

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Sp. zn. OSR-14387/2022-ERU
Č. j. 14387-21/2022-ERU

V Ostravě dne 16. května 2023

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, a podle ust. § 23b odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, ve správním řízení vedeném pod sp. zn. OSR-14387/2022-ERU, zahájeném dne 6. září 2022 z moci úřední podle ust. § 78 a § 88 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“), v návaznosti na ust. § 46 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), s obviněným z přestupků, kterým je

společnost **ARMEX ENERGY a.s.**,

se sídlem Folknářská 1246/21, Děčín II-Nové Město, 405 02 Děčín, IČO: 272 66 141,

práv. zast. [REDAKCE], advokátem, ev. č. [REDAKCE],

CÍSAŘ, ČESKA, SMUTNÝ s.r.o., advokátní kancelář, se sídlem Hvězdova 1716/2, 140 00 Praha,

ve věci podezření ze spáchání 2 pokračujících přestupků podle ust. § 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“), 3 přestupků podle ust. § 91 odst. 5 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 účinném do 26. června 2022 (dále jen „energetický zákon ve znění účinném do 26. června 2022“), 9 přestupků podle ust. § 91 odst. 5 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 účinném do 9. srpna 2022 (dále jen „energetický zákon ve znění účinném do 9. srpna 2022“), a 3 přestupků podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022, rozhodl

takto:

I.

Obviněný z přestupků, společnost ARMEX ENERGY a.s., se sídlem Folknářská 1246/21, Děčín II-Nové Město, 405 02 Děčín, IČO: 272 66 141 (dále jen „účastník řízení“), **se uznává vinným ze spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele** kterého se dopustil tím, že jakožto prodávající **55 dílčími útoky** v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s ust. § 4 odst. 1 věty první téhož zákona užil nekalou obchodní praktiku, když

- i) dne 9. října 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektrina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektrina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 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 účinném do 31. prosince 2021 (dále jen „energetický zákon“), i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE] ze dne 27. dubna 2020, v rámci které byl sjednán produkt „548_P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 579 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;

- ii) dne 9. října 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ze dne 19. února 2019, v rámci které byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 770 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;
- iii) dne 9. října 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ze dne 12. září 2019, v rámci které byl sjednán produkt „550 P DO FIX 24M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 640 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;
- iv) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 30. dubna 2021, v rámci které byl sjednán produkt „E_HOME_Retence II_24M“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 999 Kč/MWh bez DPH do 1. června 2023;
- v) dne 9. října 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným

v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ze dne 4. ledna 2019, v rámci které byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 750 Kč/MWh bez DPH do 30. dubna 2022;

- vi) dne 9. října 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 27. září 2020, v rámci které byl sjednán produkt „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 519 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 406 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 31. ledna 2024;
- vii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 29. ledna 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL N“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 799 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 299 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 29. listopadu 2022;
- viii) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 14. října 2020, v rámci které byl sjednán produkt „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 494 Kč/MWh bez DPH do 1. prosince 2023;
- ix) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém

vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 16. března 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED], v rámci kterého byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 750 Kč/MWh bez DPH do 14. června 2024;

- x) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDACTED], odběrné místo elektřiny EAN [REDACTED], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 8. června 2016 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED], v návaznosti na který byla spotřebitelce oznámena fixní obchodní cena za silovou elektřinu ve výši 1 799 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 199 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 31. prosince 2021;
- xi) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDACTED], odběrné místo plynu EIC [REDACTED], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 2. června 2016 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED], v návaznosti na který byla spotřebitelce oznámena fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 809 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;
- xii) dne 9. října 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDACTED], odběrné místo plynu EIC [REDACTED], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED] ze dne 17. dubna 2020, v rámci které byl sjednán produkt „550_P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 640 Kč/MWh bez DPH do 27. dubna 2022;
- xiii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDACTED], odběrné místo plynu EIC [REDACTED], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém

vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE] ze dne 19. prosince 2019, v rámci které byl sjednán produkt „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 640 Kč/MWh bez DPH do 31. října 2022;

- xiv) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 18. září 2018 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v návaznosti na který byla spotřebitelce oznámena fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 660 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;
- xv) dne 25. února 2022 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně ceny a produktových podmínek“ ze dne 24. února 2022, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 1. dubna 2022 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „ELEKTRINA 1R“ (pro distribuční sazbu D02d cena elektřiny ve výši 4 500 Kč/MWh bez DPH) a poučil jej o možnosti vypovědět smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 4 energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 2. března 2021, v rámci které byl sjednán produkt „177_E“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 499 Kč/MWh bez DPH do 1. listopadu 2022;
- xvi) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ze dne 19. února 2019, v rámci které byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 770 Kč/MWh bez DPH do 30. dubna 2023;
- xvii) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny

ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 30. září 2020, v rámci které byl sjednán produkt „159 E HOME FIX CENY 12M I“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 469 Kč/MWh bez DPH do 1. února 2022;

- xviii) dne 9. října 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 22. září 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu, v rámci kterého byla sjednána fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 730 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;
- xix) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 21. července 2020, v rámci které byl sjednán produkt „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 799 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 299 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 31. května 2023;
- xx) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 10. května 2021 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „158_E“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 499 Kč/MWh bez DPH do 30. června 2023;
- xxi) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5

energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 26. května 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „550_P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 729 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;

- xxii) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 16. března 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 750 Kč/MWh bez DPH do 31. srpna 2024;
- xxiii) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE] ze dne 26. června 2018, v rámci které byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 650 Kč/MWh bez DPH do 15. února 2022;
- xxiv) dne 9. října 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 13. října 2020, v rámci které byl sjednán produkt „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 519 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 406 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 1. února 2024;
- xxv) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny

ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 6. ledna 2020, v rámci které byl sjednán produkt „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 590 Kč/MWh bez DPH do 31. března 2023;

- xxvi) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 22. června 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „158_E“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 499 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;
- xxvii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 22. června 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „550_P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 719 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;
- xxviii) dne 9. října 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 22. července 2019 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu, v rámci kterého byla sjednána fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 600 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;
- xxix) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem

řízení uzavřený Dodatek ze dne 18. května 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „158_E“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 699 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 489 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 31. prosince 2022;

- xxx) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 18. května 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci které byl sjednán produkt „550_P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 719 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;
- xxxii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ze dne 23. dubna 2018, v rámci které byl sjednán produkt „591 P P0 TGI FIX 36M“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 650 Kč/MWh bez DPH do 31. ledna 2023;
- xxxiii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 16. prosince 2019, v rámci které byl sjednán produkt „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 799 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 199 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 2. března 2022;
- xxxiiii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu

ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 19. března 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 750 Kč/MWh bez DPH do 21. července 2022;

- xxxiv) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE] ze dne 16. prosince 2019, v rámci které byl sjednán produkt „548 P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 620 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;
- xxxv) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 13. srpna 2019 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 750 Kč/MWh bez DPH do 27. května 2022;
- xxxvi) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE] ze dne 2. prosince 2020, v rámci které byl sjednán produkt „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 682 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 068 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 2. července 2024;
- xxxvii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny

ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE] ze dne 25. listopadu 2019, v rámci které byl sjednán produkt „177_E“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 469 Kč/MWh bez DPH do 3. října 2024;

- xxxviii) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 8. července 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „550_P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 699 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;
- xxxix) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 29. října 2018 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE], v návaznosti na který byla spotřebiteli oznámena fixní obchodní cena za silovou elektřinu ve výši 1 499 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 049 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 31. prosince 2022;
- xl) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 29. října 2018 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v návaznosti na který byla spotřebiteli oznámena fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 729 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2022;
- xli) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny

ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 23. dubna 2021 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „158_E“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 499 Kč/MWh bez DPH do 30. června 2023;

- xlii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 31. července 2019 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byla sjednána fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 719 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;
- xliii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE] ze dne 6. května 2021, v rámci které byl sjednán produkt „550_P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 719 Kč/MWh bez DPH do 31. května 2023;
- xliv) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ze dne 4. ledna 2018, v rámci které byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 600 Kč/MWh bez DPH do 23. března 2022;
- xlv) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek

ze dne 24. července 2019 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byla sjednána fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 729 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;

- xlvi)** v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu ze dne 5. října 2018, v rámci které byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 750 Kč/MWh bez DPH do 17. května 2022;
- xlvii)** v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 27. září 2020, v rámci které byl sjednán produkt „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 494 Kč/MWh bez DPH do 29. února 2024;
- xlviii)** v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 7. září 2020 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „550_P“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 729 Kč/MWh bez DPH do 24. srpna 2023;
- xl ix)** v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 25. července 2019 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci

kterého byla sjednána fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 709 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;

- i) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 27. června 2019 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byla sjednána fixní obchodní cena za odebraný plyn ve výši 710 Kč/MWh bez DPH do 31. prosince 2021;
- ii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 27. listopadu 2019, v rámci které byl sjednán produkt „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, který garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 590 Kč/MWh bez DPH do 2. května 2023;
- iii) v říjnu 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE] ze dne 27. září 2018, v rámci které byl sjednán produkt „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 650 Kč/MWh bez DPH do 28. listopadu 2022;
- iiii) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 13. srpna 2019 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL N“, který

garantoval fixní obchodní cenu za silovou elektřinu ve výši 1 799 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 299 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu do 26. ledna 2022;

- liv) v říjnu 2021 zaslal spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo plynu EIC [REDAKCE], prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitelky a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro její odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena zemního plynu je stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém vnitrodenním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl jí možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil ji o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daná spotřebitelka měla s účastníkem řízení uzavřený Dodatek ze dne 9. května 2019 ke Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE], v rámci kterého byl sjednán produkt „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“, který garantoval fixní obchodní cenu za odebraný plyn ve výši 790 Kč/MWh bez DPH do 30. listopadu 2021;
- lv) dne 9. října 2021 zaslal spotřebiteli panu [REDAKCE], odběrné místo elektřiny EAN [REDAKCE], prostřednictvím e-mailové zprávy „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, které obsahovalo mj. informaci o tom, že účastník řízení ukončuje stávající energetický produkt spotřebitele a s účinností od 15. listopadu 2021 mění pro jeho odběrné místo produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ (cena elektřiny je stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s.), nabídl mu možnost změnit tento nový produkt na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, a poučil jej o možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ve smyslu ust. § 11a odst. 5 energetického zákona i přes to, že daný spotřebitel měl s účastníkem řízení uzavřenou Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 12. prosince 2018, v rámci které byla sjednána fixní obchodní cena za silovou elektřinu ve výši 1 499 Kč/MWh bez DPH do 15. ledna 2022;

čímž účastník řízení postupoval v rozporu s požadavky odborné péče a zároveň tímto svým jednáním mohl podstatně narušit ekonomické chování dotčených spotřebitelů, které vystavil zdanlivé volbě mezi odběrem elektřiny/plynu za vyšší cenu nebo ukončením smluvního závazku.

II.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustil tím, že 5 dílčími útoky jakožto prodávající užil v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele a ust. § 4 odst. 3 věty druhé téhož zákona ve spojení s ust. písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu agresivní obchodní praktiku, neboť

- i) po spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo EIC [REDAKCE], požadoval za období od 1. prosince 2021 do 16. prosince 2021 platbu za sdružené služby dodávky plynu, které jí účastník řízení dodal i přes to, že si je od něj spotřebitelka neobjednala, a to prostřednictvím faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 31. prosince 2021 vystavené za období od 5. května 2021 do 16. prosince 2021;
- ii) po spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], požadoval za období od 1. prosince 2021 do 27. prosince 2021 platbu za sdružené služby dodávky elektřiny, které jí účastník řízení dodal i přes to, že si je od něj spotřebitelka neobjednala, a to prostřednictvím faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 15. ledna 2022 vystavené za období od 15. září 2021 do 27. prosince 2021;
- iii) po spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo EIC [REDAKCE], požadoval za období od 1. prosince 2021 do 27. prosince 2021 platbu za sdružené služby dodávky plynu, které jí účastník řízení dodal i přes to, že si je od něj spotřebitelka neobjednala, a to prostřednictvím faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 11. ledna 2022 vystavené za období od 21. dubna 2021 do 27. prosince 2021;

- iv) po spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], požadoval za období od 1. prosince 2021 do 22. prosince 2021 platbu za sdružené služby dodávky elektřiny, které jí účastník řízení dodal i přes to, že si je od něj spotřebitelka neobjednala, a to prostřednictvím faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 15. ledna 2022 vystavené za období od 23. září 2021 do 22. prosince 2021;
- v) po spotřebitelce paní [REDAKCE], odběrné místo EIC [REDAKCE], požadoval za období od 1. prosince 2021 do 22. prosince 2021 platbu za sdružené služby dodávky plynu, které jí účastník řízení dodal i přes to, že si je od něj spotřebitelka neobjednala, a to prostřednictvím faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 11. ledna 2022 vystavené za období od 18. srpna 2021 do 22. prosince 2021.

III.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb v elektroenergetice, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb“), neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákaznici paní [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 20. ledna 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákaznici zaslal až dne 22. února 2022, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 7. února 2022.

IV.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace panu [REDAKCE] písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny do odběrného místa EAN [REDAKCE] (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 17. března 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace panu [REDAKCE] zaslal až dne 11. dubna 2022, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 1. dubna 2022.

V.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, jelikož nevypořádal do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace (reklamace doručena dne 17. března 2022), která byla účastníkem řízení posouzena jako oprávněná, rozdíl v platbách zákazníka pana [REDAKCE], odběrné místo EAN [REDAKCE], způsobený nesprávným vyúčtováním dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), když účastník řízení vypořádal rozdíl v platbách až dne 11. května 2022 (poukázání částky na bankovní účet pana [REDAKCE]), ačkoliv měl povinnost jej vypořádat nejpozději dne 18. dubna 2022.

VI.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka – společnosti MASSAG, a.s., se sídlem Opavská 272/2, 743 01 Bílovec, IČO: 000 10 367 (dále jen „MASSAG, a.s.“), odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 29. června 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 14. července 2022.

VII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka – společnosti MASSAG, a.s., odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 29. června 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 14. července 2022.

VIII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka – společnosti MASSAG, a.s., odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 29. června 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 14. července 2022.

IX.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka – společnosti MASSAG, a.s., odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 29. června 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 14. července 2022.

X.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka – společnosti MASSAG, a.s., odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 29. června 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 14. července 2022.

XI.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka – společnosti MASSAG, a.s., odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 14. července 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 29. července 2022.

XII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka – společnosti MASSAG, a.s., odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 14. července 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 29. července 2022.

XIII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníka – společnosti MASSAG, a.s., odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 14. července 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 29. července 2022.

XIV.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s elektřinou č. 141533219, tj. obchodník s elektřinou, v rozporu s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi – společnosti MASSAG, a.s., odběrné místo EAN [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 14. července 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi nezaslal, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 29. července 2022.

XV.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s plynem č. 241533220, tj. obchodník s plynem, v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky č. 545/2006 Sb., o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb v plynárenství, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb“), neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákaznici paní [REDAKCE], odběrné místo EIC [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 17. ledna 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákaznici zaslal až dne 12. února 2022, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 1. února 2022.

XVI.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s plynem č. 241533220, tj. obchodník s plynem, v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, jelikož nevypořádal do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace (reklamace doručena dne 17. ledna 2022), která byla účastníkem řízení posouzena jako oprávněná, rozdíl v platbách zákaznice paní [REDAKCE], odběrné místo EIC [REDAKCE], způsobený nesprávným vyúčtováním dodávky plynu (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), když účastník řízení vypořádal rozdíl v platbách až dne 4. března 2022 (poukázání částky na bankovní účet zákaznice), ačkoliv měl povinnost jej vypořádat nejpozději dne 16. února 2022.

XVII.

Účastník řízení se uznává vinným ze spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022, kterého se dopustil tím, že jakožto držitel licence na obchod s plynem č. 241533220, tj. obchodník s plynem, v rozporu s ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, když nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, neboť nezaslal do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace zákazníkovi panu [REDAKCE], odběrné místo EIC [REDAKCE], písemné vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu (faktura – daňový doklad č. [REDAKCE]), doručené účastníkovi řízení dne 25. ledna 2022, jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamace zákazníkovi zaslal až dne 26. února 2022, ačkoliv měl povinnost jej zaslat nejpozději dne 9. února 2022.

XVIII.

Podle ust. § 91 odst. 15 písm. b) energetického zákona ve znění účinném do 9. srpna 2022 se účastníkovi řízení za spáchání výše uvedených přestupků ukládá **úhrnná pokuta ve výši**

4 830 000 Kč (slovy: čtyři miliony osm set třicet tisíc korun českých),

kteřá je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 11723.

XIX.

Podle ust. § 95 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky ve spojení s ust. § 79 odst. 5 správního řádu a ust. § 6 odst. 1 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, ve znění pozdějších předpisů, se účastníkovi řízení ukládá povinnost uhradit **náklady řízení ve výši paušální částky**

1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých).

Náklady řízení jsou splatné do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Energetického regulačního úřadu vedený u České národní banky, č. ú. 19-2421001/0710, variabilní symbol 11723.

Odůvodnění

I. Zjištění předcházející správnímu řízení

- [1] Správní řízení bylo zahájeno na základě výsledků šetření Energetického regulačního úřadu (dále také „ERÚ“ či „správní orgán“) vedených pod sp. zn. 11109/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), 11110/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), 11111/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), 11113/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), 11114/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), 11120/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 13339/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 13738/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED]), [REDACTED], 13785/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 13860/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 13861/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 14837/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 16010/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 16371/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 16612/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 18222/2021-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 01431/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 01965/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 02678/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 03676/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 03796/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 04331/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 06235/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 09258/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 09742/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]), [REDACTED], 08290/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED]) a 14372/2022-ERU (MASSAG, a.s.), a dále na základě posouzení podkladů obsažených ve správních spisech sporných řízení sp. zn. OSS-02611/2022-ERU ([REDACTED], nar. [REDACTED], bytem [REDACTED])

), OSS-08543/2022-ERU (, nar. ,
bytem ,
nar. , bytem , OSS-08668/2022-ERU (,
(, nar. , bytem ,
OSS-09373/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-09515/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-09517/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-09613/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-09855/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-09890/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-10036/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-10089/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-10396/2022-ERU (,
nar. , bytem ,
OSS-10480/2022-ERU (, nar. ,
OSS-10608/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-10817/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(, OSS-11715/2022-ERU (, nar. ,
bytem , OSS-11716/2022-ERU (,
a OSS-12878/2022-ERU (, nar. , bytem ,
(,). Z těchto spisů vyplynulo, že se účastník řízení mohl dopustit výše uvedených
vytýkaných přestupků.

II. Průběh správního řízení

- [2] Dne 5. září 2022 správní orgán převzal do správního spisu sp. zn. OSR-14387/2022-ERU výše uvedené spisy a výpisy ze systému operátora trhu, společnosti OTE, a.s., se sídlem Sokolovská 192/79, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO: 26463318 (dále jen „operátor trhu“) – Historie služeb k odběrným místům EIC , EAN , EAN , EIC , EAN , EIC , EIC , EAN , EIC , EIC , EAN , EAN , EIC , EAN , EAN , EAN , o čemž vyhotovil téhož dne Záznam o vložení do spisu, č. j. 14387-2/2022-ERU.
- [3] Po vyhodnocení všech zjištěných skutečností zahájil ERÚ podle ust. § 78 a ust. § 88 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky v návaznosti na ust. § 46 správního řádu s účastníkem řízení společné správní řízení sp. zn. OSR-14387/2022-ERU z moci úřední. Oznámení o zahájení správního řízení ze dne 6. září 2022, č. j. 14387-3/2022-ERU, bylo účastníku řízení doručeno téhož dne. Prostřednictvím oznámení o zahájení správního řízení byl účastník řízení současně poučen o právu podat návrhy na doplnění řízení ve smyslu ust. § 36 správního řádu a o možnosti požádat o nařízení ústního jednání ve smyslu ust. § 80 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky, je-li to nezbytné k uplatnění jeho práv.
- [4] Dne 19. září 2022 obdržel správní orgán základní vyjádření účastníka řízení, který současně požádal o zaslání kopie správního spisu. Kopii spisu společně s Vyrozuměním o možnosti vyjádřit se k podkladům rozhodnutí a doložit majetkové poměry, č. j. 14387-6/2022-ERU, zaslal správní orgán účastníkovi řízení dne 20. září 2022. V tomto přípise ERÚ informoval účastníka řízení v souladu s ust. § 36 odst. 3 správního řádu o možnosti vyjádřit se k podkladům rozhodnutí před vydáním rozhodnutí ve věci. Zároveň bylo účastníku řízení sděleno, co je považováno za podklady rozhodnutí, a byla mu dána možnost doložit správnímu orgánu doklady svědčící o jeho aktuálních majetkových poměrech, a to vše do 30 kalendářních dnů od doručení přípisu. Vyrozumění bylo účastníku řízení

doručeno dne 22. září 2022. Lhůta pro vyjádření se k podkladům rozhodnutí byla po převzetí právního zastoupení účastníka řízení advokátem prodloužena do 21. listopadu 2022.

- [5] Dne 21. listopadu 2022 bylo správnímu orgánu doručeno vyjádření účastníka řízení (včetně příloh evidováno pod č. j. 14387-10/2022-ERU a 14387-11/2022-ERU), které mj. obsahovalo žádost o nařízení ústního jednání. Svě vyjádření účastník řízení následně doplnil dne 24. listopadu 2022 (č. j. 14387-12/2022-ERU) a dne 30. listopadu 2022 (č. j. 14387-13/2022-ERU).
- [6] Dne 23. února 2023 vložil správní orgán do správního spisu podklady týkající se předpokládané spotřeby plynu v odběrných místech společnosti TRITON INVEST, a.s., o čemž téhož dne vyhotovil Záznam o vložení do spisu, č. j. 14387-14/2022-ERU.
- [7] Dne 23. února 2023 správní orgán rovněž opětovně vyznaměl účastníka řízení o možnosti vyjádřit se k podkladům rozhodnutí a doložit majetkové poměry, a to do 10 kalendářních dnů ode dne doručení přípisu č. j. 14387-15/2022-ERU. Účastník řízení se k tomuto vyznamění nevyjádřil.
- [8] Dne 25. dubna 2023 rozhodl správní orgán usnesením č. j. 14387-16/2022-ERU o zamítnutí žádosti o nařízení ústního jednání, jelikož neshledal, že by nařízení ústního jednání bylo nezbytné pro uplatnění práv účastníka řízení. Účastník řízení podal dne 9. května 2023 proti uvedenému usnesení rozklad.
- [9] Dne 25. dubna 2023 rozhodl správní orgán usnesením č. j. 14387-17/2022-ERU o vyloučení části správního řízení týkající se podezření ze spáchání 3 přestupků podle ust. § 91 odst. 1 písm. l) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 (dále všechna rozhodná znění také jen „energetický zákon“), kterých se měl účastník řízení dopustit tím, že ve vztahu k odběrným místům společnosti TRITON INVEST, a.s., IČO: 253 42 363, při uplatňování zálohových plateb za dodávky elektřiny/plynu nestanovil jejich výši nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby elektřiny/plynu v následujícím zúčtovacím období.
- [10] Dne 26. dubna 2023 zaslal správní orgán účastníku řízení Vyznamění o vyloučení skutků ze společného řízení, Oznámení o změně právní kvalifikace a upřesnění předmětu řízení, Vyznamění o možnosti vyjádřit se a doložit aktuální majetkové poměry, č. j. 14387-18/2022-ERU, kterým účastníka řízení informoval o vydaném usnesení č. j. 14387-17/2022-ERU, kterým byly výše popsané skutky vyloučeny k samostatnému projednání a dále mu oznámil změnu právní kvalifikace skutků uvedených pod body IV.) a XIV.) oznámení o zahájení správního řízení ze dne 6. září 2022, č. j. 14387-3/2022-ERU, kdy tímto postupem došlo ke změně právní kvalifikace ohledně posouzení splnění podmínek pokračování v přestupku podle ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, kdy vytýkané přestupky podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (vyřízení reklamace pana [redacted]) a ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (vyřízení reklamace paní [redacted]) správní orgán nově považuje za samostatné přestupky. Přípisem č. j. 14387-18/2022-ERU došlo rovněž k dílčímu upřesnění předmětu řízení, kdy změny se týkaly především dílčích administrativních pochybení uvedených v původním oznámení č. j. 14387-3/2022-ERU a zpřesnění vymezení skutků účastníka řízení. Účastník řízení byl zároveň opětovně poučen o možnosti vyjádřit se k podkladům rozhodnutí a ke svým aktuálním majetkovým poměrům, a to do 15 dnů ode dne doručení předmětného přípisu. V reakci na tento přípis se účastník řízení dne 11. května 2023 opětovně vyjádřil ke svým majetkovým poměrům, kdy pouze odkázal na svou účetní závěrku za rok 2021 uveřejněnou ve sbírce listin obchodního rejstříku.
- [11] Správní orgán s ohledem na průběh správního řízení a v souladu s ust. § 3 správního řádu dospěl k závěru, že veškeré podklady, které měl k dispozici pro vedení správního řízení a následně 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. Jelikož rozklad proti usnesení o zamítnutí žádosti o nařízení ústního jednání nemá odkladný účinek a správní orgán považuje rozkladové námítky za nedůvodné, přistoupil k vydání tohoto rozhodnutí.

III. Popis skutkového stavu

- [12] Účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141533219 s termínem zahájení výkonu licencované činnosti od 2. dubna 2015 a dále držitelem licence na obchod s plynem č. 241533220 s termínem zahájení výkonu licencované činnosti rovněž od 2. dubna 2015.

Zákaznice ██████████

- [13] Paní ██████████ (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení dne 27. dubna 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████ (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „548 P“. Ve smlouvě v části cenové a platební podmínky je uvedena cena za odebraný zemní plyn 579 Kč/MWh bez DPH a podle cenového ujednání k OM „[c]ena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu“.
- [14] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. leden 2021, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákaznice. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců od počátku dodávky.
- [15] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích. V dokumentu „Předsmluvní informace ARMEX ENERGY, a.s. pro osoby v postavení spotřebitele při dodávkách elektřiny a plynu domácnostem“ ze dne 30. listopadu 2016 (dále jen „předsmluvní informace 2016“), se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu.“ Obdobné ujednání obsahují i Obchodní podmínky ARMEX ENERGY, a.s. pro dodávky elektřiny a plynu domácnostem a maloodběratelům, ze dne 31. května 2018, účinné od 1. července 2018 (dále jen „VOP 2018“), které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [16] Dne 9. října 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna

nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

- [17] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [18] Zákaznice na předmětné oznámení účastníka řízení reagovala nejdříve nesouhlasem a následně odstoupením od smlouvy, které bylo účastníku řízení doručeno dne 3. listopadu 2021. Účastník řízení potvrdil přijetí odstoupení od smlouvy dne 1. prosince 2021 a zákaznici upozornil na nutnost zajistit si nového dodavatele ode dne 17. prosince 2021. Účastník řízení následně dne 31. prosince 2021 vystavil konečnou fakturu za sružené služby dodávky zemního plynu č. 1210078894, kterou zákaznici vyúčtoval spotřebu plynu za období od 5. května 2021 do 16. prosince 2021. Ode dne 15. listopadu 2021 byla vyúčtována jednotková cena za dodávku komodity 2 503,26 Kč/MWh bez DPH.

Zákazník [REDACTED]

- [19] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 19. února 2019 Smlouvu o sružených službách dodávky plynu č. [REDACTED] (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 36 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 770.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [20] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. leden 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.
- [21] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“ V dokumentu „Předsmluvní informace ARMEX ENERGY, a.s. pro osoby v postavení spotřebitele při dodávkách elektřiny a plynu domácnostem“ ze dne 31. května 2018 (dále jen „předsmluvní informace 2018“), se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději

30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „*Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.*“

- [22] Dne 9. října 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [23] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [24] Zákazník na předmětné oznámení účastníka řízení reagoval odstoupením od smlouvy, k dodávce plynu za změněných cenových podmínek tedy nedošlo.

Zákaznice [REDACTED]

- [25] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení dne 12. září 2019 Smlouvu o sružených službách dodávky plynu (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „550 P DO FIX 24M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „*Cenové ujednání k OM: Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná od počátku dodávky do uplynutí sjednané doby smlouvy. Cena za odebraný zemní plyn: 640 Kč/MWh bez DPH.*“ V části „Změna pevné ceny (a případně cenového produktu)“ je uvedeno: „*Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu, je neměnná (dále jen Pevná cena) vždy pouze po určitou dobu (dále jen Období Pevné ceny) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou vyšší Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období pevné ceny. První Období Pevné ceny činí 12 měsíců od zahájení dodávek dle této smlouvy. Novou vyšší Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního období Pevné ceny. Případně nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení č. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníku oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníku nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání smlouvy.*“ Před uplynutím prvního období

pevné ceny zákaznice neobdržela od účastníka řízení oznámení o nové pevné ceně nebo novém období pevné ceny, ujednaná pevná cena 640 Kč/MWh bez DPH tedy platila i pro rok 2021.

- [26] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. leden 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákaznice. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 24 měsíců od počátku dodávky.
- [27] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích. V dokumentu „předsmuvní informace 2018“, se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [28] Dne 9. října 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [29] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [30] Zákaznice na předmětné oznámení účastníka řízení reagovala odstoupením od smlouvy, k dodávce plynu za změněných cenových podmínek tedy nedošlo.

Zákazník [REDACTED]

- [31] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 30. dubna 2021 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny. Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „E_HOME_Retence II_24M“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 24 měsíců od počátku dodávky, VT: 999.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [32] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 2. červen 2021, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 24 měsíců.
- [33] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“
- [34] Zákazník dále uzavřel s účastníkem řízení dne 4. ledna 2019 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu. Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 36 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 750.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [35] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. květen 2019, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.
- [36] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky plynu bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“
- [37] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smluv, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [38] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval

o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo pouze zákazníkova odběrného místa elektřiny EAN [REDACTED].

[39] Dne 9. října 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo pouze zákazníkova odběrného místa plynu EIC [REDACTED].

[40] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[41] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil, nicméně od smluv neodstoupil a byl mu u obou odběrných míst nastaven produkt „Bonus elektřina/plyn s roční úsporou“ s účinností od 15. listopadu 2021.

Zákazník [REDACTED]

[42] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 27. září 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 36 měsíců od počátku dodávky ve výši VT: 1519.00 Kč/MWh bez DPH ...; NT: 1406.00 Kč/MWh bez DPH“.

[43] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 1. únor 2021, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

- [44] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“
- [45] V dokumentu „předsmluvní informace 2018“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [46] Dne 9. října 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákazník informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazník, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazník podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [47] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazník uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 999 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu.
- [48] Uvedené oznámení ze dne 8. října 2021 bylo podle účastníka řízení odesláno zákazníkovi administrativní chybou, za kterou se zákazníkovi omluvil a zjednal nápravu, a to již 27. října 2021. Zákazník byl rovněž ubezpečen, že u stávající smlouvy nedošlo k žádné změně cenového ujednání a cena je nadále platná dle původních podmínek.

- [49] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 29. srpna 2017 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED]. Dne 29. ledna 2020 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“). Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL N“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 30.11.2020 se na 24 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku elektřiny: cena pro VT: 1799,- Kč/MWh bez DPH, ...; cena pro NT: 1299,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 30.11.2020.“
- [50] V dokumentu „předmluvní informace 2016“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatku, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [51] Dne 13. října 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [52] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 899 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu.

- [53] Uvedené oznámení ze dne 11. října 2021 bylo podle účastníka řízení odesláno zákazníkovi administrativní chybou, za kterou se zákazníkovi omluvil a zjednal nápravu, a to již 12. listopadu 2021. Zákazník byl rovněž ubezpečen, že u stávající smlouvy nedošlo k žádné změně cenového ujednání a cena je nadále platná dle původních podmínek.

Zákaznice ██████████

- [54] Paní ██████████ (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení dne 14. října 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny. Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě elektřiny EAN ██████████ sjednána dodávka elektřiny v produktu „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 36 měsíců od počátku dodávky ve výši VT: 1494.00 Kč/MWh bez DPH“.

- [55] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 2. prosinec 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákaznice. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

- [56] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“

- [57] Zákaznice dále uzavřela s účastníkem řízení dne 30. srpna 2018 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████. Dne 16. března 2020 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“). Podle tohoto dodatku byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 15.06.2021 se na 36 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 750,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 36 měsíců od 15.06.2021.“

- [58] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny i dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ A v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [59] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval

o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákaznice.

- [60] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákaznice uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [61] Zákaznice v návaznosti na oznámení odstoupila od smlouvy o sdružených službách dodávky plynu. Dne 5. dubna 2022 účastník řízení zákaznici informoval, že na základě individuálního posouzení a v rámci zachování dobrých vztahů jí ponechává původní produkt s ceníkem platným dle původních smluvních podmínek, a to v rámci obou smluvních vztahů. V důsledku navrácení produktů vystavil rovněž příslušné opravné daňové doklady (vyúčtování).

Zákaznice [REDACTED]

- [62] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení pro své odběrné místo elektřiny EAN [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED]. Dne 8. června 2016 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Součástí uvedené smlouvy byly Obchodní podmínky ARMEX ENERGY, a. s. pro dodávky elektřiny a zemního plynu domácnostem a maloodběratelům ze dne 11. listopadu 2013, účinné od 1. ledna 2014 (dále jen „VOP 2014“), které V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ v odst. 9. stanovily, že „[j]e-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník písemně neoznámí AE nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, že trvá na jejím ukončení, doba Smlouvy se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla původně sjednána, nejméně však na 12 měsíců, a to i opakovaně. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž „nová cena“) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí AE Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ Poslední oznámení o ceně účastník řízení zákaznici zaslal v listopadu 2019, kdy podle „Oznámení o ceně platné od 1. 1. 2020“ pro odběrné místo EAN [REDACTED] „[p]evná cena za silovou elektřinu pro období od 01.01.2020 do 31.12.2020 činí: 1799 Kč/MWh bez DPH ... ve vysokém tarifu, 1199 Kč/MWh bez DPH ... v nízkém tarifu.“ Novou výši ceny účastník řízení zákaznici neoznámil, uvedené ceny platily tedy i pro rok 2021.
- [63] Zákaznice dále uzavřela s účastníkem řízení pro své odběrné místo plynu EIC [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 2. června 2016 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Součástí uvedené smlouvy byly VOP 2014, které V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ v odst. 9. stanovily, že „[j]e-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník písemně neoznámí AE nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou byla smlouva

uzavřena, že trvá na jejím ukončení, doba Smlouvy se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla původně sjednána, nejméně však na 12 měsíců, a to i opakovaně. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž „nová cena“) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí AE Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ Poslední oznámení o ceně účastník řízení zákazníci zaslal v listopadu 2018, kdy podle „Oznámení o ceně platné od 1. 1. 2019 a o změně smluvních podmínek“ pro odběrné místo EIC [redacted] „[p]evná cena za odebranou komoditu pro období od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2019 činí: 809 Kč/MWh bez DPH“. Novou výši ceny účastník řízení zákazníci neoznámil, uvedené ceny platily tedy i pro roky 2020 a 2021.

- [64] VOP 2014 byly s účinností od 1. ledna 2019 nahrazeny VOP 2018, což bylo zákazníci řádně oznámeno. VOP 2018 v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [65] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníci informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákaznice.
- [66] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákaznice uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 899 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[67] Zákaznice na předmětné oznámení účastníka řízení reagovala nesouhlasem se změnou smluvních podmínek s výhradou odstoupení od smlouvy, který byl účastníku řízení doručen dne 3. listopadu 2021. Účastník řízení tento nesouhlas vyhodnotil jako odstoupení od smluv, které potvrdil dne 10. prosince 2021 a zákaznici upozornil na nutnost zajistit si nového dodavatele ode dne 28. prosince 2021. Účastník řízení následně dne 15. ledna 2022 vystavil konečnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. 1210084700, kterou zákaznici vyúčtoval spotřebu elektřiny za období od 15. září 2021 do 27. prosince 2021, a dne 11. ledna 2022 konečnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. 1210083437, kterou zákaznici vyúčtoval spotřebu plynu za období od 21. dubna 2021 do 27. prosince 2021 (pozn. správního orgánu: v oznámení o zahájení správního řízení ze dne 6. září 2022, č. j. 14387-3/2022-ERU, bylo nevhodně uvedeno, že předmětné faktury byly ze dne 31. prosince 2021, což bylo datum uskutečnění zdanitelného plnění, byť reálně byly vystaveny až v lednu 2022). Ode dne 15. listopadu 2021 byly v obou fakturách vyúčtovány jednotkové ceny za dodávku komodit ve spotových cenách.

Zákazník ██████████

[68] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 17. dubna 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████ (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „550_P“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: *„Cenové ujednání k OM: Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná od počátku dodávky do uplynutí sjednané doby smlouvy. Cena za odebraný zemní plyn: 640 Kč/MWh bez DPH“. V části „Změna pevné ceny (a případně cenového produktu)“ je uvedeno: „Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále jen Pevná cena), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále jen Období Pevné ceny) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období pevné ceny. První Období Pevné ceny činí 24 měsíců od zahájení dodávek dle této smlouvy. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního období Pevné ceny. Případně nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení č. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníkovi oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníkovi nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání smlouvy.“*

[69] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 28. duben 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 24 měsíců.

[70] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích. V dokumentu „předsmuvní informace 2018“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu.“ Obdobně ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou

součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [71] Dne 9. října 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákazník informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníkovi, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníkovi podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [72] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [73] Uvedené oznámení ze dne 8. října 2021 bylo podle účastníka řízení odesláno zákazníkovi administrativní chybou, za kterou se zákazníkovi omluvil a zjednal nápravu, a to již 11. listopadu 2021. Zákazník byl rovněž ubezpečen, že u stávající smlouvy nedošlo k žádné změně cenového ujednání a cena je nadále platná dle původních podmínek.

Zákazník ██████████

- [74] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 19. prosince 2019 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████ (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníkovi v jeho odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 24 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 640.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [75] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. listopad 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákazníkovi. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 24 měsíců.
- [76] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši,

a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“ V dokumentu „předmluvní informace 2018“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

[77] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den před dnem účinnosti těchto změn.

[78] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[79] Zákazník na předmětné oznámení účastníka řízení reagoval odstoupením od smlouvy, k dodávce plynu za změněných cenových podmínek po vystavení opravného vyúčtování nedošlo.

Zákaznice [REDACTED]

[80] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela dne 14. června 2016 s účastníkem řízení pro své odběrné místo plynu EIC [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 18. září 2018 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Součástí uvedené smlouvy byly Obchodní podmínky ARMEX ENERGY, a. s., pro dodávky elektřiny a zemního plynu domácnostem a maloodběratelům, ze dne 4. prosince 2015, účinné od 4. ledna 2016 (dále jen „VOP 2016“), které v čl. „IV. Ukončení smlouvy“ v odst. 13. stanovily, že „[j]e-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník písemně neoznámí Dodavateli nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, že trvá na jejím ukončení, doba

Smlouvy se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla původně sjednána, nejméně však o 12 měsíců, a to i opakovaně. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž Nová cena) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí Dodavatel Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započatím prodloužené doby Smlouvy.“ Poslední oznámení o ceně účastník řízení zákaznici zaslal v listopadu 2020, kdy podle „Oznámení o ceně platné od 01.01.2021“ pro odběrné místo EIC [REDAKCE] „[p]evná cena za odebraný plyn pro období od 01.01.2021 do 31.12.2022 činí: 660,00 Kč/MWh bez DPH“.

- [81] VOP 2016 v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 4. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ VOP 2016 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 9. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanu cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2016 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž Nová cena) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí Dodavatel Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započatím prodloužené doby Smlouvy.“
- [82] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [83] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a malooběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [84] Zákaznice byla dne 15. prosince 2021 účastníkem řízení ujištěna, že na základě individuálního posouzení a v rámci zachování dobrých vztahů jí ponechává původní produkt s ceníkem platným dle dodatku. I přes výše uvedené ujištění účastník řízení vystavil zákaznici dne 31. prosince 2021 fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE] za období od 1. prosince 2020 do 5. prosince 2021, ve kterém byla obchodní složka ceny fakturována za období od 15. listopadu 2021 do 5. prosince 2021 ve výši 2 319,42 Kč/MWh bez DPH (tj. spotová cena). Zákaznice proto uvedené vyúčtování reklamovala, a to dopisem ze dne 13. ledna 2022, který byl účastníku řízení doručen dne 17. ledna 2022. Dne 21. ledna 2022 účastník řízení e-mailem pouze potvrdil přijetí reklamace.

[85] Účastník řízení vystavil dne 12. února 2022 zákaznici opravné vyúčtování za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE], ve kterém opravil cenu za dodávku plynu ve sporném období. Téhož dne zaslal obchodník zákaznici e-mail obsahující vyřízení reklamace. Reklamace nebyla řešena v součinnosti s provozovatelem distribuční soustavy. Dne 4. března 2022 zaslal účastník řízení zákaznici e-mail, ve kterém ji informoval o tom, že zadal příkaz bance k vyplacení přeplatku, téhož dne byla částka rovněž poukázána na bankovní účet zákaznice.

Zákazník [REDAKCE]

[86] Pan [REDAKCE] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 2. března 2021 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny. Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDAKCE] sjednána dodávka elektřiny v produktu „177_E“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cenové ujednání k OM: Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu ve výši VT: 1499,00 Kč/MWh bez DPH“. V části „Změna pevné ceny (a případně cenového produktu)“ je uvedeno: „Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále jen Pevná cena), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále jen Období Pevné ceny) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období Pevné ceny. První Období Pevné ceny činí 12 měsíců od zahájení dodávek dle této smlouvy. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního Období Pevné ceny. Případně nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení čl. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníkovi oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníkovi nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenové produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání smlouvy.“

[87] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 1. červenec 2021. Podle výpisu ze systému operátora trhu byly dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka skutečně zahájeny dne 2. listopadu 2021. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

[88] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích.

[89] Zákazník dále uzavřel s účastníkem řízení dne 19. února 2019 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu. Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC [REDAKCE] sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 36 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 770.00 Kč/MWh bez DPH“.

[90] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. květen 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

[91] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky plynu bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou

dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“

- [92] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smluv, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [93] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo pouze zákazníkova odběrného místa plynu EIC [REDACTED].
- [94] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [95] Zákazník v návaznosti na oznámení zaslal dne 10. listopadu 2021 účastníkovi řízení odstoupení od smluv. Dne 11. prosince 2021 účastník řízení zákazníkovi potvrdil přijetí odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky zemního plynu a současně ho upozornil, že je nutné zajistit si nového dodavatele nejpozději od 1. ledna 2022. Rovněž dne 11. prosince 2021 účastník řízení zákazníkovi sdělil, že jeho odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny je neplatné, jelikož nedošlo ke zvýšení ceny ani ke změně obchodních podmínek.
- [96] Dne 9. prosince 2021 zákazník požádal o provedení mimořádného vyúčtování elektřiny a plynu a k žádosti přiložil fotografie elektroměru a plynoměru ke dni 5. prosince 2021. Dne 10. prosince 2021 účastník řízení zákazníkovi sdělil, že provedení mimořádného vyúčtování plynu je možné až k 31. prosinci 2021.

- [97] Účastník řízení vystavil zákazníkovi dne 15. ledna 2022 konečnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE] za období od 13. března 2021 do 31. prosince 2021, ve kterém byla obchodní složka ceny fakturována za období od 15. listopadu 2021 do 31. prosince 2021 ve výši 2 684,78 Kč/MWh bez DPH (tj. spotová cena).
- [98] Dne 25. února 2022 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně ceny a produktových podmínek“ ze dne 24. února 2022, jímž zákazníka informoval o tom, že došlo ke změně Všeobecných obchodních podmínek, jimiž se řídí jeho smluvní vztah s účastníkem řízení, a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 1. dubna 2022 změněn na produkt „ELEKTRINA 1R“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. Zákazník byl oznámením dále poučen o možnosti v souladu s ust. § 11a odst. 4 energetického zákona bez uvedení důvodu vypovědět smlouvu, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo pouze zákaznickova odběrného místa elektřiny EAN [REDAKCE].
- [99] Přílohou „Oznámení o změně ceny a produktových podmínek“ byly Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také ceník produktu „ELEKTRINA 1R“ účinný od 1. ledna 2022, ve kterém byla pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 4 500 Kč/MWh bez DPH.
- [100] Zákazník se změnou podmínek dodávek elektřiny nesouhlasil, nicméně od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny neodstoupil a byl mu tedy nastaven produkt „ELEKTRINA 1R“ s účinností od 1. dubna 2022. Zvýšená cena za silovou elektřinu byla účastníkem řízení zákazníkovi v období od 1. dubna 2022 do 13. dubna 2022 rovněž vyúčtována fakturou za sdružené služby dodávky elektřiny č. 1220024322 ze dne 22. dubna 2022.

Zákaznice [REDAKCE]

- [101] Paní [REDAKCE] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení dne 30. září 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny. Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě elektřiny EAN [REDAKCE] sjednána dodávka elektřiny v produktu „159 E HOME FIX CENY 12M I“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cenové ujednání k OM: Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu ve výši VT: 1499,00 Kč/MWh bez DPH“. V části „Změna pevné ceny (a případně cenového produktu)“ je uvedeno: „Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále jen Pevná cena), je neměnná vždy pouze po určité době (dále jen Období Pevné ceny) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období Pevné ceny. První Období Pevné ceny činí 12 měsíců od zahájení dodávek dle této smlouvy. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního Období Pevné ceny. Případné nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení čl. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníkovi oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníkovi nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání smlouvy.“
- [102] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 1. únor 2021. Podle výpisu ze systému operátora trhu byly dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákaznice skutečně zahájeny dne 2. února 2021. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců.

- [103] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích.
- [104] Zákaznice dále uzavřela s účastníkem řízení pro své odběrné místo plynu EIC [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu. Dne 22. září 2020 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“). V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 1.1.2021 se na 24 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 730,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou a je platná 24 měsíců od data platnosti dodatku.“
- [105] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny i dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [106] Dne 9. října 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo pouze odběrného místa plynu EIC [REDACTED].
- [107] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede

dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo pouze odběrného místa elektřiny EAN [REDACTED].

- [108] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákaznice uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [109] Zákaznice se změnami nesouhlasila a požadovala ponechání původních produktů, po zamítavém stanovisku účastníka řízení zvolila pro obě odběrná místa produkt Elektřina/plyn bez bonusu, a následně odstoupila od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny a od dodatku ke smlouvě plynu o sdružených službách dodávky plynu. Odstoupení byla účastníku řízení doručena dne 4. listopadu 2021. Účastník řízení dne 8. prosince 2021 potvrdil přijetí odstoupení s upozorněním na nutnost zajistit si nového dodavatele ode dne 23. prosince 2021.
- [110] Účastník řízení vystavil dne 15. ledna 2022 konečnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDACTED], kterou zákaznici vyúčtoval dodávky elektřiny za období od 23. září 2021 do 22. prosince 2021. Za období od 15. listopadu 2021 do 30. listopadu 2021 byla vyúčtována jednotková cena za dodávku komodity 2 999 Kč/MWh bez DPH a za období od 1. prosince 2021 do 22. prosince 2021 podle ceníku elektřiny bez bonusu účinného od 1. prosince 2021 jednotková cena za dodávku komodity 3 899 Kč/MWh bez DPH. Dne 20. ledna 2022 podala zákaznice u účastníka řízení e-mailem reklamaci konečného stavu elektroměru. Provozovatel distribuční soustavy obdržel reklamaci od účastníka řízení dne 26. ledna 2022. Dne 27. ledna 2022 provozovatel distribuční soustavy sdělil účastníku řízení, že reklamaci vyhověl. Dne 22. února 2022 informoval účastník řízení zákaznici, že provozovatel distribuční soustavy vyhodnotil její reklamaci jako oprávněnou, a současně jí zaslal opravnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDACTED], vystavenou dne 22. února 2022, se sníženým konečným stavem elektroměru a spotřebou o 0,025 MWh. Jednotkové ceny za dodávku komodity v jednotlivých fakturačních obdobích zůstaly v opravné faktuře č. [REDACTED] shodné s jednotkovými cenami uvedenými na konečné faktuře č. [REDACTED].
- [111] Účastník řízení vystavil dne 11. ledna 2022 konečnou fakturu za sdružené služby dodávky plynu č. [REDACTED], kterou zákaznici vyúčtoval dodávky plynu za období od 18. srpna 2021 do 22. prosince 2021. Za období od 15. listopadu 2021 do 30. listopadu 2021 byla vyúčtována jednotková cena za dodávku komodity 1 299 Kč/MWh bez DPH a za období od 1. prosince 2021 do 22. prosince 2021 podle ceníku plynu bez bonusu účinného od 1. prosince 2021 jednotková cena za dodávku komodity 2 099 Kč/MWh bez DPH. Dne 18. ledna 2022 podala zákaznice u účastníka řízení e-mailem reklamaci konečného stavu plynoměru. Provozovatel distribuční soustavy obdržel reklamaci od účastníka řízení dne 25. ledna 2022. Dne 26. ledna 2022 provozovatel distribuční soustavy sdělil účastníku řízení, že reklamaci vyhověl. Dne 3. února 2022 informoval účastník řízení zákaznici, že provozovatel distribuční soustavy vyhodnotil její reklamaci jako oprávněnou, a dne 12. února 2022 jí zaslal opravnou fakturu za sdružené služby dodávky plynu č. [REDACTED], vystavenou dne 12. února 2022, se sníženým konečným stavem plynoměru a spotřebou o 0,5614 MWh. Jednotkové ceny za dodávku komodity v jednotlivých fakturačních obdobích zůstaly v opravné faktuře č. [REDACTED] shodné s jednotkovými cenami uvedenými na konečné faktuře č. [REDACTED].

Zákaznice [REDACTED]

- [112] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení dne 21. července 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 24 měsíců od počátku dodávky, VT: 1799.00 Kč/MWh bez DPH ...; NT:1299.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [113] V dokumentu „předsmuvní informace 2018“, se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu)“. Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [114] Dne 15. října 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [115] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákaznice uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 899 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu.
- [116] Uvedené oznámení ze dne 11. října 2021 bylo podle účastníka řízení odesláno zákaznici administrativní chybou, za kterou se zákaznici omluvil a zjednal nápravu, a to již dne 11. listopadu 2021. Zákaznice byla rovněž ubezpečena, že u stávající smlouvy nedošlo k žádné změně cenového ujednání a cena je nadále platná dle původních podmínek. Z úřední činnosti správní orgán

nicméně zjistil, že u odběrného místa zákaznice došlo od 15. října 2022 k opětovné změně ceny a produktu, která však není předmětem tohoto správního řízení.

Zákaznice [REDACTED]

- [117] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED]. Dne 10. května 2021 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákaznici v jejím odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „158_E“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.07.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato výše ceny za dodávku elektřiny (Pevná cena): cena pro VT: 1499,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 01.07.2021.“
- [118] Zákaznice dále uzavřela s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 26. května 2020 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „550_P“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.01.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato cena za dodávku plynu (Pevná cena): cena za odebraný zemní plyn: 729,- Kč/MWh bez DPH ... Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále rovněž „Pevná cena“), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále rovněž „Období Pevné ceny“) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období pevné ceny. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního Období Pevné ceny. Případně nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení č. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníkovi oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníkovi nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání Smlouvy.“ V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 01.01.2021.“
- [119] V dokumentu „předsmluvní informace 2016“, se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i předsmluvní informace ze dne 1. ledna 2014 a VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatků, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi

pisemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [120] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákaznice.
- [121] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákaznice uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [122] Zákaznice byla dne 7. prosince 2021 účastníkem řízení ujištěna, že na základě individuálního posouzení a v rámci zachování dobrých vztahů jí ponechává původní produkt s ceníkem platným dle dodatků. Účastník řízení následně zákaznici v řádných vyúčtováních dodávek komodit fakturoval ceny v souladu se sjednanými dodatky.

Zákaznice [REDACTED]

- [123] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 16. března 2020 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části dále také jen „dodatek“). Podle tohoto dodatku byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.09.2021 se na 36 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný plyn: 750,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 36 měsíců od 01.09.2021.“
- [124] V dokumentu „předsmluvní informace 2016“, se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobně

ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatku, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

[125] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

[126] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[127] Zákaznice byla dne 13. června 2022 účastníkem řízení ujištěna, že na základě individuálního posouzení a v rámci zachování dobrých vztahů jí ponechává původní produkt s ceníkem platným dle dodatku.

Zákaznice ██████████

[128] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřela s účastníkem řízení dne 26. června 2018 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████ (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 36 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 650.00 Kč/MWh bez DPH“.

[129] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. prosinec 2018. Podle výpisu ze systému operátora trhu byly dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákaznice skutečně zahájeny dne 16. února 2019. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

[130] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně.“ V dokumentu „předsmluvní informace 2016“, se kterým byla zákaznice seznámena,

je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu)“. Obdobné ujednání obsahují i Obchodní podmínky ARMEX ENERGY, a. s. pro dodávky elektřiny a plynu domácnostem a maloobděratelům, ze dne 30. listopadu 2016, účinné od 1. ledna 2017 (dále jen „VOP 2017“), které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2017 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2017 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž Nová cena) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí Dodavatel Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“

- [131] Dne 11. října 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [132] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloobděr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [133] Zákaznici byl nastaven produkt „Bonus plyn s roční úsporou“, který byl následně účastníkem řízení vyúčtován v období od 15. listopadu 2021 do 14. prosince 2021 řádnou fakturou č. [REDAKCE]. Zákaznice ke dni 15. února 2022 odstoupila od smlouvy.

Zákazník [REDAKCE]

- [134] Pan [REDAKCE] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 13. října 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDAKCE] sjednána dodávka elektřiny v produktu „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 36 měsíců od počátku dodávky ve výši VT: 1519.00 Kč/MWh bez DPH ...; NT: 1406.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [135] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 1. únor 2021. Podle výpisu ze systému operátora trhu byly dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka

skutečně zahájeny dne 2. února 2021. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

- [136] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“
- [137] V dokumentu „předsmluvní informace 2018“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [138] Dne 9. října 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákazník informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazník, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazník podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [139] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazník uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 999 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu.
- [140] Zákazník od smlouvy neodstoupil a byl mu nastaven produkt „Bonus elektřina s roční úsporou“.

- [141] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení dne 6. ledna 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 36 měsíců od počátku dodávky ve výši VT: 1590.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [142] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 1. duben 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákaznice. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.
- [143] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“
- [144] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [145] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [146] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník

elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákaznice uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH.

- [147] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila, nicméně od smlouvy neodstoupila a byl jí u odběrného místa nastaven produkt „Bonus elektřina s roční úsporou“ s účinností od 15. listopadu 2021.

Zákazník ██████████

- [148] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. ██████████. Dne 22. června 2020 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN ██████████ sjednána dodávka elektřiny v produktu „158_E“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.01.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato výše ceny za dodávku elektřiny (Pevná cena): cena pro VT: 1499,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 01.01.2021.“

- [149] Zákazník dále uzavřel s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████. Dne 22. června 2020 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „550_P“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.01.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato cena za dodávku plynu (Pevná cena): cena za odebraný zemní plyn: 719,- Kč/MWh bez DPH ... Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále rovněž „Pevná cena“), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále rovněž „Období Pevné ceny“) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období pevné ceny. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámí o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního Období Pevné ceny. Případné nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení č. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníkovi oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníkovi nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání Smlouvy.“ V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 01.01.2021.“

- [150] VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatků, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany

ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [151] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákazníka.
- [152] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [153] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil, nicméně od smluv neodstoupil a byl mu u obou odběrných míst nastaven produkt „Bonus elektřina/plyn s roční úsporou“ s účinností od 15. listopadu 2021. Účastník řízení následně vystavil zákazníkovi dne 24. března 2022 řádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDAKCE] za období od 24. února 2021 do 17. února 2022, ve které byla za období od 15. listopadu 2021 do 17. února 2022 fakturována spotová cena za dodávku komodity 5 165,74 Kč/MWh bez DPH. Účastník řízení dále zákazníkovi vystavil dne 25. dubna 2022 řádnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE] za období od 20. dubna 2021 do 20. dubna 2022, ve které byla za období od 15. listopadu 2021 do 20. dubna 2022 fakturována spotová cena za dodávku komodity 2 576,21 Kč/MWh bez DPH.

Zákazník [REDAKCE]

- [154] Pan [REDAKCE] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 14. listopadu 2013 pro své odběrné místo plynu EIC [REDAKCE] Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu. Dne 15. července 2019 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. (v této části také jen „dodatek“). V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 1.1.2020 se do 31.12.2021 sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 600,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou do 31.12.2021.“
- [155] VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou

danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [156] Dne 9. října 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákazník informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [157] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [158] Zákazník již dne 29. září 2021 požádal účastníka řízení o ukončení smluvního vztahu k datu 31. prosince 2021. Účastník řízení vystavil dne 6. ledna 2022 konečnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE] za období od 10. listopadu 2021 do 31. prosince 2021, za období od 15. listopadu 2021 do 31. prosince 2021 byla zákazníkovi fakturována jednotková cena za dodávku komodity 2686,29 Kč/MWh bez DPH. Uvedenou konečnou fakturu zákazník reklamoval dne 17. ledna 2022. Účastník řízení reklamaci vyřídil dne 25. ledna 2022 s tím, že vyúčtování bylo v pořádku a k opravě nebude přistoupeno. Zákazník se s tímto způsobem vyřízení nespokojil a konečnou fakturu dne 25. ledna 2022 reklamoval znovu. Na tuto druhou reklamaci účastník řízení zákazníkovi odpověděl dne 28. ledna 2022 pouze zprávou o jejím přijetí k opětovnému řešení.
- [159] Účastník řízení následně zaslal zákazníkovi e-mailovou zprávou dne 26. února 2022 vyzoomění k opakované reklamaci ze dne 25. ledna 2022, podle kterého bylo na základě prošetření věci vystaveno opravné vyúčtování (dobropis) a byl proveden vzájemný zápočet. Účastník řízení správním orgánem uvedenou opravnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE] ze dne 26. února 2022 rovněž doložil.

Zákazník ██████████

- [160] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. ██████████. Dne 18. května 2020 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN ██████████ sjednána dodávka elektřiny v produktu „158_E“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.01.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato výše ceny za dodávku elektřiny (Pevná cena): cena pro VT: 1699,- Kč/MWh bez DPH ...; cena NT: 1489,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 01.01.2021.“
- [161] Zákazník dále uzavřel s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████. Dne 18. května 2020 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „550_P“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.01.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato cena za dodávku plynu (Pevná cena): cena za odebraný zemní plyn: 719,- Kč/MWh bez DPH ... Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále rovněž „Pevná cena“), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále rovněž „Období Pevné ceny“) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období pevné ceny. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního Období Pevné ceny. Případně nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení č. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníkovi oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníkovi nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání Smlouvy.“ V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 01.01.2021.“
- [162] VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatků, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [163] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákazníka.
- [164] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 999 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloobtěř a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [165] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil, nicméně od smluv neodstoupil a byl mu u obou odběrných míst nastaven produkt „Bonus elektřina/plyn s roční úsporou“ s účinností od 15. listopadu 2021. Účastník řízení následně zákazníkovi vystavil dne 28. února 2022 řádnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDAKCE] za období od 12. ledna 2021 do 19. ledna 2022, ve které byla za období od 15. listopadu 2021 do 17. února 2022 fakturována spotová cena za dodávku komodity 5 362,79 Kč/MWh bez DPH. Účastník řízení dále zákazníkovi vystavil dne 19. dubna 2022 řádnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE] za období od 29. března 2021 do 6. dubna 2022, ve které byla za období od 15. listopadu 2021 do 20. dubna 2022 fakturována spotová cena za dodávku komodity 2 585,55 Kč/MWh bez DPH. Ve vztahu k oběma vyúčtováním podal zákazník k ERÚ návrh na rozhodnutí sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona z důvodu nesprávně vyúčtovaných cen.

Zákazník [REDAKCE]

- [166] Pan [REDAKCE] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 23. dubna 2018 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC [REDAKCE] sjednána dodávka plynu v produktu „591 P P0 TGI FIX 36M“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 36 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 650.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [167] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. únor 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.
- [168] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně.“ V dokumentu „předsmuvní informace 2016“, se kterým byl zákazník seznámen,

je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2017, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2017 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2017 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž Nová cena) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí Dodavatel Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“

[169] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

[170] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a malooběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[171] Zákazník se změnou podmínek (především zvýšením záloh) nesouhlasil, nicméně od smlouvy neodstoupil a byl mu u odběrného místa nastaven produkt „Bonus plyn s roční úsporou“ s účinností od 15. listopadu 2021. Účastník řízení následně zákazníkovi vystavil dne 28. prosince 2021 řádnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE] za období od 24. listopadu 2020 do 26. listopadu 2021, ve které byla za období od 15. listopadu 2021 do 26. listopadu 2021 fakturována spotová cena za dodávku komodity 2 278,94 Kč/MWh bez DPH.

Zákazník [REDAKCE]

[172] Pan [REDAKCE] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 12. prosince 2019 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny. Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDAKCE] sjednána dodávka elektřiny v produktu „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 24 měsíců od počátku dodávky, VT: 1799.00 Kč/MWh bez DPH ...; NT: 1199.00 Kč/MWh bez DPH“.

[173] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná

po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“

- [174] Zákazník dále uzavřel s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE]. Dne 19. března 2020 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC [REDAKCE] sjednána dodávka plynu v produktu „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 22.07.2020 se na 24 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 750 ,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 22.07.2020.“
- [175] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny i dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [176] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákazníka.
- [177] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu

a 2 899 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[178] Uvedené oznámení ze dne 11. října 2021 bylo podle účastníka řízení odesláno zákazníkovi chybou systému, za kterou se zákazníkovi omluvil a zjednal nápravu, a to již 22. října 2021. Zákazník byl rovněž ubezpečen, že u stávajících smluv nedošlo k žádné změně cenového ujednání a cena je nadále platná dle původních podmínek. I přes výše uvedené ujištění účastník řízení vystavil zákazníkovi dne 7. dubna 2022 konečnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDAKCE] za období od 18. září 2021 do 2. března 2022, ve kterém byla obchodní složka ceny fakturována za období od 15. listopadu 2021 do 2. března 2022 ve výši 4 920,38 Kč/MWh bez DPH ve vysokém i nízkém tarifu (tj. spotová cena). Zákazník proto uvedené vyúčtování reklamoval, načež mu účastník řízení dne 19. dubna 2022 vystavil opravné vyúčtování za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDAKCE], ve kterém opravil cenu za dodávku elektřiny ve sporném období. Vyúčtování dodávky zemního plynu bylo provedeno v souladu cenami sjednanými dodatkem ke smlouvě o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE].

Zákaznice [REDAKCE]

[179] Paní [REDAKCE] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení dne 16. prosince 2019 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE] (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC [REDAKCE] sjednána dodávka plynu v produktu „548_P“. Ve smlouvě v části cenové a platební podmínky je uvedena cena za odebraný zemní plyn 620 Kč/MWh bez DPH a podle cenového ujednání k OM „[c]ena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu“.

[180] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. leden 2020. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců od počátku dodávky. Smlouva byla po uplynutí doby určité automaticky prolongována za nezměněných podmínek.

[181] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích. V dokumentu „předsmělní informace 2018“, se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu)“. Obdobné ujednání obsahují VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

[182] Dne 9. října 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne

14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

[183] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[184] Zákaznice od smlouvy neodstoupila a byl jí nastaven produkt „Bonus plyn s roční úsporou“.

Zákaznice [REDACTED]

[185] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 13. srpna 2019 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“). Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“ (pozn. v dodatku uvedeno zjevně nepřesně „INDIVIDUA“). V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 28.05.2020 se na 24 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 750,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 28.05.2020.“

[186] VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

[187] Dne 3. listopadu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který

je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

- [188] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [189] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila a podala k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení jí od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník [REDACTED]

- [190] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 2. prosince 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED] (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 36 měsíců od počátku dodávky ve výši VT: 1682.00 Kč/MWh bez DPH ...; NT: 1068.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [191] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 1. červenec 2021. Podle výpisu ze systému operátora trhu byly dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka skutečně zahájeny dne 3. července 2021. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.
- [192] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“
- [193] V dokumentu „předsmluvní informace 2018“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu)“. Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018

je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [194] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [195] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 899 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu.
- [196] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS elektřina s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník [REDACTED]

- [197] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 25. listopadu 2019 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED] (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „177_E“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cenové ujednání k OM: Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu ve výši VT: 1 469,00 Kč/MWh bez DPH“. V části „Změna pevné ceny (a případně cenového produktu)“ je uvedeno: „Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále jen Pevná cena), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále jen Období Pevné ceny) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období Pevné ceny. První Období Pevné ceny činí 12 měsíců od zahájení dodávek dle této smlouvy. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního Období Pevné ceny. Případné nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude

nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení čl. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníku oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníku nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenové produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání smlouvy.“

- [198] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 4. říjen 2021, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.
- [199] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích.
- [200] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [201] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [202] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH.

[203] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS elektrina s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákaznice [REDACTED]

[204] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 8. července 2020 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“. Podle tohoto dodatku byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „550_P“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.01.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato cena za dodávku plynu (Pevná cena): cena za odebraný zemní plyn: 699,- Kč/MWh bez DPH ... Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále rovněž „Pevná cena“), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále rovněž „Období Pevné ceny“) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období pevné ceny. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámí o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního Období Pevné ceny. Případné nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení č. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníkovi oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníkovi nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání Smlouvy.“ V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 01.01.2021.“

[205] VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

[206] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále

o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den předem účinností těchto změn.

- [207] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [208] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila a podala k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení jí od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník ██████████

- [209] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení pro své odběrné místo elektřiny EAN ██████████ Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. ██████████. Dne 29. října 2018 uzavřel zákazník s účastníkem řízení poslední dodatek k této smlouvě. Součástí uvedené smlouvy byly VOP 2014, které v čl. „IV. Ukončení smlouvy“ v odst. 9. stanovily, že „[j]e-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník písemně neoznámí AE nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, že trvá na jejím ukončení, doba Smlouvy se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla původně sjednána, nejméně však na 12 měsíců, a to i opakovaně. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž „nová cena“) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí AE Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ Poslední oznámení o ceně účastník řízení zákazníkovi zaslal v listopadu 2020, kdy podle „Oznámení o ceně platné od 01.01.2021“ pro odběrné místo EAN ██████████ „[p]evná cena za silovou elektřinu pro období od 01.01.2021 do 31.12.2022 činí: 1 799 Kč/MWh bez DPH ... ve vysokém tarifu a 1 199 Kč/MWh bez DPH ... v nízkém tarifu.“ Po vzájemné komunikaci mezi účastníkem řízení a zákazníkem byly uvedené ceny upraveny na 1 499 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 1 049 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu.
- [210] Zákazník dále uzavřel s účastníkem řízení pro své odběrné místo plynu EIC ██████████ Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████. Dne 29. října 2018 uzavřel zákazník s účastníkem řízení poslední dodatek k této smlouvě. Součástí uvedené smlouvy byly VOP 2014, které v čl. „IV. Ukončení smlouvy“ v odst. 9. stanovily, že „[j]e-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník písemně neoznámí AE nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, že trvá na jejím ukončení, doba Smlouvy se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla původně sjednána, nejméně však na 12 měsíců, a to i opakovaně. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž „nová cena“) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí AE Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ Poslední oznámení o ceně účastník řízení zákazníkovi zaslal v listopadu 2020, kdy podle „Oznámení

o ceně platné od 01.01.2021“ pro odběrné místo EIC [REDACTED] „[p]evná cena za odebraný plyn pro období od 01.01.2021 do 31.12.2022 činí: 729 Kč/MWh bez DPH“.

- [211] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den předem dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákazníka.
- [212] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 899 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [213] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravných vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník [REDACTED]

- [214] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED]. Dne 23. dubna 2021 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „158_E“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.07.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato výše ceny za dodávku elektřiny (Pevná cena): cena pro VT: 1 499,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 01.07.2021.“
- [215] Zákazník dále uzavřel s účastníkem řízení pro své odběrné místo plynu EIC [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 31. července 2019 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 01.01.2020 se na 24 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 719,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou a je platná 24 měsíců od data platnosti dodatku.“

- [216] V dokumentech „předsmluvní informace 2016“ a „předsmluvní informace 2018“, se kterými byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatků, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [217] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazník informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákazníka.
- [218] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [219] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravných vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník ██████████

- [220] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 6. května 2021 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████ (v této části také jen „smlouva“).

Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „550_P“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cenové ujednání k OM: Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná od počátku dodávky do uplynutí sjednané doby smlouvy. Cena za odebraný zemní plyn: 640 Kč/MWh bez DPH“. V části „Změna pevné ceny (a případně cenového produktu)“ je uvedeno: „Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále jen Pevná cena), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále jen Období Pevné ceny) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období pevné ceny. První Období Pevné ceny činí 24 měsíců od zahájení dodávek dle této smlouvy. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního období Pevné ceny. Případné nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení č. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníku oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníku nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání smlouvy.“

[221] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 1. červen 2021. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 24 měsíců.

[222] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změni cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích. V dokumentu „předsmuvní informace 2018“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu)“. Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

[223] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen

o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

- [224] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [225] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník [REDACTED]

- [226] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 4. ledna 2018 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 36 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 600.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [227] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 24. březen 2019, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.
- [228] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“ V dokumentu „předsmluvní informace 2016“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednána přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznámá striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2017, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2017 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2017 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, strany ujednávají, že novou výši pevné ceny (dále rovněž Nová cena) v období po prodloužení doby Smlouvy sdělí Dodavatel Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“

- [229] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 8. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [230] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [231] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákaznice [REDACTED]

- [232] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení pro své odběrné místo plynu EIC [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 24. července 2019 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“). V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 1.1.2020 se na 24 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 729,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou a je platná 24 měsíců od data platnosti dodatku.“
- [233] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny i dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání

smlouvy v určitém počtu dní, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [234] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [235] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [236] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila a podala k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení jí od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákaznice [REDACTED]

- [237] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřela s účastníkem řízení dne 5. října 2018 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC [REDACTED] sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 36 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 750.00 Kč/MWh bez DPH“.
- [238] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 18. květen 2019, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákaznice. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.
- [239] Ve smlouvě bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně.“ V dokumentu „předsmuvní informace 2018“, se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“

v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

[240] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

[241] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[242] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila a podala k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení jí od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákaznice [REDACTED]

[243] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení dne 27. září 2020 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (v této části také jen „smlouva“). Podle této smlouvy byla pro zákaznici v jejím odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 36 měsíců od počátku dodávky ve výši VT: 1494.00 Kč/MWh bez DPH“.

[244] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 1. březen 2021, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákaznice. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

[245] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti

pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“

- [246] V dokumentu „předsmuvní informace 2018“, se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznámá striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu).“ Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [247] Dne 13. října 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [248] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákaznice uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH.
- [249] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila a podala k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení jí od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS elektřina s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník ██████████

- [250] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████. Dne 7. září 2020 uzavřel zákazník s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“). Podle tohoto dodatku byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „550_P“.

V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 25.08.2021 se na 24 měsíců (Období Pevné ceny) sjednává tato cena za dodávku plynu (Pevná cena): cena za odebraný zemní plyn: 729,- Kč/MWh bez DPH ... Smluvní strany se dohodly, že sjednaná pevná cena, ať již sjednaná přímo nebo v rámci cenového produktu (dále rovněž „Pevná cena“), je neměnná vždy pouze po určitou dobu (dále rovněž „Období Pevné ceny“) a po jejím uplynutí je Dodavatel vždy, a to i opakovaně, oprávněn určit novou výši Pevné ceny (a případně určit i nový cenový produkt) a nové Období pevné ceny. Novou výši Pevné ceny (a případně i nový produkt) na období po uplynutí dosavadního Období Pevné ceny a nové Období Pevné ceny stanoví Dodavatel a oznámení o nové Pevné ceně (a případně i novém cenovém produktu) a o novém Období Pevné ceny odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před uplynutím dosavadního Období Pevné ceny. Případně nedoručení odeslaného oznámení o nové Pevné ceně (popřípadě o novém cenovém produktu) a novém Období Pevné ceny nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli novou Pevnou cenu. Pokud bude nová Pevná cena vyšší než předchozí Pevná cena, je Zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit dle této smlouvy a ustanovení č. IV. odst. 5 Podmínek. Pokud bude nová Pevná cena stejná jako Pevná cena předchozí, není Dodavatel povinen novou Pevnou cenu Zákazníku oznamovat. Pokud bude nové Období Pevné ceny stejně dlouhé jako předchozí Období Pevné ceny, není Dodavatel povinen Zákazníku nové Období Pevné ceny oznamovat. Určení Pevné ceny (a případně nového cenového produktu) a určení Období Pevné ceny nemá samo o sobě žádný vliv na trvání Smlouvy.“ V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 25.08.2021.“

- [251] VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatků, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [252] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazník informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.
- [253] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn

s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

- [254] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákaznice [REDACTED]

- [255] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení pro své odběrné místo plynu EIC [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 25. července 2019 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“). V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 1.1.2020 se na 24 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 709,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou a je platná 24 měsíců od data platnosti dodatku.“

- [256] VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [257] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

- [258] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS

elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloobtěř a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

- [259] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila a podala k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení jí od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákaznice [REDACTED]

- [260] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení pro své odběrné místo plynu EIC [REDACTED] Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDACTED]. Dne 27. června 2019 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě (v této části také jen „dodatek“). V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 1.1.2020 se do 31.12.2021 sjednává tato výše ceny za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 710,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou do 31.12.2021.“

- [261] VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatku, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [262] V říjnu 2021 zaslal účastník řízení zákaznici prostřednictvím dopisu „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Podle svého vyjádření zákaznice uvedené oznámení neobdržela.

[263] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektrina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektrina/plyn s roční úsporou“ je cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

[264] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila a podala k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení jí od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravného vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník ██████████

[265] Pan ██████████ (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení dne 27. listopadu 2019 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektriny. Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě elektriny EAN ██████████ sjednána dodávka elektriny v produktu „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná 36 měsíců od počátku dodávky ve výši VT: 1590.00 Kč/MWh bez DPH“.

[266] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektriny podle smlouvy byl 3. květen 2020, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky elektriny od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

[267] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektriny bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodanou elektřinu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“

[268] Zákazník dále uzavřel s účastníkem řízení dne 27. září 2018 Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. ██████████. Podle této smlouvy byla pro zákazníka v jeho odběrném místě plynu EIC ██████████ sjednána dodávka plynu v produktu „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“. Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu platná 36 měsíců od počátku dodávky; cena za odebraný zemní plyn: 650.00 Kč/MWh bez DPH“.

[269] Předpokládaným datem zahájení dodávky plynu podle smlouvy byl 29. listopad 2019, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky plynu od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců.

[270] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky plynu bylo dále ujednáno, že „[p]okud je výše ceny za dodávku plynu v této smlouvě ujednána jako pevná cena, je tato výše pevné ceny platná po celou dobu sjednanou v příslušném cenovém ujednání k OM. Pro období po uplynutí doby platnosti pevné ceny Dodavatel stanoví její novou výši, a to i opakovaně. Pokud bude nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen novou cenu Zákazníku oznamovat.“

[271] VOP 2018, které byly nedílnou součástí smluv, v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená

PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“

- [272] V říjnu 2021 obdržel zákazník prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazníka informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákazníka.
- [273] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti a maloodběr a Plynu bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.
- [274] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravných vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákaznice [REDACTED]

- [275] Paní [REDACTED] (v této části dále jen „zákaznice“) uzavřela s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny č. [REDACTED]. Dne 13. srpna 2019 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákaznici v jejím odběrném místě elektřiny EAN [REDACTED] sjednána dodávka elektřiny v produktu „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL N“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivé odběrné místo (OM)“ bylo uvedeno: „Pro období od 27.01.2020 se na 24 měsíců sjednává tato výše ceny za dodávku elektřiny: cena pro VT: 1799,- Kč/MWh bez DPH, ...; cena pro NT: 1299,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem

„se mění sjednaná doba účinnosti Smlouvy tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí 24 měsíců od 27.01.2020.“

- [276] Zákaznice dále uzavřela s účastníkem řízení Smlouvu o sdružených službách dodávky plynu č. [REDAKCE]. Dne 9. května 2019 uzavřela zákaznice s účastníkem řízení dodatek k této smlouvě. Podle tohoto dodatku byla pro zákaznici v jejím odběrném místě plynu EIC [REDAKCE] sjednána dodávka plynu v produktu „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“. V dodatku v části „1. Změny cenových ujednání – pro jednotlivá odběrná místa (OM)“ bylo uvedeno: „Na období od 01.12.2019 se sjednává tato cena za dodávku plynu: cena za odebraný zemní plyn: 790,- Kč/MWh bez DPH“. V části „2. Změna doby smlouvy“ bylo ujednáno, že dodatkem „se mění sjednaná doba, na kterou je uzavřena Smlouva, a to tak, že Smlouva se sjednává na dobu určitou do 30.11.2021.“
- [277] V dokumentu „předšmluvní informace 2016“, se kterým byla zákaznice seznámena, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu)“. Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí dodatků, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchýlně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou vyšší pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámení o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [278] V říjnu 2021 obdržela zákaznice prostřednictvím dopisu od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákaznici informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákaznice, který je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákaznice podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákaznice o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byla oznámením poučena o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn. Toto oznámení se týkalo obou odběrných míst zákaznice.
- [279] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. a cena zemního plynu stanovena pro každý den dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. V obou případech se jednalo tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákaznice uvedena cena za silovou elektřinu 3 099 Kč/MWh bez DPH ve vysokém tarifu a 2 899 Kč/MWh bez DPH v nízkém tarifu. V ceníku produktu „Ceník plynu pro domácnosti

a maloodběr a Plyn bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je uvedena cena za odebraný plyn 1 299 Kč/MWh bez DPH.

- [280] Zákaznice byla dne 7. prosince 2021 účastníkem řízení ujištěna, že na základě individuálního posouzení a v rámci zachování dobrých vztahů jí ponechává původní produkt s ceníkem platným dle dodatků. Účastník řízení následně zákaznici v řádných vyúčtováních dodávek komodit fakturoval ceny v souladu se sjednanými dodatky.
- [281] Zákaznice se změnou podmínek nesouhlasila a podala k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení jí od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravných vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Zákazník [REDACTED]

- [282] Pan [REDACTED] (v této části dále jen „zákazník“) uzavřel s účastníkem řízení pro své odběrné místo elektřiny EAN [REDACTED] dne 12. prosince 2018 Smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny (v této části také jen „smlouva“). Ve smlouvě v části „Cenové a platební podmínky“ bylo uvedeno: „Cenové ujednání k OM: Cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná od počátku dodávky do uplynutí sjednané doby smlouvy ve výši VT: 1499,00 Kč/MWh bez DPH“.
- [283] Předpokládaným datem zahájení dodávky elektřiny podle smlouvy byl 16. leden 2019, což odpovídá skutečnému datu zahájení dodávky elektřiny od účastníka řízení do odběrného místa zákazníka. Smlouva byla sjednána na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců. Smlouva byla po uplynutí doby určité automaticky opakovaně prolongována za nezměněných podmínek.
- [284] Ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny bylo dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích.
- [285] V dokumentu „předsmělní informace 2018“, se kterým byl zákazník seznámen, je v čl. „IV. Cena za služby“ uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamená striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu)“. Obdobné ujednání obsahují i VOP 2018, které byly nedílnou součástí smlouvy, a to v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. VOP 2018 dále v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 3. mj. stanoví, že „Smluvní strany mohou ve Smlouvě sjednat cenu za dodanou elektřinu (cenu silové elektřiny) a/nebo cenu za dodávku plynu odchylně od Ceníku.“ V čl. „IV. Ukončení smlouvy“ VOP 2018 je v odstavci 13. mj. uvedeno: „Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena) stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy.“ a v odstavci 17. je uvedeno: „Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou formou sjednání délky trvání smlouvy v určitém počtu dnů, týdnů, měsíců nebo let, počíná tato sjednaná doba určitá běžet dnem skutečného zahájení dodávek elektřiny a/nebo plynu dle Smlouvy.“
- [286] Dne 9. října 2021 obdržel zákazník prostřednictvím e-mailové zprávy od účastníka řízení „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ ze dne 11. října 2021, jímž zákazník informoval o změně Všeobecných obchodních podmínek, ke které mělo dojít ode dne 14. listopadu 2021 a dále o ukončení stávajícího energetického produktu zákazníka, který

je s účinností od 15. listopadu 2021 změněn na produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Doba trvání smlouvy pro odběrné místo zákazníka podle oznámení zůstala stejná. V případě, že zákazník o „nové energetické produkty s bonusem“ neprojeví zájem, byl oznámením poučen o možnosti kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ na produkt „Elektřina/plyn bez bonusu“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat, případně v souladu s ust. § 11a odst. 5 energetického zákona bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy, a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

[287] Přílohou „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ byly nové Všeobecné obchodní podmínky ze dne 4. října 2021 a také informační leták „Produktové podmínky BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Podle produktových podmínek produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ je cena elektřiny stanovena pro každou hodinu dodávky zvlášť a rovná se ceně vzniklé obchodováním na krátkodobém denním trhu organizovaném společností OTE, a.s. Jednalo se tedy o tzv. spotový tarif závislý na aktuálních cenách energií na burze. V ceníku produktu „Ceník elektřiny pro domácnosti a Elektřiny bez bonusu“ účinném od 15. listopadu 2021 je pro distribuční sazbu zákazníka uvedena cena za silovou elektřinu 2 999 Kč/MWh bez DPH.

[288] Zákazník se změnou podmínek nesouhlasil a podal k ERÚ návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu podle ust. § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1. energetického zákona, jelikož účastník řízení mu od 15. listopadu 2021 vyúčtoval ceny podle produktu „Elektřina bez bonusu“. Sporné řízení bylo zastaveno s ohledem na smírné vyřešení sporu spočívající ve vystavení opravných vyúčtování se zachovanými původními cenami.

Reklamacie vyúčtování podaná panem [REDACTED]

[289] Dne 15. ledna 2022 vystavil účastník řízení zákazníkovi panu [REDACTED] pro odběrné místo EAN [REDACTED] Fakturu za sružené služby dodávky elektřiny – konečná, daňový doklad č. [REDACTED], s uvedením nedoplatku ve výši 496 Kč. Vzhledem k úmrtí zákazníka podal reklamaci tohoto vyúčtování pan [REDACTED]. Reklamacie byla podána a doručena účastníkovi řízení prostřednictvím e-mailové zprávy dne 17. března 2022, důvodem reklamacie byly nesprávně uvedené stavy měřicího zařízení ve vyúčtování.

[290] Účastník řízení dne 11. dubna 2022 panu [REDACTED] zaslal prostřednictvím e-mailové zprávy písemné vyřízení reklamacie, ke kterému přiložil daňové doklady vystavené dne 19. března 2022, a to Fakturu za sružené služby dodávky elektřiny – opravná, daňový doklad č. [REDACTED], s uvedením přeplatku ve výši 4 199 Kč a Oznámení o zápočtu pohledávek č. [REDACTED], s uvedením rozdílu ve výši 3 703 Kč, který byl účastníkem řízení panu [REDACTED] uhrazen na jeho bankovní účet dne 11. května 2022.

[291] Účastník řízení tak písemně vyřídil reklamaci vyúčtování dodávky elektřiny, která byla podána panem [REDACTED] dne 17. března 2022, až dne 11. dubna 2022, tj. po 25 dnech od jejího podání, a rozdíl v platbách zákazníka vypořádal až dne 11. května 2022, tj. po 55 dnech od jejího podání.

Reklamacie vyúčtování podané společností MASSAG, a.s.

[292] Dne 3. června 2022 vystavil účastník řízení společnosti MASSAG, a.s. následující faktury:

- pro odběrné místo EAN [REDACTED] Fakturu za sružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDACTED], s uvedením nedoplatku ve výši 374 182 Kč,
- pro odběrné místo EAN [REDACTED] Fakturu za sružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDACTED], s uvedením nedoplatku ve výši 346 824 Kč,
- pro odběrné místo EAN [REDACTED] Fakturu za sružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDACTED], s uvedením nedoplatku ve výši 309 631 Kč,

- pro odběrné místo EAN [REDAKCE] Fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDAKCE], s uvedením nedoplatku ve výši 61 203 Kč,
- pro odběrné místo EAN [REDAKCE] Fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDAKCE], s uvedením nedoplatku ve výši 26 431 Kč.

[293] Společnost MASSAG, a.s. všechna uvedená vyúčtování reklamovala dne 29. června 2022 jedním přípisem prostřednictvím datové zprávy. Účastník řízení tuto reklamaci (resp. reklamace jednotlivých vyúčtování) písemně nevyřídil.

[294] Dne 8. července 2022 vystavil účastník řízení společnosti MASSAG, a.s. následující faktury:

- pro odběrné místo EAN [REDAKCE] Fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDAKCE], s uvedením nedoplatku ve výši 48 664 Kč,
- pro odběrné místo EAN [REDAKCE] Fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDAKCE], s uvedením nedoplatku ve výši 29 945 Kč,
- pro odběrné místo EAN [REDAKCE] Fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDAKCE], s uvedením nedoplatku ve výši 499 205 Kč,
- pro odběrné místo EAN [REDAKCE] Fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny – řádná, daňový doklad č. [REDAKCE], s uvedením nedoplatku ve výši 275 320 Kč.

[295] Společnost MASSAG, a.s. všechna uvedená vyúčtování reklamovala dne 14. července 2022 jedním přípisem prostřednictvím datové zprávy. Účastník řízení tuto reklamaci (resp. reklamace jednotlivých vyúčtování) písemně nevyřídil.

IV. Právní hodnocení

IV. I. Použitá právní úprava

[296] Podle článku 40 odst. 6 Listiny základních práv a svobod se trestnost činu posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán. Pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele příznivější.

[297] Podle ust. § 2 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se odpovědnost za přestupek posuzuje podle zákona účinného v době spáchání přestupku; podle pozdějšího zákona se posuzuje jen tehdy, je-li to pro pachatele přestupku příznivější. Podle ust. § 2 odst. 6 téhož zákona pachatelé lze uložit vždy jen takový druh správního trestu, který dovoluje uložit zákon účinný v době, kdy se o přestupku rozhoduje.

[298] Z hlediska posouzení odpovědnosti účastníka řízení za vytýkaná jednání a uložení správního trestu jsou rozhodnými právními úpravami zákon o odpovědnosti za přestupky, energetický zákon a zákon o ochraně spotřebitele. Všechny jmenované zákony byly novelizovány v mezidobí od spáchání vytýkaných jednání účastníkem řízení.

[299] S ohledem na ust. § 2 odst. 1 a 6 zákona o odpovědnosti za přestupky proto správní orgán porovnal aplikovatelná ustanovení zákonů s jejich novelizovaným zněním a dospěl k závěru, že zůstala zachována jak obsahová totožnost konkrétních zákonem stanovených povinností, které jsou relevantní pro právní hodnocení jednání účastníka řízení, tak též jejich trestnost z hlediska podřazení porušení právní povinnosti pod kategorii přestupku (vložením nových skutkových podstat přestupků došlo pouze k přečíslování odstavců užívaných pro ukládání pokut podle energetického zákona a zákona o ochraně spotřebitele). Správní orgán proto neshledal důvod k použití zákonů pozdějších a postupoval při posuzování odpovědnosti účastníka řízení za vytýkaná jednání i při ukládání sankce podle právní úpravy účinné v době, kdy byla spáchána.

IV. II. Obecný právní rámec

Zákon o ochraně spotřebitele

- [300] Přestupku 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.
- [301] Podle ust. § 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 působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.
- [302] Podle ust. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele se nekalou obchodní praktikou rozumí zejména klamavé konání podle ust. § 5 nebo klamavé opomenutí podle ust. § 5a a agresivní obchodní praktika podle ust. § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.
- [303] Podle písm. f) přílohy č. 2 zákona o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud prodávající požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoliv si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [304] Podle ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele se užívání nekalých obchodních praktik před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí zakazuje.
- [305] Z výkladu ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele vyplývá, že trestat lze pouze podnikatele, který se dopustil jednání (tj. 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 (tj. výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel).
- [306] Podle ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele se prodávajícím rozumí podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.
- [307] Podle ust. § 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.
- [308] Podle rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 - 52, či rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38 (oba rozsudky se týkaly posouzení agresivní obchodní praktiky), musí vnitrostátní orgán při zjišťování, zda je obchodní praktika zakázaná dle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (dále jen „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 ust. § 5b 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 ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

[309] Závěry výše uvedené judikatury lze tedy obecně shrnout tak, že při určení, zda obchodní praktika představuje nekalou obchodní praktiku, je nejprve nutno stanovit, zda dotčená obchodní praktika naplňuje znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v příloze č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele, resp. v příloze I směrnice o nekalých obchodních praktikách (v tzv. „černé listině“). Pokud je taková praktika v příloze nalezena, není třeba ověřovat, zda jsou splněny obecné podmínky nekalých obchodních praktik vyjádřené v člácích 6 až 9 směrnice o nekalých obchodních praktikách a v ust. § 5, ust. § 5a a ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele. Pokud posuzované jednání v tzv. černé listině obsaženo není, přistupuje se ke zkoumání, zda jsou naplněny podmínky tzv. malých generálních klauzulí (neboli tzv. „šedé listiny“), tj. obecné podmínky nekalých obchodních praktik vyjádřené v člácích 6 až 9 směrnice o nekalých obchodních praktikách a v ust. § 5, ust. § 5a a ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele. Pokud se nejedná o klamavé konání, klamavé opomenutí či agresivní obchodní praktiku, přistoupí se k vyhodnocení otázky, zda daná obchodní praktika naplňuje pojmové znaky generální klauzule nekalých obchodních praktik dle ust. § 4 zákona o ochraně spotřebitele či dle článku 5 odst. 2 směrnice o nekalých obchodních praktikách.

Energetický zákon a související předpisy

- [310] Přestupku ve smyslu ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s elektřinou dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [311] Podle ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona je obchodník s elektřinou povinen dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb, vykazovat ERÚ úroveň kvality dodávek a služeb a zveřejňovat ji způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- [312] Požadovanou kvalitu dodávek a služeb souvisejících s regulovanými činnostmi v elektroenergetice, včetně výše náhrad za její nedodržení, postupy a lhůty pro uplatnění nároku na náhrady, a postupy pro vykazování dodržování kvality dodávek a služeb stanoví vyhláška o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.
- [313] Podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb je standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky elektřiny nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.
- [314] Podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb je standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny 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 podle písmene a) 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.
- [315] Přestupku ve smyslu ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona se držitel licence na obchod s plynem dopustí tím, že poruší některou z povinností uvedených v ust. § 61 odst. 2 téhož zákona.
- [316] Podle ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona je obchodník s plynem povinen dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb, vykazovat ERÚ úroveň kvality dodávek a služeb a zveřejňovat ji způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- [317] 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 stanoví vyhláška o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb.

[318] Podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb je standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu zaslání písemného vyřízení reklamace zákazníka na vyúčtování dodávky plynu nebo na nevrácení zaplacených přeplatků, a to do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

[319] Podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb je standardem lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu vypořádání rozdílu v platbách zákazníka způsobeného nesprávným vyúčtováním dodávek plynu do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li reklamace podle písmene a) posouzena jako oprávněná; je-li vypořádání plateb provedeno prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, považuje se lhůta za splněnou, je-li v této lhůtě příslušná částka dodavatelem nebo dodavatelem sdružené služby ve prospěch zákazníka poukázána.

IV. III. Právní posouzení skutků

IV. III. I. Oznámení o změně (výrok I.)


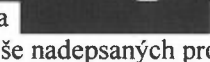
IV. III. I. I. Právní posouzení (výrok I.)

[320] V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licence na obchod s plynem a licence na obchod s elektřinou, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívá v prodeji elektřiny/plynu, resp. v poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny/plynu, kdy subjekt nejen že dodává zákazníkům elektřinu/plyn, ale také jim zajišťuje na vlastní jméno a na vlastní účet dopravu elektřiny/plynu a související služby. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení vůči zákazníkům vystupoval jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele.

[321] V rámci správního řízení bylo dále zjištěno, že všech 42 zákazníků v rámci smluvních vztahů s účastníkem řízení vystupovalo jako nepodnikající fyzické osoby, která nejednaly v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Správní orgán tak usuzuje ze skutečnosti, že ve smlouvách o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu není u zákazníků uvedeno IČO, ale jejich datum narození. Zákazníci tak naplňují definici spotřebitele podle ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

[322] V rámci vedeného správního řízení bylo dále zjištěno a prokázáno, že účastník řízení v určitých dnech zaslal svým zákazníkům informaci, jejímž obsahem bylo (zjednodušeně řečeno) zvýšení ceny za dodávku elektřiny/plynu. Správní orgán se proto nejdříve musel zabývat otázkou způsobu sjednání výše ceny za sdružené služby dodávky elektřiny/plynu s jednotlivými zákazníky. Jelikož v některých případech byl s různými zákazníky sjednán totožný (případně téměř identický) produkt, správní orgán své posouzení rozdělil právě podle těchto produktů.

Produkty „158_E“, „177_E“, „550_P“, „159 E HOME FIX CENY 12M I“ a „550 P DO FIX 24M INDIVIDUAL“

[323] Zákazníci  a  uzavřeli s účastníkem řízení smlouvu či dodatek, kterými byl sjednán jeden z výše nadepsaných produktů.

[324] Produkty „158_E“, „177_E“, „550_P“, „159 E HOME FIX CENY 12M I“ a „550 P DO FIX 24M INDIVIDUAL“ se vyznačují tím, že přímo ve smlouvě či dodatku výslovně stanoví, že **cena je stanovena jako pevná cena**, a to **po určité období pevné ceny**, tyto výrazy se pak v cenových ujednáních opakují dohromady přibližně 25krát.

[325] S ohledem na takto výslovně označenou garanci neměnnosti ceny je nesporné, že zákazníci s uvedenými produkty v době uzavření smlouvy sjednali s účastníkem řízení cenu za dodávku elektřiny/plynu jako cenu fixní. S ohledem na obsah cenového ujednání je rovněž zřejmé, že tato fixní cena měl být platná vždy po celé určité časové období.

Produkty „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL NN-D“, „591 P P0 TGI FIX 36M“, „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“ (ve smlouvě), „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“ (ve smlouvě), „E HOME Retence II 24M“ a případy zákazníků

[326] Zákazníci [redacted] a [redacted] uzavřeli s účastníkem řízení smlouvu, kterou byl sjednán jeden z výše nadepsaných produktů.

[327] Produkty „092 E FIX TGI 36M INDIVIDUAL NN-D“, „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL NN-D“, „591 P P0 TGI FIX 36M“, „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“, „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“ a „E_HOME_Retence II_24M“ se vyznačují tím, že přímo ve smlouvě výslovně stanoví, že **cena je stanovena jako pevná cena, a to po určité období (24 nebo 36 měsíců) od počátku platnosti smlouvy** (dodatky s totožnými produkty „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“ a „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“ obsahují jiná cenová ujednání, k tomu blíže viz dále).

[328] Pan [redacted] uzavřel s účastníkem řízení smlouvu, ve které bylo výslovně stanoveno, že **cena je stanovena jako pevná cena za silovou elektřinu platná od počátku dodávky do uplynutí sjednané doby smlouvy**. Smlouva byla uzavřena na dobu 12 měsíců od počátku dodávky.

[329] Paní [redacted] účastník řízení zaslal v listopadu 2020 oznámení o ceně odebraného plynu, platné od 1. ledna 2021, ve kterém je výslovně stanoveno, jaká je výše **pevné ceny za odebraný plyn pro období od 1. ledna 2021 do 31. prosince 2022**.

[330] Panu [redacted] účastník řízení zaslal v listopadu 2020 oznámení o cenách silové elektřiny a odebraného plynu platných od 1. ledna 2021, ve kterých je výslovně stanoveno, jaká je výše **pevné ceny za komodity pro období od 1. ledna 2021 do 31. prosince 2022**.

[331] Paní [redacted] účastník řízení zaslal rovněž oznámení o ceně silové elektřiny a odebraného plynu, ve kterých je výslovně stanoveno, jaká je výše **pevné ceny za komodity pro období daného roku** (rok 2019 pro plyn, rok 2020 pro elektřinu). Novou výši cen účastník řízení zákazníci neoznámil, oznámené ceny platily tedy v souladu s VOP 2014 i pro rok 2021.

[332] Ve všech případech byla tedy cena výslovně označena za pevnou, a to po celé předem určené období. S ohledem na takto výslovně označenou garanci neměnnosti ceny je nesporné, že uvedení zákazníci sjednali s účastníkem řízení cenu za dodávku elektřiny/plynu jako cenu fixní. S ohledem na obsah cenového ujednání je rovněž zřejmé, že tato fixní cena měl být platná vždy po celé určité časové období.

Produkt „548_P“

[333] Zákaznice [redacted] a [redacted] uzavřely s účastníkem řízení smlouvu, kterou byl sjednán produkt „548_P“.

[334] Ve smlouvách s produktem „548_P“ je v cenových a platebních podmínkách uvedeno, že **cena je stanovena jako pevná cena za dodávku plynu**.

[335] S ohledem na takto výslovně označenou garanci neměnnosti ceny je nesporné, že zákaznice s uvedeným produktem v době uzavření smlouvy sjednaly s účastníkem řízení cenu za dodávku plynu jako cenu fixní. Smlouvy byly uzavírány na dobu určitou 12 měsíců s automatickou prolongací. Na tento případ je tak třeba aplikovat ust. § 1812 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a obsah smlouvy vykládat způsobem nejpříznivějším pro spotřebitele. Správní orgán vycházel především z toho, že cena byla stanovena přímo ve smlouvě individuálně a určitě, s jasně stanovenou dobou trvání smluvního závazku. Správní orgán má za to, že z takto uzavřené smlouvy průměrný spotřebitel dokáže odvodit, že pevně stanovené době odpovídá pevně stanovená cena.

Ostatní produkty a cenová ujednání

[336] Zákazníci [redacted] a [redacted] uzavřeli s účastníkem řízení dodatky ke smlouvám, ve kterých byly sjednány produkty „094 E FIX TGI 24M INDIVIDUAL N“, „593 P P0 FIX TGI 24M INDIVIDUAL“ a „594 P P0 FIX TGI 36M INDIVIDUAL“.

[337] Zákazníci [redacted] a [redacted] uzavřeli s účastníkem řízení dodatky ke smlouvám, které obsahovaly označení sjednaného produktu pouze v záhlaví dodatku (produkt „550 P DO FIX 24M INDIVIDUAL“), avšak nikoliv v rámci změny cenových ujednání.

[338] Zákazníci [redacted] a [redacted] uzavřeli s účastníkem řízení dodatky ke smlouvám, které neobsahovaly žádné označení sjednaného produktu.

[339] Všechny tyto dodatky kromě doby smlouvy měnily i cenová ujednání, a to vždy tak, že **pro období od určitého data se na 24 nebo 36 měsíců, případně opět do určitého data, sjednává „tato výše ceny“** za dodávku elektřiny či plynu, kdy následovala konkrétní částka za MWh dané komodity.

[340] I přes absenci výslovného označení ceny jako „pevné“ nebo „fixní“ lze podle správního orgánu i zde dojít k závěru, že vzhledem k ujednání ceny individuálně a určitě, s jasně stanovenou dobou trvání smluvního závazku, z takto uzavřených dodatků ke smlouvám průměrný spotřebitel dokáže odvodit, že pevně stanovené době odpovídá stanovená cena, která je po celé sjednané období neměnná.

Dílčí závěr k cenovým ujednáním

[341] Správní orgán tedy dospěl k závěru, že všichni zákazníci účastníka řízení uvedení ve výroku I. tohoto rozhodnutí sjednali s tímto výši ceny za sdružené služby dodávky elektřiny/plynu takovým způsobem, že účastník řízení nebyl oprávněn po určitou sjednanou dobu tuto cenu zvýšit, a ani nebyl oprávněn konkrétně sjednaný produkt bez dalšího zrušit.

[342] Správní orgán pro úplnost dodává, že skutky byly vymezeny tak, že zákazníci měli do určitého data garantovanou fixní obchodní cenu za silovou elektřinu či odebraný plyn. Při stanovení tohoto data nevycházel správní orgán z pravidel počítání času podle ust. § 605 odst. 2 občanského zákoníku, jelikož se těmito pravidly v případě prolongací či dodatků neřídí ani účastník řízení. Pro závěry stran vytýkaných jednání má nicméně tento postup minimální dopady, které jsou nadto ve prospěch účastníka řízení (reálné zkrácení doby fixace o 1 kalendářní den).

Cenová ujednání z pohledu smluv, předmluvních informací a VOP

[343] Předmluvní informace předkládané zákazníkům v čl. II. stanoví, že „[v] případě uzavření Smlouvy budou vzájemná práva a povinnosti upraveny vedle právních předpisů (zejména zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a jejich prováděcími předpisy) zejména těmito dokumenty: a) Smlouvou o sdružených službách dodávky elektřiny a/nebo plynu nebo Smlouvou o dodávce elektřiny a/nebo plynu (dále

rovněž Smlouva); b) Obchodními podmínkami ARMEX ENERGY, a.s. pro dodávky elektřiny a plynu domácnostem a maloodběratelům (dále rovněž Podmínky); c) Ceníkem Dodavatele (dále rovněž Ceník). Zákazník svým podpisem těchto Předšmluvních informací potvrzuje, že se s těmito Předšmluvními informacemi náležitě seznámil a také se seznámil s obsahem výše uvedených dokumentů. ... Některá smluvní ujednání jsou zařazena do Podmínek a nejsou tak uvedena přímo na listině Smlouvy. I tato smluvní ujednání obsažená v Podmínkách se vztahují na vzájemný vztah (práva a povinnosti) Dodavatele a Zákazníka založený Smlouvou a jsou jeho součástí, Zákazník tak podpisem Smlouvy souhlasí i s obsahem Podmínek a je si vědom, že se na něj budou vztahovat i práva a povinnosti v Podmínkách uvedené. V případě, že by nějaké ujednání obsažené v Podmínkách bylo v rozporu s ujednáním obsaženým přímo ve Smlouvě, použije se pouze ujednání obsažené ve Smlouvě. Zákazník by měl také pamatovat, že smluvní strany (tedy Zákazník a Dodavatel) se mohou dohodnout na jiné úpravě jejich vzájemných práv a povinností, než jak jsou tato práva a povinnosti upraveny v právních předpisech.“

- [344] Z citovaných úvodních ustanovení předšmluvních informací považuje správní orgán za důležité zdůraznit, že samotný účastník řízení v souladu s ust. § 1751 občanského zákoníku upozorňuje na přednost smlouvy před obchodními podmínkami v případě vzájemných rozporů.
- [345] Předšmluvní informace dále v čl. V. stanoví, že „[c]eník, Podmínky nebo jiné podmínky dodání služeb, které jsou platné při uzavření Smlouvy, nemusí platit po celou dobu trvání Smlouvy. Dodavatel má totiž možnost při splnění dalších podmínek tyto dokumenty jednostranně měnit. Dodavatel musí při změně dodržet pravidla stanovená Smlouvou i právními předpisy. O zvýšení ceny a změně Podmínek musí Dodavatel informovat Zákazníka nejméně 30 dnů před tím, než tato změna nabyde účinnosti (okamžik, odkdy bude Zákazník povinen dle těchto dokumentů a podmínek postupovat) tak, že musí Zákazníka o změně informovat a zveřejnit nový Ceník, Podmínky nebo změněné jiné podmínky na svých internetových stránkách www.armexenergy.cz. Pokud Zákazník s případným zvýšením ceny, poplatků nebo změnou Podmínek či jiných podmínek dodání služeb nesouhlasí, má možnost odstoupit od Smlouvy nejpozději před nabytím účinnosti této změny.“ V čl. „IV. Cena za služby“ pak také uvádějí, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku (tedy byla sjednaná přímo ve Smlouvě), může dojít ze strany Dodavatele k jednostranné změně ceny při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Dodavatel je oprávněn upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována (zachování cenové pozice neznamena striktně, že cena musí zůstat shodná, ale znamená to, že může dojít i k určité změně ceny včetně navýšení celkových plateb na straně Zákazníka, ale změna by měla poměrně odrážet změny cen na relevantním trhu.“
- [346] Z uvedených ustanovení předšmluvních informací je patrné, že účastník řízení odlišuje cenu sjednanou pomocí ceníku a cenu sjednanou přímo ve smlouvě. Podle čl. V. nemusí ceník, VOP nebo jiné podmínky dodání služeb platit po celou dobu trvání smlouvy a mohou být jednostranně měněny při dodržení pravidel stanovených smlouvou i právními předpisy. V projednávaných případech měli všichni zákazníci s účastníkem řízení sjednanou cenu jinou než ceníkovou, možnost změnit ceník tedy není třeba blíže posuzovat. Možnost změny VOP při splnění předepsaných náležitostí správní orgán nerozporuje a účastníkem řízení provedená změna ani není předmětem tohoto správního řízení. „Jiné podmínky dodání služeb“ pak správní orgán považuje za blíže neurčitý pojem, který se ale podle celkového obsahu předšmluvních informací nijak nevztahuje k ceně za dodávku komodity. Podle čl. IV. má účastník řízení právo cenu sjednanou přímo ve smlouvě jednostranně změnit při změně distribuční sazby či pásma přepočtené spotřeby. Správní orgán považuje za nesporné, že k takovým změnám u projednávaných případů nedošlo, právo jednostranné změny ze strany účastníka řízení tedy z tohoto ustanovení nelze dovodit.
- [347] Správní orgán při posouzení obsahu předmětných předšmluvních informací dospěl k závěru, že z těchto nevyplývá možnost účastníka řízení jednostranně změnit cenu sjednanou přímo ve smlouvě, resp. jinou než ceníkovou. Uvedenou konkluzi považuje správní orgán za logickou, jelikož natolik zásadní zásah do individuálně smluvně ujednané výše ceny není možné rozumně očekávat jinde než právě v samotné smlouvě.

- [348] V samotných smlouvách o sdružených službách dodávky dané komodity bylo ve výše zmíněných případech dále ujednáno, že účastník řízení je oprávněn změnit ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích.
- [349] Úvod tohoto ujednání se podobá již posuzovanému ustanovení předsmělných informací a výše uvedené závěry považuje správní orgán za přílehlivé i zde. Jelikož v projednávaných případech měli všichni zákazníci s účastníkem řízení sjednanou cenu jinou než ceníkovou, možnost změnit ceník nepovažuje správní orgán za nutné blíže posuzovat. „Jiné podmínky dodávek“ jsou pak opět neurčitým pojmem, kdy správní orgán má za to, že průměrný spotřebitel si tento pojem v souvislosti se zmíněným ceníkem nevyloží opět jako cenu za dodávku komodity (jinou než ceníkovou). I pokud by se však přes tuto neurčitost možných prováděných změn dalo dojít k závěru, že účastník řízení byl přímo podle smlouvy oprávněn změnit i „neceníkovou“ cenu, nemůže obstát navazující ujednání o okamžiku možnosti této změny. „Zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích“ jsou totiž natolik neurčité pojmy, že nemohou založit možnost jednostranné změny natolik podstatného ujednání, jakým je pevně stanovená cena. Z ust. § 1752 občanského zákoníku vyplývá možnost ujednat si jednostrannou změnu závazku, ale tato změna je možná pouze v přiměřeném rozsahu (tj. ujednání nemůže dát jedné straně právo měnit obsah podmínek zcela libovolně, rozsah změny musí být přiměřený). V rámci smluv uzavíraných se spotřebitelem musí být jasně a srozumitelným způsobem formulovány mj. důvody pro změnu závazku, aby nedocházelo k rozporu s ust. § 1814 písm. g) občanského zákoníku, tedy aby nebylo podnikateli dovoleno měnit práva či povinnosti stran ze své vůle.
- [350] Z komentáře k ust. § 1752 občanského zákoníku vyplývá, že se nepřihlíží „ani ke změnám vyvolaným změnou navrhovatelových osobních nebo majetkových poměrů (tj. v případě vedeného správního řízení účastníka řízení – pozn. správního orgánu). Pouhá skutečnost, že se zhoršily hospodářské výsledky navrhovatele (došlo k poklesu zisku, růstu nákladů), není důvodem pro změnu. Postup podle § 1752, není-li to sjednáno, by neměl být používán k řešení špatných ekonomických rozhodnutí (např. smluvní neošetření rizik z budoucích změn na trhu), kdy se smlouva následně pro jednu stranu ukáže ekonomicky nevýhodná.“ Nedostatečnou formulaci možnosti navýšení cen z důvodu změn podmínek na trhu, jež sama o sobě nezakládá možnost dodavatele k jednostranné změně smluvních podmínek, lze tak považovat za zakázané ujednání smlouvy. Správní orgán také podotýká, že změna sjednaného smluvního závazku s fixní cenou je zcela jistě v neprospěch zákazníka, jelikož za nepříznivé situace na „relevantním“ trhu, která není účastníkem řízení v rámci uvedeného smluvního ujednání nijak konkrétně upřesněna, by mohl účastník řízení kdykoliv měnit výši ceny energií i přes to, že v rámci smluvního závazku garantoval zákazníkovi pevnou cenu, a tedy jej vystavuje značné ekonomické nejistotě.
- [351] Součástí smluv o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu či dodatků sjednaných se zákazníky byly rovněž všeobecné obchodní podmínky účastníka řízení, a to VOP 2018, VOP 2017, VOP 2016, VOP 2014 a Obchodní podmínky AMREX ENERGY, a. s. pro dodávky elektřiny a zemního plynu domácnostem a odběratelům ze dne 11. listopadu 2012, účinné od 1. ledna 2013 (dále jen „VOP 2012“). Podle vyjádření účastníka řízení platily v rozhodném období pro všechny zákazníky VOP 2018. Správní orgán proto nejdříve podrobně posoudil obsah těchto obchodních podmínek.
- [352] Ve VOP 2018 je v čl. „III. Cena a její placení“ v odstavci 7. uvedeno, že „[v] případě, že Zákazník nemá sjednanou cenu dle Ceníku, je Dodavatel oprávněn při změně distribuční sazby či pásma přepočtené roční spotřeby nebo rozporu mezi distribuční sazbou, kterou danému OM přidělil PDS a tou která je uvedena ve Smlouvě, přičemž přednost má sazba přidělená PDS, upravit cenu tak, aby cenová pozice Zákazníka zůstala v zásadě zachována, přičemž cenovou pozici Zákazníka se rozumí poměr mezi sjednanou pevnou cenou ve Smlouvě a cenou elektřiny a/nebo plynu, která je na relevantním trhu při obdobných dodacích a platebních podmínkách v době uzavření Smlouvy běžná a obvyklá“.
- [353] Toto ustanovení VOP 2018 svým obsahem odpovídá čl. IV. předsmělných informací. Správní orgán i nadále považuje za nesporné, že k tímto ustanovením předpokládaným změnám u projednávaných

případů nedošlo, právo jednostranné změny ze strany účastníka řízení tedy z tohoto ustanovení nelze dovodit.

- [354] Dále je ve VOP 2018 v čl. „IV. Ukončení smlouvy“ v odstavci 13. uvedeno, že „[j]e-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník písemně neoznámí Dodavateli nejpozději 3 měsíce před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena, že trvá na jejím ukončení, doba Smlouvy se prodlužuje o stejnou dobu, na kterou byla původně sjednána, nejméně však o 12 měsíců, a to i opakovaně. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a současně je mezi Smluvními stranami dohodnuta pevná cena za dodávky elektřiny a/nebo plynu, Smluvní strany ujednávají, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby Smlouvy (dále rovněž Nová cena), stanoví Dodavatel a oznámí o Nové ceně odešle Zákazníkovi písemně nejpozději 30 dnů před započítáním prodloužené doby Smlouvy. Případné nedoručení odeslaného oznámení o Nové ceně nezakládá jakýkoliv nárok Zákazníka vůči Dodavateli a Zákazník je povinen uhradit Dodavateli Novou cenu. Pokud bude Nová cena vyšší než předchozí cena, je Zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit (viz čl. IV. odst. 5 Podmínek). Pokud bude Nová cena stejná jako cena předchozí, není Dodavatel povinen Novou cenu Zákazníkovi oznamovat.“
- [355] Uvedené ustanovení VOP 2018 stanoví pravidla pro automatickou prolongaci smluv uzavřených na dobu určitou, je tedy aplikovatelné na všechny projednávané případy. Použitelná je i navazující část týkající se oznamování nové výše ceny, kdy je výslovně stanoveno, že novou výši pevné ceny v období po prodloužení doby smlouvy oznamuje účastník řízení zákazníkům 30 dnů před započítáním prodloužené doby smlouvy. Z uvedeného je zřejmé, že v případě smluv na dobu určitou se současným sjednáním pevné ceny byl účastník řízení oprávněn změnit cenu až pro období prodloužené prolongací.
- [356] Obdobná ustanovení jako ta citovaná výše z VOP 2018 obsahují i starší VOP účastníka řízení, tj. VOP 2017, VOP 2016, VOP 2014 a VOP 2012. Správní orgán považuje za nadbytečné se k nim zde opětovně podrobněji vyjadřovat a pouze uzavírá, že možnost jednostranné změny pevně sjednané ceny nevyplývá ani z těchto starších VOP.
- [357] Změnu obchodních podmínek účastník řízení svým zákazníkům oznámil v říjnu 2021, kdy s účinností ode dne 14. listopadu 2021 nahradily nové VOP ze dne 4. října 2021 (dále také „VOP 2021“) „všechny obchodní podmínky pro dodávky Komodit vydané v minulosti Dodavatelem. Smluvní vztahy založené smlouvami uzavřenými od 4.10.2021 se těmito Podmínkami řídí od okamžiku uzavření smlouvy. Od 14.11.2021 se všechny smluvní vztahy mezi Dodavatelem a Zákazníkem řídí těmito Podmínkami bez ohledu na dobu vzniku smluvního vztahu.“
- [358] Podle ust. § 11a odst. 5 energetického zákona zvýší-li držitel licence na obchod s elektřinou, obchod s plynem, výrobu elektřiny nebo výrobu plynu cenu za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změní-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 třicátý den 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 desátý den přede dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. Právo na odstoupení od smlouvy podle tohoto odstavce zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků, a dále v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem.
- [359] S ohledem na právní i smluvní úpravu má správní orgán za to, že účastník řízení byl oprávněn změnit popsaným postupem své všeobecné obchodní podmínky. Zároveň je ovšem zřejmé, že tak učinil s cílem obejít omezující ustanovení předchozích VOP týkající se možnosti změny ceny v případě smluv uzavřených na dobu určitou.
- [360] Ujednání VOP 2021 týkající se možnosti změny ceny ze strany účastníka řízení jsou totiž nepoměrně širší. V čl. „IV. Ukončení smlouvy a změna smluvních podmínek“ v odst. 6) bylo nově stanoveno,

že „[d]odavatel je oprávněn změnit smluvní podmínky dodávek Komodity, zejména změnit cenu za dodávku Komodity, a to jak v případě ceny sjednané odkazem na Ceník (např. formou změny Ceníku), tak v případě ceny sjednané jiným způsobem, a/nebo změnit Podmínky a/nebo sjednaný produkt a/nebo Produktové podmínky, kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích. Cena za dodávku Komodity tak může být měněna i v případech, kdy byla původně sjednána jako cena pevná (např. v rámci sjednání Pevné ceny) nebo jako cena jinak výslovně sjednaná na dobu určitou (např. v rámci Produktových podmínek), a to i v rámci příslušného období (např. Období Pevné ceny). Cena za dodávku Komodity může být změněna též tak, že individuálně sjednaná cena bude nahrazena cenou určenou odkazem na stanovený Ceník. Zvýšení ceny za dodávku Komodity nebo změny jiných smluvních podmínek dodávek Komodity zveřejňuje Dodavatel na www.armexenergy.cz, a současně to oznamuje Zákazníkovi písemně s možností zachování písemné formy odesláním datovou schránkou nebo e-mailem, popř. jiným způsobem dle Podmínek. Zvýší-li Dodavatel vůči Zákazníkovi cenu za dodávku (např. změnou Ceníku), nebo změní-li jiné smluvní podmínky (např. změny Podmínek, sjednaný produkt nebo Produktové podmínky), je Zákazník oprávněn do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud Dodavatel Zákazníkovi oznámí zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek nejpozději třicátý den přede dnem jejich účinnosti a současně Zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od smlouvy, přičemž v takovém případě je Zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy nejpozději desátý den před účinností zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. V případě takové změny smluvních podmínek ze strany Dodavatele, kterou se zvyšuje cena za dodávku Komodity, ačkoliv byla cena původně sjednaná jako cena pevná nebo jako cena jinak výslovně sjednaná na dobu určitou, a to v rámci příslušného období, nebo kterou se cena za dodávku Komodity zvyšuje v souvislosti se změnou produktu, Produktových podmínek nebo jinou změnou způsobu určení ceny za dodávku Komodity, je Zákazník oprávněn nad rámec práva na odstoupení od smlouvy dle EZ, smlouvy a Podmínek smlouvu vypovědět ve lhůtě 1 měsíce od účinnosti změny s výpovědní dobou v délce 1 měsíce, která začne běžet od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli. Právo na odstoupení od smlouvy nebo na výpověď smlouvy Zákazníkovi nevzniká v případě zvýšení regulované složky ceny, daní a poplatků, a dále v případě změny jiných smluvních podmínek v nezbytném rozsahu z důvodu zajištění souladu s obecně závazným Právním předpisem.“

- [361] Právě z tohoto ustanovení účastník řízení dovozuje oprávněnost provedení jednostranného zvýšení ceny (resp. zrušení původního produktu, což ale mělo pro zákazníky stejný dopad). Předmětné ustanovení VOP 2021 zjednodušeně řečeno stanovuje oprávnění dodavatele (účastníka řízení) změnit cenu za dodávku komodity, a to zejména v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích, a to i v případech, kdy byla původně sjednána jako cena pevná.
- [362] K ujednání účastníka řízení obsaženému v čl. IV. odst. 6) VOP 2021 správní orgán uvádí, že z již citovaného ust. § 1752 občanského zákoníku vyplývá možnost ujednat si jednostrannou změnu závazku, ale tato změna je možná pouze v přiměřeném rozsahu (tj. ujednání nemůže dát jedné straně právo měnit obsah podmínek zcela libovolně, rozsah změny musí být přiměřený). V rámci smluv uzavíraných se spotřebitelem musí být jasné a srozumitelným způsobem formulovány mj. důvody pro změnu závazku, aby nedocházelo k rozporu s ust. § 1814 písm. g) občanského zákoníku, tedy aby nebylo podnikateli dovoleno měnit práva či povinnosti stran ze své vůle.
- [363] Správní orgán považuje za vhodné zopakovat, že z komentáře k ust. § 1752 občanského zákoníku vyplývá, že se nepřihlíží „ani ke změnám vyvolaným změnou navrhovatelových osobních nebo majetkových poměrů (tj. v případě vedeného správního řízení účastníka řízení – pozn. správního orgánu). Pouhá skutečnost, že se zhoršily hospodářské výsledky navrhovatele (došlo k poklesu zisku, růstu nákladů), není důvodem pro změnu. Postup podle § 1752, není-li to sjednáno, by neměl být používán k řešení špatných ekonomických rozhodnutí (např. smluvní neošetření rizik z budoucích změn na trhu), kdy se smlouva následně pro jednu stranu ukáže ekonomicky nevýhodná.“ Nedostatečnou formulaci možnosti navýšení cen z důvodu změn podmínek na trhu, jež sama o sobě nezakládá možnost dodavatele k jednostranné změně smluvních podmínek, lze tak považovat za zakázané ujednání smlouvy. Správní orgán také podotýká, že změna sjednaného smluvního závazku s fixní

cenou je zcela jistě v neprospěch zákazníka, jelikož za nepříznivé situace na energetickém trhu, která není účastníkem řízení v rámci VOP 2021 nijak konkrétně upřesněna, by mohl účastník řízení kdykoliv měnit výši ceny energií i přes to, že v rámci smluvního závazku garantoval zákazníkovi pevnou cenu, a tedy jej vystavuje značné ekonomické nejistotě.

- [364] Správní orgán dále odkazuje na ust. § 1751 občanského zákoníku, které zakotvuje, že odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním obchodních podmínek přednost. Za obchodní podmínky je třeba považovat nepřímá ujednání, tj. takové části smluvního obsahu, které nejsou sjednány přímo ve smlouvě, ale na které smlouva odkazuje. Z uvedeného ustanovení občanského zákoníku je tedy zřejmé, že znění obchodních podmínek nemůže změnit taková ustanovení smlouvy, která jsou s obchodními podmínkami v rozporu. Obchodní podmínky racionalizují smluvní vztah jen v případě, že jsou samy jasné a nejsou rozporné.
- [365] Účastník řízení uzavřel se zákazníky smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu či dodatky k takovým smlouvám, v rámci nichž byly sjednány produkty s fixní cenou za dodávky daných komodit, resp. cenou, která mohla být pouze snížena. Takto sjednané přímé ujednání ve smluvních dokumentech má přednost před nepřímým ujednáním ve VOP 2021, jež je v daných případech neurčitým ujednáním, jak bylo vyhodnoceno výše.
- [366] Správní orgán poukazuje na ust. § 1813 občanského zákoníku, jež obsahuje generální klauzuli, která obecně vymezuje nepřiměřená ujednání v neprospěch spotřebitele a zakazuje tak „*ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. To neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.*“ Uvedené ustanovení občanského zákoníku vztahuje nerovnováhu práv nebo povinností smluvních stran na požadavek přiměřenosti, který je nutné zkoumat vždy s ohledem na všechny okolnosti případu. Komentář k předmětnému ustanovení dále uvádí, že „*[u]jednání není individuálně sjednáno, jestliže smluvní strana neměla reálnou možnost ovlivnit jeho obsah, zejména jestliže je připraveno jednou stranou předem, a to nezávisle na tom, zda tvoří součást obchodních podmínek nebo formuláře. Pouhá nabídka předem stanovených možností, např. nabídka tarifů, variant, neznamená, že smlouva byla uzavřena individuálně.*“ Přezkum se však vztahuje i na ujednání sjednaná individuálně (srov. stanovisko Nejvyššího soudu Cpjn 200/2011). I v případě takového ujednání může podnikatel zneužít svého silnějšího postavení, např. při využití agresivních nebo klamavých obchodních praktik či nejasných ujednání, a spotřebitel může uzavřít smlouvu, kterou by bez takového zneužití neuzavřel.
- [367] Podle judikatury Soudního dvora Evropské unie je třeba při posouzení nepřiměřenosti smluvních ujednání vzít v úvahu zejména povahu zboží a služeb, okolnosti uzavírání smlouvy, jakož i další ujednání posuzované smlouvy nebo jiné smlouvy, ze kterých předmětná smlouva vychází. Posouzení nepřiměřenosti smluvních ujednání nelze činit izolovaně, nýbrž je nutné nepřiměřenost takového ujednání zkoumat právě ve spojitosti s dalšími ujednáními smluvních stran [rozsudek ESD ve věci C 472/11 ze dne 21. února 2013 (Banif Plus Bank Zrt. vs. Csabovi Csipaiovi, Viktorii Csipai)]. Pokud prodávající zboží nebo poskytovatel služby v klauzuli uvedené v obecných podmínkách spotřebitelských smluv stanoví jednostrannou změnu nákladů souvisejících se službou, která má být poskytnuta, aniž výslovně popíše způsob změny ceny nebo ve smlouvě upřesní pádné důvody této změny, lze takové ujednání posoudit jako nepřiměřené [rozsudek ESD ve věci C 472/10 ze dne 26. dubna 2012 (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vs. Invitel Távközlési Zrt.)].
- [368] Správní orgán má za to, že ujednání čl. IV. odst. 6) VOP 2021, konkrétně, že účastník řízení může jednostranně zvýšit ceny a/nebo měnit sjednaný produkt a/nebo obchodní podmínky mj. v případech, že se významně změní cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích, je ve vztahu k fixně sjednaným cenám ujednáním nepřiměřeným, jelikož zakotvuje nepřiměřenou smluvní podmínku, která způsobuje významnou nerovnováhu práv a povinností v neprospěch spotřebitele. Správní orgán považuje smluvní podmínku za nepřiměřenou, neboť má za to, že takto ujednané oprávnění účastníka řízení je formulováno velmi obecně, jelikož jej lze vztáhnout na širokou škálu možných změn podmínek na trhu s energiemi a spotřebitel, jakožto slabší strana, je ve smluvním vztahu ještě

výrazněji znevýhodněn. Účastník řízení tím, že změny podmínek na trhu s plynem/elektřinou nikterak blíže nespecifikoval (nebyly poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem), vystavil spotřebitele tomu, že z takto formulovaného ujednání nemá možnost zjistit, o jaké konkrétní změny podmínek se může jednat.

- [369] Správní orgán dále považuje za důležité zmínit i ust. § 1753 občanského zákoníku, které obsahuje zákaz překvapivých ujednání v obchodních podmínkách. Správní orgán má za to, že ujednání opravňující účastníka řízení jednostranně změnit cenu zafixovanou na určité časově vymezené období, je zcela zjevně ujednáním pro zákazníky překvapivým, když tito se spoléhali na skutečnost, že smluvní závazky s pevně stanovenou cenou na dobu určitou budou po tuto dobu v nezměněné podobě trvat. V kontextu s výše uvedeným se ustanovení týkající se zakotvení fixní ceny komodity jeví zcela bezpředmětným, jelikož tato cena, pro spotřebitele zcela překvapivě, není v konečném výsledku fixní, když dle výkladu účastníka řízení může být fakticky kdykoliv měněna.

Zaslání Oznámení o změně

- [370] Účastník řízení svým zákazníkům „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ zaslal již současně se změnou VOP, změny měly být přitom provedeny až na základě právě nových VOP 2021. Tento postup je podle správního orgánu sám o sobě neakceptovatelný a je zjevným pokusem najít a využít mezer v právních předpisech.
- [371] Účastník řízení svým zákazníkům i přes to, že měli sjednanou fixní cenu (správní orgán bude dále v tomto rozhodnutí jako fixní nebo garantovanou cenu označovat všechny ceny, ohledně kterých došel výše v tomto odůvodnění k závěru, že byly po určitou dobu neměnné) za dodávku elektřiny/plynu, oznámil zvýšení ceny dodávky elektřiny/plynu prostřednictvím „Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu“ (varianty ze dne 8. října 2021 či 11. října 2021 se obsahem neliší), případně „Oznámení o změně ceny a produktových podmínek“ (všechna oznámení dále také „oznámení o změně“), a to od 15. listopadu 2021, resp. 1. dubna 2022. Účastník řízení tak nedodržel smluvní závazek, tj. ponechání pevně stanovené ceny za dodávku elektřiny/plynu do sjednané doby, ke kterému se v uzavřených smlouvách zavázal.
- [372] Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 - 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38, přistoupil ke zjišťování, zda je popsána obchodní praktika účastníka řízení zakázaná podle zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých obchodních praktikách. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [373] Správní orgán po prostudování nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele dospěl k závěru, že posuzovaná obchodní praktika nesplňuje kritéria žádné ze zakázaných praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 zákona o ochraně spotřebitele, a proto přistoupil k posuzování, zda je obchodní praktika zakázaná podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, tj. zda se jedná o klamavé konání, klamavé opomenutí či agresivní obchodní praktiku, přičemž i v tomto případě dospěl k závěru, že se o takové obchodní praktiky nejedná, jak bude odůvodněno následovně. Pro ucelenou představu o povaze oznámení o změně považuje správní orgán za vhodné zde tato oznámení uvést celá tak, jak byla zaslána zákazníkům účastníka řízení.



E-mail: [REDACTED]
Zákaznické číslo: [REDACTED]



Děčín, 8. října 2021

OZNÁMENÍ O ZMĚNĚ SMLUVNÍCH PODMÍNEK, CENY A NOVÉM PRODUKTU

Vážený zákazníku,

vážíme si toho, že jste odběratelem elektřiny/plynu od společnosti ARMEM ENERGY a.s. a patříte tak mezi více než 60 000 spokojených zákazníků. **Od založení společnosti v roce 2005 si zakládáme na férovém a transparentním přístupu.**

Vzhledem k dramatickému vývoji na energetickém trhu, bezprecedentnímu růstu cen, hrozícímu nedostatku zemního plynu a elektřiny v celé Evropě a tlaku Evropské unie na bezemisní energetiku s výrobou z obnovitelných zdrojů, jsme se rozhodli uvést na trh nové produkty a služby. Ty jsou připravené tak, aby odrazily zásadní změny na energetickém trhu a my jsme tak mohli poskytnout domácnostem garanci dodávek energií a také nové možnosti v oblasti čerpání bonusů a dotací na obnovitelné zdroje. Nedílnou součástí je i profesionální poradenství v oblasti energetické soběstačnosti.

V této souvislosti tak dochází u Vašich odběrných míst k následujícím změnám:

1. Změna obchodních podmínek

Abychom mohli uvést nové energetické produkty, dochází ke změně obchodních podmínek, jimiž se řídí Váš smluvní vztah s naší společností. Práva a povinnosti mezi Vámi a naší společností se budou řídit obchodními podmínkami ARMEM ENERGY a.s. pro dodávky elektřiny a plynu domácnostem a maloodběratelům ve znění z 4. října 2021 účinnými od 14. listopadu 2021. Nové podmínky Vám v rámci maximální transparentnosti zasíláme v příloze, včetně vyznačení změn, ke kterým dochází.

2. Nové produkty, cena a bonusy

Současně se změnou obchodních podmínek dochází také k ukončení Vašeho stávajícího energetického produktu a s účinností od 15. listopadu 2021 měníme pro Vaše odběrná místa produkt a cenu na „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Abyste si mohl náš nový produkt vyzkoušet, získáváte od nás do 31. ledna 2022 slevu ve výši 100 % na poplatek za zajištění nákupu a dodávek.

Podrobné informace naleznete v příloze nebo na stránce www.armexenergy.cz/bonus-energie. Seznam aktuálních bonusů pro Vaše odběrná místa obdržíte společně s předpisem záloh, který zasíláme obvykle do 21 dnů po tomto oznámení.

3. Doba trvání smlouvy a roční vyúčtování

Doba trvání smlouvy pro Vaše odběrná místa se tímto oznámením nemění a zůstává stejná. Roční vyúčtování produktu „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“ má stejnou podobu, jako jste byl zvyklý.

www.armexenergy.cz

ARMEX ENERGY a.s.
Folternská 1248/21, 405 02 Děčín

IČ: 272 66 141
DIČ: CZ 272 66 141

Zákaznická linka: +420 412 154 183
E-mail: energy@armexenergy.cz

Společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném
Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1502

Oznámení o změně smluvních podmínek, ceny a novém produktu, str. 2



Specifikace odběrných míst

Zákazník: [REDACTED]

Identifikace odběrného místa elektřiny (EAN): —

Identifikace odběrného místa plynu (EIC): [REDACTED]

Další důležité informace

Hrozi nedostatek plynu a elektrické energie?

Naším cílem je poskytovat kvalitní služby bez rizika omezení dodávek elektřiny a zemního plynu. Chceme Vás proto ujistit, že naše společnost má pro celý příští rok i následující období zaslíbené dodávky energií v dostatečném rozsahu pro všechny zákazníky.

Zvyšujete regulovanou složku energie?

Chtěli bychom Vás také informovat, že celková cena za dodávku energií sestává z ceny za samotnou komoditu (elektřina/plyn), stálého platu a dále z regulovaných plateb, které stanovuje Energetický regulační úřad. **Tímto oznámením Vám žádnou z regulovaných složek ceny neměníme.** Kompletní ceník je vždy ke stažení na našich internetových stránkách.

Co dělat v případě, že o nové energetické produkty s bonusem nemám zájem?

Mrzí nás, pokud těchto výhod nebudete chtít využít. Jako náš zákazník budete mít právo kdykoliv v době trvání své smlouvy změnit produkt „**BONUS elektřina/plyn s roční úsporou**“ na produkt „**Elektřina/plyn bez bonusu**“ s ceníkem platným v době, od které má změna nastat. Ceny jsou dostupné na www.armexenergy.cz/ke-stazeni. Změnu na tento produkt je nutné zaslat prokazatelným způsobem na naši adresu alespoň 14 dnů předtím, než má požadovaná změna produktu nastat.

Dovolujeme si Vás upozornit, že v souladu s ustanovením § 11a odst. 5 zákona č. 458/2000 Sb., energetického zákona, ve znění pozdějších předpisů, jste jako zákazník s ohledem na výše uvedené oznámení o změně obchodních podmínek, ceny a produktů oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy (např. zasláním vyplněného vzorového formuláře, který najdete na výše uvedených odkazech), a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

Vážíme si Vaší důvěry a závěrem potvrzujeme, že garanci odběru energií pro další období získáváte automaticky. Z Vaší strany není potřeba žádný úkon. V případě jakýchkoliv dotazů nás kontaktujte na tel. 412 154 183 nebo e-mailem na energy@armexenergy.cz.

S pozdravem

Zdeněk Mráz
obchodní ředitel

www.armexenergy.cz

ARMEX ENERGY s.r.o.
Folkešská 1248/21, 402 02 Děčín

IČ: 272 88 141
DIČ: CZ 272 66 142

Zákaznická linka +420 412 154 183
E-mail: energy@armexenergy.cz

Společnost zapálena v obchodním rejstříku vedeném
Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1502

Oznámení o změně ceny a produktových podmínek, str. 1



E-mail: [REDACTED]
Zákaznické číslo: [REDACTED]

V Děčíně 24. února 2022

Oznámení o změně ceny a produktových podmínek

Vážený zákazníku,

vážíme si toho, že jste odběratelem elektřiny/plynu od ARMEM ENERGY a.s. a patříte tak mezi více než 60 000 spokojených zákazníků. **Od založení společnosti v roce 2005 si zakládáme na férovém a transparentním přístupu.**

Naší snahou je zajistit pro Vás trvale výhodné ceny za energie. Bohužel, na jaře 2021 začaly ceny na evropských energetických burzách strmě stoupat a dnes jsou až pětinasobně oproti stejnému období v předcházejících letech.

Příčiny energetické krize jsou různé. Na prvním místě je tlak na bezemisní energetiku, která v současné době nemá dostatečnou kapacitu, omezování uhlých elektráren bez dostatku výkonných alternativ a zdražování emisních povolenek. Odborníci se dosud neshodli, co z toho má vyšší dopad na ceny energií. Faktem však je, že Evropě hrozí nedostatek zemního plynu a elektřiny, což způsobuje růst jejich ceny.

V této souvislosti tak dochází u Vašich odběrných míst k následujícím změnám:

1. Změna obchodních podmínek

Abychom mohli uvést nové energetické produkty, došlo ke změně obchodních podmínek, jimiž se řídí Váš smluvní vztah s naší společností. Práva a povinnosti mezi Vámi a naší společností se nyní řídí obchodními podmínkami ARMEM ENERGY a.s. pro dodávky elektřiny a plynu domácnostem a malooběratelům ve znění z 4. října 2021. Tyto podmínky Vám v rámci maximální transparentnosti zasláme v příloze, včetně vyznačení změn, ke kterým došlo.

2. Nový produkt a cena

S účinností od **1. dubna 2022** rušíme stávající produkt včetně všech produktových podmínek a ceny pro Vaše odběrná místa, přičemž jej měníme na nový produkt ELEKTŘINA 1R. Kompletní ceník nového produktu naleznete v příloze.

V případě, že bude potřeba upravit výši záloh, zašleme Vám (zpravidla do 3 týdnů) pro následující období aktualizovaný platební kalendář.

3. Doba trvání smlouvy a roční vyúčtování

Doba trvání smlouvy pro Vaše odběrná místa se tímto oznámením nemění a zůstává stejná. Roční vyúčtování obdržíte ve stejnou dobu a ve stejné podobě, jako jste byl zvyklý.

Specifikace odběrných a předávacích míst

Zákazník: Roman Jelínek

Identifikace odběrného a předávacího místa elektřiny (EAN): [REDACTED]

www.armexenergy.cz

ARMEX ENERGY a.s.
Jelšovská 1248/21, 405 02 Ústí nad Labem

IČ: 272 66 141
DIČ: CZ 272 66 141

Zákaznická linka: +420 412 154 183
E-mail: energy@armexenergy.cz

Společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném
Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1602



Další důležité informace

Hrozí nedostatek plynu a elektrické energie?

Naším cílem je poskytovat kvalitní služby dlouhodobě a stabilně bez rizika omezení dodávek elektřiny a zemního plynu. Chceme Vás proto ujistit, že naše společnost má pro celý příští rok i následující období zasmíluvněné dodávky energií v dostatečném rozsahu pro všechny zákazníky.

Má vliv na cenu také regulovaná složka energie?

Ano, má. Energetický regulační úřad již zveřejnil nové regulované ceny pro rok 2022 a tyto ceny vzrostly. Kompletní ceník, obsahující regulované ceny a ceny za dodávky je vždy ke stažení na našich internetových stránkách www.armexenergy.cz.

Dovolujeme si Vás upozornit, že v souladu s ustanovením § 11a odst. 4 zákona č. 458/2000 Sb. (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, resp. se smlouvou, jste jako zákazník s ohledem na výše uvedené oznámení o změně ceny a produktových podmínek, oprávněn bez uvedení důvodu vypovědět smlouvu (např. zasláním vyplněného vzorového formuláře, který najdete na našich internetových stránkách), a to nejpozději desátý den přede dnem účinnosti těchto změn.

Vážíme si Vaší důvěry a závěrem potvrzujeme, že garanci odběru energií pro další období získáváte automaticky. Z Vaší strany není potřeba žádný úkon. V případě jakýchkoliv dotazů nás kontaktujte prostřednictvím kontaktního formuláře na www.armexenergy.cz/pozadavek-zakaznika nebo na tel. 412 154 183.

S pozdravem

Martina Svobodová
ředitelka péče o klienty

www.armexenergy.cz

ARMEX ENERGY s.r.o.
Folkovská 1248/21, 405 02 Děčín

IČ: 272 68 141
DIČ: CZ 272 68 141

Zákaznická linka: +420 412 154 183
E-mail: energy@armexenergy.cz

Společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném
Krušickým soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, číslo 1902

- [374] Obchodní praktika podle ust. § 5 zákona o ochraně spotřebitele je považována za klamavou, pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Za klamavou se považuje také obchodní praktika obsahující pravdivou informaci, jestliže vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl, kdy je v zákoně přímo stanoveno, čeho se takový omyl musí týkat. Klamavého opomenutí se může prodávající vůči spotřebiteli dopustit, pokud opomene uvést podstatné informace, které spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, což způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil, nebo pokud prodávající podstatné informace zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.
- [375] Co se týká posouzení, zda projednávaná obchodní praktika nenesou znaky klamavého konání nebo klamavého opomenutí, správní orgán uvádí, že projednávaná obchodní praktika nenaplnuje kritéria klamavého konání, jelikož oznámení o změně, které účastník řízení zákazníkům zaslal, neobsahovalo věcně nesprávnou informaci. Účastník řízení v předmětném oznámení jen shrnuje vývoj trhu s energiemi a sděluje zákazníkům, že od určitého data budou odebírat komoditu za podmínek jiného produktu, jehož ceník je součástí oznámení. Správní orgán má dále za to, že oznámení o změně ani neuvádí spotřebitele v omyl ohledně ceny, jelikož ceníky nových produktů obsahují dostatečné informace o výši ceny za dodávané komodity, a to i v případě výpočtu tzv. spotových cen.
- [376] V daném případě se nejedná ani o klamavé opomenutí, neboť nekalost oznámení o změně nespočívá v tom, že by účastník řízení podstatné informace, které průměrný spotřebitel potřebuje vědět, aby mohl učinit informované ekonomické rozhodnutí, opomenul uvést, zatajil nebo je poskytl nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem. Obsah oznámení je sám o sobě stručný a srozumitelný, a i průměrný spotřebitel z obsahu tohoto oznámení je schopen porozumět tomu, co se s cenou dané komodity stane, resp. že u jeho odběrných dojde ke změně produktu.
- [377] Správní orgán rovněž posuzoval, zda uvedená obchodní praktika nenaplnuje skutkovou podstatu agresivní obchodní praktiky podle ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktika podle ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele je agresivní a nekalá je-li činěna na základě použití obtěžování, donucování včetně použití fyzické síly či nepatřičného ovlivňování, což výrazně zhorší nebo může zhoršit svobodu volby nebo chování průměrného spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě, a to celé způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Správní orgán má za to, že oznámení o změně samo o sobě nenaplnuje znaky agresivní obchodní praktiky ve smyslu ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele, o takové praktice by se však dalo uvažovat při provázání oznámení s dalšími navazujícími úkony, ke kterým by účastník řízení následně případně přistoupil, např. stanovení nepřiměřených záloh, přerušení dodávek komodity při nehrazení takových záloh apod.
- [378] Správní orgán proto přistoupil k posouzení, zda popsaná obchodní praktika naplňuje pojmové znaky generální klauzule nekalých obchodních praktik podle ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
- [379] Podle ust. § 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 jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.
- [380] Aby byla obchodní praktika nekalá ve smyslu ust. § 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 ust. 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.

- [381] 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 ust. 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.
- [382] 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 kritériem pro její určení bude zejména nabízený nebo poskytovaný produkt nebo služba (v daném případě sdružené služby dodávky elektřiny/plynu). 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.
- [383] Vnímání průměrného spotřebitele v judikatuře Soudního dvora Evropské unie je uvedeno výše (viz tzv. normativní model průměrného spotřebitele), kdy se jedná o spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory [viz například rozsudek ESD ve věci C 210/96 ze dne 16. července 1998 (Gut Springenheide GmbH a Rudolf Tusky vs. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt - Amt für Lebensmittelüberwachung), dle kterého je průměrný spotřebitel vykreslen jako přiměřeně dobře informovaný, opatrný a obezřetný, či rozsudek ESD ve věci C 358/01 ze dne 6. listopadu 2003 (Komise vs. Španělsko), dle kterého je průměrný spotřebitel v dostatečné míře informovaný, ale také opatrný a schopný řadu informací si opatřit a zpracovat sám].
- [384] Podle judikatury českých soudů (viz například rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. května 2007, sp. zn. 32 Odo 229/2006) je průměrným spotřebitelem spotřebitel, 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). Také bylo judikováno, viz například rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 23. října 2008, sp. zn. 32 Cdo 4661/2007, že míra pozornosti průměrného spotřebitele má být posuzována přísněji než dříve (již nepostačuje pouze povrchní či zběžná pozornost, ale „rozumná míra pozornosti a opatrnosti“ – viz ust. bodu 18 směrnice o nekalých obchodních praktikách). Na druhou stranu je podle názoru správního orgánu nutné vzít s ohledem na současný vývoj trhu s energiemi v potaz skutečnost, že spotřebitelé jsou aktuálně, ale i již v posuzovaném období (období, kdy došlo k vytykanému jednání účastníka řízení) 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.
- [385] V daném případě je nutné tedy posoudit hledisko průměrného spotřebitele zejména s ohledem na výše uvedené judikované závěry soudů. Stupeň pozornosti průměrně informovaného a rozumného spotřebitele by se měl odvíjet od důležitosti nabízeného produktu či služby. Energie (v tomto případě plyn a elektřina) a jejich kontinuální dodávka jsou pro spotřebitele zcela jistě důležité, neboť se jedná o produkt každodenní spotřeby a také potřeby, a proto by měl být spotřebitel v dané oblasti informovaný a v rozumné míře také pozorný a opatrný.
- [386] Lze obecně shrnout, že průměrný spotřebitel je v daném případě spotřebitel, který elektřinu/plyn (resp. sdružené služby dodávky elektřiny/plynu) využívá ke svým každodenním potřebám, a z toho důvodu je pro něj důležitá kontinuální dodávka této komodity. Ač je trh s energiemi pro běžného spotřebitele (tedy i pro průměrného 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 plynem/elektřinou.

- [387] Správní orgán má za to, že ujednání popsaná výše, ze kterých je dovozena fixace ceny, chápe tzv. průměrný spotřebitel jako záruku neměnnosti ceny. Tím pádem tzv. průměrný spotřebitel nemůže ujednání tvrdící opak (tedy ujednání zakládající možnost jednostranné změny ceny) rozumně očekávat, nadto pokud je změna odvozoována z nepřiměřených ustanovení VOP 2021.
- [388] Správní orgán má dále za to, že uvedené jednání účastníka řízení, tj. oznámení o zvýšení fixované ceny, je rovněž v rozporu s požadavky odborné péče, kdy touto se podle ust. § 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 účastník řízení s odběrateli v postavení spotřebitelů smluvní vztahy, v rámci kterých se zaváže k určitému plnění, měl by dbát na to, aby také v souladu se smlouvami postupoval. V daném případě měl účastník řízení dodržet sjednanou garantovanou cenu za dodávku elektřiny/plynu, ke které se zavázal.
- [389] Účastník řízení i přes to, že uzavřel se zákazníky smluvní závazky, v rámci kterých byla sjednána pevně stanovená cena na určitou dobu, čímž v dotčených spotřebitelích vyvolal určitou jistotu neměnnosti ceny, tak těmto zaslal oznámení o změně, tj. informaci o faktickém zvýšení ceny za dodávku elektřiny/plynu. Správní orgán má za to, že takovéto jednání účastníka řízení neodpovídá poctivým obchodním praktikám v oblasti jeho činnosti a je v rozporu s požadavky odborné péče. Účastník řízení podle výše provedeného posouzení správního orgánu nemohl do závazkového vztahu platně zasáhnout a fakticky donutil své zákazníky ke zdánlivé volbě mezi změnou jejich fixovaných produktů na jiné (zjevně nevýhodnější), či ukončení smluvního vztahu, z kterého mohl profitovat pouze účastník řízení. Popsaným způsobem tedy účastník řízení jednoznačně manipuloval se spotřebiteli a vnucoval jim plnění za jiných než sjednaných podmínek. Účastník řízení navíc oprávněnost zásahu do ujednaných fixních cen zdůvodňoval bezprostředně předcházející změnou všeobecných obchodních podmínek, ač si musel být vědom toho, že takový postup je rovněž v rozporu s požadavky odborné péče. Nadto správní orgán uvádí, že pokud by smluvně ujednanou fixní cenu dodavatelé energií mohli ze své vůle jednostranně měnit, pak by koncept pevně sjednané ceny postrádal jakýkoliv smysl. Lze důvodně předpokládat, že právě nabídka fixované ceny přesvědčila spotřebitele k uzavření smluvního vztahu s účastníkem řízení.
- [390] K samotné nekalosti obchodní praktiky postačí pouhá způsobilost podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, přičemž je již nerozhodné, zda bylo chování spotřebitele skutečně ovlivněno. Není tak důležitý výsledek, ale podstata samotné praktiky a její vliv na spotřebitele.
- [391] Účastník řízení svým zákazníkům oznámil, že vzhledem k dramatickému vývoji na energetickém trhu, bezprecedentnímu růstu cen, hrozícímu nedostatku zemního plynu a elektřiny v celé Evropě a tlaku Evropské unie na bezemisní energetiku s výrobou z obnovitelných zdrojů se rozhodl uvést na trh nové produkty a služby, aby mohl garantovat dodávky energií, a zákazníkům ukončuje stávající energetický produkt a mění jej na nový. V případě nezájmu o nové energetické produkty byla zákazníkům dána možnost tyto změnit na jiný, případně využít svého práva na odstoupení od smlouvy/výpověď smlouvy uzavřené s účastníkem řízení. Jednalo se tedy o sdělení podstatných informací, které byly způsobilé ovlivnit chování zákazníka ve vztahu k setrvání ve smluvním vztahu zajišťujícím dodávku energií a zároveň toto chování podstatně narušit, když zákazník v okamžiku obdržení informace o změně ceny za dodávku elektřiny/plynu nemohl vědět, která z účastníkem řízení uvedených možností bude pro něho výhodná, tedy zda má přistoupit na změnu ceny, která se může s ohledem na jednání účastníka řízení znova změnit, a to stejným postupem, jelikož situace na trhu s energiemi je stále nestabilní a tedy každá její změna by podle účastníka řízení mohla zakládat právo na změnu obchodních podmínek, respektive zvýšení ceny energií, nebo má od smlouvy odstoupit a najít si nového dodavatele energií. Správní orgán má za to, že vytýkané jednání účastníka řízení bylo způsobilé ovlivnit chování spotřebitele ve vztahu k dané službě a zároveň toto chování podstatně narušit, a to tak, že daného spotřebitele vystavil zdánlivé volbě, zda bude odebírat elektřinu/plyn za vyšší cenu, nebo přistoupí k tomu, že smluvní závazek s účastníkem řízení ukončí.

- [392] Průměrný spotřebitel podle směrnice o nekalých obchodních podmínkách není každopádně někým, kdo potřebuje jen malou ochranu, jelikož je vždy schopen získat dostupné informace a jednat na základě těchto informací prozíravě. Průměrný spotřebitel, který se setkává se složitými nabídkami obzvláště v energetickém odvětví, není ve skutečnosti schopen vybrat nabídku, která bude pro něj nejlepší. V daném případě lze těžko dovozovat, že si spotřebitel bude schopen sehnat potřebné informace v relativně krátké době, kterou od obdržení oznámení o změně podmínek smluvního vztahu měl.
- [393] Zákazník, který sjednaný produkt (tj. fixní cenu) vnímal jako jistotu neměnné ceny na určitou dobu, tak byl ze dne na den vystaven určité nejistotě ohledně dodávky životně potřebných a důležitých komodit, a to ve smyslu toho, že pokud přistoupí k ukončení smluvního závazku budou muset za nejisté situace na energetickém trhu hledat nového dodavatele energií, čímž bude vystaven nejen zdoluhavému vyřizování přechodu k jinému dodavateli z důvodu nadměrného zájmu zákazníků o přechod k jiným dodavatelům, ale i nejistotě, zda jej jím zvolený dodavatel převezme a za jakých podmínek mu bude danou komoditu dodávat. Správní orgán má za to, že pokud by zákazník využil svého práva na odstoupení od smlouvy/výpověď smlouvy, bylo by to ve výsledku prospěšné jen pro účastníka řízení, který by se na úkor zákazníka neoprávněně zbavil povinnosti dodržet smluvně ujednané závazky, které se pro něj staly po vzrůstu velkoobchodních cen nevýhodnými.
- [394] Správní orgán tedy uzavírá, že účastník řízení jakožto prodávající užil vůči zákazníkům nekalou obchodní praktiku ve smyslu ust. § 4 odst. 1 věty první zákona o ochraně spotřebitele, čímž porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik stanovený ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.

IV. III. I. II. Formální a materiální stránka přestupku (výrok I.)

- [395] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, když účastník řízení jakožto prodávající vůči zákazníkům porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik.
- [396] K právní kvalifikaci jednání účastníka řízení specifikovaného ve výroku I. tohoto rozhodnutí jako pokračujícího přestupku správní orgán uvádí, že na posouzení odpovědnosti za přestupky se užije definice obsažená v ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, ve kterém se uvádí, že pokračováním v přestupku se rozumí takové jednání, jehož (i) jednotlivé dílčí útoky (ii) vedené jednotným záměrem (iii) naplňují skutkovou podstatu stejného přestupku, (iv) jsou spojeny stejným nebo podobným způsobem provedení, blízkou souvislostí časovou a souvislostí v předmětu útoku.
- [397] Správní orgán konstatuje, že všechny podmínky pokračování v přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele má za kumulativně splněné, když (i) se jedná o 55 dílčích útoků – skutky spočívají v zaslání oznámení o změně, (ii) tyto dílčí útoky byly vedeny jednotným záměrem – ve snaze v návaznosti na změnu ceny nedodržet smluvené závazky s cílem ekonomického prospěchu, (iii) dílčí útoky naplňují stejnou skutkovou podstatu přestupku, tj. přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, (iv) dílčí útoky byly provedeny stejným způsobem, tj. informováním zákazníků o změně ceny elektřiny/plynu, jsou spojeny blízkou souvislostí časovou (zaslání informace během října 2021 a února 2022), jakož i souvislostí v předmětu útoku (vůči veřejnému zájmu na ochraně práv spotřebitelů). Správní orgán pro úplnost konstatuje, že za dílčí útok považuje i jednání účastníka řízení z února 2022, byť jako jediné časově vybočuje oproti ostatním vytýkaným jednáním, a to především proto, že se týká zákazníka (Romana Jelínka), který byl obchodní praktice účastníka řízení vystaven ve vztahu k druhému odběrnému místu i v říjnu 2021.
- [398] Z rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 31. května 2007, č. j. 8 As 17/2007-135, vyplývá, že pro trestnost jednání musí být naplněna i materiální stránka deliktu (přestupku). Upravují-li zásady soudního trestání situaci, v níž formálně trestný skutek nelze považovat za trestný čin, je-li jeho společenská škodlivost nižší než nepatrná, musí obdobná pravidla platit i pro správní delikty (přestupky). Podstatou přestupku je postih za jednání v rozporu s právem. K jeho trestnosti však

nepostačuje, že jednání po formální stránce vykazuje znaky skutkové podstaty přestupku, pokud zároveň není jednáním společensky škodlivým. Jinými slovy, aby mohlo být určité protiprávní jednání kvalifikováno jako přestupek, musí být kromě formálních znaků deliktního jednání naplněna i materiální stránka přestupku a jednání musí vykazovat určitou míru společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti stanovené zákonem na ochranu odpovídajících hodnot. Vždy je proto třeba zkoumat, jaký zájem společnosti je porušeným ustanovením chráněn, zda byl posuzovaným jednáním porušen, popř. v jaké intenzitě se tak stalo. V této souvislosti se správní orgán zabýval také otázkou naplnění materiální stránky vytýkaného pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

- [399] Z hlediska materiální stránky přestupku je třeba zejména vycházet ze skutečnosti, že každá skutková podstata přestupku implicitně zakotvuje obecnou míru společenské škodlivosti nežádoucího jednání. V opačném případě by ostatně zákonodárce porušení právních norem nesankcionoval jako přestupek.
- [400] V daném případě konkrétní společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv spotřebitelů (zákazníků), neboť účastník řízení i přes garantovanou pevnou cenu za dodávku elektřiny/plynu zaslal zákazníkům informaci o dodávce za ceny několikanásobně vyšší, s možností případného ukončení smlouvy, čímž by se účastník řízení z ujednaných smluvních závazků (tj. ponechání doby trvání a sjednané pevné ceny) zcela vyvázal. Účastník řízení tím, že zákazníkům zvýšil garantovanou cenu za dodávky elektřiny/plynu, změnil postavení zákazníků, kteří nepředpokládali větší finanční zatížení v rámci plateb za dodávky elektřiny/plynu, jelikož měli za to, že sjednané ceny jsou cenami fixními, přičemž nemůžou dále predikovat, zda k jednání ze strany účastníka řízení nedojde opakovaně. Kdyby na trhu s energetikou docházelo k takovému protiprávnímu jednání běžně, jednalo by se zcela nepochybně o absolutně neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení při uplatňování práv zákazníků. Nekalé obchodní praktiky totiž významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže.
- [401] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že jednání účastníka řízení vůči zákazníkům dosahuje vyšší míry společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti, než je míra nižší než nepatrná, a proto je nutné konstatovat, že je naplněna také materiální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

IV. III. II. Požadování plateb za neobjednané plnění (výrok II.)

IV. III. II. I. Právní posouzení (výrok II.)

Zákaznice ██████████

- [402] V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licence na obchod s plynem, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívala mj. v prodeji plynu, resp. v poskytování sdružených služeb dodávky plynu, kdy subjekt nejen že dodává zákazníkovi plyn, ale také mu zajišťuje na vlastní jméno a na vlastní účet dopravu plynu a související služby. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení vůči zákaznici ██████████ vystupoval jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele. Jak bylo uvedeno výše, na paní ██████████ je třeba pohlížet jako na spotřebitelku ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [403] Ve správním řízení bylo zjištěno, že účastník řízení dodával plyn spotřebitelce ██████████ do jejího odběrného místa plynu EIC ██████████ v období od 1. ledna 2021 do 16. prosince 2021.
- [404] Paní ██████████ na oznámení účastníka řízení týkající se změny produktových podmínek a s tím spojeného zvýšení ceny reagovala odstoupením od smlouvy, které bylo účastníkovi řízení doručeno dne 3. listopadu 2021. Účastník řízení přijetí odstoupení zákaznici potvrdil a sdělil jí,

že si musí zajistit nového dodavatele nejpozději od 17. prosince 2021. Účastník řízení následně dne 31. prosince 2021 vystavil konečnou fakturu za sdružené služby dodávky plynu, kterou zákazníci vyúčtoval spotřebu plynu za období od 5. května 2021 do 16. prosince 2021.

- [405] Pro posouzení účinnosti odstoupení je nutno vycházet především z ust. § 11a odst. 6 energetického zákona (ve znění účinném do 31. prosince 2021). Podle tohoto ustanovení je odstoupení podle odstavce 3 účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno příslušnému držiteli licence, neurčí-li zákazník pozdější den účinnosti odstoupení. Uplatnění práva na odstoupení nesmí být spojeno s žádnými finančními nároky vůči zákazníkovi. Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno příslušnému držiteli licence.
- [406] Citované ustanovení je z hlediska možného výkladu problematické, ať už z pohledu chybného odkazu na odstavce 3 nebo vztahu mezi úvodní a závěrečnou větou. Odkaz na odstavce 3 je však pouhým pozůstatkem jedné z novelizací energetického zákona a jediný v úvahu připadající výklad je ten, že se odstoupením podle odstavce 3 rozumí odstoupení podle odstavce 5, tedy odstoupení v případě zvýšení cen nebo změny jiných smluvních podmínek.
- [407] Nejasnostmi výkladu se zabývala i odborná literatura, kdy v komentáři k energetickému zákonu je uvedeno, že „[v]ěta první odstavce 6 stanoví účinky odstoupení k poslednímu dni kalendářního měsíce, a to pro odstoupení ‚podle odstavce 3‘ (tedy správně podle odstavce 5), tedy jak pro situaci, kdy po řádném a včasné oznámení a poučení zákazník mohl odstoupit nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změn (pro přehlednost dalšího výkladu ji označme jako Situaci A), stejně jako pro situaci, kdy v důsledku nesprávného postupu držitele licence vzniklo zákazníkovi právo odstoupit ve lhůtě do 3 měsíců od účinnosti změn v obsahu smluvního vztahu (tuto situaci pro přehlednost označme jako Situaci B) ... jediný smysluplný výklad, který se nabízí, je ten, že závěrečnou větu je třeba vykládat tak, že v určitých případech může být odstoupení učiněno až do 3 měsíců od účinnosti změn (tedy v Situaci B, nenastala-li Situace A), nicméně pokud bylo odstoupení na základě zákona (v Situaci A i B) učiněno méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, posouvá se automaticky jeho účinnost k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno.“ (ZDVIHAL, Zdeněk, SVĚRÁKOVÁ, Jana, MED, Jakub, OSADSKÁ, Jana a kol. Energetický zákon. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2020, s. 299, marg. č. 65.)
- [408] Obdobný výklad je prezentován i ve výkladovém stanovisku ERÚ č. 3/2018 ze dne 26. dubna 2018: „Smysl této zákonné úpravy spočívá především v nutnosti realizace smluvní úpravy volby či změny dodavatele prostřednictvím procesu změny dodavatele elektřiny či plynu, který je ovládnán určitými principy a lhůtami pro uskutečnění úkonů subjektů zúčastněných na procesu změny dodavatele. Podle stávající právní úpravy je přitom nezbytné proces změny dodavatele elektřiny či plynu zahájit nejpozději desátý pracovní den před datem účinnosti změny dodavatele. Vedle samotné dikce § 11a odst. 6 to jsou právě výše uvedené důvody, pro které Energetický regulační úřad zastává názor, že § 11a odst. 6, pokud jde o stanovení účinků odstoupení od smlouvy, je nutně aplikovatelný jak na případy, kdy zákazník uplatnil právo na odstoupení smlouvy po nabytí účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu, tak na případy, kdy zákazník využil práva na odstoupení od smlouvy ještě před nabytím účinnosti takových změn cen nebo jiných smluvních podmínek.“
- [409] S ohledem na výše uvedené je tedy nutné učinit závěr, že odstoupení od smlouvy doručené účastníkovi řízení dne 3. listopadu 2021 bylo účinné k 30. listopadu 2021. Přijetí odstoupení účastníkem řízení a jeho informace o nutnosti zajistit si nového dodavatele od 17. prosince 2021 jsou pak pro posouzení věci zcela irelevantní. Z právního hlediska je odstoupení od smlouvy jednostranným aktem. Když tedy spotřebitel od smlouvy řádně odstoupí, nepotřebuje žádné potvrzení od dodavatele k tomu, aby odstoupení bylo účinné.

- [410] Účastník řízení tedy dodával plyn do odběrného místa zákaznice (spotřebitelky), aniž by s ní měl v období od 1. prosince 2021 do 16. prosince 2021 uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu, resp. aniž by k tomu existoval jakýkoliv právní důvod, a zároveň po zákaznici za takto neoprávněně dodaný plyn požadoval platbu, a to v rámci faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 31. prosince 2021, kterou zákaznici vyúčtoval částku 8 721,52 Kč (po započtení záloh činil přeplatek 3 778 Kč) za dodávku plynu za období od 5. května 2021 do 16. prosince 2021.
- [411] Účastník řízení tak po paní [REDAKCE] požadoval úhrady sdružených služeb dodávky plynu, které si tato spotřebitelka u účastníka řízení neobjednala.
- [412] Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 – 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38, přistoupil ke zjišťování, zda je popsaná obchodní praktika zakázána podle zákona o ochraně spotřebitele. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [413] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoliv si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [414] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval po paní [REDAKCE] jako spotřebitelce platby za sdružené služby dodávky plynu, které jí v období od 1. prosince 2021 do 16. prosince 2021 dodal, ačkoliv si je uvedená spotřebitelka neobjednala, dospěl správní orgán k závěru, že popsaná obchodní praktika účastníka řízení naplňuje znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu.
- [415] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o užití agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda je popsaná obchodní praktika také zakázána podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele či zda naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 témuž zákonu.

Zákaznice [REDAKCE]

- [416] V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licencí na obchod s elektřinou a plynem, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívala mj. v prodeji elektřiny a plynu, resp. v poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny a plynu, kdy subjekt nejen že dodává zákazníkovi tyto komodity, ale také mu zajišťuje na vlastní jméno a na vlastní účet jejich dopravu a související služby. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení vůči zákaznici [REDAKCE] vystupoval jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele. Jak bylo uvedeno výše, na paní [REDAKCE] je třeba pohlížet jako na spotřebitelku ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [417] Ve správním řízení bylo zjištěno, že účastník řízení dodával elektřinu spotřebitelce [REDAKCE] do jejího odběrného místa elektřiny EAN [REDAKCE] v období od 1. ledna 2015 do 27. prosince 2021.
- [418] Ve správním řízení bylo dále zjištěno, že účastník řízení dodával plyn spotřebitelce [REDAKCE] do jejího odběrného místa plynu EIC [REDAKCE] v období od 28. března 2014 do 27. prosince 2021.

- [419] Paní [REDAKCE] na oznámení účastníka řízení týkající se změny produktových podmínek a s tím spojeného zvýšení ceny reagovala nesouhlasem se změnou smluvních podmínek s výhradou odstoupení od smlouvy, který byl účastníku řízení doručen dne 3. listopadu 2021. Účastník řízení tento nesouhlas vyhodnotil jako odstoupení od smluv, které potvrdil dne 10. prosince 2021 a zákazníci upozornil na nutnost zajistit si nového dodavatele ode dne 28. prosince 2021. Účastník řízení následně dne 15. ledna 2022 vystavil konečnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDAKCE], kterou zákazníci vyúčtoval spotřebu elektřiny za období od 15. září 2021 do 27. prosince 2021, a dne 11. ledna 2022 konečnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDAKCE], kterou zákazníci vyúčtoval spotřebu plynu za období od 21. dubna 2021 do 27. prosince 2021.
- [420] Zákazníci zasláný nesouhlas správní orgán obdobně jako účastník řízení posoudil jako odstoupení od smluv, kdy vůle zákaznice změnit dodavatele k nejbližšímu možnému datu je patrná i ze vzájemné komunikace s účastníkem řízení založené ve spise. S ohledem na výše uvedený výklad pro posuzování účinnosti odstoupení je pak nutné učinit závěr, že odstoupení od smluv doručená účastníkovi řízení dne 3. listopadu 2021 bylo účinné k 30. listopadu 2021. Přijetí odstoupení účastníkem řízení a jeho informace o nutnosti zajistit si nového dodavatele od 28. prosince 2021 jsou pak pro posouzení věci zcela irelevantní. Z právního hlediska je odstoupení od smlouvy jednostranným aktem. Když tedy spotřebitel od smlouvy řádně odstoupí, nepotřebuje žádné potvrzení od dodavatele k tomu, aby odstoupení bylo účinné.
- [421] Účastník řízení tedy dodával elektřinu do odběrného místa zákaznice (spotřebitelky), aniž by s ní měl v období od 1. prosince 2021 do 27. prosince 2021 uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, resp. aniž by k tomu existoval jakýkoliv právní důvod, a zároveň po zákaznici za takto neoprávněně dodanou elektřinu požadoval platbu, a to v rámci faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 15. ledna 2022, kterou zákaznici vyúčtoval částku 10 029,81 Kč (po započtení záloh činil nedoplatek 1 230 Kč) za dodávku elektřiny za období od 15. září 2021 do 27. prosince 2021.
- [422] Účastník řízení tak po paní [REDAKCE] požadoval úhrady sdružených služeb dodávky elektřiny, které si tato spotřebitelka u účastníka řízení neobjednala.
- [423] Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 – 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38, přistoupil ke zjišťování, zda je popsána obchodní praktika zakázaná podle zákona o ochraně spotřebitele. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [424] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoliv si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [425] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval po paní [REDAKCE] jako spotřebitelce platby za sdružené služby dodávky elektřiny, které jí v období od 1. prosince 2021 do 27. prosince 2021 dodal, ačkoliv si je uvedená spotřebitelka neobjednala, dospěl správní orgán k závěru, že popsána obchodní praktika účastníka řízení naplňuje znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu.
- [426] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o užití agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda je popsána obchodní praktika také zakázaná podle ust. § 5, ust. § 5a nebo

ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele či zda naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 témuž zákonu.

- [427] Účastník řízení rovněž dodával plyn do odběrného místa zákaznice (spotřebitelky), aniž by s ní měl v období od 1. prosince 2021 do 27. prosince 2021 uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu, resp. aniž by k tomu existoval jakýkoliv právní důvod, a zároveň po zákaznici za takto neoprávněně dodaný plyn požadoval platbu, a to v rámci faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 11. ledna 2022, kterou zákaznici vyúčtoval částku 29 532,14 Kč (po započtení záloh činil nedoplatek 2 294 Kč) za dodávku plynu za období od 21. dubna 2021 do 27. prosince 2021.
- [428] Účastník řízení tak po paní [REDAKCE] požadoval úhrady sdružených služeb dodávky plynu, které si tato spotřebitelka u účastníka řízení neobjednala.
- [429] Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 – 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38, přistoupil ke zjišťování, zda je popsána obchodní praktika zakázaná podle zákona o ochraně spotřebitele. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [430] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoliv si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [431] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval po paní [REDAKCE] jako spotřebitelce platbu za sdružené služby dodávky plynu, které jí v období od 1. prosince 2021 do 27. prosince 2021 dodal, ačkoliv si je uvedená spotřebitelka neobjednala, dospěl správní orgán k závěru, že popsána obchodní praktika účastníka řízení naplňuje znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu.
- [432] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o užití agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda je popsána obchodní praktika také zakázaná podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele či zda naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 témuž zákonu.

Zákaznice [REDAKCE]

- [433] V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licencí na obchod s elektřinou a plynem, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívala mj. v prodeji elektřiny a plynu, resp. v poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny a plynu, kdy subjekt nejen že dodává zákazníkovi tyto komodity, ale také mu zajišťuje na vlastní jméno a na vlastní účet jejich dopravu a související služby. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení vůči zákaznici [REDAKCE] vystupoval jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele. Jak bylo uvedeno výše, na paní [REDAKCE] je třeba pohlížet jako na spotřebitelku ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [434] Ve správním řízení bylo zjištěno, že účastník řízení dodával elektřinu spotřebitelce [REDAKCE] do jejího odběrného místa elektřiny EAN [REDAKCE] v období od 2. února 2021 do 22. prosince 2021.

- [435] Ve správním řízení bylo dále zjištěno, že účastník řízení dodával plyn spotřebitelce [REDACTED] do jejího odběrného místa plynu EIC [REDACTED] v období od 8. února 2015 do 22. prosince 2021.
- [436] Paní [REDACTED] na oznámení účastníka řízení týkající se změny produktových podmínek a s tím spojeného zvýšení ceny reagovala odstoupením od uzavřených smluv. Odstoupení byla účastníku řízení doručena dne 4. listopadu 2021. Účastník řízení dne 8. prosince 2021 potvrdil přijetí odstoupení s upozorněním na nutnost zajistit si nového dodavatele ode dne 23. prosince 2021. Účastník řízení následně dne 15. ledna 2022 vystavil konečnou fakturu za sdružené služby dodávky elektřiny č. [REDACTED], kterou zákaznici vyúčtoval dodávky elektřiny za období od 23. září 2021 do 22. prosince 2021, a dne 11. ledna 2022 konečnou fakturu za sdružené služby dodávky zemního plynu č. [REDACTED], kterou zákaznici vyúčtoval dodávky plynu za období od 18. srpna 2021 do 22. prosince 2021.
- [437] S ohledem na výše uvedený výklad pro posuzování účinnosti odstoupení je pak nutné učinit závěr, že odstoupení od smluv doručená účastníkovi řízení dne 4. listopadu 2021 bylo účinné k 30. listopadu 2021. Přijetí odstoupení účastníkem řízení a jeho informace o nutnosti zajistit si nového dodavatele od 23. prosince 2021 jsou pak pro posouzení věci zcela irelevantní. Z právního hlediska je odstoupení od smlouvy jednostranným aktem. Když tedy spotřebitel od smlouvy řádně odstoupí, nepotřebuje žádné potvrzení od dodavatele k tomu, aby odstoupení bylo účinné.
- [438] Účastník řízení tedy dodával elektřinu do odběrného místa zákaznice (spotřebitelky), aniž by s ní měl v období od 1. prosince 2021 do 22. prosince 2021 uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, resp. aniž by k tomu existoval jakýkoliv právní důvod, a zároveň po zákaznici za takto neoprávněně dodanou elektřinu požadoval platbu, a to v rámci faktury (daňového dokladu) č. [REDACTED] ze dne 15. ledna 2022, kterou zákaznici vyúčtoval částku 3 507,81 Kč (po započtení záloh činil přeplatek 474 Kč) za dodávku elektřiny za období od 23. září 2021 do 22. prosince 2021.
- [439] Účastník řízení tak po paní [REDACTED] požadoval úhrady sdružených služeb dodávky elektřiny, které si tato spotřebitelka u účastníka řízení neobjednala.
- [440] Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 – 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38, přistoupil ke zjišťování, zda je popsána obchodní praktika zakázaná podle zákona o ochraně spotřebitele. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [441] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoliv si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [442] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval po paní [REDACTED] jako spotřebitelce platby za sdružené služby dodávky elektřiny, které jí v období od 1. prosince 2021 do 22. prosince 2021 dodal, ačkoliv si je uvedená spotřebitelka neobjednala, dospěl správní orgán k závěru, že popsána obchodní praktika účastníka řízení naplňuje znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu.
- [443] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o užití agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda je popsána obchodní praktika také zakázaná podle ust. § 5, ust. § 5a nebo

ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele či zda naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 témuž zákonu.

- [444] Účastník řízení rovněž dodával plyn do odběrného místa zákaznice (spotřebitelky), aniž by s ní měl v období od 1. prosince 2021 do 22. prosince 2021 uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu, resp. aniž by k tomu existoval jakýkoliv právní důvod, a zároveň po zákaznici za takto neoprávněně dodaný plyn požadoval platbu, a to v rámci faktury (daňového dokladu) č. [REDAKCE] ze dne 11. ledna 2022, kterou zákaznici vyúčtoval částku 4 370,00 Kč (po započtení záloh činil nedoplatek 410 Kč) za dodávku plynu za období od 18. srpna 2021 do 22. prosince 2021.
- [445] Účastník řízení tak po paní [REDAKCE] požadoval úhrady sdružených služeb dodávky plynu, které si tato spotřebitelka u účastníka řízení neobjednala.
- [446] Správní orgán podle závěrů rozsudků Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014 – 52, a ze dne 6. listopadu 2015, č. j. 7 As 141/2015 - 38, přistoupil ke zjišťování, zda je popsána obchodní praktika zakázaná podle zákona o ochraně spotřebitele. Nejprve vyhodnocoval, zda uvedená obchodní praktika nese znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v přílohách č. 1 a č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele.
- [447] Podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele je nekalou obchodní praktikou za všech okolností praktika uvedená v příloze č. 1 a příloze č. 2 k tomuto zákonu. Podle písm. f) přílohy č. 2 k zákonu o ochraně spotřebitele jsou obchodní praktiky vždy považovány za agresivní, pokud podnikatel požaduje na spotřebiteli okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které mu dodal, ačkoliv si je spotřebitel neobjednal nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků, nejedná-li se o náhradní dodávku podle předem uzavřené smlouvy.
- [448] Vzhledem k tomu, že bylo v rámci správního řízení prokázáno, že účastník řízení v postavení prodávajícího požadoval po paní [REDAKCE] jako spotřebitelce platby za sdružené služby dodávky plynu, které jí v období od 1. prosince 2021 do 22. prosince 2021 dodal, ačkoliv si je uvedená spotřebitelka neobjednala, dospěl správní orgán k závěru, že popsána obchodní praktika účastníka řízení naplňuje znaky agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu.
- [449] Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že se jedná o užití agresivní obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu, nezabýval se již tím, zda je popsána obchodní praktika také zakázaná podle ust. § 5, ust. § 5a nebo ust. § 5b zákona o ochraně spotřebitele či zda naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle ust. § 4 odst. 1 témuž zákonu.

Zákazník [REDAKCE]

- [450] V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licence na obchod s plynem, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívala mj. v prodeji plynu, resp. v poskytování sdružených služeb dodávky plynu, kdy subjekt nejen že dodává zákazníkovi plyn, ale také mu zajišťuje na vlastní jméno a na vlastní účet dopravu plynu a související služby. Z uvedeného tedy vyplývá, že účastník řízení vůči zákazníkovi [REDAKCE] vystupoval jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele. Jak bylo uvedeno výše, na pana [REDAKCE] je třeba pohlížet jako na spotřebitele ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [451] Ve správním řízení bylo zjištěno, že účastník řízení dodával plyn spotřebiteli [REDAKCE] do jeho odběrného místa plynu EIC [REDAKCE] v období od 1. května 2020 do 31. prosince 2021.

- [452] Pan [REDACTED] na oznámení účastníka řízení týkající se změny produktových podmínek a s tím spojeného zvýšení ceny reagoval odstoupením od smlouvy, které bylo účastníkovi řízení doručeno dne 10. listopadu 2021. Účastník řízení přijetí odstoupení zákazníkovi potvrdil a sdělil mu, že si musí zajistit nového dodavatele nejpozději od 1. ledna 2022. Účastník řízení následně dne 15. ledna 2022 vystavil konečnou fakturu za sdružené služby dodávky plynu, kterou zákazníkovi vyúčtoval spotřebu plynu za období od 13. března 2021 do 31. prosince 2021.
- [453] S ohledem na výše uvedený výklad pro posuzování účinnosti odstoupení je tedy nutné učinit závěr, že odstoupení od smlouvy doručené účastníkovi řízení dne 10. listopadu 2021 bylo učiněno méně než 10 dnů přede dnem změny smluvních podmínek a nejednalo se tak o odstoupení podle ust. § 11a odst. 5 energetického zákona. Účastník řízení nicméně v souladu s jeho obchodními podmínkami podané odstoupení vyhodnotil jako výpověď s výpovědní dobou v délce 1 měsíce, která začíná běžet od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi účastníku řízení. Smluvní vztah mezi účastníkem řízení a zákazníkem tedy trval i v prosinci 2021.
- [454] Tím, že účastník řízení vyúčtoval panu [REDACTED] sdružené služby dodávky plynu i za období 1. prosince 2021 až 31. prosince 2021 tedy nepostupoval v rozporu s ust. § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele, jelikož tato obchodní praktika naplňuje formální znak agresivní obchodní praktky podle ust. § 4 odst. 3 věty druhé téhož zákona ve spojení s ust. písm. f) přílohy č. 2 k témuž zákonu. Jelikož bylo toto jednání právně kvalifikováno jako dílčí útok pokračujícího přestupku, správní orgán nerozhodoval o zastavení části správního řízení, která se tohoto skutku týká a pouze snížil počet dílčích útoků, o kterých je v tomto rozhodnutí vyslovována vina účastníka řízení.

IV. III. II. II. Formální a materiální stránka přestupku (výrok II.)

- [455] Správní orgán má na základě výše uvedeného za prokázané, že jednáním účastníka řízení byla naplněna formální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [456] K právní kvalifikaci jednání účastníka řízení specifikovaného ve výroku I. tohoto rozhodnutí jako pokračujícího přestupku správní orgán uvádí, že na posouzení odpovědnosti za přestupky se užije definice obsažená v ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky, ve kterém se uvádí, že pokračováním v přestupku se rozumí takové jednání, jehož (i) jednotlivé dílčí útoky (ii) vedené jednotným záměrem (iii) naplňují skutkovou podstatu stejného přestupku, (iv) jsou spojeny stejným nebo podobným způsobem provedení, blízkou souvislostí časovou a souvislostí v předmětu útoku.
- [457] Správní orgán konstatuje, že všechny podmínky pokračování v přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele má za kumulativně splněné, když (i) se jedná o 5 dílčích útoků – skutky spočívají v požadování plateb za sdružené služby dodávky elektřiny/plynu, (ii) tyto dílčí útoky byly vedeny jednotným záměrem – ve snaze obdržet platby za neobjednané plnění, (iii) dílčí útoky naplňují stejnou skutkovou podstatu přestupku, tj. přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, (iv) dílčí útoky byly provedeny stejným způsobem, tj. požadováním plateb prostřednictvím daňového dokladu, jsou spojeny blízkou souvislostí časovou (faktury vystavené mezi 31. prosincem 2021 a 15. lednem 2022), jakož i souvislostí v předmětu útoku (vůči veřejnému zájmu na ochraně práv spotřebitelů).
- [458] Správní orgán se dále zabýval také otázkou naplnění materiální stránky vytýkaného pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Z hlediska materiální stránky přestupku je třeba zejména vycházet ze skutečnosti, že každá skutková podstata přestupku implicitně zakotvuje obecnou míru společenské škodlivosti nežádoucího jednání. V opačném případě by ostatně zákonodárce porušení právních norem nesankcionoval jako přestupek.
- [459] Účastník řízení má za to, že společenská nebezpečnost daného jednání nemohla být dána, když dodávky energií pokračovaly z důvodu jeho snahy (v typově odůvodněných případech) zamezit

paušálnímu odpojování zákazníků bez vyhodnocení konkrétních okolností, což by nebylo v souladu s prevenční povinností – jedinou možností bylo zachování dodávek po nezbytně nutnou dobu.

- [460] Správní orgán nepovažuje uvedenou námitku za důvodnou. Účastník řízení porušil chráněný zájem společnosti tím, že po uvedených spotřebitelích požadoval platby za služby, které mu dodal, ačkoliv si je tito spotřebitelé neobjednali. Konkrétní společenská škodlivost spočívá v narušení veřejného zájmu na ochraně práv spotřebitelů, neboť kdyby na trhu s energetikou docházelo k takovému protiprávnímu jednání běžně, jednalo by se zcela nepochybně o absolutně neudržitelný stav, který by byl v rozporu se zájmy společnosti a způsobil by značné oslabení při uplatňování práv zákazníků. K porušení chráněného zájmu bezpochyby došlo, neboť zákazníkům byly vystaveny faktury za dodané komodity, které si od účastníka řízení neobjednali. Povinnost k úhradě za tuto dodávku spotřebitelům přitom vůbec nevznikla – ust. § 1838 občanského zákoníku stanovuje, že dodal-li podnikatel spotřebiteli něco bez objednávky a ujal-li se spotřebitel držby, hledí se na spotřebitele jako na poctivého držitele; spotřebitel nemusí na své náklady podnikateli nic vracet, ani ho o tom vyrozumět. Tato právní úprava provádí čl. 27 směrnice 2011/83/EU, podle kterého spotřebiteli nevzniká povinnost poskytnout úhradu v případech nevyžádaného dodání zboží, vody, plynu, elektřiny, tepla z dálkového vytápění nebo digitálního obsahu či nevyžádaného poskytnutí služeb, které je zakázáno na základě čl. 5 odst. 5 bodu 29 přílohy I směrnice 2005/29 ES. Ve smyslu eurokonformního výkladu ust. § 1838 občanského zákoníku tak zákazníkovi, kterému byla dodána komodita, aniž si ji objednal, nevzniká povinnost k úhradě této dodávky. Přesto zákazníkům byly vystaveny faktury (byla po nich požadována úhrada), čímž jednoznačně byl dotčen objekt přestupku.
- [461] Nekalé obchodní praktiky významným způsobem poškozují spotřebitele a mohou vést k vytvoření překážek řádného fungování vnitřního trhu a narušení hospodářské soutěže. Jednání účastníka řízení přitom dosahuje dostatečné intenzity k vyslovení závěru o odpovědnosti za přestupek, neboť pokud by tomu tak nebylo, mohlo by docházet k faktické veřejnoprávní nepostižitelnosti dodavatelů energetických komodit. Pak by mohlo docházet k tomu, že by dodavatel mohl i přes neexistenci platně uzavřené smlouvy dodávat „beztrestně“ spotřebiteli energie a za tyto služby požadovat úhradu. Popisovaný stav by však odporoval smyslu zákona o ochraně spotřebitele. Správní orgán si je vědom, že protiprávním jednáním vůči čtyřem zákazníkům nemůže dojít k deformaci trhu s energetikou, přesto je zde však veřejný zájem na postihu tohoto jednání, neboť jeho akceptací by mohlo dojít k jeho obecnému rozšíření a negativním důsledkům jak pro spotřebitele, tak pro ostatní dodavatele.
- [462] Skutečnost, že k nevyžádaným dodávkám docházelo jen po velmi krátkou dobu (méně než 1 měsíc), není podle správního orgánu rozhodná pro posouzení naplnění materiální stránky přestupku, je však zohledněna při ukládání sankce. Správní orgán zde opakovaně podotýká, že již skutečnost, že zákonodárce porušení určitého zákazu označil za přestupek, vyjadřuje určitou minimální typovou míru společenské škodlivosti, kterou je nutno takovému jednání přičítat. Lze tedy obecně vycházet z toho, že jednání, jehož formální znaky jsou označeny zákonem za přestupek, naplňuje v běžně se vyskytujících případech materiální znak přestupku, neboť porušuje či ohrožuje určitý zájem společnosti. V daném případě jsou naplněny formální znaky přestupku, zároveň je přítomen i materiální znak ve formě minimálně nepatrné a teprve při stanovení sankce bude správní orgán materiální stránku posuzovat a sankci individualizovat právě s ohledem na „míru“ materiální stránky. Takový postup plně koresponduje rovněž s preventivně-ochrannou funkcí správního trestu.
- [463] S ohledem na výše uvedené tak správní orgán uzavírá, že jednání účastníka řízení vůči spotřebitelům [redacted], [redacted] a [redacted] dosahuje vyšší míry společenské škodlivosti ve vztahu k porušené povinnosti, než je míra nižší než nepatrná, a proto je nutné konstatovat, že je naplněna také materiální stránka pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

IV. III. III. Dodržování standardů (výroky III. až XVII.)

IV. III. III. I. Právní posouzení a formální a materiální stránka přestupku (výrok III.)

- [464] Účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141533219 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. dubna 2015. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [465] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že zákaznice paní ██████████ reklamovala u účastníka řízení dne 20. ledna 2022 vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny č. ██████████. Reklamáce byla účastníku řízení doručena téhož dne. Den 20. leden 2022 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta účastníku řízení formálně uplynula dne 5. února 2022 (sobota), jelikož provozovatel distribuční soustavy reklamaci řešil 1 den. Pro posuzování odpovědnosti za přestupek nicméně správní orgán považuje za poslední den lhůty následující pracovní den, tj. 7. únor 2022 (upřesněno i ve výroku III. tohoto rozhodnutí).
- [466] Účastník řízení písemně vyřídil reklamaci dne 22. února 2022, tj. 15 dní po uplynutí lhůty dané ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.
- [467] Na základě těchto skutečností považuje správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tedy porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) téhož zákona. Jelikož účastník řízení svým jednáním v případě zákaznice ██████████ překročil lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamace o 15 dnů, je v jeho jednání možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo zákaznice na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jí uplatněné reklamace. Uvedené odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. III. II. Právní posouzení a formální a materiální stránka přestupků (výroky IV. a V.)

- [468] Účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141533219 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. dubna 2015. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [469] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že pan ██████████ reklamoval u účastníka řízení dne 17. března 2022 vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny č. ██████████. Reklamáce byla účastníku řízení doručena téhož dne. Den 17. březen 2022 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, kdy tato lhůta účastníku řízení uplynula dne 1. dubna 2022. Jelikož byla reklamáce posouzena jako oprávněná, je 17. březen 2022 rovněž rozhodným dnem pro počátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb kdy tato lhůta účastníku řízení formálně uplynula dne 16. dubna 2022 (sobota). Pro posuzování odpovědnosti za přestupek nicméně správní orgán považuje za poslední den lhůty následující pracovní den, tj. 18. duben 2022 (upřesněno i ve výroku V. tohoto rozhodnutí).
- [470] Účastník řízení písemně vyřídil reklamaci dne 11. dubna 2022, tj. 10 dní po uplynutí lhůty dané ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb. Rozdíl v platbách zákazníka vypořádal pak účastník řízení až dne 11. května 2022, tj. 23 dnů po uplynutí lhůty dané ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb.

- [471] Na základě těchto skutečností považuje správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tedy porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) téhož zákona. Jelikož účastník řízení svým jednáním v případě pana [REDAKCE] překročil lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamace o 10 dnů, je v jeho jednání možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo pana [REDAKCE] na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jím uplatněné reklamace. Uvedené odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).
- [472] Správní orgán dále považuje za prokázané, že účastník řízení nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tedy porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) téhož zákona. Jelikož účastník řízení svým jednáním v případě pana [REDAKCE] překročil lhůtu k vypořádání plateb o 23 dnů, je v jeho jednání možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo pana [REDAKCE] na včasné vypořádání plateb při oprávněné reklamaci. Uvedené odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. III. Právní posouzení a formální a materiální stránka přestupků (výroky VI. až X.)

- [473] Účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141533219 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. dubna 2015. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [474] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že společnost MASSAG, a.s. reklamovala u účastníka řízení dne 29. června 2022 vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny č. [REDAKCE], č. [REDAKCE], č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE]. Reklamace byla účastníku řízení doručena téhož dne. Den 29. červen 2022 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb. Byť zákazník reklamoval všechna vyúčtování formálně jediným přípisem, je podle správního orgánu na obsah dokumentu třeba pohlížet materiálně jako na samostatné reklamace jednotlivých vyúčtování, ke kterým běží lhůta k jejich vyřízení odděleně.
- [475] Lhůta k písemnému vyřízení všech 5 reklamací účastníku řízení uplynula dne 14. července 2022. Účastník řízení reklamace písemně nevyřídil.
- [476] Na základě těchto skutečností považuje správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel ve všech 5 případech standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tedy porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku 5 přestupků podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) téhož zákona. Jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamací společnosti MASSAG, a.s. vůbec nezaslal, je v jeho jednání možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo společnosti MASSAG, a.s. na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jí uplatněných reklamací. Uvedené odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky 5 přestupků podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. III. IV. Právní posouzení a formální a materiální stránka přestupků (výroky XI. až XIV.)

- [477] Účastník řízení je držitelem licence na obchod s elektřinou č. 141533219 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. dubna 2015. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 30 odst. 2 energetického zákona.
- [478] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že společnost MASSAG, a.s. reklamovala u účastníka řízení dne 14. července 2022 vyúčtování sdružených služeb dodávky elektřiny č. ██████████, č. ██████████, č. ██████████ a č. ██████████. Reklamacie byla účastníku řízení doručena téhož dne. Den 14. července 2022 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb. Byť zákazník reklamoval všechna vyúčtování formálně jediným přípisem, je podle správního orgánu na obsah dokumentu třeba pohlízet materiálně jako na samostatné reklamace jednotlivých vyúčtování, ke kterým běží lhůta k jejich vyřízení odděleně.
- [479] Lhůta k písemnému vyřízení všech 4 reklamací účastníku řízení uplynula dne 29. července 2022. Účastník řízení reklamace písemně nevyřídil.
- [480] Na základě těchto skutečností považuje správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel ve všech 4 případech standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky elektřiny podle ust. § 20 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tedy porušil povinnost danou mu ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku 4 přestupků podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) téhož zákona. Jelikož účastník řízení písemné vyřízení reklamací společnosti MASSAG, a.s. vůbec nezaslal, je v jeho jednání možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo společnosti MASSAG, a.s. na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jí uplatněných reklamací. Uvedené odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky 4 přestupků podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. III. V. Právní posouzení a formální a materiální stránka přestupků (výroky XV. a XVI.)

- [481] Účastník řízení je držitelem licence na obchod s plynem č. 241533220 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. dubna 2015. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 61 odst. 2 energetického zákona.
- [482] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že paní ██████████ reklamovala u účastníka řízení dne 13. ledna 2022 vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu č. ██████████. Reklamacie byla účastníku řízení doručena dne 17. ledna 2022. Den 17. leden 2022 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, kdy tato lhůta účastníku řízení uplynula dne 1. února 2022. Jelikož byla reklamacie posouzena jako oprávněná, je 17. leden 2022 rovněž rozhodným dnem pro počátek běhu lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb kdy tato lhůta účastníku řízení formálně uplynula dne 16. února 2022.
- [483] Účastník řízení písemně vyřídil reklamaci dne 12. února 2022, tj. 11 dní po uplynutí lhůty dané ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb. Rozdíl v platbách zákazníka vypořádal pak účastník řízení až dne 4. března 2022, tj. 16 dnů po uplynutí lhůty dané ust. § 16 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb.
- [484] Na základě těchto skutečností považuje správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, tedy porušil povinnost danou mu ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž

naplnil formální stránku přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona. Jelikož účastník řízení svým jednáním v případě zákaznice [REDAKCE] překročil lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamace o 11 dnů, je v jeho jednání možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo zákaznice na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jí uplatněné reklamace. Uvedené odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

- [485] Správní orgán dále považuje za prokázané, že účastník řízení nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. b) vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, tedy porušil povinnost danou mu § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona. Jelikož účastník řízení svým jednáním v případě zákaznice [REDAKCE] překročil lhůtu k vypořádání plateb o 16 dnů, je v jeho jednání možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo zákaznice na včasné vypořádání plateb při oprávněné reklamaci. Uvedené odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. III. III. VI. Právní posouzení a formální a materiální stránka přestupku (výrok XVII.)

- [486] Účastník řízení je držitelem licence na obchod s plynem č. 241533220 s datem zahájení licencované činnosti dne 2. dubna 2015. Na účastníka řízení se tedy vztahují povinnosti stanovené v ust. § 61 odst. 2 energetického zákona.
- [487] V rámci správního řízení bylo zjištěno, že pan [REDAKCE] reklamoval u účastníka řízení dne 25. ledna 2022 vyúčtování sdružených služeb dodávky plynu č. [REDAKCE]. Reklamace byla účastníku řízení doručena téhož dne. Den 25. leden 2022 je tak rozhodným dnem pro začátek běhu lhůty podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, kdy tato lhůta účastníku řízení uplynula dne 9. února 2022.
- [488] Účastník řízení písemně vyřídil reklamaci dne 26. února 2022, tj. 17 dní po uplynutí lhůty dané ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb.
- [489] Na základě těchto skutečností považuje správní orgán za prokázané, že účastník řízení nedodržel standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování dodávky plynu podle ust. § 16 odst. 1 písm. a) vyhlášky o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb, tedy porušil povinnost danou mu ust. § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona, neboť nedodržel stanovenou kvalitu dodávek a služeb, čímž naplnil formální stránku přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) téhož zákona. Jelikož účastník řízení svým jednáním v případě zákazníka [REDAKCE] překročil lhůtu k zaslání písemného vyřízení reklamace o 17 dnů, je v jeho jednání možné shledat jistou společenskou nebezpečnost (škodlivost) spočívající v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníků, v tomto konkrétním případě bylo porušeno právo zákazníka na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jím uplatněné reklamace. Uvedené odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky přestupku podle ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona (společenská škodlivost jednání účastníka řízení je vyšší než nepatrná).

IV. IV. Odpovědnost za přestupky

- [490] Správní orgán se v rámci správního řízení dále zabýval otázkou možných liberačních důvodů, tedy důvodů zbavujících účastníka řízení odpovědnosti za spáchání přestupků ve smyslu ust. § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky, tedy zda účastník řízení za přestupky neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právních povinností zabránil.

- [491] Charakteristickým znakem přestupků 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 tedy věcí účastníka řízení, aby si při výkonu své činnosti počínal tak, aby neporušil povinnosti dané energetickým zákonem a zákonem o ochraně spotřebitele a nepoškodil tak těmito zákony chráněné zájmy. V rozsudcích ze dne 21. srpna 2018, č. j. 9 As 195/2018 - 27, ze dne 28. listopadu 2019, č. j. 7 As 413/2018 - 24, nebo ze dne 21. října 2021, č. j. 2 As 352/2020 - 55, Nejvyšší správní soud shrnul, že „*liberační důvody jsou určeny pro aplikaci pouze ve výjimečných případech, jelikož představují výjimku z principu objektivní odpovědnosti. Představují nástroj, jehož cílem je předejít aplikaci neúměrné tvrdosti zákona. Pokud tedy existují okolnosti, ve kterých je nutné posuzovat, zda právnická osoba vynaložila veškeré úsilí k zabránění porušení povinnosti, správní orgán se jimi musí skutečně zabývat a ne pouze konstatovat, že podmínky nebyly splněny. Osoba, která se chce dovolávat liberačního důvodu, musí ovšem prokázat, že provedla technicky možná opatření způsobila účinně zabránit porušení zákona. Nelze se spokojit s tvrzením, že vynaložila veškeré úsilí, aby ke správnímu deliktu nedošlo, či s poukazem na to, že technicky možná opatření po ní nebylo možné spravedlivě požadovat, protože by jejich provádění bylo neekonomické*“.
- [492] Účastník řízení ve svých vyjádřeních pro účely liberace uvedl a doložil, že učinil celou řadu opatření, a to zejména v souvislosti s mimořádným navýšením personálního stavu, včetně využití externího posílení zákaznické podpory. Účastník řízení zároveň uvedl, že je dlouhodobě v nezávislých průzkumech hodnocen jako jeden ze zákaznických nejprívětivějších dodavatelů energií.
- [493] Z podkladů, které měl správní orgán k dispozici, ani z tvrzení účastníka řízení nevyplývá, že by nastala jakákoliv objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci účastníka řízení z kteréhokoliv z vytýkaných přestupků. Ve vztahu k vytýkaným nekalým obchodním praktikám (výrok I.) účastník řízení naopak tvrdí okolnosti, které ho vedly ke spáchání přestupků, nemůže se tedy zároveň ve smyslu dikce zákona jednat o úsilí vedoucí k zabránění přestupku. V případě agresivních obchodních praktik pak k výjimečným okolnostem správní orgán nepřihlíží, jelikož v případě nutnosti vyřizovat zvýšený počet odstoupení od smluv jde o přímý důsledek nikoliv energetické krize, ale rozhodnutí účastníka řízení změnit svým zákazníkům smluvní podmínky v rozporu se zákonem. K dodržování standardů účastníka řízení argumentuje navýšením personálních stavů a mimořádností situace, tyto okolnosti nicméně podle názoru správního orgánu rovněž nejsou způsobily zprostit účastníka řízení odpovědnosti za spáchání přestupků, když je zákonnou povinností držitelů licencí mít k výkonu licencované činnosti k dispozici potřebné lidské a technické zdroje a správní orgán nepovažuje energetickou krizi za stav nouze, při kterém se standardy podle příslušných vyhlášek neuplatňují. K uvedeným okolnostem je nicméně přihlédnuto při ukládání pokuty.
- [494] Správní orgán tak vzhledem k výše uvedenému nepochybně zjistil a prokázal, že se účastník řízení dopustil spáchání 2 pokračujících přestupků podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, 12 přestupků podle ust. § 91 odst. 5 energetického zákona a 3 přestupků podle ust. § 91 odst. 11 energetického zákona.

IV. V. Návrhy a námitky účastníka řízení a jejich vypořádání

- [495] Účastník řízení se ve svém vyjádření ze dne 21. listopadu 2022 obsáhle vyjadřuje ke svému jednání a jeho okolnostem, velkou část tohoto vyjádření nicméně tvoří shrnutí správního řízení a vytýkaného jednání, citace právních předpisů a další konstatování účastníka řízení týkající se především skutkového stavu, které nelze považovat za námitky či návrhy a správní orgán je zde proto neuvádí. Námitky účastníka řízení se rovněž na několika místech jeho vyjádření do jisté míry opakují, dají se však shrnout do následujících bodů:
- zproštění odpovědnosti za obchodní praktiku i ostatní jednání z důvodu vyšší moci, za kterou je nutné považovat energetickou krizi a s ní spojenou podstatnou změnu okolností,

- obchodní praktika (oznámení o změně) nevykazuje znaky nekalosti podle ust. § 4 odst. 1 věty první zákona o ochraně spotřebitele, jelikož nebyla v rozporu s požadavky odborné péče a byl naplněn legislativní i smluvní rámec pro jednostrannou změnu obchodních podmínek,
- námitky týkající se výlučně agresivních obchodních praktik,
- námitky týkající se výlučně dodržování standardů dodávek.

[496] Úvodem účastník řízení zdůraznil, že vytýkané obchodní praktiky uskutečnil v situaci mimořádného a neočekávatelného růstu cen elektřiny a plynu na evropském a tuzemském energetickém trhu, tj. za doby již zmiňované energetické krize, jejíž možné příčiny následně shrnul. Správní orgán uznává, že předmětné období se za energetickou krizi dá označit a že si je vědom dopadů této krize na účastníky energetického trhu.

[497] Účastník řízení uvedenou energetickou krizi považuje za tzv. vyšší moc, jejímž důsledkem je především zproštění odpovědnosti za vzniklou škodu. S tímto se však správní orgán neztotožňuje. Vyšší moc (*vis maior*) není jednoznačně definovaným pojmem, v právní nauce se však obecně jedná o právní skutečnost spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu. Vyšší mocí se obvykle rozumí např. živelní pohroma nebo válka. Energetickou krizi samotnou nelze podle správního orgánu považovat za vyšší moc, jelikož její dopady bylo možné ze strany účastníka řízení odvrátit. Zvyšování cen komodit spekulovaných na burze je běžným jevem spojeným s podnikatelským rizikem, byť je možné souhlasit s tím, že výkyvy cen v předmětné době lze označit za bezprecedentní. Konkrétní dopady energetické krize na účastníka řízení tak byly způsobeny především jeho předchozí podnikatelskou strategií, kdy je zjevné, že nabízel svým potenciálním zákazníkům produkty s nízkou cenou fixovanou na několik let za účelem jejich „přetažení“ od konkurence, elektřinu a plyn však pro ně dopředu nakoupeny neměl. Svým následným postupem pak veškeré náklady, které mu energetickou krizí nad rámec očekávání vznikly, přenesl na zákazníky prostřednictvím zrušení jejich energetických produktů. Takové jednání je podle správního orgánu třeba označit za nekalou obchodní praktiku.

[498] Účastník řízení má dále za to, že pro dodavatele působící na energetickém trhu nebylo z hlediska jejich další existence a samotného fungování udržitelné zachování cenové hladiny dodávaných energií sjednané v letech před energetickou krizí a na tento nepříznivý stav reagovali obdobným způsobem jako účastník řízení, tedy změnou produktů a cen, prodloužením lhůt pro vyřízení reklamací, zvýšenou chybovostí i v jinak běžných administrativních postupech a v některých případech i dokonce v podobě pozastavení akvizice nových zákazníků.

[499] ERÚ souhlasí s účastníkem řízení do té míry, že důsledkem energetické krize bylo nepochybně plošné zvyšování cen, ke kterému přistoupila drtivá většina obchodníků s elektřinou a plynem. Takový postup je jistě pochopitelný a odůvodnitelný, samotné zvyšování cen není za splnění smluvních a zákonných podmínek zakázáno. Pokud však dodavatelé (včetně účastníka řízení) přistoupili ke zvyšování cen v rozporu s takovými podmínkami, činili tak neoprávněně a při zjištění porušení právních předpisů jim rovněž hrozí uložení sankce za strany ERÚ (kdy lze poznamenat, že ERÚ v době vydání tohoto rozhodnutí již obdobná nedodržení fixovaných cen pravomocně potrestal a s dalšími obviněnými vede přestupková správní řízení). V této souvislosti lze odkázat i na články, které účastník řízení předložil jako důkazy energetické krize, a ve kterých se hovoří o fixování cen („*Domácnosti v ČR tak rozhodně neprohloupí, když cenu elektřiny zafixují na co nejdélejší období, tedy na tři roky.*“ Článek: Čechům na podzim výrazně zdraží elektřina, měli by stávající cenu fixovat na co nejdéle. Emisní povolenky EU jsou blízko své rekordní ceny, včera uzavíraly na takřka 57 eur za kus. Lukáš Kovanda, Ph. D., 12.07.2021; „*Ceny se však nemění pro odběratele, kteří mají smlouvu s fixací na několik let.*“ Článek: Zdražování začíná. Dodavatelé už nedokážou udržet ceny elektřiny i plynu. Sofie Krýžová, Seznam Zprávy, 21.09.2021). Argument, že právní předpisy porušují i ostatní srovnatelné subjekty, pak nemůže být relevantním důvodem zproštění odpovědnosti za přestupek.

[500] Účastník řízení dále zdůraznil, že provedená obchodní praktika v podobě změny produktu a ceny měla za cíl nejen reagovat na aktuální stav růstu cen energií, ale především zajistit stabilitu účastníka řízení

i pro další období. Ten ostatně plně korespondoval také se zájmem spotřebitelů a dalších zákazníků, jakož i s veřejným zájmem na zachování fungování energetického trhu jako celku. S danou situací se přitom nepotýkal jen účastník řízení, ale prakticky všichni dodavatelé na trhu. Dodavatelé energií, kteří včas nezareagovali na bezprecedentní nárůst cenové hladiny energií byli nuceni ukončit svou obchodní činnost včetně dodávek smlouveného množství energií svým zákazníkům. Tito zákazníci byli následně odkázáni na dodavatele poslední instance, kdy po ukončení tohoto režimu museli vstupovat do nových smluvních vztahů s jinými dodavateli energií. Účastník řízení je přesvědčen, že takový postup dodavatelů energií rozhodně nepředstavuje odborný a náležitě pečlivý přístup směrem ke svému zákaznickému portfoliu ani směrem k udržení a zachování stability a důvěry smluvního vztahu. Obchodní praktika provedena účastníkem řízení spočívající ve změně produktu a ceny, jak ukázal další vývoj okolností, ochránila zákazníky účastníka řízení před režimem dodavatele poslední instance a zajistila jim z dlouhodobého hlediska stále výhodnější podmínky, než mají dodavatelé poslední instance. Účastník řízení v této souvislosti podotýká, že stejně jak energetická krize přicházela a vyvíjela se, museli i spotřebitelé nutně vnímat to, že zachování dosavadních standardů není pro bezproblémové fungování energetického trhu, resp. celkového smluvního vztahu, nadále udržitelné. Tuto svou argumentaci účastník řízení podpořil odkazem na ceníky jiných dodavatelů z období podzimu/zimy 2021/2022. Účastník řízení má tedy za to, že obchodní praktika byla provedena v souladu s požadavky odborné péče, a to nikoliv za účelem dosažení zisku či jiného prospěchu, nýbrž k zachování jeho existence, možnosti zachování dodávek jeho zákazníkům a ochraně spotřebitelů před režimem dodavatele poslední instance.

- [501] S uvedenými argumenty se správní orgán neztotožňuje, resp. ač souhlasí s tím, že zajištění dodávek od běžného dodavatele je stav více žádoucí než nutnost využití institutu dodavatele poslední instance, nelze dojít k závěru, že zájem zákazníků korespondoval s cílem zajistit stabilitu účastníka řízení. Byť účastník řízení tvrdí, že zákazníkům svým postupem zajistil z dlouhodobého hlediska stále výhodnější podmínky, nelze s tímto tvrzením souhlasit, jelikož již v době předcházející provedení změn produktů a cen si samotní zákazníci mnohonásobně výhodnější podmínky zajistili uzavřením smluv na dobu určitou s fixními cenami, které jim měly zajistit nákladovou stabilitu i v období energetické krize. Pokud účastník řízení nemohl podmínky dodávek dodržet, jde opět o výsledek jeho podnikatelské strategie, kterou měl ovšem řešit jinak než přenesením všech nákladů na své zákazníky. V době provedení změn rovněž nemohl účastník řízení s jistotou odhadnout následný vývoj cen, který z dlouhodobého hlediska nakonec ani pro zákazníky výhodný nebyl (viz např. spotové ceny elektřiny a plynu v srpnu roku 2022). Ve svém důsledku tak účastník řízení své zákazníky „zachránil“ pouze od několikanásobně nižších fixovaných cen energií. Ohledně zásady průměrně uvažujícího spotřebitele pak správní orgán uvádí, že při pohledu na smluvní vztahy v době energetické krize každý rozumný člověk musel předpokládat, že s ohledem na garanci určitých cen se ho energetická krize nedotkne, pokud v krajním případě nedojde k úplnému ukončení činnosti jeho dodavatele. Srovnání s postupy konkurenčních dodavatelů správní orgán nepovažuje za příléhavé, jelikož pouhá skutečnost, že v předmětné době docházelo u dalších obchodníků k častým změnám ceníků (navíc v některých případech zjevně ceníků standardních pro smlouvy na dobu neurčitou), nemůže ospravedlnit jednání účastníka řízení spočívající v nerespektování pevně ujednané ceny. Vytýkaná obchodní praktika účastníka řízení byla tedy podle správního orgánu v rozporu s požadavky odborné péče.
- [502] Účastník řízení upozornil i na to, že v důsledku turbulentních změn na energetických trzích se potýkal s extrémním náporům zákazníků (nárůst požadavků až o 2000 %). To samozřejmě nevyhnutelně vedlo k větší chybovosti personálu a zpomalení vyřizování administrace vztahující se k jednotlivým zákazníkům. Podle účastníka řízení je proto zásadní, aby ERÚ při hodnocení jednotlivých jednání vytýkaných účastníku řízení neopomíjel kontext mimořádné a do té doby nevidané energetické krize, jejíž důsledky na svůj bezporuchový chod se účastník řízení snažil samozřejmě minimalizovat a aby bral v potaz přijatá opatření směřující k odvrácení škod na straně zákazníků (mimořádné personální posílení zákaznické podpory, zejména využití externího call centra a nábor nových pracovníků, včetně využití brigádníků).
- [503] Personální posílení správní orgán kvituje, nicméně jde především o zákonnou povinnost mít k výkonu licencované činnosti k dispozici potřebné lidské a technické zdroje, která se od držitelů licencí

očekává. ERÚ při hodnocení jednání vytykánych účastníku řízení neopomíjí kontext energetické krize, má však za to, že je jí potřeba hodnotit především z pohledu zákazníků, kteří předpokládali cenovou stabilitu.

- [504] Účastník řízení dále odkázal na skutečnost, že možnost jednostranné změny obchodních podmínek zakotvují obchodní podmínky prakticky všech dodavatelů energií, včetně těch dominantních.
- [505] Správní orgán bez dalšího nevylučuje možnost zakotvení jednostranné změny obchodních podmínek do smluvní dokumentace, k samotné jednostranné změně lze však následně přistoupit jen za splnění stanovených podmínek. Účastníku řízení pak není vytykána samotná jednostranná změna obchodních podmínek, nýbrž změna produktů a cen, kterou provedl podle správního orgánu v rozporu s právními předpisy, jak je uvedeno výše.
- [506] Účastník řízení dále rozvedl jednak legislativní možnosti změny VOP a ceny pomocí citací ustanovení právních předpisů a odborné literatury, a dále smluvní rámec změny VOP podle jeho obchodních podmínek účinných od 1. července 2018 a předmluvních informací, se závěrem, že ustanovení právních předpisů (včetně smluvního rámce) mu umožňovala jednostranně měnit smluvní podmínky, včetně ceny, jak bylo se zákazníky sjednáno.
- [507] K legislativnímu rámci možnosti změny VOP správní orgán opětovně uvádí, že možnost jednostranné změny smluvních ujednání a výše ceny není vyloučena, s ohledem na právní posouzení postupu účastníka řízení uvedené v části IV. III. I. tohoto rozhodnutí, na které zde plně odkazuje, nesouhlasí s tím, že by účastník řízení byl oprávněn svým zákazníkům zrušit produkt a změnit cenu za dodávanou komoditu tak, jak to učinil. Ve vztahu ke smluvnímu rámci změny VOP správní orgán obdobně odkazuje na část IV. III. I. tohoto rozhodnutí, kde dospěl k závěru, že účastník řízení byl sice oprávněn změnit popsáním postupem své VOP, porušil však zároveň zákaz zakotvení nepředvídatelných a překvapivých ujednání v těchto obchodních podmínkách.
- [508] Účastník řízení rovněž uvedl, že neměnil ceny svévolně, ale byl k této změně donucen vnějšími okolnostmi majícími povahu vyšší moci. Změna, ke které musel účastník řízení přistoupit tak v žádném případě nevycházela z jeho osobních nebo majetkových potřeb či poměrů. Vnější nepředvídatelné a objektivně dané okolnosti tak byly jediným důvodem pro jednostrannou změnu obchodních podmínek, ke které účastník řízení musel přistoupit.
- [509] K otázce vyšší moci se správní orgán vyjádřil již výše, zde se však pozastavuje nad tvrzením účastníka řízení, že jediným důvodem pro jednostrannou změnu obchodních podmínek byly vnější okolnosti, a nikoliv osobní nebo majetkové potřeby či poměry účastníka řízení. Uvedené si totiž protirečí s tím, co na jiných místech svého vyjádření účastník řízení uvádí, kdy opakovaně poukazuje na nezbytnost provedené změny produktů a cen (které bezprostředně navazují na změnu VOP) s ohledem na zachování jeho další existence a ochrany jeho zákazníků před dodavateli poslední instance, motivace změny tak byla očividně ekonomicky vedená. Důsledkem jednání účastníka řízení bylo tedy skutečně zachování jeho existence, kvůli mnohdy až několikanásobnému zvýšení cen za komodity však k reálné ochraně zákazníků nedošlo.
- [510] Účastník řízení se dále vyjádřil ke smluvnímu rámci pro změnu cen podle VOP 2021 oznámenou v říjnu 2021, kdy odkázal na čl. IV. odst. 6) těchto obchodních podmínek, podle kterého je oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky dodávek komodity, zejména změnit cenu za dodávku komodit, a to zejména v případech, že se významně změni cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích. Společně s oznámením nových VOP 2021 e-mailem či dopisem ze začátku října 2021 pak byli dotčení spotřebitelé rovněž informováni o tom, že s účinností od 15. listopadu 2021 dochází ke změně jejich stávajícího produktu na nový produkt označený jako „BONUS elektřina/plyn s roční úsporou“. Tato změna, jejíž podstatou bylo stanovení ceny komodity, byla provedena v souladu s výše citovaným ustanovením VOP 2021, o kterém byli spotřebitelé rovněž informováni. Pokud jde o způsob stanovení ceny, účastník řízení s ohledem na předpokládaný vývoj energetické krize vyhodnotil jako nereálné pokračovat podle ceny stanovené původním ceníkem, neboť bylo zřejmé, že ceny komodit mohou být

v dalších dnech, týdnech a měsících předmětem dalšího turbulentního vývoje (teoreticky na kteroukoliv stranu). Proto bylo vyhodnoceno jako nejobektivnější navázat produkt na vývoj cen v rámci spotových nákupů. Účastník řízení dále konstatoval, že uvedená změna produktu, ale i změna VOP, byla dotčeným zákazníkům oznámena více než 30 dní předem, a bylo tak vyhověno ust. § 11a odst. 1 energetického zákona.

- [511] K posouzení oprávněnosti změny cen a produktů správní orgán odkazuje především na část IV. III. I. tohoto rozhodnutí a pouze opakuje, že postup účastníka řízení považuje za protiprávní. K oznámení změn více než 30 dní předem správní orgán uvádí, že účastníku řízení není vytýkán způsob, jakým bylo oznámení o změně provedeno, nýbrž to, že k takovému oznámení vůbec přistoupil.
- [512] Účastník řízení dále doplnil, že i jeho starší a neúčinné VOP poskytovaly základ pro změnu podmínek. K tomu správní orgán pouze konstatuje, že možnost jednostranné změny pevně sjednané ceny nevyplývá ani z těchto starších VOP.
- [513] Účastník řízení dále uvedl, že veškerá komunikace spojená se změnou podmínek dodávaných komodit byla záměrně zacílena přímo adresně na dotčené spotřebitele, a to právě prostřednictvím jejich dopisů či e-mailových schránek, nikoliv pouhým umístěním oznámení na internetové stránce účastníka řízení či provedení změny podmínek bez jakéhokoliv oznámení. Účelem bylo dotčené zákazníky skutečně zcela jednoznačně informovat, nikoliv uvedené jednání jakkoliv zastírat.
- [514] K tomuto argumentu správní orgán opětovně uvádí, že účastníku řízení není vytýkán způsob, jakým bylo oznámení o změně provedeno, nýbrž to, že k takovému oznámení vůbec přistoupil.
- [515] Účastník řízení se dále podrobně věnoval institutu podstatné změny okolností ve smyslu ust. § 1764 a násl. občanského zákoníku. Některé argumenty ohledně objektivních vnějších okolností se překrývají s již vypořádanou otázkou vyšší moci (viz výše). Účastník řízení má za to, že bezprecedentní nárůst cen komodit na energetickém trhu, způsobený pandemií onemocnění COVID-19 ve spojení s restriktivními opatřeními státu, konstituuje podstatnou změnu okolností, která ve smluvních vztazích s dotčenými spotřebiteli založila zvláště hrubý nepoměr na straně účastníka řízení neúměrným zvýšením nákladů plnění, a že tak byly naplněny podmínky pro postup podle ust. § 1765 odst. 1 občanského zákoníku, tj. že byl oprávněn vyvolat obnovení jednání o předmětných smlouvách.
- [516] Po přihlédnutí ke všem okolnostem případu dospěl správní orgán k závěru, že aplikace ust. § 1764 a násl. občanského zákoníku zde není přílehavá. Obdobně jako u problematiky vyšší moci má správní orgán za to, že změnu okolností mohl účastník řízení ovlivnit, pokud by zvolil méně rizikovou podnikatelskou strategii. Správní orgán zde považuje za vhodné opět ocitovat komentář k ust. § 1752 občanského zákoníku, ze kterého vyplývá, že se nepřihlíží „*ani ke změnám vyvolaným změnou navrhovatelových osobních nebo majetkových poměrů. Pouhá skutečnost, že se zhoršily hospodářské výsledky navrhovatele (došlo k poklesu zisku, růstu nákladů), není důvodem pro změnu. Postup podle § 1752, není-li to sjednáno, by neměl být používán k řešení špatných ekonomických rozhodnutí (např. smluvní neošetření rizik z budoucích změn na trhu), kdy se smlouva následně pro jednu stranu ukáže ekonomicky nevýhodná.*“ Správní orgán dospěl již výše k závěru, že „potřeba“ vyvolat změnu závazků byla především ekonomického charakteru a měla sloužit k zachování existence účastníka řízení.
- [517] I pokud by však správní orgán přijmul závěr o tom, že k podstatné změně okolností opravňující účastníka řízení vyvolat jednání o smlouvě došlo, způsob, jakým toto účastník řízení učinil, není možné aprobovat. Účastník řízení konstatuje, že vytýkaná obchodní praktika je praktickým projevem výkonu jeho práv směrem k dotčeným spotřebitelům, když vyvolal nápravu zvláště hrubého nepoměru v právech a povinnostech smluvních stran prostřednictvím změny VOP a následně změnou produktu a ceny, na což mohli spotřebitelé reagovat ukončením smluv. Takový postup je podle správního orgánu zneužitím silnějšího postavení účastníka řízení ve smluvním vztahu a odporuje ust. § 1765 odst. 1 občanského zákoníku. V případě skutečné podstatné změny okolností by byl účastník řízení

oprávněně obnovit jednání o smlouvě, v případě neshody by pak rozhodl soud. Jednostranná změna smlouvy, která ve svém důsledku znamená pro spotřebitele pouze volbu mezi přijetím nově stanovených a zcela jiných podmínek nebo ukončením smluvního vztahu, není postupem podle uvedeného ustanovení občanského zákoníku.

- [518] Další část námitek účastníka řízení směřovala k posuzování nekalosti jím užitých obchodních praktik. Účastník řízení je přesvědčen, že jím provedená obchodní praktika není nekalou obchodní praktikou, když ke změně smluvních vztahů mělo dojít v souladu s právními předpisy a uzavřenými smlouvami v situaci, kdy z objektivních a nepředvídatelných důvodů došlo k bezprecedentnímu nárůstu cen energií. Účastník řízení zdůrazňuje, že ani průměrný spotřebitel nemohl očekávat (s ohledem na vývoj trhu a cen komodit), že takovýto bezprecedentní cenový nárůst, který u některých dodavatelů energií zapříčinil ukončení jejich činnosti, nebude mít žádný dopad do smluvního vztahu s účastníkem řízení. Podstatné je, že vytýkané jednání nebylo provedeno za účelem dosažení zisku na úkor zákazníků bez obhajitelného důvodu, nýbrž za účelem zachování existence obviněného a ochrany zákazníků před dodavatelem poslední instance. Účastník řízení je tak přesvědčen, že v kontextu energetické krize, která v jednotlivých smluvních vztazích představovala podstatnou změnu okolností, provedl v souladu s legislativním a smluvním rámcem veškeré činnosti a právní kroky s odbornou péčí směrem ke svým zákazníkům tak, aby prostřednictvím zachování své existence tyto uchránil před dodavatelem poslední instance. Obviněný má tudíž za to, že vytýkané jednání nepředstavuje nekalou obchodní praktiku.
- [519] Posuzování nekalosti obchodní praktiky účastníka řízení věnoval správní orgán v tomto rozhodnutí především část mezi odst. [370] až [394], kdy dospěl k závěru, že účastník řízení porušil zákaz užití nekalých obchodních praktik. Správní orgán zároveň nesouhlasí s účastníkem řízení ohledně presumovaného chování průměrného spotřebitele, kdy podle názoru správního orgánu naopak průměrný spotřebitel nutně musel chápat ujednání ve smluvních dokumentech popsaná výše jako záruku neměnnosti ceny po celé stanovené období navzdory dopadům energetické krize.
- [520] Účastník řízení má dále za to, že materiální stránka přestupku (odpovědnosti za daný přestupek) nebyla naplněna. Společenská nebezpečnost daného jednání nemohla být dána, když změna obchodních podmínek a produktů obviněného byla vyvolána objektivními okolnostmi a byla provedena v souladu se zákonným a smluvním rámcem. Podle účastníka řízení zde rovněž existovaly okolnosti vylučující jeho odpovědnost za přestupek a byly tak naplněny podmínky předvídané ust. § 21 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [521] Podrobné posouzení materiální stránky přestupku včetně vypořádání dalších souvisejících námitek provedl správní orgán v části IV. III. I. II. tohoto rozhodnutí, na kterou plně odkazuje. Obdobně lze odkázat na vypořádání námitek týkajících se posouzení naplnění podmínek liberace, a to na část IV. IV. tohoto rozhodnutí.
- [522] Za předpokladu, že ERÚ vyhodnotí provedenou obchodní praktiku jako nekalou, uvedl účastník řízení polehčující okolnosti, ke kterým by mělo být podle jeho názoru při stanovení trestu a jeho výměry přihlédnuto. Těmito okolnostmi mají být bezprecedentnost situace, výjimečnost změn, odvracení nebezpečí a plnění preventivní povinnosti, přijetí opatření minimalizujících škody a napomáhání k odstranění následku.
- [523] K jednotlivým navrhaným polehčujícím okolnostem se správní orgán blíže vyjádří v části V. tohoto rozhodnutí při ukládání správního trestu.
- [524] Účastník řízení následně uvedl argumentaci ke změně produktu a ceny v případech jednotlivých zákazníků, které rozdělil do několika skupin podle smluvních ujednání. V části případů vytýkaných ze strany ERÚ má účastník řízení smlouvou na danou komoditu založeno právo měnit podmínky dodávek, přičemž toto oprávnění je výslovně sjednáno dokonce přímo v textu smlouvy, kde je stanoveno, že je oprávněn změnit Ceník nebo jiné podmínky dodávek kdykoliv v průběhu roku, a to zejména v případech, že se významně změny cenové nebo jiné podmínky na relevantních trzích. Toto právo účastníka řízení je podpořeno v zákaznickém podepsané Předmluvní informací

a i VOP 2018. Podle účastníka řízení tak lze konstatovat, že smlouva na danou komoditu, předmluvní informace a VOP 2018 představují smluvní rámec, který (za současného splnění zákonného rámce) umožňuje platnou jednostrannou změnu smluvních podmínek. Ke stejnému závěru došel účastník řízení i u dalších smluv, ve kterých je právo změnit cenu zakotveno pouze implicitně. U zákazníka pana Jiřího Šimka pak ke změně vůbec nedošlo, když se jednalo ze strany účastníka řízení pouze o administrativní chybu a toto jednání by tak účastníku řízení být vytýkáno vůbec nemělo.

- [525] K uvedeným námitkám správní orgán uvádí, že posuzování jednotlivých cenových ujednání z pohledu jejich smluvního zakotvení se podrobně věnoval v části IV. III. I. I. tohoto rozhodnutí, na kterou odkazuje, a pouze opakuje, že všichni zákazníci účastníka řízení uvedení ve výroku I. tohoto rozhodnutí sjednali s tímto výši ceny za sdružené služby dodávky elektřiny/plynu takovým způsobem, že účastník řízení nebyl oprávněn po určitou sjednanou dobu tuto cenu zvýšit, a ani nebyl oprávněn konkrétně sjednaný produkt bez dalšího zrušit. To platí i pro pana Jiřího Šimka, kdy pro formální spáchání nekalé obchodní praktiky podle správního orgánu postačuje samotné odeslání oznámení o změně, následné promptní napravení je pak možné hodnotit až při posuzování společenské škodlivosti předmětného jednání.
- [526] Účastník řízení pak dále poukázal na případy s krátkou dobou mezi účinností změny a koncem fixace, kdy by mělo být přihlédnuto jako k polehčujícím okolnostem ke skutečnosti, že v mnohých případech nových obchodních podmínek a změn cen se změna týkala dodávek jen po poměrně krátkou dobu, kdy účastník řízení následně vyjmenoval případy, u kterých doba od účinnosti změn (15. listopadu 2021) do doby skončení tzv. fixace trvala méně než 50 dní, z toho v jednom případě dokonce pouze 15 dní.
- [527] Správní orgán k uvedenému přihlédl jako k mírně polehčující okolnosti při úvahách o výši ukládaného správního trestu.
- [528] Účastník řízení dále uplatňuje námitky proti vytýkané agresivní obchodní praxi. Následkem zaslání oznámení o změně se část jeho zákazníků rozhodla odstoupit od smluv, které měli tito zákazníci s účastníkem řízení uzavřeny. Účastník řízení přitom své zákazníky v souladu s energetickým zákonem o možnosti odstoupit od smlouvy informoval. Účastník řízení dále odkázal na některá ustanovení VOP 2018, kdy podle čl. IV. odst. 11. „[d]odavatel učiní taková opatření, aby ke dni účinnosti odstoupení od Smlouvy došlo k ukončení dodávek elektřiny a/nebo plynu Dodavatele; není-li z objektivních důvodů možné ukončit dodávky ke dni účinnosti odstoupení, zajistí Dodavatel ukončení ze strany Dodavatele v nejbližším možném termínu.“, a podle čl. IV. odst. 12. „[z]ákazník se zavazuje hradit Dodavateli cenu elektřiny a/nebo plynu až do doby skutečného ukončení dodávek elektřinu a/nebo plynu ze strany Dodavatele.“ Ojedinelá vytýkaná jednání byla podle účastníka řízení provázena výjimečnými okolnostmi (energetickou krizí a s tím spojeným zvýšením klientských požadavků) a nešlo o vzorec, který by se opakoval u většího počtu zákazníků.
- [529] Správní orgán k citovaným ustanovením VOP 2018 předně uvádí, že poukazem na soukromoprávní ujednání se nelze zprostit veřejnoprávní povinnosti, tj. povinnosti dodávat spotřebiteli zboží a služby na základě účinného smluvního vztahu. K výjimečným okolnostem v tomto případě správní orgán nepřihlíží, jelikož v případě nutnosti vyřizovat zvýšený počet odstoupení od smluv jde o přímý důsledek nikoliv energetické krize (oproti např. zvýšenému počtu reklamací, u kterých je plošné zvýšení jejich počtu reálně možné za dané situace očekávat), ale rozhodnutí účastníka řízení změnit svým zákazníkům smluvní podmínky v rozporu se zákonem. Byť je třeba souhlasit s tím, že z takto malého vzorku zákazníků, který je v nadepsaném správním řízení projednáván, není možné bez dalšího uzavřít, že se vytýkané jednání opakovalo u většího počtu zákazníků účastníka řízení, správní orgán má za to, že je i z takto omezeného počtu případů možné učinit závěr o jednotném záměru účastníka řízení spočívajícím ve snaze obdržet platby za neobjednané plnění, které z důvodu pozdějších dat akceptací odstoupení bylo zákazníkům dodáváno za neoprávněně zvýšené ceny.
- [530] Účastník řízení dále upozornil na to, že není možné ukončit smlouvu ihned, jakmile je odstoupení zpracováno. U operátora trhu je nutné zadat požadavek k ukončení dodávek nejdříve 10 pracovních

dnů před požadovaným termínem ukončení. To bylo důvodem, proč v některých z vytykánych případů byly dodávky realizovány i v průběhu (části) prosince 2021.

- [531] Správní orgán k této námitce uvádí, že lhůty stanovené energetickým zákonem a vyhláškami č. 408/2015 Sb. a č. 349/2015 Sb. (pravidla trhu s elektřinou a plynem) jsou nastaveny tak, aby k nevyžádaným dodávkám nedocházelo. V projednávaných případech účastník řízení obdržel odstoupení zákazníků na samém začátku listopadu 2021, prostor pro provedení úkonů směřujících k ukončení dodávek k 30. listopadu 2021 byl tedy dostatečný.
- [532] Účastník řízení má tak za to, že dodržel svou obecnou prevenční povinnost nepůsobit újmu, když přistupoval k jednotlivým případům individuálně tak, aby nedocházelo k tomu, že zákazníci nebudou mít zajištěny nové dodávky energie.
- [533] Jak již bylo výše v tomto rozhodnutí uvedeno, z právního hlediska je odstoupení od smlouvy jednostranným aktem. Když tedy zákazník od smlouvy řádně odstoupí, nepotřebuje žádné potvrzení od dodavatele k tomu, aby odstoupení bylo účinné. Záleží pak výlučně na zákazníkovi, jaký osud potká jeho odběrné místo. V případě, že již o dodávku komodity nebude mít z jakéhokoliv důvodu nadále zájem, by pak logikou účastníka řízení mělo k bezsmluvním dodávkám docházet *ad infinitum*, jelikož by k úkonům nového dodavatele inicializujícím proces změny dodavatele v systému operátora trhu nikdy nedošlo. Ač v zásadě správní orgán s uvedenou prevenční povinností souhlasí, nadto právě v období zimních měsíců, akceptací takové praktiky by mohlo v praxi docházet ke zneužívání popsaného postupu, zároveň je nutné přenechat rozhodování o naložení s odběrným místem (i s tím spojená rizika např. neoprávněného odběru) na zákaznících, kteří mají podle ust. § 28 odst. 1 písm. e) energetického zákona a ust. § 61 odst. 1 písm. b) energetického zákona právo na bezplatnou volbu a změnu dodavatele elektřiny a plynu. Je třeba poukázat i na to, že, jak ostatně zmínil i účastník řízení, k automatickému odpojování zákazníků nedochází ihned, kdy v případě, že při změně dodavatele elektřiny probíhá odběr elektřiny v odběrném místě zákazníka po dobu kratší než 10 pracovních dní bez smluvního subjektu zúčtování evidovaného pro odběrné místo zákazníka, nejedná se o neoprávněný odběr elektřiny a odpovědnost za odchylku nese budoucí subjekt zúčtování (viz ust. § 51 odst. 4 energetického zákona), a v případě, že při změně dodavatele plynu probíhá odběr plynu v odběrném místě zákazníka po dobu kratší než 10 pracovních dnů bez smluvního subjektu zúčtování evidovaného pro odběrné místo zákazníka, nejedná se o neoprávněný odběr plynu a odpovědnost za odchylku nese budoucí subjekt zúčtování (viz ust. § 74 odst. 2 energetického zákona).
- [534] Účastník řízení má dále za to, že tímto svým postupem plnil svou povinnost jako držitele licence podle ust. § 11 odst. 1 písm. a) ve spojení s ust. § 30 odst. 2 písm. d) energetického zákona, podle kterého je držitel licence povinen vykonávat licencovanou činnost tak, aby byla zajištěna spolehlivá a trvale bezpečná dodávka energie, a dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb.
- [535] K této námitce správní orgán uvádí, že ji rovněž nepovažuje za důvodnou, když uvedené povinnosti se logicky vztahují na situace, ve kterých mezi účastníky trhu (dodavatelem a zákazníkem) trvá smluvní vztah, s ohledem na jeho absenci se na vytykáne případy tedy tyto povinnosti neuplatní.
- [536] Námitky týkající se absence materiální stránky tohoto přestupku správní orgán vypořádal v části IV. III. II. II. tohoto rozhodnutí.
- [537] Podle účastníka řízení lze projednávané situace pokračování dodávek buď hodnotit jako neoprávněné odběry zákazníků se všemi důsledky, nebo vyúčtovat zákazníkům cenu odebraných komodit. Účastník řízení v této souvislosti odkázal na výkladové stanovisko ERÚ č. 3/2018, ve kterém se uvádí: „[...] operátor trhu by nestihl do konce kalendářního měsíce zaregistrovat nového dodavatele elektřiny nebo plynu a přiřadit jej k odběrnému místu zákazníka. V takovém případě by se zákazník nacházel minimálně po několik dní v režimu neoprávněného odběru podle ustanovení § 51 odst. 1 písm. a), resp. § 74 odst. 1 písm. a) energetického zákona, neboť by odebíral elektřinu či plyn bez uzavřené smlouvy.“. V případě neoprávněného odběru plynu se cena určí podle ust. § 9 vyhlášky

č. 108/2011 Sb., o měření plynu a o způsobu stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru, neoprávněné dodávce, neoprávněném uskladňování, neoprávněné přepravě nebo neoprávněné distribuci plynu, ve znění pozdějších předpisů. V případě neoprávněného odběru elektřiny se cena určí dle vyhlášky č. 359/2020 Sb., o měření elektřiny, ve znění pozdějších předpisů. V obou případech by takový postup vedl k ceně za odběr pro zákazníky podstatně vyšší, než jaká byla uplatněna účastníkem řízení. Vedle toho by došlo k demontáži měřidla (elektroměru či plynoměru), zákazníci by byli vystaveni riziku pokuty a v krajním případě může být dokonce neoprávněný odběr posouzen jako trestný čin. Účastník řízení tedy v žádném případě nepřistoupil k výkladu, který by měl horší dopad na postavení zákazníků, naopak upřednostnil výklad a postup pro zákazníky nepochybně příznivější.

- [538] K tomuto správní orgán uvádí, že zákazníci nemohli bezesmluvní odběr od účastníka řízení nikterak ovlivnit, jelikož provádění úkonů nezbytných pro změnu dodavatele v systému operátora trhu je výlučně v gesci právě dodavatelů, bez zásahů zákazníků. Zákazníci tak pro změnu dodavatele nemohli reálně učinit nic víc, než právě odstoupit od smlouvy s účastníkem řízení a uzavřít smlouvu s novým dodavatelem. Vinit zákazníky z vytykaného protiprávního stavu proto považuje správní orgán za absurdní. Předmětem zmíněného výkladového stanoviska je pak především bližší vymezení předmětu úpravy dané ust. § 11a odst. 5 až 7 energetického zákona, právních vztahů, ve kterých je možné právo na odstoupení od smlouvy uplatnit, problematika lhůt pro odstoupení od smlouvy a účinků odstoupení od smlouvy. Neoprávněný odběr je ve výkladovém stanovisku tedy zmíněn pouze okrajově, citovaná část je navíc vytržena z kontextu. Neobjednaná dodávka komodit do odběrných míst zákazníků bez právního důvodu byla podle správního orgánu v tomto správním řízení nepochybně prokázána, čímž byla rovněž naplněna formální stránka pokračujícího přestupku spočívajícího v užití agresivní obchodní praktiky. Otázka výše požadované ceny za neobjednané plnění rovněž není podstatná pro naplnění znaků skutkové podstaty přestupku, když postačuje již samotné požadování jakýchkoliv plateb.
- [539] Dále uplatněné námitky týkající se posouzení naplnění podmínek liberace správní orgán vypořádal v části IV. IV. tohoto rozhodnutí.
- [540] Pro případ, že by ERÚ nedospěl k závěru o existenci liberačního důvodu, uvedl účastník řízení polehčující okolnosti, ke kterým by mělo být podle jeho názoru při stanovení trestu a jeho výměry přihlédnuto. Těmito okolnostmi mají být odvracení nebezpečí, plnění preventivní povinnosti a jednání pod vlivem hrozby (ohrožení zákazníků), napomáhání k odstranění následku, přijetí opatření k zabránění průtahů i budoucímu opakování, doba trvání vytykaného jednání a skutečnost, že se nejednalo o úmyslné jednání.
- [541] K jednotlivým navrhovaným polehčujícím okolnostem se správní orgán blíže vyjádří v části V. tohoto rozhodnutí při ukládání správního trestu.
- [542] Účastník řízení se dále vyjádřil k jednotlivým případům dodávek po ukončení smlouvy. V případě paní [REDAKCE] uvedl, že odstoupení bylo zpracováno až dne 1. prosince 2021 (z důvodu extrémní vyčerpání popsané výše). Bezprostředně poté, konkrétně dne 2. prosince 2021, byl u operátora trhu založen požadavek na ukončení. Proto nebylo možné ukončit dodávky dříve, než dne 17. prosince 2021 (tj. po uplynutí 10 pracovních dnů). Dřívější ukončení nebo dokonce zadání požadavku se zpětným datem není možné. Účastník řízení zároveň neměl jasnou informaci, ke kterému datu má být odstoupení účinné, jelikož v něm bylo uvedeno dřívější datum, než je zákonem dovolené. Zákaznice měla na adrese odběrného místa trvalé bydliště, o to větší negativní dopady by na ni mělo, kdyby ji účastník řízení automaticky odpojil od dodávek dané komodity. Z výše uvedeného je podle účastníka řízení patrné, že za daných okolností učinil vše proto, aby zákazníci neponechal bez dodávek dané komodity a zároveň ukončil smluvní vztah v nejbližším možném termínu. „Neobjednané dodávky“ pak probíhaly ze strany účastníka řízení 16 dní, což ve srovnání s jinými případy, ve kterých ERÚ rozhodoval, představuje velmi krátké trvání vytykaného jednání.

- [543] Správní orgán trvá na svém závěru, že byla naplněna formální i materiální stránka vytýkaného přestupku (resp. protiprávnost tohoto dílčího útoku). K pozdnímu zpracování odstoupení z důvodu extrémní vytíženosti správní orgán nepřihlíží, jelikož, jak již bylo uvedeno výše, jde o přímý důsledek rozhodnutí účastníka řízení změnit svým zákazníkům smluvní podmínky v rozporu se zákonem. Uvedení dřívějšího data na tomto konkrétním odstoupení správní orgán s ohledem na jeho celkový obsah nepovažuje za vadu, která by měla mít dopady na účinnost odstoupení. Délku neobjednaných dodávek správní orgán zohlednil při úvahách o výši ukládané sankce jako polehčující okolnost. K ostatním námitkám se správní orgán vyjádřil již výše u vypořádání obecných námitek účastníka řízení.
- [544] K případu paní ██████████ účastník řízení uvedl, že odstoupení bylo z důvodu extrémní vytíženosti zpracováno až dne 10. prosince 2021 a ještě ten den byl u operátora trhu založen požadavek na ukončení. Proto nebylo možné ukončit dodávky dříve, než dne 28. prosince 2021 (tj. po uplynutí 10 pracovních dnů). Dřívější ukončení nebo dokonce zadání požadavku se zpětným datem není možné. Účastník řízení zároveň neměl jasnou informaci, ke kterému datu má být odstoupení účinné, když odstoupení bylo ze strany zákazníka formulováno minimálně nejasně. Zákaznice měla na adrese odběrného místa trvalé bydliště, o to větší negativní dopady by na ni mělo, kdyby ji účastník řízení automaticky odpojil od dodávek dané komodity. Z výše uvedeného je podle účastníka řízení patrné, že za daných okolností učinil vše proto, aby zákazníci neoponechal bez dodávek dané komodity a zároveň ukončil smluvní vztah v nejbližším možném termínu. „Neobjednané dodávky“ pak probíhaly ze strany účastníka řízení 27 dní, což ve srovnání s jinými případy, ve kterých ERÚ rozhodoval, představuje velmi krátké trvání vytýkaného jednání.
- [545] Správní orgán trvá na svém závěru, že byla naplněna formální i materiální stránka vytýkaného přestupku (resp. protiprávnost těchto dílčích útoků). K pozdnímu zpracování odstoupení z důvodu extrémní vytíženosti správní orgán nepřihlíží, jelikož, jak již bylo uvedeno výše, jde o přímý důsledek rozhodnutí účastníka řízení změnit svým zákazníkům smluvní podmínky v rozporu se zákonem. Otázku formulace odstoupení správní orgán posuzoval v odst. [420]. Délku neobjednaných dodávek správní orgán zohlednil při úvahách o výši ukládané sankce jako polehčující okolnost. K ostatním námitkám se správní orgán vyjádřil již výše u vypořádání obecných námitek účastníka řízení.
- [546] K případu paní ██████████ účastník řízení uvedl, že odstoupení bylo z důvodu extrémní vytíženosti zpracováno až dne 8. prosince 2021 a ještě ten den byl u operátora trhu založen požadavek na ukončení. Proto nebylo možné ukončit dodávky dříve, než dne 23. prosince 2021 (tj. po uplynutí 10 pracovních dnů). Dřívější ukončení nebo dokonce zadání požadavku se zpětným datem není možné. Zákaznice měla na adrese odběrného místa trvalé bydliště, o to větší negativní dopady by na ni mělo, kdyby ji účastník řízení automaticky odpojil od dodávek dané komodity. Z výše uvedeného je podle účastníka řízení patrné, že za daných okolností učinil vše proto, aby zákazníci neoponechal bez dodávek dané komodity a zároveň ukončil smluvní vztah v nejbližším možném termínu. „Neobjednané dodávky“ pak probíhaly ze strany účastníka řízení 22 dní, což ve srovnání s jinými případy, ve kterých ERÚ rozhodoval, představuje velmi krátké trvání vytýkaného jednání.
- [547] Správní orgán trvá na svém závěru, že byla naplněna formální i materiální stránka vytýkaného přestupku (resp. protiprávnost těchto dílčích útoků). K pozdnímu zpracování odstoupení z důvodu extrémní vytíženosti správní orgán nepřihlíží, jelikož, jak již bylo uvedeno výše, jde o přímý důsledek rozhodnutí účastníka řízení změnit svým zákazníkům smluvní podmínky v rozporu se zákonem. Délku neobjednaných dodávek správní orgán zohlednil při úvahách o výši ukládané sankce jako polehčující okolnost. K ostatním námitkám se správní orgán vyjádřil již výše u vypořádání obecných námitek účastníka řízení.
- [548] Vypořádávat námitky k případu pana ██████████ správní orgán považuje za nadbytečné s ohledem na závěry uvedené v odst. [453] a [454].
- [549] Další část námitek účastníka řízení směřovala k vytýkanému nedodržení lhůt pro vyřízení reklamací. Účastník řízení předně uvedl, že nebylo jeho záměrem nikterak své klienty poškodit v rámci procesů

vyřizování reklamací. Pakliže by bylo případné pochybení dovozeno, nečinil tak úmyslně. K tomuto správní orgán uvádí, že úmysl ani vznik škody na straně zákazníků nejsou relevantní pro naplnění znaků skutkové podstaty vytykánych přestupků.

- [550] Účastník řízení následně zopakoval, že z důvodu extrémně turbulentní doby popsané výše šlo o zcela výjimečnou a nestandardní situaci, kdy sporné případy jsou zcela ojedinělé a nejde tak o systémovou chybu, kdy tyto okolnosti považuje za polehčující. Účastník řízení má rovněž za to, že nebyla naplněna materiální stránka vytykánych přestupků.
- [551] K tehdejší situaci přihlédl správní orgán v případě dodržování standardů jako k okolnosti snižující závažnost jednání účastníka řízení, a to s ohledem na nárůst počtu reklamací a snahu účastníka řízení na tuto situaci reagovat personálním posílením. Materiální stránku jednotlivých přestupků správní orgán hodnotil výše v částech IV. III. III. I. až IV. III. III. VI. tohoto rozhodnutí a zde navíc uvádí, že ve své praxi shledává společenskou škodlivost i v případech kdy prodlení s vyřízením reklamace nepřesáhlo jeden týden (viz např. příkaz č. j. 07501-3/2021-ERU ze dne 7. září 2021). Správní orgán považuje přestupky spočívající v nedodržení lhůt pro vyřízení reklamací obecně za méně závažné, a to především z důvodu existence soukromoprávních náhrad podle příslušných vyhlášek, což však automaticky neznamená, že by v takových přestupcích nebylo shledáváno naplnění jejich materiální stránky. Nízká závažnost se pak promítá především do výše pokut ukládaných za tato porušení.
- [552] Účastník řízení dále rozvedl svou argumentaci k jednotlivým případům. U paní ██████████ poukazuje na zcela zanedbatelnou společenskou nebezpečnost a zároveň polehčující okolnosti, a to s ohledem na marginální dopady výsledku reklamace do majetkové sféry zákaznice, které v důsledku nedodržení lhůty k vyřízením reklamace ze strany účastníka řízení vznikla zanedbatelná škoda. Lhůta k vyřízením reklamace byla nedodržena o 17 dní, což ve srovnání s jinými případy, ve kterých ERÚ rozhodoval o dané problematice, představuje spíše kratší dobu údajného škodlivého jednání.
- [553] Správní orgán k uvedeným námitkám odkazuje především na právní posouzení týkající se tohoto konkrétního přestupku (část IV. III. III. I.) a na odst. [551] tohoto rozhodnutí.
- [554] K případu pana ██████████ účastník řízení uvedl, že případná faktická společenská nebezpečnost jeho jednání byla rovněž nízká, a to s ohledem na nízké dopady výsledku reklamace do majetkové sféry zákazníka, kterému v důsledku nedodržení lhůty k vyřízením reklamace ze strany účastníka řízení vznikla nízká škoda. V posuzovaném případě poukazuje účastník řízení na skutečnost, že reklamace zákazníka byla vyřízena již 19. března 2022 (tj. v rámci 15denní lhůty), nicméně k informování zákazníka bohužel došlo s časovým odstupem. Účastník řízení rovněž nesouhlasí s posouzením jednání jako pokračování v přestupku a dodává, že lhůta k vyřízením reklamace byla nedodržena o 10 dní a lhůta pro vyrovnání plateb o 25 dní (v rámci nichž je duplicitně zahrnuto 10 dní týkajících se vyřízením reklamace), což ve srovnání s jinými případy, ve kterých ERÚ rozhodoval o dané problematice, představuje spíše kratší dobu údajného škodlivého jednání.
- [555] Správní orgán k uvedeným námitkám odkazuje především na právní posouzení týkající se tohoto konkrétního přestupku (část IV. III. III. II.) a na odst. [551] tohoto rozhodnutí. Námitku účastníka řízení stran splnění podmínek podle ust. § 7 zákona o ochraně spotřebitele považuje správní orgán za důvodnou, kdy již před vydáním tohoto rozhodnutí právní kvalifikaci skutků změnil na 2 samostatné přestupky.
- [556] Ohledně vytykánych jednání ve vztahu ke společnosti MASSAG, a.s. účastník řízení uvedl, že této společnosti adresoval k datu 28. března 2022 Oznámení o změně produktu a ceny, a to s účinností změn od 1. května 2022. Dne 5. dubna 2022 reagovala společnost MASSAG, a.s. na uvedené oznámení v tom smyslu, že se změnou podmínek nesouhlasí a trvá na původních cenových parametrech dodávek elektřiny. Účastník řízení pak zastává právní výklad, že by reklamací mělo být rozuměno toliko úvodní podání v dané věci a každé další případné navazující podání, v němž ze strany zákazníka nedojde k namítání nových skutečností, by mělo být posuzováno nikoliv jako další

samostatná reklamace, nýbrž jako *ad hoc* podání ve věci uzavřené smlouvy, k němuž se již lhůty k vyřízení reklamace neváží. Účastník řízení se domnívá, že institut reklamace nelze vnímat toliko formalisticky a vedle čistě gramatického výkladu (který má sloužit jako výkladová metoda úvodní a základní, nikoliv však jediná) je nezbytné posuzovat i jeho smysl a účel (tedy v praxi je klíčová metoda teleologická). Smyslem a účelem reklamace má přitom podle názoru účastníka řízení být nepochybně primárně odstranění a náprava nepředvídaných a neočekávaných odchylek ve vyúčtování dodávek energií. Za zahájení reklamačního procesu ve smyslu ust. § 20 odst. 1 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb považoval účastník řízení již přípis společnosti MASSAG, a.s. datovaný k 2. červnu 2022, na který reagoval dne 8. června 2022. V návaznosti na to došlo k obdobné komunikaci ve dnech 15. června 2022 a v reakci na to obviněným dne 1. července 2022. S ohledem na výše uvedené je účastník řízení přesvědčen, že v případě přípisů společnosti MASSAG, a.s. ze dne 29. června 2022 a 14. července 2022 nešlo o nové reklamace ve smyslu vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb, neboť bylo předem zřejmé, jak bude účastník řízení postupovat a další písemná odpověď tedy podle jeho názoru již nebyla nutná. Účastník řízení tedy zastává názor, že tím, že výslovně nereagoval na dokumenty datované k 29. červnu 2022 a 14. červenci 2022, nedošlo k porušení povinnosti dané ust. § 20 odst. 1 vyhlášky o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb. Důvodem je to, že oba přípisy podle názoru účastníka řízení materiálně nenaplnují znaky reklamace, resp. to, že v případě obou přípisů nebyl naplněn smysl a účel daného ustanovení předmětné vyhlášky.

- [557] Správní orgán má za to, že reklamace zaslané společností MASSAG, a.s. ze dne 29. června 2022 a 14. července 2022 jednoznačně naplňují obsahové požadavky kladené na reklamace vyúčtování dodávek elektřiny, když směřují vůči konkrétním vyúčtováním a obsahují jasně definované důvody rozporu, materiálně se tedy jedná o reklamace, na které se vztahují standardy stanovené vyhláškou o kvalitě dodávek elektřiny a souvisejících služeb. Podle názoru správního orgánu není možné nevyřízení reklamace vyúčtování odůvodňovat vyřizováním jiných předchozích reklamací, které však proti konkrétnímu vyúčtování nesměřovaly. Tímto postupem by bylo zákazníkům upřeno jejich právo na řádné a včasné poskytnutí informace ohledně jimi uplatněných reklamací. Výklad účastníka řízení se v tomto případě jeví správnímu orgánu jako ryze účelový.
- [558] Se zákazníci paní [REDAKCE] vedl účastník řízení ve věci reklamace komunikaci, kdy mj. dne 31. ledna 2022 (tj. v rámci 15denní lhůty) tuto informoval, že její reklamace je stále v procesu řešení. Ze strany účastníka řízení byl tedy zvolen aktivní postup spočívající v předání alespoň průběžné informace zákazníci. Účastník řízení dále uvedl, že případná faktická společenská nebezpečnost jeho jednání byla rovněž nízká, a to s ohledem na nízké dopady výsledku reklamace do majetkové sféry zákaznice, které v důsledku nedodržení lhůty k vyřízení reklamace ze strany účastníka řízení vznikla nižší škoda. Účastník řízení rovněž nesouhlasí s posouzením jednání jako pokračování v přestupku a dodává, že lhůta k vyřízení reklamace byla nedodržena o 11 dní a lhůta pro vyrovnání plateb o 16 dní (v rámci nichž je duplicitně zahrnuto 11 dní týkajících se vyřízení reklamace), což ve srovnání s jinými případy, ve kterých ERÚ rozhodoval o dané problematice, představuje spíše kratší dobu údajného škodlivého jednání.
- [559] Správní orgán k uvedeným námitkám odkazuje především na právní posouzení týkající se tohoto konkrétního přestupku (část IV. III. III. V.) a na odst. [551] tohoto rozhodnutí. Námitku účastníka řízení stran splnění podmínek podle ust. § 7 zákona o ochraně spotřebitele považuje správní orgán za důvodnou, kdy již před vydáním tohoto rozhodnutí právní kvalifikaci skutků změnil na 2 samostatné přestupky.
- [560] K případu pana [REDAKCE] účastník řízení uvedl, že podle jeho právního názoru by do běhu lhůt neměla být počítána případná prodleva mezi již vyřízenou reklamací a opětovnou reklamací identické okolnosti. V tomto kontextu by počátek běhu nové lhůty pro vyřízení reklamace měl nastat až ode dne obžिवnutí dříve ukončeného reklamačního procesu, tedy dne 28. ledna 2022 (nikoliv dne 25. ledna 2022), kdy byl zákazník výslovně informován o tom, že stav reklamace se nově změnil. Pokud by i přes výše uvedené správní orgán shledal, že došlo ke spáchání přestupku, poukazuje účastník řízení na to, že lhůta k vyřízení reklamace byla nedodržena o 14 dní (resp. v kontextu výše

uvedeného o 11 dní), což ve srovnání s jinými případy, ve kterých ERÚ rozhodoval o dané problematice, představuje spíše kratší dobu údajného škodlivého jednání.

- [561] Správní orgán k uvedeným námitkám odkazuje především na právní posouzení týkající se tohoto konkrétního přestupku (část IV. III. III. VI.) a na odst. [551] tohoto rozhodnutí. Za počátek běhu lhůty považuje správní orgán den doručení reklamace zákazníka, tj. 25. leden 2022, jelikož pro opakované reklamace nejsou stanoveny vyhláškou o kvalitě dodávek plynu a souvisejících služeb jiná pravidla než pro reklamace „prvotní“.
- [562] Námitky týkající se vytýkaného chybného stanovení zálohových plateb společností TRITON INVEST, a.s. nebude správní orgán s ohledem na vyloučení relevantní části správního řízení v tomto rozhodnutí vypořádávat.
- [563] Účastník řízení dále v souladu s ust. § 80 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky požádal ERÚ o nařízení ústního jednání k projednání vytýkaných jednání. Správní orgán dne 25. dubna 2023 usnesením žádost o nařízení ústního jednání zamítl, jelikož neshledal, že by nařízení ústního jednání bylo nezbytné pro uplatnění práv účastníka řízení.
- [564] Účastník se s tímto závěrem ERÚ neztotožnil, protože podal proti usnesení rozklad, přičemž odkázal na odůvodnění důvodové zprávy k ust. § 80 zákona o odpovědnosti za přestupky, dle které správní orgán nařídí ústní jednání tehdy, pokud ústní jednání může přispět ke zjištění stavu věci. Slovo může v sobě implikuje i možnost, že ústní jednání ke zjištění stavu věci vůbec nepřispěje. *De lege lata* stačí existence pouhé pravděpodobnosti, že při ústním jednání budou zjištěny skutečnosti, které by jinak správní orgán nezjistil. Ústní jednání je totiž projevem pro správní orgány závazné zásady materiální pravdy zakotvené v ust. § 3 správního řádu. Účastník řízení je přesvědčen, že skutkové okolnosti vypovídají o tom, že okolnosti energetické krize a jejich konsekvence byly zvláště složité a dosud zcela bezprecedentní, a to nejen pro něj, ale rovněž i pro dotčené správní orgány, jakož i pro další dodavatele na trhu. Takový nárůst cen nemá v novodobé historii své obdoby a účastník řízení má za to, že k této skutečnosti je třeba přistupovat maximálně obezřetně a s vynaložením veškeré snahy porozumět krokům, které dodavatelé na trhu provedli v reakci na energetickou krizi. Podle přesvědčení účastníka řízení ani ERÚ nemůže být dostatečně obeznámen se všemi souvisejícími skutečnostmi natolik podrobně, aby mohl bez ústního jednání v předmětné věci objektivně a správně rozhodnout, protože ústní jednání považuje za vhodný postup k tomu, aby se ERÚ se všemi právními a technickými kroky (včetně odůvodnění zvolených postupů) seznámil a porozuměl opatřením přijatým účastníkem řízení. Účastník řízení musel na okolnosti energetické krize aktivně reagovat, protože toliko on (resp. předvolaní svědci) je schopen k věci argumentovat a pochybnosti a nejasnosti ERÚ vyvrátit, resp. mu pro účely přestupkového řízení podrobně osvětlit konsekvence energetické krize pro dodavatele, a to z jejich pohledu. Vzhledem k uvedenému považuje účastník řízení ústní jednání za jediný způsob, kterým ERÚ přispěje k realizaci práva účastníka řízení na spravedlivý proces, protože pokud mu nevyhoví, toto jeho ústavně zakotvené právo poruší.
- [565] Správní orgán má za to, že skutkový stav věci byl v rámci správního řízení zjištěn v souladu s ust. § 3 správního řádu a nepanují o něm důvodné pochybnosti nebo nejasnosti. ERÚ si je zároveň vědom okolností a dopadů energetické krize, které náležitě hodnotí dále v části V. tohoto rozhodnutí při ukládání správního trestu. Složitost okolností projednávaného případu a projednání dalšího postupu nepovažuje správní orgán za argumenty, pro které by bylo nezbytné nařídít ústní jednání, když skutková či právní komplikovanost projednávané věci nemůže být sama o sobě důvodem nařízení ústního jednání ve smyslu ust. § 80 zákona o odpovědnosti za přestupky, nadto za situace, kdy účastník řízení může předkládat nové důkazy, skutková tvrzení a vysvětlovat případné nejasnosti i písemnou formou. Účelem ústního jednání není debata ohledně aplikace jednotlivých postupů, eventuálně úvah, kterými se bude správní orgán řídit při vydání rozhodnutí ve věci samé. Do vydání meritorního rozhodnutí stejně tak není povinností správního orgánu sdělovat účastníku řízení, jak hodnotí předložené důkazy či jak bude v budoucnu o jeho věci rozhodnuto. Správní orgán má za to, že veškerá vyjádření může účastník řízení učinit písemně, což v rámci vedeného správního řízení také

opakovaně činí, a nařízení ústního jednání tedy není nezbytné pro uplatnění jeho práv. Nenařízením ústního jednání tak nemůže dojít k porušení práva účastníka řízení na spravedlivý proces.

- [566] Předvolání interních zaměstnanců a externích dodavatelů navrhl účastník řízení z toho důvodu, protože právě tyto osoby jsou seznámeny s jeho činností nejvíce, protože jsou způsobilé podat svědectví a objasnit ERÚ veškeré nejasnosti, a tím vyvrátit i obvinění z přestupků. Jedná se o zaměstnance z technického a obchodního úseku účastníka řízení, kteří jsou srovnáni s důvody a dopady energetické krize, jakož i s jednotlivými skupinami zákazníků a nastavení a fungování jejich produktů.
- [567] Správní orgán k problematice ústního jednání uzavírá, že výslech svědků považuje za nadbytečný, jelikož byl dostatečně zjištěn skutkový stav věci bez důvodných pochybností a účastníku řízení byl dán dostatečný prostor pro případné podrobnější písemné vyjádření. Správní orgán má za to, že pro účely uložení správního trestu zjistil všechny skutkové okolnosti případu svědčící ve prospěch i v neprospěch účastníka řízení.
- [568] Na závěr svého vyjádření účastník řízení navrhl, aby ERÚ správní řízení zastavil, eventuálně aby rozhodl o vině účastníka řízení a upustil od uložení trestu. Uvedeným návrhům správní orgán vyhovět nemohl, a to s ohledem na povahu a závažnost spáchaných přestupků.

- [569] V doplnění vyjádření ze dne 30. listopadu 2022 účastník řízení nad rámec již vypořádaných námitek uvedl, že v případě zákazníků



a došlo k navrácení produktu na původní hodnotu, resp. navrácení do situace původního smluvního vztahu. Tuto skutečnost účastník řízení i doložil. Z uvedeného je tak patrné, že účastník řízení celkem u 26 osob navrátí produkt na původní hodnotu, resp. do situace původního smluvního vztahu, a účastník řízení tak ze své vlastní vůle vytýkané jednání napravil. Uvedenému zákazníkovi v souvislosti s vytýkaným jednáním tedy nevznikla žádná škoda. Účastník řízení má za to, že ERÚ při celkovém hodnocení jednání účastníka řízení musí vzít v potaz uvedené navrácení ceny produktu u dotčené osoby jako další polehčující okolnost při ukládání trestu a stanovení jeho výměry.

- [570] Posouzení navrácení původního produktu zákazníkům správní orgán blíže rozvádí v následující části V. tohoto rozhodnutí.

V. Uložení správního trestu

- [571] Jednání, kterým se obviněný dopustil spáchaní více přestupků, právní teorie označuje za jejich souběh, který je definován jako případ, kdy stejný pachatel spáchal dva nebo více přestupků dříve, než byl za některý z nich pravomocně potrestán. V tomto případě se jednalo o vícečinný souběh nestejnorodý, kdy se pachatel více skutky dopustil naplnění různých skutkových podstat přestupků.
- [572] Podle ust. § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky se za dva nebo více přestupků téhož pachatele projednaných ve společném řízení uloží správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný. Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější.
- [573] Podle ust. § 91 odst. 14 písm. b) energetického zákona ve znění účinném do 26. června 2022 a podle ust. § 91 odst. 15 písm. b) energetického zákona ve znění účinném od 27. června 2022 lze za přestupek podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) a ust. § 91 odst. 11 písm. d) týchž zákonů uložit pokutu do 50 000 000 Kč nebo 1 % z čistého obrátu dosaženého držitelem licence za poslední ukončené účetní období.

- [574] Podle ust. § 24 odst. 17 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele lze za přestupek podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona uložit pokutu až do výše 5 000 000 Kč.
- [575] Ve vztahu k posuzovaným přestupkům je tedy zřejmé, že nejpřísněji trestné jsou přestupky podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) a ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona. V souladu s výše citovaným ust. § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky tedy správní orgán přistoupil k vyhodnocení, který z těchto přestupků považuje za nejzávažnější, byť tento postup považuje za zcela formalistický až absurdní, a to vzhledem k faktické společenské závažnosti všech sbíhajících se přestupků, kdy horní hranici pokuty ve výši 50 000 000 Kč u porušení povinnosti včasného vyřizování reklamací se ve správní praxi ERÚ nikdy ani náznakem nepřiblížil (a velice pravděpodobně ani v budoucnu nepřiblíží, jelikož se pokuty v této oblasti pohybují maximálně v řádech desítek tisíc korun), kdežto pro trestání přestupků na úseku ochrany spotřebitele je zákonem stanovená horní hranice pokuty ve výši 5 000 000 Kč v praxi zcela nedostatečná vzhledem k možným způsobeným následkům promítajícím se do osobní a majetkové sféry spotřebitelů.
- [576] Správní orgán nicméně respektuje účinná znění zákonů a přistoupil k samotnému posouzení závažnosti přestupků, ke kterému předně uvádí, že obecně u přestupků spočívajících v porušení povinností obchodníka dodržovat stanovenou kvalitu dodávek a služeb při hodnocení závažnosti jednotlivých skutků přihlíží především k délce doby, o kterou byly stanovené lhůty překročeny. Z tohoto hlediska je zřejmé, že za nejzávažnější je třeba považovat přestupky uvedené ve výrocích VI. až X. tohoto rozhodnutí, tj. pochybení účastníka řízení při vyřizování reklamací společnosti MASSAG, a.s., kdy k vyřízení reklamací nedošlo vůbec a tyto reklamace byly podány dříve než reklamace téže společnosti vyjmenované ve výrocích XI. až XIV. Za nejzávažnější z těchto přestupků pak správní orgán považuje přestupek uvedený ve výroku VI. tohoto rozhodnutí, jelikož tam popsanou reklamací bylo rozporováno vyúčtování s nejvyšším nedoplatkem (byť výběr jednoho konkrétního nejzávažnějšího z pěti fakticky totožných přestupků správní orgán považuje opět za pouhou formalitu).
- [577] Podle ust. § 35 zákona o odpovědnosti za přestupky lze za přestupek uložit správní trest ve formě (i) napomenutí, (ii) pokuty, (iii) zákazu činnosti, (iv) propadnutí věci nebo náhradní hodnoty či (v) zveřejnění rozhodnutí o přestupku.
- [578] Jelikož energetický zákon neumožňuje ve smyslu ust. § 47 odst. 2 a ust. § 50 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky uložit pachateli správní trest ve formě zákazu činnosti či zveřejnění rozhodnutí o přestupku a ani z povahy provedení vytýkaných skutků účastníka řízení tomuto nelze uložit propadnutí věci nebo náhradní hodnoty ve smyslu ust. § 48 a § 49 zákona o odpovědnosti za přestupky, přichází co do druhu správního trestu ukládaného účastníkovi řízení do úvahy pouze napomenutí či pokuta. Správní orgán má za to, že správní trest ve formě napomenutí není v oblasti dozoru ERÚ ve vztahu ke spáchaným přestupkům přílehavý, zejména s ohledem na jejich povahu ve smyslu ust. § 37 písm. a) a ust. § 38 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [579] Jak již správní orgán výše uvedl, s ohledem na skutkové okolnosti dospěl k závěru, že v daném případě nebyly naplněny ani podmínky, které by umožňovaly případně upuštění od uložení správního trestu.
- [580] Správní orgán s ohledem na výše uvedené vyhodnotil jako zákonné, vhodné a účelné v daném případě uložit správní trest ve formě pokuty.
- [581] Při stanovení konkrétní výměry pokuty správní orgán přihlédl ke všem skutečnostem zjištěným ve správním řízení. Zejména přihlédl ve smyslu ust. § 37 písm. a), c) a g) zákona o odpovědnosti za přestupky k povaze a závažnosti přestupku, k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem a k povaze činnosti účastníka řízení. V neposlední řadě správní orgán přihlédl při stanovení výše pokuty též k osobě pachatele.

- [582] Jako okolnost zvyšující závažnost přestupku hodnotí správní orgán skutečnost, že účastník řízení reklamaci zákazníka nevyřídil vůbec. I přes uvedené jde však o přestupek s nízkou společenskou škodlivostí, byť správní orgán nepochybuje o naplnění jeho materiální stránky.
- [583] Být správní orgán nepovažuje energetickou krizi za stav nouze, při kterém se standardy podle příslušných vyhlášek neuplatňují, je třeba k situaci přihlídnout jako k okolnosti snižující závažnost jednání účastníka řízení, a to s ohledem na nárůst počtu reklamací a snahu účastníka řízení na tuto situaci reagovat personálním posílením.
- [584] Správní orgán však jako výrazně přitěžující okolnost podle ust. § 40 písm. b) zákona o odpovědnosti za přestupky hodnotí skutečnost, že účastník řízení posuzované přestupky spáchal ve vícečinném souběhu s dalšími přestupky, a to konkrétně přestupky podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona a ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona a pokračujícími přestupky ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [585] Při hodnocení škodlivosti jednání je nutno přihlídnout k povaze a závažnosti sbíhajících se přestupků. Přestupky podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona a ust. § 91 odst. 11 písm. d) energetického zákona týkající se pozdního vyřízení reklamací (výroky III. až V. a VII. až XVII. tohoto rozhodnutí) považuje správní orgán za méně závažné a v porovnání s ostatními vytýkanými přestupky za marginální.
- [586] V této souvislosti dále správní orgán konstatuje, že v obou případech přestupků podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se zde jedná o porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik. Kdežto u pokračujícího přestupku podle výroku I. jde o užití obchodní praktiky, která naplňuje znaky „pouze“ generální klauzule nekalých obchodních praktik (ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele), u pokračujícího přestupku podle výroku II. se jedná o praktiku zařazenou na tzv. „černou listinu“, která je v běžně se vyskytujících případech považována za závažnější. V projednávané věci nicméně správní orgán dospěl k závěru, že podstatně závažnější z těchto přestupků je pokračující přestupek uvedený ve výroku I. tohoto rozhodnutí, tj. protiprávní jednání účastníka řízení vůči spotřebitelům spočívající ve faktickém zrušení pevně ujednaných cen energií. Vyšší závažnost této nekalé obchodní praktiky je dána především její povahou a okolnostmi jejího spáchání, jak bude uvedeno dále.
- [587] Správní orgán považuje nekalou obchodní praktiku popsanou ve výroku I. za velmi závažnou, a to z hlediska ekonomického i časového. Zákazníci na základě smluvních vztahů uzavřených s účastníkem řízení zvolili nabídku s fixací ceny na určitou dobu a počítali s jistotou neměnné ceny. Účastník řízení zákazníkům v době energetické krize výrazně změnil podmínky smluvního vztahu, a to podstatným zvýšením ceny dané komodity, čímž dostal zákazníky do složité situace z pohledu větší finanční zátěže, se kterou rozumně nemohli počítat. Druhou možností zákazníků bylo ukončení smluvních vztahů a přechod k jinému dodavateli energií, za ceny zcela jistě vyšší, než byly ceny fixované v rámci závazků účastníka řízení. V obou případech má tedy jednání účastníka řízení minimálně v době spáchání přímý negativní dopad do majetkové sféry spotřebitelů.
- [588] Účastník řízení spáchal pokračující přestupek 55 dílčími útoky, což považuje správní orgán za skutečnost velmi výrazně zvyšující závažnost přestupku ve smyslu ust. § 38 písm. g) zákona o odpovědnosti za přestupky. Užití popsané obchodní praktiky i pouze vůči jednomu spotřebiteli považuje ERÚ za vysoce nežádoucí, takto vysoký počet ovlivněných spotřebitelů je pak třeba výrazně promítnout do výše ukládané pokuty, kdy je nutné, aby uložená pokuta za toto jednání překračovala několiknásobně prospěch, který z takového jednání účastník řízení mohl realizovat, a proto je podle názoru správního orgánu zcela namístě uvažovat o zvýšení pokuty o částku blízkou se horní hranici pokuty stanovené zákonem o ochraně spotřebitele.
- [589] Skutečnost, že někteří spotřebitelé využili možnosti odstoupit od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu a k dodávce komodity za změněných podmínek tak nedošlo, správní orgán jako polehčující okolnost nezohlednil. I tito zákazníci byli ovlivněni nekalou obchodní praktikou,

ze které ve svém důsledku profitoval pouze účastník řízení, který se takto zbavil povinnosti dodávat komodity za pro něj nepříznivé ceny.

- [590] Jako k mírně polehčující okolnosti správní orgán přihlédl k tomu, že účastník řízení u spotřebitelů [redacted] a [redacted] přistoupil k navrácení sjednaného produktu a k vystavení opravných faktur, kterými těmto spotřebitelům vyúčtoval cenu za komodity ve správně stanovené výši. Takovéto faktické odstranění škodlivého následku považuje správní orgán za žádoucí, nelze však uvažovat o tom, že by mělo zbavit účastníka řízení odpovědnosti za konkrétní dílčí útoky spáchaného přestupku. Samotná nekalá obchodní praktika je podle správního orgánu natolik závažná, že její užití nemůže být zcela napraveno pouhým uvedením věcí do původního stavu, navíc v situaci, kdy účastník řízení i přes navrácení původních produktů v průvodních vyjádřeních pro zákazníky trvá na tom, že vytykané změny provedl zcela po právu, což správní orgán považuje spíše za další klamání spotřebitelů.
- [591] Naopak u spotřebitelů [redacted] a [redacted] správní orgán navrácení sjednaného produktu anebo vystavení opravných vyúčtování jako polehčující okolnost nezohlednil, a to z důvodu toho, že tito zákazníci iniciovali sporné řízení u ERÚ a aktivně tak bránili svá práva, kdy postup účastníka řízení vnímá správní orgán spíše jako snahu vyhnout se v těchto řízeních případnému nepříznivému pravomocnému správnímu rozhodnutí ERÚ.
- [592] Jako k další mírně polehčující okolnosti přihlédl správní orgán k tomu, že u spotřebitelů, kteří měli u některé z komodit fixovanou cenu do konce roku 2021 ([redacted]) došlo ke změnám za situace, kdy do konce doby fixace zbývala relativně krátká doba (méně než 2 měsíce).
- [593] Pokud se má správní orgán vyjádřit k povaze činnosti účastníka řízení, pak lze konstatovat, že účastník řízení jako subjekt, jehož podnikatelskou činností je poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny/plynu, by měl ke svým zákazníkům přistupovat zodpovědně, poctivě a s odbornou péčí. Jestliže však lze v činnosti účastníka řízení vysledovat snahu o oklamání svých zákazníků a obohacení se na jejich úkor, nespátřuje v tom správní orgán povahu řádného a čestného provozování činnosti v energetických odvětvích. I k tomu pak správní orgán přihlédl při stanovování výše uložené pokuty jako k okolnosti tuto pokutu zvyšující.
- [594] Souběh s pokračujícím přestupkem podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (výrok II.) správní orgán hodnotí jako přitěžující okolnost, kdy zároveň konstatuje, že souběh s porušením zákona o ochraně spotřebitele spáchaným užitím agresivní obchodní praktiky považuje ERÚ obecně za výrazně přitěžující okolnost, neboť má za to, že přestupky v oblasti energetiky vůči spotřebitelům (resp. agresivní obchodní praktiky vůči zákazníkům na trhu s energiemi) jsou velmi závažným jednáním s ohledem na velmi oslabené postavení spotřebitelů vůči dodavatelům. Zde projednávaná agresivní praktika byla nicméně účastníkem řízení užitá v relativně nízkém počtu 5 případů, a to vždy po dobu kratší než 1 měsíc, což snižuje její závažnost.
- [595] Při stanovení 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 této souvislosti lze uvést, že účastníku řízení byla rozhodnutím č. j. 01287-7/2020-ERÚ ze dne 22. června 2020 pravomocně uložena pokuta 10 000 Kč za spáchání přestupku podle ust. § 91 odst. 5 písm. e) energetického zákona. Uvedené potrestání nehodnotil správní orgán jako přitěžující okolnost, jelikož se nejedná o případ speciální recidivy a toto jediné rozhodnutí samo o sobě nevypovídá o sklonu účastníka řízení k soustavnému páchání přestupků v dozorové činnosti ERÚ.

[596] Účastník řízení v rámci svých vyjádření uvedl další okolnosti, které by podle něj měl správní orgán ve vztahu k nekalé obchodní praktice považovat za polehčující:

- 1) Bezprecedentnost situace – vývoj na energetických trzích, který nastal v roce 2021, nepředvídali představitelé Evropské unie, představitelé jednotlivých států ani dodavatelé energií – v podstatě se na tuto situaci nedalo připravit. Předvídat snad bylo možné výkyvy cen komodit v řádu desítek procent, nikoli však stovek procent ve velmi krátkém čase.
 - Bezprecedentní situaci (energetickou krizi) správní orgán ve vztahu k ukládanému trestu hodnotil, ovšem nikoliv jako okolnost polehčující. Právě toto časové hledisko zvyšuje závažnost nekalé obchodní praktiky ve vztahu k zákazníkům, kteří v době téměř plošného extrémního zvyšování cen měli mít jistotu ceny neměnné.
- 2) Výjimečné využívání jednostranné změny – účastník řízení jednostrannou změnu obchodních podmínek ve své praxi nikdy nevyužíval, a přistoupil k ní až v návaznosti na vznik a projevy energetické krize.
 - Výjimečnost jednostranné změny VOP rovněž správní orgán nepovažuje za polehčující okolnost, když samotná změna VOP není předmětem tohoto správního řízení.
- 3) Odvracení nebezpečí, plnění preventivní povinnosti a jednání pod vlivem hrozby (ohrožení zákazníků) – pokud by nedošlo ke změně obchodních podmínek, velmi pravděpodobně by došlo k ohrožení dodávek pro zákazníky účastníka řízení a zákazník by tak mohl být ohrožen, jako např. v případě BOHEMIA ENERGY entity s.r.o.
 - Tato tvrzení účastníka řízení správní orgán nepovažuje za polehčující okolnosti a v podrobnostech odkazuje na odst. [501] odůvodnění tohoto rozhodnutí.
- 4) Přijetí opatření minimalizujících škody – změna obchodních podmínek byla oznámena více jak 30 dní předem, včetně důvodů takové změny, a účastník řízení řádně informoval zákazníky o jejich právech v případě, že nebudou s danou změnou souhlasit.
 - Správní orgán opakuje, že samotná změna VOP není předmětem tohoto správního řízení, včasnost oznámení změn (tj. i změny produktu) ERÚ v uvedeném případě také nepovažuje za polehčující okolnost, když samotné oznámení změn považuje za nekalou obchodní praktiku.
- 5) Napomáhání k odstranění následku – účastník řízení bezprostředně po vzniku energetické krize a souvisejícím enormním vytížením pracovníků podstatně zvýšil stavy odpovědných pracovníků, a to i se zapojením externí podpory (využití externího call centra a nábor zaměstnanců, včetně brigádníků), to vše s potřebou zohlednění individualizace a okolností jednotlivých případů a zajištění maximální dostupnosti účastníka řízení pro jeho zákazníky tak, aby jim byl nápomocen při řešení jejich konkrétních situací.
 - V případě vytykávané obchodní praktiky správní orgán v některých případech k navrácení původního stavu přihlédl jako k polehčující okolnosti, v případě pozdních vyřízení reklamací považuje správní orgán zajištění dostatečných personálních zdrojů za zákonnou povinnost nezbytnou k výkonu licencované činnosti.

[597] Účastník řízení v rámci svých vyjádření rovněž uvedl další okolnosti, které by podle něj měl správní orgán ve vztahu k agresivní obchodní praktice považovat za polehčující:

- 1) Odvracení nebezpečí, plnění preventivní povinnosti a jednání pod vlivem hrozby (ohrožení zákazníků) – pokud by došlo k bezprostřednímu (automatizovanému) ukončení dodávek bez ověření zákaznického požadavku, mohl by být zákazník ohrožen výpadkem dodávek; to vše zejména s ohledem na zimní období a zastavení akvizice nových zákazníků ze strany významné části dodavatelů v období konce roku 2021.
 - Správní orgán k této okolnosti nepřihlédl, přičemž odkazuje na odůvodnění uvedené v odst. [533] tohoto rozhodnutí.

- 2) Napomáhání k odstranění následku – účastník řízení bezprostředně po zpracování odstoupení zadal požadavky na ukončení smluv k OTE, a.s., čímž měl jednoznačně vyvinout snahu o co nejrychlejší nápravu.
 - Uvedené jednání účastníka řízení se promítlo do doby trvání vytýkaného jednání, ke které správní orgán přihlédl jako k okolnosti snižující závažnost přestupku.
- 3) Přijetí opatření k zabránění průtahů i budoucímu opakování – obviněný bezprostředně po vzniku energetické krize a souvisejícím enormním vytížením pracovníků podstatně zvýšil stavy odpovědných pracovníků, zajistil externí call centrum a rozšířil pravomoci vybraným pracovníkům k řešení klientských požadavků
 - K této skutečnosti správní orgán nepřihlédl, jelikož je zákonnou povinností držitelů licencí mít k výkonu licencované činnosti k dispozici potřebné lidské a technické zdroje.
- 4) Doba trvání vytýkaného jednání – vytýkané jednání trvalo dobu kratší než 1 měsíc.
 - K délce bezsmluvních dodávek komodit správní orgán přihlédl jako k okolnosti snižující závažnost přestupku.
- 5) Nejednalo se o úmyslné jednání – účastník řízení se nedopustil vytýkaného jednání úmyslně.
 - Jako licencovaný obchodník si účastník řízení musel být vědom skutečnosti, že sdělená data ukončení smluvních vztahů neodpovídají skutečným dnům účinnosti jednostranných odstoupení, v jednání účastníka řízení tak naopak lze podle správního orgánu spatřovat minimálně nepřímý úmysl, ke kterému však není při úvahách o výši pokuty nijak přihlíženo s ohledem na již zmiňovanou povahu objektivní odpovědnosti.

- [598] Ve smyslu ust. § 39 a ust. § 40 zákona o odpovědnosti za přestupky již správnímu orgánu nejsou v posuzované věci žádné další polehčující či přitěžující okolnosti známy.
- [599] Co se týče osoby pachatele přestupku, správní orgán vycházel při stanovení výše pokuty ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 20. dubna 2010, č. j. 1 As 9/2008 - 133), z níž vyplývá, že správní orgán ukládající pokutu za přestupek je povinen přihlédnout 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.
- [600] Podle 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, že se mu porušení právních povinností v ostatních případech nevyplatí. Pokuta musí tedy mít pro pachatele odstrašující účinek, aby se obával možné sankce a nedocházelo k opětovnému porušení právních povinností z jeho strany.
- [601] Likvidační pokuta ve vztahu k podnikajícím osobám je podle 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 hranici zákonného rozmezí. Rovněž je nutno přihlédnout k tomu, že majetkové poměry pachatele nejsou jediným kritériem pro stanovení výše pokuty, nicméně sankce by neměla být vzhledem ke svému účelu nepřiměřená.

- [602] Trest v podobě pokuty lze ukládat nejen těm subjektům, které mají k jejímu okamžitému uhrazení dostatečné, volné finanční prostředky. Z rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 17. dubna 2015, č. j. 4 As 236/2014-85, dále vyplývá, že ani záporný výsledek hospodaření by nebyl překážkou pro uložení pokuty a automaticky neznamená, že každá uložená pokuta by byla likvidační. Je totiž třeba hodnotit celkovou situaci účastníka řízení jakožto právnické osoby.
- [603] I pokud by byl účastník řízení předlužen, nemůže to automaticky znamenat imunitu vůči sankcím v oblasti veřejného práva (srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 29. ledna 2015, č. j. 8 Afs 25/2012-351).
- [604] Účastník řízení je obchodní společností existující za účelem dosahování zisku. Cílem zákazu ukládání likvidačních pokut je zabránit likvidaci ekonomické aktivity trestané osoby.
- [605] V případě ukládání sankce a posuzování jejího likvidačního charakteru na obchodní společnost nelze vycházet pouze a jen ze samotného zisku, nýbrž též z dalších skutečností, jako je např. obrat společnosti a její obchodní aktivita, které pomáhají vytvořit si bližší představu o ekonomické síle subjektu (viz např. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 14. srpna 2014, č. j. 10 Ads 140/2014-58). Účastník řízení správnímu orgánu v rámci svých vyjádření účetní závěrky za roky 2020 a 2021. Na základě předložených podkladů lze k finanční situaci účastníka řízení uvést, že tento dosáhl v účetním období roku 2021 výsledku hospodaření ve výši 130 192 000 Kč (skutečný hospodářský výsledek po zdanění za rok 2021 po očištění od vlivu přecenění činil podle vyjádření účastníka řízení 32 769 000 Kč) při čistém obratu za účetní období ve výši 2 428 062 000 Kč, nerozdělený zisk minulých let činil 74 749 000 Kč. Účastník řízení k 31. prosinci 2021 disponoval vlastním kapitálem ve výši 318 441 000 Kč a peněžními prostředky ve výši 60 359 000 Kč. Účastník řízení je tedy relativně větší právnickou osobou, která provádí finanční operace v řádech desítek milionů Kč s více než miliardovým ročním obratem, zároveň je součástí skupiny ARMEX GROUP, která patří mezi TOP 20 firem v České republice.
- [606] Bližší posuzování finanční situace účastníka řízení proto správní orgán považuje za nadbytečné, protože z žádné položky účetnictví účastníka řízení nelze dovodit, že by se v důsledku uložení pokuty i v řádu milionů Kč stalo jediným smyslem jeho podnikatelské činnosti splácení této pokuty, proto není možné pokutu v takové výši považovat za likvidační.
- [607] Správní orgán dospěl s ohledem na všechny výše uvedené skutečnosti k závěru, že za přiměřenou a v souladu se všemi zákonnými hledisky individualizovanou považuje úhrnnou pokutu ve výši 4 830 000 Kč, ukládanou podle ust. § 41 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky. Tato výše je zcela přiměřená a nečiní ani 10 % z maximální možné výše pokuty, kterou je za spáchání přestupku možné uložit. K této pokutě dospěl správní orgán z následujících důvodů:
- za přestupek uvedený ve výroku VI. by v případě jeho samostatného projednání uložil správní orgán pokutu 10 000 Kč, dalších 14 méně závažných přestupků spočívajících v nedodržení standardů (výroky III. až V. a VII. až XVII.) tuto pokutu s ohledem na jejich nezanedbatelný počet zvyšuje o 20 000 Kč, za porušení povinností obchodníka stanovených energetickým zákonem by správní orgán tedy uložil účastníku řízení úhrnnou pokutu ve výši 30 000 Kč,
 - za vytýkané agresivní obchodní praktiky (výrok II.) by bylo obecně namístě pokutu navýšit podstatněji, s ohledem na jejich nižší než běžnou společenskou škodlivost tak však správní orgán činí pouze o 100 000 Kč,
 - v případě projednávané nekalé obchodní praktiky (výrok I.) je podle názoru správního orgánu namístě uvažovat o zvýšení pokuty o částku rovnající se horní hranici pokuty stanovené zákonem o ochraně spotřebitele, tj. o 5 000 000 Kč. Jelikož však správní orgán zohlednil ve vztahu k tomuto jednání výše uvedené dílčí polehčující okolnosti, promítl do ukládané pokuty částku sníženou, konkrétně 4 700 000 Kč.
- [608] Po zvážení všech skutkových okolností případu (tedy i skutečností svědčících ve prospěch i v neprospěch účastníka řízení), jakož i po zvážení všech polehčujících a přitěžujících okolností

a majetkových poměrů účastníka řízení, stanovil správní orgán účastníkovi řízení úhrnnou pokutu ve výši, jež je uvedena ve výroku XVIII. tohoto rozhodnutí, tj. 4 830 000 Kč. Správní orgán k výši sankce uvádí, že uložená pokuta byla stanovena stále u spodní hranice jejího zákonného rozpětí a nelze tedy uvažovat o její nepřiměřenosti. Správní orgán má za to, že pokuta ve stanovené výši naplňuje jak funkci preventivní, tak funkci odstrašující, a současně není pro účastníka řízení i s ohledem na jeho majetkové poměry likvidační.

- [609] Podle ust. § 156 odst. 1 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů, je správce daně (správní orgán) oprávněn na žádost daňového subjektu (účastníka řízení) nebo z moci úřední povolit poseckání úhrady daně (pokuty), popřípadě rozložení její úhrady na splátky.
- [610] S odkazem na ust. § 46 odst. 2 zákona o odpovědnosti za přestupky je pokuta splatná do 30 dnů ode dne, kdy toto rozhodnutí nabude právní moci.
- [611] Správní orgán považuje stanovenou výši pokuty za zcela přiměřenou míře a významu chráněného společenského zájmu upraveného energetickým zákonem a zákonem o ochraně spotřebitele. Nadto správní orgán poznamenává, že pokuta udělená ve výši tak, jak je uvedeno ve výroku XVIII. tohoto rozhodnutí, byla uložena v souladu s ust. § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi ERÚ v obdobných nebo shodných případech.

VI. Náklady řízení

- [612] Souběžně je výrokem XIX. tohoto rozhodnutí ukládána povinnost úhrady nákladů řízení, neboť správní orgán je podle ust. § 95 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky ve spojení s ust. § 79 odst. 5 správního řádu povinen účastníkovi, který byl uznán vinným, resp. 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., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, ve znění pozdějších předpisů, činí paušální částka 1 000 Kč.

Poučení

Proti tomuto rozhodnutí lze podat rozklad v souladu s ust. § 152 správního řádu k Radě 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.

Mgr. Marek Gruner
oprávněná úřední osoba
Odbor sankčních řízení

Obdrží: Společnost ARMEX ENERGY a.s., prostřednictvím [REDACTED], advokáta