

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-03080/2023-ERU

V Praze dne 31. března 2023

Č. j. 03080-4/2023-ERU

PŘÍKAZ

Energetický regulační úřad jako věcně příslušný správní orgán podle § 18 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, a podle § 23b odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v příkazním řízení podle § 90 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“), a § 150 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), vedeném pod sp. zn. OSR-03080/2023-ERU s obviněným z přestupku, kterým je

společnost **Pražská plynárenská, a.s.**,

se sídlem Praha 1 – Nové město, Národní 37, PSČ 11000, IČO: 601 93 492,

ve věci podezření ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 5. ledna 2023 (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozhodl

t a k t o :

I.

Obviněný z přestupku, společnost **Pražská plynárenská, a.s.**, se sídlem Praha 1 – Nové město, Národní 37, PSČ 11000, IČO: 601 93 492 (dále jen „obviněný“), **se uznává vinným ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele**, kterého se dopustil tím, že jako prodávající v rozporu s § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele a § 4 odst. 1 téhož zákona užil vůči zákazníkovi v postavení spotřebitele v odběrném místě EAN [REDAKCE] a adrese [REDAKCE] nekalou obchodní praktiku, když adresně tomuto zákazníkovi prostřednictvím e-mailu dne 27. ledna 2022 doručil oznámení o navýšení ceny elektřiny od 1. března 2022 ve vztahu k jeho odběrnému místu, ve kterém zákazníkovi dále sdělil, že pokud nesouhlasí s navýšením ceny, může využít svého práva a smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 27. října 2021, jejíž nedílnou součástí byl dodatek „EKO FLEXI 2R“, kterým se obviněný jako obchodník zavázal poskytnout zákazníkovi po období 24 měsíců slevu 5 % z ceny silové složky elektřiny stanovené v Ceníku „Elektřina bez závazku“ ve výši 2 166 Kč/MWh ve vysokém tarifu a 1 923,75 Kč/MWh (bez DPH) v nízkém tarifu, vypovědět, čímž v rozporu s požadavky odborné péče podstatně narušil ekonomické chování spotřebitele, neboť zákazník v důsledku ovlivnění touto nekalou obchodní praktikou odstoupil od smlouvy, ačkoliv měl smlouvou zaručen sjednaný produkt bez jakýchkoliv změn na dobu určitou do 31. prosince 2023.

II.

Podle § 24 odst. 17 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele se obviněnému za spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ukládá **pokuta ve výši**

40 000 Kč (slovy: čtyřicet tisíc korun českých),

která je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 10023.

Odůvodnění

- [1] Správní řízení je zahajováno na základě vlastních zjištění Energetického regulačního úřadu (dále také „Úřad“ či „správní orgán“) obsažených ve spisu šetření sp. zn. 02522/2022-ERU.
- [2] Po prostudování podkladů obsažených ve spisu dospěl správní orgán k závěru, že není pochyb o tom, že se předmětného jednání dopustil obviněný, a že jsou dostatečně zjištěny všechny okolnosti daného případu se zjištěním stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti ve smyslu § 3 správního řádu, a proto přistoupil v souladu s § 150 správního řádu a § 90 zákona o odpovědnosti za přestupky k vydání tohoto příkazu.
- [3] V rámci šetření bylo zjištěno, že:
- obviněný je držitelem licence č. 141015380 na obchod s elektřinou,
 - dne 27. října 2021 uzavřel obviněný se zákazníkem v odběrném místě EAN [REDAKCE] na adrese [REDAKCE] (dále jen „zákazník“) smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny. Cena za služby byla sjednána touto smlouvou podle aktuálního ceníku. Součástí této smlouvy byl dodatek ke smlouvě „EKO FLEXI 2R“ obsahující závazek obviněného poskytovat po dobu 24 měsíců zákazníkovi slevu 5 % z ceny silové složky elektřiny stanovené ceníkem. Dodatek obsahoval mimo jiné bod 1e), ve kterém bylo uvedeno, že během doby trvání slevy nemůže obchodník bez souhlasu zákazníka cenu „EKO FLEXI 2R“ měnit. K zahájení dodávky elektřiny došlo dne 2. prosince 2021,
 - zákazník nabyl přesvědčení, že ceník je nedílnou součástí uzavřené smlouvy a dodatek k této smlouvě mu garantuje neměnnou cenu za dodávanou komoditu po dobu dvou let ve výši 2 166 Kč/MWh ve vysokém tarifu a 1 923,75 Kč/MWh v nízkém tarifu. V tomto přesvědčení ho utvrdila e-mailová zpráva pracovníka obviněného, který zákazníkovi na jeho dotaz ze dne 27. října 2021 potvrdil, že cena je garantovaná,
 - dne 27. ledna 2022 poslal obviněný e-mailem zákazníkovi oznámení o navýšení ceny elektřiny od 1. března 2022 a současně ho poučil, že pokud s navýšením nebude souhlasit, může využít svého práva a smlouvu vypovědět,
 - zákazník z důvodu sdělení o navýšení ceny dne 18. února 2022 smlouvu vypověděl,
 - obviněný ve sdělení Úřadu v rámci šetření uvedl, že pochybil, neboť zákazníkovi předložil při podpisu smlouvy chybný formulář dodatku, který cenu elektřiny po smlouvené období skutečně fixoval. Po zjištění svého pochybení vystavil zákazníkovi opravné vyúčtování č. 3122352040 za období od 2. prosince 2021 do 10. března 2022, ve kterém zákazníkovi po celé účtovací období vyúčtoval elektřinu za ceny sjednané smlouvou ze dne 27. října 2021,
 - v dalším vyjádření Úřadu ze dne 13. března 2023 obviněný shodně jako v prvním vyjádření uvedl, že v žádném případě nebylo jeho jednání ve vztahu k zákazníkovi úmyslné. Došlo k pochybení jeho zaměstnance, který při uzavírání smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny předložil zákazníkovi již neaktuální verzi dodatku „EKO FLEXI 2R“, který garantoval na dobu 24 měsíců fixaci ceníkové ceny a 5 % slevu. K zákazníkovi tak bylo v dalším procesu přistupováno jako k zákazníkům se stejným produktem, avšak tito neměli jako pan [REDAKCE] cenu fixovanou. Veškeré negativní dopady na zákazníka byly odstraněny.
- [4] Přestupku podle § 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.
- [5] Podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.

- [6] Aby byla obchodní praktika nekalá ve smyslu § 4 zákona o ochraně spotřebitele, musí dojít k jednání podnikatele vůči spotřebiteli, přičemž se dle výkladu Soudního dvora Evropské unie při posouzení spotřebitele používá kritérium průměrného spotřebitele. Průměrným spotřebitelem podle bodu 18 a 19 směrnice o nekalých obchodních praktikách 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.
- [7] V prvé řadě je nutno uvést, že nastavení hlediska průměrného spotřebitele a jeho posouzení v daném případě je otázkou prioritně právní, nikoliv skutkovou, což ostatně plyne i z bodu 18 směrnice o nekalých obchodních praktikách, kde je stanoveno, že pojem průměrného spotřebitele není statistický a že pro stanovení typické reakce průměrného spotřebitele v daném případě budou muset vnitrostátní soudy a orgány vycházet z vlastního úsudku, s přihlédnutím k judikatuře Soudního dvora Evropské unie.
- [8] Průměrný spotřebitel představuje abstraktní model nejvhodnějšího zástupce množiny nehomogenních prvků, kdy je třeba sledovat, zda může být určitým jednáním oklamán. V jednotlivém případě hrají důležitou roli konkrétní sledované vlastnosti skupiny spotřebitelů, jež jsou přenášeny na průměrného spotřebitele. Důležitou roli hrají vlastnosti relevantní skupiny spotřebitelů. Prvotně je tedy třeba vymezit relevantní skupinu spotřebitelů, kdy kritérium pro její určení bude zejména nabízený nebo poskytovaný produkt nebo služba. V projednávaném případě služby dodávky elektřiny. Při modelování průměrného spotřebitele relevantní skupiny je nezbytné zohlednit jednotlivé vlastnosti spotřebitelů a v přiměřené míře je do daného modelu promítnout. Průměrný spotřebitel je tedy ideální model, myšlenkový produkt, jemuž ve skutečnosti nemusí odpovídat žádný jedinec ze sledované skupiny.
- [9] Vnímání průměrného spotřebitele v judikatuře Soudního dvora Evropské unie je uvedeno výše. Jedná se o spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. Podle názoru správního orgánu je rovněž nutno vzít s ohledem na současný vývoj trhu s energiemi v úvahu skutečnost, že spotřebitelé jsou aktuálně, ale i již v posuzovaném období (období, kdy došlo k vytykánému jednání obviněného), informováni o nejisté situaci na trhu s energiemi a o zvyšování cen energií prakticky denně, což může vést spotřebitele k pocitu nejistoty ohledně dodávek energií a naopak tedy míru jeho pozornosti a opatrnosti narušovat nepřehledným množstvím mnohdy těžko vyhodnotitelných informací.
- [10] V projednávaném případě je nutné tedy posoudit hledisko průměrného spotřebitele zejména s ohledem na výše uvedené. Stupeň pozornosti průměrně informovaného a rozumného spotřebitele by se měl odvíjet od důležitosti nabízeného produktu, či služby. Elektřina a její kontinuální dodávka jsou pro spotřebitele zcela jistě důležité, neboť se jedná o produkt každodenní potřeby, a proto by měl být spotřebitel v dané oblasti informovaný a v rozumné míře také pozorný a opatrný.
- [11] Ačkoliv je trh s energiemi pro běžného spotřebitele komplikovaný a nepřehledný, orientuje se v něm alespoň na základní úrovni, a to i díky médiím, jimiž je upozorňován na nekalé obchodní praktiky některých obchodníků s elektřinou.
- [12] Správní orgán má za to, že popsané jednání obviněného je v rozporu s požadavky odborné péče, kdy touto se podle § 2 odst. 1 písm. p) zákona o ochraně spotřebitele 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. Uzavře-li obviněný s odběratelem v postavení spotřebitele smlouvu, v rámci které se zaváže k určitému plnění, měl by dbát na to, aby také v souladu se smlouvou postupoval. V daném případě měl obviněný dodržet sjednanou garantovanou cenu za dodávku elektřiny, ke které se zavázal.
- [13] Správní orgán ze shromážděných podkladů dospěl k závěru, že zákazník s ohledem na podmínky uzavřené smlouvy a zejména s ohledem na obsah dodatku ke smlouvě, která zákazníkovi zaručovala fixaci ceny produktu a její snížení o 5 % po celou dobu trvání smlouvy, nabytí přesvědčení, že se cena dodávané elektřiny po dobu trvání smlouvy nemění. Tento názor zákazníkovi potvrdil i zaměstnanec obviněného.

- [14] K samotné nekalosti obchodní praxe postačí pouhá způsobilost podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, přičemž již není rozhodné, zda bylo chování spotřebitele skutečně ovlivněno. Skutečnost, že k samotné změně ceny silové elektřiny v závěru nedošlo a zákazníkovi byla vyúčtována cena silové elektřiny v souladu s původním produktem, tedy fixně stanovenou cenou, nemá vliv na posouzení projednávané věci, jako nekalé obchodní praxe.
- [15] Obviněný svým jednáním, když dne 27. ledna 2022 oznámil zákazníkovi, že se mu cena elektřiny od 1. března 2022 zvyšuje, donutil zákazníka změnit jeho ekonomické chování, když 18. února 2022 smlouvu vypověděl a přešel k jinému dodavateli energií, byť měl cenu elektřiny smluvně zajištěnu do 2. prosince 2023.
- [16] S ohledem na výše uvedené lze konstatovat, že obviněný svým jednáním uvedeným ve výroku tohoto příkazu naplnil formální znaky přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, když vůči zákazníkovi porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik. Správní orgán má za to, že jednání obviněného naplnilo rovněž znaky materiální stránky přestupku, neboť v jeho jednání lze sledovat společenskou škodlivost, spočívající v porušení zájmu společnosti na ochraně práva spotřebitelů před nekalým jednáním obchodníků, kteří pomocí takových praktik nutí měnit ekonomické chování zákazníků, když nechťejí plnit závazky plynoucí z uzavřené smlouvy, které jsou pro ně nevýhodné.
- [17] Podle 24 odst. 17 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele lze za přestupek podle § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona uložit pokutu až do výše 5 000 000 Kč.
- [18] Při stanovení výše uložené pokuty správní orgán přihlédl k tomu, že obviněný byl již v minulosti uznán vinným ze spáchání dvou přestupků rozhodnutím č. j. 07677-9/2021-ERU ze dne 14. února 2021 pro porušení § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, za které mu byla uložena úhrnná pokuta ve výši 5 000 Kč, dále uznán vinným ze spáchání tří obdobných přestupků příkazem č. j. 09296-12/2022-ERU ze dne 13. července 2022, za které mu byla uložena úhrnná pokuta ve výši 20 000 Kč a uznán vinným ze spáchání přestupku příkazem č. j. 16369-2/2022-ERU ze dne 20. října 2022 z přestupku podle § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona, za který mu byla uložena pokuta ve výši 3 000 Kč. Tato skutečnost z hlediska hodnocení osoby obviněného vedla ke zvýšení ukládané pokuty.
- [19] Jako významnou polehčující okolnost vyhodnotil správní orgán skutečnost, že obviněný zákazníkovi v konečném vyúčtování zúčtoval služby za sdružené služby dodávky elektřiny za původní smluvně sjednanou cenu.
- [20] Z úřední činnosti správní orgán zjistil, že se jednalo o ojedinělý případ, který skutečně mohl být způsoben administrativní chybou. Nejde tedy o systémový problém, který by vedl k plošnému porušování smluvních ujednání mezi obviněným a zákazníkem v oblasti fixace cen elektřiny. Tuto skutečnost správní orgán vyhodnotil jako okolnost polehčující.
- [21] I přes zmiňované významné polehčující okolnosti dospěl správní orgán k závěru, že nebyly naplněny zákonné podmínky podmíněného upuštění od správního trestu, podle § 42, upuštění od uložení správního trestu, podle § 43 a mimořádného snížení výměry pokuty podle § 44 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [22] Správní orgán k výši uložené pokuty uvádí, že se jedná o pokutu, která nepřesahuje 1 % z maximální zákonné výše pokuty. Vzhledem k tomu, že obviněnému byla uložena pokuta u samé spodní hranice zákonného rozpětí pokuty, nelze v případě správního trestání právnické osoby uvažovat o tom, že by taková výše pokuty mohla mít na obviněného likvidační dopad. Zároveň správní orgán poznamenává, že pokuta byla uložena v souladu s § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi Úřadu v obdobných nebo shodných případech.

Poučení

Proti tomuto příkazu lze podle ust. § 150 odst. 3 správního řádu podat odpor ve lhůtě 8 dnů od jeho doručení, a to jeho podáním Energetickému regulačnímu úřadu. Lhůta pro podání odporu se počítá ode dne následujícího po doručení příkazu, nejpozději však po uplynutí desátého dne ode dne, kdy byl nedoručený a uložený příkaz připraven k vyzvednutí.

Mgr. Jaroslav Hausknecht, v. r.

oprávněná úřední osoba
odbor sankčních řízení

Obdrží: Společnost Pražská plynárenská, a.s.