



## Energetický regulační úřad

**Ing. Alena Vitásková**  
předsedkyně

Č. j.: 11790-10/2016-ERU

V Jihlavě dne 19. června 2017

### **R o z h o d n u t í**

O rozkladu společnosti COMFORT ENERGY s.r.o., se sídlem Na Poříčí 1046/24, 110 00 Praha 1 – Nově Město, IČ: 283 93 538 (dále též „kontrolovaná osoba“ nebo „účastník řízení“), proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 11790-6/2016-ERU (sp. zn. OSR-11790/2016-ERU) ze dne 14. prosince 2016, kterým Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle § 18 odst. 1 písm. a) zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, rozhodl o tom, že se účastník řízení dopustil spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 27. prosince 2015 (dále též „zákon o ochraně spotřebitele“), kterého se dopustil tím, že jako prodávající v rozporu s § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele užil agresivní obchodní praktiku ve smyslu § 5a odst. 2 téhož zákona ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, když ve vymezeném období požadoval po odběrateli panu [REDAKCE] platby za sdružené služby dodávky plynu, ačkoliv si tento uvedené služby neobjednal, za což byla účastníkovi řízení uložena pokuta ve výši 40 000 Kč a dále povinnost k úhradě nákladů řízení ve výši 1 000 Kč, jsem jako nadřízený správní orgán Energetického regulačního úřadu rozhodla podle § 96 odst. 2 energetického zákona ve spojení s § 90 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), na návrh rozkladové komise, ustavené podle § 152 odst. 3 správního řádu, takto:

**Rozklad společnosti COMFORT ENERGY s.r.o., se sídlem Na Poříčí 1046/24, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČ: 283 93 538, proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 11790-6/2016-ERU (sp. zn. OSR-11790/2016-ERU) ze dne 14. prosince 2016 zamítám a napadené rozhodnutí potvrzuji.**

### **Odůvodnění:**

#### **I. Průběh kontroly**

Energetický regulační úřad zahájil u kontrolované osoby kontrolu podle kontrolního řádu ve věci dodržování povinností vyplývajících z § 4 až 5a zákona o ochraně spotřebitele v souvislosti s poskytováním sdružených služeb dodávky plynu zákazníkovi [REDAKCE] pro odběrné místo plynu [REDAKCE] na adrese [REDAKCE] (dále jen „zákazník“ nebo „odběratel“).

Na základě výsledků kontroly byl dne 19. září 2016 vyhotoven protokol o kontrole č. ████████, v jehož závěru Energetický regulační úřad uvedl, že kontrolovaná osoba požadovala dne 18. února 2014 a dne 17. dubna 2014 po zákazníkovi platby za sdružené dodávky plynu, které mu dodávala v období od 1. ledna 2014 do 1. dubna 2014, ačkoliv si je zákazník neobjednal, neboť od smlouvy odstoupil. Energetický regulační úřad tak konstatoval, že tímto jednáním kontrolovaná osoba vůči zákazníkovi užila agresivní obchodní praktiku definovanou § 5a odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 27. prosince 2015, a to tím, že po zákazníkovi požadovala platby za sdružené dodávky plynu, které mu dodala i přesto, že si je zákazník neobjednal, což je agresivní obchodní praktikou. Uzavřel tak, že kontrolovaná osoba porušila zákaz používání nekalých obchodních praktik, který je dán ustanovením § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, který užívání nekalých obchodních praktik, tj. mimo jiné klamavých a agresivních obchodních praktik, při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv, zakazuje.

## **II. Správní řízení na prvním stupni**

Dne 14. listopadu 2016 Energetický regulační úřad oznámil účastníkovi řízení zahájení správního řízení ve věci možného spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Dne 24. listopadu 2016 pak Energetický regulační úřad vyrozuměl účastníka řízení o možnosti vyjádřit se k podkladům rozhodnutí a o možnosti doložit jeho aktuální majetkové poměry.

V rámci vyjádření se k podkladům rozhodnutí zaslal účastník řízení dne 30. listopadu 2016 dopis, v němž uvedl, že si není vědom užití agresivní nebo klamavé obchodní praktiky, když ukončení části smlouvy, týkající se odběrného místa zákazníka, považuje přinejmenším za sporné. Účastník řízení, zplnomocněn zákazníkem, totiž odeslal dne 10. prosince 2013 původnímu dodavateli zákazníka, společnosti ČEZ Prodej, s.r.o., se sídlem Duhová 1/425, 140 53 Praha 4, IČ: 272 32 433 (dále též „ČEZ Prodej, s.r.o.“), žádost o ukončení smlouvy k datu 31. prosince 2013, kterou společnost ČEZ Prodej, s.r.o., bez námitek akceptovala. Následně, aniž by o tom byl účastník řízení informován, společnost ČEZ Prodej, s.r.o., zaslala zákazníkovi akceptační list ve smyslu, že jeho smluvní vztah s ní je obnoven. Účastník řízení však ze strany zákazníka neobdržel odstoupení od smlouvy a pokračoval tak ve změně dodavatele na základě platně uzavřené smlouvy se zákazníkem. Účastník řízení odstoupení zákazníka od smlouvy neevidoval a zákazníkovi dodával komoditu na základě platné a účinné smlouvy. Odmítá tak, že by se vůči zákazníkovi dopustil agresivních obchodních praktik.

Přílohou svého vyjádření účastník řízení zaslal zápis z jednání řádné valné hromady společnosti COMFORT ENERGY, s.r.o., která za rok 2015 schválila hospodaření společnosti se ztrátou v účetní závěrce.

## **III. Napadené rozhodnutí**

Rozhodnutím Energetického regulačního úřadu č. j. 11790-6/2016-ERU ze dne 14. prosince 2016 byl účastník řízení shledán odpovědným za spáchání správního deliktu

podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, za což mu byla uložena pokuta ve výši 40 000 Kč, a dále povinnost uhradit náklady řízení.

V odůvodnění rozhodnutí Energetický regulační úřad nejprve zhodnotil, že právní úprava novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele není pro účastníka řízení příznivější, neboť je v podstatě totožná s právní úpravou účinnou v době spáchání skutku. Dále uvedl, že bylo zjištěno a prokázáno, že mezi zákazníkem a účastníkem řízení došlo dne 4. dubna 2013 k uzavření Smlouvy o poskytování služeb č. [REDAKCE] (dále jen „smlouva“), jejímž předmětem byla mimo jiné dodávka plynu do odběrného místa zákazníka. Dne 18. prosince 2013 pak zákazník zaslal účastníkovi řízení odstoupení od výše uvedené smlouvy v části týkající se dodávky plynu. Zákazník zároveň projevil vůli setrvat u stávajícího dodavatele, tj. společnosti ČEZ Prodej, s.r.o., což bylo prokázáno dopisem „Akceptace odvolání výpovědi“ ze dne 3. prosince 2013 či přepisem telefonního hovoru ze dne 8. ledna 2014. I přesto však, na základě požadavku účastníka řízení, došlo dne 1. ledna 2014 ke změně dodavatele plynu do odběrného místa zákazníka, kdy se tímto dodavatelem stal právě účastník řízení. Dodávka plynu do odběrného místa zákazníka byla ukončena ke dni 1. dubna 2014. Za toto období pak účastník řízení požadoval ve dnech 18. února 2014 a 17. dubna 2014 po zákazníkovi platby za sdružené dodávky plynu. Prvostupňový správní orgán tak posoudil, že účastník řízení jakožto prodávající užil při prodeji výrobku a poskytování služby zákazníkovi jakožto spotřebiteli agresivní obchodní praktiku, čímž porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik.

K námitce účastníka řízení, že od zákazníka neobdržel odstoupení od smlouvy týkající se dodávky plynu, prvostupňový správní orgán odkázal na podklady obsažené ve správním spise, ze kterého je zřejmé, že odstoupení od smlouvy bylo účastníkovi řízení zasláno a také doručeno. Účastník řízení měl v rámci správního řízení možnost doložit, co bylo obsahem dopisu zákazníka, když měl za to, že se o odstoupení od smlouvy nejednalo.

Výši pokuty uložil prvostupňový správní orgán při spodní hranici zákonné sazby, a to po zvážení všech polehčujících a přitěžujících okolností a majetkových poměrů účastníka řízení.

#### **IV. Rozklad účastníka řízení**

Proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 11790-6/2016-ERU ze dne 14. prosince 2016, které mu bylo doručeno téhož dne, podal účastník řízení dne 30. prosince 2016 rozklad.

Účastník řízení v něm namítal nedostatečné zjištění skutkového stavu věci, nesprávné právní posouzení věci a nezákonnost výše uložené sankce. Jednání, za něž byl účastník řízení shledán odpovědným, dle jeho názoru nedosahuje takové intenzity, aby bylo možno hovořit o vzniku odpovědnosti za správní delikt. Účastník řízení totiž popírá, že by před zahájením dodávky plynu zákazníkovi, tj. přede dnem 1. ledna 2014, obdržel dopis obsahující vůli zákazníka smluvní vztah ukončit. Dle jeho tvrzení byla vůle zákazníka ukončit smluvní vztah zjištěna až z telefonického hovoru ze dne 8. ledna 2014. Není si tak vědom, že by po zákazníkovi požadoval platbu za plnění, které si neobjednal. Naopak řádně plnil uzavřenou smlouvu na dodávky zemního plynu do odběrného místa zákazníka. Dle názoru

účastníka řízení nelze v jeho jednání nalézt žádný prvek agrese, naopak k požadavkům zákazníka přistupoval vstřícně a tyto náležitě plnil, vytýkané jednání tak nelze považovat za agresivní obchodní praktiku. Účastník řízení namítal též neprokázání společenské škodlivosti v jeho jednání, když se Energetický regulační úřad spokojil s nepřipustným vztažením individuálního případu na celý energetický trh, což je dle jeho názoru pro hodnocení společenské škodlivosti jeho jednání nedostačující.

K výši uložené pokuty účastník řízení uvedl, že Energetický regulační úřad při jejím stanovení odkazuje na klamání zákazníků, čímž je zjevně myšlena klamavá obchodní praktika dle zákona o ochraně spotřebitele. Nařčení z klamání zákazníků však účastník řízení odmítá, navíc o této skutečnosti nebylo v předmětném řízení rozhodováno. Energetický regulační úřad dle názoru účastníka řízení dále pochybil, když při stanovení výše pokuty posuzoval též samotný znak skutkové podstaty správního deliktu. Tuto skutečnost účastník řízení dovozuje z toho, že mu k jeho tíži byla přičtena skutečnost, že k vytýkanému jednání došlo v rámci trhu s energiemi, který je charakterizován oslabeným postavením zákazníků vůči dodavatelům.

Z výše uvedených důvodů účastník řízení navrhuje, aby předsedkyně Energetického regulačního úřadu napadené rozhodnutí zrušila a řízení zastavila, případně napadené rozhodnutí zrušila a věc vrátila k novému projednání.

## **V. Řízení o rozkladu**

Rozklad účastníka řízení byl podán včas a splňoval předepsané náležitosti. Na základě podaného rozkladu jsem po jeho projednání v rozkladové komisi zřízené podle § 152 odst. 3 správního řádu a s přihlédnutím k návrhu rozkladové komise rozhodla tak, jak je uvedeno ve výrokové části tohoto rozhodnutí, a to z následujících důvodů.

Podle § 89 odst. 2 správního řádu přezkoumává odvolací správní orgán soulad napadeného rozhodnutí a řízení, které vydání rozhodnutí předcházelo, s právními předpisy. Správnost napadeného rozhodnutí přezkoumává jen v rozsahu námitek uvedených v odvolání, jinak jen tehdy, vyžaduje-li to veřejný zájem.

Po přezkoumání věci jsem dospěla k závěru, že napadené rozhodnutí bylo vydáno v souladu s právními předpisy. Většina námitek účastníka řízení směřuje k rozporování skutečnosti, že by od zákazníka obdržel odstoupení od smlouvy v části vztahující se k dodávkám plynu ještě před uskutečněním těchto dodávek do odběrného místa zákazníka. K tomu uvádím následující. Nespornou skutečností je, že účastník řízení spolu se zákazníkem uzavřeli dne 4. dubna 2013 Smlouvu o poskytování služeb č. ██████████, jejímž předmětem byla dodávka elektřiny a plynu. Dosavadním dodavatelem těchto energií přitom byla společnost ČEZ Prodej, s.r.o. Dopisem ze dne 29. května 2013 informoval účastník řízení zákazníka o obdržení požadavku na ukončení výše uvedené smlouvy, co do dodávky elektřiny, a zároveň informoval, že smlouva, co do dodávky plynu, zůstává i nadále v platnosti dle všeobecných obchodních podmínek. Zákazník však trval na tom, že od smlouvy týkající se dodávek plynu rovněž odstoupil. Dne 18. prosince 2013 formou doporučeného dopisu tak odeslal účastníkovi řízení, dle slov zákazníka, opětovný požadavek na ukončení smlouvy v části týkající se ukončení dodávek plynu. Potvrzení účastníka řízení

o odstoupení zákazníka od smlouvy v části dodávek plynu však bylo datováno až dnem 5. března 2014, tedy až po telefonním hovoru mezi účastníkem řízení a zákazníkem dne 8. ledna 2014, kdy bylo zákazníkovi sděleno, že z jeho strany bylo odstoupeno pouze v části smlouvy týkající se dodávky elektrické energie. S tímto zákazník nesouhlasil a trval na smlouvě uzavřené s původním dodavatelem, tedy se společností ČEZ Prodej, s.r.o.

Účastník řízení však i nadále rozporoval, že by mu dopisem ze dne 18. prosince 2013 (doručeném mu dne 19. prosince 2013) bylo odstoupení zákazníka doručeno. Na podporu svého tvrzení však nepředložil žádné důkazy, a ani nesdělil, co bylo obsahem jemu doručenému dopisu ze strany zákazníka. Zákazník naopak předložil podací lístek ze dne 18. prosince 2013 adresovaný právě účastníkovi řízení, z něhož je patrné, že nějaký úkon ve vztahu k účastníkovi učinil (jak následně i uvedl policejnímu orgánu v rámci podání vysvětlení), přičemž zároveň z okolností případu i povahy vztahu zákazníka a účastníka řízení není reálně představitelné, že by takovým úkonem byl jiný úkon než směřující k ukončení závazkového vztahu s účastníkem. Projevu vůle zákazníka, setrvat u stávajícího dodavatele, společnosti ČEZ Prodej, s.r.o., prokazuje též dopis „Akceptace odvolání výpovědi“ ze dne 3. prosince 2013.

K posouzení této sporné otázky, a tedy, zda bylo učiněno platné odstoupení od smlouvy v části dodávek plynu, tak z výše uvedených skutečností uzavírám, že podklady založené ve správním spise hovoří ve prospěch tvrzení zákazníka, a tedy, že projev vůle ukončit smluvní vztah odstoupením dle § 11a odst. 2 energetického zákona byl vůči účastníkovi řízení platně učiněn, a to dopisem ze dne 18. prosince 2013. Tyto nepřímé důkazy vedou ve svém souhrnu k logickému závěru ohledně řádného ukončení závazkového vztahu ze strany zákazníka, nadto se z podkladů ve spise správního řízení nepodařilo prokázat opak, resp., žádné podklady zpochybňující takto popsaný skutkový stav ani nebyly shromážděny.

Plně se tak ztotožňuji se závěry prvostupňového orgánu, že v jednání účastníka řízení došlo k pochybení, neboť ten nerespektoval odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, zákazníkovi plyn dodával a nakonec i vyúčtoval, přestože o tuto dodávku neměl zákazník od účastníka řízení zájem. Účastník řízení tak svým jednáním po dobu několika měsíců bránil zákazníkovi realizovat jeho rozhodnutí, tj. rozhodnutí odstoupit od smlouvy a setrvat tak u původního dodavatele. Takové jednání je nepochybně ovlivňováním jeho rozhodnutí. Opomíjením respektovat odstoupení od smlouvy účastník řízení nepatřičně ovlivňoval, resp. výrazně zhoršil možnost svobodného rozhodnutí zákazníka ukončit smlouvu. Tím je nepochybně naplněn jeden z alternativních znaků skutkové podstaty, čímž je naplněna skutková podstata agresivní obchodní praktiky jako celek. Kromě toho jsou naplněny i ostatní dílčí znaky skutkové podstaty, neboť zákazník byl v rozhodné době nucen (donucen) odebírat plyn, aniž by chtěl a za něj požadoval účastník řízení úhradu.

Prvostupňový orgán tak nepochybil, když předmětné jednání účastníka řízení posoudil jako agresivní obchodní praktiku podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, kterou účastník řízení užil v rozporu s § 4 odst. 3 téhož zákona, čímž se dopustil správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Prvostupňový orgán navíc při hodnocení jednání účastníka

řízení postupoval s vědomím vysloveného právního názoru Nejvyššího správního soudu v obdobných východiscích.

Účastník řízení v rozkladu namítal neprokázání společenské škodlivosti v jeho jednání, a dále, že jeho jednání nedosahuje takové intenzity, aby bylo možno hovořit o vzniku odpovědnosti za správní delikt. Tato námitka však není důvodná, neboť prvostupňový orgán se hodnocením společenské škodlivosti vytýkaného správního deliktu zabýval, když mimo jiné uvedl, že společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv spotřebitele. Zároveň k posouzení účastníka řízení, že jeho jednání nedosahuje dostatečné intenzity k vyslovení závěru o odpovědnosti za správní delikt, vycházejíc z rozsudku Nejvyššího správního soudu č. j. 7 As 141/2014-38 ze dne 6. listopadu 2015, uvádím, že takové hodnocení by vedlo k faktické veřejnoprávní nepostižitelnosti dodavatelů zemního plynu za výše popsané jednání, které se významným způsobem dotýká spotřebitelů. Při přijetí tohoto názoru by dodavatel mohl i přes platné odstoupení od smlouvy dodávat „bezrestně“ spotřebiteli zemní plyn, resp. bránit mu v návratu k původnímu dodavateli či přejítí k dodavateli novému, a za tyto služby navíc požadovat úhradu. Takový výklad by však odporoval smyslu zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnici o nekalých obchodních praktikách. Ačkoliv takovým jednáním ve vztahu k jednomu zákazníkovi dojde k deformaci trhu stěží, i přesto je zde veřejný zájem na postihu takového jednání přítomen, neboť akceptací takového jednání by již mohlo reálně dojít k jeho obecnému rozšíření a výše uvedeným důsledkům, negativním jak pro spotřebitele tak ostatní dodavatele.

Nesouhlasím ani s námitkou účastníka řízení, že by mu bylo k jeho tíži přičítáno spáchání klamavé obchodní praktiky. Není zřejmé, z čeho tak účastník řízení dovozuje. Pokud z užití jednoho slova „klamání“ v textu odůvodnění rozhodnutí, je zřejmé, že účastník řízení takové užití vytrhl z kontextu celé věci. Přitom je jednoznačné, že v nyní posuzované věci se jednalo o agresivní obchodní praktiku účastníka řízení spočívající v tom, že svému zákazníkovi dodával plyn, přestože však v důsledku odstoupení zákazníka od smlouvy činit vůbec neměl. Dodávku plynu zákazníkovi následně vyúčtoval, a tedy donutil zákazníka stát se po určité době odběratelem účastníka řízení.

V případě námitky porušení zásady zákazu dvojího přičítání uvádím, že vyslovený názor, že trh s energiemi je specifický oproti trhům s jinými výrobky či službami, nebyl následně hodnocen jako jedna z přitěžujících či polehčujících okolností. Nadto však uvádím, že se shoduji s prvostupňovým orgánem v tom, že postavení spotřebitelů na trhu s energiemi je vůči dodavatelům oslabené, když trh s energiemi svými komoditami specifický (elektřina, plyn), je pro většinu společností nezbytný a plní nezastupitelnou roli. Zároveň je pro odběratele nemožné obstarat si substituční plnění, tj. neodebírat plyn či elektřinu z veřejné sítě, ale zajistit si dodávky jiným způsobem. Odběratelé tak musí odebírat elektřinu či plyn od subjektu, jenž je vůči jejich odběrnému místu veden jako dodavatel, bez ohledu na to, zda v souladu s právem či nikoliv, kdežto u jiného druhu zboží by reálně toto nevyžádané plnění mohli odmítnout. Tato skutečnost dle mého názoru opravňuje, aby jednání dodavatelů na trhu s energiemi bylo posuzováno z hlediska určování míry společenské škodlivosti přísněji než u dodavatelů jiných druhů zboží, neboť agresivní praktiky na trhu s energiemi mají významnější dopad. Ani tato námitka tak není důvodná.

## **VI. Závěr**

Při přezkumu rozhodnutí Energetického regulačního úřadu podle § 89 odst. 2 správního řádu jsem jako odvolací správní orgán vzhledem k výše uvedeným skutečnostem dospěla k závěru, že napadené rozhodnutí bylo vydáno v souladu s právními předpisy. Napadené rozhodnutí rovněž splňuje požadavky kladené § 68 správního řádu na podobu správního rozhodnutí. Podle § 68 odst. 3 správního řádu byly uvedeny důvody výroku, podklady pro jeho vydání a úvahy Energetického regulačního úřadu, kterými se řídil při jejich hodnocení a při výkladu právních předpisů. Jelikož není dán žádný důvod pro zrušení napadeného rozhodnutí, zamítám tímto rozklad účastníka řízení a napadené rozhodnutí potvrzuji.

### **Poučení o opravném prostředku:**

Proti tomuto rozhodnutí se podle § 91 odst. 1 ve spojení s § 152 odst. 4 správního řádu nelze dále odvolat.

Ing. Alena Vitásková, v. r.  
předsedkyně Energetického regulačního úřadu

-Otisk úředního razítka-