



Energetický regulační úřad

Ing. Alena Vitásková
předsedkyně

Č. j.: 10893-22/2013-ERU

V Jihlavě dne 4. července 2014

Rozhodnutí

O rozkladu společnosti ČEZ Prodej, s.r.o., se sídlem Duhová 1/425, 140 53 Praha 4, IČ: 272 32 433 (dále též „účastník řízení“), proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 10893-18/2013-ERU (sp. zn. KO-10893/2013-ERU) ze dne 16. dubna 2014, kterým Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle § 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 (dále jen „energetický zákon“), a § 23 odst. 12 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), uznal účastníka řízení vinným ze spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustil tím, že užil nekalou obchodní praktiku, když dne 19. ledna 2010 zaslal

██████████ (dále jen „zákazník“), e-mail s informacemi o porovnání celkové ceny elektrické energie za rok 2010 u účastníka řízení a u společnosti BOHEMIA ENERGY entity s.r.o., se sídlem Na Poříčí 1046,1047/24-26, 110 00 Praha 1 - Nové Město, IČ: 273 86 732 (dále jen „BOHEMIA ENERGY entity“), s použitím jiné distribuční sazby pro produkty obou společností, čímž vyvolal dojem, že účastník řízení je levnějším dodavatelem sdružených služeb dodávky elektrické energie, a v důsledku ovlivnil rozhodování zákazníka tak, že učinil obchodní rozhodnutí odstoupit od smlouvy o sdružených službách uzavřené s BOHEMIA ENERGY entity a zůstat po datu 1. února 2010 zákazníkem účastníka řízení, za což byla účastníkovi řízení uložena pokuta ve výši 20 000 Kč a povinnost úhrady nákladů řízení, jsem jako nadřízený správní orgán Energetického regulačního úřadu rozhodla podle § 96 odst. 2 energetického zákona ve spojení s § 90 odst. 1 písm. a) 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:

Rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 10893-18/2013-ERU (sp. zn. KO-10893/2013-ERU) ze dne 16. dubna 2014 zrušuji a správní řízení vedené pod sp. zn. KO-10893/2013-ERU zastavuji.

Odůvodnění:

I. Kontrolní zjištění

Energetický regulační úřad zahájil dne 11. června 2013 kontrolu u účastníka řízení ve smyslu zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů. Závěry

kontroly byly obsaženy v kontrolním protokole č. [REDAKCE] ze dne 10. července 2013. V rámci provedené kontroly se kontrolní orgán zaměřil na zjištění, zda účastník řízení při procesu změny, respektive pozastavení změny, dodavatele elektřiny, která měla proběhnout v odběrném místě zákazníka na adrese [REDAKCE] (dále jen „odběrné místo“), postupoval v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.

Kontrolou bylo zjištěno, že dne 16. července 2009 uzavřel zákazník pro výše uvedené odběrné místo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny se společností BOHEMIA ENERGY entity a udělil této společnosti plnou moc k výpovědi smlouvy s účastníkem řízení. Dopisem ze dne 4. ledna 2010 účastník řízení potvrdil přijetí výpovědi a požádal zákazníka o kontaktování zákaznické linky. Na základě telefonického hovoru zaslal účastník řízení e-mail, který zákazník obdržel dne 19. ledna 2010, s informacemi o porovnání celkové ceny elektřiny za rok 2010 dle kalkulátoru plateb umístěného na webových stránkách Energetického regulačního úřadu. Zasláné informace obsahovaly údaje o produktu Home Tepelné čerpadlo 22 – Home ČR ON-LINE (ČEZ) společnosti BOHEMIA ENERGY entity, kdy celková roční platba za elektřinu u zákazníka vycházela na částku 43 887,43 Kč bez DPH, a produktu D-Tepelné čerpadlo – Comfort účastníka řízení, přičemž celková roční platba zde činila 41 896,28 Kč bez DPH. Při porovnání byl u společnosti BOHEMIA ENERGY entity posuzován produkt s distribuční sazbou D 56d, kdežto u účastníka řízení byla použita odlišná distribuční sazba D 55d. V případě, že by byla použita stejná distribuční sazba, celková roční platba za elektřinu by byla u účastníka řízení vyšší než u společnosti BOHEMIA ENERGY entity. Zákazník se nicméně na základě zasláných kalkulací rozhodl od smlouvy uzavřené se společností BOHEMIA ENERGY entity odstoupit a zůstat u původního dodavatele, tj. účastníka řízení. Kontrolní orgán konstatoval, že e-mailem zasláné výpočty byly správné, avšak zákazníka mohly vést k rozhodnutí, které by jinak neučinil.

II. Řízení před Energetickým regulačním úřadem

Rozhodnutím Energetického regulačního úřadu č. j. 10893-9/2013-ERU ze dne 9. října 2013 byl účastník řízení uznán vinným ze spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, na základě čehož mu byla uložena pokuta ve výši 20 000 Kč a povinnost úhrady nákladů řízení. V odůvodnění rozhodnutí se správní orgán prvního stupně ztotožnil se závěry kontrolního orgánu a dále uvedl, že zákazník nebyl na použití různých distribučních sazeb nikterak upozorněn. Energetický regulační úřad dospěl k závěru, že účastník řízení při srovnání celkové ceny nepostupoval s dostatečnou odbornou péčí a zasláné kalkulace nemohly sloužit k objektivnímu srovnání ceny elektrické energie. Pokud by účastník řízení použil pro srovnání stejnou distribuční sazbu, lze důvodně předpokládat, že by zákazník od smlouvy se společností BOHEMIA ENERGY entity neodstoupil.

Proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 10893-9/2013-ERU ze dne 9. října 2013 podal účastník řízení rozklad. O rozkladu rozhodla předsedkyně Energetického regulačního úřadu rozhodnutím č. j. 10893-13/2013-ERU ze dne 3. února 2014 tak, že prvostupňové rozhodnutí zrušila a věc vrátila k novému projednání, neboť Energetický regulační úřad v odůvodnění rozhodnutí dostatečně neprokázal souvislost mezi e-mailem ze dne 19. ledna 2010 a rozhodnutím zákazníka odstoupit od smlouvy. Ze zasláných kalkulací ceny elektrické energie, které využívají různé distribuční sazby, ještě nelze bez dalšího

konstatovat, že tato skutečnost byla důvodem odstoupení od smlouvy. Energetický regulační úřad tak neprokázal příčinnou souvislost mezi elektronickou komunikací a rozhodnutím zákazníka ukončit smluvní vztah bez důvodných pochybností.

III. Nové projednání věci

Energetický regulační úřad po doplnění dokazování dospěl k totožnému výsledku jako při prvotním posouzení věci a rozhodnutím č. j. 10893-18/2013-ERU ze dne 16. dubna 2014 uznal účastníka řízení vinným ze spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, na základě čehož mu byla uložena pokuta ve výši 20 000 Kč a povinnost úhrady nákladů řízení ve výši paušální částky 1 000 Kč. Správní orgán prvního stupně zopakoval své původní závěry, když navíc dodal, že na základě zaslání e-mailu od účastníka řízení a v něm uvedené nižší celkové roční platby za elektřinu a rovněž na základě předchozího telefonického kontaktu se zaměstnankyní účastníka řízení se zákazník rozhodl odstoupit od smlouvy uzavřené se společností BOHEMIA ENERGY entity, přičemž tato skutečnost je dále podpořena výpisem z interního systému účastníka řízení, kde je zaznamenán požadavek zákazníka na zaslání rozpisu plateb, ze kterých vyplývá, že je produkt společnosti BOHEMIA ENERGY entity dražší než produkt nabízený účastníkem řízení. Z těchto důvodů Energetický regulační úřad dovedl příčinnou souvislost mezi e-mailem zasláným účastníkem řízení a rozhodnutím zákazníka odstoupit od smlouvy.

IV. Rozklad účastníka řízení

Proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu č. j. 10893-18/2013-ERU ze dne 16. dubna 2014 podal účastník řízení dne 2. května 2014 rozklad. Účastník řízení namítá zejména nesprávný výklad § 4 zákona o ochraně spotřebitele a poukazuje na nesprávné skutkové zjištění okolností daného případu. Konkrétně uvádí, že z jeho strany poskytnuté informace byly správné a pravdivé, když zaměstnanec společnosti ČEZ Zákaznické služby, s.r.o., vycházel z údajů dostupných v cenovém kalkulátoru Energetického regulačního úřadu, přičemž na tuto skutečnost byl zákazník upozorněn. Účastník řízení zdůrazňuje, že v cenovém kalkulátoru nebyl žádný produkt společnosti BOHEMIA ENERGY entity, který by obsahoval distribuční sazbu D 55d, proto byl použit produkt svou povahou nejbližší produktu účastníka řízení. Dále sděluje, že nemá povinnost při nabízení a poskytování služeb detailně zkoumat nabídky jiných dodavatelů, kdy se navíc oprávněně domníval, že uvedená společnost takový produkt ani nenabízela, jak lze zjistit z jejích internetových stránek.

Podle názoru účastníka řízení měl zákazník dostatek času k ověření zasláných údajů, přičemž pouze spotřebitel může nabídky různých obchodníků porovnat objektivně, neboť jen on zná podmínky své smlouvy, ve které mohou být zohledněny individuální okolnosti. Zjišťování a uvádění dalších informací pak po účastníkovi řízení nebylo možné spravedlivě požadovat. Účastník řízení dále nesouhlasí s vytykanou škodou ve výši 3 000 Kč, která zákazníkovi vznikla uhrazením deaktivčního poplatku společnosti BOHEMIA ENERGY entity, neboť smluvní pokuta je čistě soukromoprávním ujednáním, o němž nemohl vědět ani ho jakkoliv ovlivnit. Závěrem konstatuje, že tvrzené skutečnosti nedokazují užití nekalé obchodní praxe, naopak se rozhodnutí zakládá na nesprávně a nedostatečně zjištěném skutkovém stavu. Z výše uvedených důvodů účastník řízení navrhuje rozhodnutí v plném rozsahu zrušit a správní řízení zastavit, příp. věc vrátit k novému projednání Energetickému regulačnímu úřadu.

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 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.

V posuzované věci je nepochybné, že účastník řízení na základě předchozí telefonické domluvy zaslal zákazníkovi e-mail obsahující porovnání dvou cenových nabídek, konkrétně produktu účastníka řízení zahrnujícího distribuční sazbu D 55d a produktu společnosti BOHEMIA ENERGY entity s distribuční sazbou D 56d. Obě distribuční sazby jsou dvoutarifové a určeny pro zákazníky s vytápěním tepelným čerpadlem, přičemž se odlišují svou výší a podmínkami, za kterých je možno je uplatnit. Sazba D 55d je určena pro tepelná čerpadla uvedená do provozu do 31. března 2005, naopak sazba D 56d pro čerpadla uvedená do provozu od 1. dubna 2005. Distribuční sazby Energetický regulační úřad stanovuje cenovým rozhodnutím, když pevná cena distribuce elektřiny u těchto sazeb se skládá z měsíčního platu za příkon podle jmenovité hodnoty hlavního jističe před elektroměrem, z platu za distribuované množství elektřiny ve vysokém tarifu a platu za distribuované množství elektřiny v nízkém tarifu. Podmínky uplatnění distribučních sazeb jsou tak vázány na určité objektivní skutečnosti a odběratel si obecně může vybrat kteroukoliv z distribučních sazeb, pokud splní podmínky stanovené pro její přiznání.

Argumentace účastníka řízení, že nemá povinnost při nabízení a poskytování služeb detailně zkoumat nabídky jiných dodavatelů, se tak v tomto smyslu jeví jako nepřipadná, neboť zákazník byl odběratelem elektřiny od účastníka řízení a ten si musel být vědom, jakou distribuční sazbu zákazníkovi v rámci sdružených služeb dodávky elektřiny účtuje. Za předpokladu, že zákazník nezačal užívat jiné tepelné čerpadlo pro vytápění, u něhož by bylo datum uvedení do provozu pozdější než 31. března 2005, distribuční sazba D 56d by mu nemohla být přiznána pro nesplnění podmínek (den uvedení tepelného čerpadla do provozu), přičemž k tomuto závěru při znalosti konkrétních údajů dodávky elektřiny zákazníkovi mohl dojít jednoduchou úvahou i účastník řízení. Ten však zcela jednoznačně porovnával produkty s distribučními sazbami, které spolu nekorespondují a naopak se vzájemně vylučují. Na základě této skutečnosti se účastník řízení jevil jako levnější dodavatel energie, protože pro distribuční sazbu D 55d jsou určeny nižší měsíční platby za příkon než u sazby D 56d, čímž mohlo dojít k objektivnímu zmatení zákazníka.

Energetický regulační úřad se v rozhodnutí nicméně nezabýval námitkou účastníka řízení, že společnost BOHEMIA ENERGY entity produkt s distribuční sazbou D 55d v posuzovaném období nenabízela, což vyplývá z webových stránek uvedené společnosti a rovněž z kalkulátoru Energetického regulačního úřadu, ze kterého účastník řízení při porovnávání cenových kalkulací vycházel. V tomto ohledu vyvstala otázka, zda bylo možné po účastníkovi řízení spravedlivě požadovat, aby v rámci jeho povinnosti postupovat vůči zákazníkovi s odbornou péčí blíže zjišťoval, jestli konkurenční obchodník nabízí produkt se stejnou distribuční sazbou, jakou nabízí účastník řízení, ačkoliv takový produkt nebyl prostřednictvím veřejných prostředků prokazatelně nabízen, a zda je to vůbec v jeho

možnostech. S touto otázkou se však prvostupňový orgán v rozhodnutí nevypořádal. V rámci správního řízení tak vznikla pochybnost, zda postup účastníka řízení byl v rozporu s požadavky odborné péče, což je jedna z podmínek naplnění skutkové podstaty nekalé obchodní praktiky. Skutečností však je, že zákazník splňoval podmínky pro přiznání sazby D 55d, tj. sazby, kterou mu účastník řízení prostřednictvím své kalkulace nabídl, a contrario nesplňoval podmínky pro přiznání sazby D 56d. Bylo by do jisté míry absurdní, aby jedinou známou distribuční sazbou společnosti BOHEMIA ENERGY entity srovnával účastník řízení se svou totožnou distribuční sazbou, když věděl, že zákazníkovi musí přiznat sazbu odlišnou. V tomto směru je skutečně především na zákazníkovi, jak tvrdí účastník řízení, aby byl schopen posoudit svou distribuční sazbu, když ceník společnosti BOHEMIA ENERGY entity uvedenou sazbu neobsahoval a z jeho smlouvy s uvedenou společností není zřejmé, jaká mu byla přiznána. Je nicméně pravdou, že účastník řízení mohl v rámci odborné péče zákazníka na rozdílnost distribučních sazeb upozornit.

Další nutnou podmínkou pro to, aby určité jednání mohlo být hodnoceno jako správní delikt, je existence příčinné souvislosti mezi příčinou, představovanou protiprávním jednáním, a následkem, spočívajícím v porušení či ohrožení právních hodnot, a to tak, že bez příčiny by následek nenastal buď vůbec, nebo by nenastal tak, jak nastal. Příčinná souvislost je objektivní a je nutným předpokladem vzniku odpovědnosti za správní delikt.

Při posuzování příčinné souvislosti je nutné vycházet ze znění § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, podle něhož je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.

Pochybnosti ohledně prokázání příčinné souvislosti byly správnímu orgánu prvního stupně vytýkány i v rozhodnutí o rozkladu č. j. 10893-13/2013-ERU ze dne 3. února 2014, podle jehož odůvodnění měl Energetický regulační úřad dostatečným způsobem prokázat spojení mezi e-mailem ze dne 19. ledna 2010 a rozhodnutím zákazníka odstoupit od smlouvy, tedy prokázat příčinnou souvislost mezi kalkulacemi zaslanými účastníkem řízení a ukončením smluvního vztahu s novým dodavatelem elektřiny ze strany zákazníka.

Ani po doplněném dokazování však nejsem toho názoru, že Energetický regulační úřad prokázal souvislost mezi účastníkem řízení zaslaným e-mailem a rozhodnutím zákazníka odstoupit od nově uzavřené smlouvy se společností BOHEMIA ENERGY entity v takové intenzitě, že tento e-mail byl bezprostřední příčinou odstoupení od smlouvy, které by v opačném případě zákazník nezaslal. Ze samotné elektronické komunikace mezi účastníkem řízení a zákazníkem tato skutečnost nijak nevyplývá a navzdory doplnění listinného důkazu do spisu (sdělení zákazníka) v tomto ohledu přetrvávají důvodné pochybnosti, a to zejména z důvodu, že Energetický regulační úřad nezjistil obsah komunikace mezi zákazníkem a účastníkem řízení, která předcházela zaslání kalkulací, přičemž správnímu orgánu tak není známo, jakému konkrétnímu účelu tyto kalkulace měly sloužit, jaké měly mít uvedené kalkulace parametry a zda byl zákazník na rozdílnou distribuční sazbu upozorněn či nikoli. Nezanedbatelnou roli zde hraje i fakt, že zákazník měl prokazatelně dostatečnou dobu na ověření poskytnutých údajů a na rozhodnutí, jestli zůstane u původního dodavatele nebo skutečně přejde k jinému. Mám tak za to, že Energetický regulační úřad v dané věci opětovně neprokázal dostatečným způsobem příčinnou souvislost jako jednu z nutných podmínek vzniku deliktní odpovědnosti, ačkoliv se tak zjevně v rámci nového projednání věci snažil učinit. Z toho lze zároveň důvodně předpokládat, že pokud

se přes snahu správního orgánu jednu z podmínek odpovědnosti nepodařilo prokázat, nelze její prokázání v dalších řízení z důvodu absence jiných správnímu orgánu známých důkazů očekávat.

VI. Závěr

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem jsem rozhodla o zrušení napadeného rozhodnutí. Současně mám však za to, že Energetický regulační úřad v daném případě nemůže již ničeho dalšího prokázat a vrácení věci k novému projednání by tak bylo zcela nadbytečné a pouze formální. Z tohoto důvodu jsem rovněž rozhodla o zastavení správního řízení v souladu s § 90 odst. 1 písm. a) správního řádu.

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
předsedkyně Energetického regulačního úřadu

Obdrží:

ČEZ Prodej, s.r.o.