

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. KO-00051/2015-ERU

V Ostravě dne 19. května 2015

Č. j. 00051-9/2015-ERU

ROZHODNUTÍ

Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle ustanovení § 18 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „energetický zákon“), ve správním řízení vedeném pod sp. zn. KO-00051/2015-ERU a zahájeném Energetickým regulačním úřadem dne 9. ledna 2015 z moci úřední podle ustanovení § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), s účastníkem řízení, právnickou osobou – **CENTROPOL ENERGY, a.s.**, se sídlem Vaničkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem, IČ: 254 58 302 – ve věci podezření ze spáchání 2 správních deliktů podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozhodl

takto:

I. Účastník řízení, právnická osoba – **CENTROPOL ENERGY, a.s.**, se sídlem Vaničkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem, IČ: 254 58 302 (dále jen „účastník řízení“) - se tím, že v rozporu s ustanovením § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele jako držitel licence na obchod s elektřinou užil:

- klamavou obchodní praktiku ve smyslu ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, když dne 13. prosince 2013 zaslal zákazníkům specifikovaným v Příloze tohoto rozhodnutí dopis, který obsahoval nepravdivý údaj o tom, že důvod jednostranného ukončení smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze strany zákazníka je neplatný pro rozpor se zákonem, přestože se jednalo o výkon práva zákazníka v souladu se zákonem i se smlouvou uzavřenou účastníkem řízení s jednotlivými zákazníky,
- agresivní obchodní praktiku ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele, když dne 13. prosince 2013 zaslal zákazníkům specifikovaným v Příloze tohoto rozhodnutí dopis, který obsahoval v návaznosti na výše uvedený nepravdivý údaj hrozbu uplatnění smluvní sankce vůči každému jednotlivému zákazníkovi ve výši 4 000 Kč, přestože tito zákazníci jednostranně ukončili smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny v souladu se zákonem i s předmětnou smlouvou, a tudíž by případné uplatnění smluvní sankce bylo neoprávněné a protiprávní,

dopustil spáchání 2 správních deliktů dle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

II. Podle ustanovení § 24 odst. 12 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele se účastníku řízení za spáchání 2 správních deliktů podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona ukládá **úhrnná pokuta ve výši 2 000 000 Kč** (slovy: dva miliony korun českých), která je splatná do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, se sídlem Praha 1, Na Příkopě 28, PSČ: 110 03, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 00215.

III. Podle ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu ve spojení s ustanovením § 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 účastníku řízení ukládá povinnost uhradit **náklady řízení ve výši paušální částky 1 000 Kč** (slovy: jeden tisíc korun českých). Náklady řízení jsou splatné do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí, a to na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, se sídlem Praha 1, Na Příkopě 28, PSČ: 110 03, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 00215.

Odůvodnění:

I. Úvod

Dne 9. ledna 2015 zahájil Energetický regulační úřad (dále jen „Úřad“) ve smyslu ustanovení § 46 správního řádu správní řízení z moci úřední s účastníkem řízení ve věci podezření ze spáchání 2 správních deliktů podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterých se účastník řízení měl dopustit tím, že v rozporu s ustanovením § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele jako držitel licence na obchod s elektřinou č. 140805731 užil klamavou obchodní praktiku ve smyslu ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele a agresivní obchodní praktiku ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele.

Správní řízení bylo zahájeno na základě výsledků kontroly zahájené dne 15. ledna 2014 dle ustanovení § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (dále jen „kontrolní řád“).

Předmětem kontroly bylo dodržování povinností na úseku podnikání v energetických odvětvích dle ustanovení §§ 4 až 5a zákona o ochraně spotřebitele.

II. Kontrolní zjištění

V rámci kontroly u účastníka řízení bylo zjištěno, že účastník řízení počátkem prosince 2013 zveřejnil na svých internetových stránkách ceníky za sdružené služby dodávky elektřiny pro zákazníky kategorie „Domácnost“, účinné od 1. ledna 2014. Dle informací uvedených v těchto cenících mělo u všech produktových řad dojít od 1. ledna 2014 ke snížení ceny za dodávku elektřiny oproti cenám účinným koncem roku 2013.

Dne 11. prosince 2013 obdržel účastník řízení od společnosti BOHEMIA ENERGY entity s.r.o., se sídlem Na Poříčí 1046,1047/24-26, 110 00 Praha 1 - Nové Město, IČ: 273 86 732 (dále jen „společnost BEE“), e-mail, který obsahoval seznam odběrných míst s požadovaným ukončením dodávky elektřiny ke dni 31. prosince 2013. Téhož dne,

tj. dne 11. prosince 2013, byla účastníku řízení doručena od společnosti BEE DVD obsahující naskenované dokumenty plných mocí od zákazníků a odstoupení od smluv k datu 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny s odvoláním na čl. VII. bod 1. obchodních podmínek dodávky elektřiny ze sítě nízkého napětí společnosti CENTROPOL ENERGY, a.s., účinných od 5. února 2012 (dále jen „OPD“). DVD obsahovala celkem 19 177 plných mocí a 17 000 odstoupení. Dne 12. prosince 2013 obdržel účastník řízení od společnosti BEE další tři e-maily, které celkem obsahovaly seznam 11 odběrných míst, včetně naskenovaných dokumentů 11 plných mocí a 11 odstoupení od smluv, u kterých bylo požadováno ukončení smluvního vztahu ke dni 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny s odvoláním na čl. VII. bod 1. OPD.

Dne 11. prosince 2013 obdržel účastník řízení od společnosti X Energie, s.r.o., se sídlem Hybernská 1009/24, 110 00 Praha - Nové Město, IČ: 248 17 872 (dále jen „společnost X Energie“) dva e-maily. Jeden e-mail obsahoval požadavek na odstoupení od smlouvy dle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona k datu 31. prosince 2013 pro 31 odběrných míst uvedených v příloženém seznamu. Tento e-mail dále obsahoval naskenované dokumenty, a to 31 plných mocí udělených jednotlivými zákazníky společnosti X Energie k zastupování při procesu změny dodavatele elektřiny a 31 odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ke dni 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny s odvoláním na čl. VII. bod 1. OPD. Druhý e-mail obsahoval požadavek na odstoupení od smlouvy dle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona k datu 31. prosince 2013 pro odběrná místa blíže specifikovaná v tam příloženém seznamu. Dne 11. prosince 2013 bylo účastníku řízení doručeno také od společnosti X Energie DVD s naskenovanými dokumenty plných mocí od jednotlivých zákazníků a odstoupení od smlouvy k datu 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny s odvoláním na čl. VII. bod 1. OPD. DVD obsahovalo celkem 7 720 plných mocí a 7 719 odstoupení.

Dne 11. prosince 2013 obdržel účastník řízení od společnosti COMFORT ENERGY s.r.o., se sídlem Na Poříčí 1046/24, 110 00 Praha 1 - Nové Město, IČ: 283 93 538 (dále jen „společnost CE“) šest e-mailů. Pět e-mailů obsahovalo požadavek na odstoupení od smlouvy dle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona k datu 31. prosince 2013 pro celkem 105 odběrných míst uvedených v příloženém seznamu. Tyto e-maily dále obsahovaly naskenované dokumenty, a to 105 plných mocí udělených jednotlivými zákazníky společnosti CE k zastupování při procesu změny dodavatele elektřiny a 105 odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ke dni 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny s odvoláním na čl. VII. bod 2. OPD. Šestý e-mail obsahoval požadavek na odstoupení od smlouvy dle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona k datu 31. prosince 2013 pro odběrná místa blíže specifikovaná v příloženém seznamu. Dne 11. prosince 2013 byla účastníku řízení doručena od společnosti CE DVD s naskenovanými dokumenty plných mocí od jednotlivých zákazníků a odstoupení od smlouvy k datu 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny s odvoláním na čl. VII. bod 2. OPD. DVD obsahovala celkem 15 936 plných mocí a 15 982 odstoupení.

Dle informací poskytnutých účastníkem řízení bylo v systému operátora trhu vzneseno (v téměř všech případech ve dnech 11. a 12. prosince 2013) ze strany společnosti BEE, společnosti X Energie a společnosti CE celkem 39 225 požadavků na změnu dodavatele elektřiny od 1. ledna 2014 z účastníka řízení na některou ze tří výše uvedených společností.

V 66 případech se jednalo o odběrná místa zákazníků, kteří nebyli z kategorie domácnost, u 74 odběrných míst zákazníků kategorie domácnost si o změnu dodavatele požádaly zároveň dvě společnosti z trojice výše uvedených společností a u 9 odběrných míst si jedna ze tří výše uvedených společností o toto odběrné místo požádala dvakrát.

Účastník řízení zaslal dne 13. prosince 2013 cca 36 000 zákazníkům kategorie domácnost odebírajícím elektřinu od účastníka řízení, kteří prostřednictvím některé ze tří výše uvedených společností odstoupili od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ke dni 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny, SMS zprávu, která obsahovala následující text: „Dobry den, postou obdrzite informace ohledne smlouvy o dodavkach elektriny. Pokud se chcete vyhnout financni sankci, postupujte dle instrukci. CENTROPOL“.

Účastník řízení následně zaslal cca 39 000 zákazníkům kategorie domácnost odebírajícím elektřinu od účastníka řízení, kteří prostřednictvím některé ze tří výše uvedených společností odstoupili od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ke dni 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny, dopis (přílohou dopisu byl vzor Odstoupení od smlouvy a odvolání plné moci), ve kterém je mj. uvedeno následující:

„Sdělujeme Vám tedy, že důvod k tomuto jednostrannému ukončení Vaší smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (dále jen „Smlouva“) je tak neoprávněný a takovéto jednostranné ukončení Smlouvy je neplatné pro rozpor se zákonem.“

„V případě, že by i přes toto naše upozornění došlo k takovéto neoprávněné změně dodavatele elektřiny bez řádného, tj. oboustranného ukončení Vaší Smlouvy, byla by naše společnost oprávněna v souladu s článkem II. odst. 5a OPD požadovat po Vás úhradu smluvní sankce ve výši 4.000,-- Kč, a dále náhradu škody, která může, s ohledem na výši spotřeby elektřiny a možný termín neoprávněného ukončení Smlouvy, činit až 10.000,-- Kč.“

„...aby tak nebylo pokračováno v neoprávněném a nezákonném procesu změny Vašeho dodavatele elektřiny...“

„Naše společnost tento neoprávněný a nezákonný proces změny Vašeho dodavatele elektřiny sama zastavit nemůže, a proto Vám zasiláme toto upozornění, abychom Vás, našeho zákazníka, uchránili před shora uvedenou smluvní sankcí a změnou dodavatele elektřiny.“

V rámci kontroly bylo zjištěno, že minimálně u 2 733 odběrných míst zákazníků kategorie domácnost (uvedených v Příloze tohoto rozhodnutí) bylo doloženo, že tito zákazníci udělili společnosti BEE, společnosti X Energie či společnosti CE plnou moc k zastupování při procesu změny dodavatele elektřiny ve svém odběrném místě. Tyto společnosti následně zaslaly (předaly) v zastoupení zákazníků na základě plných mocí, které byly také předány účastníku řízení, odstoupení od smlouvy k datu 31. prosince 2013 z důvodu změny ceny s odvoláním na čl. VII. OPD a v systému operátora trhu vnesly požadavek na změnu dodavatele elektřiny. Části z těchto 2 733 zákazníků (2 554 zákazníkům) dne 13. prosince 2013 zaslal účastník řízení SMS zprávu, která obsahovala informaci o tom, že dotčený zákazník obdrží od účastníka řízení dopis a pokud se chce vyhnout finanční sankci, ať postupuje dle instrukcí v něm uvedených. Účastník řízení zároveň zaslal těmto 2 733 zákazníkům dopis, který mj. obsahoval výše uvedený text. Přílohou tohoto dopisu byl vzor „Odstoupení od smlouvy a odvolání plné moci“. „Odstoupení od smlouvy a odvolání plné moci“ následně zákazníci odebírající elektřinu v celkem 2 733 odběrných místech blíže specifikovaných v Příloze tohoto rozhodnutí podepsali a zaslali společnosti BEE, společnosti

X Energie či společnosti CE.

O provedené kontrole byl dne 24. listopadu 2014 sepsán Protokol o kontrole č. K036814, č. j. 00463-21/2014-ERU (dále jen „protokol“), v jehož závěru bylo uvedeno, že účastník řízení užil klamavou obchodní praktiku ve smyslu ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele a agresivní obchodní praktiku ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

Účastník řízení uplatnil vůči kontrolním zjištěním uvedeným v protokole námitky, které byly Úřadu doručeny dne 11. prosince 2014.

V rámci námitek účastník řízení zejména uvedl, že protokol spatřuje nekalou obchodní praktiku ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele v dopise, který účastník řízení dne 13. prosince 2013 adresoval skupině celkem 2 733 tehdejších zákazníků účastníka řízení. Tento dopis účastník řízení zoslel v reakci na odstoupení od smlouvy, které mu v zastoupení dotčených zákazníků doručily společnosti BEE, společnosti X Energie a společnosti CE (dále společně jako „skupina BEE“).

Tyto závěry protokolu se v podstatě opírají o to, že účastník řízení v citovaném dopise označil odstoupení od smlouvy za neoprávněné a upozornil zákazníky na potenciální sankci za neoprávněnou změnu dodavatele (bez předchozího ukončení smluvního vztahu s účastníkem řízení). Tento závěr je tedy založen na předpokladu, že v daných případech bylo naopak odstoupení od smlouvy ze strany dotčených zákazníků provedeno platně a z oprávněného důvodu.

Účastník řízení upozorňuje, že v citovaném dopise zákazníky upozorňoval na to, že za daných okolností nebyly naplněny důvody pro odstoupení od smlouvy v režimu ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona. Zákazníky zejména upozorňoval na skutečnost, že oproti předpokladu pro aplikaci citovaného ustanovení účastník řízení pro následující období cenu silové elektřiny nezvýšil, ale snížil.

Na rozdíl od citovaného dopisu spatřuje protokol odůvodněnost odstoupení dotčených zákazníků v ustanovení čl. VII odst. 1 OPD. Podle protokolu totiž toto ujednání zákazníkům poskytuje oprávnění ukončit smluvní vztah s účastníkem řízení nad rámec energetického zákona, když toto ustanovení OPD protokol vykládá tak, že dostatečným důvodem k ukončení smlouvy je nejen zvýšení ceny elektřiny, nýbrž jakákoliv změna.

Takovou interpretaci čl. VII odst. 1 OPD účastník řízení v době odeslání citovaného dopisu nezvažoval. Ustanovení čl. VII odst. 1 OPD totiž nezamýšlel, ani nevnímal jako speciální smluvní důvod pro odstoupení od smlouvy nad rámec ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona, nýbrž jenom jako implementaci režimu stanoveného uvedeným ustanovením.

Tomu také odpovídala konstrukce tohoto ustanovení – ve shodě s ustanovením § 11a odst. 3 energetického zákona jsou v čl. VII odst. 1 OPD pojmenovány dvě kategorie změny (změna OPD a ceníku) a použity zcela totožné lhůty (povinnost oznámit změny nejméně 30 dnů před účinností, právo zákazníka odstoupit nejpozději 10 dnů před nabytím účinnosti, resp. 3 měsíce od data účinnosti, pokud by účastník řízení příslušné změny včas předem neoznámil). Vedle toho poslední věta čl. VII odst. 1 OPD jednoznačně hovoří o „zvýšení ceny“ (na rozdíl od předchozích vět, které skutečně používají obecnou formulaci „změna“).

Účastník řízení však vycházel z předpokladu, že omezení použití tohoto ustanovení pouze na případy zvýšení ceny jednoznačně vyplývá z celkového kontextu a účelu ustanovení.

Při formulaci citovaného dopisu účastníka řízení navíc v této interpretaci utvrzovala komunikace skupiny BEE, která část odstoupení od smlouvy zákazníků, které zastupovala, odůvodňovala odkazem právě na ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona, zatímco jinou část odkazem na čl. VII odst. 1 OPD. Vzhledem k tomu, že v ostatních ohledech šlo jinak o stejné případy, neměl účastník řízení v danou dobu žádný důvod pochybovat o tom, že právní základ odstoupení od smlouvy je ve všech případech totožný, a sice že jím má být ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona. Bylo však zřejmé, že k naplnění předpokladů pro aplikaci ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona v daném případě nedošlo, a proto účastník řízení považoval za nezbytné na to upozornit přímo zastoupené zákazníky, aby mohli sami celou situaci posoudit. Tentýž názor pak byl prezentován také při komunikaci se skupinou BEE. Přístup účastníka řízení tedy byl v tomto ohledu zcela konzistentní.

Účelem citovaného dopisu rozhodně nebylo ze strany účastníka řízení vyvíjet nátlak na zákazníky nebo je nepravdivými informacemi uvádět v omyl, naopak úmyslem účastníka řízení bylo informovat zákazníky o pohledu účastníka řízení na věc.

Účastník řízení má rovněž pochybnosti v tom ohledu, že ke zmiňované nejednoznačné identifikaci právního důvodu odstoupení přistupovala skutečnost, že nebylo výjimkou, že plné moci pro skupinu BEE byly ze strany zákazníků uděleny před rokem či ještě delší dobou. Vedle toho významná část dokumentace doručené skupinou BEE obsahovala chybná zákaznická data (odběrná místa neregistrovaná v rámci operátora trhu pod účastníkem řízení, apod.).

To vše vyvolávalo značné pochybnosti účastníka řízení o tom, jaká byla v souvislosti se snížením ceny silové elektřiny na rok 2014 skutečná vůle zákazníků zastoupených skupinou BEE.

Za těchto okolností se účastník řízení rozhodl bezodkladně kontaktovat přímo zákazníky, upozornit je na aktuální faktický stav (zejména, že v jejich zastoupení obdržel účastník řízení odstoupení od smlouvy), účastníkově hodnocení neoprávněnosti odstoupení s odkazem na ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona a potenciální právní důsledky změny dodavatele bez řádného ukončení smlouvy s účastníkem řízení.

Účelem tohoto kroku nebylo vyvíjet na zákazníky jakýkoliv nátlak. Právě naopak, záměrem účastníka řízení bylo poskytnout zákazníkům v dostatečném předstihu informace, které ohledně smluvního vztahu měl k dispozici tak, aby zákazníkům dal šanci provést informované rozhodnutí a zákazníci si sami zvolili dodavatele elektřiny, který odpovídá jejich skutečné a aktuální vůli. K těmto cílům směřoval také dopis účastníka řízení ze dne 13. prosince 2013.

Účastník řízení je přesvědčen, že dopis adresovaný části zákazníků účastníka řízení ze dne 13. prosince 2013 nelze posuzovat izolovaně, ale v kontextu souvisejících kroků, které v tomto období účastník řízení podnikal. V rámci kontroly předložil účastník řízení řadu podkladů, které ilustrují komplexní obraz situace z prosince roku 2013, kdy v tomto ohledu by účastník řízení zdůraznil zejména dva aspekty.

Zaprvé, dopis ze dne 13. prosince 2013 nebyl jediným komunikačním kanálem mezi účastníkem řízení a dotčenými zákazníky. S přihlédnutím na „stáří“ plných mocí udělených skupině BEE si účastník řízení byl pochopitelně vědom, že pro zákazníky může být vzniklá situace nepřehledná, a chtěl jim proto poskytnout potřebnou orientaci. V průběhu prosince 2013 tak např. výrazně navýšil kapacitu call centra, aby pokryl zvýšený zájem zákazníků vyřešit situaci telefonicky. I v tomto případě bylo cílem účastníka řízení zjistit, jaké je skutečné přání zákazníka, a podle jeho preference se dohodnout na krocích nezbytných k ukončení (nebo naopak pokračování) jejich smluvního vztahu. Stejně tak účastník řízení za tímto účelem v prosinci 2013 zřídil speciální webovou stránku s potřebnými informacemi.

Zadruhé, aby účastník řízení zákazníkům kompenzoval potřebu zvýšené komunikace v rámci tohoto celého procesu (který účastník řízení nevyvolal), nabídl jim také řadu benefitů.

Závěrem námitek účastník řízení podotkl, že je přesvědčen o tom, že dopad dopisu ze dne 13. prosince 2013 na zákazníky nelze z hlediska kritérií vyplývajících z ustanovení §§ 4, 5 a 5a zákona o ochraně spotřebitele vyhodnotit bez zohlednění komplexního postupu v celé záležitosti.

Účastník řízení byl přípisem ze dne 12. prosince 2014 informován, že námítka byly v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 kontrolního řádu předány k vyřízení v navazujícím správním řízení.

III. Průběh správního řízení

Na základě skutečností zjištěných při provedené kontrole zahájil Úřad po vyhodnocení všech uvedených skutečností podle ustanovení § 46 správního řádu správní řízení z moci úřední. Oznámení o zahájení správního řízení č. j. 00510-1/2015-ERU ze dne 9. ledna 2015 bylo účastníku řízení doručeno tentýž den. V rámci oznámení o zahájení správního řízení byl účastník řízení poučen o právu podat návrhy na doplnění řízení ve smyslu ustanovení § 36 správního řádu. Účastník řízení tohoto práva nevyužil a nezaslal žádné návrhy na doplnění řízení, ani nenavrhl žádné další důkazy. Správní orgán tak při posuzování celého případu vycházel z podkladů získaných v průběhu kontroly, které byly dne 9. ledna 2015 zařazeny do správního spisu, kdy správní orgán tyto skutečnosti považoval za zcela dostačující a sám z moci úřední dokazování v průběhu správního řízení nedoplnil.

Dne 17. února 2015 zaslal správní orgán účastníku řízení vyrozumění o možnosti vyjádřit se k podkladům rozhodnutí ve smyslu ustanovení § 36 odst. 3 správního řádu společně s vyrozuměním o možnosti doložit aktuální majetkové poměry č. j. 00051-7/2015-ERU. Vyrozumění bylo účastníku řízení doručeno tentýž den.

Dne 24. února 2015 obdržel Úřad vyjádření k podkladům rozhodnutí a k aktuálním majetkovým poměrům, v rámci kterého účastník řízení nad rámec námitek vůči kontrolním zjištěním ze dne 11. prosince 2014 zejména uvedl, že dopis, který dne 13. prosince 2013 zaslal části svých zákazníků, účastník řízení rozeslal v reakci na odstoupení od smlouvy, které mu v zastoupení dotčených zákazníků doručily společnosti skupiny BEE. Účastník řízení podotýká, že skupina BEE mu v prosinci 2013 doručila odstoupení od smlouvy v zastoupení přibližně 40 000 jeho tehdejších zákazníků. Dokumentace a komunikace ze strany skupiny BEE přitom vykazovala značné množství nejasností a nepřesností.

Za této situace bylo hlavním zájmem účastníka řízení vejít co nejrychleji v přímý kontakt s dotčenými zákazníky a zjistit, jaké jsou jejich opravdové záměry a preference ohledně volby dodavatele elektřiny. Primárním účelem dopisu tedy bylo poskytnout zákazníkům aktuální faktické informace a současně sdělit pohled účastníka řízení na vzniklou situaci. Zákazníky účastník řízení takto primárně informoval o tom, že skupina BEE u příslušných zákazníků iniciovala proces změny dodavatele spojený s ukončením smluv, které tito zákazníci měli s účastníkem řízení uzavřeny. Taková informace byla podle účastníka řízení zcela klíčová, když v mnoha případech předcházelo udělení plné moci zákazníky společností ze skupiny BEE samotnému doručení odstoupení od smlouvy účastníku řízení o mnoho měsíců a v řadě případů i o několik let. Jinými slovy společnostmi ze skupiny BEE v zastoupení zákazníků účastník řízení odstoupily od smluv s účastníkem řízení na základě plných mocí, jejichž udělení časově nijak nekorespondovalo s odstoupením od smlouvy a tento časový nesoulad pak logicky a zcela oprávněně vyvolal na straně účastníka řízení otázku, zda na straně zákazníků účastníka řízení skutečně trvá vůle ukončit předčasně smluvní vztah s účastníkem řízení.

Účastník řízení rovněž podotkl, že v dané době nebyl citovaný dopis jediným kanálem, který pro komunikaci se zákazníky použil. V dané době účastník řízení zaznamenal dramatický nárůst kontaktů ze strany zákazníků, kteří se u zákazníka snažili získat informace o tom, „co se děje“. To je patrné zejména z nárůstu zájmu o využití služeb call centra účastníka řízení. Účastník řízení si byl vědom, jak moc může být situace pro zákazníky nepřehledná. Účastník řízení proto současně s posílením personálu pro telefonickou komunikaci zároveň intenzivně hledal způsob, jak dotčeným zákazníkům plošně sdělit potřebné informace.

Účastník řízení v rámci svého vyjádření rovněž uvedl, že závěr o klamavé povaze citovaného dopisu je založen na předpokladu, že v daných případech bylo odstoupení od smlouvy ze strany dotčených zákazníků provedeno platně a z oprávněného důvodu.

Účastník řízení v citovaném dopise zákazníky upozorňoval na to, že za daných okolností nebyly naplněny důvody pro odstoupení od smlouvy v režimu ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona a že oproti předpokladu pro aplikaci citovaného ustanovení účastník řízení pro následující období cenu silové elektřiny nezvýšil, nýbrž snížil.

Protokol naproti tomu odůvodněnost odstoupení spatřuje v ustanovení čl. VII odst. 1 OPD, neboť toto ujednání zákazníkům poskytuje oprávnění ukončit smluvní vztah s účastníkem řízení nad rámec energetického zákona. Toto ustanovení vykládá tak, že dostatečným důvodem k ukončení smlouvy je nejen zvýšení ceny elektřiny, nýbrž jakákoliv změna.

Účastník řízení při zpětném pohledu připustil, že výklad předmětného ustanovení OPD předložený ze strany Úřadu je jedním z možných výkladů. Kategoricky však odmítl, že by při formulaci dopisu vědomě či záměrně použil výklad nesprávný s cílem zastrašit zákazníka a přimět jej k odvolání předmětného odstoupení.

Účastník řízení v době odesílání citovaného dopisu neuvažoval o tom, že odstoupení zákazníků se z právního pohledu mají opírat o jiný důvod, než o ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona. Proto také v textu citovaného dopisu výslovně hodnotil neoprávněnost odstoupení od smlouvy s odkazem na toto ustanovení. Neoprávněnost odstoupení v režimu ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona byla přitom za daných okolností nesporná.

S ohledem na to nelze informaci o neoprávněnosti odstoupení uvedenou v citovaném dopise považovat za „nepravdivý údaj“ jako pojmový znak klamavé obchodní praktiky ve smyslu ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Co se týče podezření z užití agresivní obchodní praktiky ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele spočívající v tom, že citovaný dopis zákazníky upozornil na potencionální sankci za neoprávněnou změnu dodavatele, účastník řízení uvedl, že tento důvod stojí a padá se závěrem o tom, že informace o neoprávněnosti odstoupení od smlouvy obsažená v citovaném dopise byla nepravdivá. Pokud by tomu tak nebylo, pak by účastník řízení byl oprávněn po zákaznících požadovat zaplacení sankce.

V tomto kontextu účastník řízení znovu upozornil na nesrovnalosti vyplývající z obsahu komunikace a dokumentů odstoupení, které obdržel od skupiny BEE. V kombinaci s určitou nelogičností zájmu na ukončení smlouvy při snížení ceny v účastníku řízení tyto nesrovnalosti vzbuzovaly legitimní pochybnosti, zda byla obdržená odstoupení odrazem svobodného rozhodnutí daných zákazníků a výrazem jejich aktuální vůle. Za těchto okolností se účastník řízení tedy rozhodl kontaktovat přímo zákazníky, upozornit je na aktuální faktický stav, s čímž souviselo rovněž upozornění na potenciální právní důsledky změny dodavatele bez řádného ukončení smlouvy s účastníkem řízení.

Účelem tohoto kroku ovšem nebylo vyvíjet na zákazníky jakýkoliv nátlak. Záměrem účastníka řízení bylo poskytnout zákazníkům v dostatečném předstihu informace, které ohledně smluvního vztahu měl účastník řízení k dispozici tak, aby zákazníkům dal šanci provést informované rozhodnutí a zákazníci si sami zvolili dodavatele elektřiny, který odpovídá jejich skutečné a aktuální vůli.

Účastník řízení je proto přesvědčen, že z materiálního hlediska nelze citovaný dopis za agresivní obchodní praktiku považovat, ten totiž nesměřoval k redukci prostoru pro svobodné rozhodnutí zákazníků. Jeho účelem naopak bylo především poskytnout zákazníkům aktuální a komplexní informace o jejich smluvním vztahu s účastníkem řízení. Při hodnocení, zda citovaný dopis představuje agresivní obchodní praktiku, je třeba důkladně posoudit veškerá kritéria dle ustanovení § 5a odst. 1 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele, a to zejména s přihlédnutím k jeho načasování (jaké události mu předcházely a jaké naopak následovaly), korektnosti a otevřenosti komunikace směrem k zákazníkům. V neposlední řadě je třeba vyhodnotit, zda údaj o smluvní sankci v případě neoprávněného ukončení smlouvy vůbec naplňoval parametry „hrozby“. Je pravda, že citovaný dopis zákazníky informuje, že smluvní dokumentace obsahuje oprávnění účastníka řízení požadovat stanovenou sankci v případě neoprávněného ukončení smlouvy. Neobsahuje však žádnou konkrétní hrozbu v tom smyslu, že pokud se zákazník do určitého data nezachová dle instrukcí účastníka řízení, tento bude sankci požadovat. Navíc z hlediska formulace není dopis nijak agresivní, naopak např. v kontextu sankce důsledně používá podmiňovací způsob.

Závěrem svého vyjádření účastník řízení uvedl, že jeho jednání rozhodně nesměřovalo k tomu, aby na zákazníky působil klamavě, ani agresivně. Pokud jde o citovaný dopis, pak speciálně informace o neoprávněnosti odstoupení zákazníků v režimu ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona za situace, kdy docházelo ke snížení ceny silové elektřiny, byla výrazem úsilí účastníka řízení vyjasnit situaci se zákazníky na podkladě sdělení aktuálních faktických informací.

Účastník řízení se tedy domnívá, že i v případě posouzení citovaného dopisu, jako některé z forem nekalé obchodní praktiky, je na místě v těchto širších souvislostech spatřovat liberační důvod ve smyslu ustanovení § 24b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, případně alespoň skutečnosti rozhodující z hlediska výměry sankce dle ustanovení 24b odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele.

Správní orgán s ohledem na průběh správního řízení a na skutečnost, že účastník řízení nenavrhl provedení dalších důkazů ani neučinil jiné návrhy směrem ke správnímu orgánu, a v souladu se zásadou materiální pravdy zakotvenou v ustanovení § 3 správního řádu, dospěl k závěru, že veškeré podklady, které měl k dispozici k 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 ustanovení § 2 uvedeného zákona.

IV. Právní hodnocení

Správního deliktu ve smyslu ustanovení § 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.

Podle ustanovení § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele 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.

Podle ustanovení § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele se užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv zakazuje. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.

Aby byla obchodní praktika nekalá ve smyslu ustanovení § 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.

Podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se spotřebitelem rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. o) zákona o ochraně spotřebitele se odbornou péčí rozumí úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti. 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.

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 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.

Podle Rozsudku Nejvyššího správního soudu č. j. 7 As 110/2014 ze dne 23. října 2014 musí vnitrostátní orgán při zjišťování, zda je obchodní praktika zakázaná podle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých obchodních praktikách, postupovat následujícím způsobem. Nejprve je nutno vyhodnotit, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 zákona o ochraně spotřebitele, přičemž pro uvedené posouzení není nutné zohlednit otázku, zda předmětná praktika může narušit rozhodnutí průměrného spotřebitele o obchodní transakci. Pokud vnitrostátní orgán dospěje k závěru, že dotčené jednání nesplňuje kritéria žádné ze zakázaných praktik uvedených v příloze č. 1 a č. 2 zákona o ochraně spotřebitele, tak posuzuje, zda je obchodní praktika zakázána podle ustanovení § 5a zákona o ochraně spotřebitele, tj. zda se jedná o agresivní obchodní praktiku. Teprve poté, co vnitrostátní orgán dospěje k závěru, že se nejedná o agresivní praktiku, může posuzovat, zda předmětná obchodní praktika naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle ustanovení § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

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 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 ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) 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 správního deliktu 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.

Účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 140805731 a obchod s plynem č. 241330508, je tedy podnikatelem v energetických odvětvích.

Zákazníci specifikovaní v Příloze tohoto rozhodnutí jakožto fyzické osoby nepodnikající, které nejednaly v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, naplňují definici spotřebitele podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Při posuzování spotřebitele se používá kritérium průměrného spotřebitele. Průměrným spotřebitelem podle bodu 18 [6] směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, je spotřebitel, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. Tuto definici vymezil Soudní dvůr Evropské unie a jedná se o tzv. normativní model průměrného spotřebitele.

Zákazníci specifikovaní v Příloze tohoto rozhodnutí vytváří ve svém počtu 2 733 osob relativně širokou množinu spotřebitelů, kdy vlastnosti této množiny (věk, informovanost, vzdělání, atd.) lze přenést na vlastnosti spotřebitele průměrného, o čemž svědčí i jejich obdobné chování vůči účastníkovi řízení. Zákazníci specifikovaní v Příloze tohoto rozhodnutí tedy jako celek, s přihlédnutím ke všem kritériím, velmi věrně naplňují znaky průměrného spotřebitele a jejich chování pak odpovídá chování průměrného spotřebitele.

A) Klamavá obchodní praktika – nepravdivý údaj

Podle ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika klamavá, je-li při ní užit nepravdivý údaj.

Účastník řízení zaslal dne 13. prosince 2013 zákazníkům specifikovaným v Příloze tohoto rozhodnutí dopis, který mimo jiné obsahoval nepravdivý údaj o tom, že důvod jednostranného ukončení smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze strany zákazníka je neplatný pro rozpor se zákonem.

Podle ustanovení čl. VII odst. 1 OPD je účastník řízení oprávněn tyto OPD jednostranně měnit. Stejným způsobem je pak účastník řízení oprávněn měnit ceník. Nové OPD nebo ceník účastník řízení uveřejní nejméně 30 dnů před okamžikem, kdy mají nabýt účinnosti, a to prostřednictvím svých webových stránek a ve svých kontaktních místech, popřípadě i jiným vhodným způsobem. Zákazník je povinen se s novými OPD nebo ceníkem seznámit. Nesouhlasí-li zákazník s navrhovanými změnami, má právo od smlouvy bez uvedení důvodu odstoupit, a to nejpozději do 10 dnů přede dnem nabytí účinnosti nových OPD nebo ceníku. Neoznámí-li účastník řízení změnu OPD nebo ceníku zákazníkovi nejpozději do 30 dnů přede dnem jejich účinnosti, může zákazník od smlouvy odstoupit ve lhůtě 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny OPD.

Uvedené ustanovení OPD souvisí s ustanovením § 11a odst. 3 energetického zákona, z jehož dikce vyplývá, že zákazník může odstoupit od smlouvy o dodávkách plynu či elektřiny, pokud dodavatel zvýší cenu za dodávku plynu či elektřiny nebo změni jiné smluvní podmínky. Energetický zákon tedy prostřednictvím tohoto svého ustanovení stanoví zvláštní důvody pro odstoupení od smlouvy o dodávkách elektřiny či plynu.

Ustanovení čl. VII odst. 1 OPD je dle názoru správního orgánu sice v souladu s ustanovením § 11a odst. 3 energetického zákona, avšak jde svým obsahem zčásti nad rámec požadavků zákona, když stanoví možnost odstoupit od smlouvy při jakékoliv změně ceníku, nejen při zvýšení ceny elektřiny, jak stanoví energetický zákon.

Ustanovení čl. VII odst. 1 OPD tak obsahuje smluvní důvod pro odstoupení od smlouvy o dodávkách elektřiny ve smyslu ustanovení § 48 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění účinném do 31. prosince 2013 (dále jen „občanský zákoník“),

aplikovatelného na posuzovaný případ, dle kterého může účastník řízení odstoupit, jen jestliže je to v tomto zákoně stanoveno nebo účastníky dohodnuto.

Ustanovení čl. VII odst. 1 OPD je tak platným a účinným smluvním ujednáním, kterým jsou smluvní strany povinny se řídit. Zákazníci tak byli oprávněni odstoupit od smluv o dodávkách elektřiny. Pokud pak účastník řízení namítá, že jeho vůlí nebylo umožnit svým zákazníkům odstoupit od smlouvy o dodávkách elektřiny, neboť změnou ceníku došlo ke snížení ceny elektřiny, a nikoliv ke zvýšení, taková námitka nemůže obstát, neboť dle ustanovení § 35 odst. 2 občanského zákoníku nelze vykládat právní úkon podle vůle toho, kdo jej učinil, pokud je tato vůle v rozporu s jazykovým projevem.

Na základě výše uvedeného má tedy správní orgán za prokázané, že informace o tom, že „jednostranné ukončení smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze strany zákazníka je neplatné pro rozpor se zákonem“ je nepravdivým údajem.

Správní orgán má rovněž za prokázané, že dopis zasláný zákazníkům specifikovaným v Příloze tohoto rozhodnutí dne 13. prosince 2013 byl rovněž obchodní praktikou, která byla v rozporu s požadavky odborné péče, a to i přes námitku účastníka řízení, že se tímto způsobem snažil informovat zákazníky o svém pohledu na věc a poskytnout zákazníkům takové informace, aby byli schopni učinit informované rozhodnutí ohledně změny dodavatele. Dle názoru správního orgánu strohé konstatování, že jednání zákazníka je v rozporu se zákonem, požadavky odborné péče nemůže splňovat, když bylo například možno dotázat se citovaným dopisem zákazníků, zda skutečně trvají na odstoupení od smlouvy, přestože budoucímu dodavateli udělili plnou moc již před delším časovým horizontem. Skutečnost, že citovaný dopis nebyl jediným informačním kanálem, nemá v dané věci většího významu, neboť právě tímto krokem došlo k užití klamavé obchodní praktiky.

Jednání účastníka řízení pak bezesporu bylo způsobilé ovlivnit chování průměrného spotřebitele, což bezesporu dokazuje skutečnost, že po obdržení citovaného dopisu zákazníci specifikovaní v Příloze tohoto rozhodnutí podepsali a zaslali jedné ze společností skupiny BEE odstoupení od smlouvy a odvolání plné moci, jež bylo jako vzor přílohou citovaného dopisu.

Správní orgán má tedy za to, že jednání účastníka řízení bylo klamavou obchodní praktikou ve smyslu ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, když účastník řízení jako podnikatel jednal vůči zákazníkům specifikovaným v Příloze tohoto rozhodnutí reprezentujícím průměrného spotřebitele v rozporu s požadavky odborné péče a toto jeho jednání bylo způsobilé ovlivnit chování průměrného spotřebitele tak, že mohl učinit, a v tomto případě i učinil, obchodní rozhodnutí, které by jinak neučil. Zároveň pak dopis zasláný zákazníkům dne 13. prosince 2013 obsahoval nepravdivý údaj o tom, že důvod jednostranného ukončení smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze strany zákazníka je neplatný pro rozpor se zákonem, přestože se jednalo o výkon práva zákazníka v souladu se zákonem i se smlouvou uzavřenou účastníkem řízení s jednotlivými zákazníky.

B) Agresivní obchodní praktika – hrozba protiprávním jednáním

Podle ustanovení § 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, místu a době trvání obchodní praktiky, ke způsobu jednání, jeho výhrůžnosti a urážlivosti, k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, nebo hrozbě protiprávním jednáním. Z jazykového výkladu tohoto ustanovení, zejm. 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 a dále se bude jevit agresivní alespoň v jedné z okolností, ke které je dle tohoto ustanovení nutné přihlížet.

Účastník řízení zaslal dne 13. prosince 2013 zákazníkům specifikovaným v Příloze tohoto rozhodnutí dopis, který mimo jiné obsahoval hrozbu uplatnění smluvní sankce vůči každému jednotlivému zákazníkovi uvedenému v Příloze tohoto rozhodnutí ve výši 4 000 Kč, a to v návaznosti na sdělení účastníka řízení o tom, že důvod jednostranného ukončení smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze strany zákazníka je neplatný pro rozpor se zákonem.

Podle ustanovení čl. II. odst. 5 písm. a OPD se zákazník zavazuje nebýt v době zahájení dodávek elektřiny podle smlouvy účastníkem jiného účinného smluvního vztahu o dodávkách elektřiny s jiným dodavatelem. Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením smlouvy, které opravňuje účastníka řízení k odstoupení od smlouvy. Účastník řízení je rovněž oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce stanovené dle platného Sazebníku poplatků a smluvních sankcí uveřejněného na jeho webových stránkách, a to za každé odběrné místo. Odstoupením od smlouvy povinnost zákazníka k zaplacení smluvní sankce nezaniká.

Skutečností, že zákazníci byli v souladu se smluvními podmínkami oprávněni odstoupit od smluv o sdružených službách dodávky elektřiny uzavřených s účastníkem řízení, se správní orgán zabýval již výše v rámci odůvodnění porušení ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Pokud tedy v případě zákazníků uvedených Příloze tohoto rozhodnutí došlo k řádnému odstoupení od předmětných smluv, nejednalo se o neoprávněnou změnu dodavatele elektřiny, naopak se jednalo o výkon práva zákazníků v souladu se zákonem i předmětnou smlouvou, za který nebylo možné požadovat uvedenou smluvní sankci.

Správní orgán posoudil jednání účastníka řízení jako hrozbu protiprávním jednáním, neboť v jejím důsledku se mohla výrazně zhoršit možnost svobodného rozhodnutí zákazníka jako průměrného spotřebitele. Je rovněž nesporné, že citovaný dopis byl rozeslán zákazníkům v období těsně před vánočními svátky, tudíž i načasování této obchodní praktiky představuje dle názoru správního orgánu okolnost, která svědčí o užití agresivní obchodní praktiky účastníkem řízení.

Správní orgán se na tomto místě nezabývá naplněním obecných definičních znaků zakotvených v generální klauzuli nekalé obchodní praktiky, tedy v ustanovení § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, neboť v předmětném jednání spatřuje naplnění definičních znaků ustanovení § 5a odst. 1 písm. e) téhož zákona.

Správní orgán je povinen se rovněž zabývat dalšími námitkami účastníka řízení.

Dle názoru správního orgánu nemá význam pro posouzení daného případu skutečnost, že skupina BEE, která zastupovala dotčené zákazníky při odstupování od smluv, odůvodňovala část odstoupení odkazem na ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona,

zatímco jinou část odkazem na čl. VII. odst. 1 OPD. Smluvní vztah mezi účastníkem řízení a jednotlivými zákazníky se řídí jak zákonnými ustanoveními, tak i smlouvou, jejíž nedílnou součástí OPD v tomto případě byly. Dle názoru správního orgánu byla vůle zákazníků odstoupit od smlouvy uzavřené s účastníkem řízení nepochybná a nelze pak rozlišovat mezi zákazníky, kteří odstupovali dle zákonného ustanovení, a zákazníky, kteří takto učinili na základě OPD, neboť práva a povinnosti se řídily ve všech případech OPD, které byly v souladu se zákonem, i když jeho rámec přesahovaly.

Skutečnost, že plné moci udělené ze strany zákazníků společností skupiny BEE byly uděleny rok či déle před okamžikem, kdy došlo k odstupování od smluv uzavřených s účastníkem řízení, nemá na posuzování daného případu žádný vliv, neboť ve správním řízení nebylo prokázáno, že by došlo k jejich zániku formou předpokládanou ustanovením § 33b občanského zákoníku.

Rovněž pak skutečnost, že dokumentace doručená účastníku řízení skupinou BEE obsahovala chybná zákaznická data, je dle názoru správního orgánu záležitostí, kterou si účastník řízení měl vyřídit na úrovni soukromoprávního vztahu se společnostmi skupiny BEE, aniž by z tohoto vyvozoval jakékoliv důsledky pro zákazníky v postavení spotřebitelů.

Správní orgán tak má na základě výše uvedeného za prokázané, že byly naplněny formální znaky 2 správních deliktů podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, když se účastník řízení svým jednáním dopustil užití klamavé obchodní praktiky ve smyslu ustanovení § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele a agresivní obchodní praktiky ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele, čímž porušil zákaz stanovený ustanovením § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele.

Z rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 31. května 2007 sp. zn. 8 As 17/2007-135 vyplývá, že aby mohlo být určité protiprávní jednání kvalifikováno jako správní delikt, musí být kromě formálních znaků deliktního jednání naplněna i materiální stránka deliktu a jednání musí vykazovat určitou míru společenské nebezpečnosti (škodlivosti) ve vztahu k porušené povinnosti stanovené zákonem na ochranu odpovídajících hodnot. Upravují-li zásady soudního trestání situaci, v níž formálně trestný skutek nelze považovat za trestný čin, je-li jeho společenská nebezpečnost (škodlivost) nižší než nepatrná, musí obdobná pravidla platit i pro správní delikty.

V této souvislosti se Úřad zabýval také otázkou naplnění materiální stránky uvedeného deliktu. Nekalé obchodní praktiky významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže. Správní orgán má za to, že skutečnost, kdy bylo prokázáno, že účastník řízení užil nekalé obchodní praktiky vůči více než 2,5 tis. spotřebitelů, sama o sobě svědčí o naplnění materiální stránky projednávaných správních deliktů, neboť takto široký okruh dotčených spotřebitelů musel mít bezesporu vliv na fungování vnitřního trhu a hospodářskou soutěž v dané oblasti.

Úřad se rovněž zabýval otázkou, zda nejsou naplněny podmínky uvedené v ustanovení § 24b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, 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 ani z vyjádření samotného účastníka řízení nicméně nevyplývá, že by nastala jakákoliv objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci účastníka řízení.

Úřad tak vzhledem k výše uvedenému nepochybně prokázal, že se účastník řízení svým jednáním dopustil 2 správních deliktů ve smyslu ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Z tohoto důvodu přistoupil k uložení pokuty.

V. Uložení pokuty

Ve správním řízení bylo prokázáno, že se účastník řízení dopustil 2 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 jednočinný souběh různorodý, kdy se pachatel jedním skutkem dopustil naplnění více skutkových podstat.

Pro zodpovězení hmotněprávní otázky, jak postihnout delikventa, který se jedním skutkem dopustil více správních deliktů, nedává energetický zákon žádnou odpověď a není tedy zřejmé, podle které z právních zásad zákonodárce zamýšlel postupovat, zda podle zásady kumulativní, asperační nebo absorpční. Lze však lehce dovést, 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 (dále jen „zákon o přestupcích“), 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 je u sbíhajících

se správních deliktů stanovena sankce shodná, uloží jedinou sankci ve výměře podle nejzávažnějšího z nich.

Správní orgán prokázal, že se účastník řízení dopustil spáchání 2 správních deliktů, a to správních deliktů podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Jako závažnější přitom správní orgán vyhodnotil jednání účastníka řízení vyhodnocené jako užití agresivní obchodní praktiky ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele, neboť svou intenzitou a vlivem na jednání spotřebitele má agresivní obchodní praktika větší význam než obchodní praktika klamavá.

Za správní delikt podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele lze uložit podle ustanovení § 24 odst. 12 písm. d) 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 nutné přihlídnout, 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 nekalé obchodní praktiky při nabízení a poskytování služeb, konkrétně pak užití agresivní obchodní praktiky ve smyslu ustanovení § 5a odst. 1 téhož zákona. 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 velmi oslabeným postavením spotřebitelů vůči dodavatelům. Neumožnění uplatnění práv zákazníka garantovaných zákonem je ze strany Úřadu vnímáno jako zneužití tohoto značně nerovného postavení ze strany účastníka řízení.

Odpovědnost právnických 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 přihlídnout ke skutečnosti, že zájmem účastníka řízení zřejmě nebylo porušit zákon, k čemuž v konečném důsledku přesto došlo. Správní orgán nemohl bez důvodných pochybností prokázat úmyslné porušení zákona ze strany účastníka řízení, k čemuž správní orgán přihlédl jako k polehčující okolnosti.

Při stanovování výše pokuty je nutno též zohledňovat opakovanost porušování zákona účastníky řízení, ať už z pohledu neustálého porušování totožných ustanovení a právních předpisů, nebo celkové nedisciplinovanosti při nedodržování stanovených povinností. V tomto případě je třeba zohlednit, že účastníkovi řízení byla rozhodnutím č. j. 13926-6/2012-ERU ze dne 3. prosince 2012 uložena pokuta ve výši 80 000 Kč spolu s náhradou nákladů

řízení ve výši 1 000 Kč, a to za spáchání správního deliktu podle totožného ustanovení jako v tomto případě, což je zohledněno při stanovení výše pokuty jako přitěžující okolnost.

Jako k výrazně přitěžující okolnosti pak správní orgán přihlíží ke skutečnosti, že nekalé obchodní praktiky byly účastníkem řízení užity vůči velkému počtu spotřebitelů (2 733).

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. I As 9/2008-133), z níž vyplývá, že správní orgán ukládající pokutu za správní delikt je 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.

Z podkladů, které účastník řízení doručil ke svým majetkovým poměrům, bylo zjištěno, že v roce 2013 dosáhnul účastník řízení tržeb z prodeje zboží ve výši 8 163 211 000 Kč a celkového výsledku hospodaření ve výši 310 091 000 Kč, přičemž provozní výsledek hospodaření účastník řízení vykázal ve výši 284 692 000 Kč. Za účetní období roku 2014 dosáhnul účastník řízení tržeb z prodeje zboží ve výši 7 687 707 000 Kč a celkového výsledku hospodaření ve výši 114 337 000 Kč, přičemž provozní výsledek hospodaření účastník řízení vykázal ve výši 96 089 000 Kč.

S ohledem na výše uvedené údaje stanovil správní orgán účastníkovi řízení pokutu ve výši 2 000 000 Kč, tj. stále v dolní polovině zákonné sazby, která naplňuje jak funkci preventivní, tak funkci odstrašující, a kterou nelze v případě účastníka řízení považovat za likvidační, a to zejména s ohledem na výši obratu, kterého účastník řízení dosahuje výkonem licencované činnosti.

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 přísluší účastníku řízení, zároveň musí být postih dostatečně znatelný v materiální sféře pachatele, 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. Správní orgán má za to, že uložená pokuta tyto požadavky splňuje.

Správní orgán považuje stanovenou výši pokuty za zcela přiměřenou míře a významu chráněného společenského zájmu upraveného zákonem o ochraně spotřebitele a zároveň ji považuje za odstrašující, a může tak plnit jak represivní, tak preventivní funkci. Nadto správní orgán poznamenává, že pokuta udělená ve výši tak, jak je uvedeno ve výroku II. tohoto rozhodnutí, byla uložena v souladu s ustanovením § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi Úřadu v obdobných nebo shodných případech.

Souběžně je výrokem III. ukládána povinnost úhrady nákladů řízení, neboť správní orgán je podle § 79 odst. 5 správního řádu povinen účastníkovi, který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, uložit náhradu nákladů řízení paušální částkou. Podle ustanovení § 6 odst. 1 vyhlášky Ministerstva vnitra č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, činí paušální částka 1 000,- Kč.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad v souladu s ustanovením § 152 správního řádu k předsedkyni Úřadu do 15 dnů od jeho doručení, a to jeho podáním 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. Lukáš Kugler, v. r.
oprávněná úřední osoba
sekce kontroly

Příloha: - seznam 2 733 odběrných míst zákazníků