







mimosoudního řešení sporů v obchodních podmínkách bylo opomenutí způsobené lidským faktorem, nikoliv špatným nastavením interních procesů.

- [9] Přestupku ve smyslu ust. § 24 odst. 7 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele, se dopustí prodávající tým, že neposkytne spotřebiteli informace podle ust. § 14 zákona o ochraně spotřebitele nebo čl. 14 nařízení Evropského parlamentu Rady (EU) č. 524/2013.
- [10] V rámci správního řízení se správní orgán zabýval přestupkem podle ust. § 24 odst. 7 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele v návaznosti na porušení povinnosti poskytnout spotřebiteli informace podle ust. § 14 zákona o ochraně spotřebitele.
- [11] Podle ust. § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé rovněž v těchto obchodních podmínkách.
- [12] Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný, ve smyslu ust. § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství podle ust. § 20e písm. c) zákona o ochraně spotřebitele Úřad, a to v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství [tj. zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)].
- [13] Podle ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele se prodávajícím rozumí podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.
- [14] V průběhu správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že účastník řízení je právnickou osobou a držitelem licence na obchod s plynem č. 240404128, přičemž povaha jeho činnosti (podnikání) spočívá 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 zákazníkům vystupoval jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele.
- [15] 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.
- [16] V rámci správního řízení bylo zjištěno a prokázáno, že spotřebitelé uvedení v tabulce jsou nepodnikající fyzické osoby, které nejednaly v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Správní orgán tak usuzuje ze skutečnosti, že ve smlouvě o sdružených službách dodávky plynu není u zákazníka uvedeno IČO, ale jeho datum narození. Zákazníci tak naplňují definici spotřebitele podle ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.
- [17] Na základě výše uvedeného správní orgán konstatuje, že účastník řízení v obchodních podmínkách, na které odkazovaly smlouvy o sdružených službách dodávky plynu uzavřené mezi účastníkem řízení a dotčenými spotřebiteli v období od 30. ledna 2018 do 10. prosince 2018 neuvedl určitým/konkrétním způsobem informaci o subjektu mimosoudního řešení sporů včetně jeho internetové adresy.
- [18] Správní orgán s ohledem na výše uvedené má za nepochybné, že účastník řízení neposkytl spotřebitelům požadovaným způsobem informaci o subjektu mimosoudního řešení sporů včetně

internetové adresy tohoto subjektu, tj. uvedením informace o Úřadu ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)) ve svých obchodních podmínkách, ač smlouva uzavřená mezi účastníkem řízení a jednotlivými spotřebiteli na obchodní podmínky odkazovala, čímž porušil povinnost danou mu v ust. § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, a byla tak naplněna formální stránka přestupku podle ust. § 24 odst. 7 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele. Správní orgán toto jednání účastníka řízení kvalifikuje jako 25 dílčích útoků a ve smyslu ust. § 7 zákona o odpovědnosti za přestupky tedy jako pokračování v přestupku.

- [19] V souvislosti s naplněním formální stránky přestupku se správní orgán musel zabývat rovněž naplněním tzv. materiální stránky přestupku (škodlivosti přestupku pro společnost) tak, jak vyplývá ze závěrů dostupné judikatury Nejvyššího správního soudu (např. rozsudek Nejvyššího správního soudu sp. zn. 8 As 17/2007-135, ze dne 31. května 2007), resp. z ust. § 5 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [20] 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. V posuzovaném případě tato konkrétní společenská škodlivost spočívala v narušení veřejného zájmu na ochraně práv zákazníka, 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. Jednáním účastníka řízení došlo k porušení zájmu na ochraně práv spotřebitele, konkrétně práva spotřebitele na informace ohledně alternativního řešení spotřebitelských sporů.
- [21] Výše uvedené tedy poukazuje na existenci konkrétní společenské škodlivosti jednání účastníka řízení dosahující takové míry intenzity, která odůvodňuje závěr o naplnění materiální stránky pokračujícího přestupku podle ust. § 24 odst. 7 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele.
- [22] Správní orgán se dále zabýval otázkou, zda jsou naplněny podmínky uvedené v ust. § 21 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky, tedy zda účastník řízení za přestupek uvedený ve výroku I. tohoto příkazu neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránil. Z podkladů, které měl správní orgán k dispozici, nevyplývá, že by nastala objektivní zákonem předvídaná situace, která by umožnila liberaci účastníka řízení ohledně vytýkaného přestupku.
- [23] Nad rámec uvedeného správní orgán konstatuje, že 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 tzv. objektivní odpovědnost, kdy bylo věcí účastníka řízení, aby si při výkonu svých činností počínal tak, aby neporušil povinnost danou energetickým zákonem a nepoškodil zákonem chráněné zájmy. To v praxi znamená, že v případě jakékoliv pracovní činnosti či administrativních postupů je nutno tyto konat tak, aby nedošlo k porušení zákonem stanovených povinností.
- [24] Lze tak uzavřít, že účastník řízení je odpovědný za spáchání přestupku podle ust. § 24 odst. 7 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele.
- [25] Za přestupek podle ust. § 24 odst. 7 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele lze uložit podle ust. § 24 odst. 17 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele pokutu do výše 1 000 000 Kč.
- [26] 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.

- [27] Vzhledem k výše uvedenému správní orgán nejprve posuzoval otázku povahy a závažnosti přestupku ve smyslu ust. § 38 zákona o odpovědnosti za přestupky.
- [28] Správní orgán s ohledem na ust. § 38 písm. a) a b) zákona o odpovědnosti za přestupky považuje obecně neposkytování povinných informací zákazníkům (spotřebitelům) na trhu s energiemi o jejich právech za závažné, neboť tento trh vykazuje značná specifika oproti trhům s jinými výrobky či službami. Tento trh je charakterizován velmi oslabeným postavením spotřebitelů vůči dodavatelům.
- [29] Za skutečnost závažnost přestupku zvyšující ve smyslu ust. § 38 písm. g) zákona o odpovědnosti za přestupky považuje správní orgán to, že účastník řízení spáchal pokračující přestupek podle ust. § 91 odst. 5 písm. d) energetického zákona celkem 25 dílčími útoky.
- [30] 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 tomto případě je třeba zohlednit, že účastník řízení není evidován v rámci žádného jiného správního řízení za porušení zákona ve věcné působnosti Úřadu. Lze tak konstatovat, že účastník řízení porušil právní předpis ve věcné působnosti Úřadu poprvé, což je zohledněno při stanovení výše pokuty jako výrazně polehčující okolnost.
- [31] 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.
- [32] Vzhledem k tomu, že správní orgán stanovil pokutu pouze ve výši, jež je uvedena ve výroku II. tohoto příkazu, tj. u samé spodní hranice zákonného rozpětí pokuty, nelze v případě správního trestání právnické osoby uvažovat o tom, že by taková výše pokuty mohla mít na účastníka řízení likvidační dopad. Správní orgán považuje stanovenou výši pokuty za zcela přiměřenou míře a významu chráněného společenského zájmu upraveného energetickým zákonem. Zároveň správní orgán poznamenává, že pokuta byla uložena v souladu s ust. § 2 odst. 4 správního řádu, tedy ve výši odpovídající rozhodovací praxi Úřadu v obdobných nebo shodných případech.

### **Poučení**

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

JUDr. Pavla Musálková, v. r.  
oprávněná úřední osoba  
odbor sankčních řízení

Obdrží: společnost QUANTUM, a.s., se sídlem Brněnská 122/212, Nouzka, 682 01 Vyškov,  
IČO: 253 07 762