]. Dostupné: <https://napoveda.gomobil.cz/tema/nastaveni-a-parametry-sluzby-sim-karta/co-to-jsou-sluzby-tretich-stran-premiové-sluzby>

Asociace provozovatelů mobilních sítí spravuje za účelem osvěty veřejnosti webové stránky www.platmobilem.cz, které poskytují široké veřejnosti základní informace o službách třetích stran. Tyto služby lze rozdělit do tří velkých skupin, do první skupiny patří Premium SMS – příkaz k úhradě zpoplatněnou SMS, do druhé služby Audiotex – příkaz k úhradě zpoplatněným voláním a do té poslední tzv. m-platby – příkaz k úhradě přes platební bránu operátora.¹³¹

V praxi vyvstává problém s reklamací těchto služeb. Účastník zpravidla tvrdí, že si předmětné služby neobjednal a pokouší se služby reklamovat u poskytovatele služeb elektronických komunikací (*operátor*), který však v těchto transakcích figuruje pouze jako zprostředkovatel spojení – to jediné lze u něj proto reklamovat – poskytovatel služeb elektronických komunikací tak tyto reklamace zcela v souladu se zákonem zamítá jako neoprávněné a spotřebitelé se následně obrací na Úřad s podezřením na podvodné jednání ze strany poskytovatele služeb elektronických komunikací.

Autor níže podrobněji popisuje jednotlivé druhy prémiových služeb a postup řádného uplatnění reklamace těchto služeb.

3.1.1.1 Premium SMS

Prémiové SMS umožňují nákup zboží a služeb prostřednictvím mobilního telefonu, přičemž jejich cena se pohybuje v rozmezí od 1, - do 600, - Kč bez ohledu na sjednaný tarif či užívanou předplacenou kartu, stejně tak nehraje roli, kdo jest poskytovatelem služeb elektronických komunikací. Zpoplatněné SMS se odesílají na speciální čísla, která zpravidla začínají číslem 90. V závislosti na druhu obsahu jsou přidávána další čísla – např. 900 pro služby hlasování či 902 pro jízdenky a vstupenky, zvláštní skupinu pak tvoří dárcovské SMS, tyto jsou provozovány pod záštitou Fóra dárců a Asociace provozovatelů mobilních sítí na čísle 87777.¹³²

¹³¹ Pro veřejnost. www.platmobilem.cz [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost>

¹³² Zpoplatněné SMS (Premium SMS). www.platmobilem.cz [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/premium-sms/co-to-jsou-premieve-sms>

Pro snadnější orientaci byl pro čísla, na než se prémiové SMS zasílají stanoven specifický formát, ze kterého lze poměrně jednoduše zjistit cenu konkrétní služby. Obecně jej lze zapsat jako 90Z XY **AB**, přičemž cena za službu v Kč bude vyjádřena na pozicích **AB**.¹³³

3.1.1.2 Audiotex

Slovo audiotex ve zkratce označuje zpoplatněné linky, na kterých jsou poskytovány různé druhy zpravidla hlasových služeb, přičemž cena je hrazena totožným způsobem jako u Premium SMS. Volání na zpoplatněné linky se rovněž provádí na speciální čísla, jež mají přiděleny vlastní řady předčíslic. Předčíslicí 900, 906 a 909 je zpoplatněno speciální minutovou sazbou, zatímco předčíslicí 908 je zpoplatněno jednorázovou cenou za spojení. Ceny se pohybují v rozmezí od 6, - do 99, - Kč za započatou minutu hovoru či uskutečněné spojení.¹³⁴

I tato čísla mají specifický formát nastavený tak, aby mohl účastník relativně snadno poznat, jakou částku za minutu či spojení uhradí. Číslo má vždy devítimístný formát a obecně jej lze zapsat jako 90X **AB** CD ZZ, kde X určuje charakter poskytované služby v souladu s číslovacím plánem, **AB** vyjadřuje cenu včetně DPH pro koncového zákazníka a DD ZZ přiděluje ČTÚ.¹³⁵

3.1.1.3 M-platby

Jedná se o prémiovou službu umožňující provést bezhotovostní platbu přímo přes platební bránu poskytovatele služeb elektronických komunikací, její vyúčtování probíhá totožně jako u obou předchozích prémiových služeb. Výhodou je, že nedochází k poskytování údajů platební karty přímo prodejci, neboť k potvrzení platby dochází za pomoci jednorázového kódu. V případě, že by se však telefonu účastníka zmocnila nepovolaná osoba,

¹³³ Ceník a struktura Premium SMS. www.platmobilem.cz [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/premium-sms/jak-poznam-kolik-to-stoji>

¹³⁴ Průvodce pro volání na zpoplatněné linky (Audiotex). www.platmobilem.cz [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/audiotex/co-to-jsou-audiotexove-linky>

¹³⁵ Jak funguje zpoplatnění služeb. www.platmobilem.cz [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/audiotex/jak-poznam-kolik-to-stoji>

může funkcí M-platby poměrně jednoduše zneužít.¹³⁶ Tuzemští poskytovatelé služeb elektronických komunikací mají proto nastaveny různé limity pro využívání M-plateb a všichni nabízejí možnost, tyto služby zablokovat.¹³⁷¹³⁸¹³⁹

3.1.1.4 Reklamace služeb třetích stran

Jak již bylo nastíněno výše, služby třetích stran, jakožto služby obsahové, nejsou poskytovány přímo poskytovatelem služeb elektronických komunikací (operátorem), ten poskytuje pouze služby elektronických komunikací, prostřednictvím kterých jsou služby obsahu distribuovány – tj. spojení. Služby obsahu navíc ani nejsou považovány za služby elektronických komunikací ve smyslu ZEK, a proto ČTÚ není příslušný k řešení sporů či stížností ohledně obsahu či kvality poskytnutých prémiových služeb. K řešení takovýchto sporů je příslušný pouze obecný soud.¹⁴⁰

Účastník má samozřejmě právo reklamovat kvalitu poskytnuté služby obsahu, či skutečnost, že si takovou službu vůbec neobjednal. Nicméně tuto reklamaci musí uplatnit přímo u poskytovatele služby obsahu, nikoli u poskytovatele služeb elektronických komunikací (operátora). V případě, že reklamaci nebude vyhověno, má účastník možnost se obrátit buďto na Českou obchodní inspekci, jakožto subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, popřípadě na obecný soud.¹⁴¹ V případě, že spotřebitel podá reklamaci u poskytovatele služeb elektronických komunikací a následně i námitku proti jejímu vyřízení k ČTÚ je vzhledem ke shora uvedeným důvodům předem odsouzen k neúspěchu.

¹³⁶ M-platba. skippay.cz [online]. Praha: Skip Pay [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://skippay.cz/blog/slovník-pojmu/pismo-m/m-platba/#redirected>

¹³⁷ Plaťte v O2 vyúčtování nejen za aplikace. www.o2.cz [online]. Praha: O2 Czech Republic, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.o2.cz/osobni/platba-pres-o2#accordion-a19183-a19180>

¹³⁸ M-platba. www.t-mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/m-platba>

¹³⁹ Co je služba m-platba a jak ji používat?. www.vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/pece/vyuctovani-platby-kredit/platby-mobilem/m-platba/>

¹⁴⁰ Právo: Reklamace vyúčtování služeb a řešení sporu s operátory. www.dtest.cz [online]. Praha: dTest, 2016 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4925/pravo-reklamace-vyuctovani-sluzeb-a-reseni-sporu-s-operatory>

¹⁴¹ Mám problém se službami 3. Stran. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/mam-problem-se-sluzbami-3-stran>

3.1.2 Rychlost připojení k internetu

Ve vztahu k rychlosti připojení k internetu byla situace na trhu dlouhou dobu v poměrně zvláštní situaci. Evropská legislativa¹⁴² sice již od roku 2015 upravovala povinnost uvádět ve smluvních dokumentech konkrétní rychlostní parametry, tj. vyjma rychlosti inzerované, taktéž minimální, běžně dostupnou a maximální rychlost, avšak v praxi někteří poskytovatelé uváděli jako inzerovanou rychlost tu, které lze v teoretické rovině za ideálních podmínek maximálně dosáhnout – tj. rychlost fakticky nedosažitelnou, čímž docházelo ke klamání spotřebitele. Když spotřebitel inzerované rychlosti nedosahoval, nemohl jí úspěšně reklamovat, protože jednání poskytovatele bylo formálně v pořádku.¹⁴³

V důsledku těchto praktik Úřad novelizoval *všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn* (dále jen jako „**VOS1**“). VOS1 nabylo účinnosti dne 01. 01. 2021 a na jeho základě došlo k provázání všech rychlostních parametrů, které byly nově povinně odvozovány od inzerované rychlosti, což zajistilo vyšší transparentnost poskytovaných služeb. Zároveň došlo ke stanovení odchylek, jež zakládají právo službu reklamovat. VOS1 upravuje tyto podmínky jak pro služby přístupu k internetu v pevném místě, tak pro mobilní služby přístupu k internetu.¹⁴⁴

1. Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

VOS1 tedy obsahuje definice čtyř typů rychlostí – maximální, inzerované, běžně dostupné a minimální, tyto ve zkratce definuje následovně:

- a) Maximální rychlost – rychlost, která musí být s ohledem na použitou technologii reálně dosažitelná na konkrétní přípojce.

¹⁴² NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, čl. 4 odst. 1 písm. d)

¹⁴³ Už žádné podfuky s inzerovanými a reálnými rychlostmi připojení, slibuje od nového roku ČTÚ. www.lupa.cz [online]. Praha: Internet Info, 2020, 29. 12. 2020 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/uz-zadne-podfuky-s-inzerovanymi-a-realnymi-rychlostmi-pripojeni-slibuje-od-noveho-roku-ctu/>

¹⁴⁴ *Monitorovací zpráva - 9/2020* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2020 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.9/2020/obrazky/mz-2020-9final.pdf>, str. 5

- b) Inzerovaná rychlost – rychlost, kterou poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci, reklamách a ve smlouvě, tato rychlost nesmí být z logiky věci vyšší než rychlost maximální.
- c) Běžně dostupná rychlost – rychlost, kterou koncový uživatel může předpokládat a reálně dosahovat v době užívání služby. Hodnota odpovídá alespoň 60 % hodnoty inzerované rychlosti a je dostupná alespoň po 95 % času kalendářního dne.
- d) Minimální rychlost – nejnižší rychlost, kterou se poskytovatel zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota odpovídá alespoň 30 % hodnoty inzerované rychlosti.¹⁴⁵

VOS1 dále definuje dva typy odchylek, které zakládají právo podat reklamaci a to následovně:

- a) Velká trvající odchylka – situace, při níž dojde k poklesu skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v časovém intervalu delším než 70 minut.
- b) Velká opakující se odchylka – situace, při níž dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v časovém intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.¹⁴⁶

Nad rámec těchto dvou odchylek je vhodné uvést, že kdykoli klesne rychlost služby přístupu k internetu pod hodnotu minimální rychlosti, považuje se tento stav za tzv. výpadek služby, který automaticky zakládá právo uživatele podat reklamaci.

2. Specifikace mobilní služby přístupu k internetu

VOS1 ve vztahu k mobilním službám přístupu k internetu obsahuje vzhledem ke specifikům těchto služeb definice pouze dvou typů rychlostí – odhadovanou maximální rychlost a inzerovanou rychlost s následující definicí:

- a) Odhadovaná maximální rychlost – realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě za reálných provozních podmínek, a to v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budovy.

¹⁴⁵ všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn, Příloha č. 1

¹⁴⁶ všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn, Příloha č. 1

- b) *Inzerovaná rychlost* – rychlost, kterou poskytovatel uvádí ve své obchodní komunikaci, reklamách a ve smlouvě, tato rychlost nesmí být vyšší než odhadovaná maximální rychlost.¹⁴⁷

Rovněž u mobilních služeb VOS1 definuje dva typy odchylek zakládajících právo podat reklamaci:

- a) *Velká trvající odchylka* – situace, při níž dojde k poklesu skutečně dosahované rychlosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.
- b) *Velká opakující se odchylka* – situace, při níž dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.¹⁴⁸

Vzhledem k technickému charakteru shora uvedených parametrů uvádí autor práce modelový příklad, na kterém lze příhodně demonstrovat praktické užití daných parametrů na službu internetu v pevném místě.

Modelový příklad: Maximální reálně dosažitelná rychlost na přípojce jest 100/10 (stahování/nahrávání) Mb/s. Poskytovatel služby tak může inzerovat nejvýše tuto hodnotu a ve smlouvě má povinnost uvést a následně dodržovat, že běžně dostupná rychlost bude dosahovat alespoň hodnoty 60/6 Mb/s a zároveň garantovat minimální rychlost alespoň 30/3 Mb/s. Pokud pak reálná rychlost klesne pod 60/6 Mb/s na více než 70 minut nebo třikrát během 90 minut na 3,5 minuty či více, bude se jednat o odchylky základající právo službu reklamovat. Pakliže rychlost služby klesne pod garantované minimum 30/3 Mb/s, jedná se o výpadek služby.¹⁴⁹

¹⁴⁷ všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn, Příloha č. 2

¹⁴⁸ všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn, Příloha č. 2

¹⁴⁹ VÁCLAVÍK, Lukáš. ČTÚ si vyšlápne na poskytovatele internetu a jejich inzerované rychlosti neodpovídající skutečnosti. www.zive.cz [online]. Praha: CZECH NEWS CENTER, 2020, 24. 09. 2020 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.zive.cz/clanky/ctu-si-vyslapne-na-poskytovatele-internetu-a-jejich-inzerovane-rychlosti-neodpovidajici-skutecnosti/sc-3-a-206104/default.aspx>

Za první kvartál roku 2021 upravilo své smluvní podmínky více než 77 % všech aktivních poskytovatelů služby přístupu k internetu, reprezentujících cca 97 % trhu. Zhruba 400 lokálních poskytovatelů však stanovené povinnosti řádně nereflektovalo do své smluvní dokumentace a byli sankcionováni.¹⁵⁰

ČTÚ dne 17. 09. 2021 spustil nástroj měření kvality a rychlosti služby přístupu k internetu s názvem NetTest – nástroj je dostupný z webové adresy <https://nettest.cz> a je provozován a spravován přímo Úřadem.¹⁵¹ Je unikátní tím, že nabízí možnost tzv. certifikovaného měření, jehož prostřednictvím může uživatel, který napojí své PC či notebook kabelem přímo ke koncovému bodu sítě, získat výstup v podobě dokumentu PDF. Tento dokument lze následně přiložit jako průkazné měření o kvalitě poskytované služby v pevném místě pro potřeby reklamačního řízení či námitkového řízení.¹⁵²

Běžní spotřebitelé však v praxi mívají problém s pochopením pojmu „*koncový bod sítě*“. Jedná se o velice důležité pojem, neboť jsou to právě tyto koncové body sítě, které obchodní podmínky poskytovatelů služeb definují jako předávací rozhraní služby a tedy místo, po které poskytovatelé garantují sjednanou rychlost internetového připojení v pevném místě.¹⁵³ Smart domácnosti se však ve 21. století pomalu ale jistě stávají standardem,¹⁵⁴ z toho důvodu užívá většina domácností k rozvodu internetu po domácnosti Wi-Fi router – v roce 2020 to dělalo v průměru takřka 70 % všech domácností. Přičemž u domácností s dětmi do 15 let využívá tohoto připojení téměř 90 % z nich.¹⁵⁵ Wi-Fi připojení se však v důsledku technických omezení a fyzikálních zákonů potýká se značnými limity.

¹⁵⁰ *Monitorovací zpráva - 4/2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.4/2021/obrazky/mz-2021-04.pdf>, str. 1

¹⁵¹ NetTest. *nettest.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://nettest.cz/cs/>

¹⁵² Certifikované měření. *nettest.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://nettest.cz/cs/CertMeasurement?step1>

¹⁵³ např. Obchodní podmínky služby Pevný internet (xDSL), oddíl A, článek 1.1. Dostupné z: www.t-mobile.cz/dcpublish/OP-Pevny_internet_xDSL.pdf

¹⁵⁴ Češi čím dál více investují do chytrých domácností, mají ale i pochyby. *www.idnes.cz* [online]. Praha: Mafra, 2019, 28. 10. 2019 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/ekonomika/domaci/chytra-domacnost-spotrebice-czc-pruzkum.A191024_121032_ekonomika_maz

¹⁵⁵ Informační společnost v číslech: Česká republika a EU [online]. Praha: Český statistický úřad, 2021 [cit. 2022-02-13]. ISBN 978-80-250-3083-7. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/143060187/06100421.pdf/e115d5fc-ea3f-4c4e-a4fd-e789648e6615?version=1.14>, str. 32

Autor předně považuje za důležité sdělit, že Wi-Fi připojení jest svojí povahou radiovým signálem, který lze využívat pouze v rozmezí radiových kmitočtů stanovených Úřadem,¹⁵⁶ standardně lze signál vysílat na dvou frekvencích – 2,4 GHz a 5 GHz. Obě tato pásma mají své výhody i nevýhody.

Mezi výhody pásma 2,4 GHz patří bezesporu delší dosah signálu a jeho lepší průchodnost fyzickými překážkami. Další výhodu lze spatřovat v mnohosti zařízení, která pásmo 2,4 GHz podporují, tato mnohost je však zároveň i záporem, neboť pásmo je užší a dochází tak poměrně často k překrývání signálů a různým interferencím. Pásmo 5 GHz pak nabízí vyšší rychlost a v důsledku své šířky i méně přetížených kanálů, nevýhodu však lze spatřovat zejména v kratší dosahu signálu a horší prostupnosti překážkami.¹⁵⁷

Spotřebitel však často mylně považuje za koncový bod sítě Wi-Fi router, nikoli koncovou přípojku a domnívá se, že služba je mu poskytována vadně, byť mu do koncové přípojky proudí signál ve smluvené kvalitě. Poskytovatel služeb elektronických komunikací však v obecné rovině není v důsledku shora uvedených limitů schopen garantovat rychlost či kvalitu Wi-Fi připojení.

3.1.3 Jednostranná změna smlouvy

Úpravu jednostranné změny smluvních podmínek lze nalézt obecně upravenou v *ust. § 1752 NOZ*, na to navazují relevantní ustanovení ZEK. V souladu s *ust. § 1752 odst. 1 NOZ* platí, že strana smlouvy, která v běžném obchodním styku uzavírá s větším počtem osob smlouvy, jejichž předmětem je dlouhodobé opakující se plnění totožného charakteru a odkazuje přitom na své obchodní podmínky, může ujednat, že lze obchodní podmínky jednostranně v přiměřeném rozsahu měnit, vyplývá-li to z povahy závazku již při kontraktačním jednání. Podmínkou platnosti takového ujednání je nutnost sjednat předem alespoň způsob, jakým se změna druhé straně oznámí

¹⁵⁶ Využívání vymezených rádiových kmitočtů. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/vyuzivani-vymezenych-radiovyeh-kmitoctu>

¹⁵⁷ Problémy s Wi-Fi a uspořádání vaší domácnosti. *support.microsoft.com* [online]. Redmond, USA: Microsoft, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://support.microsoft.com/cs-cz/windows/probl%C3%A9my-s-wi-fi-a-uspo%C5%99%C3%A1d%C3%A1n%C3%AD-va%C5%A1%C3%AD-dom%C3%A1cnosti-e1ed42e7-a3c5-d1be-2abb-e8fad00ad32a>

a pokud se této straně založí právo změny odmítnout a závazek vypovědět, přičemž výpovědní doba musí být dostatečně dlouhá, aby bylo možno obstarat obdobná plnění od jiného dodavatele.¹⁵⁸

ZEK pak obsahuje vlastní právní úpravu institutu jednostranné změny smlouvy, konkrétně ji lze nalézt v *ust. § 63b odst. 5 ZEK*, to zakládá poskytovateli služeb elektronických komunikací oprávnění změnit smluvní podmínky za předpokladu, že tak bylo ujednáno a pokud v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek a to nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy. Poskytovatel má zároveň povinnost účastníka poučit o jeho právu závazek bez sankce vypovědět, pakliže by s novými podmínkami nesouhlasil. Účastník může toto právo uplatnit ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení oznámení, vyjma případů stanovených tímto ustanovením – např. v případě výhradně přínosných změn či v důsledku změny vyplývající ze změny legislativy.¹⁵⁹

Zajímavostí jistě může být i vztah právní úpravy obsažené v NOZ a ZEK. Z obecných právních principů a základních zásad NOZ by totiž mělo vyplývat, že ustanovení NOZ o jednostranné změně smlouvy mají subsidiární povahu,¹⁶⁰ a tedy ustanovení ZEK mají aplikační přednost dle zásady *lex specialis derogat legi generali*. S touto interpretací však nesouhlasí Pelikán a Pelikánová, dle jejich názoru sice vybrané sektorové zákony obsahují ustanovení umožňující jednostrannou změnu obchodních podmínek, nejedná se však v zásadě o úpravy zvláštní a NOZ tak představuje nepřímou derogaci těchto úprav. Autoři komentáře tento názor opírají o skutečnost, že jednotlivé ekonomické sektory nevykazují žádné specifické odchylky, jež by zvláštní úpravu odůvodňovaly. Nad rámec uvedeného konstatují, že tyto zvláštní úpravy byly přijímány v době, kdy subsidiární úprava chyběla a jednostranná změna bez zvláštní úpravy nebyla dovolena.¹⁶¹

¹⁵⁸ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 1752

¹⁵⁹ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 63b odst. 5

¹⁶⁰ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, § 9 odst. 2

¹⁶¹ PELIKÁNOVÁ, Irena a Robert PELIKÁN. § 1752 (Jednostranná změna obchodních podmínek). In: ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA aj. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520)* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-17]. ASPI_ID KO89_e2012CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

Shora uvedená interpretace vztahu NOZ a ZEK však dle autora práce rozporuje *ust. § 3029 odst. 2 NOZ*, které říká, že: „*Nestanoví-li tento zákon něco jiného, nejsou dotčena ustanovení právních předpisů z oboru práva veřejného, jakož i ustanovení jiných právních předpisů upravujících zvláštní soukromá práva.*“ A protože NOZ nic jiného nestanovuje, nelze dle autora práce ve vztahu k ZEK vycházet z obecného právního principu *Lex posterior derogat legi priori*.¹⁶²

ZEK ve znění účinném do konce roku 2021 neobsahoval tak přísný požadavek na transparentnost a srozumitelnost sdělení o jednostranné změně smlouvy, místo toho v *ust. § 63 odst. 6* zakotvoval povinnost poskytovatele služeb elektronických komunikací nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit tuto informaci v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a informovat účastníka o jejím uveřejnění. V případě změny vybraných náležitostí smlouvy vzniklo účastníkovi právo smlouvu ukončit, tuto informaci měl poskytovatel služeb elektronických komunikací povinnost poskytnout způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.¹⁶³

V důsledku shora uvedeného tak Úřad zaznamenal případy, kdy docházelo ke vkládání těchto podstatných informací např. do těla e-mailové zprávy, prostřednictvím které bylo vyúčtování odesláno, popřípadě do vyúčtování samotného. Tato skutečnost by sama o sobě nepředstavovala problém, nicméně někteří poskytovatelé služeb elektronických komunikací tuto informaci záměrně vkládali do míst, která průměrný spotřebitel nekontroluje. Takovýto postup však nelze vyhodnotit jako prospotřebitelský a správní praxe Úřadu zformovala názor, dle kterého je, až na výjimky, nutno informace o jednostranné změně smlouvy uvádět na první straně vyúčtování, a to tak, aby byly graficky jednoduše rozeznatelné od zbytku vyúčtování.¹⁶⁴

¹⁶² PELIKÁNOVÁ, Irena a Robert PELIKÁN. § 3029 (Zrušení nebo zachování dosavadních předpisů). In: ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA aj. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek VI, (§ 2521-3081)* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-30]. ASPI_ID KO89_f2012CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

¹⁶³ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 31. 12. 2021, § 63 odst. 6

¹⁶⁴ Jednostranná změna smlouvy musí být oznámena jasně a srozumitelně. www.itpoint.cz [online]. Praha: ITPOINT, 2022, 24. 03. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.itpoint.cz/ctu/?i=jednostranna-zmena-smlouvy-14759>

Shora uvedené praktiky se v důsledku zásahu Úřadu a následně přijaté rozsáhlé novely podařilo do značné míry vymýtit a spotřebitelům by se tak nemělo stát, že nebudou o jednostranné změně smlouvy řádně a transparentně informováni.¹⁶⁵

3.1.4 Regulovaný roaming

V minulosti bylo standardem, aby účastník platil za užívání mobilních služeb v zahraničí tzv. roamingový příplatek. Tyto příplatky však nebyly z pohledu harmonizačních snah Evropské unie vnímány pozitivně, neboť negativně ovlivňovaly jak turisty, tak přeshraniční pracovníky. Z těchto důvodů byly od 15. července 2017 roamingové příplatky zrušeny *Nářízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 ze dne 13. června 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii* a došlo k zavedení tzv. principu *roam like at home* (dále jen jako „**RLAH**“).¹⁶⁶ Tento princip ve zkratce znamená, že účastník může užívat regulované roamingové služby v ostatních členských státech EU tak, jako by je užíval ve svém domovském státě.¹⁶⁷

Původní regulace vypršela v červnu 2022, nicméně Evropská komise již v průběhu roku navrhla její prodloužení o dalších deset let, a to na základě dvou důvodů. Prvním byla dosavadní pozitivní zkušenost s fungováním RLAH, tím druhým zcela důvodná obava ze znovuzavedení roamingových příplatků.¹⁶⁸ V důsledku shora uvedeného bylo přijato nové *Nářízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6 dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii* (dále jen jako „**nařízení o roamingu**“), jež navazuje na předchozí nařízení a taktéž obecně zakazuje poskytovatelům

¹⁶⁵ DOSEDĚL, Tomáš. Změnu podmínek musí operátor oznámit důrazně, ne jen rádkem ve vyúčtování. *www.mobinfo.cz* [online]. Praha: DK Media Net, 2022, 21. 03. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.mobinfo.cz/zmenu-podminek-musi-operator-oznamit-durazne-ne-jen-radkem-ve-vyuctovani/>

¹⁶⁶ Nářízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 ze dne 13. června 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, čl. 6a

¹⁶⁷ Roaming: Používání mobilního telefonu v EU. *europa.eu* [online]. Brusel, BE: Evropská komise, 2022, 18. 10. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_cs.htm

¹⁶⁸ *Monitorovací zpráva – 5/2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.5/2021/obrazky/mz-2021-05.pdf>, str. 2

roamingu účtovat roamingovým zákazníkům v kterémkoli členském státě roamingové příplatky.¹⁶⁹ Autor považuje evropskou legislativu upravující problematiku regulovaných roamingových služeb za klíčovou, neboť dle jeho názoru pomáhá alespoň do určité míry regulovat nejednotný telekomunikační trh.

Ze správní praxe Úřadu ovšem vyplývá, že spotřebitelé poměrně často nerozumí pojmům spojeným s aplikací principu RLAH a ani jeho základním principům, nabývají pak dojmu, že mohou regulované služby využívat zcela neomezeně. Dochází tak k podávání stížností zaměřených proti vystaveným vyúčtováním, Úřad nicméně zpravidla konstatuje nezávadnost jednání poskytovatele služeb, jemuž evropská legislativa umožňuje uplatňovat tzv. politiku přiměřeného využívání. Spotřebitel rovněž nese odpovědnost za své chování a využívání jednotlivých služeb. V zásadě tak lze identifikovat dva problematické okruhy. Prvním jest mezinárodní volání, druhým pak zmíněná politika přiměřeného využívání.

Jak regulované roamingové služby, tak mezinárodní volání jsou služby spojené se zahraničím, jež evropská legislativa zároveň do určité míry cenově reguluje, tím však jejich podobnost končí. Pokud účastník vycestuje např. do Německa a odtud zavolá svým rodičům do České republiky nebo do restaurace v Mnichově, aby si domluvil rezervaci stolu, bude se vždy jednat o využívání roamingových služeb, protože se volající připojí do sítě zahraničního operátora a v rámci EU bude služby užívat v režimu RLAH za stejných podmínek, jako by je čerpal v České republice. Pokud však spotřebitel zavolá z českého telefonního čísla připojeného v síti domácího operátora na číslo zahraniční (a to i na číslo z jiného členského státu EU) bude užívat službu v režimu mezinárodního volání a zaplatí za něj příslušnou sazbu,¹⁷⁰ jejíž maximální výši limituje evropská legislativa – konkrétně se jedná o 0,19 EUR + DPH za minutu hovoru a 0,06 EUR + DPH za odeslanou SMS.¹⁷¹

¹⁶⁹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6 dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, Čl. 4 odst. 1

¹⁷⁰ Víte, jaký je rozdíl mezi roamingem a mezinárodním voláním?. www.dtest.cz [online]. Praha: dTest, 2021, 13. 04. 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-8731/vite-jaky-je-rozdil-mezi-roamingem-a-mezinarodnim-volanim>

¹⁷¹ Časté otázky - Roaming: Používání mobilního telefonu v EU. europa.eu [online]. Brussels, BE: Evropská komise, 2022, 18. 10. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/faq/index_cs.htm

Pojem politiky přiměřeného využívání lze aktuálně nalézt v nařízení o roamingu, to jej definuje jako politiku uplatňovanou na spotřebu regulovaných maloobchodních roamingových služeb poskytovaných za vnitrostátní maloobchodní ceny s cílem zabránit jejich zneužívání či nezvyklému využívání roamingovými zákazníky – tedy zabránit využívání služeb v jiném členském státě, než je stát domovského poskytovatele služeb, pro jiné účely než pravidelné cesty.¹⁷² K nařízení o roamingu by mělo být vydáno prováděcí nařízení komise, stejně jako tomu bylo u právní úpravy účinné do poloviny roku 2022. Oficiální informační stránky EU¹⁷³ však i nadále vycházejí z *prováděcího nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení* (dále jen jako „**prováděcí nařízení**“), proto z něj bude vycházet i autor práce.

Hlavní zásada prováděcího nařízení akcentující princip RLAH, stanovuje, že poskytovatel roamingu (operátor) poskytuje svým zákazníkům s obvyklým bydlištěm či stálými vazbami k členskému státu poskytovatele roamingu (domovský stát operátora) při jejich pravidelných cestách v rámci Unie služby za vnitrostátní ceny.¹⁷⁴ Pro účely politiky přiměřeného využívání může poskytovatel roamingu (operátor) po svých zákaznících vyžadovat důkaz o stálé vazbě na členský stát poskytovatele roamingu (domovský stát operátora), takovýmto důkazem může být doklad o obvyklém bydlišti,¹⁷⁵

¹⁷² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6 dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, Čl. 5 odst. 1

¹⁷³ Roaming: Používání mobilního telefonu v EU. *europa.eu* [online]. Brussels, BE: Evropská komise, 2022, 18. 10. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_cs.htm

¹⁷⁴ prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení, Čl. 3 odst. 1

¹⁷⁵ prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení, Čl. 4 odst. 1

pracovní smlouva na základě které vznikl trvalý pracovní poměr na plný úvazek či účast na řádném prezenčním studiu.¹⁷⁶ Aby mohl poskytovatel roamingu odhalit případné zneužívání roamingu, má možnost uplatňovat spravedlivé, racionální a přiměřené kontrolní mechanismy založené na objektivních ukazatelích. Nařízení definuje čtyři ukazatele, které vyhovují podmínkám spravedlnosti, racionality a přiměřenosti a jsou jimi:

1. opatření ke zjištění, zda převládá domácí spotřeba nad spotřebou při roamingu;
2. opatření ke zjištění, zda převládá přítomnost v domovském státě nad přítomností v jiných členských státech Unie;
3. dlouhá doba nevyužívání SIM karty ve spojení s jejím využíváním primárně či výhradně při roamingu;
4. uzavření účastnických smluv a následné využívání více SIM karet týměž zákazníkem při roamingu.¹⁷⁷

V praxi se však autor setkal pouze s aplikací prvních dvou ukazatelů, tyto totiž v reálném životě dopadají na nejvíce účastníků a na rozdíl od třetího a čtvrtého ukazatele je systém jejich sledování poměrně komplexní a na straně účastníka může vyvstat problém s jeho pochopením. Autor tedy níže popíše způsob sledování prvních dvou ukazatelů.

Aby bylo zajištěno, že upozornění o překročení limitů na základě sledování ukazatelů převládající spotřeby a přítomnosti nebudou zákazníkům zasílána zbytečně, stanovuje prováděcí nařízení poskytovateli roamingu povinnost sledovat tyto ukazatele kumulativně alespoň po dobu čtyř měsíců, přičemž pokud tyto ukazatele kumulativně naplněny nejsou – tj. převládá alespoň domácí spotřeba nebo alespoň domácí přítomnost – považuje se to důkaz, že nedochází ke zneužívání ani nezvyklému využívání regulovaných roamingových služeb.

¹⁷⁶ prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení, Čl. 2 odst. 2 písm. a)

¹⁷⁷ prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení, Čl. 4 odst. 4

Příčemž každý den, kdy se zákazník přihlásí k domovské síti se počítá jako den přítomnosti v domovském státě¹⁷⁸ – tímto jsou kryti zejména pendlující pracovníci a obyvatelé v pohraničí, kde může docházet k přeskokům signálu.

Pokud na základě sledování objektivních ukazatelů dojde poskytovatel roamingu ke zjištění, které ukazuje na možné riziko zneužívání či nezvyklého využívání regulovaných roamingových služeb, upozorní zákazníka na zjištěný vzorec chování¹⁷⁹ a informuje jej, že pokud nezmění strukturu využívání služeb ve lhůtě, činící alespoň 14 dní, zahájí účtování příplatku za nadměrný roaming.¹⁸⁰

Jak již autor nastínil výše, politika přiměřeného využívání dopadá zejména na osoby, jež jsou v pracovním poměru se zahraničním zaměstnavatelem. V případě pendlujících pracovníků není problém plnit alespoň kritérium převládající domácí přítomnosti, neboť se zpravidla každý den vracejí zpět do vlasti a přihlásí se k domovské síti. V důsledku toho se každý takový den počítá jako den přítomnosti v domovském státě v souladu s *čl. 4 odst. 4 prováděcího nařízení*, a i v případě, že by u účastníka převládala zahraniční spotřeba, nedojde ke kumulativnímu naplnění obou sledovaných ukazatelů a příplatek mu nesmí být účtován.

Problém však nastává např. u pracovníků spedice, kteří tráví delší časové úseky mimo území domovského státu. Aby se takovéto osoby vyhnuly účtování příplatku za nadměrný roaming uchylují se v praxi k jednání *in fraudem legis*. Tito účastníci mají zpravidla sjednán tzv. „neomezený tarif“ a po návratu do České republiky volají na číslo osoby blízké, popřípadě na číslo svého druhého mobilního telefonu, kdy po navázání spojení nechají toto plynout bez toho, aby službu jakkoli využívali, pouze za účelem navýšení domácí spotřeby.

¹⁷⁸ prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení, Čl. 4 odst. 4

¹⁷⁹ prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení, Čl. 5 odst. 3

¹⁸⁰ prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení, Čl. 5 odst. 4

3.2 Marketingová volání

Autor práce zvažoval, zdali toto téma nezařadit do kapitoly [3.1 PSD](#), neboť Úřad stížnosti na marketingová volání řeší v rámci PSD jako podněty k šetření. Jedná se však o poměrně specifické téma, jež významně ovlivnila transpoziční novela ZEK. Z toho důvodu se autor rozhodl mu věnovat samostatnou část práce.

Nabízení marketingové reklamy prostřednictvím nevyžádaných telefonických hovorů bylo dlouhou dobu černou skvrnou spotřebitelského práva, neboť se historicky jednalo o oblast trhu s nedostatečnou právní regulací.¹⁸¹ Ne nadarmo se pro marketéry vžilo poměrně nelichotivé označení „telešmejdi“. Tento neuspokojivý stav přetrvával i za právní úpravy účinné do 31. 12. 2021, resp. až do 30. 06. 2022, jelikož transpoziční novela pro marketéry stanovila půlroční přechodné období a „stará“ pravidla tak platila *de facto* ještě celou první polovinu roku 2022.¹⁸²

Při komparaci relevantních ustanovení ZEK dopadajících na tuto problematiku je tak nutno porovnávat znění zákona účinné do 31. 12. 2021 (dále jen jako „ZEK21“), s jeho aktuálním zněním.

3.2.1 ZEK ve znění účinném do 31. 12. 2021

Autor práce považuje za vhodné se okrajově zmínit o *ust. § 41 ZEK21*, to stanovovalo povinnosti poskytovatelů, jemuž byla uložena povinnost dílčí univerzální služby, aby pravidelně vydával účastnické seznamy obsahující všechny podnikatele poskytující veřejně dostupné telefonní služby a umožňoval koncovým uživatelům přístup k tomuto seznamu a poskytoval úplnou informační službu o telefonních číslech účastníků všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné telefonní služby, pokud k tomu dali souhlas.¹⁸³ Součástí účastnických seznamů,

¹⁸¹ MACICH, Jiří. Obtěžující telemarketing se rozrůstá, regulace je nedostatečná. www.lupa.cz [online]. Praha: Internet Info, 2011, 19. 01. 2011 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/obtezujici-telemarketing-se-rozrusta-regulace-je-nedostatecna/>

¹⁸² Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 30. 06. 2022, přechodná ustanovení zavedena zákonem č. 374/2021 Sb., bod 15-16

¹⁸³ NOVÁK, Jaromír. § 41 Účastnické seznamy a informace o telefonních číslech. In: CHUDOMELOVÁ, Zuzana, Marek BERAN, Vratislav JADRNÝ, Šárka NĚMEČKOVÁ a Jaromír NOVÁK. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-26]. ASPI_ID KO127_2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

podle nichž se poskytovaly informace o telefonních číslech účastníků, mohly být pouze osobní nebo identifikační údaje účastníka, tj. jméno a příjmení či pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty. U podnikajících fyzických osob to byla ještě adresa sídla podnikání, u nepodnikajících právnických osob pak obchodní firma či název, adresa sídla, telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.¹⁸⁴ Přičemž se nejednalo o uzavřený taxativní výčet, neboť na základě smluvních ujednání s účastníky bylo možno zveřejňovat i údaje nad rámec tohoto výčtu. Osobní a identifikační údaje o účastnících, kteří k jejich uveřejnění nedali souhlas nesměly být zveřejněny.¹⁸⁵ Povinnost univerzální služby však nebyla z důvodu nízkého zájmu účastníků od roku 2008 nikomu uložena a § 41 byl následně novelou ZEK úplně zrušen.¹⁸⁶

Na *ust. § 41 ZEK21* přímo navazovalo *ust. § 66 ZEK21*. Tento paragraf zakládal povinnost pro všechny podnikatele přidělující účastníkům telefonní čísla předat osobní a identifikační údaje účastníků poskytovateli univerzální služby, pokud o to požádal a jestliže s tím účastník vyslovil souhlas. Před vyžádáním takového souhlasu byl podnikatel povinen informovat účastníka o účelu účastnického seznamu a o dalších možnostech využití předávaných údajů. Předmětné údaje byly předány ve sjednaném rozsahu a formátu, za rovných a objektivních podmínek v nákladově orientovaných a nediskriminačních cenách. **Předávající strana měla zároveň vždy povinnost uvést, zdali si účastník výslovně nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.**¹⁸⁷

§ 41 ZEK21 obsahoval speciální právní úpravu účastnického seznamu vůči obecné úpravě obsažené v *ust. § 95 a § 96 ZEK21*. Dle § 95 ZEK21 měl každý, kdo shromažďoval osobní údaje účastníků za účelem vydání veřejného účastnického seznamu dvě základní povinnosti – povinnost získat souhlas a informační povinnost. Subjekt tak musel předem získat souhlas účastníka

¹⁸⁴ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 31. 12. 2021, § 41 odst. 5

¹⁸⁵ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 31. 12. 2021, § 41 odst. 6

¹⁸⁶ KUČERA, Zdeněk a Jiří MARŠÁL. Navolávání jen se souhlasem!? Analýza novely zákona o elektronických komunikacích pro oblast telemarketingu. *www.pravniprostor.cz* [online]. Ostrava: ATLAS consulting, 2021, 02. 12. 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/ostatni-pravo/navolavani-jen-se-souhlasem-analyza-novely-zakona-o-elektronickych-komunikacich-pro-oblast-telemarketingu>

¹⁸⁷ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 31. 12. 2021, § 66 odst. 1

s uveřejněním jeho osobních údajů a zajistit, aby účastník mohl stanovit, které údaje mají být ve veřejném seznamu uvedeny, **včetně možnosti uvést, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu**, přičemž změny, odstranění a další pohyby s osobními údaji musely být prováděny bezplatně. Informační povinnost pak vydavatel seznamu splnil tím, že účastníka předem a bezplatně informoval o účelu vydávaného seznamu.¹⁸⁸ § 96 ZEK21 přímo **upravoval zákaz užívat sítě nebo služby elektronických komunikací za účelem marketingových nabídek účastníkům, kteří ve veřejném účastnickém seznamu uvedli, že si nepřejí být za tímto účelem kontaktováni**. Obecně rovněž platil zákaz užívat k marketingovým účelům automatická volací zařízení, nedal-li k tomu účastník předem souhlas.¹⁸⁹

Autor pro zajímavost cituje komentář k *ust. § 95 odst. 1 ZEK21*: *„První odstavec vymezuje pojem veřejného seznamu účastníků prostřednictvím jeho účelu. Účelem takového seznamu je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo případně nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. Pokud určitý seznam slouží k jinému účelu, například seznamy sloužící k ověření, zda je možné telefonní číslo zadané do vyhledávacího pole kontaktovat za účelem marketingu či nikoli, nelze ho považovat za veřejný seznam podle tohoto odstavce.“*¹⁹⁰

Aby tedy mohl být seznam označen za veřejný účastnický seznam, muselo dojít k naplnění podmínky specifického účelu veřejných účastnických seznamů, kterou bylo vyhledávání podrobného kontaktu o konkrétní osobě na základě jména či nezbytného minima osobních údajů. Seznam stávající např. pouze z uvedení telefonních čísel a poznámky „marketing ANO/NE“, tak nesplňoval tuto podmínku a nebyl veřejným účastnickým seznamem.

Právní úprava účinná do konce roku 2021 zjednodušeně vycházela z tzv. *principu opt in*. *Ex lege* se presumovalo, z pohledu autora poněkud nelogicky, že každý účastník aktivního telefonního čísla, který ve veřejném účastnickém

¹⁸⁸ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 31. 12. 2021, § 95

¹⁸⁹ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 31. 12. 2021, § 96

¹⁹⁰ JADRŇÝ, Vratislav. § 95 (Seznam účastníků). In: CHUDOMELOVÁ, Zuzana, Marek BERAN, Vratislav JADRŇÝ, Šárka NĚMEČKOVÁ a Jaromír NOVÁK. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-27]. ASPI_ID KO127_2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

seznamu výslovně neuvedl opak, si přeje být kontaktován za účelem marketingových nabídek. V důsledku toho docházelo k využívání tzv. cold calls, tedy volání na náhodně vygenerovaná telefonní čísla s nabídkou různého zboží či služeb a callcentra jednala zcela v souladu se zákonem. Pokud chtěl účastník marketingovým hovorům zabránit, musel aktivně jednat.

3.2.3 ZEK v aktuálně účinném znění

Jak bylo zmíněno již výše, od roku 2008 nebyla uložena povinnost poskytovat univerzální službu a v důsledku toho bylo *ust. § 41* transpoziční novelou zrušeno. *Ust. § 66 ZEK* doznalo změn, kdy v důsledku novely již nehovoří o podnikateli přidělujícím účastníkům telefonní čísla, ale o poskytovateli interpersonální komunikační služby založené na číslech, který účastníkům přiděluje čísla podle číslovacího plánu. *Odstavec 1* nadále zakotvuje povinnost těchto poskytovatelů předávat osobní a identifikační údaje účastníků,¹⁹¹ kteří s uveřejněním dali souhlas, osobě, jež poskytuje veřejně dostupné informační služby o číslech nebo účastnické seznamy dle *§ 95 ZEK*. **Předávající strana rovněž uvede, zdali účastník výslovně uvedl přání být kontaktován za účelem marketingu, pakliže není v účastnickém seznamu tato informace uvedena, či tam o účastníkovi není uveden žádný záznam, má se za to, že si účastník nepřeje být kontaktován za tímto účelem.**¹⁹²

Dvě základní povinnosti stanovené *ust. § 95 odst. 1 ZEK* zůstaly stejné jako v předchozí úpravě, tedy informační povinnost poskytovatele vůči účastníkovi ve vztahu k účelu účastnického seznamu a vyžádání si souhlasu k uveřejnění osobních a identifikačních údajů účastníka. Stejně tak byla zachována úprava předávání těchto údajů, tj. ve smluveném rozsahu a formátu, za rovných a objektivních podmínek za nákladově orientovanou a nediskriminační cenu.¹⁹³

Nad rámec obecné úpravy veřejného účastnického seznamu, který jest stále definován svým účelem, zakotvuje ZEK fikci několika dalších účastnických

¹⁹¹ Identifikační a osobní údaje účastníků jsou nově definovány v *ust. § 95 odst. 3 ZEK*, nicméně se fakticky jedná pouze o přesunutí a mírné pozměnění původního *ust. § 41 odst. 5 ZEK*.²¹ Jejich výčet je tedy téměř totožný a zůstala zachována možnost tento seznam rozšířit na základě smlouvy s účastníkem.

¹⁹² Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 95 odst. 1

¹⁹³ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 95 odst. 1

seznamů, které by za předchozí úpravy účastnickými seznamy nebyly. Za veřejný účastnický seznam tak zákon považuje i náhodné vygenerování telefonních čísel, seznam telefonních čísel bez jiných identifikačních údajů či **seznam účastníků, kteří nedali souhlas s marketingovými kontakty.**¹⁹⁴

§ 96 ZEK nadále upravuje zákaz prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací nabízet marketingové nabídky, změnilo se však, že **tento zákaz se vztahuje na všechny účastníky, kteří ve veřejném účastnickém seznamu neuvedli, že si přejí být za tímto účelem kontaktováni.** I nadále platí zákaz užívat k marketingovým účelům automatická volací zařízení, nedal-li k tomu účastník předem souhlas.¹⁹⁵

Aktuální právní úprava tak opustila princip *opt-out* a namísto toho vychází z opačného principu *opt-in*, tj. **obecně se presumuje nesouhlas účastníka být kontaktován za účelem marketingu, neuvede-li výslovně ve veřejném účastnickém seznamu opak.**

Jak již bylo uvedeno výše, ve vztahu k telemarketingu byla stanovena půlroční implementační lhůta, a tak lze nová pravidla pro marketingová volání vymáhat až od 1.7.2022. Během této lhůty proběhla médii poměrně velká informační kampaň, která upozorňovala účastníky na skutečnost, že od 01. 07. 2022 je telemarketingová reklama až na výjimky zakázána.¹⁹⁶¹⁹⁷¹⁹⁸¹⁹⁹

¹⁹⁴ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 95 odst. 5

¹⁹⁵ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 96 odst. 1, odst. 2

¹⁹⁶ MIKSA, Martin. Konec otravným hovorům. Od července začne platit zákaz nevyžádaného telemarketingu. *mobilmania.zive.cz* [online]. Praha: CZECH NEWS CENTER, 2022, 28. 06. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://mobilmania.zive.cz/clanky/konec-otravnym-hovorom-od-cervence-zacne-platit-zakaz-nevyzadaneho-telemarketingu/sc-3-a-1355458/default.aspx>

¹⁹⁷ ADAMCOVÁ, Pavla. Telešmejdi už jen tak nezavolají. Od července jim hrozí pokuta až 50 milionů korun. *zpravy.aktualne.cz* [online]. Praha: Economia, 2022, 03. 07. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/nakupovani/telesmejdi/r~0aba90b6f86711ecba5b0cc47ab5f122/>

¹⁹⁸ PROCHÁZKA, Jakub. Otravný marketing po telefonu v červenci končí. Firmy potřebují souhlas předem. *www.businessinfo.cz* [online]. Praha: CzechTrade, 2022, 22. 06. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/clanky/otravnny-marketing-po-telefonu-v-cervenci-konci-firmy-potrebuji-souhlas-predem/>

¹⁹⁹ HRON, Lukáš. Zapomeňte na otravné hovory. Nevyžádaný telemarketing končí. *www.idnes.cz* [online]. Praha: Mafra, 2022, 22. 06. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/tech-trendy/telemarketing-nevyzadany-hovor-vyslovnny-souhlas-verejny-ucastnický-seznam.A220629_130924_mob_tech_LHR

V mezidobě rovněž došlo k vydání výkladového stanoviska ve spolupráci ČTÚ, Úřadu pro ochranu osobních údajů a Ministerstva průmyslu a obchodu.²⁰⁰ Autor považuje předmětnou informační kampaň za poněkud nešťastnou, neboť i aktuálně účinná právní úprava má značné nedostatky ve vztahu k identifikaci volajících subjektů.

Autor považuje za nutné konstatovat, že zákon rozlišuje dva druhy nevyžádaných kontaktů – tzv. obtěžující volání (tj. hovory, jejichž obsahem není marketingová reklama) a obtěžující marketingová volání (tj. hovory, jejichž obsahem je primárně nabízení marketingové reklamy). Oba druhy volání naplňují za určitých okolností skutkovou podstatu přestupku podle ZEK.

První z nich lze nalézt v *ust. § 118 odst. 1 písm. i) ZEK*: „Právnická nebo podnikající fyzická osoba se dopustí přestupku tím, že zneužije účastnické číslo nebo adresu elektronické pošty k obtěžujícímu volání nebo k odeslání obtěžující zprávy,“²⁰¹ a k tomu paralelně *ust. § 119 odst. 1 písm. h) ZEK*, aplikovatelné na fyzické osoby.²⁰²

Druhá skutková podstata se nachází v *ust. § 118 odst. 1 písm. j) ZEK*: „Právnická nebo podnikající fyzická osoba se dopustí přestupku tím, že prostřednictvím sítí nebo služeb elektronických komunikací obtěžuje marketingovou reklamou nebo jiným obdobným způsobem nabídky zboží nebo služeb,“²⁰³ a k tomu opět paralelně *ust. § 119 odst. 1 písm. i) ZEK* aplikovatelné na fyzické osoby.²⁰⁴

Znění shora uvedených ustanovení tak v praxi zakládá aplikační problém, neboť stěžovatelé obecně nerozlišují mezi pojmy „obtěžující volání“ a „obtěžující marketingové volání“, z logiky věci totiž považují všechny

²⁰⁰ Telemarketing – výkladové stanovisko s odpověďmi na nejčastější dotazy veřejnosti. [www.ctu.cz](https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu-new/telekomunikace/telemarketing/vykladove-stanovisko-telemarketing-a-faq.pdf) [online]. Praha: Ministerstvo průmyslu a obchodu, Český telekomunikační úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu-new/telekomunikace/telemarketing/vykladove-stanovisko-telemarketing-a-faq.pdf>

²⁰¹ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 118 odst. 1 písm. i)

²⁰² Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 119 odst. 1 písm. h)

²⁰³ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 118 odst. 1 písm. j)

²⁰⁴ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 119 odst. 1 písm. i)

nevyžádané kontakty za obtěžující a obrací se poté na Úřad s žádostí o řešení. Nicméně z pohledu zákona se jedná o dva rozdílné fenomény, ke kterým Úřad přistupuje rozdílně.

Největší rozdíl lze spatřovat v tom, jakým způsobem bude daný podnět Úřad řešit. Zatímco u nevyžádaných marketingových volání existuje veřejný zájem na sankcionování takového chování, neboť telemarketingové praktiky obtěžují a potenciálně ohrožují spotřebitele, u obtěžujících volání tomu tak není, neboť zde zpravidla dochází k obtěžování pouze v osobní rovině.

Úřad proto v případě stížnosti na marketingové volání bude postupovat za pomoci *ust. § 115 ZEK* a vyžádá si od poskytovatele služeb elektronických komunikací, kterému bylo přiděleno číslo volajícího jeho identifikaci. V případě obtěžujících volání však Úřad tuto pravomoc nedovodil a nezbývá mu než poučit podatele o možnosti nechat si sám volající subjekt identifikovat podle *ust. § 67 ZEK* – tj. na žádost a náklady účastníka.²⁰⁵ V souladu s obchodními podmínkami a platnými ceníky Velké trojky se aktuálně hodnota této doplňkové služby pohybuje okolo 250, - Kč.

Úřad v důsledku informační kampaně obdržel jen za období července 2022 více stížností na marketingová volání než za celý předcházející rok.²⁰⁶ Kvalita těchto podání však od počátku značně variovala a Úřad proto k problematice nevyžádaných marketingových hovorů připravil přehledný návod, jenž rozdělil do tří okruhů – 1: Jak poznám marketingový hovor odporující ZEK, 2. Co dělat v okamžiku přijetí hovoru a 3. Jak si stěžovat u ČTÚ.²⁰⁷

V případě, že má kontaktovaný zájem obtěžující marketingový hovor dále řešit, doporučuje Úřad následující:

- Pokud lze, pořídím audionahrávku hovoru.
- Zeptám se kdo volá, proč volá a kde získal telefonní číslo.

²⁰⁵ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 67

²⁰⁶ DIVIŠOVÁ, Jana. Soumrak nevyžádaných hovorů. Bič na obtěžující telefonáty funguje. www.penize.cz [online]. Praha: NextPage Media, 2022, 10. 08. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/ochrana-spotrebitele/435888-soumrak-nevyzadanych-hovoru-bic-na-obtezujici-telefonaty-funguje>

²⁰⁷ Nevyžádané marketingové hovory – návod. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022, 25. 07. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/nevyzadane-marketingove-hovory-navod>

- Zdůrazním, že veřejný účastnický seznam neobsahuje můj souhlas s kontaktováním za účelem marketingových nabídek a sdělím, že si nejsem vědom ani předchozího kontaktu s volajícím subjektem.
- Odvolám případný individuální souhlas.
- Ukončím hovor a zaznamenám si jeho čas a číslo volajícího.
- Obrátím se na ČTÚ a sdělím mu alespoň datum a čas hovoru, jeho účel a obsah, telefonní číslo volajícího a své telefonní číslo, jakož i svého poskytovatele služeb elektronických komunikací. Nad rámec mohu sdělit identifikační údaje volajícího a doložit audionahrávku.²⁰⁸

V případě, že obsahem stížnosti není alespoň datum a čas hovoru, jeho účel a volající a volané telefonní číslo, není Úřad schopen podání relevantně prošetřit. V praxi tak Úřad žádá podatele o doplnění jejich podání, bohužel však téměř polovina žádostí zůstává bez jakékoli reakce.

Závěrem autor bodově uvede vybrané zajímavosti vyplývající z výkladového stanoviska k telemarketingu:

Průzkum trhu

Průzkum trhu obecně nelze považovat za marketingový kontakt ve smyslu § 96 odst. 1 ZEK. Hovory za účelem průzkumu trhu lze tedy provádět i na základě tzv. „cold calls“ na libovolná, i náhodně generovaná, čísla. Rozhodujícím faktorem je obsah komunikace, nikoli její formální označení za průzkum trhu.²⁰⁹ Úřad však fakticky nemá možnost tento obsah objektivně posoudit jinak než na základě doložené audionahrávky.

Povolené kontakty

Změna legislativy se nijak nedotkla možnosti kontaktovat své stávající zákazníky, neboť zdrojem kontaktu v takovém případě není veřejný účastnický seznam, takže se v dané situaci neuplatní *ust. § 96 ZEK*. Zdrojem kontaktu je zákaznická databáze vybudována na základě vlastní podnikatelské činnosti

²⁰⁸ Nevyžádané marketingové hovory – návod. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022, 25. 07. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/nevyzadane-marketingove-hovory-navod>

²⁰⁹ Telemarketing – výkladové stanovisko s odpověďmi na nejčastější dotazy veřejnosti. www.ctu.cz [online]. Praha: Ministerstvo průmyslu a obchodu, Český telekomunikační úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu-new/telekomunikace/telemarketing/vykladove-stanovisko-telemarketing-a-faq.pdf>, str. 15-16

a předchozího vztahu s účastníkem, v rámci kterého udělil individuální souhlas, který má vždy přednost před obecnou zákonnou úpravou. Udělený individuální souhlas lze však kdykoli odvolat.²¹⁰

Kontakt uvedený na webových stránkách

Ani zde není zdrojem kontaktu veřejný účastnický seznam, a proto na danou situaci nelze aplikovat *ust. § 96 ZEK*. Zdrojem kontaktu je v těchto případech samotný subjekt údajů, takže se na problematiku uplatní právní úprava dopadající na ochranu osobních údajů a šetření bude spadat do gesce Úřadu pro ochranu osobních údajů, ten se bude primárně zabývat tím, zdali kontakt na webu nebyl zveřejněn výhradně pro specifické účely.²¹¹

²¹⁰ Telemarketing – výkladové stanovisko s odpověďmi na nejčastější dotazy veřejnosti. www.ctu.cz [online]. Praha: Ministerstvo průmyslu a obchodu, Český telekomunikační úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu-new/telekomunikace/telemarketing/vykladove-stanovisko-telemarketing-a-faq.pdf>, str. 11

²¹¹ Telemarketing – výkladové stanovisko s odpověďmi na nejčastější dotazy veřejnosti. www.ctu.cz [online]. Praha: Ministerstvo průmyslu a obchodu, Český telekomunikační úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu-new/telekomunikace/telemarketing/vykladove-stanovisko-telemarketing-a-faq.pdf>, str. 12

3.3 Řízení o námitce proti vyřízení reklamace

Jak již bylo řečeno výše, ČTÚ by měl hrát prim na poli ochrany spotřebitele v oblasti elektronických komunikací, kdy je mu zákonem udělena pravomoc alternativního řešení sporů v této oblasti. Autor se v této části práce podrobněji zaměřuje na specifika řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Právní základ tohoto řízení lze nalézt v *ust. § 129 odst. 3 ZEK*, které říká: *„Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (§ 64 odst. 10), jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 odkládá až do nabytí právní moci rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.“²¹²*

Z dikce *ust. 129 odst. 3 ZEK* tak vyplývá, že podmínkou řízení je řádné uplatnění reklamace v souladu s *ust. § 64 odst. 7 ZEK*. Podle tohoto ustanovení má účastník, popřípadě uživatel právo reklamovat vyúčtování nebo poskytnutou službu. Reklamaci lze uplatnit u poskytovatele služeb elektronických komunikací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování nebo vadného poskytnutí služby, přičemž se jedná o lhůtu prekluzivní – tj. v případě jejího včasného nevyužití právo podat reklamaci zaniká. S podáním reklamace není spojen suspenzivní účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. Úřad je však v odůvodněných případech nadán pravomocí rozhodnout na žádost účastníka, že reklamace odkladný účinek má. Proti tomuto rozhodnutí nelze podat opravný prostředek.²¹³ Takováto žádost však musí splňovat obecné požadavky stanovené *ust. § 37 odst. 2 SpŘ*, tj. musí z ní být patrné, kdo jí činí, které věci se týká a co se navrhuje, přičemž účastník musí řádně doložit podání

²¹² Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 129 odst. 3

²¹³ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 64 odst. 8, odst. 9

reklamace i reklamační důvody. Přiznání odkladného účinku podání reklamace vyúčtování jest věcí správního uvážení a neexistuje na něj právní nárok, Úřad tak bude posuzovat, zdali se jedná o odůvodněný případ. Odůvodněným případem podle komentářové literatury bude např. nestandardně vysoké vyúčtování či osobní poměry účastníka.²¹⁴

Poskytovatel služeb má povinnost vyřídit podanou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce ode dne jejího doručení. Za předpokladu, že je řádné vyřízení reklamace podmíněno jednáním se zahraničním provozovatelem činí lhůta pro vyřízení reklamace 2 měsíce. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem,²¹⁵ a to z důvodu významnosti tohoto okamžiku pro začátek běhu prekluzivní lhůty pro podání námítky proti vyřízení reklamace.²¹⁶

V případě, že poskytovatel služeb poruší některou ze shora uvedených povinností ve vztahu k reklamačnímu řízení, dopustí se přestupku, za který lze uložit pokutu až 15 000 000 Kč nebo do výše 5 % z čistého obrátu za poslední ukončené účetní období, podle toho, která z těchto hodnot je vyšší.²¹⁷

Pokud podaná reklamace není vyřízena v zákonem stanovené lhůtě, popřípadě není uznána jako oprávněná, má spotřebitel právo podat v propadné lhůtě jednoho měsíce od průkazného doručení vyřízení reklamace či marného uplynutí lhůty k jejímu vyřízení u Úřadu námítku proti vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služby elektronických komunikací.²¹⁸ Jestliže tak spotřebitel neuplatní námítku včas, jeho právo zaniká – autor považuje za podstatné upozornit na skutečnost, že propadné lhůty jsou považovány za lhůty hmotněprávní, pokud tedy navrhovatel pošle námítku prostřednictvím poskytovatele poštovních

²¹⁴ JADRNÝ, Vratislav. § 64 Vyúčtování ceny, reklamace. In: CHUDOMELOVÁ, Zuzana, Marek BERAN, Vratislav JADRNÝ, Šárka NĚMEČKOVÁ a Jaromír NOVÁK. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-24]. ASPI_ID KO127_2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

²¹⁵ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, 64 odst. 10

²¹⁶ JADRNÝ, Vratislav. § 64 Vyúčtování ceny, reklamace. In: CHUDOMELOVÁ, Zuzana, Marek BERAN, Vratislav JADRNÝ, Šárka NĚMEČKOVÁ a Jaromír NOVÁK. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-24]. ASPI_ID KO127_2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

²¹⁷ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 118 odst. 12 písm. i) ve spojení s odst. 26 písm. b

²¹⁸ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 129 odst. 3

služeb v poslední den lhůty a ta ještě tentýž den nedojde Úřadu, lhůta není zachována – na rozdíl od lhůty procesní – a právo prekluduje. V praxi někteří poskytovatelé služeb odkazují spotřebitele na své ombudsmany pro případ, že nejsou spokojeni s vyřízením reklamace. Spotřebitel pak podává různé stížnosti proti vyřízení reklamace a jeho právo podat námitku zanikne, neboť jej nestihne uplatnit v zákonem stanovené lhůtě.²¹⁹

Námitka má povahu žádosti podle *ust. § 45 SpŘ* a jako taková tedy musí obsahovat obecné náležitosti podání stanovené *§ 37 odst. 2 SpŘ*, z podání musí být patrné kdo jej činí, které věci se týká a co navrhuje. Námitku lze podat jako kterékoli jiné podání podle *SpŘ*, tj. písemně, ústně do protokolu či v elektronické podobě.²²⁰ V případě, že bude do 5 dnů řádně doplněna, je ji možno učinit i jinými prostředky komunikace na dálku. Nad rámec shora uvedeného je spotřebiteli umožněno využít k podání návrhu formulář²²¹ speciálně připravený Úřadem, ten lze po vyplnění taktéž podat buďto fyzicky nebo elektronicky.

Námitkové řízení jest zahájeno dnem, kdy návrh dojde Úřadu,²²² podání návrhu na zahájení řízení podléhá správnímu poplatku ve výši 100,- Kč.²²³ Řízení o námitce proti vyřízení reklamace má povahu zvláštního sporného řízení ve smyslu *ust. § 141 SpŘ*, kdy ustanovení *SpŘ* se použijí subsidiárně vůči právní úpravě obsažené v ZEK. Specialitu námitkového řízení lze spatřovat např. u aktivní legitimace, jež v tomto řízení náleží výhradně účastníkovi a uživateli, což je *lex specialis* ve vztahu k *ust. § 27 odst. 3 SpŘ, § 141 odst. 3 SpŘ a § 129 odst. 1 ZEK*.²²⁴

Komentářová literatura podrobněji rozebírá specifika sporného řízení. Jedná se o modifikované správní řízení, kde na základě zvláštního zákona byla pravomoc rozhodovat o soukromoprávních sporech a sporech z veřejnoprávních

²¹⁹ *Monitorovací zpráva – 3/2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.3/2021/obrazky/mz-2021-03.pdf>, str.4

²²⁰ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 37 odst. 4

²²¹ Přehled formulářů. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/formulare>

²²² Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 44 odst. 1

²²³ Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, Položka 110 písm. d) Sazebníku

²²⁴ VANÍČEK, Zdeněk, Pavel MATES a Tomáš NIELSEN. § 129 (Účastnické spory). In: VANÍČEK, Zdeněk, Pavel MATES a Tomáš NIELSEN. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Nakladatelství Linde [cit. 2022-10-24]. ASPI_ID KO127i2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

smluv dána správním orgánům namísto civilních soudů v souladu s *ust. § 7 odst. 1 OSŘ*. Hlavním důvodem pro zařazení těchto typů řízení do správního řádu byla zejména odborná náročnost těchto řízení.²²⁵ Mezi tyto úřady patří právě Český telekomunikační úřad rozhodující spory v oblasti elektronických komunikací a dále Energetický regulační úřad, do jehož gesce spadá rozhodování sporů v oblasti energetiky. Specifičnost přidělené agendy si však žádá, aby zaměstnanci byli schopni odborně porozumět jak právní, tak technické stránce řešených sporů. Specifické technické znalosti však nelze očekávat u soudců civilních soudů, neboť v důsledku šire agendy civilního soudnictví po nich nelze takovéto znalosti ani spravedlivě vyžadovat. Autor kvituje přidělení řešení těchto sporů specializovaným správním orgánům, které jsou vybaveny dostatečně erudovaným úřednickým aparátem.

Jelikož lze sporné řízení zahájit pouze na návrh účastníka, je ovládáno zásadou dispoziční, přičemž jak bylo uvedeno výše, z podání musí v souladu s *ust. § 37 odst. 2 SpŘ* být patrné kdo jej činí, které věci se týká a co navrhuje. Petit návrhu zpravidla činí navrhovatelům v námitkovém řízení největší obtíže, nejsou totiž schopni jej správně formulovat. V praxi tak Úřad stěžovatelům doporučuje podat námitku prostřednictvím interaktivního formuláře, který lze nalézt na stránkách Úřadu.²²⁶ Tento totiž obsahuje i příklad formulace petitu v následujícím znění:

„I. Námitce navrhovatele proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za zúčtovací období od – do za poskytnutou službu elektronických komunikací, podanou dle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích, se vyhovuje a vyúčtování č... se upravuje na částku.....Kč.“²²⁷

²²⁵ FIALA, Zdeněk, Kateřina FRUMAROVÁ, Pavel VETEŠNÍK, Martin ŠKUREK, Eva HORZINKOVÁ, Vladimír NOVOTNÝ, Olga SOVOVÁ a Lenka SCHEU. § 141 Sporné řízení. In: FIALA, Zdeněk, Kateřina FRUMAROVÁ, Pavel VETEŠNÍK, Martin ŠKUREK, Eva HORZINKOVÁ, Vladimír NOVOTNÝ, Olga SOVOVÁ a Lenka SCHEU. *Správní řád: Praktický komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-25]. ASPI_ID KO500_p12004CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

²²⁶ Přehled formulářů. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/formulare>

²²⁷ Přehled formulářů. www.ctu.cz [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/formulare>, Formulář 2

Část navrhovatelů však ani přesto není schopna petit správně naformulovat a domáhají se např. „kladného vyřízení reklamacie“ či „zastavení účtování příplatků“ apod., v důsledku čehož jejich podání nespĺňuje formální požadavky a Úřad je následně vyzývá k odstranění těchto nedostatků.²²⁸

Kromě dispoziční zásady se ve sporném řízení uplatňuje ještě zásada materiální pravdy – byť v omezeném rozsahu – a zásada smírného odstranění sporů. Správní orgán vychází primárně z důkazů navržených účastníky řízení – ti proto musí unést břemeno tvrzení a břemeno důkazní, jinak riskují neúspěch v řízení. Pouze v případě, že navržené důkazy nestačí ke zjištění stavu věci, postupuje Úřad v souladu se zásadou vyhledávací a provede důkazy další. Může však rovněž vzít za své i shodná prohlášení účastníků a pokud je to možné, má se pokusit dosáhnout smíru mezi navrhovatelem a odpůrcem tak, aby nemuselo dojít k úpravě vzájemných práv a povinností vrchnostenským rozhodnutím.²²⁹

Stejně jako u reklamacie není ani s podáním námítky automaticky spojen suspenzivní účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu. I zde je ale Úřad nadán pravomocí v odůvodněných případech přiznat podání námítky odkladný účinek, proti tomuto rozhodnutí nelze podat opravný prostředek.²³⁰ Pakliže spotřebitel požádal o přiznání odkladného účinku již v průběhu reklamačního řízení a tento byl reklamaci přiznán, nevztahuje se toto přiznání na následné podání námítky a je tak třeba žádost uplatnit znovu i v rámci řízení o námítce.²³¹

Poté, co Úřad nashromáždí všechny potřebné podklady pro vydání rozhodnutí, stanoví účastníkům lhůtu k seznámení se s nimi v souladu s *ust. 36 odst. 3 SpŘ* a následně buď doplní spisový materiál a postup opakuje nebo vydá rozhodnutí. V případě úspěchu v řízení má navrhovatel právo uplatnit

²²⁸ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 37 odst. 3

²²⁹ FIALA, Zdeněk, Kateřina FRUMAROVÁ, Pavel VETEŠNÍK, Martin ŠKUREK, Eva HORZINKOVÁ, Vladimír NOVOTNÝ, Olga SOVOVÁ a Lenka SCHEU. § 141 Sporné řízení. In: FIALA, Zdeněk, Kateřina FRUMAROVÁ, Pavel VETEŠNÍK, Martin ŠKUREK, Eva HORZINKOVÁ, Vladimír NOVOTNÝ, Olga SOVOVÁ a Lenka SCHEU. *Správní řád: Praktický komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-25]. ASPI ID KO500_p12004CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

²³⁰ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, § 129 odst. 3

²³¹ *Monitorovací zpráva – 3/2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.3/2021/obrazky/mz-2021-03.pdf>, str. 4

vůči odpůrci náhradu nákladů řízení.²³² Nicméně náhrada nákladů řízení je odvislá právě od úspěchu ve věci a může tak být přiznána i odpůrci, proto by měl účastník řádně zvážit, zdali mu právo skutečně svědčí. Nicméně v praxi pouze jeden z členů *Velké trojky* užívá pravidelně služeb externí advokátní kanceláře a většinu námitkových řízení je tak řešena prostřednictvím interních právních oddělení poskytovatelů služeb.

Proti každému rozhodnutí o námitce lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat opravný prostředek ve formě rozkladu k předsedkyni Rady ČTÚ.²³³ Pro případ, že by některá ze stran sporu nebyla spokojena s výsledkem rozkladového řízení, lze iniciovat soudní přezkum rozhodnutí podle části V. OSŘ.²³⁴

²³² Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 141 odst. 11 ve spojení s ust. § 129 odst. 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

²³³ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, § 152 odst. 1, odst. 2 ve spojení s ust. § 123 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

²³⁴ Zákon č. 99/1963 Sb, Občanský soudní řád, § 244 a násl.

4. ZÁVĚR

Telekomunikační služby a chytré technologie hrají v moderním světě stále důležitější roli a většina populace těchto služeb užívá na denní bázi. Z toho důvodu považuje autor za zarážející, že průměrný spotřebitel často nemá tušení o existenci regulátora trhu těchto služeb a ani o jeho kompetencích. Autor se tak rozhodl přiblížit vybrané činnosti Úřadu na poli ochrany spotřebitele v oblasti elektronických komunikacích.

Autora k volbě tohoto tématu vedla jak osobní zkušenost s činností Úřadu, tak shora uvedené důvody a dále skutečnost, že se jedná o téma z velké části dosud nezpracované. První část práce jest zaměřena na teoretický základ – členění veřejné správy, ústřední orgány státní správy a informace o ČTÚ, ve smyslu jeho historie, kompetencí, organizační struktury a vztahu k ochraně spotřebitele.

Druhou část práce autor věnuje vybraným praktickým příkladům, s nimiž se dnes a denně v praxi setkává. Zaměřuje se přitom nejen na obecný popis konkrétní problematiky, ale i na nedorozumění a přešlapy, kterých se spotřebitelé opakovaně dopouštějí. Důležitou otázkou jest, zdali není legislativa upravující oblast telekomunikací zbytečně složitá a těžko srozumitelná pro průměrného spotřebitele, který často ani netuší, že právní úprava je v důsledku působení evropské legislativy poměrně prospotřebitelsky nastavená a zpravidla poskytuje adekvátní ochranu.

Na základě shora uvedeného autor kvituje snahy Úřadu o neustálou osvětu veřejnosti – příkladem budiž projekt Telekomunikační akademie, zaměřený primárně na seniory. Vybraní lektori selektovaní ze zaměstnanců Úřadu poskytují zdarma a snadno stravitelnou formou přednášky na aktuální témata.²³⁵ Zároveň tvoří i edukační videa, která jsou volně dostupná na [YouTube kanálu Telekomunikační akademie](#).

Závěrem lze konstatovat, že byť Úřad bývá často kritizován, má v rámci veřejné správy a telekomunikačního trhu své nezastupitelné místo.

²³⁵ Přednášky pro seniory a seniorcentra Český telekomunikační úřad. *akademie.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-29]. Dostupné z: <https://akademie.ctu.cz/>

RESUMÉ

The topic of this diploma thesis is mainly aimed at the competencies the Czech Telecommunication Office („ČTÚ”) has. If the author wanted to describe them all in detail the length of this thesis would probably increase tenfold and would include a lot more technical terms – especially given the tasks the control branch of the ČTÚ takes care of. Therefore, the author has chosen to narrow the topic down to a selected number of things the ČTÚ does when it comes to consumer protection within the communication activities field.

The thesis is divided into two big chapters first of which is devoted to the basic theoretical information regarding public administration and its structure within the Czech Republic, the central state administration authorities and their fundamental competencies and basic information about the ČTÚ – its history, organizational structure, competencies, and consumer protection law.

The second chapter contains a selection of topics that the author has dealt with while working for the ČTÚ. These topics include third party services, internet connection speed, unilateral contract modification, regulated roaming, telemarketing, and the administrative proceedings regarding the objection against a claim settlement.

SEZNAM ZDROJŮ

I. Odborná literatura

1. FIALA, Zdeněk, Kateřina FRUMAROVÁ, Pavel VETEŠNÍK, Martin ŠKUREK, Eva HORZINKOVÁ, Vladimír NOVOTNÝ, Olga SOVOVÁ a Lenka SCHEU. *Správní řád: Praktický komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-29]. ASPI_ID KO500_p12004CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.
2. HENDRYCH, Dušan. *Správní právo: obecná část*. 6. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckovy právnické učebnice. ISBN 80-7179-442-2.
3. HORZINKOVÁ, Eva a Zdeněk FIALA. *Správní právo hmotné: obecná část*. Praha: Leges, 2010. Student (Leges). ISBN 978-80-87212-55-4.
4. CHUDOMELOVÁ, Zuzana, Marek BERAN, Vratislav JADRNÝ, Šárka NĚMEČKOVÁ a Jaromír NOVÁK. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-29]. ASPI_ID KO127_2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.
5. KADEČKA, Stanislav a Petr PRŮCHA. *Správní právo - obecná část: multimediální učební text*. 2., nezměn. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4588-0.
6. KLÍMA, Karel. *Státověda*. 2., rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011. ISBN 978-80-7380-296-7.
7. KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-820-7.
8. MALAST, Jan. *Správní právo přehledně* [online]. Plzeň: Spravko.cz, 2020 [cit. 2022-10-16]. Dostupné z: <https://www.spravko.cz/produkty/ebook-spravni-pravo-prehledne/>.
9. PRŮCHA, Petr. *Správní právo: obecná část*. 8., dopl. a aktualiz. vyd., (V nakl. Doplněk 3.). Brno: Doplněk, 2012. ISBN 978-80-7380-381-0.
10. ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA aj. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520)* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-29]. ASPI_ID KO89_e2012CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.
11. VANÍČEK, Zdeněk, Pavel MATES a Tomáš NIELSEN. *Zákon o elektronických komunikacích: Komentář* [Systém ASPI]. Nakladatelství Linde [cit. 2022-10-29]. ASPI_ID KO127i2005CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.
12. VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2022-10-29]. ASPI_ID KO634_1992CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

13. VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5.
14. *Základy správního práva a veřejné správy: Zvláštní část: [Určeno pro posl.práv.fak.]*. Brno: Masarykova univerzita, 1994. ISBN 80-210-0908-x.

II. Monitorovací zprávy, výroční zprávy, stanoviska, aj.

1. DRTINA, Martin. Předsedkyně Rady ČTÚ není ve střetu zájmů: TISKOVÁ ZPRÁVA. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2020, 25. 02. 2020 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/tiskova-zprava-predsedkyně-rady-ctu-neni-ve-stretu-zajmu/obrazky/tz20200225.pdf>
2. Informační společnost v číslech: Česká republika a EU [online]. Praha: Český statistický úřad, 2021 [cit. 2022-02-13]. ISBN 978-80-250-3083-7. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/143060187/06100421.pdf/e115d5fc-ea3f-4c4e-a4fd-e789648e6615?version=1.14>
3. *Monitorovací zpráva - 9/2020* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2020 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.9/2020/obrazky/mz-2020-9final.pdf>.
4. *Monitorovací zpráva – 3/2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.3/2021/obrazky/mz-2021-03.pdf>.
5. *Monitorovací zpráva - 4/2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.4/2021/obrazky/mz-2021-04.pdf>.
6. *Monitorovací zpráva – 5/2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.5/2021/obrazky/mz-2021-05.pdf>.
7. Telemarketing – výkladové stanovisko s odpověďmi na nejčastější dotazy veřejnosti. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Ministerstvo průmyslu a obchodu, Český telekomunikační úřad a Úřad pro ochranu osobních údajů, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu-new/telekomunikace/telemarketing/vykladove-stanovisko-telemarketing-a-faq.pdf>.
8. *Výroční zpráva 2021* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/424163/soubory/vyrocniz-pravaceskehotelekomunikacnihouraduzarok2021.pdf>.

III. Webové zdroje

1. 15 let ČTÚ. *www.itpoint.cz* [online]. Praha: ITPOINT, 2020, 21. 05. 2020 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.itpoint.cz/ctu/?i=15-let-ctu-13648>.
2. ADAMCOVÁ, Pavla. Telešmejdi už jen tak nezavolají. Od července jim hrozí pokuta až 50 milionů korun. *zpravy.aktualne.cz* [online]. Praha: Economia, 2022, 03. 07. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/nakupovani/telesmejdi/r~0aba90b6f86711ecba5b0cc47ab5f122/>.
3. Ceník a struktura Premium SMS. *www.platmobilem.cz* [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/premium-sms/jak-poznam-kolik-to-stoji>.
4. Certifikované měření. *nettest.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://nettest.cz/cs/CertMeasurement?step1>.
5. Co je služba m-platba a jak ji používat?. *www.vodafone.cz* [online]. Praha: Vodafone Czech Republic, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/pece/vyuctovani-platby-kredit/platby-mobilem/m-platba/>.
6. Co to jsou služby třetích stran / prémiové služby?. *www.napoveda.gomobil.cz* [online]. České Budějovice: GoMobil, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://napoveda.gomobil.cz/tema/nastaveni-a-parametry-sluzby-sim-karta/co-to-jsou-sluzby-tretich-stran-premiove-sluzby>.
7. Časté otázky - Roaming: Používání mobilního telefonu v EU. *europa.eu* [online]. Brussels, BE: Evropská komise, 2022, 18. 10. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/faq/index_cs.htm.
8. Češi čím dál více investují do chytrých domácností, mají ale i pochyby. *www.idnes.cz* [online]. Praha: Mafra, 2019, 28. 10. 2019 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/ekonomika/domaci/chytra-domacnost-spotrebice-czc-pruzkum.A191024_121032_ekonomika_maz.
9. DIVIŠOVÁ, Jana. Soumrak nevyžádaných hovorů. Bič na obtěžující telefonáty funguje. *www.penize.cz* [online]. Praha: NextPage Media, 2022, 10. 08. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/ochrana-spotrebitele/435888-soumrak-nevyzadanych-hovoru-bic-na-obtezujici-telefonaty-funguje>.
10. DOSEDĚL, Tomáš. Změnu podmínek musí operátor oznámit důrazně, ne jen řádkem ve vyúčtování. *www.mobinfo.cz* [online]. Praha: DK Media Net, 2022, 21. 03. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.mobinfo.cz/zmenu-podminek-musi-operator-oznamit-durazne-ne-jen-radkem-ve-vyuctovani/>.

11. HRON, Lukáš. Ministr chce odpolitizovat ČTÚ. Šéfka úřadu neskrývá zklamání ze schůzky. *www.idnes.cz* [online]. Praha: MAFRA, 2022, 07. 05. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/tech-trendy/cesky-telekomunikacni-urad-hana-tovarkova-ministr-prumyslu-a-obchodu-jozef-sikela-schuzka-mobilni-da.A220506_124301_mob_tech_LHR.
12. HRON, Lukáš. Zapomeňte na otravné hovory. Nevyžádaný telemarketing končí. *www.idnes.cz* [online]. Praha: Mafra, 2022, 22. 06. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/tech-trendy/telemarketing-nevyzadany-hovor-vyslovny-souhlas-verejny-ucastnický-seznam.A220629_130924_mob_tech_LHR.
13. Jak funguje zpoplatnění služeb. *www.platmobilem.cz* [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/audiotex/jak-poznam-kolik-to-stoji>.
14. Jak podat podání na ČTÚ. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/jak-podat-podani-na-ctu>.
15. Jednostranná změna smlouvy musí být oznámena jasně a srozumitelně. *www.itpoint.cz* [online]. Praha: ITPOINT, 2022, 24. 03. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.itpoint.cz/ctu/?i=jednostranna-zmena-smlouvy-14759>.
16. KUČERA, Zdeněk a Jiří MARŠÁL. Navolávání jen se souhlasem!? Analýza novely zákona o elektronických komunikacích pro oblast telemarketingu. *www.pravniprostor.cz* [online]. Ostrava: ATLAS consulting, 2021, 02. 12. 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/ostatni-pravo/navolavani-jen-se-souhlasem-analyza-novely-zakona-o-elektronickykh-komunikacich-pro-oblast-telemarketingu>.
17. MACICH, Jiří. Obtěžující telemarketing se rozrůstá, regulace je nedostatečná. *www.lupa.cz* [online]. Praha: Internet Info, 2011, 19. 01. 2011 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/obtezujici-telemarketing-se-rozrusta-regulace-je-nedostatecna/>.
18. Mám problém se službami 3. Stran. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/mam-problem-se-sluzbami-3-stran>.
19. Máte dotaz? Kontaktujte nás. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/kontaktni-formular>.
20. MIKSA, Martin. Konec otravným hovorům. Od července začne platit zákaz nevyžádaného telemarketingu. *mobilmania.zive.cz* [online]. Praha: CZECH NEWS CENTER, 2022, 28. 06. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://mobilmania.zive.cz/clanky/konec-otravnym-hovorom-od-cervence-zacne-platit-zakaz-nevyzadaneho-telemarketingu/sc-3-a-1355458/default.aspx>.

21. MOTEJL, Otakar. Principy dobré správy. *www.ochrance.cz* [online]. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv, 2022, 20. 01. 2007 [cit. 2022-10-29]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/>.
22. M-platba. *skippay.cz* [online]. Praha: Skip Pay [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://skippay.cz/blog/slovník-pojmu/pismo-m-platba/#redirected>.
23. M-platba. *www.t-mobile.cz* [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/m-platba>.
24. NetTest. *nettest.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://nettest.cz/cs/>.
25. Nevyžádané marketingové hovory – návod. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022, 25. 07. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/nevyzadane-marketingove-hovory-navod>.
26. Nová šéfka telekomunikačního úřadu je ve střetu zájmů, tvrdí ministerstvo. Hrozí jí pokuta až 250 tisíc. *www.irozhlas.cz* [online]. Praha: Český rozhlas, 2020, 30. 01. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/hana-tovarkova-ctu-cesky-telekomunikacni-urad-stret-zajmu-2001301844-ako>.
27. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022, 01. 08. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu-new/urad/organizacni-struktura/organizacni-struktura-ctu-01-08-2022-cz.pdf>.
28. Organizační struktura úřadu. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/organizacni-struktura>.
29. O Úřadu. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/o-uradu>.
30. PASEKOVÁ, Eva. Stát dluží České poště 6 miliard korun. Ta musí platit úroky až čtvrt miliardy ročně, drtí ji inflace. *www.ceska-justice.cz* [online]. Praha: Media Network, 2022, 23. 06. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ceska-justice.cz/2022/06/stat-dluzi-ceske-poste-6-miliard-korun-ta-musi-platit-uroky-az-ctvrt-miliardy-rocne-drti-ji-inflace/>.
31. Plat'te v O2 vyúčtování nejen za aplikace. *www.o2.cz* [online]. Praha: O2 Czech Republic, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.o2.cz/osobni/platba-pres-o2#accordion-a19183-a19180>.
32. Právo: Reklamáce vyúčtování služeb a řešení sporu s operátory. *www.dtest.cz* [online]. Praha: dTest, 2016 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4925/pravo-reklamace-vyuctovani-sluzeb-a-reseni-sporu-s-operatory>.

33. Problémy s Wi-Fi a uspořádání vaší domácnosti. *support.microsoft.com* [online]. Redmond, USA: Microsoft, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://support.microsoft.com/cs-cz/windows/probl%C3%A9my-s-wi-fi-a-uspo%C5%99%C3%A1d%C3%A1n%C3%AD-va%C5%A1%C3%AD-dom%C3%A1cnosti-e1ed42e7-a3c5-d1be-2abb-e8fad00ad32a>.
34. PROCHÁZKA, Jakub. Otravný marketing po telefonu v červenci končí. Firmy potřebují souhlas předem. *www.businessinfo.cz* [online]. Praha: CzechTrade, 2022, 22. 06. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/clanky/otravny-marketing-po-telefonu-v-cervenci-konci-firmy-potrebuji-souhlas-predem/>.
35. Pro veřejnost. *www.platmobilem.cz* [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost>.
36. Průvodce pro volání na zpoplatněné linky (Audiotex). *www.platmobilem.cz* [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/audiotex/co-to-jsou-audiotexove-linky>.
37. Přednášky pro seniory a seniorcentra Český telekomunikační úřad. *akademie.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-29]. Dostupné z: <https://akademie.ctu.cz/>.
38. Přehled formulářů. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/formulare>.
39. Působnost ČTÚ. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>.
40. Roaming: Používání mobilního telefonu v EU. *europa.eu* [online]. Brussels, BE: Evropská komise, 2022, 18. 10. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_cs.htm.
41. SEDLÁK, Jan. Češi vstupují do extraligy internetu. Zasednou ve vedení klíčových světových organizací. *www.e15.cz* [online]. Praha: CZECH NEWS CENTER, 2022, 13. 10. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/technologie-a-media/cesi-vstupuji-do-extraligy-internetu-zasednou-ve-vedeni-klicovych-svetovych-organizaci-1393840>.
42. SEDLÁK, Jan. Ministerstvo průmyslu vypsalo výběrové řízení na nového člena Rady ČTÚ. *www.lupa.cz* [online]. Praha: Internet Info, 2022, 09. 05. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/aktuality/ministerstvo-prumyslu-vypsalo-vyberove-rizeni-na-noveho-clena-rady-ctu/>.
43. SLÍŽEK, David. ČTÚ chce stále regulovat ceny mobilních dat, zveřejnil další verzi analýzy trhu. *www.lupa.cz* [online]. Praha: Internet Info, 2022, 19. 08. 2022 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/aktuality/ctu-chce-stale-regulovat-ceny-mobilnich-dat-zverejnil-dalsi-verzi-analyzy-trhu/>.

44. Už žádné podfuky s inzerovanými a reálnými rychlostmi připojení, slibuje od nového roku ČTÚ. *www.lupa.cz* [online]. Praha: Internet Info, 2020, 29. 12. 2020 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/uz-zadne-podfuky-s-inzerovanymi-a-realnymi-rychlostmi-pripojeni-slibuje-od-noveho-roku-ctu/>.
45. VÁCLAVÍK, Lukáš. ČTÚ si vyšlápne na poskytovatele internetu a jejich inzerované rychlosti neodpovídající skutečnosti. *www.zive.cz* [online]. Praha: CZECH NEWS CENTER, 2020, 24. 09. 2020 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.zive.cz/clanky/ctu-si-vyslappne-na-poskytovatele-internetu-a-jejich-inzerovane-rychlosti-neodpovidajici-skutecnosti/sc-3-a-206104/default.aspx>.
46. VÁCLAVÍK, Lukáš. Konec nadějí. Aukce skončila, čtvrtý velký operátor z ní nevzešel. *www.mobilmania.zive.cz* [online]. Praha: CZECH NEWS CENTER, 2020, 13. 11. 2020 [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://mobilmania.zive.cz/clanky/konec-nadeji-aukce-skoncila-ctvrty-velky-operator-z-ni-nevzesel/sc-3-a-1349861/default.aspx>.
47. Víte, jaký je rozdíl mezi roamingem a mezinárodním voláním?. *www.dtest.cz* [online]. Praha: dTest, 2021, 13. 04. 2021 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-8731/vite-jaky-je-rozdil-mezi-roamingem-a-mezinarodnim-volanim>.
48. Vláda jmenovala novým předsedou rady ČTÚ od února Marka Eberta. *www.ceskenoviny.cz* [online]. Praha: ČESKÁ TISKOVÁ KANCELÁŘ, 2022, 19. 10. 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/vlada-jmenovala-novym-predsedou-rady-ctu-od-unora-marka-eberta/2273712>.
49. Využívání vymezených rádiových kmitočtů. *www.ctu.cz* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad, 2022 [cit. 2022-10-20]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/vyuzivani-vymezenych-radiovykh-kmitoctu>.
50. Zpoplatněné SMS (Premium SMS). *www.platmobilem.cz* [online]. Praha: Asociace provozovatelů mobilních sítí [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/premium-sms/co-to-jsou-premiove-sms>.

IV. Legislativa

1. Důvodová zpráva k zákonu č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 ze dne 13. června 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii.
3. NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii.

4. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6 dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii.
5. Prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení.
6. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů).
7. Směrnice KOMISE 2008/63/ES ze dne 20. června 2008 o hospodářské soutěži na trhu s telekomunikačními koncovými zařízeními.
8. Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
9. Ústavní zákon České národní rady č.1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
10. Všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn.
11. Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, ve znění pozdějších předpisů.
12. Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách).
13. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
14. Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
15. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
16. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do 31. 12. 2021.
17. Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů.
18. Zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.

19. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
20. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
21. Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.

V. Judikatura

1. Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11
2. Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 02. 03. 2006, č.j. 11 Ca 203/2005-30
3. Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 17. 01. 2014, sp. zn. 4 As 98/2013
4. Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 31. 05. 2006, č.j. Konf 6/2005-11
5. Rozsudek soudního dvora ze dne 20. 01. 2005, Johann Gruber proti Bay Wa AG, C-464/01
6. Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 30. 11. 2011, sp. zn. 25 Cdo 3522/2011
7. Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 31. 03. 2009, sp. zn. 33 Cdo 2894/2008
8. Usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 10. 2009, č.j. Konf 62/2009-12
9. Usnesení zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb., o rozhodování některých kompetenčních sporů, ze dne 03. 11. 2010, č.j. Konf 52/2010-9
10. Usnesení zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb., o rozhodování některých kompetenčních sporů, ze dne 14. 09. 2009, č.j. Konf 68/2009-7
11. Usnesení zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb., o rozhodování některých kompetenčních sporů, ze dne 27. 06. 2013, č.j. Konf 17/2013-14

VI. Seznam příloh

1. Tabulka č. 1 – seznam ústředních správních orgánů, str. 14
2. Schéma organizační struktury ČTÚ, str. 80

PŘÍLOHA č. 2 - Schéma organizační struktury ČTÚ

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU

