

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-15195/2023-ERU
Č. j. 15195-10/2023-ERU

V Ostravě dne 15. listopadu 2023

ROZHODNUTÍ

Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle ust. § 18 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, a podle ust. § 23b odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, ve společném řízení vedeném pod sp. zn. OSR-15195/2023-ERU, do kterého byla spojena správní řízení sp. zn. OSR-05577/2023-ERU a OSR-10662/2023-ERU, zahájená dne 5. dubna 2023 a dne 14. září 2023 z moci úřední podle ust. § 78 a § 88 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“), v návaznosti na ust. § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), s obviněným z přestupků, kterým je

společnost **eYello CZ, k.s.**,

se sídlem Kubánské náměstí 1391/11, Praha, 100 00 Praha 10, IČO: 250 54 040,

ve věci podezření ze spáchání 3 přestupků podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 5. ledna 2023 (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), 2 přestupků podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) 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 účinném do 26. června 2022, a 2 přestupků podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) 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 účinném do 9. srpna 2022 (dále všechna rozhodná znění také jen „energetický zákon“), rozhodl

t a k t o :

I.

Obviněný z přestupků, společnost eYello CZ, k.s., se sídlem Kubánské náměstí 1391/11, Praha, 100 00 Praha 10, IČO: 250 54 040 (dále jen „účastník řízení“), se uznává vinným ze spáchání:

- a) **přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele**, kterého se dopustil tím, že jakožto prodávající v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s ust. § 5a odst. 1 téhož zákona při nabídce uzavření dodatku ke smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny opomenul uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, když spotřebiteli [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], v rámci e-mailové korespondence, během níž spotřebitel poptával zafixování ceny elektřiny, dne 21. října 2021 nabídl „fixaci smlouvy“, aniž by mu vysvětlil, co fixovaná smlouva znamená, čímž spotřebitele uvedl v omyl, neboť tento měl z kontextu předchozí komunikace za to, že fixovaná smlouva znamená „smlouva s fixovanou cenou“, nikoliv „smlouva sjednaná na dobu určitou“, jak tento pojem vykládal účastník řízení, čímž způsobil, že spotřebitel učinil rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil, když spotřebitel v domnění, že uzavírá dodatek ke smlouvě, který garantuje fixní cenu dodávky elektřiny, tento dodatek s účastníkem řízení dne 3. listopadu 2021 uzavřel, přičemž následně účastník řízení pro odběrné místo spotřebitele k 1. lednu 2023 zvýšil cenu z původních 2 599 Kč/MWh bez DPH na 5 000 Kč/MWh bez DPH;
- b) **přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele**, kterého se dopustil tím, že jakožto prodávající v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení

s ust. § 5a odst. 2 téhož zákona užil nekalou obchodní praktiku, když dne 25. března 2022 zaslal spotřebiteli [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], e-mailovou zprávu s předmětem „Změna cen energií a úprava záloh“, která obsahovala mj. informaci o tom, že od 1. května 2022 je nová cena za dodanou elektřinu 3 999 Kč/MWh bez DPH pro vysoký i nízký tarif, případně že spotřebitel může využít nabídky jiného produktu, a poučil jej o možnosti vypovědět smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřen Dodatek ke Smlouvě o sdružených dodávkách elektřiny ze dne 20. dubna 2021, v rámci kterého byla sjednána fixní obchodní cena za dodávku elektřiny dle ceníku „YELLOW LEGATO“ ve výši 1 329 Kč/MWh bez DPH ve vysokém i nízkém tarifu na dobu 24 měsíců od 1. července 2021, čímž účastník řízení, byť si musel být vědom, že k takové jednostranné změně v obsahu závazku není oprávněn, mohl u dotčeného spotřebitele vyvolat mylnou představu, že musí akceptovat jím jednostranně změněnou cenu, která měla být výrazně vyšší než v minulosti platně sjednaná cena fixní, neboť v opačném případě musí závazkový vztah s účastníkem řízení ukončit a změnit dodavatele, přičemž tato zdánlivá volba vyvolaná zatažením podstatné informace o absenci oprávnění účastníka řízení k popsánému jednostrannému zásahu do závazkového vztahu a o tom, že původní smluvní vztah s fixovanou cenou je stále pro obě smluvní strany závazný, mohla vést spotřebitele k faktické akceptaci jednostranné změny závazku a v důsledku k hrazení plateb za dodávku elektřiny ve výši, na které by jinak účastník řízení neměl nárok;

- c) **přestupku podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona**, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 141222044 na obchod s elektřinou v rozporu s ust. § 11 odst. 6 energetického zákona při uplatňování zálohových plateb za dodávky elektřiny nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny v následujícím zúčtovacím období, když dne 10. května 2022 prostřednictvím rozpisu záloh č. [REDAKCE] na dodávku elektřiny stanovil zákazníkovi [REDAKCE] ve vztahu k odběrnému místu EAN [REDAKCE] měsíční zálohovou platbu ve výši 5 200 Kč splatnou dne 16. května 2022 a měsíční zálohové platby ve výši 7 300 Kč splatné dne 15. června 2022 a dne 15. července 2022, přestože při plánovaném ročním odběru elektřiny, který k uvedenému datu podle vyúčtování č. [REDAKCE] ze dne 25. srpna 2021 činil 12,640 MWh, a ceně za sdružené služby dodávky elektřiny (jednotková cena za silovou elektřinu 1 329 Kč/MWh bez DPH ve vysokém i nízkém tarifu, stálý měsíční plat 80 Kč bez DPH a regulovaná složka ceny) mohla měsíční zálohová platba za dodávku elektřiny činit nejvýše 3 192,63 Kč;
- d) **přestupku podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona**, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 241222040 na obchod s plynem v rozporu s ust. § 11 odst. 6 energetického zákona při uplatňování zálohových plateb za dodávky plynu nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období, když dne 31. března 2022 prostřednictvím vystaveného řádného vyúčtování za dodávku plynu (faktura č. [REDAKCE]) stanovil zákazníkovi panu [REDAKCE] ve vztahu k odběrnému místu EIC [REDAKCE] na následující období počínaje měsícem duben 2022 měsíční zálohové platby ve výši 9 170 Kč, přestože při přepočtené roční spotřebě plynu 20,417 MWh a ceně za sdružené služby dodávky plynu (jednotková cena za odebraný plyn 1 999 Kč/MWh bez DPH, stálý měsíční plat 160 Kč bez DPH a regulovaná složka ceny) mohla měsíční zálohová platba za dodávku plynu činit nejvýše 4 910,70 Kč;
- e) **přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona**, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence č. 141222044 na obchod s elektřinou v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – společnosti EURO MEAL s.r.o., IČO: 291 84 843, odběrné místo EAN [REDAKCE], nejpozději dne 12. července 2022 písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (daňový doklad č. [REDAKCE]) doručené účastníkovi řízení dne 27. června 2022.

II.

Podle ust. § 91 odst. 15 písm. b) energetického zákona se účastníkovi řízení za spáchání 2 přestupků podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, 2 přestupků podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona a přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ukládá **úhrnná pokuta ve výši**

50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých),

která je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 35123.

III.

Podle ust. § 95 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky ve spojení s ust. § 79 odst. 5 správního řádu a ust. § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, ve znění pozdějších předpisů, se účastníkovi řízení ukládá povinnost uhradit **náklady řízení ve výši paušální částky**

1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých).

Náklady řízení jsou splatné do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 35123.

IV.

Společné správní řízení vedené Energetickým regulačním úřadem s účastníkem řízení pod sp. zn. OSR-15195/2023-ERU se v **části** podezření ze spáchání

- a) **přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele**, kterého se měl účastník řízení dopustit tím, že jakožto prodávající v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s ust. § 5 odst. 1 téhož zákona užil nekalou obchodní praktiku, když dne 16. května 2022 zaslal spotřebiteli [REDAKCE] odběrné místo EAN [REDAKCE] e-mailovou zprávu s předmětem „*Yello – sankce za předčasné ukončení*“, která obsahovala nepravdivou informaci vycházející z původní výše záloh 530 Kč měsíčně, že „... *v případě, že byste ukončoval smlouvu předčasně, účtovali bychom si 30 % ze zbývajících záloh do 30.4.2023. Tedy v tuto chvíli 1913 Kč*“, přestože od 1. května 2022 došlo k navýšení záloh na částku 900 Kč měsíčně, kdy uvedená informace mohla vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě (ukončení smlouvy), které by jinak neučinil;
- b) **přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona**, kterého se měl účastník řízení dopustit tím, že jakožto držitel licence č. 141222044 na obchod s elektřinou v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – společnosti EURO MEAL s.r.o., IČO: 291 84 843, odběrné místo EAN [REDAKCE], nejpozději dne 1. srpna 2022 písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 15. července 2022;

v souladu s ust. § 86 odst. 1 písm. a) zákona o odpovědnosti za přestupky

z a s t a v u j e ,

neboť skutky, o nichž se vede řízení, nejsou přestupky.

Odůvodnění

I. Zjištění předcházející správnímu řízení

- [1] Správní řízení bylo zahájeno na základě podkladů shromážděných ve spisech Energetického regulačního úřadu (dále také „ERÚ“ či „správní orgán“) vedených pod sp. zn. 09263/2022-ERU, 12900/2022-ERU, 18883/2022-ERU, 15190/2022-ERU a 09539/2022-ERU.
- [2] V rámci šetření sp. zn. 09263/2022-ERU bylo zjištěno, že se účastník řízení mohl v případě zákazníka [REDACTED] dopustit porušení zákazu užití nekalých obchodních praktik podle ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.
- [3] V rámci šetření sp. zn. 12900/2022-ERU bylo zjištěno, že účastník řízení v případě vyřizování reklamací společnosti EURO MEAL s.r.o. nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamací vyúčtování dodávky elektřiny.
- [4] Ze spisu sp. zn. 18883/2022-ERU vyplynulo, že účastník řízení mohl v případě zákazníka [REDACTED] při uplatňování zálohových plateb za dodávky plynu porušit povinnost stanovit jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím zúčtovacím období.
- [5] V rámci šetření sp. zn. 15190/2022-ERU bylo zjištěno, že se účastník řízení mohl v případě zákazníka [REDACTED] dopustit porušení zákazu užití nekalých obchodních praktik podle ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele. Ze spisu se rovněž podává, že účastník řízení tomuto zákazníkovi nestanovil výši zálohových plateb za dodávky elektřiny nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny v následujícím zúčtovacím období.
- [6] Z podkladů shromážděných ve spise sp. zn. 09539/2022-ERU vyplynulo, se účastník řízení mohl v případě zákazníka [REDACTED] dopustit porušení zákazu užití nekalých obchodních praktik podle ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.

II. Průběh správního řízení

Správní řízení sp. zn. OSR-05577/2023-ERU

- [7] Dne 4. dubna 2023 správní orgán převzal do správního spisu sp. zn. OSR-05577/2023-ERU spisy šetření sp. zn. 09263/2022-ERU, 12900/2022-ERU a 18883/2022-ERU, o čemž vyhotovil téhož dne Záznam o vložení do spisu, č. j. 05577-2/2023-ERU.
- [8] Po vyhodnocení všech zjištěných skutečností zahájil ERÚ podle ust. § 78 a ust. § 88 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky v návaznosti na ust. § 46 správního řádu s účastníkem řízení společně správní řízení sp. zn. OSR-05577/2023-ERU z moci úřední. Oznámení o zahájení správního řízení ze dne 4. dubna 2023, č. j. 05577-3/2023-ERU, bylo účastníku řízení doručeno dne 5. dubna 2023. Prostřednictvím oznámení o zahájení správního řízení byl účastník řízení současně poučen o právu podat návrhy na doplnění řízení ve smyslu ust. § 36 správního řádu a o možnosti požádat o nařízení ústního jednání ve smyslu ust. § 80 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky, je-li to nezbytné k uplatnění jeho práv.
- [9] Po prodloužení lhůty poskytnuté k seznámení se s podklady rozhodnutí bylo dne 3. května 2023 správnímu orgánu doručeno vyjádření účastníka řízení (včetně příloh evidováno pod č. j. 05577-7/2023-ERU), ve kterém účastník řízení mj. vznesl námitky k vytýkaným skutkům, které budou vypořádány v dále v tomto rozhodnutí.
- [10] Dne 18. září 2023 byl do správního spisu sp. zn. OSR-05577/2023-ERU vložen Záznam o vedení společného řízení, č. j. 05577-9/2023-ERU.

Správní řízení sp. zn. OSR-10662/2023-ERU

- [11] Dne 20. června 2023 správní orgán převzal do správního spisu sp. zn. OSR-10662/2023-ERU spis šetření sp. zn. 15190/2022-ERU, o čemž vyhotovil téhož dne Záznam o vložení do spisu, č. j. 10662-2/2023-ERU. Dne 31. srpna 2023 byly do správního spisu záznamem č. j. 10662-3/2023-ERU dále vloženy kopie relevantních podkladů ze spisu sp. zn. 09539/2023-ERU.
- [12] Po vyhodnocení všech zjištěných skutečností zahájil ERÚ podle ust. § 78 a ust. § 88 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky v návaznosti na ust. § 46 správního řádu s účastníkem řízení společné správní řízení sp. zn. OSR-10662/2023-ERU z moci úřední. Oznámení o zahájení správního řízení ze dne 13. září 2023, č. j. 10662-4/2023-ERU, bylo účastníku řízení doručeno dne 14. září 2023. Prostřednictvím oznámení o zahájení správního řízení byl účastník řízení současně poučen o právu podat návrhy na doplnění řízení ve smyslu ust. § 36 správního řádu a o možnosti požádat o nařízení ústního jednání ve smyslu ust. § 80 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky, je-li to nezbytné k uplatnění jeho práv.
- [13] Dne 18. září 2023 byl do správního spisu sp. zn. OSR-10662/2023-ERU vložen Záznam o vedení společného řízení, č. j. 10662-9/2023-ERU.

Správní řízení sp. zn. OSR-15195/2023-ERU

- [14] Usnesením ze dne 18. září 2023, č. j. 15195-1/2023-ERU, bylo rozhodnuto o spojení správních řízení sp. zn. OSR-05577/2023-ERU a OSR-10662/2023-ERU vedených s účastníkem řízení a o vedení společného řízení sp. zn. OSR-15195/2021-ERU, o čemž byl účastník řízení rovněž dne 18. září 2023 vyrozuměn přípisem č. j. 15195-2/2023-ERU. Zároveň byl vyrozuměn o upřesnění předmětu řízení a o možnosti nahlédnout do spisu, což po telefonické domluvě také učinil.
- [15] Účastník řízení se ke společnému řízení vyjádřil dne 9. října 2023 (totožná vyjádření zaslaná prostřednictvím datové zprávy a e-mailové zprávy založena pod č. j. 15195-8/2023-ERU a 15195-9/2023-ERU). Námitky účastníka řízení vznesené v tomto vyjádření správní orgán rovněž vypořádá dále.
- [16] Správní orgán s ohledem na průběh správního řízení a v souladu s ust. § 3 správního řádu dospěl k závěru, že veškeré podklady, které měl k dispozici pro vedení správního řízení a následné vydání tohoto rozhodnutí, jsou úplné a dostačující pro zjištění stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný pro soulad jeho úkonu s požadavky uvedenými v ust. § 2 výše uvedeného zákona.

III. Právní úprava

- [17] Podle článku 40 odst. 6 Listiny základních práv a svobod se trestnost činu posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán. Pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele příznivější.
- [18] Podle ust. § 2 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se odpovědnost za přestupek posuzuje podle zákona účinného v době spáchání přestupku; podle pozdějšího zákona se posuzuje jen tehdy, je-li to pro pachatele přestupku příznivější. Podle ust. § 2 odst. 6 téhož zákona pachateli lze uložit vždy jen takový druh správního trestu, který dovoluje uložit zákon účinný v době, kdy se o přestupku rozhoduje.
- [19] Z hlediska posouzení odpovědnosti účastníka řízení za vytýkaná jednání a uložení správního trestu jsou rozhodnými právními úpravami zákon o odpovědnosti za přestupky, energetický zákon a zákon o ochraně spotřebitele. Všechny jmenované zákony byly novelizovány v mezidobí od spáchání vytýkaných jednání účastníkem řízení.

- [20] S ohledem na ust. § 2 odst. 1 a 6 zákona o odpovědnosti za přestupky proto správní orgán porovnal aplikovatelná ustanovení zákonů s jejich novelizovaným zněním a dospěl k závěru, že zůstala zachována jak obsahová totožnost konkrétních zákonem stanovených povinností, které jsou relevantní pro právní hodnocení jednání účastníka řízení, tak též jejich trestnost z hlediska podřazení porušení právní povinnosti pod kategorii přestupku (vložením nových skutkových podstat přestupků došlo pouze k přečíslování odstavců užívaných pro ukládání pokuty). Správní orgán proto neshledal důvod k použití zákonů pozdějších a postupoval při posuzování odpovědnosti účastníka řízení za vytýkaná jednání i při ukládání sankce podle právní úpravy účinné v době, kdy byla spáchána.

IV. Popis skutkového stavu a právní hodnocení

- [21] Účastník řízení je právnickou osobou – obchodní společností, a to konkrétně komanditní společností, která vznikla dne 28. května 1996 a je zapsaná ve Veřejném rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl 76596, vložka A, s předmětem podnikání Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona, obchod s elektřinou a obchod s plynem.
- [22] Z úřední činnosti je správnímu orgánu známo, že účastník řízení je zároveň držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141222044 s termínem zahájení výkonu licencované činnosti od 1. listopadu 2012 a dále držitelem licence na obchod s plynem č. 241222040 s termínem zahájení výkonu licencované činnosti od 27. září 2012.

IV. I. Nekalé obchodní praktiky [výrok I. a), I. b) a IV. a) rozhodnutí]

IV. I. I. Popis skutkového stavu

Spotřebitel [REDACTED]

- [23] [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 14. října 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED]. Smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou s cenou určenou ceníkem, který mohl být ze strany účastníka řízení měněn.
- [24] Zákazník zaslal účastníku řízení e-mailový dotaz, zda existuje možnost zafixovat si cenu energie. Dne 14. září 2021 dostal zákazník od účastníka řízení z e-mailové adresy yello@yello.cz odpověď, že pro fixaci ceny nabízí ceník Yello Shot 24 měsíců. Dne 16. října 2021 zaslal zákazník účastníku řízení další e-mailovou zprávu, ve které se dotázal, zda je nabídka stále aktuální.
- [25] Dne 21. října 2021 účastník řízení prostřednictvím e-mailové zprávy z adresy yello@yello.cz odpověděl na dotaz zákazníka ze dne 16. října 2021 takto: „Vážený pane [REDACTED] bohužel tato nabídka již aktuální není. Pro fixaci smlouvy bychom Vám nyní mohli nabídnout ceník Yello Cool na dobu určitou na 24 měsíců s cenami 2,599 Kč bez DPH/kWh a 75 Kč bez DPH/měsíc za stálý měsíční plat. V případě zájmu se na nás neváhejte obrátit pro vytvoření dodatku ke smlouvě...“.
- [26] Zákazník v reakci na e-mailovou zprávu ze dne 21. října 2021 požádal účastníka řízení o vytvoření dodatku ke smlouvě, který následně dne 3. listopadu 2021 podepsal. V dodatku bylo mj. uvedeno, že od 1. prosince 2021 je cena za dodávku elektřiny stanovena dle ceníku Cool, doba trvání smlouvy se mění na dobu určitou 24 měsíců ode dne stanovení ceny a že „[c]enu za dodávku elektřiny/plynu jsme oprávněni měnit.“
- [27] Dne 16. listopadu 2022 obdržel zákazník od účastníka řízení e-mailovou zprávu nazvanou „Oznámení o maximálních cenách energií“, ve které účastník řízení oznamuje zákazníkovi zvýšení ceny elektřiny ode dne 1. ledna 2023. Takto zvýšená cena byla následně zákazníkovi rovněž vyúčtována prostřednictvím faktury č. [REDACTED] ze dne 13. března 2023.

Spotřebitel [REDACTED]

- [28] [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 20. dubna 2021 Dodatek ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny. Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „YELLO_LEGATO“ ve výši 1,329 Kč/kWh (bez DPH) se stálým měsíčním platem 80 Kč (bez DPH). V dodatku bylo dále uvedeno, že je účinný okamžikem jeho uzavření a že „[c]ena za dodávku elektřiny je garantována 24 měsíců od účinnosti dodatku.“
- [29] Účastník řízení zaslal dne 25. března 2022 zákazníkovi e-mailovou zprávu s předmětem „Změna cen energií a úprava záloh“, prostřednictvím které mu oznámil, že od 1. května 2022 dochází k úpravě ceny za dodávku elektřiny do odběrného místa EAN [REDACTED]. Účastník řízení v e-mailové zprávě dále popsal tehdejší situaci na energetickém trhu, kterou zdůvodňoval nastavení nové ceny za dodávku elektřiny pro zákazníka. Cena za dodávku elektřiny byla stanovena ve výši 3 999 Kč/MWh (bez DPH), stálý měsíční platby s PDF fakturou 89 Kč (bez DPH) a papírovou fakturou 99 Kč (bez DPH). Účastník řízení dále nabídl zákazníkovi možnost využít nabídku produktu s neměnnou cenou, v případě nesouhlasu jej pak poučil o možnosti smlouvu z důvodu zvýšení ceny vypovědět ve lhůtě nejpozději do 21. dubna 2022 s účinností k 30. dubnu 2022.
- [30] Dne 10. května 2022 zaslal účastník řízení zákazníkovi e-mailovou zprávu s plánem záloh, kde stanovil zálohové platby ke dni splatnosti 16. května 2022 ve výši 5 200 Kč a kde dni splatnosti 15. června 2022 a 15. července 2022 ve výši 7 300 Kč.
- [31] Účastník řízení vystavil dne 29. srpna 2022 vyúčtování – Řádnou fakturu za elektřinu č. [REDACTED] za období od 25. srpna 2021 do 24. srpna 2022, kterou zákazníkovi vyúčtoval od 1. května 2022 zvýšenou cenu za dodanou elektřinu ve výši 3 999 Kč/MWh (bez DPH) a stálý měsíční plat 89 Kč (bez DPH).
- [32] Po následné reklamaci vyúčtování ze strany zákazníka vystavil účastník řízení dne 8. září 2022 Opravnou fakturu za elektřinu č. [REDACTED] za období od 25. srpna 2021 do 24. srpna 2022, kterou zákazníkovi vyúčtoval dodávku elektřiny za cenu sjednanou Dodatkem ve výši 1,329 Kč/kWh (bez DPH) a 80 Kč za stálý měsíční plat (bez DPH). Vyúčtování skončilo přeplatkem ve výši 6 220 Kč, který byl zákazníkovi vrácen a byly mu nastaveny zálohy na částku 3 000 Kč měsíčně.

Spotřebitel [REDACTED]

- [33] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel dne 9. srpna 2017 s účastníkem řízení pro své odběrné místo elektřiny EAN [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED] a to na dobu určitou 24 měsíců od zahájení dodávky s automatickou prolongací po uplynutí této doby o 12 měsíců, a to i opětovně. V části smlouvy „Cenové ujednání“ je sjednána cena za dodávku elektřiny dle ceníku „S2RZNC“ s cenou 1,222 Kč/kWh (s DPH) a stálou platbou 30,25 Kč (s DPH) za měsíc. Dále je ve Smlouvě uvedeno, že „[d]odavatel je oprávněn změnit sjednanou cenu za dodávku elektřiny/plynu. Zákazník podpisem této smlouvy výslovně akceptuje příslušný článek OPD o způsobu změny ceny“. V Obchodních podmínkách dodávky elektřiny a plynu (OPD) je v části „Cena a platební podmínky“ mj. uvedeno: „Dodavatel má právo měnit cenu komodity, pokud je tak sjednáno ve smlouvě. Změna ceny bude zveřejněna na stránkách dodavatele v síti INTERNET nejpozději třicátý den před termínem účinnosti nových cen. Zvýšení ceny komodity dále dodavatel zákazníkovi oznámí na kontaktní e-mailovou či poštovní adresu. V případě, že zákazník nebude se zvýšením ceny komodity souhlasit, má právo od smlouvy odstoupit, a to způsobem stanoveným v energetickém zákoně.“ Dodávka do odběrného místa byla zahájena dne 4. září 2017.
- [34] Dne 23. února 2021 uzavřel zákazník s účastníkem řízení Dodatek ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny, kterým byla změněna od 1. května 2021 cena za dodávku elektřiny a doba trvání smluvního závazku na dobu určitou 24 měsíců ode dne stanovení nové ceny bez možnosti výpovědi. V bodě 3. tohoto dodatku je uvedeno: „V případě, že zákazník ukončí Smlouvu v rozporu s právními

předpisy nebo Smlouvou, nebo dodavatel odstoupí od Smlouvy z důvodů na straně zákazníka, zavazuje se uhradit dodavateli smluvní poplatek ve výši 30% ze součtu záloh za období následujícím po předčasném ukončení Smlouvy do sjednané doby trvání Smlouvy.“ Ostatní ujednání Smlouvy zůstala nezměněna.

- [35] Dne 25. března 2022 zaslal účastník řízení zákazníkovi e-mailovou zprávu s předmětem „Změna cen energií a úprava záloh“, prostřednictvím které zákazníkovi oznámil zvýšení ceny za dodávku elektřiny a stanovil výši zálohových plateb na 900 Kč za měsíc.
- [36] Dne 16. května 2022 zaslal účastník řízení zákazníkovi e-mailovou zprávu s předmětem „Yello – sankce za předčasné ukončení“, ve které mj. uvedl: „v případě, že byste ukončoval smlouvu předčasně, účtovali bychom si 30 % ze zbývajících záloh do 30.4.2023. Tedy v tuto chvíli 1913 Kč“. Na toto sdělení reagoval zákazník obratem, kdy účastníkovi rovněž e-mailem sdělil: „děkuji za kalkulaci. Prosím tedy o ukončení ke konci tohoto měsíce a vystavení faktury na 1913 Kč“.
- [37] Následně účastník řízení zaslal zákazníkovi dne 30. května 2022 e-mail, ve kterém uvedl: „v systému již evidujeme akceptovanou výpověď k výrocí smlouvy k 30.4.2023. V příloze ji přikládám. V případě, že chcete odejít předčasně, kontaktujte svého dodavatele, aby si odběrné místo předčasně převzal a následně Vám bude vystavena Konečná faktura se sankcí za předčasné ukončení smlouvy.“
- [38] Dne 31. května 2022 zadala společnost innogy Energie, s.r.o., IČO: 499 03 209, pro odběrné místo zákazníka do informačního systému operátora trhu požadavek na standardní změnu dodavatele od 15. června 2022 (workflow ID [REDAKCE]). Dne 1. června 2022 zadal účastník řízení do tohoto workflow žádost o pozastavení změny dodavatele ze strany stávajícího dodavatele, kdy jako důvod této akce uvedl „nebyla řádně ukončena stávající smlouva“. Společnost innogy Energie, s.r.o. následně do tohoto workflow zadala potvrzení souhlasu zákazníka se změnou dodavatele. Dne 15. června 2022 společnost innogy Energie, s.r.o. zahájila do odběrného místa dodávku.
- [39] Dne 3. června 2022 vystavil účastník řízení zákazníkovi Řádnou fakturu za elektřinu č. [REDAKCE], kterou zákazníkovi vyúčtoval sdružené služby dodávky elektřiny za období od 1. června 2021 do 30. května 2022. V přehledu zúčtovaných záloh byla zahrnuta i platba ze dne 16. května 2022 ve výši 900 Kč.
- [40] Dne 24. června 2022 vystavil účastník řízení zákazníkovi Mimořádnou (konečnou) fakturu za elektřinu č. [REDAKCE], kterou zákazníkovi vyúčtoval sdružené služby dodávky elektřiny za období od 31. května 2022 do 14. června 2022 a sankci za předčasné ukončení smlouvy ve výši 2 871 Kč. Do tohoto vyúčtování účastník řízení zahrnul zálohovou platbu uhrazenou Zákazníkem dne 14. června 2022 ve výši 900 Kč, tj. ve výši předepsané od května 2022. Výši sankce za předčasné ukončení smlouvy zákazník opakovaně reklamoval.
- [41] Účastník řízení reklamace vyhodnotil jako neoprávněné s odůvodněním, že výše sankce se odvíjí od data ukončení smlouvy a přesnou a neměnnou částku je možné zákazníkovi sdělit až v případě, kdy do odběrného místa přestane elektřinu dodávat. Výpočet sankce byl však sdělen k aktuálnímu datu. Účastník řízení dále při vyřizování reklamací uvedl, že „v době výpočtu sankce 1913 Kč jste měl předepsané zálohy 530 Kč. Dne 03.06.2022 Vám byla vystavena faktura s novou výši záloh 900 Kč. Částka 900 Kč byla vypočtena dle spotřeby elektřiny za předchozí období a bylo zde zohledněno navýšení ceny energie od 1.5.2022. V době odchodu od naší společnosti a to 14. 6. 2022 Vám byla vystavena sankce z 30 % aktuálních záloh, což bylo v té době 900 Kč.“

IV. I. II. Právní hodnocení

- [42] Přestupku ve smyslu ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se dopustí výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik.

- [43] Podle ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.
- [44] Podle ust. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele se nekalou obchodní praktikou rozumí zejména klamavé konání podle ust. § 5 nebo klamavé opomenutí podle ust. § 5a a agresivní obchodní praktika podle ust. § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.
- [45] Podle ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele se užívání nekalých obchodních praktik před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí zakazuje.
- [46] Z výkladu ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele vyplývá, že trestat lze pouze podnikatele, který se dopustil jednání (tj. užití nekalé obchodní praktiky), mezi nímž a způsobeným následkem je příčinná souvislost, tj. podnikatele, který přímo při své činnosti nekalou obchodní praktiku užije a který svým postavením vůči spotřebiteli spadá do zákonem vymezeného taxativního výčtu (tj. výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel).
- [47] Podle ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele se prodávajícím rozumí podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.
- [48] Podle ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se spotřebitelem rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- [49] Podle rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 - 52, či rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38 (oba rozsudky se týkaly posouzení agresivní obchodní praktiky), musí vnitrostátní orgán při zjišťování, zda je obchodní praktika zakázaná dle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (dále jen „směrnice o nekalých obchodních praktikách“), V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licence na obchod s plynem a licence na obchod s elektřinou, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívá v prodeji elektřiny/plynu, resp. v poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny/plynu, kdy subjekt nejen že dodává zákazníkům elektřinu/plyn, ale také jim zajišťuje na vlastní jméno a na vlastní účet dopravu elektřiny/plynu a související služby. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení vůči zákazníkům vystupoval jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele.
- [50] V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licence na obchod s plynem a licence na obchod s elektřinou, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívá v prodeji elektřiny/plynu, resp. v poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny/plynu, kdy subjekt nejen že dodává zákazníkům elektřinu/plyn, ale také jim zajišťuje na vlastní jméno a na vlastní účet dopravu elektřiny/plynu a související služby. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení vůči zákazníkům vystupoval jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele.
- [51] V rámci správního řízení bylo dále zjištěno, že všichni 3 zákazníci v rámci smluvních vztahů s účastníkem řízení vystupovali jako nepodnikající fyzické osoby, která nejednaly v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Správní orgán tak usuzuje ze skutečnosti, že ve smlouvách o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu jsou zákazníci charakterizováni datem narození a bydlištěm, nikoliv identifikačním číslem a místem podnikání. Zákazníci tak naplňují definici spotřebitele podle ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Spotřebitel

- [52] Ze shromážděných podkladů vyplývá, že se zákazník (v této části dále jen „zákazník“), obrátil na účastníka řízení s dotazem: „*Dobry den, existuje moznost zafixovat si cenu energie?*“ Dotaz evidentně směřoval na možnost změny smluvního ujednání, která by měla za výsledek sjednání pevné a neměnné ceny elektřiny po určité časové období. Zákazník tedy u účastníka řízení poptával zafixování ceny elektřiny.
- [53] Dne 14. září 2021 dostal zákazník od účastníka řízení odpověď, že pro fixaci ceny nabízí ceník Yello Shot 24 měsíců.
- [54] Zákazník na odpověď účastníka řízení reagoval se zpožděním až dne 16. října 2021, kdy se další e-mailovou zprávou dotázal, zda je nabídka (tj. fixace ceny prostřednictvím ceníku Yello Shot) stále aktuální.
- [55] V rámci vedeného správního řízení bylo dále zjištěno a prokázáno, že účastník řízení dne 21. října 2021 prostřednictvím e-mailové zprávy odpověděl na dotaz zákazníka ze dne 16. října 2021 takto: „*Vážený pane bohužel tato nabídka již aktuální není. Pro fixaci smlouvy bychom Vám nyní mohli nabídnout ceník Yello Cool na dobu určitou na 24 měsíců s cenami 2,599 Kč bez DPH/kWh a 75 Kč bez DPH/měsíc za stálý měsíční plat. V případě zájmu se na nás neváhejte obrátit pro vytvoření dodatku ke smlouvě...*“. Účastník řízení v tomto sdělení tedy již operuje se slovním spojením „fixace smlouvy“. Až z následné komunikace po uzavření dodatku ke smlouvě a změně ceny účastník řízení pojem fixace smlouvy vysvětlil tak, že jde o smlouvu sjednanou na dobu určitou, a nikoliv o smluvní ujednání ohledně neměnnosti ceny elektřiny. Pro úplnost správní orgán dodává, že nepovažuje cenu sjednanou v uzavřeném dodatku za fixní, a to především vzhledem k formulaci „*[c]enu za dodávku elektřiny/plynu jsme oprávněni měnit*“, která je obsažena přímo v části dodatku týkající se změny smlouvy a cenového ujednání. Správní orgán se proto dále nezabýval provedenou změnou ceny a zaměřil se pouze na postup účastníka řízení při obchodní praxi spočívající v nabídce na uzavření dodatku s „fixací ceny/smlouvy“.
- [56] Nejprve správní orgán vyhodnocoval, zda popsaná obchodní praktika účastníka řízení nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele. Po prostudování nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele dospěl správní orgán k závěru, že nesplňuje kritéria žádné z praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, a proto přistoupil k posuzování, zda se jedná o nekalou obchodní praktiku podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, tj. zda se jedná o klamavé konání, klamavé opomenutí či agresivní obchodní praktiku. Po prostudování nekalých obchodních praktik uvedených v ust. § 5 a ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele dospěl správní orgán k závěru, že posuzované obchodní praktiky nesplňují kritéria žádné z uvedených praktik. K posouzení obchodní praktiky jako klamavého opomenutí dle ust. § 5a zákona o ochraně spotřebitele uvádí správní orgán následující.
- [57] Z doložené e-mailové korespondence mezi účastníkem řízení a zákazníkem je zřejmé, že byť zákazník od začátku požadoval zafixovat cenu elektřiny, účastník řízení v průběhu komunikace bez jakéhokoliv vysvětlení nabídl zákazníkovi možnost „fixace smlouvy“.
- [58] Ve smyslu ust. § 5a zákona o ochraně spotřebitele je opomenutí prodávajícího klamavé v případě, že neuvede spotřebiteli podstatné informace. Při posouzení klamavosti opomenutí je rovněž třeba vzít v potaz věcné souvislosti obchodní praktiky, všechny její rysy, okolnosti a omezení sdělovacího prostředku.
- [59] Správní orgán je toho názoru, že opomenutí účastníka řízení, tj. neuvedení podstatné informace zákazníkovi spočívající v tom, že „fixace smlouvy“ znamená „smlouva sjednaná na dobu určitou“, je s ohledem na předchozí komunikaci a následně jednání účastníka řízení klamavé. Zákazník byl totiž v důsledku tohoto opomenutí uveden v omyl a mohl důvodně předpokládat, že nabízený dodatek

ke smlouvě mu zajistí neměnnou cenu elektřiny, byť tomu tak ve skutečnosti nebylo. Uvedená obchodní praktika zároveň způsobila, že zákazník (spotřebitel) učinil rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak (při znalosti významu spojení „fixace smlouvy“) neučinil, tj. uzavřel dodatek smlouvy na dobu určitou s nefixovanou cenou.

- [60] Správní orgán tak konstatuje, že výše popsaná obchodní praktika účastníka řízení naplňuje všechny znaky klamavého opomenutí ve smyslu ust. § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Ve smyslu ust. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele je klamavé opomenutí podle ust. § 5a téhož zákona nekalou obchodní praktikou. Ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele stanovuje, že užívání nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje. Pro úplnost správní orgán konstatuje, že nekalá obchodní praktika byla v posuzovaném případě použita před rozhodnutím ohledně koupě.

Formální a materiální stránka přestupku [výrok I. písm. a)]

- [61] Správní orgán má tak za zjištěné a prokázané, že účastník řízení jakožto prodávající v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele užil nekalou obchodní praktiku, konkrétně klamavé opomenutí ve smyslu ust. § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s ust. § 4 odst. 3 téhož zákona, a že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [62] V souvislosti s naplněním formální stránky přestupku se správní orgán musel zabývat rovněž naplněním tzv. materiální stránky přestupku (škodlivosti přestupku pro společnost) tak, jak vyplývá ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu sp. zn. 8 As 17/2007-135, ze dne 31. května 2007), resp. z ust. § 5 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [63] Co se týče materiální stránky přestupku, tak v daném případě konkrétní společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv spotřebitelů, neboť účastník řízení tím, že zákazníkovi nesdělil význam fixace smlouvy a nabídl mu uzavření dodatku ke smlouvě na dobu určitou s nefixní cenou, kterou následně zvýšil, změnil jeho postavení, neboť tento nepředpokládal větší finanční zatížení v rámci plateb za dodávky elektřiny, jelikož měl za to, že cena bude po určitou dobu neměnná. Kdyby na trhu s energetikou docházelo k takovému protiprávnímu jednání běžně, jednalo by se zcela nepochybně o absolutně neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení při uplatňování práv zákazníků. Nekalé obchodní praktiky totiž významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže.
- [64] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že uvedené jednání účastníka řízení vůči zákazníkovi [REDAKCE], dosahuje vyšší míry společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti, než je míra nižší než nepatrná, a proto je nutné konstatovat, že je naplněna také materiální stránka přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Návrhy a námítky účastníka řízení a jejich vypořádání

- [65] Účastník řízení ve vyjádření ze dne 9. října 2023 uvedl, že jako dodavatel původně oslovil zákazníka s nabídkou fixace ceny. Tato nabídka však byla časově omezená a zákazník tuto nabídku v době platnosti nevyužil. Po uplynutí doby platnosti nabídky oslovil zákazník účastníka řízení s dotazem, zda je možné předmětnou nabídku na fixaci ceny dodatečně využít. Účastník řízení v pozici dodavatele komodity potvrdil neplatnost nabídky a současně zákazníkovi nabídl fixaci smlouvy na dobu určitou; součástí nabídky pak byla také nabídka produktu „ceník Yello Cool“. V samotném návrhu pak není uvedena žádná informace o fixaci ceny ani období, po kterou by tato fixace měla platit. Podle samotného účastníka řízení pak lze zpětně dojít k závěru, že tato skutečnost nebyla v předmluvní komunikaci dostatečně vyzdvížena a mohla tak v zákazníkovi zanechat dojem, že uzavřením dodatku dojde k fixaci ceny samotné. Z toho důvodu vyřešil účastník řízení tento spor smírnou cestou a vyhověl zákazníkovi v jeho požadavku, v důsledku čehož bylo zastaveno sporné řízení vedené u ERÚ.

- [66] Z uvedeného je zřejmé, že účastník řízení fakticky pouze popisuje skutkový stav a nerozporuje spáchání vytýkaného přestupku, správní orgán tedy toto vyjádření nepovažuje za námitku. K odstranění škodlivého následku přestupku správní orgán přihlédne při ukládání správní trestu.

Spotřebitel [REDACTED]

- [67] V rámci vedeného správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení zaslal zákazníkovi [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) dne 25. března 2022 e-mailovou zprávu s předmětem „*Změna cen energií a úprava záloh*“, která obsahovala mj. informaci o tom, že od 1. května 2022 je nová cena za dodanou elektřinu 3 999 Kč/MWh bez DPH pro vysoký i nízký tarif, případně že zákazník může využít nabídky jiného produktu, a poučil jej o možnosti vypovědět smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny.
- [68] Správní orgán se proto nejdříve zabýval otázkou způsobu sjednání výše ceny za sdružené služby dodávky elektřiny se zákazníkem. V Dodatku ze dne 20. dubna 2021 ke Smlouvě o sdružených dodávkách elektřiny je uvedeno, že obchodní cena za dodávku elektřiny je od 1. července 2021 stanovena dle ceníku „YELLO LEGATO“ ve výši 1 329 Kč/MWh bez DPH ve vysokém i nízkém tarifu a že „[c]ena za dodávku elektřiny je garantována 24 měsíců od účinnosti dodatku.“ Dodatek nabyl účinnosti okamžikem jeho uzavření.
- [69] Správní orgán tedy dospěl k závěru, že účastník řízení stanovil cenu za sdružené služby dodávky elektřiny příslušným ceníkem a cena byla zároveň uvedena přímo v Dodatku ke smlouvě, kdy zákazník mohl oprávněně nabýt přesvědčení o neměnnosti ceny, a to s ohledem na formulaci uvedenou přímo v Dodatku, že cena za dodávku elektřiny je garantována 24 měsíců od účinnosti dodatku (vyjma ceny související služby v elektroenergetice). V případě zákazníka měla být tedy cena platná do 20. dubna 2023. Uvedenou skutečnost ostatně potvrzuje i účastník řízení ve svých vyjádřeních v rámci šetření i navazujícího správního řízení.
- [70] Ač si tedy musel být účastník řízení vědom toho, že má se zákazníkem sjednánou fixní obchodní cenu za dodávku elektřiny, oznámil zákazníkovi dne 25. března 2022 novou, vyšší cenu. Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 – 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 – 38, přistoupil k zjišťování, zda je výše popsaná obchodní praktika účastníka řízení zakázaná podle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých obchodních praktikách.
- [71] Nejprve správní orgán vyhodnocoval, zda obchodní praktika účastníka řízení nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele. Po prostudování nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele dospěl správní orgán k závěru, že nespĺňuje kritéria žádná z praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, a proto přistoupil k posuzování, zda se jedná o nekalou obchodní praktiku podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, tj. zda se jedná o klamavé konání, klamavé opomenutí či agresivní obchodní praktiku. Po prostudování nekalých obchodních praktik uvedených v ust. § 5 a ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele dospěl správní orgán k závěru, že posuzované obchodní praktiky nespĺňují kritéria žádná z uvedených praktik. K posouzení obchodní praktiky jako klamavého opomenutí dle ust. § 5a zákona o ochraně spotřebitele uvádí správní orgán následující.
- [72] Účastník řízení v e-mailové zprávě adresované zákazníkovi uvedl: „*Nepochybně jste zaregistrovali informace o výrazném růstu velkoobchodních cen energií. Během roku 2021 vzrostla nákupní cena elektřiny několikanásobně a tato situace se nelepší ani v letošním roce. Naopak se ještě zhoršila vlivem aktuálního dění v Evropě. Přestože jsme se snažili stávající ceny udržet co nejdéle a podařilo se nám to přes celou topnou sezónu, musíme nyní i my přistoupit k úpravě cen. Od 1. 5. 2022 je Vaše nová cena za dodanou elektřinu 3 999,00 Kč za MWh (4 838,79 Kč včetně DPH). Cena stále měsíční platby s PDF fakturou je 89,00 Kč (107,69 Kč včetně DPH), u papírové faktury je 99,00 Kč (119,79 Kč včetně DPH). Vaše cena se upraví automaticky, nemusíte na tento e-mail odpovídat.*“ Dále uvedl, že „[p]okud chcete

mít záruku, že Vaše cena za dodávku elektřiny zůstane v dalších letech beze změny, můžete využít naši nabídku Gina a Flashe. Nabídka je vázána na konkrétní odběrné místo, proto pokud máte u Yello odběrných míst více, pro přijetí této nabídky klikněte níže na ,Chci nabídku!' u každého z nich.“

- [73] Z výše uvedeného e-mailu je zřejmé, že účastník řízení prezentuje informaci tak, jako by byl oprávněn zákazníkovi jednostranně zvýšit cenu elektřiny. Nutno ovšem podotknout, že účastník řízení zatajil zákazníkovi stěžejní informaci, a to že není oprávněn jednostranně změnit cenu, když Dodatkem ke smlouvě byla sjednána cena garantovaná po určité časové období.
- [74] Účastník řízení v přípisech neuvádí, co je konkrétním důvodem změny ceny, pouze se obecně odvolává na „výrazný růst velkoobchodních cen energií“. Neschopnost či neochota účastníka řízení plnit závazek za sjednaných cenových podmínek však nemá vliv na plnění závazku, neboť dle ust. § 1764 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), platí, že změní-li se po uzavření okolnosti do té míry, že se plnění podle smlouvy stane pro některou ze stran obtížnější, nemění to nic na její povinnosti splnit dluh. Při určité podstatné změně okolností ve smyslu ust. § 1765 občanského zákoníku se může dotčená strana pouze domáhat po druhé smluvní straně obnovení jednání o smlouvě, a to za splnění zákonem specifikovaných podmínek.
- [75] Přípis účastníka řízení je dále formulován tak, že vyvolává dojem jakési nevyhnutelnosti počínání účastníka řízení, kdy je ke změně ceny doslova nucen vnějšími vlivy. Správní orgán nikterak nezpochybňuje, že v předmětné době byla situace na trhu s energiemi nejistá a velkoobchodní ceny se zvyšovaly skokově, ale uvedené lze vyhodnotit jako manipulativní, a to s ohledem na to, že každý podnikatel má volit takovou obchodní strategii, aby byl schopen plnit své závazky, a nikoliv rizika přenášet na zákazníky, nadto v postavení spotřebitele. Navíc takto formulované sdělení může u zákazníka vyvolat mylnou domněnku, že tímto způsobem v této době postupují standardně všichni dodavatelé energií na trhu bez ohledu na znění uzavřených smluv, a to zejména s odkazem na formulaci „musíme nyní i my přistoupit k úpravě cen“.
- [76] Účastník řízení dále v e-mailu ze dne 25. března 2022 uvedl, že „[p]okud Vám ale Vaše nová cena nevyhovuje, máte samozřejmě právo úpravu ceny odmítnout a smlouvu z důvodu zvýšení ceny vypovědět ve lhůtě nejpozději do 21. 4. 2022. Výpověď je účinná k 30. 4. 2022.“
- [77] Jelikož účastník řízení prezentuje informaci tak, jako by byl oprávněn jednostranně zvýšit cenu komodity zákazníkovi, působí nutnost akceptace nové ceny jako jediná možnost, pokud se zákazník nechce vyvázat z podsouvané nezbytnosti dodávek elektřiny za vyšší cenu a nechce vyhledat nového dodavatele elektřiny. Výběr je ovšem pouze zdánlivý, neboť účastník řízení, jak je výše uvedeno, ve skutečnosti nemohl jednostranně změnit cenu, což zákazníkovi zatajil. Kromě uvedeného se změna dodavatele v kontextu událostí předmětné doby nemusela zákazníkovi jevit jako vhodné řešení, neboť v dané době se ceny elektřiny skutečně skokově zvyšovaly a hledání vhodného dodavatele tak mohlo být spojeno pro řadu spotřebitelů s velkým prvkem nejistoty, kdy nová cena komodity by byla jistě daleko vyšší než původní, sjednaná s účastníkem řízení. V obavě z nucené změny dodavatele tak mohlo rozhodnutí zákazníka vést *de facto* k akceptaci změny ceny komodity ze strany účastníka řízení.
- [78] Ve smyslu ust. § 5a zákona o ochraně spotřebitele je opomenutí prodávajícího klamavé v případě, že neuvede spotřebiteli podstatné informace. Při posouzení klamavosti opomenutí je rovněž třeba vzít v potaz věcné souvislosti obchodní praktiky, všechny její rysy, okolnosti a omezení sdělovacího prostředku.
- [79] Správní orgán je toho názoru, že opomenutí účastníka řízení, tj. zatajení podstatné informace zákazníkovi spočívající v tom, že účastník řízení nebyl oprávněn jednostranně změnit cenu, když byla mezi smluvními stranami sjednána fixní obchodní cena za elektřinu, a že neschopnost či neochota účastníka řízení plnit za sjednaných cenových podmínek nemá s odkazem na ust. § 1764 občanského zákoníku vliv na plnění závazku, je klamavé.

- [80] Zákazník byl totiž v důsledku zatajení uvedené podstatné informace uveden v omyl, že musí buď přistoupit na novou cenu, nebo smluvní vztah s účastníkem řízení ukončit; přičemž tato volba byla pouze zdánlivá, vyvolaná právě zatajením absence oprávnění účastníka řízení jednostranně zvýšit cenu. Popsaná obchodní praktika účastníka řízení byla učiněna takovým způsobem a v takový čas, kdy zákazník mohl nabýt mylného dojmu, že takto postupují standardně všichni dodavatelé na trhu.
- [81] Správní orgán má tak s ohledem na výše uvedené za to, že obchodní praktika účastníka řízení naplňuje znaky klamavého opomenutí ve smyslu ust. § 5a odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktika zároveň vedla zákazníka k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, a to k rozhodnutí odebrat elektřinu i za vyšší cenu (a tedy vyhnout se tak nekomfortní změně dodavatele v dané době).
- [82] Správní orgán tak konstatuje, že výše popsaná obchodní praktika účastníka řízení naplňuje všechny znaky klamavého opomenutí ve smyslu ust. § 5a odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele. Ve smyslu ust. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele je klamavé opomenutí podle ust. § 5a téhož zákona nekalou obchodní praktikou. Ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele stanovuje, že užívání nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje. Pro úplnost správní orgán konstatuje, že nekalá obchodní praktika byla v posuzovaném případě použita před rozhodnutím ohledně koupě.

Formální a materiální stránka přestupku [výrok I. písm. b)]

- [83] Správní orgán má tak za zjištěné a prokázané, že účastník řízení jakožto prodávající v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele užil nekalou obchodní praktiku, konkrétně klamavé opomenutí ve smyslu ust. § 5a odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s ust. § 4 odst. 3 téhož zákona, a že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [84] Co se týče materiální stránky přestupku, tak v daném případě konkrétní společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv spotřebitelů (zákazníků), neboť účastník řízení i přes to, že si musel být vědom toho, že má se zákazníkem sjednánu fixní obchodní cenu za dodávku elektřiny, oznámil mu změnu (zvýšení) ceny s možností případného ukončení smlouvy, čímž by se účastník řízení z ujednaného smluvního závazku zcela vyvázal. Účastník řízení tím, že zákazníkovi v rozporu se smluvním ujednáním zvýšil cenu za dodávku elektřiny, změnil jeho postavení, neboť tento nepředpokládal větší finanční zatížení v rámci plateb za dodávky elektřiny, jelikož měl za to, že cena je po určitou dobu. Kdyby na trhu s energetikou docházelo k takovému protiprávnímu jednání běžně, jednalo by se zcela nepochybně o absolutně neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení při uplatňování práv zákazníků. Nekalé obchodní praktiky totiž významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže.

- [85] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že uvedené jednání účastníka řízení vůči zákazníkovi [redacted] dosahuje vyšší míry společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti, než je míra nižší než nepatrná, a proto je nutné konstatovat, že je naplněna také materiální stránka přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Návrhy a námítky účastníka řízení a jejich vypořádání

- [86] Účastník řízení ve vyjádření ze dne 9. října 2023 uvedl, že dodatek ze dne 20. dubna 2021 ke smlouvě uzavřené se zákazníkem [redacted] obsahoval ujednání o garanci sjednané ceny do 20. dubna 2023, ale bohužel chybou na straně účastníka řízení nedošlo k zavedení této skutečnosti do systému a z toho důvodu došlo k neoprávněnému navýšení ceny komodity. V současné době již byla tato chyba odstraněna a došlo k vystavení opravných faktur a vrácení vzniklého přeplatku.
- [87] Skutečnosti, že k neoprávněnému zvýšení ceny došlo pouze chybou na straně účastníka řízení a že byly zákazníkovi vystaveny opravné faktury, nepovažuje správní orgán za nikterak rozhodné pro právní

posouzení, že obchodní praktika účastníka řízení je klamavým opomenutím ve smyslu ust. § 5a odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, neboť definiční znaky byly v tomto případě naplněny. K uvedenému však bude následně přihlédnuto v části rozhodnutí týkající se uložení správního trestu.

Spotřebitel [REDACTED]

- [88] V rámci vedeného správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení zaslal zákazníkovi [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) dne 16. května 2022 e-mailovou zprávu s předmětem „Yello – sankce za předčasné ukončení“, ve které uvedl, že „... v případě, že byste ukončoval smlouvu předčasně, účtovali bychom si 30 % ze zbývajících záloh do 30.4.2023. Tedy v tuto chvíli 1913 Kč“. Tato částka byla vypočtena jako 30 % ze součtu záloh za období následujícím po předčasném ukončení smlouvy do sjednané doby trvání smlouvy. Při stanovení poplatku za předčasné ukončení smlouvy vycházel účastník řízení z výše měsíčních zálohových plateb 530 Kč při předpokládaném ukončení smlouvy ke dni 30. dubna 2023.
- [89] Správní orgán se nejdříve zabýval otázkou stanovení výše poplatku za předčasné ukončení smlouvy, resp. správností vstupních hodnot použitých účastníkem řízení. Lze souhlasit s vyjádřením účastníka řízení, že informace poskytnuté zákazníkovi mohou být relevantní pouze v době dotazu, a že účastník řízení nemohl s jistotou vědět, ke kterému datu bude smluvní vztah ukončen z důvodu změny dodavatele. Správní orgán tedy své hodnocení dále zaměřil pouze na výši zálohových plateb, ze kterých byl poplatek vypočten.
- [90] Účastník řízení uvedl, že v době odpovědi na zákazníkův dotaz byly zálohy stanoveny na částku 530 Kč měsíčně. V rámci správního řízení bylo však zjištěno, že již dne 25. března 2022 zaslal účastník řízení zákazníkovi e-mailovou zprávu s předmětem „Změna cen energií a úprava záloh“, prostřednictvím které zákazníkovi oznámil zvýšení ceny za dodávku elektřiny a stanovil výši zálohových plateb na 900 Kč za měsíc. Podle řádné faktury za elektřinu č. [REDACTED] ze dne 3. června 2022 vystavené pro odběrné místo zákazníka EAN [REDACTED] za období od 1. června 2021 do 30. května 2022 byla dne 16. května 2022 zúčtována záloha ve výši 900 Kč. Z těchto podkladů podle správního orgánu vyplývá, že v době, kdy účastník řízení sdělil zákazníkovi výši sankce za předčasné ukončení smlouvy, byly zálohy stanoveny na částku 900 Kč, a s touto mělo být také počítáno. Správní orgán tedy dospěl k závěru, že účastník řízení stanovil poplatek za předčasné ukončení smluvního vztahu v rozporu se smluvním ujednáním.
- [91] Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 – 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 – 38, přistoupil k zjišťování, zda je výše popsaná obchodní praktika účastníka řízení zakázaná podle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých obchodních praktikách.
- [92] Nejprve správní orgán vyhodnocoval, zda obchodní praktika účastníka řízení nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele. Po prostudování nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele dospěl správní orgán k závěru, že nespĺňuje kritéria žádné z praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, a proto přistoupil k posuzování, zda se jedná o nekalou obchodní praktiku podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, tj. zda se jedná o klamavé konání, klamavé opomenutí či agresivní obchodní praktiku. Po prostudování nekalých obchodních praktik uvedených v ust. § 5a a ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele dospěl správní orgán k závěru, že posuzované obchodní praktiky nespĺňují kritéria žádné z uvedených praktik. K posouzení obchodní praktiky jako klamavého konání dle ust. § 5 zákona o ochraně spotřebitele uvádí správní orgán následující.
- [93] Účastník řízení v e-mailové zprávě adresované zákazníkovi uvedl: „... v případě, že byste ukončoval smlouvu předčasně, účtovali bychom si 30 % ze zbývajících záloh do 30.4.2023. Tedy v tuto chvíli 1913 Kč“. Vzhledem k výše uvedenému je zřejmé, že tato informace byla věcně nesprávná a tedy nepravdivá. Podle správního orgánu byla tato obchodní praktika rovněž způsobilá podstatně ovlivnit

rozhodování spotřebitele tak, že mohl učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil (v tomto případě se jednalo o rozhodnutí ohledně předčasného ukončení smlouvy s účastníkem řízení).

- [94] Správní orgán má tak za zjištěné a prokázané, že účastník řízení jakožto prodávající v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele užil nekalou obchodní praktiku, konkrétně klamavé konání ve smyslu ust. § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

Formální a materiální stránka přestupku [výrok IV. písm. a)]

- [95] Správní orgán má na základě výše uvedených skutečností za prokázané, že popsáním jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se měl účastník řízení dopustit tím, že jakožto prodávající v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s ust. § 5 odst. 1 téhož zákona užil nekalou obchodní praktiku vůči spotřebiteli [REDACTED].
- [96] Správní orgán nicméně dospěl k závěru, že nebyla naplněna materiální stránka přestupku, když je třeba přihlídnout k tomu, že účastník řízení opravnou fakturou snížil výši požadované sankce na původně sdělenou částku 1 913 Kč a zákazníkovi tak reálně žádná újma nevznikla.
- [97] S ohledem na výše uvedené tedy správní orgán výrokem IV. a) rozhodnutí v souladu s ust. § 86 odst. 1 písm. a) zákona o odpovědnosti za přestupky rozhodl o zastavení části řízení týkající se podezření ze spáchání tohoto přestupku, jelikož skutek není přestupkem.

Návrhy a námitky účastníka řízení a jejich vypořádání

- [98] Ve vyjádření ze dne 2. dubna 2023 účastník řízení uvedl, že v době sdělení smluvního poplatku byly zálohy nastaveny na částku 530 Kč měsíčně, a proto částka 1 913 Kč byla správně vypočtena ke dni dotazu zákazníka, a proto sdělení její aktuální výše nelze považovat za nekalou obchodní praktiku, již jen k přihlídnutím k tomu zákazníkovi byl prvé řadě sdělen způsob stanovení její výše a teprve následně pak její aktuální výše. V rozhodné době nebylo účastníku řízení známo, k jakému okamžiku dojde k předčasnému ukončení smlouvy ani v jaké výši budou sjednány zálohové platby, z tohoto důvodu nelze spravedlivě požadovat, aby vyčíslil výši smluvního poplatku jinak než ke dni dotazu zákazníka. K faktickému ukončení smluvního vztahu došlo ze strany odběratele až k 14. červnu 2022, v mezidobí však došlo k řádné fakturaci spotřeby elektřiny dodávané na základě předmětné smlouvy. Vystavenou fakturou byla na základě předpokládané spotřeby a v souladu s právními předpisy změněna výše zálohových plateb z částky 530 Kč na částku 900 Kč, z které byl stanoven smluvní poplatek na částku 2 871 Kč. Obdobně se účastník řízení vyjádřil i v přípise ze dne 9. října 2023, kdy zopakoval, že není pravdou, že v rozhodném okamžiku, kdy se zákazník dotázal na výši smluvní pokuty, kterou bude účastník řízení požadovat v případě předčasného ukončení smlouvy, tedy dne 16. května 2022, byla stanovena záloha ve výši 900 Kč. Tato výše záloh byla ze strany účastníka řízení určena až následující řádnou fakturou č. [REDACTED], která byla vystavena dne 3. června 2022 (tedy 15 dní od odpovědi účastníka řízení na předmětný dotaz zákazníka) se splatností a účinností od 15. června 2022.
- [99] Správní orgán souhlasí s účastníkem řízení stran toho, že zákazníkovi mohl sdělit pouze aktuální výši poplatku v návaznosti na dotaz, kdy bez znalosti konkrétního data ukončení smlouvy nelze částku s předstihem určit přesně. Ze shromážděných podkladů (e-mailová zpráva „Změna cen energií a úprava záloh“ ze dne 25. března 2022, řádná faktura za elektřinu č. [REDACTED]) však vyplývá, že v době, kdy účastník řízení sdělil zákazníkovi výši sankce za předčasné ukončení smlouvy, byly zálohy stanoveny na částku 900 Kč, a s touto mělo být také počítáno, námitku účastníka řízení tedy nelze považovat za důvodnou.
- [100] Účastník řízení ve vyjádření následně dodal, že v reakci na skutečnost, že se odběratel cítil informací o výši sankce poškozen, opravnou fakturou snížil její výši na částku 1 913 Kč, jelikož účastník řízení ve své firemní politice prosazuje prozákaznický přístup.

- [101] K uvedenému snížení částky správní orgán přihlédl při posuzování materiální stránky přestupku a dospěl k závěru, že společenská škodlivost jednání účastníka řízení byla nižší než nepatrná, načež správní řízení v této části zastavil.

IV. II. Stanovení zálohových plateb [výrok I. c) a I. d) rozhodnutí]

IV. II. I. Popis skutkového stavu

Zákazník [REDACTED]

- [102] [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 20. dubna 2021 Dodatek ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny. Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „YELLO_LEGATO“ ve výši 1,329 Kč/kWh (bez DPH) se stálým měsíčním platem 80 Kč (bez DPH).
- [103] Dne 10. května 2022 zaslal účastník řízení zákazníkovi e-mailovou zprávu s plánem záloh, kde stanovil zálohové platby ke dni splatnosti 16. května 2022 ve výši 5 200 Kč a kde dni splatnosti 15. června 2022 a 15. července 2022 ve výši 7 300 Kč.

Zákazník [REDACTED]

- [104] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel dne 21. října 2021 s účastníkem řízení smlouvu o sdružených službách dodávky plynu. Dodávka plynu byla do odběrného místa zákazníka EIC [REDACTED] zahájena ze strany účastníka řízení dne 18. listopadu 2021.
- [105] Zálohové platby byly stanoveny ve výši 4 500 Kč měsíčně, a to na základě vyúčtování vystaveného předchozím dodavatelem, společností innogy Energie, s.r.o.
- [106] Dne 31. března 2022 vystavil účastník řízení zákazníkovi Řádnou fakturu za plyn č. [REDACTED] za období od 18. listopadu 2021 do 27. března 2022. V rámci tohoto vyúčtování stanovil účastník řízení zákazníkovi zálohové platby ve výši 9 170 Kč.

IV. II. II. Právní hodnocení

- [107] Přestupku dle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona se držitel licence dopustí tím, že při uplatňování záloh za dodávky elektřiny, plynu nebo tepelné energie nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny, plynu nebo tepelné energie v následujícím zúčtovacím období podle ust. § 11 odst. 6 téhož zákona.
- [108] Podle ust. § 11 odst. 6 energetického zákona platí, že držitel licence na výrobu elektřiny, obchod s elektřinou, výrobu plynu nebo obchod s plynem nebo dodavatel tepelné energie stanoví zálohové platby na dodávku elektřiny, plynu nebo tepelné energie nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny, plynu nebo tepelné energie v následujícím zúčtovacím období.
- [109] Dodavatel má tedy právo požadovat po odběrateli zálohy jako dílčí platby ročního plnění dodávky elektřiny či plynu. Zálohové platby pak mají být v odpovídající výši vzhledem ke sjednanému produktu a odpovídajícímu množství odebrané elektřiny/plynu.

Zákazník [REDACTED]

- [110] Správní orgán při stanovení nejvýše přípustné měsíční zálohy u odběrného místa [REDACTED] vycházel z plánovaného ročního odběru elektřiny ve výši 12,640 MWh uvedeného ve vyúčtování č. [REDACTED] ze dne 25. srpna 2021. Správnímu orgánu nejsou známy skutečnosti, které by odůvodňovaly nižší či vyšší budoucí spotřebu elektřiny v odběrném místě, než je uvedená hodnota, a proto má za to, že důvodně předpokládaná spotřeba elektřiny v odběrném místě pro následující zúčtovací období odpovídá hodnotě plánovaného ročního odběru elektřiny, tedy hodnotě 12,640 MWh.

Při rozdělení spotřeby mezi vysoký (1,462 MWh) a nízký (10,050 MWh) tarif správní orgán vycházel rovněž z vyúčtování č. [REDACTED]

- [111] Správní orgán následně přistoupil k vyčíslení ceny za sdružené služby dodávky elektřiny k datu 10. května 2022 dle důvodně předpokládané spotřeby zákazníka pro nadcházející zúčtovací období. Správní orgán při vyčíslení vycházel z údajů, které měl i účastník řízení k tomuto datu k dispozici. S ohledem na závěry uvedené výše v části IV. I. II. tohoto rozhodnutí správní orgán při výpočtu zálohových plateb vycházel z jednotkové ceny za silovou elektřinu ve výši 1 329 Kč/MWh bez DPH ve vysokém i nízkém tarifu při stálém měsíčním platu 80 Kč bez DPH. Pro výpočet byly dále použity regulované ceny elektřiny pro rok 2022.

Tabulka č. 1: Vyčíslení ceny za sdružené služby dodávky elektřiny pro následující zúčtovací období v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby zákazníka [REDACTED]

Informace o odběrném místě

Zákazník	[REDACTED]	Distribuční sazba	D57d
EAN	[REDACTED]	Distributor	ČEZ
Plánovaný roční odběr (faktura)	12,640	MWh	Jistič 3x32 A

Platby za sdružené služby dodávky elektřiny

Služby dodávky	Počet jednotek	Jednotka	Cena/Jednotka	Cena celkem	Celkem s DPH
Spotřeba elektřiny VT	1,462	MWh	1 329,00 Kč	1 943,00 Kč	2 351,03 Kč
Spotřeba elektřiny NT	10,050	MWh	1 329,00 Kč	13 356,45 Kč	16 161,30 Kč
Stálý měsíční plat	12	měsíc	80,00 Kč	960,00 Kč	1 161,60 Kč
Regulované platby					
Distribuce elektřiny VT	1,462	MWh	228,82 Kč	334,53 Kč	404,79 Kč
Distribuce elektřiny NT	10,050	MWh	173,98 Kč	1 748,50 Kč	2 115,68 Kč
Cena za příkon podle jističe	12	měsíc	435,00 Kč	5 220,00 Kč	6 316,20 Kč
Systémové služby	12,640	MWh	113,53 Kč	1 435,02 Kč	1 736,37 Kč
POZE	12,640	MWh	495,00 Kč	6 256,80 Kč	7 570,73 Kč
Platba OTE	12	měsíc	4,20 Kč	50,40 Kč	60,98 Kč
Daň z elektřiny	12,640	MWh	28,30 Kč	357,71 Kč	432,83 Kč
Celková platba				31 662,41 Kč	38 311,52 Kč

- [112] Cena za sdružené služby dodávky elektřiny pro následující zúčtovací období byla ERÚ vyčíslena na částku 38 311,52 Kč včetně DPH. Při rozložení této částky do 12 rovnoměrných měsíčních plateb (záloh) by se jednalo o částku ve výši 3 192,63 Kč měsíčně včetně DPH. Tato částka je nejvyšší možná, ve které mohl účastník řízení stanovit zákazníkovi měsíční zálohové platby na sdružené služby dodávky elektřiny pro nadcházející zúčtovací období, neboť pokrývá náklady na dodávku elektřiny do odběrného místa zákazníka, které bylo možné k 10. květnu 2022 důvodně očekávat.
- [113] Účastník řízení však stanovil zákazníkovi měsíční zálohovou platbu ve výši 5 200 Kč splatnou dne 16. května 2022 a měsíční zálohové platby ve výši 7 300 Kč splatné dne 15. června 2022 a dne 15. července 2022.
- [114] Správní orgán si je vědom, že není možné očekávat, že zálohová platba bude zákazníkovi nastavena v přesné maximální výši 3 192,63 Kč, ovšem nastavení zálohy na částky ve výši po 5 200 Kč měsíčně a následně ve výši po 7 300 Kč měsíčně účastníkem řízení není zcela jistě v rozsahu žádné možné tolerance.
- [115] Správní orgán tedy uzavírá, že účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141222044 v rozporu s ust. § 11 odst. 6 energetického zákona při uplatňování zálohových plateb za dodávky elektřiny nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny v následujícím zúčtovacím období, když dne 10. května 2022 prostřednictvím rozpisu záloh č. [REDACTED] na dodávku elektřiny stanovil zákazníkovi [REDACTED] ve vztahu k odběrnému místu EAN [REDACTED] měsíční zálohovou platbu ve výši 5 200 Kč splatnou dne 16. května 2022 a měsíční zálohové platby ve výši 7 300 Kč splatné dne 15. června 2022

a dne 15. července 2022, přestože při plánovaném ročním odběru elektřiny, který k uvedenému datu podle vyúčtování č. [REDAKCE] ze dne 25. srpna 2021 činil 12,640 MWh, a ceně za sdružené služby dodávky elektřiny (jednotková cena za silovou elektřinu 1 329 Kč/MWh bez DPH ve vysokém i nízkém tarifu, stálý měsíční plat 80 Kč bez DPH a regulovaná složka ceny) mohla měsíční zálohová platba za dodávku elektřiny činit nejvýše 3 192,63 Kč.

Zákazník [REDAKCE]

- [116] Správní orgán při stanovení nejvýše přípustné měsíční zálohy u odběrného místa pana [REDAKCE] vycházel z přepočtené roční spotřeby plynu 20,417 MWh uvedené ve vyúčtování č. [REDAKCE] ze dne 31. března 2022 a zmíněné účastníkem řízení ve vyjádření ze dne 2. dubna 2023. Správnímu orgánu nejsou známy skutečnosti, které by odůvodňovaly nižší či vyšší budoucí spotřebu plynu v odběrném místě, než je uvedená hodnota, a proto má za to, že důvodně předpokládaná spotřeba plynu v odběrném místě pro následující zúčtovací období odpovídá hodnotě přepočtené roční spotřeby plynu, tedy hodnotě 20,417 MWh.
- [117] Správní orgán následně přistoupil k vyčíslení ceny za sdružené služby dodávky plynu k datu 31. března 2022 dle důvodně předpokládané spotřeby zákazníka pro nadcházející zúčtovací období. Správní orgán při vyčíslení vycházel z údajů, které měl i účastník řízení k tomuto datu k dispozici. Správní orgán při výpočtu zálohových plateb vycházel z jednotkové ceny za odebraný plyn ve výši 1 999 Kč/MWh bez DPH při stálém měsíčním platu 160 Kč bez DPH. Pro výpočet byly dále použity regulované ceny plynu pro rok 2022.

Tabulka č. 2: Vyčíslení ceny za sdružené služby dodávky plynu pro následující zúčtovací období v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby zákazníka [REDAKCE]

Informace o odběrném místě

Zákazník	[REDAKCE]	Distributor	GasNet
EIC	[REDAKCE]	[REDAKCE]	[REDAKCE]
Přepočtená roční spotřeba (faktura)	20,417	MWh	[REDAKCE]

Platby za sdružené služby dodávky plynu

Služby dodávky	Počet jednotek	Jednotka	Cena/Jednotka	Cena celkem	Celkem s DPH
Spotřeba plynu (MWh)	20,417	MWh	1 999,00 Kč	40 813,58 Kč	49 384,44 Kč
Stálý měsíční plat	12	měsíc	160,00 Kč	1 920,00 Kč	2 323,20 Kč
Regulované platby					
Distribuce plynu	20,417	MWh	210,58 Kč	4 299,41 Kč	5 202,29 Kč
Činnost OTE	20,417	MWh	2,04 Kč	41,65 Kč	50,40 Kč
Stálý měsíční plat	12	měsíc	135,54 Kč	1 626,48 Kč	1 968,04 Kč
Celková platba				48 701,13 Kč	58 928,36 Kč

- [118] Cena za sdružené služby dodávky plynu pro následující zúčtovací období byla ERÚ vyčíslena na částku 58 928,36 Kč včetně DPH. Při rozložení této částky do 12 rovnoměrných měsíčních plateb (záloh) by se jednalo o částku ve výši 4 910,70 Kč měsíčně včetně DPH. Tato částka je nejvyšší možná, ve které mohl účastník řízení stanovit zákazníkovi měsíční zálohové platby na sdružené služby dodávky plynu pro nadcházející zúčtovací období, neboť pokrývá náklady na dodávku plynu do odběrného místa zákazníka, které bylo možné k 31. březnu 2022 důvodně očekávat.
- [119] Účastník řízení však stanovil zákazníkovi měsíční zálohovou platbu ve výši 9 170 Kč.
- [120] Správní orgán si je vědom, že není možné očekávat, že zálohová platba bude zákazníkovi nastavena v přesné maximální výši 4 910,70 Kč, ovšem nastavení zálohy na částku ve výši po 9 170 Kč měsíčně účastníkem řízení není zcela jisté v rozsahu žádné možné tolerance.
- [121] Správní orgán tedy uzavírá, že účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s plynem č. 241222040 v rozporu s ust. § 11 odst. 6 energetického zákona při uplatňování zálohových plateb za dodávky plynu nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby plynu v následujícím

zúčtovacím období, když dne 31. března 2022 prostřednictvím vystaveného řádného vyúčtování za dodávku plynu (faktura č. [redacted]) stanovil zákazníkovi panu [redacted] ve vztahu k odběrnému místu EIC [redacted], na následující období počínaje měsícem duben 2022 měsíční zálohové platby ve výši 9 170 Kč, přestože při přepočtené roční spotřebě plynu 20,417 MWh a ceně za sdružené služby dodávky plynu (jednotková cena za odebraný plyn 1 999 Kč/MWh bez DPH, stálý měsíční plat 160 Kč bez DPH a regulovaná složka ceny) mohla měsíční zálohová platba za dodávku plynu činit nejvýše 4 910,70 Kč.

Formální a materiální stránka přestupků [výroky I. písm. c) a d)]

- [122] Správní orgán má na základě výše uvedených skutečností za prokázané, že popsáním jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka 2 přestupků podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona, když účastník řízení jakožto držitel licence na obchod s elektřinou a licence na obchod s plynem v rozporu s ust. § 11 odst. 6 energetického zákona při uplatňování zálohových plateb za dodávky elektřiny a plynu nestanovil zákazníkům jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny a plynu v následujícím zúčtovacím období.
- [123] Co se týče materiální stránky přestupků, tak v popsáném jednání účastníka řízení je možné shledat jistou společenskou škodlivost spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků. Požadování platby nepřiměřeně vysokých záloh na dodávku elektřiny a plynu bez objektivního důvodu ze strany obchodníka a akceptovatelného ze strany zákazníků nelze považovat za žádoucí, když to na straně účastníka řízení znamená přijetí vyšší finanční částky, se kterou pak může po zúčtovací období nakládat/hospodařit, zatímco zákazníci s touto částkou naopak disponovat nemůžou. Takový stav *de facto* znamená, že zákazníci poskytují účastníku řízení (dodavateli energií) bezúročnou půjčku a sami z toho nemají žádný profit. Není žádoucí, aby na trhu s energetikou docházelo k takovýmto protiprávním jednáním běžně, protože by se jednalo zcela nepochybně o absolutně neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení práv zákazníků. Konkrétní společenskou škodlivost jednání účastníka řízení tak shledává správní orgán právě v nemožnosti zákazníků disponovat vlastními peněžními prostředky, které hradili účastníku řízení v nepřiměřeně vysokých zálohových platbách na dodávku elektřiny a plynu.
- [124] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že jednání účastníka řízení vůči zákazníkům [redacted] a [redacted] dosahuje vyšší míry společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti, než je míra nižší než nepatrná, a proto je nutné konstatovat, že je naplněna také materiální stránka 2 přestupků podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona.

Návrhy a námítky účastníka řízení a jejich vypořádání

- [125] Ve vztahu k odběrnému místu zákazníka pana [redacted] účastník řízení ve vyjádření ze dne 2. dubna 2023 uvedl, že došlo z jeho strany k chybnému stanovení výše záloh, nejednalo se však o úmyslné pochybení ale o mimořádnou chybu, když při přepisu do systému stanovujícího výši záloh pro následující období hodnota, ze které se vycházelo, nezohledňovala sezónnost naměřené spotřeby v zimním období. V mezidobí pak byly zákazníkovi stanoveny nové zálohy odpovídající plánované spotřebě.
- [126] Ohledně zákazníka [redacted] účastník řízení ve vyjádření ze dne 9. října 2023 uvedl, že k zvýšení předepsaných záloh došlo v přímé souvislosti s navýšením ceny, která byla provedena neoprávněně a pouze chybou na straně účastníka řízení.
- [127] Správní orgán k vyjádřením účastníka řízení uvádí, že vzhledem k povaze objektivní odpovědnosti za přestupek držitele licence je nutné dospět k závěru o spáchání přestupků i přes uváděné mimořádné chyby, jelikož je věcí účastníka řízení, aby si při výkonu své činnosti počínal tak, aby neporušil své povinnosti. Správní orgán nicméně k předneseným okolnostem spáchání přestupků přihlédl při stanovení výše pokuty.

IV. III. Standard lhůty pro vyřízení reklamace [výroky I. e) a IV. b) rozhodnutí]

IV. III. I. Popis skutkového stavu

EURO MEAL s.r.o.

- [128] Účastník řízení vystavil dne 14. června 2022 společnosti EURO MEAL s.r.o., IČO: 291 84 843 (v této části dále jen „zákazník“), vyúčtování dodávky elektřiny č. [REDAKCE] za období od 1. května 2022 do 31. května 2022.
- [129] Zmocněný zástupce zákazníka zaslal dne 23. června 2022 doporučeně poštou účastníkovi řízení dopis „Reklamace vyúčtování dodávky elektřiny“, kterým rozporoval účtovanou cenu ve vyúčtování dodávky elektřiny č. [REDAKCE] (dále také jen „první reklamace“). Reklamační dopis byl doručen dne 27. června 2022, jak vyplývá z kopie záznamu o sledování poštovní zásilky [REDAKCE].
- [130] Dne 12. července 2022 vystavil účastník řízení zákazníkovi vyúčtování dodávky elektřiny č. [REDAKCE] za období od 1. června 2022 do 30. června 2022.
- [131] Dne 15. července 2022 zaslal zástupce zákazníka prostřednictvím datové schránky a zároveň na e-mailovou adresu yello@yello.cz účastníkovi řízení reklamaci vyúčtování dodávky elektřiny, kterou rozporoval účtovanou cenu ve vyúčtování dodávky elektřiny č. [REDAKCE] (dále také jen „druhá reklamace“).
- [132] Účastník řízení ve vyjádření ze dne 18. srpna 2022 uvedl, že první reklamaci vyřídil zasláním e-mailové zprávy dne 28. července 2022 s názvem „Sdělení k navýšení ceny elektřiny“, kdy reklamaci vyhodnotil jako neoprávněnou. Ve vyjádření ze dne 2. dubna 2023 účastník řízení doplnil, že dopisem ze dne 28. července 2022 odpovídal rovněž na reklamaci vyúčtování č. [REDAKCE] ze dne 15. července 2022, což je také doloženo e-mailovou zprávou ze dne 22. července 2022.
- [133] Účastník řízení k vyřízení druhé reklamace ve vyjádření ze dne 24. října 2022 dále mj. uvedl, že se podle něj jedná stále o jedno reklamační řízení z důvodu nesouhlasu se zvýšením ceny elektřiny a jenom proto, že zákazník má nastavenou měsíční fakturaci a opakovaně měsíčně u každé faktury uplatňuje tutéž námitku, nelze hovořit o jednotlivých reklamačních řízeních, ale stále o jednom. Jako odpověď na druhou reklamaci doložil účastník řízení kopii e-mailové zprávy ze dne 8. září 2022 zaslané z adresy stiznosti@yello.cz na adresu [REDAKCE].

IV. III. II. Právní hodnocení

- [134] Přestupku ve smyslu ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s elektřinou dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v ust. § 30 odst. 2 téhož zákona.
- [135] Podle ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona je obchodník s elektřinou povinen dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb, vykazovat ERÚ úroveň kvality dodávek a služeb a zveřejňovat způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- [136] Požadovanou kvalitu dodávek a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v elektroenergetice, včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhrady, a postupy pro vykazování dodržování kvality dodávek a služeb stanoví vyhláška o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.
- [137] Podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb je standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky elektřiny nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

Vyřízení první reklamace

- [138] V průběhu správního řízení bylo zjištěno, že dne 27. června 2022 přijal účastník řízení od zákazníka reklamaci vyúčtování elektřiny č. [REDAKCE].
- [139] Rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb je den 27. června 2022 (den přijetí reklamace zákazníka účastníkem řízení). Podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb 15denní lhůta pro vyřízení reklamace účastníkem řízení uplynula dne 12. července 2022.
- [140] Za písemné vyřízení první reklamace vyúčtování dodávky elektřiny zákazníka lze považovat zaslání e-mailové zprávy dne 28. července 2022.
- [141] Ze strany účastníka řízení tak v souvislosti s řešením podané reklamace vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny (daňový doklad č. [REDAKCE]) nebyl dodržen standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny stanovený ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, jelikož nevyřídil reklamaci zákazníka ve lhůtě 15 dnů od doručení reklamace, tj. nejpozději dne 12. července 2022, ale až dne 28. července 2022, tedy 16 dní po uplynutí stanovené lhůty.

Formální a materiální stránka přestupku [výrok I. písm. e)]

- [142] Na základě výše uvedeného správní orgán konstatuje, že účastník řízení svým jednáním porušil povinnost dodržet standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny, tj. povinnost uvedenou v ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona a tímto svým jednáním naplnil formální znaky přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona.
- [143] Z hlediska materiální stránky přestupku je třeba zejména vycházet ze skutečnosti, že každá skutková podstata přestupku implicitně zakotvuje obecnou míru společenské škodlivosti nežádoucího jednání. V opačném případě by ostatně zákonodárce porušení právních norem nesankcionoval jako přestupek.
- [144] Účastník řízení svým jednáním nedodržel lhůtu (15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace) k zaslání písemného vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny, když reklamaci písemně vyřídil s prodloužením, které trvalo více než jednonásobek zákonem stanovené lhůty. V tomto jednání účastníka řízení je tedy možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníka na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jím uplatněné reklamace vyúčtování dodávky elektřiny.
- [145] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

Vyřízení druhé reklamace

- [146] V průběhu správního řízení bylo zjištěno, že dne 15. července 2022 přijal účastník řízení od zákazníka reklamaci vyúčtování elektřiny č. [REDAKCE].
- [147] Rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb je 15. červenec 2022 (den přijetí reklamace zákazníka účastníkem řízení). Podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb 15denní lhůta pro vyřízení reklamace účastníkem řízení uplynula dne 1. srpna 2022.
- [148] Za písemné vyřízení druhé reklamace vyúčtování dodávky elektřiny zákazníka lze považovat zaslání e-mailové zprávy dne 28. července 2022.

Formální a materiální stránka přestupku [výrok IV. písm. b)]

- [149] Na základě výše uvedeného správní orgán konstatuje, že účastník řízení svým jednáním neporušil povinnost dodržet standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny, tj. povinnost uvedenou v ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona a nebyly naplněny formální znaky přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona. Správní orgán tedy tuto část správního řízení v souladu s ust. § 86 odst. 1 písm. a) zastavil, jelikož skutek není přestupkem.

Námítky účastníka řízení a jejich vypořádání

- [150] V přípisu ze dne 2. dubna 2023 se účastník řízení vyjádřil pouze k vyřizování druhé reklamace ze dne 15. července 2022. S ohledem na zastavení části řízení týkající se podezření ze spáchání přestupku vztahujícího se k tomuto jednání považuje správní orgán za nadbytečné se vznesenými námitkami podrobněji zabývat.

IV. IV. Další námítka a návrhy účastníka řízení

- [151] Účastník řízení na závěr svého vyjádření ze dne 9. října 2023 uvedl, že pokud správní orgán při své činnosti dospěje k závěru, že se dopustil jednání, které naplňuje znaky přestupku, pak by měl při rozhodování o skutku a ukládání sankce přihlédnout k tomu, že již došlo k jeho nápravě a nejednalo se o jednání úmyslné, které by primárně směřovalo k poškození spotřebitele, ale vzniklo zejména rozdílným výkladem smluvních ujednání v souvislosti s nestandardní a bezprecedentní situací na trhu, která nastala v souvislosti s celosvětovou geopolitickou situací a následnou energetickou krizí. Účastník řízení zároveň požádal správní orgán o shovívavost, kdy uložení sankce v maximální možné výši by podle jeho názoru mohlo ve svém důsledku vyústit k nepřiměřené tvrdosti zákona.
- [152] Správní orgán k vyjádření účastníka řízení opět uvádí, že se v případě vytýkaných přestupků jedná o objektivní odpovědnost, tedy odpovědnost za výsledek. Je tedy věcí účastníka řízení, aby si při výkonu své činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané zákony. Správní orgán se však blíže k tvrzeným okolnostem vyjádří v části V. tohoto rozhodnutí při ukládání správního trestu.

IV. V. Odpovědnost za přestupky

- [153] Správní orgán se v rámci správního řízení dále zabýval otázkou možných liberačních důvodů, tedy důvodů zbavujících účastníka řízení odpovědnosti za spáchání přestupku ve smyslu ust. § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky, tedy zda účastník řízení za přestupek neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránil.
- [154] Jak již správní orgán opakovaně uvedl, charakteristickým znakem přestupků právnických osob a podnikajících fyzických osob je to, že odpovědnost těchto osob je založena porušením právních povinností bez ohledu na zavinění. Jedná se o objektivní odpovědnost, tedy odpovědnost za výsledek. Je tedy věcí účastníka řízení, aby si při výkonu své činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané energetickým zákonem a zákonem o ochraně spotřebitele a nepoškodil tak zájmy chráněné těmito zákony.
- [155] Z podkladů, které měl správní orgán k dispozici, ani z tvrzení účastníka řízení nevyplývá, že by nastala jakákoliv objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci účastníka řízení z kteréhokoliv z vytýkaných přestupků. Správní orgán tak vzhledem k výše uvedenému nepochybně zjistil a prokázal, že se účastník řízení dopustil spáchání 2 přestupků podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, 2 přestupků podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona a přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona.

V. Uložení správního trestu

- [156] Jednání, kterým se obviněný dopustil spáchání více přestupků, právní teorie označuje za jejich souběh, který je definován jako případ, kdy stejný pachatel spáchal dva nebo více přestupků dříve, než byl za některý z nich pravomocně potrestán. V tomto případě se jednalo o vícečinný souběh nestejnorodý, kdy se pachatel více skutky dopustil naplnění různých skutkových podstat přestupků.
- [157] Podle ust. § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se za dva nebo více přestupků téhož pachatele projednaných ve společném řízení uloží správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný. Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější.
- [158] Podle ust. § 91 odst. 14 písm. c) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 lze za přestupek podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) téhož zákona uložit pokutu do 15 000 000 Kč.
- [159] Podle ust. § 91 odst. 15 písm. b) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 lze za přestupek podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) téhož zákona uložit pokutu do 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obrátu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období.
- [160] Podle ust. § 24 odst. 17 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele lze za přestupek podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona uložit pokutu až do výše 5 000 000 Kč.
- [161] Ve vztahu k posuzovaným přestupkům je tedy zřejmé, že nejpřísněji trestný je přestupek podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona. Správní orgán tedy přistoupil k ukládání správního trestu za přestupek uvedený ve výroku I. písm. e), tj. přestupek podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona, kterého se účastník řízení dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb.
- [162] Podle ust. § 35 zákona o odpovědnosti za přestupky lze za přestupek uložit správní trest ve formě (i) napomenutí, (ii) pokuty, (iii) zákazu činnosti, (iv) propadnutí věci nebo náhradní hodnoty či (v) zveřejnění rozhodnutí o přestupku.
- [163] Jelikož energetický zákon neumožňuje ve smyslu ust. § 47 odst. 2 a ust. § 50 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky uložit pachateli správní trest ve formě zákazu činnosti či zveřejnění rozhodnutí o přestupku a ani z povahy provedení vytykánych skutků účastníka řízení tomuto nelze uložit propadnutí věci nebo náhradní hodnoty ve smyslu ust. § 48 a § 49 zákona o odpovědnosti za přestupky, přichází co do druhu správního trestu ukládaného účastníkovi řízení do úvahy pouze napomenutí či pokuta. Správní orgán má za to, že správní trest ve formě napomenutí není v oblasti dozoru ERÚ ve vztahu ke spáchaným přestupkům příslušný, zejména s ohledem na jejich povahu ve smyslu ust. § 37 písm. a) a ust. § 38 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [164] Správní orgán s ohledem na skutkové okolnosti dospěl k závěru, že v daném případě nebyly naplněny ani podmínky, které by umožňovaly případně upuštění od uložení správního trestu.
- [165] Správní orgán s ohledem na výše uvedené vyhodnotil jako zákonné, vhodné a účelné v daném případě uložit správní trest ve formě pokuty.
- [166] Při stanovení konkrétní výměry pokuty správní orgán přihlédl ke všem skutečnostem zjištěným ve správním řízení. Zejména přihlédl ve smyslu ust. § 37 písm. a), c) a g) zákona o odpovědnosti za přestupky k povaze a závažnosti přestupku, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem a k povaze činnosti účastníka řízení. V neposlední řadě správní orgán přihlédl při stanovení výše pokuty též k osobě pachatele.

- [167] Jako okolnost zvyšující závažnost přestupku hodnotí správní orgán skutečnost, že účastník řízení reklamaci zákazníka vyřídil s prodlením 16 dnů. I přes uvedené jde však o přestupek s nízkou společenskou škodlivostí, byť správní orgán nepochybuje o naplnění jeho materiální stránky.
- [168] Správní orgán pak jako přitěžující okolnost podle ust. § 40 písm. b) zákona o odpovědnosti za přestupky hodnotí skutečnost, že účastník řízení posuzované přestupky spáchal ve vícečinném souběhu s dalšími přestupky, a to konkrétně 2 přestupky podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona a 2 přestupky podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [169] Při hodnocení škodlivosti jednání je nutno přihlídnout k povaze a závažnosti sbíhajících se přestupků. Přestupky podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona považuje správní orgán s ohledem na ust. § 38 písm. a) a b) zákona o odpovědnosti za přestupky obecně za velmi závažné, neboť požadování platby nepřiměřeně vysoké zálohy na dodávku komodity bez objektivního, odůvodnitelného důvodu ze strany obchodníka a akceptovatelného ze strany zákazníka nelze považovat za žádoucí, jelikož to na straně účastníka řízení znamená přijetí finanční částky, se kterou pak po fakturační dobu může nakládat/hospodařit, čímž dochází k poškození zájmu zákazníka přinejmenším tím, že zákazník s touto částkou nemůže disponovat.
- [170] V rámci vedeného řízení pak správní orgán považuje přestupky podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona za méně závažné než v běžně se vyskytujících případech, jelikož je třeba přihlídnout k tomu, že nebylo zjištěno, že by se jednalo o rozšířenou praxi účastníka řízení (oba případy byly zároveň skutkově odlišné), který nadto v mezidobí zákazníkům stanovil zálohy v přiměřeném rozsahu.
- [171] Správní orgán dále konstatuje, že v obou případech přestupků podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se zde jedná o porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik, kdy jde sice o přestupky mírněji trestné, avšak podle názoru správního orgánu o přestupky svou podstatou závažnější, neboť má za to, že obecně přestupky v oblasti energetiky vůči spotřebitelům (resp. nekalé obchodní praktiky vůči zákazníkům na trhu s energiemi) jsou závažným jednáním s ohledem na velmi oslabené postavení spotřebitelů vůči dodavatelům.
- [172] Správní orgán považuje nekalou obchodní praxi popsanou ve výroku I. písm. a) tohoto rozhodnutí za závažnou, a to především z hlediska ekonomického. Opomenutí účastníka řízení, tj. neuvedení podstatné informace, kterou spotřebitel potřeboval pro rozhodnutí ohledně koupě, vedlo ve svém důsledku k tomu, že byla spotřebiteli zvýšena cena i přes to, že počítal s její fixací po určité období. Závažnost přestupku je nicméně snížena následným jednáním účastníka řízení, který dospěl se zákazníkem ke smírnému řešení.
- [173] Nekalou obchodní praxi popsanou ve výroku I. písm. b) tohoto rozhodnutí považuje správní orgán za velmi závažnou, ať už z hlediska ekonomického nebo časového. Zákazník na základě dodatku ke smlouvě uzavřeného s účastníkem řízení zvolil nabídku s fixací ceny na určitou dobu a počítal s jistotou neměnné ceny. Účastník řízení zákazníkovi v době energetické krize výrazně změnil podmínky smluvního vztahu, a to podstatným zvýšením ceny dané komodity, čímž dostal zákazníka do složité situace z pohledu větší finanční zátěže, se kterou rozumně nemohl počítat. Alternativou zákazníka bylo ukončení smluvního vztahu a přechod k jinému dodavateli energií, za cenu zcela jistě vyšší, než byla cena fixovaná v rámci závazku účastníka řízení. V obou případech má tedy jednání účastníka řízení minimálně v době spáchání přímý negativní dopad do majetkové sféry spotřebitele. Obdobně jako u druhé popsané nekalé obchodní praktiky však správní orgán přihlédl k tomu, že účastník řízení následně protiprávní stav odstranil a že nebylo zjištěno, že by se jednalo o systémový problém na straně účastníka řízení, což závažnost přestupku výrazně snižuje.
- [174] Pokud se má správní orgán vyjádřit k povaze činnosti účastníka řízení, pak lze konstatovat, že účastník řízení jako subjekt, jehož podnikatelskou činností je poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny/plynu, by měl ke svým zákazníkům přistupovat zodpovědně, poctivě a s odbornou péčí. Správní orgán dospěl k závěru, že v činnosti účastníka řízení ze vzorku projednávaných případů nelze

vysledovat zjevnou snahu o oklamání svých zákazníků a obohacení se na jejich úkor. I k tomu pak správní orgán přihlédl při stanovování výše uložené pokuty jako k okolnosti tuto pokutu snižující.

- [175] Při stanovení výše pokuty je nutno též zohledňovat opakovanost porušování zákona účastníky řízení, ať už z pohledu neustálého porušování totožných ustanovení a právních předpisů, nebo celkové nedisciplinovanosti při nedodržování stanovených povinností. V této souvislosti lze uvést, že účastník řízení již byl v minulosti pravomocně potrestán za přestupky projednávané ERÚ, s ohledem na časový odstup potrestání však tyto nehodnotil správní orgán jako přitěžující okolnost, jelikož se nejedná o případ speciální recidivy a předchozí rozhodnutí nevypovídají o sklonu účastníka řízení k soustavnému páchání přestupků v dozorové činnosti ERÚ.
- [176] Ve smyslu ust. § 39 a ust. § 40 zákona o odpovědnosti za přestupky již správnímu orgánu nejsou v posuzované věci žádné další polehčující či přitěžující okolnosti známy.
- [177] Co se týče osoby pachatele přestupku, správní orgán vycházel při stanovení výše pokuty ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 20. dubna 2010, č. j. 1 As 9/2008 - 133), z níž vyplývá, že správní orgán ukládající pokutu za přestupek je povinen přihlédnout k osobním a majetkovým poměrům pachatele tehdy, pokud je podle osoby pachatele a výše pokuty, kterou lze uložit, zřejmé, že by pokuta mohla mít likvidační charakter, a to i v případech, kdy příslušný zákon osobní a majetkové poměry pachatele v taxativním výčtu hledisek rozhodných pro určení výše pokuty neuvádí.
- [178] Jelikož je účastník řízení obchodní společností s ročním obratem přes 1 mld. Kč, považuje správní orgán bližší posuzování jeho finanční situace za nadbytečné, jelikož ve vztahu k zamýšlené ukládané pokutě nelze uvažovat o jejím likvidačním potenciálu.
- [179] Správní orgán dospěl s ohledem na všechny výše uvedené skutečnosti k závěru, že za přiměřenou a v souladu se všemi zákonnými hledisky individualizovanou považuje úhrnnou pokutu ve výši 50 000 Kč, ukládanou podle ust. § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky. Tato výše je zcela přiměřená a činí pouze 0,1 % z maximální možné výše pokuty, kterou je za spáchání přestupku možné uložit. K této pokutě dospěl správní orgán z následujících důvodů:
- za přestupek uvedený ve výroku I. písm. e) by v případě jeho samostatného projednání uložil správní orgán pokutu 5 000 Kč,
 - za vytýkané nesprávně stanovené zálohy [výroky I. písm. c) a d)] by bylo obecně namíste pokutu navýšit podstatněji, s ohledem na jejich nižší závažnost zejména z pohledu odstranění následků tak však správní orgán činí pouze o 15 000 Kč,
 - v případě projednávaných nekalých obchodních praktik [výroky I. písm. a) a b)] by rovněž bylo obecně namíste pokutu navýšit podstatněji, s ohledem na jejich nižší závažnost zejména z pohledu odstranění následků tak však správní orgán činí pouze o 30 000 Kč.
- [180] Po zvážení všech skutkových okolností případu (tedy i skutečností svědčících ve prospěch i v neprospěch účastníka řízení), jakož i po zvážení všech polehčujících a přitěžujících okolností, stanovil správní orgán účastníkovi řízení úhrnnou pokutu ve výši, jež je uvedena ve výroku II. tohoto rozhodnutí, tj. 50 000 Kč. Správní orgán k výši sankce uvádí, že uložená pokuta byla stanovena u spodní hranice jejího zákonného rozpětí a nelze tedy uvažovat o její nepřiměřenosti. Správní orgán má za to, že pokuta ve stanovené výši naplňuje jak funkci preventivní, tak funkci odstrašující, a současně není pro účastníka řízení i s ohledem na jeho majetkové poměry likvidační.
- [181] S odkazem na ust. § 46 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky je pokuta splatná do 30 dnů ode dne, kdy toto rozhodnutí nabude právní moci.
- [182] Správní orgán považuje stanovenou výši pokuty za zcela přiměřenou míře a významu chráněného společenského zájmu upraveného energetickým zákonem a zákonem o ochraně spotřebitele. Nadto správní orgán poznamenává, že pokuta udělená ve výši tak, jak je uvedeno ve výroku II. tohoto

rozhodnutí, byla uložena v souladu s ust. § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi ERÚ v obdobných nebo shodných případech.

VI. Náklady řízení

- [183] Souběžně je výrokem III. tohoto rozhodnutí ukládána povinnost úhrady nákladů řízení, neboť správní orgán je podle ust. § 95 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky ve spojení s ust. § 79 odst. 5 správního řádu povinen účastníkovi, který byl uznán vinným, resp. který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, uložit náhradu nákladů řízení paušální částkou. Podle ust. § 6 odst. 1 vyhlášky Ministerstva vnitra č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, ve znění pozdějších předpisů, činí paušální částka 1 000 Kč.

Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad v souladu s ust. § 152 správního řádu k Radě Energetického regulačního úřadu do 15 dnů od jeho doručení, a to jeho podáním Energetickému regulačnímu úřadu. Lhůta pro podání rozkladu se počítá ode dne následujícího po doručení rozhodnutí, nejpozději však po uplynutí desátého dne ode dne, kdy bylo nedoručené a uložené rozhodnutí připraveno k vyzvednutí.

Mgr. Marek Gruner, v. r.
oprávněná úřední osoba
Odbor sankčních řízení

Obdrží: Společnost eYello CZ, k.s.