

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. KO-11376/2012-ERU

V Jihlavě dne 25. října 2012

Číslo jednací: 11376-8/2012-ERU

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, ve správních řízeních spojených usnesením ze dne 27. září 2012 č. j. 11376-1/2012-ERU do společného řízení vedeného pod sp. zn. KO-11376/2012-ERU, zahájených dne 18. září 2012, resp. dne 25. září 2012, z moci úřední podle ust. § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, s účastníkem řízení, kterým je společnost České Energetické Centrum a.s., IČ: 28245245, Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město, ve věci podezření ze spáchání správních deliktů podle ust. § 91 odst. 1 písm. c), ust. § 91 odst. 5 písm. d) a ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona a podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, rozhodl

takto:

I. Účastník řízení, společnost České Energetické Centrum a.s., IČ: 28245245, Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město, se tím, že v rozporu s ust. § 11 odst. 1 písm. h), ust. § 30 odst. 2 písm. d) a ust. § 61 odst. 2 písm. h) 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, nesplnil svou povinnost dodržovat parametry kvality dodávek plynu a souvisejících služeb, tím, že ve smyslu ustanovení § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, nezaslal písemné vyřízení reklamace společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., IČ: 61501450, se sídlem Volutova 2521, 158 00 Praha 5, podané písemně dne 19. prosince 2011 prostřednictvím jejího jednatele, pana Chen Jian Guo, při jeho osobní návštěvě zákaznického centra společnosti České Energetické Centrum a.s., na vyúčtování dodávky plynu za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011 fakturou č. 6110001114 ze dne 19. března 2011 k odběrnému místu EIC 27ZG100Z0009010B na adrese Volutová 2521/18, 158 00 Praha 13 Stodůlky, do 15 kalendářních dnů ode dne

doručení reklamace, čímž nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu, a dále nesplnil svou povinnost dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb, a dále ve smyslu ustanovení § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, nezaslal písemné vyřízení reklamace společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., IČ: 61501450, se sídlem Volutova 2521, 158 00 Praha 5, podané písemně dne 19. prosince 2011 prostřednictvím jejího jednatele, pana Chen Jian Guo, při jeho osobní návštěvě zákaznického centra společnosti České Energetické Centrum a.s., na vyúčtování dodávky elektřiny za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011 fakturou č. 3110002193 ze dne 19. března 2011 k odběrnému místu EAN 859182400302491013 na adrese Volutová 2521/18, 158 00 Praha 13 Stodůlky, do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, čímž nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny, dopustil správních deliktů podle ust. § 91 odst. 1 písm. c), ust. § 91 odst. 5 písm. d) a ust. § 91 odst. 11 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 pozdějších předpisů.

II. Účastník řízení, společnost České Energetické Centrum a.s., IČ: 28245245, Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město, se tím, že v rozporu s ust. § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, jako držitel licence na obchod s elektřinou a obchod s plynem užíval agresivní obchodní praktiky definované v ust. § 5a odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tím,

- že nezaslal na operátora trhu požadavek na ukončení dodávky elektřiny a zemního plynu k 31. lednu 2012 do odběrných míst [REDAKCE] (pro odběrná místa [REDAKCE]), čímž kladl nepřiměřenou překážku pro uplatnění práv [REDAKCE] a nerespektoval svobodné rozhodnutí výše uvedeného zákazníka ukončit smluvní vztah k datu požadovanému v odstoupení od smlouvy a svým jednáním tak donutil zákazníka [REDAKCE] v období od 1. února 2012 do 19. března 2012 zůstat zákazníkem odebírajícím elektrickou energii a v období od 1. února 2012 do 7. března 2012 zůstat zákazníkem odebírajícím zemní plyn od společnosti České Energetické Centrum a.s., IČ: 28245245, Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město,
- že na základě smluv č. LE 001491 a č. LE 017486, od kterých zákaznice platně odstoupila, následně realizoval změnu dodavatele elektřiny do odběrných míst zákaznice [REDAKCE], a tím, že neakceptoval svobodný projev vůle zákaznice zůstat u jejího původního dodavatele, kladl nepřiměřenou překážku v uplatnění jejích práv a v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012 ji tak svým jednáním donutil stát se zákaznicí odebírající elektrickou energii a zemní plyn od společnosti České Energetické Centrum a.s., IČ: 28245245, Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město,

dopustil správních deliktů podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

III. Dle ust. § 91 odst. 13 písm. b) a c) 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 ust. § 24 odst. 10 písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, se účastníkovi řízení, společnosti České Energetické Centrum a.s., IČ: 28245245, Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město, za spáchání správních deliktů podle výroků I. a II. tohoto rozhodnutí ukládá **úhrnná pokuta ve výši 150 000 Kč** (slovy: stopadesát tisíc korun českých), která je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedeného u České národní banky, Na Příkopě 28, 110 03 Praha 1, č. ú. 3754-2421001/0710, variabilní symbol 13412.

IV. Dle ust. § 79 odst. 5 správního řádu ve spojení s ust. § 6 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, se účastníkovi řízení, společnosti České Energetické Centrum a.s., IČ: 28245245, Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město, ukládá povinnost uhradit **náklady řízení ve výši paušální částky 1 000 Kč** (slovy: jeden tisíc korun českých). Náklady řízení jsou splatné do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí, a to na účet Energetického regulačního úřadu vedeného u České národní banky, Na příkopě 28, 110 03 Praha 1, č. ú. 3754-2421001/0710, variabilní symbol 134121.

Odůvodnění

I. Úvod

Dne 18. září 2012, resp. dne 25. září 2012, Energetický regulační úřad (dále jen „Úřad“) zahájil ve smyslu ust. § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) správní řízení z moci úřední s účastníkem řízení, společností České Energetické Centrum a.s., IČ: 28245245, Václavské nám. 772/2, 110 00 Praha 1 - Nové Město (dále jen „účastník řízení“), ve věci možného podezření ze spáchání správních deliktů podle ust. § 91 odst. 1 písm. c), ust. § 91 odst. 5 písm. d) a ust. § 91 odst. 11 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 pozdějších předpisů (dále jen „energetický zákon“) a podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), kterých se měl účastník řízení dopustit tím,

- že v rozporu s ust. § 11 odst. 1, ust. § 30 odst. 2 písm. d) a ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona nesplnil svou povinnost dodržovat parametry kvality dodávek plynu a souvisejících služeb, neboť ve smyslu ustanovení § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, nezaslal písemné vyřízení reklamace společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., IČ: 61501450, se sídlem Volutova 2521, 158 00 Praha 5, podané písemně dne 19. prosince 2011 prostřednictvím jejího jednatele, pana Chen Jian Guo, při jeho osobní návštěvě zákaznického centra účastníka řízení, na vyúčtování dodávky plynu za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011 fakturou č. 6110001114 ze dne 19. března 2011 k odběrnému místu EIC 27ZG100Z0009010B na adrese Volutová 2521/18, 158 00 Praha 13 Stodůlky, do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, čímž nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu, a dále nesplnil svou povinnost dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb, neboť ve smyslu ustanovení § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, nezaslal písemné vyřízení reklamace společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., IČ: 61501450, se sídlem Volutova 2521, 158 00 Praha 5, podané písemně dne 19. prosince 2011 prostřednictvím jejího jednatele, pana Chen Jian Guo, při jeho osobní návštěvě zákaznického centra účastníka řízení, na vyúčtování dodávky elektřiny za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011 fakturou č. 3110002193 ze dne 19. března 2011 k odběrnému místu EAN 859182400302491013 na adrese Volutová 2521/18, 158 00 Praha 13 Stodůlky, do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, čímž nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny,

- že v rozporu s ust. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, jako držitel licence na obchod s elektřinou a obchod s plynem užíval agresivní obchodní praktiky definované v ust. § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, tím, že nezaslal na operátora trhu požadavek na ukončení dodávky elektřiny a zemního plynu k 31. lednu 2012 do odběrných míst [REDAKCE], čímž kladl nepřiměřenou překážku pro uplatnění práv [REDAKCE] a nerespektoval svobodné rozhodnutí výše uvedeného zákazníka ukončit smluvní vztah k datu požadovanému v odstoupení od smlouvy a svým jednáním tak donutil zákazníka [REDAKCE] v období od 1. února 2012 do 19. března 2012 zůstat zákazníkem odebírajícím elektrickou energii a v období od 1. března 2012 do 7. března 2012 zůstat zákazníkem odebírajícím zemní plyn od účastníka řízení, a dále tím, že na základě smluv č. LE 001491 a č. LE 017486, od kterých zákaznice platně odstoupila, následně realizoval změnu dodavatele elektřiny do odběrných míst zákaznice [REDAKCE], a tím, že neakceptoval svobodný projev vůle zákaznice zůstat u jejího původního dodavatele, kladl nepřiměřenou překážku pro uplatnění jejích práv a v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012 ji svým jednáním donutil stát se zákaznicí odebírající elektrickou energii a zemní plyn od účastníka řízení.

Správní řízení bylo zahájeno na základě výsledků kontrol, zahájených dne 12. ledna 2012, resp. 10. července 2012, podle ust. § 12 odst. 2 písm. a) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

Kontroly byly provedeny na základě pověření Úřadu [REDAKCE], [REDAKCE] a [REDAKCE], ze dne 10. ledna 2012, resp. 10. července 2012, vydaných ve smyslu ustanovení § 9 zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů. V rámci kontrol byla provedena dne 17. ledna 2012, resp. 10. července 2012 místní šetření a byly z nich pořizeny záznamy [REDAKCE]. Při provedených šetření byly účastníkem řízení Úřadu předány podklady, které kontrolní orgán požadoval při zahájení kontrol.

II. Kontrolní zjištění

II.1. Kontrolní zjištění vyplývající z kontrolního protokolu [REDAKCE]

Při kontrole bylo zjištěno, že dne 18. srpna 2010 byla uzavřena smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 127224 mezi účastníkem řízení a společností COMIN Trading, spol.s r.o., IČ: 61501450, se sídlem Volutova 2521, 158 00 Praha 5 pro odběrná místa EAN 859182400302491013 a EIC 27ZG100Z0009010B. Ve smlouvě byla sjednána korespondenční adresa COMIN Trading, spol. s r.o., Kafkova 605/16, 160 00 Praha 6 Dejvice.

Při kontrole bylo zjištěno, že zákazník účastníka řízení, společnost COMIN Trading, spol. s r.o., obdržel fakturu č. 31110002193, ze dne 19. března 2011, s vyúčtováním spotřeby elektřiny a služeb za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011, ve které byl vyúčtován nedoplatek ve výši 30 022 Kč s datem splatnosti do 7. července 2011. Nedoplatek výše zmíněný zákazník uhradil dne 19. srpna 2011.

Dne 9. září 2011 podal zákazník, společnost COMIN Trading, spol. s r.o., prostřednictvím právní zástupkyně [REDAKCE] reklamaci na nepřiměřenou výši doplatku a současně též reklamoval funkčnost měřicího zařízení a požádal o jeho kontrolu.

Zákaznické centrum reklamaci přijalo a následně dne 13. září 2011 bylo společnosti COMIN Trading, spol. s r.o. zasláno vyjádření účastníka řízení o neuznání plné moci [REDAKCE] s požadavkem zaslání nové písemné reklamace.

Právní zástupkyně výše zmíněného zákazníka, [REDAKCE], dne 10. října 2011 osobně navštívila zákaznické centrum účastníka řízení a opět požádala o prošetření stavu měřicího zařízení a vysvětlení výše doplatku.

Dne 11. října 2011 společnost COMIN Trading, spol. s r.o. zaslala účastníkovi řízení opakovaně žádost o kontrolu měřicího zařízení a žádost o vyjádření k neuznání plné moci právní zástupkyně [REDAKCE].

Dne 16. října 2011 společnost COMIN Trading, spol. s r.o. dopisem opakovaně požádala o prošetření výše doplatku faktury č. 31110002193 a prověření funkce měřicího zařízení.

Dne 18. října 2011 účastník řízení opětovně společnosti COMIN Trading, spol. s r.o. zaslal požadavek na zaslání písemné reklamace.

Dne 19. prosince 2011 pan Chen Jian Guo, jednatel společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., při osobní návštěvě zákaznického centra účastníka řízení obdržel, dle jeho vyjádření, fakturu č. 6110001114 ze dne 19. března 2011, s vyúčtováním spotřeby zemního plynu a služeb za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011, ve které byl vyúčtován doplatek ve výši 1412 Kč s datem splatnosti 8. listopadu 2011.

Pan Chen Jian Guo, jednatel společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., podal při této osobní návštěvě v místě zákaznického centra účastníka řízení písemnou reklamaci faktury č. 31110002193 a zároveň též reklamaci faktury č. 6110001114.

Dne 24. ledna 2012 zaslala společnost COMIN Trading, spol. s r.o. na adresu účastníka řízení dopis, ve kterém popisuje vzniklý skutkový stav a konstatuje, že do téhož dne nedošlo k vyřízení reklamace faktury č. 3110002193 v zákonné lhůtě, a žádá účastníka řízení o kompenzaci za nevyřízení této reklamace v zákonné lhůtě jednoho měsíce a dále opětovně žádá o prošetření předmětné faktury a doplatku, případně o navrácení zaplaceného doplatku, pokud dojde ke zjištění chyby ve vyúčtování.

Dne 6. března 2012 pan Chen Jian Guo, jednatel společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., opět navštívil osobně zákaznické centrum účastníka řízení a opětovně požádal o vyřízení reklamace faktury č. 31110002193 a faktury č. 6110001114.

Účastník řízení dopisem ze dne 15. března 2012 reklamaci faktury č. 31110002193 zamítl s odůvodněním, že je třeba zaslat stavy měřicích přístrojů s aktuálním datem, na jehož základě bude účastník řízení posuzovat oprávněnost reklamace zákazníka a případný další postup.

Při kontrole byl učiněn závěr, že účastník řízení reklamaci faktury č. 31110002193 ze dne 19. března 2011 podanou dne 9. září 2011, prostřednictvím právní zástupkyně [REDAKCE], zákazníkem, společností COMIN Trading, spol. s r.o., zamítl dopisem ze dne 15. března 2012. Dále bylo konstatováno, že účastník řízení reklamaci faktury č. 6110001114 ze dne 15. března 2012, podanou dne 19. prosince 2012 osobně jednatelem společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., panem Chen Jian Guo, ke dni 4. května 2012, což je den ukončení kontroly, nikterak nevyřídil.

Tyto zjištěné skutečnosti vychází z podkladů obsažených ve spisu [REDAKCE] a jsou uvedeny v Protokolu [REDAKCE] o výsledku kontroly ze dne 4. května 2012, se kterým byl člen představenstva účastníka řízení, pan Alexandr Wurm, dne 21. května 2012 prokazatelně seznámen při převzetí stejnopisu uvedeného protokolu a tuto skutečnost současně potvrdil svým podpisem.

II.2. Kontrolní zjištění vyplývající z kontrolního protokolu [REDAKCE]

Při kontrole bylo zjištěno, že dne 8. listopadu 2011 sepsal smluvní obchodní zástupce účastníka řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 154477 se zákazníkem [REDAKCE]. Účastník řízení zahájil dodávku elektřiny a zemního plynu do odběrných míst [REDAKCE] dne 1. dubna 2011 (odběrné místo elektřiny [REDAKCE], odběrné místo plynu [REDAKCE]).

Výše uvedený zákazník dne 13. ledna 2012 zaslal na adresu účastníka řízení doporučeným dopisem odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 154477 ke dni 31. ledna 2012 v souladu s ustanovením § 11a odst. 3 energetického zákona z důvodu změny všeobecných obchodních podmínek účastníka řízení, účinných od 1. února 2012. Výše uvedené odstoupení kontrolovaná osoba převzala dne 17. ledna 2012.

Odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu [REDAKCE] nebylo účastníkem řízení akceptováno z důvodu jiné adresy zákazníka uvedené ve smlouvě, a to [REDAKCE] oproti adrese zákazníka uvedené v tomto odstoupení, a to [REDAKCE], přičemž na obálce, v které bylo odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 154477 doručeno účastníkovi řízení, byla uvedena adresa odesílatele uvedena jako [REDAKCE].

Následně dne 1. února 2012 [REDAKCE] zaslal účastníkovi řízení stavy elektroměru a plynoměru ve svých odběrných místech ke dni 31. ledna 2012.

V souvislosti s tím bylo kontrolou zjištěno, že dne 10. února 2012 obdržel účastník řízení požadavek na převod odběrných míst elektřiny a zemního plynu zákazníka [REDAKCE] k jinému obchodníkovi s elektřinou a zemním plynem.

Účastník řízení ukončil do odběrných míst [REDAKCE], dodávku elektřiny dne 19. března 2012 a dodávku zemního plynu dne 7. března 2012 a následně zaslal [REDAKCE] přeplatky vyplývající z vyúčtování elektřiny a zemního plynu formou poštovní poukázky.

Kontrolou tak bylo zjištěno, že jednáním účastníka řízení došlo k neakceptování svobodného projevu vůle a k výraznému zhoršení svobodného rozhodnutí [REDAKCE]

██████ ohledně volby dodavatele elektřiny a zemního plynu do jeho odběrných míst, a to tím, že účastník řízení neukončil s ██████ smluvní vztah k datu požadovanému v odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a zemního plynu č. 154477, a v konečném důsledku toto jednání vedlo k dodávkám elektřiny a zemního plynu do odběrných míst ██████ účastníkem řízení, proti jeho vůli, a to v období od 1. února 2012 do 19. března 2012 k dodávce elektrické energie do odběrného místa ██████ a v období od 1. února 2012 do 7. března 2012 k dodávkám zemního plynu do odběrného místa ██████.

Tyto zjištěné skutečnosti vychází z podkladů obsažených ve spisu ██████ a jsou uvedeny v Protokolu ██████ o výsledku kontroly ze dne 28. srpna 2012, se kterým byl zmocněnec účastníka řízení, ██████, dne 5. září 2012 prokazatelně seznámen při převzetí stejnopisu uvedeného protokolu a tuto skutečnost současně potvrdil svým podpisem.

II.3. Kontrolní zjištění vyplývající z kontrolního protokolu ██████

Při kontrole bylo zjištěno, že dne 11. července 2011 sepsal smluvní obchodní zástupce účastníka řízení smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. LE 017486 a smlouvu o sdružených službách dodávky zemního plynu a č. LE 001491 se zákaznicí ██████

Následně dne 27. července 2011 ██████ zaslala doporučeným dopisem účastníku řízení požadavek na odstoupení od smluv č. LE 001491 a č. LE 017486 v souladu s ust. § 57 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, čímž jednoznačně vyjádřila své svobodné rozhodnutí zůstat u původního dodavatele elektřiny a zemního plynu. Výše uvedená odstoupení od smluv účastník řízení převzal dne 29. července 2011.

V souvislosti s tím bylo kontrolou zjištěno, že 29. července 2011, kdy účastník řízení obdržel odstoupení od smluv do odběrných míst ██████ č. LE 001491 a č. LE 017486, nebyly v interním systému účastníka řízení tyto zaevidovány, a při následném zadání těchto smluv do interního systému nedošlo k propojení s informací o odstoupení a tím nebyl pozastaven proces změny dodavatele elektřiny a zemního plynu v odběrných místech ██████.

Odstoupení od smluv č. LE 001491 a č. LE 017486 zanesl účastník řízení do svého interního systému, ale i přesto následně realizoval změnu dodavatele elektřiny a zemního plynu do odběrných míst ██████, čímž neakceptoval její svobodné rozhodnutí a donutil jí stát se odběratelem elektrické energie a zemního plynu od účastníka řízení v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012.

Účastník řízení po zjištění pochybení inovoval interní systém a také zavedl pro své obchodní zástupce opatření, kdy stanovil termín pro zadání uzavřené smlouvy do svého interního systému.

Dne 13. prosince 2011, poté co se [REDAKCE] dozvěděla o změně dodavatele elektrické energie i zemního plynu ve svých odběrných místech na adrese [REDAKCE], zaslala účastníkovi řízení dopis, ve kterém upozorňuje na odeslaná odstoupení od smluv č. LE 001491 a č. LE 017486 ze dne 27. července 2012 a požaduje návrat k původnímu dodavateli elektřiny a plynu. Účastník řízení provedl nezbytné úkony k ukončení dodávek elektrické energie a zemního plynu do odběrných míst [REDAKCE] ke dni 31. ledna 2012 a o ukončení dodávky elektrické energie a zemního plynu informoval [REDAKCE] dopisem ze dne 21. prosince 2012.

Účastník řízení následně zaslal [REDAKCE] konečné vyúčtování odebrané elektřiny (daňový doklad č. 1312013290) za období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012 a zemního plynu (daňový doklad č. 1312009306 a 1312050157) za období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012.

Tyto zjištěné skutečnosti vychází z podkladů obsažených ve spisu [REDAKCE] a jsou uvedeny v Protokolu [REDAKCE] o výsledku kontroly ze dne 29. srpna 2012, se kterým byl zmocněnec účastníka řízení, [REDAKCE], dne 5. září 2012 prokazatelně seznámen při převzetí stejnopisu uvedeného protokolu a tuto skutečnost současně potvrdil svým podpisem.

III. Vyjádření účastníka řízení k protokolu o výsledku kontroly

III.1. Vyjádření účastníka řízení k protokolu [REDAKCE]

Účastník řízení se k protokolu č. K00612 o výsledku kontroly nikterak nevyjádřil, ani nevznesl námitky k průběhu kontroly či jejích závěrům.

III.2. Vyjádření účastníka řízení k protokolu [REDAKCE]

Účastník řízení zaslal dne 10. září 2012 na adresu Úřadu prostřednictvím datové schránky námitky k protokolu [REDAKCE], které Úřad obdržel dne 11. září 2012.

Účastník řízení v úvodu svého vyjádření shrnul skutkový stav a jeho právní kvalifikaci tak, jak je uvedeno v protokolu [REDAKCE], o výsledku kontroly.

Účastník řízení se neztotožňuje s právní kvalifikací a uvádí, že dle ust. § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží zejména k načasování, k místu a době trvání obchodní praktiky, ke způsobu jednání, k jeho výhrůžnosti, urážlivostí, vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, k nepřiměřenému kladení překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo k hrozbě protiprávním jednáním.

Účastník řízení je toho názoru, že donucení zákazníka nelze kvalifikovat jako nekalou obchodní praktiku, jelikož jeho intenzita jistě nedosahovala takového stupně, aby ho bylo nutno prohlásit za agresivní. Celá situace vznikla v důsledku nesrovnalosti mezi adresou uvedenou na odstoupení, oproti adrese uvedené na smlouvě.

Pokud jde o dobu trvání, uvádí účastník řízení, že v důsledku vzniklé situace byla dodávka elektřiny z jeho strany po datu odstoupení v délce 48, resp. 36 dnů, což nelze považovat za nepřiměřeně dlouhou dobu vzhledem k délce, na jakou jsou uzavírány smlouvy o dodávkách elektřiny i plynu.

Dále je třeba zohlednit způsob jednání, jeho výhrůžnost a urážlivost. V souvislosti s tím účastník řízení uvádí, že vědomě nevyužil nepříznivé situace spotřebitele, nekladal nepřiměřené překážky pro uplatnění práv spotřebitele, ani mu nehrozil protiprávním jednáním. Z výše uvedeného je tak dle názoru účastníka řízení zřejmé, že toto jednání nenaplnilo generální klauzuli agresivní obchodní praktiky, a že se tak o agresivní obchodní praktiku per se nejedná.

Dále účastník řízení konstatuje, že se nedopustil agresivní obchodní praktiky zejména také z důvodu, že v jeho jednání chybí úmysl způsobit spotřebiteli újmu.

V závěru svého vyjádření účastník řízení navrhuje, aby Úřad nekvalifikoval toto jednání jako porušení zákazu užívání nekalých obchodní praktik dle ust. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele. Dále dodává, že je v současné době systém již nastaven tak, aby k podobným případům již nemohlo docházet.

Dne 17. září 2012 bylo Úřadem vydáno rozhodnutí o námitkách, č. j. 06984-14/2012-ERU, ve kterém byly podané námitky zamítnuty a protokol č. K011312 ze dne 5. září 2012 byl potvrzen.

III.3. Vyjádření účastníka řízení k protokolu [REDACTED]

Účastník řízení zaslal dne 10. září 2012 na adresu Úřadu prostřednictvím datové schránky námitky k protokolu [REDACTED], které Úřad obdržel dne 11. září. 2012.

Účastník řízení v úvodu svého vyjádření shrnul skutkový stav a jeho právní kvalifikaci tak, jak je uvedeno v protokolu [REDACTED], o výsledku kontroly.

Účastník řízení se neztotožňuje s právní kvalifikací a uvádí, že dle ust. § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží zejména k načasování, k místu a době trvání obchodní praktiky, ke způsobu jednání, k jeho výhružnosti, urážlivosti, vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, k nepřiměřenému kladení překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo k hrozbě protiprávním jednáním.

Účastník řízení je toho názoru, že donucení zákazníka nelze kvalifikovat jako nekalou obchodní praktiku, jelikož jeho intenzita jistě nedosahovala takového stupně, aby ho bylo nutno prohlásit za agresivní. Celá situace vznikla v důsledku liknavosti obchodního zástupce, který včas nezadal uzavřenou smlouvu do interního systému.

Pokud jde o dobu trvání, uvádí účastník řízení, že v důsledku vzniklé situace byla dodávka elektřiny z jeho strany po datu odstoupení v délce 31 dnů, což nelze považovat za nepřiměřeně dlouhou dobu vzhledem k délce, na jakou jsou uzavírány smlouvy o dodávkách elektřiny i plynu.

Dále je třeba zohlednit způsob jednání, jeho výhružnost a urážlivost. V souvislosti s tím účastník řízení uvádí, že vědomě nevyužil nepříznivé situace spotřebitele, nekladal nepřiměřené překážky pro uplatnění práv spotřebitele, ani mu nehrozil protiprávním jednáním. Z výše uvedeného je tak dle názoru účastníka řízení zřejmé, že toto jednání nenaplnilo generální klauzuli agresivní obchodní praktiky, a že se tak o agresivní obchodní praktiku per se nejedná.

Dále účastník řízení konstatuje, že se nedopustil agresivní obchodní praktiky zejména také z důvodu, že v jeho jednání chybí úmysl způsobit spotřebiteli újmu.

V závěru svého vyjádření účastník řízení navrhuje, aby Úřad nekvalifikoval toto jednání jako porušení zákazu užívání nekalých obchodních praktik dle ust. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele. Dále dodává, že je v současné době systém nastaven tak, aby k podobným případům již nemohlo docházet.

Dne 18. září 2012 bylo Úřadem vydáno rozhodnutí o námitkách, č. j. 06998-18/2012-ERU, ve kterém byly podané námitky zamítnuty a protokol č. K010812 ze dne 5. září 2012 byl potvrzen.

IV. Průběh správního řízení

Na základě skutečností zjištěných při provedených kontrolách, zahájil po vyhodnocení všech uvedených skutečností Úřad podle ust. § 46 správního řádu správní řízení z moci úřední. Zahájení správních řízení bylo účastníku řízení sděleno oznámením o zahájení správního řízení č. j. 10640-1/2012-ERU, č. j. 11199-1/2012-ERU a č. j. 11200-1/2012-ERU dne 18. září 2012, resp. dne 25. září 2012, s poučením o právu podat návrhy na doplnění řízení ve smyslu ust. § 36 správního řádu. Účastník řízení tohoto práva využil a zaslal svá stanoviska ke všem třem zahájeným správním řízením.

IV.1. Vyjádření účastníka řízení ke správnímu řízení ve věci nevyřízení reklamace společnosti COMIN Trading, spol. s r.o.

Dne 20. září 2012 zaslal účastník řízení stanovisko k zahájenému správnímu řízení č. j. 10640/2012-ERU, které bylo doručeno na adresu Úřadu dne 21. září 2012.

Účastník řízení uvádí, že dne 19. prosince 2011 byla v místě jeho zákaznického centra panem Chen Jian Guo, jednatelem společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., Volutová 2521/18, 156 00 Praha 13 Stodůlky, sepsána reklamační faktury za elektřinu č. 3110002193. Zaměstnanec reklamačního oddělení [REDAKCE] ještě téhož dne předal reklamaci vyúčtovací faktury za elektřinu prostřednictvím e-mailu k přešetření stavu společnosti PREdistribuce a.s. Finální odpověď ze strany této společnosti přišla e-mailem dne 19. ledna 2012.

Dále účastník řízení uvádí, že o výsledku reklamace informoval jednatele společnosti COMIN Trading, spol. s r.o. dopisem ze dne 20. ledna 2012, ve kterém je uvedeno, že reklamační byla zamítnuta, a který byl zaslán na adresu odběrného místa.

Dne 24. ledna 2012 došlo, dle vyjádření účastníka řízení, ze strany společnosti COMIN Trading spol. s r.o., k podání žádosti o kompenzaci ve věci nevyřízené reklamace v zákonné lhůtě v záležitosti vyúčtovací faktury za elektřinu č. 3110002193.

Dále účastník řízení uvádí, že dne 19. prosince 2011 byl v místě zákaznického centra účastníka řízení panem Chen Jian Guo, jednatelem společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., Volutová 2521/18, 156 00 Praha 13 Stodůlky, sepsán dotaz ohledně faktury za plyn č. 6110001114. Tento dotaz zákazníka sice nese nadpis „reklamace“ nicméně jako takový

nemohl být, dle názoru účastníka řízení, posouzen jako reklamacie, neboť obsahuje pouze požadavek na vysvětlení nikoliv jasně definovaný požadavek na kontrolu.

Účastník řízení je proto toho názoru, že v případě reklamace vyúčtovací faktury za elektřinu č. 3110002193 nedošlo k nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny zasláním písemného vyřízení reklamace do 15 dnů ve smyslu ust. § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů. Naopak zde došlo k nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace distribuce elektřiny dle ust. § 17 téže vyhlášky ze strany společnosti PREDistribuce, a.s.

Dále účastník řízení konstatuje, že ve věci podání ohledně vyúčtovací faktury za plyn č. 6110001114, toto nesplňovalo požadavky kladené na reklamaci dle aktuálního reklamačního řádu účastníka řízení (čl. 4, odst. 4.1 b), a tudíž není možné dobu vyřízení tohoto dotazu posuzovat dle ust. § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů.

Na základě údajného pochybení ve vyhodnocení podkladů obou podání byla zákazníkovi poukázána náhrada dle vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, v plné výši.

Účastník řízení v závěru vyjadřuje svůj názor, že je z výše uvedených argumentů patrné, že se účastník řízení nedopustil nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace ani v případě vyúčtování elektřiny, ani v případě vyúčtování plynu.

Jako přílohu tohoto stanoviska účastník řízení připojil reklamaci - faktury č. 3110002193 ze dne 19. prosince 2012, která byla podána v místě zákaznického centra účastníka řízení panem Chen Jian Guo, jednatelem společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., dopis ze dne 20. ledna 2012 o zamítnutí reklamace zasláný účastníkem řízení s uvedením adresáta Restaurace Vegetka, Kafkova 16, 160 00 Praha 6, e-mailovou komunikací mezi [REDAKCE] a reklamaci faktury č. 6110001144 ze dne 19. prosince 2012, která byla podána v místě zákaznického centra účastníka řízení panem Chen Jian Guo, jednatelem společnosti COMIN Trading, spol. s r.o.

IV.2. Vyjádření účastníka řízení ke správnému řízení ve věci [REDAKCE]

Dne 4. října 2012 zaslal účastník řízení stanovisko k zahájenému správnému řízení č. j. 11200/2012-ERU, které bylo doručeno na adresu Úřadu téhož dne.

Skutečnosti a námitky uvedené v tomto stanovisku jsou zcela totožné s námitkami k protokolu č. K011312, které účastník řízení zaslal dne 11. září 2012 na adresu Úřadu prostřednictvím datové schránky.

IV.3. Vyjádření účastníka řízení ke správnímu řízení ve věci [REDAKCE]

Dne 4. října 2012 zaslal účastník řízení stanovisko k zahájenému správnímu řízení č. j. 11199/2012-ERU, které bylo doručeno na adresu Úřadu téhož dne.

Skutečnosti a námitky uvedené v tomto stanovisku jsou zcela totožné s námitkami k protokolu č. K010812, které účastník řízení zaslal dne 10. září 2012 na adresu Úřadu prostřednictvím datové schránky.

V. Převzetí kontrolních spisů a spojení správních řízení

Úřad převzal dne 18. září 2012 do správního spisu sp. zn. KO-10640/2012-ERU kontrolní spis, [REDAKCE], o čemž vyhotovil záznam o vložení do spisu č. j. 10640-3/2012-ERU. Dále Úřad převzal dne 25. září 2012 do správního spisu sp. zn. KO-11199/2012-ERU kontrolní spis, [REDAKCE], o čemž vyhotovil záznam o vložení do spisu č. j. 11199-3/2012-ERU a téhož dne převzal do správního spisu sp. zn. KO-11200/2012-ERU kontrolní spis, [REDAKCE] o čemž vyhotovil záznam o vložení do spisu č. j. 11200-3/2012-ERU.

Dne 27. září 2012 vydal Úřad Usnesení, kterým spojil správní řízení vedená s účastníkem řízení pod č. j. 10640/2012-ERU, č. j. 11199/2012-ERU a č. j. 11200/2012-ERU do společného řízení vedeného pod sp. zn. KO-11376/2012-ERU. Tuto skutečnost Úřad oznámil účastníkovi řízení oznámením o vedení společného řízení ze dne 27. září 2012, č. j. 11376-2/2012-ERU, které bylo účastníkovi řízení doručeno téhož dne.

Správní orgán považoval skutečnosti vyplývající z převzatých kontrolních spisů sp. zn. KO-00303/2012-ERU, sp. zn. KO-06998/2012-ERU a sp. zn. KO-06984/2012-ERU a z vyjádření účastníka řízení za zcela dostačující a sám z moci úřední další dokazování v průběhu správního řízení nedoplnil.

Dne 9. října 2012 zaslal správní orgán účastníku řízení oznámení o možnosti vyjádřit se k podkladům rozhodnutí č. j. 11376-5/2012-ERU, které účastník řízení obdržel dne 10. října 2012. V něm správní orgán informoval účastníka řízení, v souladu s ustanovením § 36 odst. 3 správního řádu, o možnosti vyjádřit se před vydáním rozhodnutí ke všem podkladům rozhodnutí.

Účastník řízení této možnosti využil a zaslal vyjádření k podkladům rozhodnutí, které bylo na adresu Úřadu doručeno dne 17. října 2012. V tomto vyjádření účastník řízení

doslovně cituje své námitky obsažené ve stanovisku ze dne 4. října 2012 k zahájenému správnímu řízení č. j. 11199/2012-ERU, ve stanovisku ze dne 4. října 2012 k zahájenému správnímu řízení č. j. 11200/2012-ERU a ve stanovisku ze dne 20. září 2012 k zahájenému správnímu řízení č. j. 10640-1/2012-ERU.

Správní orgán s ohledem na průběh správního řízení a s ohledem na to, že se účastník řízení vyjádřil k podkladům řízení, a v souladu se zásadou materiální pravdy, která je zakotvena v ustanovení § 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.

VI. Popis skutkového stavu věci

VI.1. Popis skutkového stavu ve věci nevyřízení reklamace společnosti COMIN Trading, spol.s r.o.

Dne 18. srpna 2010 byla uzavřena smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 127224 mezi účastníkem řízení a společností COMIN Trading, spol. s r.o., IČ: 61501450, se sídlem Volutova 2521, 158 00 Praha 5, pro odběrná místa EAN 859182400302491013 a EIC 27ZG100Z0009010B. Ve smlouvě byla sjednána korespondenční adresa COMIN Trading, spol.s r.o., Kafkova 605/16, 160 00 Praha 6 Dejvice.

Zákazník účastníka řízení, společnost COMIN Trading, spol. s r.o., obdržel fakturu č. 31110002193, ze dne 19. března 2011, s vyúčtováním spotřeby elektřiny a služeb za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011, ve které byl vyúčtován nedoplatek ve výši 30 022 Kč s datem splatnosti ke dni 7. července 2012. Nedoplatek výše zmíněný zákazník uhradil dne 19. srpna 2011.

Dne 9. září 2011 podal zákazník, společnost COMIN Trading, spol. s r.o., prostřednictvím právní zástupkyně [REDAKCE] v místě zákaznického centra účastníka řízení reklamaci na nepřiměřenou výši doplatku a současně též reklamoval funkčnost měřicího zařízení a požádal o jeho kontrolu. Při podání reklamace byla [REDAKCE] předložena plná moc.

Zákaznické centrum reklamaci přijalo a následně dne 13. září 2011 bylo společnosti COMIN Trading, spol. s r.o. zasláno vyjádření účastníka řízení o neuznání plné moci [REDAKCE] s požadavkem na zaslání nové písemné reklamace podepsané oprávněnou osobou.

Právní zástupkyně výše zmíněného zákazníka, [REDAKCE], dne 10. října 2011 opět osobně navštívila zákaznické centrum účastníka řízení a požádala o prošetření stavu měřicího zařízení a vysvětlení výše doplatku.

Dne 11. října 2011 společnost COMIN Trading, spol. s r.o. zaslala účastníkovi řízení opakovaně žádost o kontrolu měřicího zařízení a žádost o vyjádření k neuznání plné moci právní zástupkyně [REDACTED].

Dne 16. října 2011 společnost COMIN Trading, spol. s r.o. dopisem opakovaně požádala o prošetření výše doplatku faktury č. 31110002193 a prověření funkce měřicího zařízení.

Dne 18. října 2011 účastník řízení zaslal jako reakci na dopis zákazníka ze dne 16. října 2011, společnost COMIN Trading, spol. s r.o., opětovnou žádost o zaslání písemné reklamace podepsané oprávněnou osobou.

Dne 19. prosince 2011 pan Chen Jian Guo, jednatel společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., osobně navštívil zákaznické centrum účastníka řízení a podal zde písemnou reklamaci faktury č. 31110002193.

Při této osobní návštěvě pan Chen Jin Guo obdržel, dle jeho vyjádření, fakturu č. 6110001114 ze dne 19. března 2011, ve které byl vyúčtován doplatek ve výši 1412 Kč s datem splatnosti ke dni 8. listopadu 2011, kterou tentýž den zároveň také písemně reklamoval.

Dne 24. ledna 2012 zaslala společnost COMIN Trading, spol. s r.o. na adresu účastníka řízení dopis, ve kterém popisuje vzniklý skutkový stav a konstatuje, že do téhož dne nedošlo k vyřízení reklamace faktury č. 3110002193 v zákonné lhůtě, a žádá účastníka řízení o kompenzaci za nevyřízení této reklamace v zákonné lhůtě jednoho měsíce a dále opětovně žádá o prošetření předmětné faktury a doplatku, případně o navrácení zaplaceného doplatku, pokud dojde ke zjištění chyby ve vyúčtování.

Dne 6. března 2012 pan Chen Jian Guo, jednatel společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., opět navštívil osobně zákaznické centrum účastníka řízení a opětovně požádal o vyřízení reklamace faktury č. 31110002193 a faktury č. 6110001114.

Účastník řízení dopisem ze dne 15. března 2012 reklamaci faktury č. 31110002193 zamítl s odůvodněním, že je třeba zaslat stavy měřicích přístrojů s aktuálním datem, na jehož základě bude účastník řízení posuzovat oprávněnost reklamace zákazníka a případný další postup.

Dne 10. května 2012 zaslal účastník řízení společnosti COMIN Trading, spol. s r.o. dopis, ve kterém informuje tuto společnost o výpočtu náhrad plynoucích z vyhlášky č. 540/2005 Sb. k pozdnímu vyřízení reklamace faktury č. 3110002193 a z vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, k pozdnímu vyřízení reklamace faktury č. 6110001114.

Účastník řízení v dopise uvádí, že dne 9. září 2011 přijal podání od [REDAKCE] ve věci reklamace vyúčtování faktury za elektřinu, doplněné plnou mocí, ale vzhledem k tomu, že plná moc vykazovala závažné formální nedostatky, nemohla být reklamace přijata.

Účastník řízení dále uvádí, že dne 17. října 2011 byl zaměstnanci zákaznického centra účastníka řízení předán dopis, řešící nedostatky ve vyúčtování za elektřinu dle faktury č. 3110002193. Zaměstnanec chybně vyhodnotil toto podání a nezaregistroval jej jako reklamaci, ale pouze jako klasické podání. Řádná reklamace faktury za elektřinu č. 3110002193 byla přijata až dne 19. prosince 2012.

Dále účastník řízení konstatuje, že na tuto reklamaci bylo odpovězeno dopisem ze dne 20. ledna 2012, ve kterém účastník řízení sdělil výše zmíněné společnosti, že provozovatel distribuční soustavy provedl kontrolu měření, a že k datu změny dodavatele 1. ledna 2011 nebyl ze strany této společnosti nahlášen stav elektroměru provozovateli distribuční soustavy a proto byl určen automatickým odhadem. Dne 9. března byl proveden odečet elektroměru pověřeným zaměstnancem provozovatele distribuční soustavy, přičemž tento periodický odečet je nezpochybnitelný. Zároveň účastník řízení uvádí, že informoval výše zmíněného zákazníka, že tímto krokem považuje jeho reklamaci faktury č. 3110002193 za vyřízenou.

Dne 26. ledna 2012 obdržel účastník řízení požadavek na náhradu za nevyřízení reklamace v zákonné lhůtě, kterému účastník řízení vyhověl a tímto dopisem sdělil společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., že dojde z jeho strany k poskytnutí náhrady ve výši 24 000 Kč, ve smyslu ust. § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů.

Ve věci reklamace vyúčtovací faktury č. 6110001114 za plyn podané společností COMIN Trading, spol. s r.o. účastník řízení v tomto dopise uvádí, že dne 19. prosince 2011 přijal řádnou reklamaci této faktury a dne 6. března 2012 byl proveden zápis z osobní návštěvy zákaznického centra účastníka řízení, kde zákazník, společnost COMIN Trading, spol. s r.o., uplatnil náhradu za nevyřízení reklamace předmětné faktury v zákonné lhůtě.

Dle vyjádření účastníka řízení bylo dne 15. března 2012 tomuto zákazníkovi zasláno vyjádření, které nese známky některých formálních chyb a není z něj tak zcela zřejmé, že se jedná o odpověď na reklamaci faktury č. 6110001114 za plyn. V tomto vyjádření účastník řízení sděluje zákazníkovi, že na základě podkladů od provozovatele distribuční soustavy nebyla shledána chyba v měření, pochybení při odečtu či zpracování údajů a reklamace byla vyhodnocena jako neopodstatněná.

V závěru dopisu účastník řízení dále uvádí, že vzhledem ke skutečnosti, že reklamace zákazníka, společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., nebyla vyřízena v zákonné lhůtě, bude mu poskytnuta náhrada dle vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, ve výši 7 500 Kč.

Účastník řízení reklamaci faktury č. 31110002193 a faktury č. 6110001114, obě ze dne 19. března 2011, podané dne 19. prosince 2011, jednatelem společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., panem Chen Jian Guo, ke dni 4. května 2012, což je den ukončení kontroly, nikterak nevyřídil.

VI.2. Popis skutkového stavu ve věci [REDAKCE]

Dne 8. listopadu 2011 sepsal smluvní obchodní zástupce účastníka řízení smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 154477 se zákazníkem [REDAKCE]. Účastník řízení zahájil dodávku elektřiny a zemního plynu do odběrných míst [REDAKCE] dne 1. dubna 2011 (odběrné místo elektřiny [REDAKCE], odběrné místo plynu [REDAKCE]).

Výše uvedený zákazník dne 13. ledna 2012 zaslal na adresu účastníka řízení doporučeným dopisem odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 154477 ke dni 31. ledna 2012 v souladu s ustanovením § 11a odst. 3 energetického zákona z důvodu změny všeobecných obchodních podmínek, účinných od 1. února 2012. Výše uvedené odstoupení kontrolovaná osoba převzala dne 17. ledna 2012.

Odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu [REDAKCE] nebylo účastníkem řízení akceptováno z důvodu jiné adresy zákazníka uvedené ve smlouvě, a to [REDAKCE] oproti adrese zákazníka uvedené v tomto odstoupení, a to [REDAKCE], přičemž na obálce, v které bylo odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 154477 doručeno účastníkovi řízení, byla uvedena adresa odesílatele uvedena jako [REDAKCE].

Následně dne 1. února 2012 [REDAKCE] zaslal účastníkovi řízení stavby elektroměru a plynoměru ve svých odběrných místech ke dni 31. ledna 2012.

Dne 10. února 2012 obdržel účastník řízení požadavek na převod odběrných míst elektřiny a zemního plynu zákazníka [REDAKCE] k jinému obchodníkovi s elektřinou a zemním plynem.

Účastník řízení ukončil do odběrných míst [REDAKCE], dodávku elektřiny dne 19. března 2012 a dodávku zemního plynu dne 7. března 2012 a následně zaslal [REDAKCE] přeplatky vyplývající z vyúčtování elektřiny a zemního plynu formou poštovní poukázky.

Účastník řízení tak dodával [REDAKCE] elektrickou energii v období od 1. února 2012 do 19. března 2012 do odběrného místa [REDAKCE] a zemní plyn v období od 1. února 2012 do 7. března 2012 do odběrného místa [REDAKCE] proti jeho vůli.

VI.3. Popis skutkového stavu ve věci [REDACTED]

Dne 11. července 2011 sepsal smluvní obchodní zástupce účastníka řízení mimo prostory provozovny účastníka řízení smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. LE 017486 a smlouvu o sdružených službách dodávky zemního plynu a č. LE 001491 se zákazníkem [REDACTED].

Následně dne 27. července 2011 [REDACTED] zaslala doporučeným dopisem účastníku řízení požadavek na odstoupení od smluv č. LE 001491 a č. LE 017486 v souladu s ust. § 57 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, čímž jednoznačně vyjádřila své svobodné rozhodnutí zůstat u svého původního dodavatele elektřiny a zemního plynu. Výše uvedená odstoupení od smluv účastník řízení převzal dne 29. července 2011.

Dne 29. července 2011, kdy účastník řízení obdržel odstoupení od smluv do odběrných míst [REDACTED] č. LE 001491 a č. LE 017486, nebyly v interním systému účastníka řízení tyto zaevidovány a při následném zadání těchto smluv do interního systému nedošlo k propojení s informací o odstoupení a tím nebyl pozastaven proces změny dodavatele elektřiny a zemního plynu v odběrných místech [REDACTED].

Odstoupení od smluv č. LE 001491 a č. LE 017486 zanesl účastník řízení do svého interního systému, ale i přesto následně realizoval změnu dodavatele elektřiny a zemního plynu do odběrných míst [REDACTED], čímž neakceptoval její svobodné rozhodnutí a donutil jí stát se odběratelem elektrické energie a zemního plynu od účastníka řízení v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012.

Účastník řízení po zjištění pochybení inovoval interní systém a také zavedl opatření pro své obchodní zástupce, kdy stanovil termín pro zadání uzavřené smlouvy do svého interního systému.

Dne 13. prosince 2011, poté co se [REDACTED] dozvěděla o změně dodavatele elektrické energie i zemního plynu ve svých odběrných místech na adrese [REDACTED], zaslala účastníkovi řízení dopis, ve kterém upozorňuje na odeslaná odstoupení od smluv č. LE 001491 a č. LE 017486 ze dne 27. července 2012 a požaduje návrat k původnímu dodavateli elektřiny a plynu. Účastník řízení provedl nezbytné úkony k ukončení dodávek elektrické energie a zemního plynu do odběrných míst [REDACTED] ke dni 31. ledna 2012 a o ukončení dodávky elektrické energie a zemního plynu informoval [REDACTED] dopisem ze dne 21. prosince 2012.

Účastník řízení následně zaslal [REDACTED] konečné vyúčtování odebrané elektřiny (daňový doklad č. 1312013290) za období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012 a zemního plynu (daňový doklad č. 1312009306 a 1312050157) za období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012.

VII. Právní hodnocení

VII.1. Právní hodnocení ve věci nedodržení reklamačních standardů

Správního deliktu ve smyslu ust. § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona se dopustí držitel licence tím, že nesplní některou z povinností podle ust. § 11 odst. 1 až 4 energetického zákona.

V rámci vedeného správního řízení se správní orgán zabýval správním deliktem ve smyslu výše uvedeného ust. § 91 odst. 1 písm. c) energetického zákona v návaznosti na nesplnění povinnosti vyplývající z ust. § 11 odst. 1 písm. h) téhož zákona.

Z ust. § 11 odst. 1 písm. h) energetického zákona přitom vyplývá, že je držitel licence povinen dodržovat stanovené parametry kvality dodávek a služeb a v případě jejich nedodržení poskytovat náhradu, přičemž tyto parametry kvality dodávek jsou upraveny příslušnými podzákonnými právními předpisy.

Ust. § 11 odst. 1 písm. h) energetického zákona tak stanoví obecnou povinnost pro všechny držitele licence dodržovat veškeré parametry kvality dodávek a služeb a dále též povinnost při jejich nedodržení poskytovat náhradu. Tato obecná povinnost je pak v příslušných ustanoveních energetického zákona dále specifikována.

VII.1.1. Právní hodnocení ve věci nedodržení reklamačních standardů dodávky elektřiny

Správního deliktu ve smyslu ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se dopustí držitel licence na obchod s elektřinou tím, že poruší některou z povinností podle ust. § 30 odst. 2 téhož zákona.

V rámci vedeného správního řízení se správní orgán zabýval správním deliktem ve smyslu výše uvedeného ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona v návaznosti na porušení povinnosti vyplývající z ust. § 30 odst. 2 písem. d) téhož zákona.

Z ust. § 30 odst. 2 písem. d) energetického zákona přitom vyplývá, že je obchodník s elektřinou povinen dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb. Parametry dodávek ve smyslu tohoto ustanovení jsou stanoveny vyhláškou č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů.

Pro účely této vyhlášky se rozumí dodavatelem sdružené služby výrobce nebo obchodník s elektřinou, který na základě smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny dodává elektřinu zákazníkovi. Tato vyhláška dále stanoví, že kvalita dodávek a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v elektroenergetice a její parametry jsou vyjádřeny prostřednictvím standardů přenosu nebo distribuce elektřiny, standardů dodávek a ukazatelů nepřetržitosti přenosu nebo distribuce elektřiny.

Dle této vyhlášky se za nedodržení standardů nepovažuje, jestliže příslušný držitel licence neprovede úkony a postupy vyžadované standardy ve stanovených lhůtách z důvodu, že daný účastník trhu s elektřinou ve lhůtě stanovené pro dodržení standardu učiní projev vůle, ze kterého jednoznačně vyplývá požadavek provést tyto úkony a postupy ve lhůtě delší, než je lhůta stanovená standardem, daný účastník trhu s elektřinou prokazatelně neposkytne součinnost nezbytnou k dodržení standardu, není spravedlivě možné požadovat od příslušného držitele licence dodržení standardu, zejména v důsledku vzniku živelních událostí nebo havárií na zařízení přenosové nebo distribuční soustavy, nebo nastal stav nouze nebo jsou prováděny činnosti bezprostředně zamezující jeho vzniku.

Ust. § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny tak, že standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny je zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky elektřiny nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, a vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním nebo měřením dodávek elektřiny, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace posouzena jako oprávněná. Je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovní služby, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě provozovatelem distribuční soustavy příslušná částka ve prospěch dodavatele, dodavatele sdružené služby nebo zákazníka poukázána.

Ust. § 20 též vyhlášky dále stanoví, že spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky elektřiny ve vyúčtování distribuce elektřiny a dodavatel nebo dodavatel sdružené služby ve lhůtě podle výše zmíněného odstavce reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny podle ust. § 17 též vyhlášky, lhůty podle tohoto odstavce po dobu vyřizování reklamace vyúčtování distribuce elektřiny neběží. V ust. § 17 též vyhlášky je pak stanoven standard pro vyřízení reklamace vyúčtování distribuce elektřiny.

Za nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny poskytuje dodavatel nebo dodavatel sdružené služby zákazníkovi náhradu ve výši 600 Kč za každý den prodlení, nejvýše však 24 000 Kč.

Předmětem reklamace dle tohoto ustanovení tedy musí být vyúčtování dodávky elektřiny, přičemž žádné další požadavky na obsah či formu reklamace však vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, nestanovuje. Správní orgán tak připouští, že účastník řízení a zákazník mají možnost sjednat si tyto náležitosti v rámci svého smluvního vztahu.

Reklamace je právním úkonem, který směřuje k uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti za vady v plnění jedné ze stran závazkového právního vztahu. Za reklamaci se tedy dá považovat sdělení, ve kterém zákazník vyjadřuje svůj nesouhlas se způsobem zajištění konkrétní služby a tuto službu zde dále specifikuje tak, aby ji mohl subjekt, proti kterému reklamace směřuje, jednoznačně identifikovat. Sám účastník řízení ve svých

všeobecných obchodních podmínkách definuje reklamaci jako písemnou výzvu k odstranění vady a k její nápravě předanou druhé smluvní straně, pokud jedna ze smluvních stran zjistí chyby nebo omyly při vyúčtování plateb dle smlouvy.

Všeobecné obchodní podmínky účastníka řízení dále stanovují, že reklamáce bude obsahovat zejména číslo reklamované faktury, číslo místa spotřeby, číslo a stav měřidla ke dni podání reklamáce, odůvodnění reklamáce a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamáce. Správní orgán nadto podotýká, že je nutné vycházet ze všeobecných obchodních podmínek účinných při sepsání smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, z které vyplývá závazek poskytnout reklamované plnění, neboť pouze tyto se staly součástí této smlouvy. Všeobecné obchodní podmínky účinné v době uplatnění a vyřizování reklamáce nejsou ve vztahu k této reklamaci relevantní, neboť jimi není zákazník uplatňující reklamaci nikterak vázán.

Dne 9. září 2011 podala právní zástupkyně [REDAKCE] reklamaci faktury č. 3110002193 na nepřiměřenou výši doplatku a současně též reklamovala funkčnost měřicího zařízení a požádala o jeho kontrolu, na základě plné moci ze dne 8. září 2011 udělenou [REDAKCE] jednatelem společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., panem Chen Jian Guo.

Tato plná moc obsahovala text: „Já Chen Jian Guo uděluji tímto plnou moc [REDAKCE], aby mě zastupovala při jednání s Českým Energetickým Centrem a.s. ohledně případných nedoplatků na elektřině a plynu a speciálně ohledně faktury č. 3110002193. V Praze dne 8. září 2011.“ Na konci plné moci jsou obě strany plné moci, pan Chen Jian Guo jako zmocnitel a [REDAKCE] jako zmocněnec, podepsáni.

Zákaznické centrum účastníka řízení reklamaci přijalo a následně dne 13. září 2011 bylo společnosti COMIN Trading, spol. s r.o. zasláno vyjádření účastníka řízení o neuznání plné moci [REDAKCE] s požadavkem zaslání nové písemné reklamáce.

Úřad se zabýval oprávněností podání reklamáce faktury č. 3110002193 za společnost COMIN Trading, spol. s r.o. [REDAKCE] na základě výše zmíněné plné moci ze dne 8. září 2011. Z textu plné moci jednoznačně vyplývá, že pan Chen Jian Guo zmocnil [REDAKCE] k zastupování sebe samého jakožto fyzické osoby, nikoliv k jednání za společnost COMIN Trading, spol. s r.o., jejímž je jednatelem a které byla faktura č. 3110002193 adresována. Úřad se tak ztotožnil s názorem účastníka řízení, že na základě předmětné právní moci nebyla [REDAKCE] oprávněná podat reklamaci za společnost COMIN Trading, spol. s r.o.

[REDAKCE], dne 10. října 2011 osobně navštívila zákaznické centrum účastníka řízení a opět požádala o prošetření stavu měřicího zařízení a vysvětlení výše doplatku, přičemž však novou plnou moc udělenou společností COMIN Trading, spol. s r.o. nepředložila.

Dne 11. října 2011 společnost COMIN Trading, spol. s r.o. zaslala účastníkovi řízení opakovaně žádost o kontrolu měřicího zařízení a žádost o vyjádření k neuznání plné moci jeho právní zástupkyně [REDAKCE]. Tento dopis tak znaky reklamace zjevně nevykazoval.

Dopis ze dne 16. října 2011 od společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., podepsaný jednatelem panem Chen Jian Guo, adresovaný účastníkovi řízení pouze shrnuje doposud vzniklý skutkový stav, kdy účastník řízení vyjadřuje pouze své přesvědčení o platnosti právní moci ve vztahu k podání reklamace faktury č. 311000293 a v závěru uvádí, že stále očekává vysvětlení důvodu vzniku faktury č. 3110002193. Dle názoru Úřadu tento dopis také nelze považovat za reklamaci jako takovou.

Jednatel společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., pan Chen Jian Guo, dne 19. prosince 2011 osobně navštívil zákaznické centrum účastníka řízení a podal písemnou reklamaci faktury č. 3110002193 a zároveň reklamaci faktury č. 6110001114. Text obou těchto reklamací je obdobný, jelikož pan Chen Jiang Guo v obou podaných reklamacích uvádí, že jde o reklamaci faktury, přičemž tuto identifikuje vždy jejím číslem a výší vzniklého doplatku. Úřad má jednoznačně za to, že obě tyto reklamace jsou reklamacemi ve smyslu reklamačního řádu účastníka řízení, neboť se jedná o písemné výzvy, ve kterých zákazník jasně formuluje svůj nesouhlas se způsobem zajištění konkrétní služby a tyto služby zde dále specifikuje tak, aby je mohl subjekt, proti kterému reklamace směřuje, jednoznačně identifikovat a přestože reklamace neobsahují všechny náležitosti demonstrativně vymezené v reklamačním řádu účastníka řízení, účastník řízení je jako reklamace přijal, aniž by od zákazníka požadoval doplnění těchto náležitostí a tudíž je povinen dodržet parametry kvality při poskytování těchto služeb dle energetického zákona, konkrétně pak dodržet standard lhůt pro vyřízení reklamací dle příslušných právních předpisů.

Jak bylo již řečeno výše ust. § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny tak, že standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny je zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky elektřiny nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, a vypořádání rozdílů v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním nebo měřeními dodávek elektřiny, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace posouzena jako oprávněná. Je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovní služby, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě provozovatelem distribuční soustavy příslušná částka ve prospěch dodavatele, dodavatele sdružené služby nebo zákazníka poukázána.

Ust. § 20 téže vyhlášky dále stanoví, že spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky elektřiny ve vyúčtování distribuce elektřiny a dodavatel nebo dodavatel sdružené služby ve lhůtě podle výše zmíněného odstavce reklamuje vyúčtování distribuce elektřiny podle ust. § 17, lhůty podle tohoto odstavce po dobu vyřizování reklamace vyúčtování

distribuce elektřiny neběží. V ust. § 17 téže vyhlášky je pak stanoven standard pro vyřízení reklamace vyúčtování distribuce elektřiny.

Účastník řízení v rámci správního řízení prokázal, že v den podání reklamace společností COMIN Trading, spol. s r.o., tedy dne 19. prosince 2011, předal zaměstnanec reklamačního oddělení, [REDAKCE], reklamaci vyúčtovací faktury za elektřinu č. 311000293 (prostřednictvím e-mailu zaslánému na adresu [REDAKCE]) společnosti PREdistribuce, a.s., IČ: 27376516, se sídlem Svornosti 3199/19a, 150 00 Praha 5, která poskytuje distribuci elektřiny. Dále účastník řízení prokázal, že vyřízení této reklamace ze strany společnosti PREdistribuce, a.s., IČ: 27376516, se sídlem Svornosti 3199/19a, 150 00 Praha 5, bylo provedeno opět prostřednictvím e-mailu dne 19. ledna 2012. Dle ust. § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, se tak doba v rozmezí 19. prosince 2011 do 19. ledna 2012 nezapočítává do lhůt pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny a pro vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním nebo měřením dodávek elektřiny. Obě tyto lhůty tak začali běžet ode dne 20. ledna 2012.

Lhůta pro zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky elektřiny ve smyslu téže vyhlášky tak uplynula dne 4. února 2012 a lhůta pro případné vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním nebo měřením dodávek elektřiny ve smyslu téže vyhlášky uplynula dne 19. února 2012.

Účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 20. září 2012 uvádí, že dne 20. ledna 2012 byl jednatel společnosti COMIN Trading, spol. s r.o. dopisem zasláným na adresu odběrného místa informován o výsledku reklamace vyúčtovací faktury č. 3110002193, přičemž toto tvrzení dokládá. V hlavičce doloženého dopisu ze dne 20. ledna 2012 je však korespondenční adresa Restaurace Vegetka, Kafkova 16, 160 00 Praha 6, tudíž nelze tento dopis v žádném případě považovat za vyřízení předmětné reklamace podané společností COMIN Trading, spol. s r.o.

V rámci správního řízení Úřad zjistil, že účastník řízení poprvé odpověděl na reklamaci faktury č. 311000981 dne 15. března 2012 a to zamítnutím reklamace z důvodu, že v ní nejsou obsaženy stavy měřicích přístrojů s aktuálním datem, na jehož základě bude účastník řízení posuzovat oprávněnost reklamace zákazníka případný další postup.

K obsahu tohoto dopisu Úřad uvádí, že jako takový jej navíc nelze považovat, za vyřízení reklamace ve smyslu ust. § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, neboť v případě, že byly tyto náležitosti podstatné pro vyřízení reklamace zákazníka, měl účastník řízení zákazníka poučit a požádat jej o doplnění těchto náležitostí reklamace v den jejího podání v místě zákaznického centra účastníka řízení, případně neprodleně poté. Zamítnutí reklamace z důvodu absence náležitosti reklamace ve smyslu reklamačního řádu účastníka řízení po více než 3 měsících od data podání reklamace nelze tak v žádném případě akceptovat a už vůbec nelze považovat za její vyřízení.

Písemné vyřízení reklamace v souladu s výše uvedenou vyhláškou nebylo prokazatelně provedeno ani ke dni 4. května 2012, což je den ukončení kontroly Úřadem.

Nadto Úřad uvádí, že sám účastník řízení na základě žádosti zákazníka, společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., ze dne 26. ledna 2012, tomuto přiznal v souladu s ust. § 11 odst. 2 písm. h) energetického zákona náhradu dle ust. § 20 odst. 3 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, za nedodržení parametrů dodávek a služeb, tedy za nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny v celkové (maximální) částce 24 000 Kč, což je částka přiznaná za nejméně 40 dnů prodlení účastníka řízení. Taktéž ve stanovisku k zahájenému správnímu řízení ze dne 20. září 2012 účastník řízení uvádí, že na základě pochybení ve vyhodnocení podkladů obou podání byla zákazníkovi poukázána náhrada dle vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, a dle vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, v plné výši. Těmito oběma podáními má účastník řízení v souvislosti s celým textem vyjádření namysli reklamaci faktury č. 311000981 dne 19. prosince 2011 a reklamaci faktury č. 6110001114 z téhož dne. Z tohoto jednání účastníka řízení je jistě patrné, že tento své protiprávní jednání uznává.

Úřad se dále zabýval tím, zda nedošlo k některé ze skutečností, která se nepovažuje za nedodržení standardů, a to jestli účastník řízení neprovedl úkony a postupy vyžadované standardy ve stanovených lhůtách z důvodu, že účastník řízení ve lhůtě stanovené pro dodržení standardu učinil projev vůle, ze kterého jednoznačně vyplývá požadavek provést tyto úkony a postupy ve lhůtě delší, než je lhůta stanovená standardem, účastník řízení prokazatelně neposkytl součinnost nezbytnou k dodržení standardu, a dále zda k nedodržení standardu nedošlo v důsledku vzniku živelních událostí nebo havárií na zařízení přenosové nebo distribuční soustavy, nebo nastal stav nouze nebo jsou prováděny činnosti bezprostředně zamezující jeho vzniku. Úřad však má za prokázané, že žádná z těchto výše zmíněných skutečností při vyřizování reklamace faktury č. 3110002193 podané společností COMIN Trading, spol. s r.o. nenastala, neboť ani účastník na obdobnou skutečnost neupozorňuje.

Úřad v rámci správního řízení zjistil a prokázal, že účastník řízení v rozporu s ust. § 11 odst. 1 a ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, nesplnil svou povinnost dodržovat parametry kvality dodávek elektřiny a služeb, neboť ve smyslu ustanovení § 20 vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, nezaslal písemné vyřízení reklamace zákazníka, podané písemně dne 19. prosince 2011, prostřednictvím jednatele společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., pana Chen Jian Guo, při jeho osobní návštěvě zákaznického centra účastníka řízení, na vyúčtování dodávky elektřiny za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011 fakturou č. 3110002193 ze dne 19. března 2011 k odběrnému místu EAN 859182400302491013 na adrese Volutová 2521/18, 158 00 Praha 13 Stodůlky,

do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, čímž nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny.

VII.1.2. Právní hodnocení ve věci nedodržení reklamačních standardů dodávky plynu

Správního deliktu ve smyslu ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se dopustí držitel licence na obchod s plynem tím, že poruší některou z povinností uvedených v ust. § 61 odst. 2 téhož zákona.

V rámci vedeného správního řízení se správní orgán zabýval správním deliktem ve smyslu výše uvedeného ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona v návaznosti na porušení povinnosti vyplývající z ust. § 61 odst. 2 písm. h) téhož zákona.

Z ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona přitom vyplývá, že je obchodník s plynem povinen dodržovat parametry a zveřejňovat ukazatele kvality dodávek plynu a souvisejících služeb. Z výkladu ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, podle kterého se správního deliktu dopustí držitel licence na obchod s plynem tím, že poruší některou z povinností uvedených v ust. § 61 odst. 2 téhož zákona vyplývá, že postačí, aby účastník řízení buď porušil (neboli nesplnil) povinnost dodržovat parametry kvality dodávek plynu a souvisejících služeb, nebo porušil (nesplnil) povinnost zveřejňovat ukazatele kvality dodávek plynu a souvisejících služeb. Parametry kvality dodávek plynu ve smyslu tohoto ustanovení jsou stanoveny vyhláškou č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, která stanovuje požadovanou kvalitu dodávek a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v plynárenství, včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhrady a postupy pro vykazování dodržování kvality dodávek a služeb.

Dle této vyhlášky se za nedodržení standardů nepovažuje, jestliže příslušný držitel licence neprovede úkony a postupy vyžadované standardy ve stanovených lhůtách z důvodu, že daný účastník trhu s plynem ve lhůtě stanovené pro dodržení standardu učiní projev vůle, ze kterého jednoznačně vyplývá požadavek provést tyto úkony a postupy ve lhůtě delší, než je lhůta stanovená standardem, daný účastník trhu s plynem prokazatelně neposkytne součinnost nezbytnou k dodržení standardu, není spravedlivě možné požadovat od příslušného držitele licence dodržení standardu, zejména v důsledku vzniku živelních událostí nebo havárií na zařízení přepravní soustavy, distribuční soustavy nebo zásobníku plynu, nebo nastal stav nouze nebo jsou prováděny činnosti bezprostředně zamezující jeho vzniku.

Ust. § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu tak, že standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu je zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky plynu nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, a vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním

dodávek plynu, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace posouzena jako oprávněná. Je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovní služby, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě provozovatelem distribuční soustavy příslušná částka ve prospěch dodavatele, dodavatele sdružené služby nebo zákazníka poukázána.

Ust. § 16 téže vyhlášky dále stanoví, že spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky plynu ve vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu a dodavatel nebo dodavatel sdružené služby ve výše uvedené lhůtě reklamuje vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu, lhůty po dobu vyřizování této reklamace neběží.

Za nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu poskytne dodavatel zákazníkovi za každý i započatý den prodlení náhradu ve výši 750 Kč pro kategorii maloodběratel a domácnost, přičemž celkový úhrn náhrad činí nejvýše 7 500 Kč, 3 100 Kč pro kategorii střední odběratel, přičemž celkový úhrn náhrad činí nejvýše 62 000 Kč a náhradu ve výši 7 900 Kč pro kategorii velkoodběratel, přičemž celkový úhrn náhrad činí nejvýše 158 000 Kč.

Předmětem reklamace dle tohoto ustanovení tedy musí být vyúčtování dodávky plynu, přičemž žádné další požadavky na obsah či formu reklamace však vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, nestanovuje. Správní orgán tak připouští, že účastník řízení a zákazník mají možnost sjednat si tyto náležitosti v rámci svého smluvního vztahu.

Reklamace je právním úkonem, který směřuje k uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti za vady v plnění jedné ze stran závazkového právního vztahu. Za reklamaci se tedy dá považovat sdělení, ve kterém zákazník vyjadřuje svůj nesouhlas se způsobem zajištění konkrétní služby a tuto službu zde dále specifikuje tak, aby ji mohl subjekt, proti kterému reklamace směřuje, jednoznačně identifikovat. Sám účastník řízení ve svých všeobecných obchodních podmínkách definuje reklamaci jako písemnou výzvu k odstranění vady a k její nápravě předanou druhé smluvní straně, pokud jedna ze smluvních stran zjistí chyby nebo omyly při vyúčtování plateb dle smlouvy.

Všeobecné obchodní podmínky účastníka řízení dále stanovují, že reklamace bude obsahovat zejména číslo reklamované faktury, číslo místa spotřeby, číslo a stav měřidla ke dni podání reklamace, odůvodnění reklamace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamace. Jak již bylo řečeno výše, je nutné vycházet ze všeobecných obchodních podmínek účinných při sepsání smlouvy o sdružených službách dodávky plynu, z které vyplývá závazek poskytnout reklamované plnění, neboť pouze tyto se staly součástí této smlouvy. Všeobecné obchodní podmínky účinné v době uplatnění a vyřizování reklamace nejsou ve vztahu k této reklamaci relevantní, neboť jimi není zákazník uplatňující reklamaci nikterak vázán.

Jednatel společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., pan Chen Jian Guo, dne 19. prosince 2011 osobně navštívil zákaznické centrum účastníka řízení a podal písemnou

reklamaci faktury č. 31110002193 a zároveň reklamaci faktury č. 6110001114. Text obou těchto reklamací je obdobný, jelikož pan Chen Jiang Guo v obou podaných reklamacích uvádí, že jde o reklamaci faktury, přičemž tuto identifikuje vždy jejím číslem a výší vzniklého doplatku. Úřad má jednoznačně za to, že obě tyto reklamace jsou reklamacemi ve smyslu reklamačního řádu účastníka řízení, neboť se jedná o písemné výzvy, ve kterých zákazník jasně formuluje svůj nesouhlas se způsobem zajištění konkrétní služby a tyto služby zde dále specifikuje tak, aby je mohl subjekt, proti kterému reklamace směřuje, jednoznačně identifikovat a přestože reklamace neobsahují všechny náležitosti demonstrativně vymezené v reklamačním řádu účastníka řízení, účastník řízení ji jako reklamaci přijal, aniž by od zákazníka požadoval doplnění těchto náležitostí a tudíž je povinen dodržet parametry kvality při poskytování této služby dle energetického zákona, konkrétně pak dodržet standard lhůty pro vyřízení reklamace dle příslušných právních předpisů.

Jak bylo již řečeno výše ust. § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, pak stanoví standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu tak, že standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu je zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky plynu nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, a vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním dodávek plynu, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace posouzena jako oprávněná. Je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovní služby, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě provozovatelem distribuční soustavy příslušná částka ve prospěch dodavatele, dodavatele sdružené služby nebo zákazníka poukázána.

Ust. § 16 též vyhlášky dále stanoví, že spočívá-li důvod reklamace vyúčtování dodávky plynu ve vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu a dodavatel nebo dodavatel sdružené služby ve výše uvedené lhůtě reklamuje vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu, lhůty po dobu vyřizování této reklamace neběží.

Dle zjištění správního orgánu však účastník řízení nereklamoval vyúčtování přepravy, distribuce nebo uskladňování plynu, tudíž obě tyto lhůty tak začaly běžet ode dne 20. prosince 2012.

Lhůta pro zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky plynu ve smyslu též vyhlášky tak uplynula dne 4. ledna 2012 a lhůta pro případné vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním nebo měřením dodávek plynu ve smyslu též vyhlášky uplynula dne 19. ledna 2012.

Účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 20. září 2012 uvádí, že dne 19. prosince 2012 byl v místě zákaznického centra účastníka řízení sepsán dotaz jednatelem společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., panem Chen Jian Guo, týkající se faktury za plyn č. 6110001114. Účastník řízení uvádí, že tento dotaz zákazníka sice nese nadpis „reklamace“

nicméně jako takový nemohl být posouzen, protože požaduje pouze podání vysvětlení nikoliv jasně definovaný požadavek na kontrolu.

S tímto závěrem účastníka řízení nemůže Úřad souhlasit. Tato reklamační žádost obsahuje jasně definovaný požadavek na prošetření výše doplatku vyúčtovaném fakturou č. 6110001114. Jak již bylo řečeno výše text této reklamační žádosti je obdobný jako text reklamační faktury č. 3110002193, jelikož pan Chen Jiang Guo v obou podaných reklamačních žádostech uvádí, že jde o reklamační fakturu, přičemž tuto identifikuje vždy jejím číslem a výší vzniklého doplatku. Úřad má jednoznačně za to, že obě tyto reklamační žádosti jsou reklamačními ve smyslu reklamačního řádu účastníka řízení, a neboť se jedná o písemnou výzvu, ve které zákazník jasně formuluje svůj nesouhlas se způsobem zajištění konkrétní služby a tuto službu zde dále specifikuje tak, aby ji mohl subjekt, proti kterému reklamační žádost směřuje, jednoznačně identifikovat a účastník řízení, a přestože reklamační žádost neobsahuje všechny náležitosti demonstrativně vymezené v reklamačním řádu účastníka řízení, účastník řízení ji jako reklamační přijal, aniž by od zákazníka požadoval doplnění těchto náležitostí.

Dne 10. května 2012 zaslal účastník řízení zákazníkovi, společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., dopis, ve kterém zcela v rozporu s výše zmíněným tvrzením uvedeným ve vyjádření ze dne 20. září 2012 uvádí, že dne 19. prosince 2011 přijal řádnou reklamační fakturu č. 6110001114, přičemž dne 15. března 2012 bylo tomuto zákazníkovi zasláno vyjádření, které nese známky některých formálních chyb a není z něj tak zcela zřejmé, že se jedná o odpověď na reklamační žádost této faktury za plyn.

S tímto tvrzením účastníka řízení však Úřad nemůže také souhlasit, neboť dne 15. března 2012 zaslal účastník řízení na adresu zákazníka, společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., pouze jeden dopis, ve kterém účastník řízení výslovně uvádí, že se jedná o reakci k vyúčtovací faktuře č. 3110002193 ze dne 19. března 2011.

Správní orgán v rámci správního řízení prokázal, že ze strany účastníka řízení ani ke dni 4. května 2012, což je den ukončení kontroly provedené Úřadem, nedošlo k vyřízení reklamační faktury č. 6110001114.

Nadto Úřad uvádí, že sám účastník řízení na základě žádosti zákazníka, společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., ze dne 26. ledna 2012 tomuto přiznal v souladu s ust. § 11 odst. 2 písm. h) energetického zákona náhradu dle ust. § 16 odst. 3 písm. a) vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, za nedodržení parametrů dodávek a služeb, tedy za nedodržení standardu lhůty pro vyřízení reklamační vyúčtování dodávky plynu v celkové (maximální) částce 7 500 Kč, což je částka přiznaná za nejméně 10 dnů prodlení účastníka řízení. Navíc ve stanovisku k zahájenému správnímu řízení ze dne 20. září 2012 účastník řízení uvádí, že na základě pochybení ve vyhodnocení podkladů obou podání byla zákazníkovi poukázána náhrada dle vyhlášek č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, a č. 540/2005 Sb. o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů, v plné výši. Těmito

oběma podáními má účastník řízení v souvislosti s celým textem vyjádření namysli reklamaci faktury č. 311000981 dne 19. prosince 2011 a reklamaci faktury č. 6110001114 z téhož dne. Shodně též v dopise ze dne 10. května, který zaslal účastník řízení panu Chen Jian Guo, uvádí, že dne 19. prosince 2011 přijal řádnou reklamaci faktury č. 6110001114 za plyn, a že vzhledem k tomu, že však tato reklamace nebyla vyřízena v zákonné lhůtě, bude tomuto zákazníkovi poskytnuta náhrada dle vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, ve výši 7 500 Kč. Z tohoto jednání účastníka řízení je jistě patrné, že tento své protiprávní jednání uznává.

Úřad se dále zabýval tím, zda nedošlo k některé ze skutečností, která se nepovažuje za nedodržení standardů, a to jestli účastník řízení neprovedl úkony a postupy vyžadované standardy ve stanovených lhůtách z důvodu, že účastník řízení ve lhůtě stanovené pro dodržení standardu učinil projev vůle, ze kterého jednoznačně vyplývá požadavek provést tyto úkony a postupy ve lhůtě delší, než je lhůta stanovená standardem, účastník řízení prokazatelně neposkytl součinnost nezbytnou k dodržení standardu a dále zda k nedodržení standardu nedošlo v důsledku vzniku živelních událostí nebo havárií na zařízení přepravní soustavy, distribuční soustavy nebo zásobníku plynu, nebo nastal stav nouze nebo jsou prováděny činnosti bezprostředně zamezující jeho vzniku. Úřad však má za prokázané, že žádné z těchto výše zmíněných skutečností při vyřizování reklamace faktury č. 6110001114 podané společností COMIN Trading, spol. s r.o. nenastaly, ostatně ani účastník řízení na vyhláškou předvídané skutečnosti nepoukazuje.

Úřad v rámci správního řízení zjistil a prokázal, že účastník řízení v rozporu s ust. § 11 odst. 1 a ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona nesplnil svou povinnost dodržovat parametry kvality dodávek plynu a souvisejících služeb, neboť ve smyslu ustanovení § 16 vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů, nezaslal písemné vyřízení reklamace společnosti COMIN Trading, spol. s r.o., IČ: 61501450, se sídlem Volutova 2521, 158 00 Praha 5, podané písemně dne 19. prosince 2011 prostřednictvím jednatele zákazníka, pana Chen Jian Guo, při jeho osobní návštěvě zákaznického centra účastníka řízení, na vyúčtování dodávky plynu za fakturační období od 1. ledna 2011 do 9. března 2011 fakturou č. 6110001114 ze dne 19. března 2011 k odběrnému místu EIC 27ZG100Z0009010B na adrese Volutová 2521/18, 158 00 Praha 13 Stodůlky, do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, čímž nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu.

VII.2. Právní hodnocení užívání nekalých (agresivních) obchodních praktik

Správního deliktu 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.

Ustanovení § 4 zákona o ochraně spotřebitele přitom stanoví, co je nekalou obchodní praktikou. Dle tohoto ustanovení 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. Je-li obchodní praktika zaměřena na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, hodnotí se její nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny. Dále je v ust. § 4 téhož zákona uvedeno, že nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky. Užívání všech výše zmíněných nekalých obchodních praktik se dle tohoto ustanovení při nabízení nebo prodeji výrobků a při nabízení nebo poskytování služeb či práv zakazuje.

Aby byla obchodní praktika nekalá ve smyslu ust. § 4 zákona o ochraně spotřebitele, musí dojít k jednání podnikatele vůči spotřebiteli, přičemž se dle výkladu Evropského soudu při posouzení spotřebitele používá kritérium průměrného spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory.

Spotřebitelem se dle ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Z výše uvedeného vyplývá, že pod pojem spotřebitel lze zařadit pouze fyzickou osobu nepodnikající.

Zákon o ochraně spotřebitele tedy stanoví, co se považuje za nekalou obchodní praktiku. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky. Správní orgán považuje za nutné na okraj podotknout, že výraz „zejména“ zde hraje podstatnou roli, neboť pro to, aby postup prodávajícího byl praktikou spadající do tohoto vymezení, není nutné, aby byl nutně praktikou klamavou nebo agresivní, stačí, 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.

Odbornou péčí pak zákon rozumí úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele (v tomto případě obchodníka s energií) ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti (podnikání v energetických odvětvích). Zjednodušeně lze tedy konstatovat, že obchodník s energiemi prodávající zboží, kterým příslušná komodita nepochybně je, či jeho zaměstnanci, by měli mít odpovídající úroveň odborných znalostí a dovedností v oblasti dané podnikatelské činnosti.

Dle ust. § 5a zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží zejména k načasování, místu a době trvání obchodní praktiky, ke způsobu jednání, jeho výhrůžnosti a urážlivosti, k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, k nepřiměřenému kladení překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo hrozně protiprávním jednáním. Z jazykového výkladu tohoto ustanovení (zejména z užití spojky „nebo“) nepochybně vyplývá, že k tomu,

aby byla užitá praktika agresivní, postačí, pokud jednání naplní definiční znaky skutkové podstaty dle věty první tohoto ustanovení (svým obtěžováním, donucováním včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele) a dále se bude jevit agresivní alespoň v jedné okolnosti, ke které je dle tohoto ustanovení nutné přihlížet.

Charakteristickým znakem tzv. správních deliktů 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 o odpovědnost za výsledek. Je věcí účastníka řízení, aby si při výkonu licencované činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané zákonem o ochraně spotřebitele a nepoškodil tímto zákonem chráněné zájmy.

Z výkladu ust. § 24 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele vyplývá, že trestat lze pouze podnikatele, který se dopustil jednání (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 (výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel).

Správní orgán se při posuzování správních deliktů účastníka řízení zabýval tím, zda to byl právě účastník řízení, kdo se dopustil předmětného protiprávního jednání, dále též skutkovým průběhem tohoto jednání a následky, které toto jednání způsobilo.

VII.2.1. Právní hodnocení užití agresivní obchodní praktiky ve věci zákazníka

Účastník řízení se dopustil protiprávního jednání tím, že neukončil s smluvní vztah k datu požadovanému v odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a zemního plynu č. 154477, čímž došlo k neakceptování svobodného projevu vůle tohoto zákazníka ohledně volby dodavatele elektřiny a zemního plynu do svých odběrných míst a v konečném důsledku toto jednání vedlo k dodávkám elektřiny a zemního plynu ze strany účastníka řízení do odběrných míst účastníkem řízení, proti jeho vůli, a to v období od 1. února 2012 do 19. března 2012 k dodávce elektrické energie do odběrného místa a v období od 1. února 2012 do 7. března 2012 k dodávkám zemního plynu do odběrného místa.

Aby byla obchodní praktika nekalá ve smyslu ust. § 4 zákona o ochraně spotřebitele, musí dojít k jednání podnikatele vůči spotřebiteli, přičemž se dle výkladu Evropského soudu při posouzení spotřebitele používá kritérium průměrného spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory.

██████████, jakožto fyzická osoba nepodnikající, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, naplňuje definici spotřebitele dle ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Pokud jde o naplnění kritéria průměrného spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory (jak je vykládáno Evropským soudním dvorem), je z jednání ██████████ patrné, že toto kritérium zcela nepochybně splňuje.

Správní orgán se dále v rozhodnutí nezabývá naplněním obecných definičních znaků zakotvených v generální klauzuli nekalé obchodní praktiky (a to v ustanovení § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele), neboť v předmětném jednání spatřuje přímo naplnění definičních znaků ustanovení § 5a odst. 1 téhož zákona, podle kterého je obchodní praktika agresivní (a tedy též nekalá), pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele, přičemž se při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, přihlíží zejména k načasování, místu a době trvání obchodní praktiky, ke způsobu jednání, jeho výhrůžnosti a urážlivosti, k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, k nepřiměřenému kladení překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo hrozně protiprávním jednáním.

Účastníku řízení je vytýkáno, že neukončil s ██████████ smluvní vztah k datu požadovanému v odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a zemního plynu č. 154477, čímž neakceptoval svobodný projev jeho vůle ohledně volby dodavatele elektřiny a zemního plynu do jeho odběrných míst a kladl tak nepřiměřenou překážku pro uplatnění práv ██████████ a v konečném důsledku toto jednání vedlo k dodávkám elektřiny a zemního plynu ze strany účastníka řízení do odběrných míst ██████████ účastníkem řízení, proti jeho vůli. Účastník řízení tak donutil ██████████ v období od 1. února 2012 do 19. března 2012 odebírat elektrickou energii do odběrného místa ██████████ a zemní plyn v období od 1. února 2012 do 7. března 2012 do odběrného místa ██████████ zcela proti jeho svobodnému rozhodnutí, které tento zákazník vyjádřil odstoupením od smlouvy ke dni 31. ledna 2012.

Správní orgán se dále zabýval oprávněností odstoupení od smlouvy dle energetického zákona. V energetickém zákoně je odstoupení od smlouvy zakotveno v ust. § 11a, které upravuje některá opatření na ochranu zákazníka. Odst. 3 tohoto ustanovení stanoví, že zvýší-li držitel licence na obchod s elektřinou, obchod s plynem, výrobu elektřiny nebo výrobu plynu cenu za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změni-li jiné smluvní podmínky, je zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. To neplatí, pokud držitel licence oznámí zákazníkovi zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek nejpozději 30 dnů přede dnem jejich účinnosti a současně zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od smlouvy. V takovém případě je zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit

od smlouvy nejpozději 10 dnů přece dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.

Z výkladu tohoto ustanovení lze dovolit, že přestože držitel licence nepoučí zákazníka o jeho právu na odstoupení od smlouvy, může ten, pokud se o změně podmínek s předstihem dozví, odstoupit od smlouvy nejen do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek, ale též před tímto datem.

Správní orgán v rámci správního řízení zjistil, že ze strany účastníka řízení došlo ke změně všeobecných obchodních podmínek s účinností od 1. února 2012. Zákazník [REDAKCE] zaslal z důvodu změny všeobecných obchodních podmínek ve smyslu ust. § 11a odst. 3 energetického zákona odstoupení od smlouvy dne 13. ledna 2012. Správnímu orgánu se nepodařilo prokázat, zda účastník řízení oznámil zákazníkovi zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek nejpozději 30 dní přede dnem jejich účinnosti a současně zákazníka poučil o jeho právu na odstoupení od smlouvy. I kdyby však správní orgán připustil, že k oznámení o navýšení cen ze strany účastníka řízení došlo, zákazník pan Ja [REDAKCE] podal odstoupení od smlouvy 19 dní přede dnem změny všeobecných obchodních podmínek, a tudíž je toto odstoupení podané zcela v souladu s ust. § 11a odst. 3 energetického zákona, a účastník řízení tak měl povinnost k tomuto odstoupení přihlížet a smluvní vztah k navrženému datu ukončit.

K námitce účastníka řízení, že tato situace vznikla v důsledku nesrovnalosti mezi adresou uvedenou na odstoupení a ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu uvádí správní orgán, že podle skutkového zjištění spočíval rozdíl v těchto dvou adresách pouze v tom, že v adrese uvedené ve smlouvě bylo uvedeno číslo popisné trvalého bydliště zákazníka [REDAKCE] a v adrese uvedené v odstoupení od smlouvy bylo uvedeno číslo orientační tohoto trvalého bydliště, přičemž obě adresy byly ve všech ostatních údajích zcela totožné [REDAKCE] a na obálce, ve které bylo odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu č. 154477 doručeno účastníkovi řízení, byla uvedena adresa odesílatele uvedena jako [REDAKCE], tedy včetně čísla popisného i orientačního.

Trh s energiemi je charakterizován oslabeným postavením spotřebitelů vůči dodavatelům, což se projevuje např. v tom, že zákazníci mají jen omezené možnosti ovlivnit podmínky a obsah smluv. Na toto nerovné postavení reagoval zákonodárce tak, že jednoznačně v zákoně vymezil některá opatření na ochranu zákazníka, mezi která zahrnul též možnost zákazníka odstoupit od smlouvy v případě zvýšení ceny za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změny jiných smluvních podmínek ze strany obchodníka (dodavatele). Tímto institutem chrání zákonodárce spotřebitele a umožňuje mu ukončit jednostranně bez uvedení důvodu smluvní vztah pro případ, že dojde ke změně obsahu sjednané smlouvy ze strany obchodníka (dodavatele) a tyto podmínky se stanou pro spotřebitele nevyhovující.

Zejména z tohoto důvodu nelze ust. § 11a odst. 3 energetického zákona nelze interpretovat jakkoliv v neprospěch spotřebitele (zákazníka), kterému je tímto poskytována

ochrana v případě, že dodavatel jednostranně změnil smluvní podmínky. Zákazník [REDAKCE] podané odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu jednoznačně identifikoval svým jménem, které uvedl též ve smlouvě, a číslem této smlouvy. Výše zmíněný důvod rozporu adres (a to pouze nepatrný, který by účastník řízení při zbežném prohlédnutí obálky napravil) nelze v žádném případě akceptovat jako důvod neuznání odstoupení od smlouvy podaného dle ust. § 11a odst. 3 energetického zákona.

K námitce účastníka řízení, že donucení zákazníka nelze kvalifikovat jako nekalou obchodní praktiku, jelikož jeho intenzita jistě nedosahovala takového stupně, aby ho bylo nutno prohlásit za agresivní, uvádí správní orgán, že se nemůže ztotožnit s názorem účastníka řízení, že výše popsané donucení zákazníka [REDAKCE] nelze kvalifikovat jako nekalou obchodní praktiku, jelikož jeho intenzita nedosahovala takového stupně, aby ho bylo nutno prohlásit za agresivní. Citovaný zákon nestanovuje stupeň intenzity donucení, od kterého je užitá obchodní praktika agresivní. V každém případě však lze konstatovat, že stupeň intenzity donucení zákazníka byl absolutní, neboť účastník řízení neumožnil změnu dodavatele elektřiny a plynu do odběrných míst výše zmíněného zákazníka na základě projevu jeho svobodné vůle a svým jednáním donutil [REDAKCE] v období od 1. února 2012 do 19. března 2012 odebírat elektrickou energii do odběrného místa [REDAKCE] a zemní plyn v období od 1. února 2012 do 7. března 2012 do odběrného místa [REDAKCE] od účastníka řízení, aniž by respektoval jeho svobodnou vůli ukončit smluvní vztah ke dni 31. ledna 2012 a následně přejít k jinému dodavateli.

Pokud jde o dobu trvání protiprávního jednání, správní orgán souhlasí s námitkou účastníka řízení, že doba v délce 48 dnů, resp. 36 dnů, není nepřiměřeně dlouhou dobou vzhledem k délce, na jakou jsou uzavírány smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu, ovšem tato délka trvání protiprávního stavu zcela postačí k naplnění znaků skutkové podstaty vymezené v ust. § 5a zákona o ochraně spotřebitele.

Účastník řízení dále namítá, že z jeho strany nedošlo ke kladení nepřiměřených překážek pro uplatnění práv spotřebitele. S tím nemůže správní orgán v žádném případě souhlasit. Tím, že účastník řízení nezaslal na operátora trhu požadavek na ukončení dodávky elektřiny a plynu k datu požadovanému v odstoupení zákazníka od smlouvy o sdružených službách dodávek elektřiny a plynu, kterým zákazník vyjádřil svou svobodnou vůli ukončit smluvní vztah ke dni 31. ledna 2012 a následně přejít k jinému dodavateli, zamezil uplatnění zákonem garantovaných práv absolutně. To, že jednání účastníka řízení nedosáhlo roviny výhrůžek či urážlivosti, jak namítá účastník řízení ve svém vyjádření, je z hlediska posouzení správního deliktu irelevantní.

K námitce účastníka řízení, že v jeho jednání chybí úmysl způsobit spotřebiteli újmu, považuje správní orgán za nutné podotknout, že z ustanovení § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele mimo jiné plyne, že obchodní praktika je agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Toto ustanovení

tak neobsahuje podmínku existence úmyslu způsobit spotřebiteli újmu. Je věcí účastníka řízení, aby si při výkonu licencované činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané zákonem o ochraně spotřebitele a nepoškodil tímto zákonem chráněné zájmy bez ohledu na to, zda je porušením zákonem daných povinností někomu způsobena újma, pokud způsobení újmy není vymezeno přímo jako definiční znak skutkové podstaty příslušného správního deliktu.

K naplnění skutkové podstaty správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele a následné sankční odpovědnosti za toto jednání postačí, je-li jednání účastníka schopno svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršit možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele, bez ohledu na úmysl účastníka řízení způsobit spotřebiteli újmu. Tento úmysl tak není rozhodný pro posouzení, zda je dána objektivní odpovědnost účastníka řízení za předmětné protiprávní jednání a stejně tak není ani pro posouzení odpovědnosti za předmětné protiprávní jednání rozhodné, je-li jednání výhružné, urážlivé nebo zda využívá nepříznivé situace spotřebitele, pokud je samo o sobě na základě donucení schopno výrazně zhoršit svobodné rozhodnutí spotřebitele a došlo při něm ke kladení překážky pro uplatnění práv spotřebitele. K těmto skutečnostem je nutno přihlídnout až při určení výše pokuty v rámci správního uvážení správního orgánu.

Správní orgán nepochybně zjistil a prokázal, že účastník řízení jako držitel licence na obchod s elektřinou a obchod s plynem nezaslal na operátora trhu požadavek na ukončení dodávky elektřiny a zemního plynu k 31. lednu 2012 do odběrných míst zákazníka [REDAKCE] (konkrétně se jedná o odběrná místa [REDAKCE] a [REDAKCE]), čímž kladl nepřiměřenou překážku pro uplatnění práv [REDAKCE] a nerespektoval svobodné rozhodnutí výše uvedeného zákazníka ukončit smluvní vztah k datu požadovanému v odstoupení od smlouvy a svým jednáním tak donutil zákazníka [REDAKCE] v období od 1. února 2012 do 19. března 2012 zůstat zákazníkem odebírajícím elektrickou energii a od 1. března 2012 do 7. března 2012 zůstat zákazníkem odebírajícím zemní plyn od účastníka řízení, a tím se dopustil se užití agresivní obchodní praxe ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Tímto svým jednáním tak účastník řízení porušil zákaz stanovený v ustanovení § 4 odst. 3 téhož zákona, čímž naplnil skutkovou podstatu správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona.

VII.2.3. Právní hodnocení užití agresivní obchodní praxe ve věci [REDAKCE]

Účastník řízení se dopustil protiprávního jednání tím, že realizoval změnu dodavatele elektrické energie a plynu do odběrných míst zákaznice [REDAKCE], přestože tato zákaznice od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu ještě před datem realizace této změny odstoupila, čímž došlo k neakceptování svobodného projevu vůle této zákaznice zůstat u svého původního dodavatele, a v konečném důsledku ji svým

jednáním donutil stát se odběratelem elektrické energie a zemního plynu od účastníka řízení v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012.

Aby byla obchodní praktika nekalá ve smyslu ust. § 4 zákona o ochraně spotřebitele, musí dojít k jednání podnikatele vůči spotřebiteli, přičemž se dle výkladu Evropského soudu při posouzení spotřebitele používá kritérium průměrného spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory.

██████████, jakožto fyzická osoba nepodnikající, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, naplňuje definici spotřebitele dle ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Pokud jde o naplnění kritéria průměrného spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory (jak je vykládáno Evropským soudním dvorem), je z jednání ██████████ patrné, že toto kritérium zcela nepochybně splňuje.

Správní orgán se dále v rozhodnutí nezabývá naplněním obecných definičních znaků zakotvených v generální klauzuli nekalé obchodní praktiky (a to v ustanovení § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele), neboť v předmětném jednání spatřuje přímo naplnění definičních znaků ustanovení § 5a odst. 1 téhož zákona, podle kterého je obchodní praktika agresivní (a tedy též nekalá), pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele, přičemž se při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, přihlíží zejména k načasování, místu a době trvání obchodní praktiky, ke způsobu jednání, jeho výhrůžnosti a urážlivosti, k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, k nepřiměřenému kladení překážky pro uplatnění práv spotřebitele, nebo hrozně protiprávním jednáním.

Účastníku řízení je vytýkáno, že realizoval změnu dodavatele elektrické energie a plynu do odběrných míst zákaznice ██████████, přestože tato zákaznice od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu ještě před datem realizace této změny odstoupila, čímž neakceptoval svobodný projev vůle této zákaznice zůstat u svého původního dodavatele a kladl tak nepřiměřenou překážku pro uplatnění jejích práv a v konečném důsledku toto jednání vedlo k dodávkám elektřiny a zemního plynu do odběrných míst ██████████ účastníkem řízení proti její vůli. Účastník řízení tak donutil ██████████ stát se zákaznicí účastníka řízení, tedy odebírat od něj elektrickou energii a zemní plyn, v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012, zcela proti jejímu svobodnému rozhodnutí, které tato zákaznice vyjádřila odstoupením od smlouvy.

Správní orgán se dále zabýval oprávněností odstoupení od smlouvy dle účinných soukromoprávních předpisů. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, upravuje problematiku spotřebitelských smluv. Spotřebitelská smlouva je v ust. § 52

odst. 1 tohoto zákona definována jako smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiná smlouva pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel. Dodavatel je pak osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Definice spotřebitele je tímto zákonem upravena obdobně jako zákonem o ochraně spotřebitele a to tak, že spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti neb v rámci samostatného výkonu svého povolání.

V tomto případě tak lze jednoznačně konstatovat, že smlouva o sdružených službách dodávek elektřiny č. LE 017486 a smlouva o sdružených službách dodávek zemního plynu č. LE 001491, obě uzavřené mezi zákaznící [REDAKCE] a účastníkem řízení, jsou spotřebitelskými smlouvami ve smyslu ust. 52 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, neboť, jak bylo již výše řečeno, [REDAKCE] vstoupila do tohoto smluvního vztahu v postavení spotřebitele a účastník řízení v postavení dodavatele elektrické energie a zemního plynu.

V ust. § 57 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, je zakotveno právo odstoupit od spotřebitelské smlouvy a to tak, že byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce.

[REDAKCE] uzavřela s účastníkem řízení prostřednictvím jeho obchodního zástupce mimo prostory jeho provozovny dne 11. července 2011 smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. LE 017486 a smlouvu o sdružených službách dodávky zemního plynu č. LE 001491. K realizaci změny dodavatele a tudíž k plnění závazků vyplývajících z těchto smluv mělo dojít (a následně také došlo) ke dni 1. prosince 2011. [REDAKCE] tedy měla ve smyslu ust. § 57 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, možnost od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce od jejího uzavření.

Této možnosti [REDAKCE] v souladu s účinnými právními předpisy využila a zaslala dne 29. července 2011 odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny č. LE 017486 a odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu č. LE 001491, přičemž v obou těchto odstoupeních na předepsaném tiskopisu účastníka řízení uvedla své jméno, trvalé bydliště, číslo smlouvy a datum sjednání této smlouvy.

Dne 29. července 2011, kdy účastník řízení obdržel odstoupení od smluv do odběrných míst [REDAKCE] č. LE 001491 a č. LE 017486, nebyly v interním systému účastníka řízení tyto zaevidovány a při následném zadání těchto smluv do interního systému nedošlo k propojení s informací o odstoupení a tím nebyl pozastaven proces změny dodavatele elektřiny a zemního plynu v odběrných místech [REDAKCE].

I přes odstoupení zákaznice [REDAKCE] od smluv č. LE 001491 a č. LE 017486, které bylo učiněno zcela v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tak účastník řízení realizoval změnu dodavatele elektřiny a zemního plynu do odběrných míst, čímž neakceptoval její svobodné rozhodnutí a tím, že kladl tuto nepřiměřenou překážku k uplatnění jejích práv, ji donutil stát se odběratelem elektrické energie a zemního plynu od účastníka řízení v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012.

K námitce účastníka řízení, že tato situace vznikla v důsledku liknavosti obchodního zástupce, který včas nezadal uzavřenou smlouvu do interního systému, podotýká správní orgán, že podle skutkového zjištění dne 29. července 2011, kdy účastník řízení obdržel odstoupení od smluv do odběrných míst [REDAKCE] č. LE 001491 a č. LE 017486, nebyly v interním systému účastníka řízení tyto zaevidovány a při následném zadání těchto smluv do interního systému nedošlo k propojení s informací o odstoupení a tím nebyl pozastaven proces změny dodavatele elektřiny a zemního plynu do odběrných míst [REDAKCE].

Správní orgán tak v souvislosti s tím uvádí, že dle platných právních předpisů naplnění skutkové podstaty správního deliktu ve smyslu ust. § 24 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele stojí na objektivních příčinách, tedy že odpovědnost osob je založena porušením právních povinností bez ohledu na zavinění. Z tohoto jednoznačně vyplývá, že účastník řízení je plně odpovědný za protiprávní jednání svých zaměstnanců (či obchodních zástupců) a tudíž měl sám vykonat a učinit taková opatření, aby ke spáchání správního deliktu nedošlo. Účastník řízení, jako držitel licence na obchod s elektřinou a obchod s plynem a jako osoba podnikající v energetických odvětvích, je povinen při výkonu licencované činnosti respektovat platné právní předpisy v tomto případě ustanovení zákona o ochraně spotřebitele. Vyjádření účastníka řízení, že tato situace vznikla v důsledku liknavosti obchodního zástupce, který včas nezadal uzavřenou smlouvu do interního systému, nemůže být relevantní ve vztahu ke spáchanému správnímu deliktu a nemá tedy vliv na odpovědnost účastníka řízení za spáchání výše uvedeného správního deliktu.

K námitce účastníka řízení, že donucení zákazníka nelze kvalifikovat jako nekalou obchodní praktiku, jelikož jeho intenzita jistě nedosahovala takového stupně, aby ho bylo nutno prohlásit za agresivní, uvádí správní orgán, že (jak již bylo řečeno výše) charakteristickým znakem tzv. správních deliktů 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 o odpovědnost za výsledek. Je věcí účastníka řízení, aby si při výkonu licencované činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané zákonem o ochraně spotřebitele a nepoškodil tímto zákonem chráněné zájmy. Správní orgán se nemůže ztotožnit s názorem účastníka řízení, že výše popsané donucení zákaznice [REDAKCE] nelze kvalifikovat jako nekalou obchodní praktiku, jelikož jeho intenzita nedosahovala takového stupně, aby ho bylo nutno prohlásit za agresivní. Citovaný zákon nestanovuje stupeň intenzity donucení, od kterého je užitá obchodní praktika agresivní. V každém případě však lze konstatovat, že stupeň intenzity donucení [REDAKCE] byl

absolutní, neboť účastník řízení realizoval změnu dodavatele elektřiny a zemního plynu do odběrných míst výše zmíněné zákaznice a svým jednáním ji tak donutil stát se zákaznicí účastníka řízení, tedy odebírat od něj elektrickou energii a zemní plyn, v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012, aniž by respektoval její svobodnou vůli zůstat u svého původního dodavatele.

Pokud jde o dobu trvání protiprávního jednání, účastník řízení ve svém vyjádření k zahájenému správnímu řízení ze dne 4. října 2012 uvádí, že doba, po niž dodával účastník řízení do odběrných míst [REDAKCE] elektrickou energii a zemní plyn proti vůli této zákaznice, trvala 31 dní. Správní orgán má však za prokázané, že odběr zemního plynu a elektrické energie od účastníka řízení do odběrných míst [REDAKCE] trval v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012, tedy 62 dní. Správní orgán přesto souhlasí s námitkou účastníka řízení, že i doba v délce 62 dnů, není nepřiměřeně dlouhou dobou vzhledem k délce, na jakou jsou uzavírány smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu, ovšem tato délka trvání protiprávního stavu zcela postačí k naplnění znaků skutkové podstaty vymezené v ust. § 5a zákona o ochraně spotřebitele.

Účastník řízení dále namítá, že z jeho strany nedošlo ke kladení nepřiměřených překážek pro uplatnění práv spotřebitele. S tím nemůže správní orgán v žádném případě souhlasit. Tím, že účastník řízení neakceptoval odstoupení od smlouvy [REDAKCE] od smlouvy o sdružených službách dodávek elektřiny a plynu, kterým zákaznice vyjádřila svou svobodnou vůli zůstat u svého původního dodavatele, zamezil uplatnění zákonem garantovaných práv absolutně.

K námitce účastníka řízení, že v jeho jednání chybí úmysl způsobit spotřebiteli újmu, považuje správní orgán za nutné podotknout, že z ustanovení § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele mimo jiné plyne, že obchodní praktika je agresivní, pokud s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Toto ustanovení však neobsahuje podmínku existence úmyslu způsobit spotřebiteli újmu. Je věcí účastníka řízení, aby si při výkonu licencované činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané zákonem o ochraně spotřebitele a nepoškodil tímto zákonem chráněné zájmy bez ohledu na to, zda je porušením zákonem daných povinností někomu způsobena újma, pokud způsobení újmy není vymezeno přímo jako definiční znak skutkové podstaty příslušného správního deliktu.

K naplnění skutkové podstaty správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele a následné sankční odpovědnosti za toto jednání stačí, je-li jednání účastníka schopno svým obtěžováním, donucováním, včetně použití síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršit možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele, bez ohledu na úmysl účastníka řízení způsobit spotřebiteli újmu. Tento úmysl není rozhodný pro posouzení, zda je dána objektivní odpovědnost účastníka řízení za předmětné protiprávní jednání a stejně tak není ani pro posouzení odpovědnosti za předmětné protiprávní jednání rozhodné, je-li jednání výhrůžné, urážlivé nebo zda využívá nepříznivé situace spotřebitele,

pokud je samo o sobě na základě donucení schopno výrazně zhoršit svobodné rozhodnutí spotřebitele a došlo při něm ke kladení překážky pro uplatnění práv spotřebitele. K těmto skutečnostem je nutno přihlídnout až při určení výše pokuty v rámci správního uvážení správního orgánu.

Správní orgán nepochybně zjistil a prokázal, že účastník řízení jako držitel licence na obchod s elektřinou a obchod s plynem realizoval změnu dodavatele elektrické energie a zemního plynu k datu 1. prosince 2011 do odběrných míst zákaznice [REDAKCE] (konkrétně odběrných míst [REDAKCE]), a tím, že neakceptoval svobodný projev vůle zákaznice zůstat u jejího původního dodavatele, kladl nepřiměřenou překážku v uplatnění jejích práv a v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012 ji tak svým jednáním donutil stát se zákaznicí odebírající elektrickou energii a zemní plyn od účastníka řízení, a tím se dopustil užití agresivní obchodní praxe ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Tímto svým jednáním tak účastník řízení porušil zákaz stanovený v ustanovení § 4 odst. 3 téhož zákona, čímž naplnil skutkovou podstatu správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona.

VIII. Uložení pokuty

Správní úřad se nejprve zabýval otázkou, zda nejsou naplněny podmínky uvedené v ustanovení § 24b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele nebo v ustanovení § 91d odst. 1 energetického zákona, tedy zda účastník řízení za správní delikt neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránil. Z podkladů, které měl Úřad k dispozici a také z vyjádření samotného účastníka nicméně nevyplývá, že by nastala jakákoliv objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci účastníka řízení, co se týče jeho právní odpovědnosti za spáchaný delikt podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Ve správním řízení bylo prokázáno, že se pachatel dopustil při třech různých jednáních pěti správních deliktů, za které Úřad ukládá pokutu. Takové jednání právní teorie označuje za souběh správních deliktů, který je definován jako případ, kdy stejný pachatel spáchal dva nebo více deliktů dříve, než byl za některý z nich pravomocně potrestán. V tomto případě se jednalo o vícečinný souběh různorodý, kdy se pachatel několika skutky dopustil naplnění několika skutkových podstat.

Pro zodpovězení hmotněprávní otázky, jak postihnout delikventa, který se několika skutky dopustil více správních deliktů, nedává energetický zákon, ani zákon o ochraně spotřebitele žádnou odpověď a není tedy zřejmé, podle které z rovnorodých právních zásad zákonodárce zamýšlel postupovat, zda podle zásady kumulativní, asperační nebo absorpční.

Lze lehce dovodit, že uložení pokuty za každý skutek izolovaně posuzovaný by mohlo vést ke zcela absurdním důsledkům, kdy by bylo možno jednomu účastníkovi řízení uložit

desítky pokut o celkové výši v řádu set milionů; takovou možnost považuje Úřad za odporující smyslu a účelu zákona.

Mlčení zákonodárce o tom, jak právně posoudit souběh deliktů, tedy v žádném případě nelze řešit ve prospěch zásady sčítací, která je jen jednou z rovnocenných právních zásad, užívaných právními řády pro řešení takových případů. Pro její upřednostnění není žádný faktický ani právní důvod.

Jestliže zákon vůbec určitou otázku neřeší a nebylo by proto možno spravedlivě rozhodnout, je nutno obrátit se k obsahově nejbližším právním předpisům, které tyto otázky zodpovídají (per analogiam legis) a není-li ani jich, užít analogie práva, tedy obecných právních principů (postup per analogiam iuris). Jiný postup v právním státě, který musí vycházet z principu jednotného právního řádu, možný není, i když je samozřejmé, že pozitivněprávní zákonná úprava by byla nanejvýš žádoucí a užití analogie v oblasti správního trestání je vůbec možné jen omezeně a to vždy jen ve prospěch delikventa.

V tomto případě je tedy nutné i pro případy reálné konkurence správních deliktů analogicky aplikovat ustanovení § 12 odst. 2 zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, který takovýto případ řeší užitím zásady absorpční.

Podle citovaného ustanovení zákona o přestupcích se za více přestupků téhož pachatele projednaných ve společném řízení uloží sankce podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji postižitelný.

Ve svých důsledcích to znamená, že správní orgán v uvedeném případě vysloví vinu za všechny sbíhající se delikty, ale sankci (pokutu) uloží ve výměře ustanovení vztahujícího se na ten ze sbíhajících se deliktů, který je nejpřísněji postižitelný a pokud u sbíhajících se správních deliktů je stanovena sankce shodná, uloží jedinou sankci ve výměře podle nejzávažnějšího z nich.

Úřad považuje klamání spotřebitelů (tj. fyzických osob nepodnikajících) na trhu s energiemi za velmi závažné, neboť je tento trh charakterizován oslabeným postavením spotřebitelů (a též i ostatních zákazníků) vůči dodavatelům a základním předpokladem spotřebitelské politiky a práva na ochranu spotřebitele je tak slabé postavení a zranitelnost spotřebitele, jež jsou poměřovány silným postavením obchodníků. Cílem této politiky je tak zajistit spotřebitelům v rámci jednotného trhu stejně vysokou úroveň ochrany a bezpečnosti.

Požadovaná úroveň ochrany spotřebitelů není zaručena pouze předpisy vnitrostátními, ale též právem komunitárním, přičemž v poslední době je na právní úpravu ochrany spotřebitelů kladen důraz nejen v rámci Evropské unie, ale i v celosvětovém měřítku.

Úřad sice uznává, že jsou na trhu s energiemi v tomto nerovném postavení nejen spotřebitelé (tj. fyzické osoby nepodnikající), ale též podnikatelé (tj. zejména fyzické osoby podnikající a právnické osoby), kteří mají vůči dodavateli obdobné postavení jako spotřebitel,

přesto však vnímá patrný rozdíl mezi těmito skupinami osob, a to zejména s ohledem na potřebu a snahu zákonodárce vymezit spotřebitele pouze jako fyzickou osobu nepodnikající a poskytnout tak pouze těm zvláštní právní ochranu oproti podnikatelům.

Jako nejzávažnější z výše popsaných skutků tak správní orgán vyhodnotil jednání účastníka řízení, kdy účastník řízení jako držitel licence na obchod s elektřinou a obchod s plynem realizoval změnu dodavatele elektrické energie a zemního plynu k datu 1. prosince 2011 do odběrných míst zákaznice [REDAKCE] (konkrétně do odběrných míst [REDAKCE]), čímž nerespektoval svobodné rozhodnutí výše uvedené zákaznice zůstat u jejího původního dodavatele a svým jednáním ji tak donutil v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012 stát se zákaznicí odebírající elektrickou energii a zemní plyn od účastníka řízení, a tím se dopustil užití agresivní obchodní praktiky ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

Tento správní delikt hodnotí správní orgán jako nejzávažnější právě proto, že deliktní jednání účastníka řízení směřuje proti fyzické osobě nepodnikající [REDAKCE], která sice uzavřela smlouvu o sdružených službách dodávky elektrické energie a zemního plynu ale v souladu s účinnými právními předpisy následně ještě před změnou dodavatele od této smlouvy odstoupila v souladu se zákonem č. 40/1964, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a i přesto ji účastník řízení svým jednáním donutil stát se zákaznicí odebírající elektrickou energii a zemní plyn od účastníka řízení v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012, přestože projevila svou svobodnou vůli zůstat u svého původního dodavatele. Právě toto donucení stát se zákaznicí účastníka řízení proti vůli [REDAKCE] hodnotí Úřad jako velmi závažné jednání účastníka řízení na trhu s energiemi, neboť je takovýmto jednáním nerovné postavení ve vztahu dodavatele ke spotřebiteli o to více zintenzivněno, pokud spotřebitel ([REDAKCE]) vyjádřil svou svobodnou vůli, nestát se zákazníkem tohoto dodavatele (v tomto případě účastníka řízení) a tento přesto realizuje změnu dodavatele ve svůj prospěch a tudíž donutí spotřebitele stát se svým zákazníkem.

Toto jednání je tak jednoznačně závažnější než jednání, při kterém účastník řízení nedodržel reklamační standardy, a též závažnější než jednání, kdy zákazník [REDAKCE] projevila svou svobodnou vůli stát se zákazníkem účastníka řízení a až následně, kdy už byl zákazníkem účastníka řízení, tento neakceptoval jeho odstoupení od smlouvy ve smyslu energetického zákona.

Za správní delikt podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, lze uložit podle ust. § 24 odst. 10 téhož zákona pokutu až do výše 5 000 000 Kč.

Stanovení výše pokuty v mezích zákona je věcí správního uvážení správního orgánu, které se v konkrétním případě odvíjí od posouzení skutkových okolností daného případu. Dle judikatury českých soudů musí konkrétní forma postihu a jeho výše působit natolik silně, aby od podobných jednání odradila i jiné nositele obdobných povinností, jaké svědčí účastníkovi řízení. Zároveň musí být postih dostatečně znatelný v materiální sféře pachatele

správního deliktu, aby v něm byla obsažena jeho represivní funkce, aniž by byl pro účastníka řízení likvidační.

Při stanovování konkrétní výše pokuty Úřad předně vychází ze zákonem předepsaných kritérií v souladu s ustanovením § 24b odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, ke kterým je dle tohoto ustanovení nutno přihlédnout, a to k závažnosti správního deliktu, zejména ve vztahu ke způsobu jeho spáchání, k jeho následkům a k okolnostem, za nichž byl spáchán. Správní orgán dále též přihlédl k době trvání protiprávního jednání a k majetkovým poměrům účastníka řízení.

V tomto rozhodnutí je deklarováno porušení ustanovení § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele spočívající v užití nekalých obchodních praktik při nabízení a poskytování služeb, konkrétně pak užití agresivní obchodní praktiky ve smyslu ust. § 5a téhož zákona. Jak již bylo řečeno výše, úřad považuje klamání zákazníků na trhu s energiemi za velmi závažné, neboť tento trh vykazuje značná specifika oproti trhům s jinými výrobky či službami. Tento trh je charakterizován oslabeným postavením spotřebitelů vůči dodavatelům. Neumožnění uplatnění práv zákazníka garantovaných zákonem je ze strany Úřadu vnímáno jako zneužití nerovného postavení ze strany účastníka řízení. Zneužití nerovného postavení je o to více ve vztahu dodavatele ke spotřebiteli zintenzivněno, pokud spotřebitel vyjádřil svou svobodnou vůli, nestát se zákazníkem tohoto dodavatele (v tomto případě účastníka řízení) a tento přesto realizuje změnu dodavatele ve svůj prospěch a tudíž donutí spotřebitele stát se svým zákazníkem. Takové jednání je považováno za závažný delikt, k čemuž je přihlédnuto jako k přitěžující okolnosti při určení výše pokuty.

Odpovědnost právnických osob a podnikajících fyzických osob za spáchání správního deliktu je založena porušením právních povinností bez ohledu na zavinění. Jedná se o objektivní odpovědnost, tedy o odpovědnost za výsledek. Ačkoliv tedy není nutno posuzovat a prokazovat subjektivní stránku věci, je nutno přihlédnout ke skutečnosti, že zájmem účastníka řízení nebylo porušit zákon, k čemuž v konečném důsledku přesto došlo. Jelikož Úřad nemůže prokázat úmyslné porušení zákona ze strany účastníka řízení, považuje tvrzení účastníka řízení o liknavosti obchodního zástupce, který včas nezadal uzavřenou smlouvu do interního systému za polehčující okolnost, kterou promítl do konečné výše pokuty.

Úřad se zabýval taktéž zjištěnou délkou trvání protiprávního stavu. Účastníku řízení je vytýkáno, že následek užití agresivní obchodní praktiky, tedy změna dodavatele energie zákaznice ve prospěch účastníka řízení proti její svobodné vůli, trval v období od 1. prosince 2011 do 31. ledna 2012. K tomu je nutné dodat, že dobu trvání správního deliktu v délce 62 dní nehodnotí úřad jako nepřiměřeně dlouhou. Navíc účastník řízení provedl nezbytné úkony k ukončení dodávek elektrické energie a zemního plynu do odběrných míst [REDAKCE] neprodleně poté, co [REDAKCE] zaslala účastníkovi řízení dopis, ve kterém jej upozornila na vzniklou situaci a nastavil svůj interní systém tak, aby k obdobným případům v budoucnu již nemohlo docházet. K těmto skutečnostem bylo při stanovení výše pokuty přihlédnuto jako k polehčujícím okolnostem.

Při stanovení výše pokuty je nutno také zohledňovat opakovanost porušování zákona účastníky řízení, ať už z pohledu neustálého porušování totožných ustanovení a právních předpisů, nebo celkové nedisciplinovanosti při jejich dodržování v celém jejich spektru. Na straně účastníka řízení je tedy třeba uvést, že je pokuta ukládána za spáchání tří správních deliktů za porušení energetického zákona a dvou správních deliktů za porušení zákona o ochraně spotřebitele, které byly spáchány v blízké časové souvislosti, přičemž účastník řízení byl ze strany Úřadu již v minulosti třikrát pravomocně odsouzen za porušení energetického zákona, což je zohledněno při stanovení výše pokuty jako přitěžující okolnost.

Co se týče osoby pachatele správního deliktu, správní orgán vycházel při stanovení výše pokuty ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu sp. zn. 1 As 9/2008-133), z níž vyplývá, že je správní orgán, ukládající pokutu za správní delikt, povinen přihlídnout 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.

V souvislosti s výše uvedeným se tedy Úřad při stanovení výše pokuty zabýval také otázkou majetkových poměrů účastníka řízení. Platí, že správní orgán při zjišťování osobních a majetkových poměrů vychází z údajů doložených samotným účastníkem řízení, případně z těch, které vyplynuly z dosavadního průběhu správního řízení či které si opatří samostatně bez součinnosti s účastníkem řízení. Zároveň však platí, že nelze-li takto získat přesné informace, je správní orgán oprávněn (nikoliv povinen) stanovit je v nezbytném rozsahu odhadem.

Z výkazu zisků a ztrát účastníka řízení ověřeného auditorem a uveřejněného ve sbírce listin obchodního rejstříku vyplývá, že v roce 2010 dosáhl účastník řízení tržeb z prodeje zboží ve výši 75 556 000 Kč a celkového výsledku hospodaření před zdaněním ve výši - 38 505 000 Kč, přičemž provozní výsledek hospodaření účastník řízení vykázal ve výši - 36 374 000 Kč.

Dle judikatury českých soudů musí konkrétní forma postihu a jeho výše působit natolik silně, aby od podobného jednání odradila i ostatní nositele obdobných povinností, jaké svědčí účastníku řízení, zároveň musí být postih dostatečně znatelný v materiální sféře rušitele, aby v něm byla dostatečně obsažena i jeho represivní funkce, aniž by však byl pro něj likvidačním. To znamená, že uložená pokuta musí být v takové výši, aby byla způsobilá plnit své základní funkce, tedy funkci represivní a preventivní. Toho je schopná jen v případě, že je natolik významná pro daného rušitele (účastníka řízení), že se mu porušení právních povinností v ostatních případech nevyplatí. Pokuta musí tedy mít pro účastníka řízení odstrašující účinek, aby se obával možné sankce a nedocházelo k opětovnému porušení právních povinností z jeho strany. Likvidační pokuta ve vztahu k podnikajícím osobám je dle judikatury taková, která je způsobilá pachateli sama o sobě přivodit platební neschopnost či ho donutit ukončit podnikatelskou činnost, nebo se v důsledku takové pokuty

může stát na dlouhou dobu v podstatě jediným smyslem jeho podnikatelské činnosti splácení této pokuty a zároveň je zde reálné riziko, že se pachatel, případně i jeho rodina (jde-li o podnikající fyzickou osobu) na základě této pokuty dostanou do existenčních potíží. O zjevně nepřiměřenou výši sankce nejde v případě, kdy pokuta byla uložena těsně nad spodní hranicí zákonného rozmezí. Rovněž je nutno přihlídnout k tomu, že majetkové poměry pachatele nejsou jediným kritériem pro stanovení výše pokuty, nicméně sankce by neměla být vzhledem ke svému účelu nepřiměřená.

I přes skutečnost, že se účastník řízení v roce 2010 nacházel ve ztrátě, nemůže být udělena pokuta pro účastníka řízení likvidační, neboť ve srovnání s tržbami účastníka řízení v témže roce je pokuta minimální. Za správní delikt podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, lze uložit podle ust. § 24 odst. 10 téhož zákona pokutu až do výše 5 000 000 Kč. V souladu s výše zmíněnou judikaturou českých soudů tak výše pokuty nemůže být považována za zjevně nepřiměřenou též z důvodu, že je udělována těsně nad spodní hranicí zákonného rozmezí.

Po zvážení všech okolností případu a na základě zjištěného stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, byla výše sankce stanovena tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí, tj. v dolním pásmu možné zákonné sazby dle energetického zákona. Správní orgán proto považuje stanovenou výši pokuty za zcela přiměřenou míře a významu chráněného společenského zájmu, upraveného energetickým zákonem, a zároveň ji považuje za odstrašující a může tak plnit jak represivní, tak preventivní funkci.

Ve správním řízení je účastníku řízení výrokem I. tohoto rozhodnutí ukládána pokuta ve výši 150 000 Kč, a to za správní delikt podle energetického zákona. Souběžně je výrokem III. ukládána povinnost úhrady nákladů řízení, neboť správní orgán je podle ust. § 79 odst. 5 správního řádu povinen účastníkovi, 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. činí paušální částka 1 000 Kč.

Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad v souladu s ustanovením § 152 správního řádu k předsedkyni 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.

Otisk úředního razítka -

Mgr. Eva Dlouhá, v. r.
oprávněná úřední osoba
sekce kontroly