

VÝKLADOVÉ STANOVISKO ENERGETICKÉHO REGULAČNÍHO ÚŘADU č. 2/2018

k požadavkům na obsah a způsob uveřejňované a oznamované informace o zvýšení ceny nebo o změně jiných smluvních podmínek podle § 11a odst. 1 ve spojení s § 11a odst. 5 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů (aktualizace výkladového stanoviska č. 2/2011 a 4/2012)

OBSAH:

1. Relevantní ustanovení právních předpisů
2. Účel výkladového stanoviska
3. Požadavky na obsah uveřejněné a oznamované informace o zvýšení cen nebo změně jiných smluvních podmínek podle § 11a odst. 1 a 5 energetického zákona
4. Způsob oznámení o zvýšení cen nebo změně jiných smluvních podmínek
5. Upozornění na charakter výkladového stanoviska

1. RELEVANTNÍ USTANOVENÍ PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ

Předpis

- Zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „energetický zákon“)
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“)
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/72/ES o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou (dále jen „směrnice 2009/72/ES“)
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/73/ES o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem (dále jen „směrnice 2009/73/ES“)

Ustanovení

- § 11a odst. 1 energetického zákona

- § 11a odst. 5 energetického zákona
- § 2 odst. 1 písm. a), § 4 a násl., § 12 zákona o ochraně spotřebitele
- Příloha I odst. 1 písm. b) směrnice 2009/72/ES
- Příloha I odst. 1 písm. b) směrnice 2009/73/ES

2. ÚČEL VÝKLADOVÉHO STANOVISKA

Členské státy jsou podle ustanovení čl. 3 odst. 7 směrnice 2009/72/ES a čl. 3 odst. 3 směrnice 2009/73/ES povinny zabezpečit vysokou úroveň ochrany spotřebitele, zejména s ohledem na transparentnost týkající se smluvních podmínek, obecných informací a mechanismů řešení sporů. Tato opatření musí zahrnovat opatření uvedená v příloze I, alespoň pokud jde o zákazníky v domácnostech. Podle přílohy I písm. b) směrnice 2009/72/ES a směrnice 2009/73/ES jsou členské státy především povinny zajistit, aby zákazníci byli včas a dostatečně jasně a srozumitelně informováni o každém úmyslu změnit smluvní podmínky.

Členské státy jsou současně povinny zajistit, aby zákazníci mohli svobodně odstoupovat od smluv, pokud nesouhlasí s novými podmínkami, které jim oznámil jejich poskytovatel služeb v elektroenergetice a plynárenství.

Energetický zákon stanoví lhůtu pro oznámení zvýšení cen dodávky elektřiny nebo plynu nebo změny jiných podmínek dodávek elektřiny nebo plynu (dále jen „zvýšení cen nebo změna jiných smluvních podmínek“), zatímco obsah tohoto oznámení není zákonem komplexně stanoven a způsob, resp. forma oznámení není zákonem v potřebné míře konkretizována.

Energetický regulační úřad jako správní orgán s působností výkonu regulace v energetických odvětvích a výkonu dozoru nad dodržováním povinností stanovených energetickým zákonem vydává podle ustanovení § 17e odst. 1 písm. d) energetického zákona výkladové stanovisko k ustanovení § 11a odst. 1 a 5 energetického zákona.

3. POŽADAVKY NA OBSAH UVEŘEJNĚNÉ A OZNAMOVANÉ INFORMACE O ZVÝŠENÍ CEN NEBO ZMĚNĚ JINÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK PODLE § 11A O DST. 1 a 5 ENERGETICKÉHO ZÁKONA

Ustanovení § 11a odst. 1 energetického zákona stanoví **povinnost dodavatele uveřejňovat platné smluvní podmínky** (ceníky, obchodní podmínky) a způsob tohoto uveřejnění, dále stanoví **povinnost dodavatele uveřejnit a oznámit zvýšení cen nebo změny jiných smluvních podmínek** a rovněž lhůtu, v níže je třeba tuto povinnost splnit.

V případě, že se dodavatel rozhodne zvýšit ceny nebo jinak změnit smluvní podmínky, jedná se tak o změnu obsahu smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a zákazníkem (byť v některých případech na základě jednostranného úkonu dodavatele, přičemž jednostranná změna smluvních podmínek ze strany dodavatele je možná pouze z důvodů přesně a jednoznačně vymezených ve smlouvě¹), je povinen zajistit, aby tato informace o zvýšení cen nebo jiné změně smluvních podmínek byla zákazníkovi známá. Požadovaného stavu má být v souladu s § 11a odst. 1 energetického zákona dosaženo jak obecně prostřednictvím uveřejnění zvýšení nebo změny na webových stránkách dodavatele, tak především individualizovaným oznámením takového zvýšení cen nebo změny jiných smluvních podmínek zákazníkovi. Ustanovení § 11a odst. 1 energetického zákona (jakož ani § 11a odst. 5 energetického zákona) však explicitně nestanoví požadavky na obsah uveřejňované a oznamované informace o zvýšení cen či změně jiných smluvních podmínek. I přes tuto skutečnost lze požadavek na obsah takového uveřejnění a oznámení dovodit prostřednictvím účelového výkladu daného ustanovení.

Smyslem, resp. účelem dotčených ustanovení energetického zákona je podle názoru Energetického regulačního úřadu zajištění toho, aby každý jednotlivý zákazník byl svým dodavatelem informován o konkrétním zvýšení cen nebo jiné změně smluvních podmínek, a to aniž by byl zákazník nucen studovat, srovnávat a posuzovat kompletní znění původních i nových smluvních podmínek a teprve následně identifikovat, která konkrétní ustanovení smluvních podmínek dodavatel mění. V případě změny obchodních podmínek by zákazník měl být z obsahu informace schopen určit, jaká ustanovení obchodních podmínek se mění a jakým způsobem, jaká ustanovení se ruší, zda se ruší úplně či se nahrazují jinými ustanoveními, nebo o jaká ustanovení se obchodní podmínky nově doplňují. V případě zvýšení cen by měl být zákazník informován o skutečném navýšení konkrétní složky celkové ceny za dodávku elektřiny nebo plynu. Z obsahového hlediska by tedy informace měla zahrnovat konkrétní identifikaci změny smluvně ujednané ceny dodávky elektřiny či plynu nebo změny jiných smluvních ujednání. A to natolik jednoznačně a srozumitelně, aby byl zákazník schopen na základě těchto informací posoudit dopad navýšení ceny či změny jiných smluvních podmínek na existující smluvní vztah a případně ve smyslu ustanovení § 11a odst. 5 energetického zákona učinit kvalifikované a svobodné rozhodnutí o tom, zda setrvá ve stávajícím smluvním vztahu s dodavatelem elektřiny či plynu nebo zda využije práva na odstoupení od smlouvy v zákonem stanovených lhůtách a zvolí vhodnější nabídku od jiného dodavatele elektřiny nebo plynu. V neposlední řadě uveřejnění a oznámení informace o zvýšení ceny nebo změně jiných smluvních podmínek ze strany dodavatele vůči zákazníkovi musí z hlediska obsahového zahrnovat rovněž vymezení účinnosti zvýšení ceny či účinnosti těchto nových smluvních podmínek.

¹ § 1814 písm. g) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Současně s poskytnutím informace o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu dodavatel podle ustanovení § 11a odst. 5 energetického zákona dále poskytne zákazníkovi poučení o jeho právu na odstoupení od smlouvy. Informace o právu na odstoupení od smlouvy má být poskytnuta zákazníkovi ve stejném časovém okamžiku, kdy je informován o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu. Pozdější informování zákazníka o právu na odstoupení od smlouvy nebo nesplnění této podmínky má za následek vznik práva zákazníka na odstoupení od smlouvy až ve lhůtě 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.

Energetický regulační úřad proto nebude považovat za dostačující takový postup dodavatele, kdy by uveřejněním či oznámením zákazníkovi sděloval např. pouze záměr zvýšit ceny či změnit jiné smluvní podmínky, aniž by zákazníka srozumitelně a úplně informoval o konkrétních změnách ve výši cen za dodávku elektřiny nebo plynu, resp. o konkrétních změnách jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu.

V souvislosti se zákazem užívání nekalých obchodních praktik Energetický regulační úřad dále upozorňuje, že dodavatel má rovněž povinnost poskytovat zákazníkům, kteří jsou spotřebiteli ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele², veškeré informace, které jsou pro rozhodování zákazníka podstatné a jejichž neposkytnutí by bylo možné považovat za porušení odborné péče podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, které je způsobilé podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele.

Dodavatel je v souvislosti s uveřejněním a oznámením změny smluvních podmínek podle ustanovení § 11a odst. 1 energetického zákona povinen jednat vůči zákazníkovi s takovou úrovní zvláštních dovedností a péče, kterou lze od dodavatele jakožto držitele licence ve vztahu k zákazníkovi rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti činnosti držitele licence, a umožnit zákazníkovi, aby na základě zřetelných a jednoznačných informací o veškerých podmínkách souvisejících s dodávkou elektřiny nebo plynu uskutečnil svobodnou, informovanou a účelnou volbu dodavatele. Pro posouzení nekalosti bude Energetický regulační úřad vycházet mj. z kritéria průměrného spotřebitele³.

V případě, že dodavatel oznamuje změnu výše ceny za dodávku elektřiny nebo plynu, musí rovněž postupovat v souladu s ustanovením § 12 zákona o ochraně spotřebitele tak, aby byl zákazník informován o konečné ceně.

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

³ Např. rozsudek NS sp.zn. 32 Odo 229/2006.

4. ZPŮSOB OZNÁMENÍ O ZVÝŠENÍ CEN NEBO ZMĚNĚ JINÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK

Podle § 11a odst. 1 věty druhé a třetí energetického zákona je držitel licence povinen **oznámít** svým zákazníkům zvýšení cen nebo změnu jiných smluvních podmínek **způsobem sjednaným ve smlouvě**. Pokud není způsob oznámení ve smlouvě sjednán, držitel licence je povinen oznámit zákazníkovi zvýšení cen za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změnu jiných podmínek dodávek elektřiny nebo plynu **prokazatelným způsobem**.

Výše uvedené ustanovení tedy výslovně předpokládá možnost existence zavedené smluvní praxe mezi smluvními stranami týkající se způsobu oznamování zvýšení cen nebo změny jiných smluvních podmínek, samozřejmě za předpokladu, že taková smluvní úprava nesměřuje k omezení nebo vyloučení adresného a individuálně určeného způsobu předávání informací mezi stranami smlouvy. Interpretačním východiskem je totiž i zde bod 1 písm. b) přílohy č. I opatření na ochranu spotřebitele vymezených směrnicemi 2009/72/ES a 2009/73/ES, ze kterého podle Energetického regulačního úřadu vyplývá, že **oznámení v zákonem stanoveném rozsahu musí být natolik adresné a individuálně určené, aby neuniklo pozornosti zákazníka a zákazník tak byl přímo informován o tom, že dodavatel elektřiny nebo plynu zvýší cenu nebo změni jiné podmínky uzavřené smlouvy**. Pouze v takovém případě, tj. je-li zákazník přímo a adresně informován, může se svobodně rozhodnout, zda setrvá ve smluvním vztahu se stávajícím dodavatelem, či naopak využije nabídku jiného dodavatele elektřiny nebo plynu, která více vyhovuje potřebám i možnostem zákazníka, a uplatní své právo na odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 11a odst. 5 energetického zákona.

Ve výše uvedeném kontextu je podle Energetického regulačního úřadu třeba vykládat rovněž prokazatelný způsob oznámení ve smyslu ustanovení § 11a odst. 1 poslední věty energetického zákona.

Proto má-li být zákazníkovi adresně, přímo (a případně současně i prokazatelně) oznámena informace o zvýšení cen nebo změně jiných smluvních podmínek, je třeba považovat za plně vyhovující ustanovení § 11a odst. 1 energetického zákona ty způsoby oznámení informace, které předpokládají individuální a adresné doručení zákazníkovi.

Kritéria adresnosti, individuálnosti (a případně i prokazatelnosti) oznámení zákazníkovi tak splňuje například doručení informace v zákonem stanoveném rozsahu prostřednictvím poštovní zásilky, e-mailové zprávy s nastavenou funkcí potvrzení doručení, popř. přečtení zasláné zprávy, nebo zaslání informace prostřednictvím datové schránky zákazníka, má-li zákazník datovou schránku

zřízen⁴. V úvahu připadají dále takové způsoby oznámení, kdy by konkrétní identifikace změny smluvně ujednané ceny dodávky elektřiny či plynu nebo změny jiných smluvních ujednání a rovněž vymezení účinnosti zvýšení ceny elektřiny nebo plynu nebo změny jiných smluvních podmínek byla zákazníkovi předána prostřednictvím např. osobní elektronické schránky na portále dodavatele elektřiny či plynu, pokud si ji zákazník zřídil, přičemž zákazníkovi by byla zároveň poskytnuta informace o uložení takového oznámení a jeho obsahu např. prostřednictvím elektronicky zaslané upomínky, prostřednictvím SMS zprávy atd. Rovněž jsou možné další způsoby adresného doručení informace zákazníkovi.

Jako nedostatečný a jsoucí v rozporu s ustanovením § 11a odst. 1 energetického zákona bude Energetický regulační úřad považovat takové kategorie oznámení dodavatele elektřiny nebo plynu, které povedou nebo mohou vést k tomu, že se zákazník vůbec nedozví o tom, že dodavatel hodlá sjednané ceny elektřiny či plynu zvýšit, případně změnit jiné smluvní podmínky dodávky elektřiny nebo plynu. Typicky se bude jednat o případy, kdy by dodavatel oznamoval zvýšení cen nebo změny jiných smluvních podmínek výhradně a pouze způsobem umožňujícím dálkový přístup (tedy prostřednictvím svých webových stránek) nebo prostřednictvím sdělení v tisku, a to třeba i lokálního charakteru. Prostřednictvím internetu nebo tisku doposud objektivně nelze adresně doručit oznámení o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky všem dotčeným zákazníkům dodavatele. Dále se bude jednat o případy, kdy by dodavatel elektřiny nebo plynu oznamoval zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změnu jiných smluvních podmínek uveřejněním takové informace v obchodním místě dodavatele, např. v zákaznickém centru obchodníka, neboť tímto způsobem rovněž nelze doručit informaci o zvýšení cen nebo změně smluvních podmínek do sféry vlivu konkrétního zákazníka. Výše uvedené postupy dodavatelů elektřiny či plynu, byť případně mohou být ve smyslu § 11a odst. 1 poslední věty prokazatelné, lze považovat kvůli absenci znaků adresnosti a individuálnosti pouze za vstřícný krok vůči zákazníkům, samy o sobě však neznamenají naplnění zákonné podmínky stanovené v ustanovení § 11a odst. 1 energetického zákona ani zákonné povinnosti dodavatele jako poskytovatele služby podle ustanovení § 12 zákona o ochraně spotřebitele.

5. UPOZORNĚNÍ NA CHARAKTER VÝKLADOVÉHO STANOVISKA

Toto výkladové stanovisko ERÚ, které není ani právním předpisem, ani individuálně závazným správním rozhodnutím, bylo zpracováno návodně pro účastníky trhu s elektřinou a plynem, zejména pro dodavatele energií a zákazníky

⁴ § 18a zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

tak, aby nedocházelo k možným interpretačním problémům k ustanovením výše uvedených právních předpisů v oblasti působnosti ERÚ.

Energetický regulační úřad postupoval podle výkladového stanoviska č. 2/2011 od data jeho vyhlášení, tedy dne 6. října 2011.

Energetický regulační úřad postupoval podle výkladového stanoviska č. 4/2012 od data jeho vyhlášení, tedy dne 26. listopadu 2012.

Energetický regulační úřad bude k tomuto aktualizovanému výkladovému stanovisku, které je spojením principů vymezených ve výkladovém stanovisku č. 2/2011 i 4/2012, přihlížet ve své rozhodovací činnosti, než dojde ke změně právních předpisů nebo rozhodovací praxe ERÚ.

V Jihlavě dne 26. dubna 2018.

Rada Energetického regulačního úřadu