3. 2. 2022

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Smluvní pokuta ve smlouvě uzavřené se spotřebitelem na trhu elektronických komunikací

Smluvní pokuta je poměrně často se vyskytující institut, který zajišťuje závazek, a to nejen ve spotřebitelských smlouvách uzavíraných na trhu elektronických komunikací. Jejím účelem je zajistit splnění povinnosti dlužníka. V rámci procesu ujednání smluvní pokuty se musí dbát toho, aby byla smluvní pokuta sjednána adekvátně k okolnostem, tedy aby byla přiměřená. Efektivnost vymáhání smluvní pokuty je poměrně vysoká, jelikož není potřeba prokazovat zavinění druhé smluvní strany. Zkrátka stačí, pokud k nějaké skutečnosti zajištěné smluvní pokutou dojde či naopak nedojde.

Z důvodu neexistence žádné zvláštní právní úpravy řešící spotřebitelské smluvní pokuty, bude tato stať při svém zkoumání vycházet z obecných ustanovení o smluvní pokutě stanovených v § 2048 až § 2052 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), z obecných ustanovení o spotřebitelských smlouvách v § 1810 an. OZ a z judikatury k tomuto fenoménu se vážící.

Tento článek nezkoumá smluvní pokutou jako takovou. Autor se domnívá, že její definici a náležitostem již bylo věnováno dostatečné pozornosti, a proto se jim věnuje jen okrajově. Stěžejní otázkou je vztah smluvní pokuty a spotřebitelské smlouvy, která většinu smluvních ustanovení obsahuje v nepřímých smluvních ujednáních.

Bude-li mít operátor zájem zajistit svou pohledávku za spotřebitelem pro případ porušení primární smluvené povinnosti, ujedná si s ním *smluvní pokutu* (sekundární právní povinnost) v určité výši nebo způsob, jakým se výše smluvní pokuty určí. Smluvní pokuta může spočívat i v jiném než peněžním plnění, a to i bez ohledu na skutečnost, zda podnikateli takovým porušením smluvní povinnosti vznikla škoda (§ 2048 OZ). Splněním povinnosti vyplývající ze smluvní pokuty nezaniká primární smluvní povinnost spotřebitele pokutou utvrzená, není-li stanoveno jinak (§ 2049 OZ). Smluvní pokuta je k hlavnímu právnímu vztahu v akcesorickém postavení, tedy není-li hlavní právní vztah platný, platí totéž i o smluvní pokutě. Rovněž platí, že odstoupení od smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty (§ 2005 odst. 2 OZ).

Funkce smluvní pokuty lze charakterizovat slovy: *(i) zajištění, (ii) kompenzace*, *(iii) prevence*, *(iv) sankce* a *(v) reparace*. Jednotlivé funkce smluvní pokuty se mohou v závislosti na stádiu závazku prolínat, získávat nebo naopak ztrácet na své intenzitě. Je očividné, že při uzavírání smlouvy je dominantní funkcí smluvní pokuty prevence a zajištění. Naopak dojde-li k porušení sjednané povinnosti, probouzí se funkce sankční, kompenzační či reparační.[1]

Ad i) Rozsah a účinnost *zajišťovací funkce* je sporný, ale ani přes tuto skutečnost nelze zpochybnit její existenci, viz např. komentář od Hulmáka, který říká: *„Skutečnost, že smluvní pokuta není vhodným „zajišťovacím“ prostředkem v případě každého potenciálního (především nesolventního) dlužníka, samozřejmě neoprošťuje smluvní pokutu od její zajišťovací funkce ve smyslu motivačního faktoru.“*[2]

Ad ii) Ve vztahu ke *kompenzační funkci* platí vyvratitelná právní domněnka, že pokud je ujednána smluvní pokuta, nemá věřitel právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje (§ 2050 OZ). Z čehož vyplývá, že výchozím nastavením smluvní pokuty je

kompenzační funkce pokrytí náhrady způsobené škody. Tato funkce přináší největší výhodu v tom, že se operátor vyhne nutnosti složitě prokazovat (pomocí znaleckých posudků) škůdcovo protiprávní jednání, vznik škody, zavinění a příčinnou souvislost vzniku škody. Stačí mu proto pouze sjednat si se spotřebitelem smluvní pokutu. V praxi se § 2050 OZ zpravidla deroguje, což ještě ale neznamená, že operátor přistupuje k vymáhání jak smluvní pokuty, tak i náhrady škody, a to zejména u nižších částek a v případech, ve kterých by se škoda složitě prokazovala.

Ad iii) Preventivní funkci smluvní pokuta plní z toho titulu, že se jedná o typické opatření, které má za cíl omezovat, bránit, nebo alespoň snižovat pravděpodobnost výskytu nějakého nežádoucího jevu.

Ad iv) Sankční funkci lze spatřovat zejména v tom, že v případě nesplnění primární právní povinnosti přichází sankce (potrestání) v podobě sekundární právní povinnosti, přičemž však primární právní povinnost tímto nezaniká (§ 2049 OZ).

Ad v) Reparační funkce nastává pouze v případech, kdy porušením povinnosti dojde u oprávněného ke vzniku reálné škody, kterou má smluvní pokuta nahradit.

Dle zákonné úpravy v § 2048 až § 2052 OZ není nezbytně nutné, aby sjednání smluvní pokuty mělo písemnou formu, tak jako tomu bylo v právní úpravě předchozí. V zásadě může být sjednána i ústně. Zároveň však pro účely jednoznačné průkaznosti řádného ujednání smluvní pokuty nelze než doporučit právě písemnou formou. Což bývá i jeden z argumentů, proč zpravidla i smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřené podle § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“) bývá v písemné formě, je-li v ní nějaký závazek zajištěn právě smluvní pokutou.

Má-li být smluvní pokuta platně sjednaná a vymahatelná, musí být její výše přiměřená. V opačném případě by se jednalo o neplatnou, právem nevymahatelnou, smluvní pokutu. V každém jednotlivém případě budou při posuzování přiměřenosti smluvní pokuty zkoumány okolnosti konkrétního případu a bude tak záležet na uvážení soudu či správního orgánu (§ 2051 OZ).

Záludnost přiměřenosti smluvní pokuty je patrná i z judikatury, neboť dle názoru NS ČR v některých konkrétních případech lze považovat za maximální přípustnou výši smluvní pokuty částku rovnající se 0,5 % denně,[3] ale v jiném konkrétním případě se bude za maximální možnou přípustnou výši smluvní pokuty považovat smluvní úrok ve výši 1 % denně.[4] A naopak dokonce i smluvní pokutu ve výši „pouhého“ 0,1 % denně z dlužné částky lze v některých konkrétních případech shledat nepřiměřenou.[5] Z výše uvedené rozhodovací praxe tedy vyplývá, že nelze bez předchozích znalostí konkrétních okolností případu paušálně stanovit, jaká výše úroků je ještě přijatelná a jaká již nikoliv.

Někteří operátoři proto smluvní pokutu v případě dlužné částky častokráte ani nesjednávají a spokojí se pouze se zákonným úrokem z prodlení či vůbec žádným, neboť v kontextu výše uvedeného by sjednání přiměřené výše smluvní pokuty mohlo být problematické. Pokud už smluvní pokutu za prodlení sjednávají, tak ji sjednávají v paušální výši, jako například společnost T-Mobile. Ta uplatňuje dle svého ceníku smluvní pokutu za prodlení s úhradou dlužné částky delší než 1 den sankci ve výši 150 Kč a v případě prodlení s úhradou delší než 21 dní dokonce další částku ve výši 1.000 Kč (nezaměňovat s nákladově orientovanou upomínkou upozorňující na možné omezení služeb ve výši 130 Kč).[6] Benevolentnější je společnost Vodafone, která sice za odeslání upomínky pro včasné nezaplacení vyúčtování účtuje 180 Kč, ale smluvní pokutu za prodlení s úhradou dlužné částky sjednanou nemá.[7] Společnost O2 smluvní pokutu rovněž nesjednává a vyžaduje pouze poplatek za zpracování a odeslání upomínky při prodlení s úhradou vyúčtování ve výši 181,50 Kč.[8] Z pohledu autora se tedy v tomto ohledu nejvíce proklientsky (prospotřebitelsky) chová společnost Vodafone, ovšem ani u společnosti T-Mobile se autor nedomnívá, že by soud potažmo Český telekomunikační úřad (dále též „ČTÚ“) nárok na smluvní pokutu měl důvod nepřiznat (např. z důvodu nepřiměřenosti).

K otázce kumulování smluvní pokuty a smluvních úroků z prodlení judikoval NS ČR, že existence

současného nároku na smluvní úroky z prodlení a smluvní pokuty je v pořádku, a že se nejedná o rozpor s dobrými mravy.[9] Avšak v zahraničí kumulace smluvních úroků z prodlení a zákonných úroků z prodlení tak obvyklá není.

Smluvní pokuta může být sjednána za jakékoliv porušení smlouvy (tedy nejenom za prodlení s úhradou). U většiny operátorů dochází k uplatnění smluvní pokuty, pokud spotřebitel řádně a včas nevrátí pronajaté či zapůjčené zařízení nezbytné k příjmu signálu (modem, router, CA modul). Výši této smluvní pokuty operátoři odvozují od pořizovací hodnoty konkrétního zařízení, obvykle ve výši 2.000/5.000 Kč za řádně a včas nevrácené zařízení.[10] Dále je vhodné poznamenat, že pro platnost smluvní pokuty je irelevantní, pod jakým názvem bude schována, proto se s ní lze setkat (i) v podobě různých názvů poplatků (např. administrativních).

V otázce přiměřenosti smluvní pokuty (i) v otázce případného rozhodování o moderaci výše smluvní pokuty nejsou vůbec relevantní osobní ani majetkové poměry povinného ze smluvní pokuty, ale výhradně hodnota a význam zajišťované povinnosti.

Výkon práva odstoupit od smlouvy nebo vypovědět smlouvu (např. z důvodu porušení povinností spotřebitele a výkonu práva operátora) nemůže založit nárok na zaplacení smluvní pokuty, neboť takové chování je zcela jistě v rozporu s dobrými mravy, což konstatoval i NS ČR.[11]

Absolutní zákaz smluvních pokut v nepřímých smluvních ujednáních

„V rámci spotřebitelských smluv ujednání zakládající smluvní pokutu nebo jiné obdobně znevýhodňující ustanovení zásadně nemůže být součástí tzv. všeobecných obchodních podmínek, nýbrž toliko spotřebitelské smlouvy samotné (listiny, na niž spotřebitel připojuje svůj podpis).[12] Byť se jedná o nález ještě z doby předchozí právní úpravy, je stále aktuální. Což potvrzuje i rozhodovací praxe ČTÚ, která tento judikát považuje stále za přiléhavý, neboť smluvní pokuty ve smlouvách o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle něj posuzuje.

Z pohledu spotřebitele se nepochybně jedná o přínosný nález, který přispívá k posílení právní jistoty a srozumitelnosti spotřebitelských smluv. U žádného z operátorů se délka obchodních podmínek (zpravidla) nepohybuje pod 5 stran formátu A4 a případné „schování“ smluvní pokuty do obchodních podmínek by tedy bylo velmi snadné.[13] Konkrétně Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone mají 6 stran.[14] Zatímco Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile mají pouze 5 stran.[15] A poslední z porovnávaných podmínek – Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti O2 mají dokonce 17 stran.[16]

Pro úplnost autor dodává, že *„…při argumentaci jakýmkoliv soudním rozhodnutím je třeba vždy text takového rozhodnutí vnímat v kontextu původního řízení, v němž bylo rozhodnutí vydáno. Soud vždy rozhoduje v konkrétní věci tak, že aplikuje právní normy na zjištěný skutkový stav. Jsou-li skutkové okolnosti v posuzovaném případu odlišné, nelze závěry soudního rozhodnutí v jiné věci bez dalšího přebírat.“*[17] Lze tedy dojít k závěru, že výše uvedený absolutní zákaz smluvních pokut ve všeobecných obchodních podmínkách nelze považovat za generální a paušální, neboť v bodě 31 předmětného nálezu soud uvádí, že *„…nelze závěry Ústavního soudu interpretovat jako a priori vyloučení (příkladmo) jmenovaných podstatných ujednání ze spotřebitelských smluv obecně, nýbrž* ***zejména jako omezení*** *jejich uplatnění v tzv. všeobecných obchodních podmínkách…“*[18] Jinými slovy i samotný soud v tomto bodě hovoří o omezení, nikoliv o paušálním zákazu.

Po detailním prostudování výše uvedeného judikátu se tedy lze dobrat k závěru, že například ve spotřebitelské smlouvě samotné (listině, na níž spotřebitel připojuje svůj podpis) je možné zakotvit ustanovení zakládající smluvní pokutu jako takovou a její konkrétní výši pak specifikovat odkazem na zbylou smluvní dokumentaci, tj. obchodní podmínky nebo ceník. Judikát spíš **stanovil mantinely,** za kterých lze smluvní pokutu do obchodních podmínek sjednat, než že by striktně takovou možnost

vyloučil.[19] Bývalý fixní poskytovatel UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „UPC“), jehož právním nástupcem se od 1. dubna 2020 stal Vodafone, zareagoval na tento judikát tak, že do textu smlouvy přidal písm. d), které zní: *„Účastník prohlašuje, že se zavazuje uhradit smluvní pokutu dle ceníku, pokud nevrátí pronajaté Přijímací zařízení včas a v pořádku (7.4 a 7.5 Podmínek);“*. V příslušném ceníku, který byl platný v době uzavírání dané smlouvy se spotřebitelem, pak následně uvedl přesnou výši smluvní pokuty podle konkrétního typu přijímacího zařízení.

Odlišně se k těmto judikovaným mantinelům ale postavil operátor T-Mobile. Ten vědomě vymáhal neplatně sjednané smluvní pokuty prostřednictvím inkasní agentury, když nejprve u ČTÚ podal návrhy na rozhodnutí sporu o zaplacení dlužných částek za poskytnuté služby a současně i o zaplacení smluvních pokut a následně je vzal zpět poté, kdy ČTÚ začal požadavky na zaplacení smluvních pokut z tohoto důvodu zamítat. Za tuto agresivní obchodní praktiku dostal operátor T-Mobile od ČTÚ úhrnnou pokutu ve výši 500.000 Kč, jelikož využil svého silnějšího postavení a vyšší právní erudovanosti. T-Mobile na rozdíl od spotřebitelů totiž věděl, že smluvní pokuty sjednané pouze ve všeobecných podmínkách jsou absolutně neplatné.[20]

Dalo by se říci, že na předmětný judikát zareagoval i zákonodárce, který s přijetím občanského zákoníku v jeho § 1753 stanovil, že: „ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží…“ Nelze tedy a priori tvrdit, že smluvní pokuta nebo rozhodčí doložka jsou absolutně neplatné, dokud nedojde v každém jednotlivém případě k prozkoumání a posouzení, zda je právě v tomto případě takové ujednání překvapivé, či nikoliv.

Důkazem toho, že je nezbytné detailně se zabývat okolnostmi případu, je další rozsudek týkající se T-Mobilu. Ten stanovil, že na smlouvě samotné (listině, na kterou spotřebitel připojil svůj podpis) není dostatečně konkrétně určena smluvní pokuta, nýbrž obsahuje pouze ustanovení, které odkazuje na další smluvní dokumentaci, aniž by bylo stanoveno, jaká konkrétní práva či povinnosti jsou smluvní pokutou zajištěny a kde je v dokumentech má spotřebitel hledat. Ani zde soud a priori nepovažoval smluvní pokutu za neplatnou z důvodu, že ustanovení zakládající smluvní pokutu bylo obsaženo v obchodních podmínkách, ale o její neplatnosti rozhodl až na základě analýzy, zda sjednání smluvní pokuty obstojí ve světle ustanovení o ochraně spotřebitele.[21]

Nedostatečně ukotvená zákonná úprava a judikáty umožněná diskreční pravomoc při posuzování platnosti smluvní pokuty ve svém důsledku může být nevhodná i pro spotřebitele z důvodu absence právní jistoty, neboť jeho znalost judikatury bude ještě méně pravděpodobná než znalost samotného zákona. V takovém případě může spotřebitelova neznalost vyústit v situaci, kdy spotřebitel dobrovolně uhradí smluvní pokutu uvedenou v obchodních podmínkách, aniž by si byl vědom toho, že má právo toto rozporovat a v případném sporu by proti operátorovi uspěl.[22]

Vhodným příkladem znázorňujícím mylné interpretování judikovaného přístupu ke smluvním pokutám sjednaným se spotřebiteli je požadavek ČTÚ na stanovení konkrétní výše smluvní pokuty přímo do smlouvy u bývalého poskytovatele UPC.[23]

Lze shrnout, že v některých případech bude smluvní pokuta sjednaná v nepřímých ujednáních smlouvy považována za platně sjednanou, ale jindy nikoliv. Ústavní soud spíše pouze vytyčil mantinely pro užití smluvních pokut, než že by provedl jejich absolutní zákaz. Bude tak nutné se zabývat skutkovými okolnostmi před vyslovením jednoznačného názoru, zda je platná, či nikoliv. Ústavním soudem judikovaný přístup k posouzení platnosti se tak jeví býti jako moudrý a pragmatický, ovšem dává velkou míru diskrece rozhodujícímu orgánu. Ten zejména v bagatelních sporech, ve kterých se podnikatel nemá příležitost dostatečně bránit takovému rozhodnutí, může být zneužíván v neprospěch operátora. Stojí tedy za úvahu, aby se zákonodárce zamyslel nad případným vložením náležitostí spotřebitelských smluvních pokut přímo do zákona.

Sankce za předčasné ukončení smlouvy

Smlouvy s operátory bývají uzavírané jak na dobu určitou, tak neurčitou. Ukončit smlouvu, která je uzavřená na dobu neurčitou, je podstatně jednodušší. Stačí k tomu smlouvu zkrátka vypovědět a po uplynutí výpovědní doby (jejíž délka v případě veřejně dostupné služby elektronických komunikací nesmí překročit 30 dní) je služba ukončena, nebo na žádost účastníka převedena k jinému poskytovateli. Nově je dokonce možné, aby si koncový uživatel **mohl ponechat právo** na přenesení čísla národního číslovacího plánu k jinému poskytovateli i **po dobu nejméně jednoho měsíce po ukončení smlouvy**, ledaže se tohoto práva vzdá.

Nejdiskutovanějším a pro spotřebitele nejcitlivějším je nepochybně institut smluvní pokuty za předčasné ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou. Touto sankcí operátoři odrazují účastníka od změny poskytovatele a zároveň si tím zajištují dlouhodobé příjmy pro své snazší plánování ekonomického hospodaření. V případě, že se účastník rozhodl k přechodu ke konkurenci nikoliv k datu výročí smlouvy, operátoři často sankcionovali toto chování enormně vysokými pokuty. Z toho důvodu vznikla zákonná limitace výše sankce, jakou lze uplatnit vůči spotřebiteli. Limitace se v průběhu času a v závislosti na míře lobbingu měnila, a právě tomu jsou věnovány následující řádky.

Zpočátku chyběla speciální úprava (limitace), proto bylo možné sankcionovat libovolně. Operátoři tak uplatňovali sankci ve výši, která odpovídala **součtu všech zbývajících paušálů** do konce uplynutí doby určité smlouvy.

Novelou účinnou od 1. ledna 2012 byla poskytovatelům uložena alespoň povinnost, že ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací musí být vždy uvedena: *„výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, včetně výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli k využívání služby poskytnuto“*. Tímto došlo alespoň k zajištění větší transparentnosti výše sankce [§ 63 odst. 1 písm. p) ZEK, ve znění zákona č. 468/2011 Sb.].

Tzv. Husákova novela po vzoru převzatém z francouzského trhu přinesla s účinností ode dne 8. srpna 2013 přelomovou ochranu účastníka, když definovala, že výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, nesmí být vyšší než **jedna pětina součtu měsíčních paušálů** zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Plus výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek [§ 63 odst. 1 písm. p) ZEK, ve znění zák. č. 214/2013 Sb.].

Husákova novela přinesla spolu s již zmíněným i zákaz automatického prodlužování smluv (§ 63 odst. 10 ZEK, ve znění zák. č. 214/2013 Sb.) a přísnější pravidla při jejich uzavírání na dálku (konfirmace dle § 63 odst. 9 ZEK, ve znění zák. č. 214/2013 Sb.). Zákaz automatického prodlužování smluv nebyl absolutní, šlo o povinnost operátora zajistit výslovný souhlas s automatickým prodloužení smlouvy, a to v rozmezí nejdříve tři měsíce a nejpozději jeden měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou. Neobstály by proto ani případné pokusy operátorů inkorporovat souhlas s automatickou prolongací předem do smlouvy, jelikož souhlas musel být explicitně udělen v daném časovém rozmezí. Takové případné prohlášení by bylo neplatné z důvodu rozporu se zákonem, jelikož šlo proti jeho smyslu a účelu. K zamýšlenému zvýšení kýženého konkurenčního boje nástrojem, který měl docílit toho, že operátoři si budou muset své zákazníky více hýčkat a nabízet lepší ceny, došlo sporadicky, a proto lze novelu v tomto ohledu hodnotit spíše jako méně zdařilou. Byť cílem dle odůvodnění pozměňovacího návrhu předložené novely bylo nastavit spravedlivé podmínky pro oba dva subjekty, jelikož se přiměřeně chrání jak spotřebitel, tak i podnikatel. Současná novela ZEK účinná od 1. 1. 2022, nově zavádí v tomto ohledu další povinnost pro podnikatele, a to že v případě, kdy bude smlouva uzavřená na dobu určitou s autoprolongací, je podnikatel poskytující danou službu povinen před výročím informovat účastníka o **nejvýhodnějších cenách** za jím poskytované služby (§ 63b odst. 3 a 4 ZEK).

Tato textace nevydržela dlouho, účinná byla pouze od 8. 8. 2013 do 3. 12. 2014. Díky lobbingovým

tlakům byl přijat zák. č. 258/2014 Sb., který do § 63 odst. 1 písm. p) ZEK protlačil slovo spotřebitel, čímž došlo k zásadnímu omezení práv slabší smluvní strany. Jelikož živnostníci se najednou dostali mimo rámec této právní ochrany i přesto, že se v zásadě často jednalo o stejné fyzické osoby, které jen z daňových důvodů uzavřely smlouvy na IČO (např. kadeřnice či truhlář). Je nutné podotknout, že v zásadě se jedná o osoby se stejným právním povědomím jako má spotřebitel.

Tento stav zůstal až znepokojivě dlouho, a to až do 1. 4. 2020, kdy byla přijata novela, dle které úhrada může být požadována pouze v případě, pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření. A její výše nesmí být vyšší než **jedna dvacetina součtu** měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Dokonce je zde dovětek *(„jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy“)*, že výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. Zákonodárce totiž znal způsob, jakým se operátoři danou limitaci pokoušeli obcházet. Dále může být požadována výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek [§ 63 odst. 1 písm. p) ZEK ve znění zákona č. 311/2019 Sb.], což nelze hodnotit jinak než jako spravedlivé. Tato ochrana se uplatní na spotřebitele, tak i na podnikající fyzickou osobu (§ 63 odst. 13 ZEK ve znění zákona č. 311/2019 Sb.).

Současný stav lze dle názoru autora hodnotit jako uspokojivou ochranu spotřebitele i fyzické osoby podnikající, neboť operátor má nárok požadovat odškodnění pouze v prvních třech měsících od uzavření smlouvy. Je nepochybné, že poskytovateli při uzavření smlouvy vznikají náklady s tímto procesem související, proto alespoň 5% sankce se zdá být přiměřenou. Zároveň nelze opomenout, že někteří operátoři, se rozhodli částku z důvodu velké administrativní náročnosti nepožadovat.

Množstevní sleva vs. sankce za předčasné ukončení smlouvy

Až do dne 1. 4. 2020 bylo běžnou praktikou společnosti UPC používat tzv. cenové určení, které zjednodušeně řečeno spočívalo v množstevní (věrnostní) slevě za odebrané měsíce služby.[24] Nejednalo se o nic neobvyklého, s tímto konstruktem se lze setkat dennodenně, například u potravin, drogérie nebo jiného typu zboží. V e-shopu společnosti Alza je v případě koupě jednoho kusu zboží kupní cena 113,99 Kč za kus, ale už v případě koupě dvou kusů je cena 109 Kč za kus a od 4 a více kusů je kupní cena dokonce pouhých 89 Kč za kus.[25]

Analogicky lze tento princip využívat též na trhu elektronických komunikací, jen se musí trochu modifikovat. Operátor UPC tedy zvolil podobnou cenovou politiku. Stanovil, že pokud spotřebitel odebere služby v množství 12 kusů, tj. dvanáct měsíčních paušálních plateb po sobě jdoucích, nebude služba internetu stát 700 Kč za jeden měsíc, ale 500 Kč. Z důvodu, že dlouhodobé poskytování služeb je již ze své podstaty odlišné od jednorázové koupě zboží, vypořádal se s tímto operátor tak, že slevu poskytoval průběžně, ale právní nárok na ni spotřebiteli vznikl teprve odebráním „dvanácté“ služby. Tento obchodní model však někdy mohl znamenat, že pokud nedošlo k odebrání všech dvanácti paušálních služeb, operátor UPC doúčtoval rozdíl v ceně standartní a věrnostní, tedy množstevní slevu v rozsahu příslušných měsíců neposkytl.[26]

ČTÚ se s touto strategií operátora úplně neztotožnil. Argumentoval, že svým obsahem se nejedná o ujednání o množstevní slevě, ale o smluvní pokutu za předčasné ukončení smlouvy, a to s odkazem na rozsudek NS ČR ze dne 19. října 2016 sp. zn. 31 Cdo 2674/2014. Dle názoru uvedeného v citovaném rozhodnutí představuje formulace ve znění: *„V případě, že nebude dodržena splatnost faktury vycházející ze smluvních podmínek, bude dofakturována částka poskytnuté slevy k plné úhradě inzerce“* ujednání o smluvní pokutě. O přiléhavosti tohoto judikátu na zde uvedenou situaci lze minimálně polemizovat, neboť v dané věci byl posuzován případ spotřebitele, který měl na plnění se slevou *a priori* nárok, a teprve v důsledku porušení jiných právních povinností měl spotřebiteli

nárok na slevu zpětně zaniknout. Podle názoru autora je právní kvalifikace soudu zcela pochopitelná, ale zmíněný judikát není přiléhavý na tento případ operátora UPC, ve kterém nárok na slevu spotřebiteli nevznikl v okamžiku uzavření smlouvy, ale až v případě splnění podmínek, ke kterému nedošlo. Nejednalo se proto o odebrání slevy zpětně, ale o nevzniknutí nároku na slevu, a proto by se tak dle výše uvedeného judikátu nemělo jednat o smluvní pokutu. Operátor UPC se bránil zejména argumentem, že: *„v době uzavření smlouvy došlo ke sjednání závazného příslibu odpůrce* (společnost UPC – pozn. autora) *poskytnout navrhovatelce bez dalšího slevu v budoucnu, a to za podmínky, že dojde k naplnění minimální doby hlavního plnění (12 měsíců).“*[27]

Jak již bylo uvedeno dříve, sankci (smluvní pokutu) za předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou limitoval a stále limituje ZEK. A vzhledem k tomu, že ČTÚ v těle spotřebitelské smlouvy u operátora UPC v tomto případě nenalezl žádné ustanovení na základě, kterého by se jednalo o platně sjednanou smluvní pokutu[28], aby bylo možno uznat částku alespoň do této limitované výše v té době do výše jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy), byl nárok na smluvní pokutu (potažmo cenové určení) v plné výši zamítnut.[29]

ČTÚ v daném případě zaujal právní názor, že se materiálně jedná o smluvní pokutu za předčasné ukončení závazku. Proto se dá výše uvedená praktika považovat za zřejmou snahu UPC obejít maximální výši jakéhokoliv poplatku za předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou, stanoveného v § 61 odst. 1 písm. p) ZEK ve znění účinném do 31. 3. 2020.[30] Autor se s názorem ČTÚ neztotožňuje, neboť judikát, na kterém staví nepřípustnost cenového ujednání, nepovažuje za zcela přiléhavý, ale vnímá ze strany UPC jistou míru překvapivosti takovéhoto institutu. Zajímavé je, že v některých případech se jednalo o výhodnější úpravu, než jakou stanovoval zákon. Záleželo přitom na tom, zda se spotřebitel rozhodl předčasně ukončit smlouvu spíše blíže ke dni začátku smlouvy, anebo jejího konce. Kuriozním je i skutečnost, že žádný jiný autorovi známý operátor neuplatňoval stejnou či podobnou praktiku jako právě UPC.

Závěr

Tato stať se věnovala právní úpravě smluvní pokuty ve smlouvě uzavřené se spotřebitelem na trhu elektronických komunikací, a to včetně související rozhodovací praxe soudů a ČTÚ. Zároveň rozebírala, zda platí absolutní zákaz smluvních pokut v nepřímých smluvních ujednáních (obchodní podmínky, ceník atp.). Dospěla k závěru, že ze strany ÚS ČR byly judikovány pouze mantinely, v jakých může být smluvní pokuta sjednána v nepřímých smluvních ujednáních, a tedy že neexistuje paušální absolutní zákaz. Tento závěr obsahují a potvrzují i některá rozhodnutí NS ČR.

Taktéž se věnovala možným sankcím za předčasné ukončení smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, její případné výši a jejímu vývoji v čase.

Mgr. Daniel Martiška,
Legal Counsel

---

[1] OVEČKOVÁ, Oľga. Zmluvná pokuta. 2. prepracované a doplnené vydanie. Bratislava: Iura Edition, 2011, s. 47.

[2] HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 1281–1282.

[3] Rozsudek NS ČR sp. zn. 29 Cdo 1583/2000 ze dne 10. dubna 2001, Rozsudek NS ČR sp. zn. 33 Odo 447/2005 ze dne 22. června 2006, Rozsudek NS ČR sp. zn. 33 Odo 810/2006 ze dne 27. července 2006 a Rozsudek NS ČR sp. zn. 33 Odo 438/2005 ze dne 30. května 2007.

[4] Rozsudek NS ČR sp. zn. 21 Cdo 4956/2007 ze dne 13. listopadu 2009 a Rozsudek NS ČR sp. zn. 28 Cdo 3113/2007 ze dne 11. října 2007.

[5] Rozsudek NS ČR sp. zn. 29 Cdo 3667/2010 ze dne 26. září 2012.

[6] Viz Ceník tarifů a služeb pro tarifní a Twist zákazníky T-Mobile platný k datu 22. březnu 2021 s. 40–41 [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupný >>> zde.

[7] Přehled tarifů a služeb (Ceník) společnosti Vodafone Czech Republic a.s. platný od 12. února 2021 s. 38 [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupný >>> zde.

[8] Ceník základních služeb společnosti O2 Czech Republic a.s., účinný od 1. 3. 2021, s. 4 [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupný >>> zde.

[9] Viz např. Rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 23 Cdo 1599/2010 ze dne 23. září 2011 a zejména Rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 33 Odo 47/2202 ze dne 4. března 2002.

[10] Viz např. Ceník služeb UPC Česká republika, s.r.o., pro domácnosti, účinný od 30. 8. 2019 do 1. 9. 2019 [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupný >>> zde.

[11] Rozsudek NS ČR sp. zn. 32 Cdo 4469/2010 ze dne 18. října 2011.

[12] Nález ÚS ČR sp. zn. I. ÚS 3512/11 ze dne 11. listopadu 2013.

[13] KOZÁKOVÁ, Dominika. Obchodní smlouvy uzavírané se spotřebitelem. Praha, 2016. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Právnická fakulta, s. 54–55.

[14] Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společnosti Vodafone Czech Republic a. s., účinné od 1. 10. 2020 [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupné >>> zde.

[15] Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., účinné od 26. ledna 2014. [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupné >>> zde.

[16] Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti O2 Czech Republic a.s., účinné 1. 4.

2020 [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupné >>> zde.

[17] Nález ÚS ČR sp. zn. III. ÚS 950/17 ze dne 19. prosince 2017.

[18] Nález ÚS ČR sp. zn. I. ÚS 3512/11 ze dne 11. listopadu 2013.

[19] Rozsudek NS ČR sp. zn. 33 ICdo 45/2017 ze dne 28. 3. 2018, Rozsudek NS ČR sp. zn. 33 Cdo 961/2017 ze dne 25. 4. 2018.

[20] ČTÚ Monitorovací zpráva říjen 2018, Praha, s. 2 [online]. [cit. 2021-03-20]. Dostupné >>> zde.

[21] Rozsudek NS ČR sp. zn. 32 Cdo 86/2015 ze dne 28. února 2017.

[22] KOZÁKOVÁ, Dominika. Obchodní smlouvy uzavírané se spotřebitelem. Praha, 2016. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Právnická fakulta, s. 55.

[23] ČTÚ, Spotřebitelský semafor, Hodnocení UPC, (oddíl 1. Struktura smluvních dokumentů (přehlednost, srozumitelnost), 4. bod shora). ČTÚ [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupné >>> zde.

[24] Rozhodnutí ČTÚ č. j. ČTÚ-51 935/2016-603 ze dne 25. června 2018, s. 3.

[25] Viz webové stránky e-shopu společnosti ALZA [online]. [cit. 2021-03-11]. Dostupné >>> zde.

[26] Rozhodnutí ČTÚ č. j. ČTÚ-51 935/2016-603 ze dne 25. června 2018, s. 3.

[27] Rozhodnutí ČTÚ č. j. ČTÚ-7 638/2017-637/VI. vyř. – PáM ze dne 5. února 2018, s. 3.

[28] Ibid, s. 2.

[29] Ibid, s. 1.

[30] Rozhodnutí ČTÚ č. j. ČTÚ-7 638/2017-637/VI. vyř. – PáM ze dne 5. února 2018, s. 3.

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Nová éra v boji proti nekalým obchodním praktikám: Co přinese nové procesní nařízení EU?

- Licence LUC v podnikatelské strategii provozovatelů dronů
- Péče rodičů po novele od 1.1.2026
- K ukončování služebního poměru po novele zákona o státní službě
- Aktuality z práva internetu: kybernetická bezpečnost a online řešení sporů
- Zelené standardy pro výstavbu a renovace: jaké povinnosti přinese nová evropská úprava?
- Byznys a paragrafy, díl 25.: Započtení
- Zrušení bytového spoluvlastnictví včetně limitů soudní ingerence
- 2. díl ze série Pravidla a odpovědnost při provozování zimních sportů: Povinnosti provozovatele při závodech a trénincích: zabezpečení tratí a oddělení veřejného a sportovního provozu
- Protokol o předání díla jako podmínka zaplacení jeho ceny a k možné změně soudní praxe
- Rozsáhlá novela rodinného práva účinná od 1.1.2026