

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2024

Kateřina Podaná

Univerzita Pardubice
Fakulta Ekonomicko-správní

Energetičtí zprostředkovatelé a role veřejného sektoru při jejich regulaci

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Kateřina Podaná**
Osobní číslo: **E20188**
Studijní program: **B0488A050001 Hospodářská politika a veřejná správa**
Specializace: **Veřejná ekonomika a správa**
Téma práce: **Energetičtí zprostředkovatelé a role veřejného sektoru při jejich regulaci**
Zadávací katedra: **Ústav správních a sociálních věd**

Zásady pro vypracování

Cílem bakalářské práce je analyzovat reakci veřejného sektoru na fungování zprostředkovatelů v prostředí trhu s energiemi. Budou zkoumány zvolené aspekty jednání zprostředkovatelů s důrazem na oblasti, které jim jsou vytýkány také v kontextu etiky. Na základě výsledků výzkumu bude provedena diskuse a formulovány závěry.

Osnova:

- Vymezení pojmů souvisejících s tématem.
- Charakteristika energetických zprostředkovatelů a veřejného sektoru ve zvoleném kontextu.
- Výzkum konání veřejného sektoru v reakci na vybrané aspekty jednání energetických zprostředkovatelů také v kontextu etiky.
- Vyhodnocení výzkumu, diskuse a návrh možných řešení.

Rozsah pracovní zprávy: **cca 35 stran**
Rozsah grafických prací: **–**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

BOHATÁ, Marie. Etika a integrita veřejné správy. Praha: Grada, 2021. ISBN 978-80-271-3311-6.
KOŠTÁL, Vratislav. Veřejnoprávní regulace podnikání v energetice. V Praze: C.H. Beck. Beckova edice právní instituty, 2022. ISBN 978-80-7400-857-3.
PAVLÍK, Marek, Karel ŠIMKA, Josef POSTRÁNECKÝ a Richard POMAHAČ. Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy. Praha: Wolters Kluwer, 2020. ISBN 978-80-7598-048-9.
PEKOVÁ, Jitka, Marek JETMAR a Petr TOTH. Veřejný sektor, teorie a praxe v ČR. Praha: Wolters Kluwer, 2019. ISBN 978-80-7598-209-4.
Zákon č. 458 ze dne 29. prosince 2000 o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon). In: Sbirka zákonů České republiky. 2000. Dostupný také z: 458/2000 Sb. Energetický zákon (zakonyprolidi.cz).

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jan Fuka, Ph.D.**
Ústav správních a sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce: **1. září 2023**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2024**

prof. Ing. Jan Stejskal, Ph.D. v.r.
děkan

L.S.

doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D. v.r.
garant studijního programu

V Pardubicích dne 1. září 2023

Prohlašuji:

Práci s názvem Energetičtí zprostředkovatelé a role veřejného sektoru při jejich regulaci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 2.4.2024

Kateřina Podaná v.r.

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych tímto poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce Ing. Janu Fukovi, Ph.D. za jeho odbornou pomoc a cenné rady. Také bych ráda poděkovala řediteli Sekce správního řízení panu Mgr. Jakobovi Medovi za jeho užitečné materiály a poznatky z praxe skrze emailovou korespondenci. Dále bych chtěla poděkovat své rodině za podporu při studiu.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá reakcí veřejného sektoru na činnost zprostředkovatelů na trhu s energiemi. Práce analyzuje reakci Energetického regulačního úřadu a České obchodní inspekce, kteří se touto tematikou zabývají a řeší spory či uvalují sankce na podvodné energetické zprostředkovatele. Také je zde řešena problematika neetičnosti zprostředkovatelů při jejich jednání se spotřebiteli.

KLÍČOVÁ SLOVA

Veřejný sektor, etika, regulace, trh s elektřinou, energetický zprostředkovatel

TITLE

Energy intermediaries and the role of the public sector in their regulation

ANNOTATION

The bachelor thesis deals with the reaction of the public sector to the activities of intermediaries on the energy market. The thesis analyses the response of the Energy Regulatory Authority and the Czech Trade Inspection Authority, which deal with this issue and resolve disputes or impose sanctions on fraudulent energy intermediaries. It also addresses the issue of unethical behaviour of intermediaries in their dealings with consumers.

KEYWORDS

Public sector, ethics, ethics, regulation, electricity market, energy intermediary

OBSAH

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK	11
ÚVOD	12
1 VEŘEJNÝ SEKTOR	14
1.1 Charakteristika veřejného sektoru	14
1.2 Vznik veřejného sektoru	15
1.3 Charakteristika veřejné správy	15
1.4 Energetika	18
1.4.1 Podstata energetiky	18
1.5 Orgány regulující energetické zprostředkovatele	18
1.5.1 Energetický regulační úřad	18
1.5.2 Česká obchodní inspekce	19
1.6 Etika ve veřejné správě	19
1.6.1 Etické kodexy	21
2 METODY VÝZKUMU	22
3 CHARAKTERISTIKA ENERGETICKÝCH ZPROSTŘEDKOVATELŮ	23
3.1 Energetický zprostředkovatel	23
3.2 Činnost energetického zprostředkovatele	23
3.3 Trh s elektřinou	24
3.3.1 Specifika obchodování s elektrickou energií	24
Denní trh s energiemi	25
3.3.2 Podvodný prodej energií	26
3.3.3 Aukce energií	26
4 ANALÝZA REAKCÍ VEŘEJNÉHO SEKTORU	27
4.1 Energetický regulační úřad a jeho působnost	27
4.1.1 Novela energetického zákona	27
4.1.2 Registrace zprostředkovatelů	29
4.1.3 Prevence pro spotřebitele	31
4.2 Česká obchodní inspekce	32
4.2.1 Výsledky kontrol České obchodní inspekce	32
4.3 Shrnutí kontrol	40

4.4	Emailová korespondence s odborníkem ERÚ	40
4.5	Zhodnocení činnosti a regulace z etického hlediska.....	41
4.6	Příklady z praxe – porušení zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.....	42
4.6.1	ČOI – Kauza, EREP energie s.r.o.	42
4.6.2	ČOI – Kauza, Centrální výběrová řízení a.s.	43
5	VYHODNOCENÍ VÝZKUMU, DISKUSE A NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ	45
	ZÁVĚR	48
	POUŽITÁ LITERATURA	49
	PŘÍLOHY	53

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Schéma veřejné správy	16
Obrázek 2: Schéma Rozdělení činností při řešení zprostředkovatelů	28
Obrázek 3: Registr zprostředkovatelů	29
Obrázek 4: Počty stížností na zprostředkovatele od spotřebitelů, ERÚ 2019-2022	31
Obrázek 5: Výsledky nálezů ČOI z kontrol zprostředkovatelských smluv za rok 2019.....	34
Obrázek 6: Výsledky nálezů ČOI z kontrol zprostředkovatelských smluv za rok 2020.....	36
Obrázek 7: Výsledky nálezů ČOI z kontrol zprostředkovatelských smluv za rok 2021.....	38
Obrázek 8: Výsledky nálezů ČOI z kontrol zprostředkovatelských smluv za rok 2022.....	39

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Počty kontrol ČOI zprostředkovatelů za rok 2019.....	33
Tabulka 2: Počty kontrol ČOI zprostředkovatelů za rok 2020.....	36
Tabulka 3: Počty kontrol ČOI zprostředkovatelů za rok 2021	37
Tabulka 4: Počty kontrol ČOI zprostředkovatelů za rok 2022.....	39

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

a.s. – akciová společnost

ADR – mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

ČOI – Česká obchodní inspekce

DPH – Daň z přidané hodnoty

ERÚ – Energetický regulační úřad

MWh – megawatthodina

odst. – odstavec

s.r.o. – společnost s ručením omezeným

ÚVOD

Energie je klíčovým prvkem moderní společnosti. Bez dostatečného množství energie by se veřejnost potýkala s velkými obtížemi a komplikacemi. Energie se využívá v mnoha oblastech života od průmyslové výroby po základní každodenní potřeby. Moderní společnost je závislá na energiích, potřeba energií se zvyšuje. Tento fakt vede k rozvoji trhu s energiemi, kde se stává stále významnější role zprostředkovatelů, bohužel ne každý je etický a čestný. Někteří usilují o získání finančních prostředků na úkor nevědomých spotřebitelů, kteří neznají skutečné praktiky zprostředkovatelů a rizika s nimi spojená. Proto státní orgány, konkrétně Česká obchodní inspekce a Energetický regulační úřad, regulují jejich činnost, ukládají jim sankce v případě porušení zákona nebo narušení základních morálních hodnot. Do konce roku 2021, než byla přijata novela zákona č. 458/2000 Sb., zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), kontrolní činnost v omezené míře prováděla Česká obchodní inspekce. Od ledna 2022 díky novele výše zmíněného zákona přebrala odpovědnost za komplexní řešení realizace a dohled Energetický regulační úřad, dochází k posílení spotřebitelských práv, jasnému definování povinností zprostředkovatelů, úpravě smluvních vztahů s dodavateli energií atd.

Cíl této práce je provést analýzu reakce veřejného sektoru na fungování zprostředkovatelů na trhu s elektrickou energií. Práce zkoumá aspekty jednání zprostředkovatelů, klade důraz na problematické oblasti také v kontextu etiky.

V první kapitole práce budou vymezeny základní pojmy. Veřejný sektor zodpovídá za plnění veřejných funkcí a poskytování veřejných služeb. Tyto funkce a služby jsou poskytovány v zájmu občanů a společnosti jako celku. Veřejná správa je klíčovým prvkem moderního státu a společnosti. Jedná se o systém, který zajišťuje, aby státní orgány a instituce plnily své povinnosti a poskytovaly služby občanům. Správné fungování veřejné správy je klíčové pro zajištění prosperity a stability společnosti jako celku. Dále jsou vymezeny základní pojmy z oblasti energetiky, rovněž je přiblížena problematika etiky, která se zabývá otázkami týkajícími se chování a morálních hodnot. Etika definuje, co je správné a co nikoli, jak by se jednotlivci a společnost měli chovat v různých situacích. Dále je řešena etika ve veřejné správě a dokumenty s ní spojené, například etické kodexy. Druhá kapitola představuje metody výzkumu, které jsou použity, a to emailová korespondence a analýzy dokumentů. Třetí kapitola charakterizuje energetické zprostředkovatele a jejich činnosti, které mohou být přínosné pro spotřebitele, například mohou získat výhodnější cenu za elektřinu. Bohužel na trhu fungují

i takoví, kteří zneužívají svého postavení. Dále je v této kapitole věnována pozornost trhu s elektřinou a jeho specifikům. Ve čtvrté části práce jsou představeny závěry z emailové komunikace se zástupcem Energetického regulačního úřadu, dále je zaměřena na analýzu reakce veřejného sektoru na činnost zprostředkovatelů v oblasti trhu s energiemi, a to konkrétně na práci České obchodní inspekce a Energetického regulačního úřadu. Práce se zabývá otázkami, jakým způsobem tyto orgány řeší spory s podvodnými zprostředkovateli a jaké sankce jsou jim ukládány. Dále se věnuje problematice neetického jednání zprostředkovatelů při jejich interakci se spotřebiteli. V závěru práce je zhodnocen provedený výzkum, je diskutován a jsou předloženy návrhy možných zlepšení.

1 Veřejný sektor

1.1 Charakteristika veřejného sektoru

Veřejný sektor je širší pojem, který zahrnuje veškeré ekonomické a sociální aktivity kontrolované státními nebo veřejnými institucemi. Kromě veřejné správy zahrnuje veřejný sektor také veřejné podniky (např. národní železnice, poštovní služby) a instituce poskytující veřejné služby (např. školy, nemocnice), které mohou fungovat s určitou mírou autonomie. „*Veřejným sektorem rozumíme tu oblast společenské reality, resp. podsystém sfér společenského života, která se nachází ve veřejném vlastnictví, v níž se z politického hlediska rozhoduje veřejnou volbou a uplatňuje se v ní veřejná kontrola, přičemž účelem fungování veřejného sektoru je naplňování veřejného zájmu a správa věcí veřejných.*“ (Ochrana, 2001). Veřejný sektor hraje v národním hospodářství každého státu významnou roli. V tzv. smíšené ekonomice veřejný a soukromý sektor pracují ve vzájemné symbióze a vzájemně si prospívají. Jak ziskový soukromý sektor, tak neziskový veřejný sektor jsou na sobě vzájemně závislí. Druhý sektor zasahuje, když první selhává. K rozvoji veřejného sektoru vede selhání soukromého sektoru (Peková, 2008).

Neefektivita v alokaci vzácných zdrojů tak představuje většinu mikroekonomických příčin selhání tržního mechanismu. V důsledku toho není tržní systém schopen zaručit nejvyšší možný výstup. Výstupy nejsou z mikroekonomického hlediska vytvářeny efektivně, a to ani při pohledu na náklady, tj. nejsou vytvářeny v prostředí s minimálními průměrnými náklady. Mikroekonomická selhání mají širokou škálu příčin, např.: nedokonalá konkurence, kolektivní statky, externality, nedostatek informací, nekomplexní trhy (Mikušová Meričková a Stejskal, 2014). Ekonomika je pod přirozeným tlakem dynamického vývoje. V důsledku toho se ekonomický systém stává nestabilním a začínají se objevovat různé makroekonomické agregátní výkyvy, resp. ukazatele růstu národního hospodářství. Vláda jako tvůrce a vykonavatel hospodářské politiky může zasahovat pomocí různých nástrojů, aby stabilizovala národohospodářské agregáty (odstranila příčiny nestability). Těmi jsou cenová hladina, inflace, nezaměstnanost, hospodářský růst a platební bilance (Mikušová Meričková a Stejskal, 2014). Základní ekonomické principy nemohou ovlivnit mimoekonomické faktory. Ty jsou spíše důsledkem fungování společnosti jako celku a jejich snah dosáhnout požadované úrovně sociální struktury a hospodářského růstu. Neúspěch může být způsoben různými faktory, přičemž vychází z individuálních a kolektivních společenských potřeb. Jejich příčinou je fungování společnosti jako celku a její boj o dosažení požadované úrovně sociální struktury

a růstu. Jako např. zajištění organizované společnosti, zachování institucionálních hodnot, zachování lidského života, respektování lidské důstojnosti, zabránění vzniku fatálních následků v budoucnosti a zajištění udržitelného způsobu života, zmírnění nerovností mezi subjekty (Mikušová Meričková a Stejskal, 2014).

Mezi základní funkce patří ekonomická, sociální a politická. Podle Pekové (2012) je sociální funkcí veřejného sektoru zabezpečování veřejných statků a odstraňování negativních externalit. Sociální funkce se soustředí na prospěšnost výsledků veřejného sektoru a služeb pro sociálně slabší vrstvy obyvatel. Mezi funkci politickou lze řadit využití veřejného sektoru v procesu veřejné volby. Aby mohl veřejný sektor efektivně rozdělovat finanční prostředky soustředěné v rozpočtové soustavě na poskytování veřejných statků prostřednictvím přerozdělovacích procesů, musí plnit mnoho základních ekonomických a sociálních úkolů. Jednou z hlavních překážek je však zajištění efektivnosti veřejného sektoru. Ve veřejném sektoru je často úkolem dosáhnout optimální efektivnosti vstupů a co největšího přínosu výstupů pro občany. Pokud soukromý sektor selhává nebo se jedná o externality, veřejný sektor často poskytuje tzv. hraniční statky a zajišťuje tvorbu soukromých statků. Aby mohl soukromý sektor fungovat, musí také veřejný sektor vytvořit nezbytné podmínky, jako je fungující dopravní infrastruktura, legislativa, zachování bezpečnosti majetku a podpora hospodářského růstu (Peková, 2012).

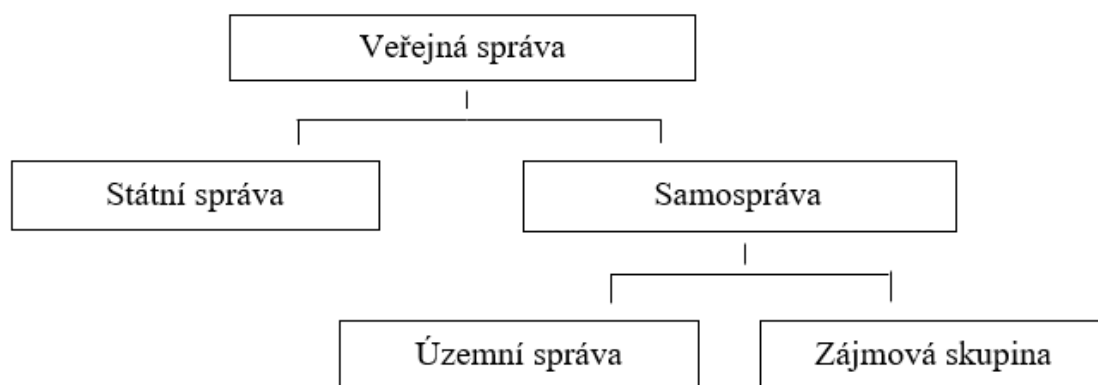
1.2 Vznik veřejného sektoru

Státní zásahy a existence veřejného sektoru jsou důsledkem tržního selhání. Hlavním problémem je neefektivní alokace zdrojů (Peková, 2012). Podle Ochrany (2001) není vyjádření pojmu „tržní selhání“ přesné, protože v některých oblastech trh chybí. K tržnímu selhání dochází při produkci veřejných statků, které se dělí na čisté a smíšené statky. Tyto statky mají kolektivní spotřebu a stát některé z nich chce produkovat (Peková, 2012). Příčiny selhání trhu se dělí na mikroekonomické, makroekonomické a mimoekonomické. S tím velmi úzce souvisí vliv nedokonalé konkurence na trhu zboží a výrobních faktorů dále také vznik monopolu (Peková, 2012).

1.3 Charakteristika veřejné správy

Veřejná správa je systém institucí a orgánů, které mají za úkol plnit veřejné služby a spravovat státní záležitosti. Veřejná správa je zaměřena na zajištění veřejného zájmu a blaha společnosti jako celku. Státní orgány a instituce, které tuto činnost vykonávají, jsou zodpovědné za zajištění bezpečnosti, ochranu práv a svobod občanů a další veřejné služby. Veřejná správa zajišťuje

regulaci ekonomických, sociálních a politických aktivit v zájmu ochrany a podpory veřejného blaha. Tento regulační rámec má za úkol zabezpečit dodržování zákonných pravidel a normativů, které jsou vytvořeny na základě veřejného zájmu. Veřejnou správu lze chápat jako soubor různých výkonných orgánů státu a jednotlivých úrovní územní samosprávy, z nichž každý má své vlastní funkce a povinnosti. Ve většině států má však státní správa rozhodující postavení, protože je hlavním realizátorem všech státních politik, včetně těch, které se týkají hospodářství, bezpečnosti a zahraničních věcí (Peková, 2008). Podle Provažníkové (2015) na veřejnou správu se může pohlížet ze dvou hledisek. Z hlediska toho, zda veřejnou správu vykonává stát prostřednictvím svých orgánů jako státní správu, nebo zda stát přenesl správu určitého okruhu záležitostí na nestátní veřejnoprávní korporace na samosprávném principu. Druhé hledisko je geografické, kde se jedná o ústřední, územní nebo místní správu. Pokud budeme veřejnou správu chápat jako systém, dělí se na dva subsystémy, a to na státní správu, tu vykonává stát prostřednictvím institucí a veřejnou samosprávu, která je projevem decentralizace, kdy jsou delegovány správy na nestátní subjekty. Samospráva může mít podobu územní, kde zastupuje zájmy určitého území a zájmové samosprávy, zde se jedná o zastupování zájmů jednotlivců, které spojují určité společné zájmy (Provažníková, 2015).



Obrázek 1: Schéma veřejné správy

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Provažníková, 2015)

Veřejná správa plní na základě zákonů úkoly ve veřejném zájmu, kterými jsou pověřeny orgány státní správy nebo územní samosprávy a jiné veřejné korporace. Tímto se rozumí funkční pojetí veřejné správy. V pojetí institucionálním je důležité zajistit odpovídající organizaci pro zajišťování různé činnosti. Aby se provedla zvládnutelná úroveň rozhodování a zabránilo se zneužití moci úředníků, musí orgány a instituce odpovědné za výkon veřejné správy vymezit své kompetence, včetně rozhodovacích pravomocí. V demokratických zemích ústava

a související zákony stanoví obecné organizační zásady veřejné správy a činnosti, pravomoci, které spadají do její působnosti. Z právního hlediska je úkolem veřejné správy dodržovat zákony a je povinna tak činit v souladu se správním právem. Povinnosti veřejné správy, resp. jejích orgánů na všech úrovních, a její rozhodovací pravomoc jsou stanoveny v příslušných právních předpisech. Provádění politiky státu je odpovědností veřejné správy. Od parlamentu až po volený orgán v obci, volené orgány jsou místem, kde se utváří veřejná politika (Peková, 2012).

Za správní orgán se pro účely zákona č. 425/2004 Sb., o zaměstnanosti považuje ministerstvo nebo jiný správní orgán, který byl zřízen zákonem a je v zákoně výslovně uveden jako správní orgán nebo orgán státní správy. Správní pravomocí má rovněž obdobný služební orgán. Kromě toho musí být služební orgán státním orgánem nebo právnickou osobou, která je za něj označena jiným právním předpisem (Ministerstvo vnitra České republiky, 2024).

Veřejná správa plní rozhodnutí volených orgánů, zajišťuje soulad praxe s právem. Způsob, jakým jsou zákony prováděny a jak veřejná správa vykonává svou činnost, je jimi značně ovlivněn. Veřejná správa musí zákony provádět i dodržovat (Peková, 2012). Poskytování různých veřejných služeb, označovaných jako "čisté veřejné statky" a "smíšené veřejné statky" při plnění ekonomické funkce jsou významnou činností orgánů veřejné správy. Práce zaměstnanců veřejné správy závisí na jejich hluboké znalosti zákonů a správních postupů a také na tom, jak je prakticky aplikovat, tj. jak aplikovat právní normy a pravidla v konkrétních situacích a v konkrétních oblastech. Ve veřejné správě se klade důraz na nestrannost a objektivnost pracovníků (Peková, 2012).

Ústavní soud České republiky má za úkol dohlížet na dodržování Ústavy a soulad zákonů s ní. V případech, kdy orgány územní samosprávy a veřejné správy vydávají předpisy, které jsou v rozporu se zákonem nebo Ústavou, rozhoduje Ústavní soud České republiky o jejich zrušení. V rámci vykonávané veřejné kontroly je významný vliv činnosti jiných orgánů, zejména kontrolních. Činnost veřejné správy je kontrolována příslušnými volenými orgány. Přímá kontrola je jednou z možností. Obvykle jsou zahrnuty interní provozní kontroly, které jsou součástí operativního řízení. Zahrnuty jsou také interní audity a finanční kontrola, která má většinou průběžný charakter. Kromě toho může být kontrola nepřímá, která se skládá z vnitřní (zajišťovaná nezávislými interními kontrolními orgány) a vnější (zajišťovaná externími kontrolními orgány) kontroly. Například v České republice je za vnější finanční kontrolu odpovědné Ministerstvo financí ČR (Peková, 2012).

1.4 Energetika

1.4.1 Podstata energetiky

Energetika je oblast, která se zabývá studií energie a jejím přeměňováním na různé formy a využitím těchto forem k pohánění strojů a zdrojů pro potřeby lidského života. Energie je základním pilířem moderního světa a její využívání má velký vliv na naše prostředí a společnost. Představuje výrobu, zpracování a distribuci různých druhů energie. Kromě těžby, distribuce a využití uhlí, ropy, zemního plynu, jaderného paliva a dřeva zahrnuje především výrobu elektřiny v elektrárnách a její přenos soustavou. Dále může zahrnovat výrobu a zpracování metanu, propanu, bioplynu nebo energie ze slunce, větru, vody, přílivu a odlivu či geotermálních zdrojů. Zahrnuje také konstrukci a výrobu energetických zařízení v širším slova smyslu. Na regulaci energetiky v České republice dohlíží Energetický regulační úřad (ERÚ). Mezi jeho kompetence patří kontrola cen energií, podpora hospodářské soutěže, udělování licencí a dohled nad obchodníky a výrobci energií a ochrana spotřebitele na trhu s energiemi (Faktaoklimatu, 2023).

1.5 Orgány regulující energetické zprostředkovatele

Mezi hlavní regulátory na tomto trhu patří ERÚ a Česká obchodní inspekce (ČOI). ERÚ většinu kompetencí převzal díky novele energetického zákona na začátku roku 2022 (Med, 2023).

1.5.1 Energetický regulační úřad

Zákonem č. 458/2000 Sb., zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon) ve znění pozdějších předpisů, byl k 1. lednu 2001 zřízen ERÚ. Je správním orgánem pověřeným prosazováním předpisů v energetice. Hlavní sídlo má v Jihlavě, v Praze a Ostravě jsou další pracoviště. V čele ERÚ je kolektivní orgán Rada ERÚ. Členy rady na návrh ministra průmyslu a obchodu jmenuje a odvolává vláda. Funkční období radních je maximálně 5 let a nesmí být zvoleni dvakrát po sobě. Jednací řád řídí jednání rady, každý radní má jeden hlas, pokud hlasovali alespoň 3 radní pro dané usnesení, poté je přijato. Vedoucím služebního orgánu je předseda Rady ERÚ tím je od roku 2019 po současnost (rok 2024) Ing. Stanislav Trávníček, Ph.D. (Energetický regulační úřad, 2022a).

Pravomoci ERÚ upravuje energetický zákon. Na hospodaření ERÚ je vyčleněna samostatná kapitola státního rozpočtu. Pod působností a pravomoci ERÚ spadá (Energetický regulační úřad, 2022a):

- každoročně přijímá cenová rozhodnutí, kterými reguluje ceny, přesněji řečeno regulované části nákladů na energie,
- cenová rozhodnutí určují i zákonnou podporu obnovitelných zdrojů energie,
- podporuje rivalitu v energetickém průmyslu,
- vydává licence obchodníkům s energií, výrobcům a dalším účastníkům, které následně reguluje,
- zajišťuje ochranu zákazníků v odvětví energetiky. V případě, kdy mají spotřebitelé problémy se svým distributorem nebo dodavatelem energie, mají možnost se obrátit na tento orgán.

1.5.2 Česká obchodní inspekce

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky je odpovědné za dohled nad Českou obchodní inspekcí, která je subjektem státní správy. Podle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě jmenuje ministr průmyslu a obchodu do čela ČOI ústředního ředitele. ČOI byla zřízena zákonem č. 64/1986 Sb. o České obchodní inspekci. Jedná se o organizaci, která převzala funkci za zaniklou Státní obchodní inspekci. Má sedm krajských měst, která plní funkci ústředního inspektorátu i podřízených inspektorátů a poskytuje jak poradenské, tak informační služby pro občany. Úkolem ČOI je kontrolovat fyzické a právnické osoby, které prodávají, dodávají či uvádějí zboží nebo výrobky na trh a kontrolovat také poskytované nebo nabízené služby. Vše musí být v souladu se zákonem č. 64/1986 Sb., o ČOI nebo podle zvláštního předpisu. ČOI vykonává dozor v daném rozměru ve stanovených zákonech: č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, o technických požadavcích na výrobky a dalších (Česká obchodní inspekce, 2023a).

1.6 Etika ve veřejné správě

Etika učí společnost, jak dobře jednat a jak rozpoznat dobro. V užším významu se jedná o vědu, která zkoumá morálně významné lidské chování, v širším významu je měřítkem lidskosti. Normativní povaha etiky je v širším smyslu značně omezená. Základní etické otázky jsou (Seknička, 2021):

- co je dobro a zlo?
- co je spravedlivé?

Svoboda, konkrétně svoboda jednotlivce, v etice někdy označovaná jako svoboda vůle, je podmínkou pro diskusi o základních etických otázkách. Existuje mnoho způsobů, jak interpretovat morální svobodu jednotlivce, ale nejrozšířenější jsou tyto postoje, které popisuje Seknička (2021):

- první kategorie postojů odmítá jakýkoli zájem o druhé i o vlastní vůli a je založena na neochotě dodržovat všechna pravidla uspořádání mezilidských vztahů,
- druhá kategorie odmítá odpovědnost za tíhu skutečné svobody,
- třetí postojová kategorie je nezbytná pro morální chování a jednání.

Etika ve veřejné správě zahrnuje to, čeho by veřejná správa měla a neměla dosahovat na teoretické úrovni, představuje společenské normy a hodnoty. V demokracii jednotlivci očekávají, že úředníci veřejné správy budou dodržovat stejné zásady a morálku jako oni sami. V této souvislosti se tedy zkoumají důsledky myšlenek, jako je spravedlnost, férovost a rovnost, pro práci veřejné správy. Standardy úředníků na úrovni skutečného výkonu služby se týkají především toho, jak dobře vykonávají příkazy svých nadřízených a jak dobře používají svůj odborný úsudek při rozhodování. Etika je vědní obor filozofie. Zkoumá lidské činy a chování z hlediska morální hodnoty a zabývá se studiem morálky. Současně hledá měřítko, podle něhož by bylo možné posoudit, co je správné a co ne (Seknička, 2021).

Konvenční definice morálky je povinnost plnit příkazy nejvyšší bytosti, například boha nebo vládce, prostřednictvím různých morálních povinností, mravů, zvyků a tradic. Od člověka, který se ve společnosti nebo jiných kolektivech identifikuje jako slušný člověk, se nyní očekává, že bude dodržovat soubor určitých hodnot, norem, standardů a vzorců chování. Zdůrazňujeme neustálý vývoj nových zákonů, které již zvyšují užitečnost, účinnost, a především lidskou hodnotu morálky. Morálka ovlivňuje jednotlivce, kolektivy i organizace. Dynamika morálního vývoje, který definujeme jako nepřetržitý proces vytváření nových norem, závazků a pokynů pro lidské chování a jednání je stejně zásadní. Morální vědomí, které je integritou morálního cítění a morálního jednání, je nesmírně důležité. Každý člověk má odlišnou schopnost morálního jednání (Seknička, 2021).

Neprávní požadavky a povinnosti, zejména etické zásady, normy a standardy, jsou stejně významné jako právní předpisy, které upravují veřejnou správu, tj. zákony a podzákoné

normy. Na úředníky veřejné správy mají vliv četné nástroje a techniky používané v oblasti etického řízení, zejména etické kodexy schválené různými orgány a organizacemi. Požadavky a závazky související s etikou, zejména ideály a ctnosti, jsou do praxe veřejné správy začleněny prostřednictvím etických kodexů a dalších etických nástrojů (Seknička, 2021)

Etické požadavky a závazky mají příznivý vliv na (Seknička, 2021):

- stabilitu a efektivitu státní správy,
- kvalitu výkonu veřejné správy jako služby veřejnosti,
- odbornou úroveň veřejné správy (profesionalita),
- nestrannost a nepolitičnost veřejné správy,
- důvěru občanů ve veřejnou správu,
- odmítání darů a jiných nabídek,
- oznamování nepřipustných činností (korupce, klientelismus).

1.6.1 Etické kodexy

Základním nástrojem etiky ve veřejné správě je etický kodex. Jedná se o písemné dílo, které metodicky rozvíjí soubor morálních zásad. Existují však také kulturní normy, zvyklosti a rituály, které mají vliv na to, jak se lidé chovají individuálně i kolektivně. Cílem kodexu je nastínit a posunout dopředu ideální očekávání chování úředníků a zaměstnanců veřejné správy v jejich interakci s veřejností a spolupracovníky. Etický kodex je univerzální nástroj, který se zaměřuje především na prevenci. V důsledku toho chrání před morálními selháními. Jeho význam vyplývá ze skutečnosti, že stanovuje pokyny pro chování. Slouží jako základní kodex chování pro státní zaměstnance i jako pojistka proti neetickým požadavkům ze strany obyvatelstva. Umožňuje představitelům a pracovníkům volnost výslovně odmítnout neetické požadavky nebo nabídky druhé strany. Všichni, kdo přicházejí do styku s osobami usilujícími o nepatřičné výhody nebo služby, tuto vymezenou oblast respektují. Velmi účinnou obranou proti tomuto nemorálnímu chování je odvolání se na etický kodex (Putnová, 2021).

Etický kodex se dobrovolně zavazují dodržovat také obchodníci, kteří při plnění svých povinností, jsou povinni jednat způsobem, který důsledně dodržuje morální a obchodní etiku. Obchodník se dále zavazuje, že při plnění svých povinností bude postupovat s odbornou péčí, konkrétně že se při plnění svých povinností na trhu s energiemi bude chovat v souladu s obecně platnými právními předpisy. Obchodník výslovně zdůrazňuje, že se dobrovolným přijetím

kodexu chování chce v maximální možné míře vyhnout jednání, které může představovat nekalé, klamavé nebo agresivní obchodní praktiky. Obchodník jedná v souladu se zásadami etického kodexu, zejména ve vztahu ke spotřebitelům při poskytování dodávek elektřiny/plynu a souvisejících služeb, při jednáních týkajících se nabídky služeb dodávek elektřiny/plynu a k ostatním obchodníkům s elektřinou/plynem. Obchodník je povinen sledovat jednání všech osob, které jej zastupují nebo jednají jeho jménem, a dbát na to, aby jejich chování při poskytování služeb obchodníka bylo v souladu s právními předpisy a tímto Etickým kodexem (Vemex energie, 2018).

Etický kodex pro obchodníka s elektřinou a plynem je soubor pravidel a hodnot, které mají za cíl zajistit etické chování a spravedlivé jednání v obchodním prostředí. Mezi hlavní body patří (Vemex energie, 2018):

- transparentnost,
- integrita,
- spravedlivé jednání,
- ochrana spotřebitelů,
- udržitelnost.

2 Metody výzkumu

V této práci byly využity především metody analýzy dostupných zdrojů. Data byla doplněna emailovou korespondencí s ředitelem Sekce správního řízení Mgr. Jakubem Medem z ERÚ. Analýza dokumentů se zabývá systematickým zkoumáním a interpretací dokumentů, které mohou být jak psané, tak vizuální, ale jsou specificky definovány jako zdroje informací (např. oficiální zprávy, novinové články, zákony atd.). Cílem je porozumět kontextu, obsahu, autorskému úmyslu a sociálně-historickým aspektům, které dokumenty reflektují nebo z nich vyplývají. Analýza dokumentů se opírá o kritické myšlení a interpretativní schopnosti výzkumníka, aby odhalila podstatu a významy skryté v textových materiálech (Nešpor, 2018). V případě emailové komunikace při písemném dotazování dochází k přenosu a stimulaci sdělení týkajícího se předem určeného předmětu. Mezi výhody písemného dotazování patří (Kozel, 2011) relativně nižší finanční náročnost, jednodušší organizace, dostatek času na odpovědi, nemožnost ovlivnit respondenta tazatelem. Naopak mezi nevýhody například zařadit (Kozel, 2011) nutnou podporu návratnosti, nutnost používat jednoduché otázky, čekání na odpovědi bývá delší. V této práci je emailová korespondence použita v kapitole 4.

3 Charakteristika energetických zprostředkovatelů

3.1 Energetický zprostředkovatel

Dle energetického zákona § 7 a § 8 Zprostředkovatelskou činnost v energetických odvětvích mohou vykonávat pouze osoby, které mají od Energetického regulačního úřadu oprávnění k výkonu zprostředkovatelské činnosti v energetických odvětvích. Tím není omezena možnost držitele licence jednat se souhlasem zákazníka místo něj v případě změny nebo zrušení závazku ze smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu, smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu. V odvětví energetiky se "zprostředkovatelskou činností" rozumí jakákoli činnost prováděná ve prospěch držitele licence, spotřebitele, podnikatele odebírajícího elektřinu na hladině nízkého napětí nebo podnikatele odebírajícího nejvýše 630 megawatthodina (MWh) plynu ročně (Česko, 2000).

Smlouvu o dodávce elektřiny nebo plynu nebo smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu na základě vystavené plné moci nemůže uzavřít, změnit nebo vypovědět zástupce, který pracuje mimo působnost společnosti v energetických odvětvích (Česko, 2000).

3.2 Činnost energetického zprostředkovatele

Podle novely energetického zákona je zprostředkovatelem trhu s energií ten, kdo poskytuje možnosti pro uzavření, změny nebo ukončení smlouvy mezi spotřebitelem a licencovaným dodavatelem na dodávku elektřiny, plynu nebo souvisejících služeb. Jménem držitele licence sjednává smlouvy se zákazníky. Zprostředkovatelé přitom musí být výslovně upozorněni na to, že jsou povinni provozovat svou činnost eticky a jednat se zákazníky s respektem a s ohledem na jejich práva a oprávněné zájmy. Za nejzávažnější porušení zákonů jim nyní hrozí pokuta až 15 000 000 Kč (Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR, 2023).

Mezi povinnosti energetického zprostředkovatele patří informovat spotřebitele a oznamovat Energetickému regulačnímu úřadu konkrétní skutečnosti týkající se zprostředkovatelské činnosti. Energetický zákon specifikuje nezbytné náležitosti zprostředkovatelské smlouvy, dále například možnosti jejího ukončení s ohledem na spotřebitele. Je důležité mít na paměti nové právo spotřebitele kdykoli a bez udání důvodu zprostředkovatelskou smlouvu vypovědět. Spory ze zprostředkovatelských smluv v energetice bude nyní na žádost spotřebitele projednávat ERÚ v rámci sporných řízení. Zejména lze předpokládat spory o odměnu zprostředkovatele nebo o zákonnost ukončení povinností zprostředkovatele vyplývajících ze zprostředkovatelské smlouvy (Nečas, 2023). Dle energetického zákona pro účely uzavření, změny nebo ukončení

smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu na základě udělené plné moci není zprostředkovatelská činnost v energetických odvětvích jednorázovým bezúplatným jednáním zmocněnce mimo rámec podnikání.

3.3 Trh s elektřinou

Pojem "trh" označuje určitý druh interakce směny mezi dvěma skupinami lidí, z nichž jedna je stranou nabídky (výrobci) a druhá stranou poptávky (spotřebitelé), a také institucionální rámec tohoto vztahu. Z ekonomického hlediska se trh jeví jako mechanismus, jehož prostřednictvím se kupující a prodávající určitého zboží zapojují do vzájemné směny, a určují tak cenu i množství prodávaného a nakupovaného zboží (Nešpor, 2017).

Energetický zákon v podstatě stanovuje parametry českého trhu s elektřinou. Zákonné vymezení pravomocí jednotlivých účastníků trhu je velmi jasné. Energetika v České republice prošla liberalizací, stejně jako v jiných zemích. V průběhu tohoto období byly zrušeny energetické monopoly a v některých oblastech byla zavedena tržní konkurence (např. výroba a obchod). V tomto odvětví probíhala liberalizace postupně. V České republice je trh s elektřinou zcela liberalizován od roku 2006 (Hrozek, 2016).

3.3.1 Specifika obchodování s elektrickou energií

Klíčovým specifíkem, které má vliv na obchodování, je neskladovatelnost elektřiny. Zatím je jen jednání o vývoji zařízení pro skladování energie, ale žádné z nich zatím není praktické ve velkém měřítku. Jediným prostředkem, jak "skladovat" větší množství elektřiny, jsou přečerpávací elektrárny. Další zvláštností je způsob přepravy. K "distribuci" elektřiny sítí od výroby ke spotřebě se používá cesta nejmenšího odporu. Proto není možné identifikovat energii vyrobenou z určitého zdroje, natož ji dodat příslušnému uživateli. Aby byla elektrická síť v rovnováze, musí platit základní rovnice, která říká, že součet dodané energie se musí rovnat součtu odebrané energie a ztrát. Pokud tato rovnice není splněna, síť bude mít buď příliš velký výkon a zvýší se frekvence, nebo příliš malý výkon a frekvence klesne. Oba tyto stavy jsou nežádoucí, a pokud se neřeší, mohou nakonec vyústit ve výpadek proudu. Každá národní energetická soustava je řízena dispečinkem, který udržuje výkonovou rovnováhu řízením energie tak, aby k této situaci nedocházelo. V České republice tento úkol plní společnost ČEPS, a.s. (Salavec, 2017).

Státní energetickou koncepci a další strategické dokumenty vytváří energetická sekce Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky. Kromě toho dbá na to, aby strategické

dokumenty v oblasti energetiky byly v souladu s hospodářskou strategií a politikou vlády i s procesy tvorby hospodářské politiky Evropské unie. Dále garantuje výkon státní správy v oblasti elektroenergetiky, plynárenství, kapalných paliv, teplárenství a jaderné energetiky (včetně koncepce nakládání s radioaktivními odpady a vyhořelým jaderným palivem). Energetický zákon, Zákon č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií a zákon č. 165/2012 Sb., o podporovaných zdrojích energie a o změně některých zákonů zdrojů jsou právní předpisy, které spadají do působnosti sekce energetiky. Sekce má na starosti vztahy s příslušnými organizacemi Evropské unie, Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj a Energetickou chartou v oblasti energetiky (Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky, 2023).

Denní trh s energiemi

Za účelem rozvoje jednotného denního a vnitrodenního trhu s elektřinou v celé Evropě spolupracuje OTE, a.s., určený operátor trhu s elektřinou v České republice, s ostatními evropskými operátory trhu. Jedním z cílů uvedených v nařízení Komise Evropské unie 2015/1222 ze dne 24. července 2015, kterým se stanoví obecné pokyny pro přidělování kapacity a řízení přetížení, je realizace jednotného trhu. V důsledku toho se úředníci OTE aktivně zapojují do různých projektů pro propojení trhů v mezinárodním obchodě. Jedním z klíčových principů evropské spolupráce je podpora integrace či propojení vnitrodenních a denních trhů, jak ukládá nařízení Capacity allocation and congestion management, které odstraňuje překážky přeshraničního obchodování. Pro zajištění volného pohybu osob, výrobků a služeb je to podmínkou. I když jsou fyzicky propojeny, oddělené vnitrostátní trhy s energií jsou neefektivní, rizikovější a obchodování na nich je nákladnější (OTE, 2018).

Na denním trhu se uzavírají obchody s dodáním na následující den. Během dne se koná 24 aukcí, jedna za každou hodinu obchodování. Konečná cena a množství předané energie jsou vždy výsledkem aukce. Na vnitrodenním trhu se uzavírají obchody s dodávkou na určitý den, často alespoň hodinu předem. Účastníci tohoto trhu mohou posílit své pozice, pokud dojde k neočekávanému nedostatku nebo přebytku energie. Režimem obchodování na tomto trhu je průběžné obchodování (Salavec, 2017).

Stanovení konečné ceny pro zákazníky odráží dvojí styl tvorby cen, který se liší v odvětví elektřiny a plynu. S ohledem na povahu dodávaného zboží, tj. elektřiny a plynu, které jsou často dodávány zákazníkům jako energetická média. V důsledku toho je pro rozpočtování dodané elektřiny a plynu v pozici regulovatelných přírodních sil nutné zohlednit jak cenu samotného

zboží (tedy množství dodané energie), tak cenu kapacitně související dopravní infrastruktury, která byla přímo použita k dodání energie zákazníkovi (Košťál, 2022).

3.3.2 Podvodný prodej energií

Podvodní prodejci se často neformálně nazývají „energošmejdi“. Jsou to bezohlední prodejci nebo zprostředkovatelé dodávek energií. Energetičtí podvodníci využívají složité situace některých spotřebitelů. Přiživují se na zoufalých zákaznících, kterým dodavatel energií zvýšil cenu nebo zkrachoval. Vydávají se za úředníky organizací jako je Česká pošta, ERÚ, ČOI a další. Zastupují současného dodavatele a nabízejí kontrolu smluv, měřidel nebo vyúčtování. Případně se dotazují, zda byla vystavena nová smlouva, a pak předají zákazníkovi dokument k podpisu. Ten je však již u jiného dodavatele. Nepravdivě tvrdí zákazníkovi, že mu dojde plyn či elektřina, protože jeho současný dodavatel končí s podnikáním nebo vyhlásil bankrot. Pod různými záminkami předloží zákazníkovi k podpisu novou smlouvu a plnou moc. Bez váhání oslovují starší, nebo dezorientované osoby, které nemají žádnou vazbu na prodejní místo. I když jsou si vědomi, že odchod od stávajícího dodavatele může mít za následek vysokou pokutu, přesto se jim podaří přimět zákazníka k podpisu nové smlouvy. Pokud podvedený zákazník uzavře smlouvu o aukci energií, přeprodají ji jiným organizacím (E.ON, 2023).

3.3.3 Aukce energií

Online aukční síň je webová stránka, která je místem, kde se konají aukce energií. Zde se shromažďují žádosti konkrétních klientů (domácností, podniků) o snížení sazeb za elektřinu a plyn. Zadavatel zveřejní hromadnou poptávku v online aukci, jakmile se k ní připojí dostatečný počet zájemců (např.: 100 jednotlivých domácností). Jednotliví dodavatelé energie se přihlásí a zohlední poptávku. Mají však k dispozici pouze informace o rozsahu poptávky a poslední nejnižší nabídce. Nemají přístup k informacím o ostatních sdružených dodavatelích ani o jejich konkrétních cenových nabídkách. Aukce obvykle trvá 30 minut. Tato doba se může prodloužit o dalších 5 minut, pokud dodavatel v posledních dvou minutách aukce sníží svou nabídku. Zakázku získá uchazeč s nejnižší nabídkou, na rozdíl od standardní aukce, kde má přednost uchazeč s nejvyšší nabídkou. Je zřejmý nárůst aukcí energií, bohužel ne všichni pořadatelé aukcí jsou poctiví a s dobrými úmysly. (Ušetřeno, 2024).

4 Analýza reakcí veřejného sektoru

Tato práce se věnuje činnostem podvodných zprostředkovatelů na trhu s elektřinou, bylo vymezeno analyzované období od roku 2019 až po 2022. V tomto období byl zřejmý velký nárůst podvodných činností zprostředkovatelů. Mezi hlavní regulátory na tomto trhu patří ERÚ a ČOI. Jak uvádí Med: ERÚ většinu kompetencí převzal díky novele energetického zákona na začátku roku 2022. Před rokem 2022 tuto problematiku řešila ČOI a zprostředkovatelé se mohli po splnění jednoduchých podmínek registrovat na živnostenském úřadě, bohužel díky tomu na trhu byly nevyhovující nebo nežádoucí zprostředkovatelé (Med, 2023).

4.1 Energetický regulační úřad a jeho působnost

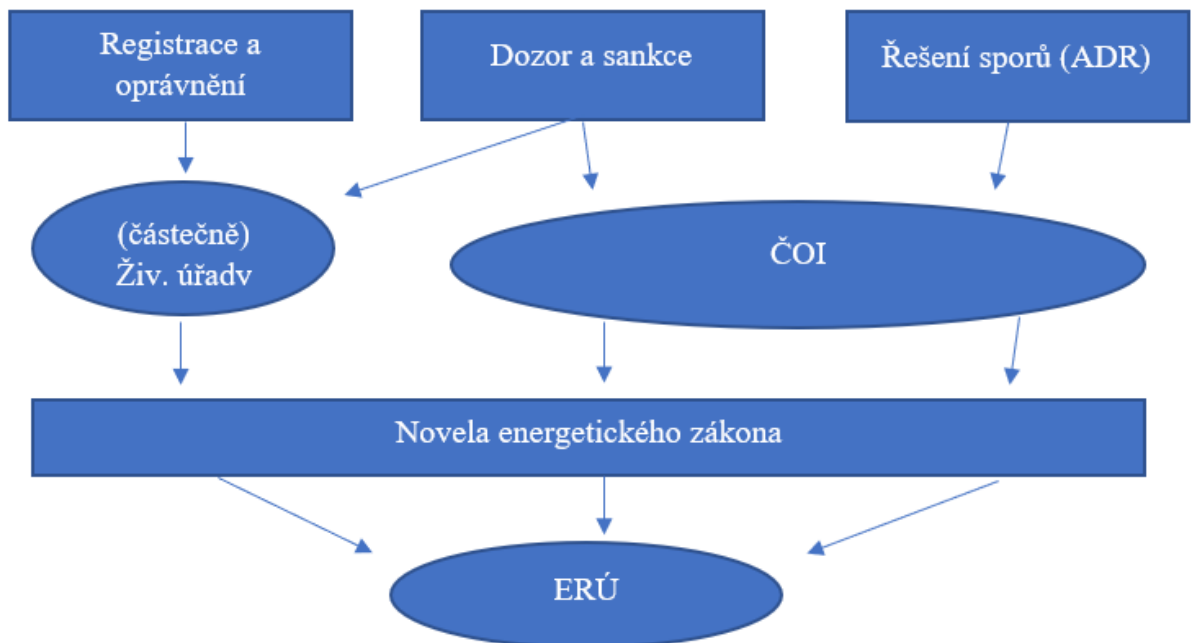
ERÚ je samostatný regulátor pro energetická odvětví. Mezi působnosti a pravomoci ERÚ spadá regulace cen v energetických odvětvích, každý rok k cenám vydává cenová rozhodnutí. Stanovuje podporu pro obnovitelné a druhotné zdroje energií. Dále také v energetice napomáhá hospodářské soutěži. Dozoruje a licencuje veškeré aktivní účastníky na trhu s energiemi, chrání spotřebitele při řešení sporů s dodavatelem či distributorem energií (Energetický regulační úřad, 2022a).

4.1.1 Novela energetického zákona

V polovině roku 2022 došlo k novelizaci energetického zákona, s tím přišla řada změn v ohledu regulací na trhu s energiemi. Změna se týká především zprostředkovatelských činností v energetických odvětvích, které jsou definovány jako činnosti prováděné ve prospěch držitele licence, spotřebitele, podnikající fyzické osoby odebírající elektřinu na hladině nízkého napětí nebo podnikající fyzické osoby s roční spotřebou plynu do 630 MWh. Výše uvedené subjekty mají možnost uzavřít, změnit nebo zrušit smlouvu o dodávkách elektřiny nebo plynu. Fyzické a právnické osoby mohou vykonávat zprostředkovatelskou činnost v rámci určitých podmínek. Oprávnění k této činnosti uděluje od ERÚ (SIWY, 2022).

Jakákoli dohoda, která by byla spotřebitelem uzavřena ústně po telefonu, je vymahatelná pouze tehdy, je-li potvrzena písemně. Od 6. ledna 2023 se tato změna zpřísnila stávající právní úpravou. Nová úprava dává zákazníkům více času na to, aby si uvědomili, že uzavřeli smlouvu sjednanou po telefonu, a seznámili se s její konkrétní podobou. V důsledku toho by se mělo snížit používání nepřesných formulací, nátlaku nebo momentu překvapení ze strany zprostředkovatelů. Smlouva musí být podepsána buď písemně, nebo elektronicky a spotřebitel

má právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů. Dříve byl dostačující i souhlas po telefonu k uzavření smlouvy. Při podomním prodeji, což je takzvaná nevyžádaná návštěva od zprostředkovatele, je prodloužená lhůta na odstoupení od smlouvy na 30 dní místo 14 dní (Kučera, 2023).



Obrázek 2: Schéma Rozdělení činností při řešení zprostředkovatelů

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Energetický regulační úřad, 2022b)

Schéma na Obrázku 2 představuje rozdělení činností při řešení zprostředkovatelů, které zobrazuje, jak činnost probíhala před novelou energetického zákona. Před novelou energetického zákona se registrace a oprávnění prováděla na živnostenském úřadě. Po novele zákona byla tato činnost přidělena ERÚ. Pokud se před novelou energetického zákona přišlo na zprostředkovatele, který nejednal dle zákona, tak oprávnění udělit sankci a dozоровat nad problematikou měla v působnosti ČOI a částečně i živnostenský úřad. Spotřebitelé se mohli obracet na ČOI se stížnostmi nebo spory mezi zprostředkovatelem a spotřebitelem. Vše se po novele uskupilo pod jeden úřad, a to na ERÚ (Obrázek 6).

Činnost ERÚ v rámci zprostředkovatelů energií

- registrace zprostředkovatelů
- sankce
- dozor

- řešení sporů

4.1.2 Registrace zprostředkovatelů

Seznam energetických zprostředkovatelů je od 1. 7. 2022 zveřejněn na internetových stránkách ERÚ. Pokud zprostředkovatel jedná jménem zákazníka jednorázově, například při změně nebo ukončení smlouvy o dodávkách elektřiny nebo plynu, je registrace zprostředkovatele nutná jen tehdy, pokud zprostředkovatel nevykonává příslušnou činnost jako podnikatel. Předpokladem pro takovou jednorázovou činnost je však skutečnost, že se jedná o činnost bezúplatnou. Zákazník má právo plnou moc kdykoli odvolat, aniž by mu vznikly jakékoliv poplatky, protože plná moc pro zprostředkovatele je platná pouze po dobu 12 měsíců, a musí být, proto vždy obnovena. Tím předchází úřad neoprávněnému jednání zprostředkovatelů bez vědomí spotřebitele. Zprostředkovatelé musí dokládat splnění řady poměrně přísných podmínek (SIWY, 2022).

13.07.2022, aktualizováno 22.03.2023

Registrace zprostředkovatelů je ze zákona možná od 01.07.2022.

Název subjektu Registrační číslo Identifikační číslo Město Použít

REGISTRAČNÍ ČÍSLO ^	NÁZEV SUBJEKTU	IČO	ADRESA	ZOBRAZIT VÍCE
742237771	Broker Consulting, a.s.	25221736	Jiráskovo náměstí 2684/2, 326 00 Plzeň	Zobrazit více
742237775	Sivera electronic s.r.o.	63320908	Svépomoc III 2204/1, 750 02 Přerov	Zobrazit více
742237776	CZmobil s.r.o.	25868055	Svépomoc III 2204/1, 750 02 Přerov	Zobrazit více
742237778	Martin Molitor	02675501	Mojmírovců 1122/12, 709 00 Ostrava	Zobrazit více
742237779	Vladimír Antoch	11120631	Jablonského nám. 47, 566 01 Vysoké Mýto	Zobrazit více
742237780	Andrea Šmidová	76333884	Kyjovský řádek 1815, 696 03 Dubňany	Zobrazit více

Obrázek 3: Registr zprostředkovatelů

Zdroj: (Energetický regulační úřad, 2024b)

Ke dni 29. 4. 2024 ERÚ schválil činnost 867 zprostředkovatelům.

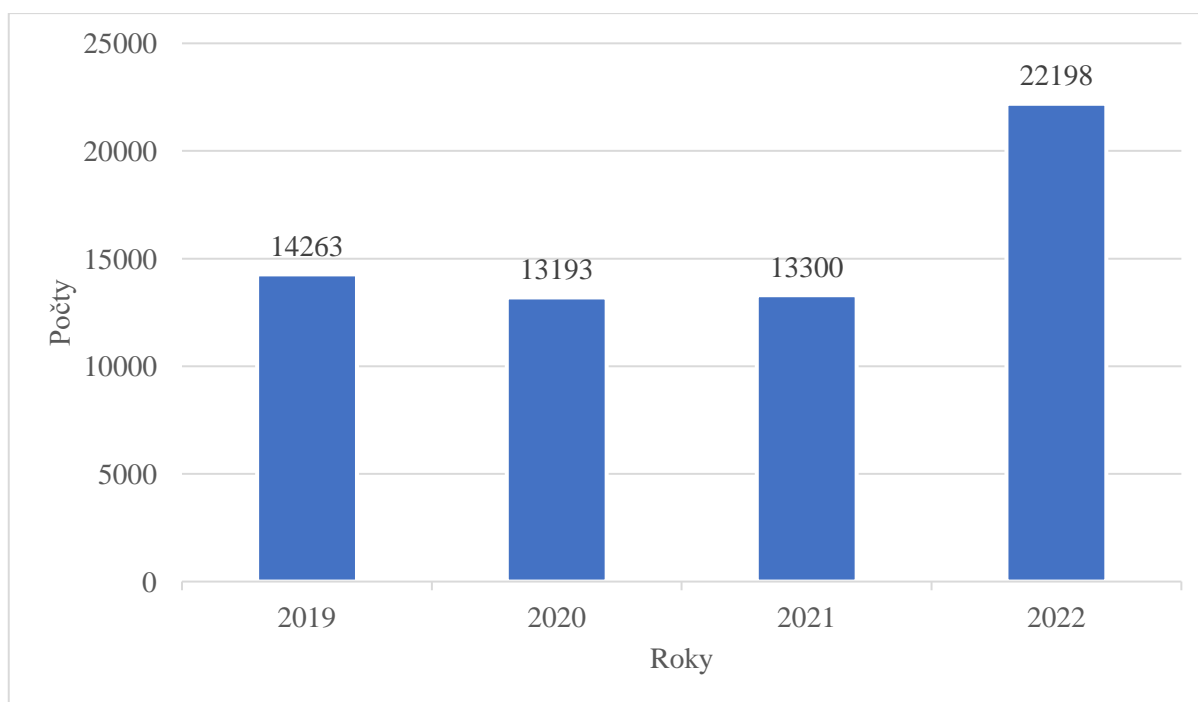
V případě porušení právních předpisů, například použití klamavé obchodní taktiky, bude díky registraci zprostředkovatel rychle a snadno dohledatelný. Kromě zaplacení pokuty se

zprostředkovatel vystavuje riziku vyškrtnutí z rejstříku a následné ztráty možnosti dále podnikat (Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR, 2023).

Dalším cílem je zvýšit vyjednávací sílu spotřebitele s dodavatelem, což by mělo podvodníky s energiemi zastavit nebo aspoň bránit v činnosti. Je dlouho známo, že například zvýšení ceny za dodávku elektřiny nebo plynu musí být zákazníkovi oznámeno nejméně 30 dní před účinností změny spolu s výpovědí smlouvy, zákon výslovně stanovil, že od 1. ledna 2022 nebude taková změna ceny nebo jiná změna jiných smluvních podmínek účinná, pokud nebude zřetelně viditelná nebo adresná výpovědní lhůta, výpověď nebo oznámení (SIWY, 2022). Spotřebitelé mají nyní také rychlejší možnost ukončit smlouvu o dodávkách. Pokud bylo dohodnuto prodloužení doby trvání bez výslovného souhlasu spotřebitele. Smlouva se považuje za smlouvu na dobu neurčitou, pokud byla původně sjednána na dobu delší než 36 měsíců nebo po prodloužení. Jak již bylo uvedeno, výraznou změnou je regulace zprostředkovatelské činnosti v energetických odvětvích, zavedení kogentních ustanovení smlouvy, jejichž nedodržení způsobuje neplatnost i starých zprostředkovatelských smluv, a to i zpětně, ale také např. možnost obcí zakázat nařízením poskytování zprostředkovatelských služeb mimo prostory určené k podnikání (SIWY, 2022).

Také jsou zakotveny předpoklady pro výkon zprostředkovatelské činnosti a nutnost registrace energetických zprostředkovatelů u Energetického regulačního úřadu. Spotřebitelé jsou navíc chráněni předpisy upravujícími zprostředkovatelskou smlouvu, včetně jejich základních součástí a práv spotřebitelů spojených s jejím plněním. Tato právní úprava byla nutná v důsledku nekalých obchodních taktik některých účastníků trhu, kteří se přizívali na důvěřivost a neznalost fungování trhu s energiemi ze strany spotřebitelů. Jejich nekalé jednání jim umožnilo získat vlastní prospěch na úkor spotřebitelů a důvěryhodných dodavatelů energie, kteří v důsledku tohoto jednání přišli o obchod (ČESKO, 2024).

Pro spotřebitele je naopak potřebné vědět, že ani ke změně dodavatele energií není potřebné být zastoupeni zprostředkovatelem. Pokud se nechá spotřebitel zastoupit, měl by dbát na to, aby výběr dodavatele uskutečněný zprostředkovatelem nebyl automaticky závazný, jinak by v případě nesouhlasu bylo nutné novou smlouvu o dodávkách energií náležitě ukončit. Doporučením je, aby spotřebitelé žádnému „podomnímu“ zprostředkovateli nepodepisovali nic na místě bez možnosti si vše dobře promyslet (SIWY, 2022).



Obrázek 4: Počty stížností na zprostředkovatele od spotřebitelů, ERÚ 2019-2022

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Energetický regulační úřad, 2022b; Trávníček, 2023)

„V celé třetině případů nás lidé loni oslovili kvůli zálohám či vyúčtování, respektive kvůli rostoucím cenám energií, které se do plateb promítají. Těchto podání přibylo zejména ve druhém pololetí roku, kdy už se jednalo takřka o polovinu z celkového počtu dotazů. Pozitivní naopak je, že alespoň dočasně ve druhém pololetí výrazně ubylo podání týkajících se nekalých praktik zprostředkovatelů. Příčinou byla jednak novela energetického zákona, která výrazně zpřísnila podmínky jejich podnikání a donutila zprostředkovatele registrovat se na ERÚ, a také situace na trhu, kdy od nich dodavatelé nepřebírali nové zákazníky.“ (Trávníček, 2023).

Dle pana Trávníčka lze tvrdit, že k vysokému nárůstu stížností a objevených nekalých praktik došlo zejména z důvodu rostoucích cen energií a také kvůli novele energetického zákona, díky které se zpřísnila pravidla v této oblasti.

4.1.3 Prevence pro spotřebitele

ERÚ vydal brožuru s názvem Zprostředkovatelé (Energetický regulační úřad, 2024a), kde odpovídá na základní a důležité otázky ohledně zprostředkovatelů, např.:

- na co si dát pozor, co nedělat,
- kdo je zprostředkovatel,
- ke změně dodavatele spotřebitel nepotřebuje žádného zprostředkovatele,

- jak se má spotřebitel zachovat při odstoupení od smlouvy (Pokud se už dostane spotřebitel do problému a zprostředkovatel mu svojí činností uškodí.),
- jak na spor o splnění povinnosti z uzavřené smlouvy jít mimosoudní cestou prostřednictvím ERÚ. (V tomto případě se ERÚ vždy snaží o vzájemnou dohodu u obou stran sporu. Pokud to nelze, poté problematiku řeší soud.)

4.2 Česká obchodní inspekce

Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, ČOI vykonává dozor dle stanovených zákonů č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, o technických požadavcích na výrobky, č. 90/2016 Sb. a dalších (Česká obchodní inspekce, 2023a). Za porušení těchto zákonů ukládá ČOI tresty, obvykle ve formě poplatku, i když sazby za nejzávažnější přestupky umožňují uložit pokutu až do výše 50 milionů korun. Naopak za méně závažná porušení těchto předpisů jsou inspektoři ČOI oprávněni okamžitě sankcionovat kontrolovanou osobu, která s takovým řešením souhlasí, pokutou až do výše 10 000 Kč. ČOI kromě finančních sankcí uplatňuje i preventivní opatření, často zákaz prodeje nebo uvádění škodlivých výrobků na trh nebo jejich nucené stažení z trhu (Česká obchodní inspekce, 2023a).

4.2.1 Výsledky kontrol České obchodní inspekce

ČOI provádí několikrát ročně kontroly v oblasti dodávek energií.

Dle tiskové zprávy z roku 2020 (Bezecný, 2020) ČOI za rok 2019 provedla kontroly, které prověřovaly správnost v oblasti smluv na dodávky energií, a zjistila znepokojivé výsledky. Při 52 kontrolách zjistila porušení právních předpisů, a to ve více než 95 % případů. *„Výsledky kontrol za rok 2019 jsou alarmující a potvrdily, že oblast nabídky a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií patří k těm formám obchodování, při kterých je porušování spotřebitelské legislativy zjišťováno ve velké míře. Vzhledem k neustálému vývoji v oblasti nabídky a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií a k vysokému procentuálnímu počtu zjištění, budou kontroly tohoto segmentu probíhat i v roce 2020,“* (Bezecný, 2020).

Tabulka 1: Počty kontrol ČOI zprostředkovatelů za rok 2019

Inspektorát	Počet kontrol	Kontroly se zjištěním nekalé praktiky	Zjištění v %
Středočeský a Hl. město Praha	28	28	100,00
Jihočeský a Vysočina	5	5	100,00
Plzeňský a Karlovarský	5	2	40,00
Ústecký a Liberecký	0	0	0,00
Královéhradecký a Pardubický	4	4	100,00
Jihomoravský a Zlínský	9	9	100,00
Olomoucký a Moravskoslezský	1	1	100,00
Celkem	52	49	94,2

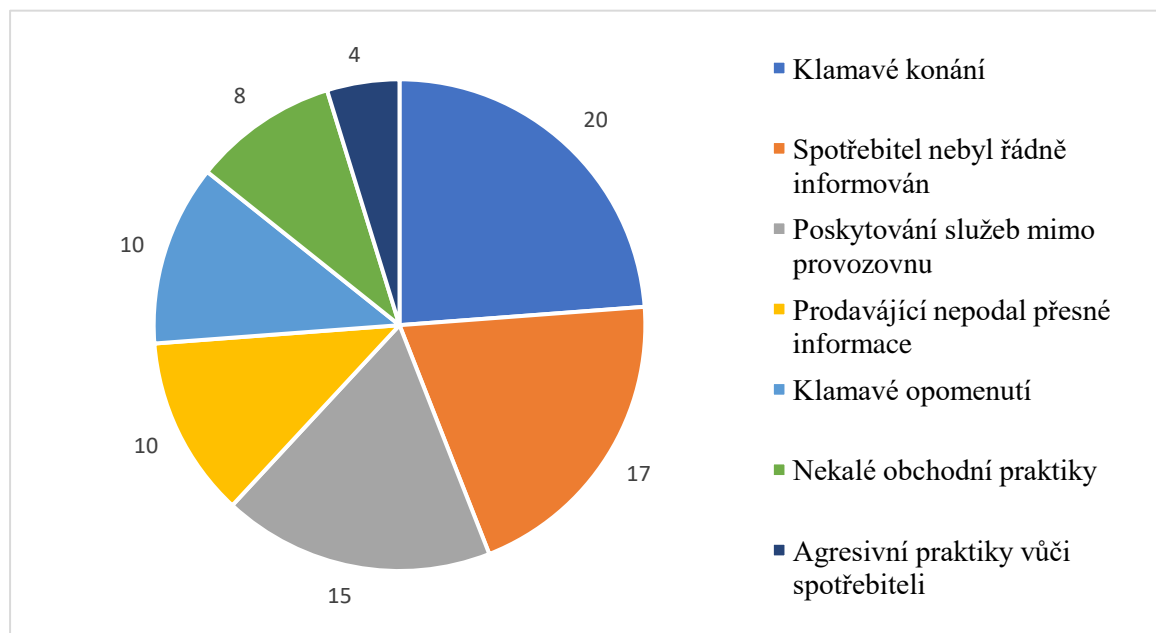
Zdroj: (Česká obchodní inspekce, 2020)

V tabulce jsou uvedeny informace z jednotlivých krajů, kde kontroly probíhaly. Při jedné kontrole je posuzována i celá řada spotřebitelských smluv. Nejvíce jich bylo realizováno ve Středočeském kraji a Praze. Kontroly se v roce 2019 neprováděly v kraji Ústeckém a Libereckém. Bylo provedeno celkem 52 kontrol a ve 49 z nich zjistila ČOI porušení právních předpisů v 94,2 % případů. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele byl porušen v 84 případech. Obchodníci se dopouštěli nepoctivých obchodních praktik, nepoučili zákazníky o jejich právu podat stížnost a občas se dokonce chovali vůči zákazníkům agresivně (Česká obchodní inspekce, 2020).

Na základě těchto zjištění ČOI uložila v roce 2019 celkem 18 pokut v celkové výši 3 415 000 Kč. Nejvyšší konečnou pokutu ve výši 1 000 000 Kč dostala společnost Regionální energie s.r.o. (dříve Fér Energie s.r.o.), která mimo jiné v mnoha smluvních nabídkách slibovala spotřebitelům maximální cenu 750 Kč za MWh (občas 650 Kč). Uvedená cena však nebyla cenou konečnou, protože nezohledňovala DPH. Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách nařizuje, že cena placená spotřebiteli musí vždy zahrnovat DPH. Podnik se snažil poskytnout představu, že jeho nabídka je lepší. Rovněž existoval závazek na 3 roky, přestože v předmluvních dokumentech byla uvedena maximální délka smlouvy 2 roky. Další pokuta byla uložena společnosti Centrální výběrová řízení a.s. dostala pokutu ve výši 900 000 Kč mimo jiné za to,

že ve snaze získat důvěru spotřebitelů uváděla nepravdivé údaje o svém vlastnictví a tvrdila, že se jedná o státní firmu (Česká obchodní inspekce, 2020).

Zjištěné nedostatky při kontrolách za rok 2019 v 84 případech byl porušen zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele z těchto důvodů:



Obrázek 5: Výsledky nálezů ČOI z kontrol zprostředkovatelských smluv za rok 2019

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Česká obchodní inspekce, 2020)

Výsledky šetření týkající se zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele:

- Ve **20 případech** šlo o klamavé konání ze strany prodávajícího. Obchodní praktika je považována za klamavou, pokud obsahuje věcně nesprávné informace a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí o koupi, které by za správně podaných informací neučinil. Tohoto se týká § 4 v návaznosti na ustanovení § 5 odst. 1.
- V **17 případech** nebyl spotřebitel dostatečně informován o rozsahu, požadavcích a postupu při uplatnění práva na reklamaci vadného plnění, ani o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Dle § 13.
- V **15 případech** prodejci při prodeji nebo poskytování služeb mimo určené prostory nesdělili informace, jako je jejich totožnost nebo jméno a adresa, nebo kde by zákazníci mohli podat stížnost po prodeji nebo poskytnutí služeb. Prodejci jsou podle § 14 odst. 1

povinni informovat zákazníky o organizaci pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

- V **10 případech** tak však obchodníci neučinili.
- V dalších **10 případech** bylo zjištěno, že obchodní praktika je v případech opomenutí považována za klamavou, pokud ve svém věcném kontextu a s přihlédnutím ke všem svým vlastnostem, okolnostem a omezením média opomene poskytnout podstatné informace, které spotřebitel v tomto kontextu potřebuje k rozhodnutí o koupi, což způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí o koupi, které by jinak neučinil. A to podle § 4 v návaznosti na ustanovení § 5a odst. 1, 2.
- V **8 případech** bylo zjištěno, že byly použity nekalé obchodní techniky, které jsou podle § 4 odst. 1, 4 definovány jako jednání, jež porušují standardy odborné péče a významně mění nebo mají významně změnit ekonomické chování zákazníka, kterému jsou určeny.
- Inspektoři ČOI kvalifikovali agresivní obchodní praktiky vůči spotřebitelům **ve 4 případech**. Agresivní obchodní praktika je definována § 4 v návaznosti na ustanovení § 5b odst. 1 jako obchodní jednání, které v daném skutkovém kontextu a s přihlédnutím ke všem jeho znakům a okolnostem významně omezuje nebo může omezit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu ke zboží nebo službě prostřednictvím obtěžování, nátlaku, včetně použití fyzické síly, nebo nepatřičného ovlivňování, čímž prodejce docílí, aby si spotřebitel koupil danou službu či dané zboží i když nechce (Příloha A).

Pro další zkoumané roky jsou počty případů popsány stručněji než za první zkoumaný rok, protože struktura je stejná, mění se pouze počty případů.

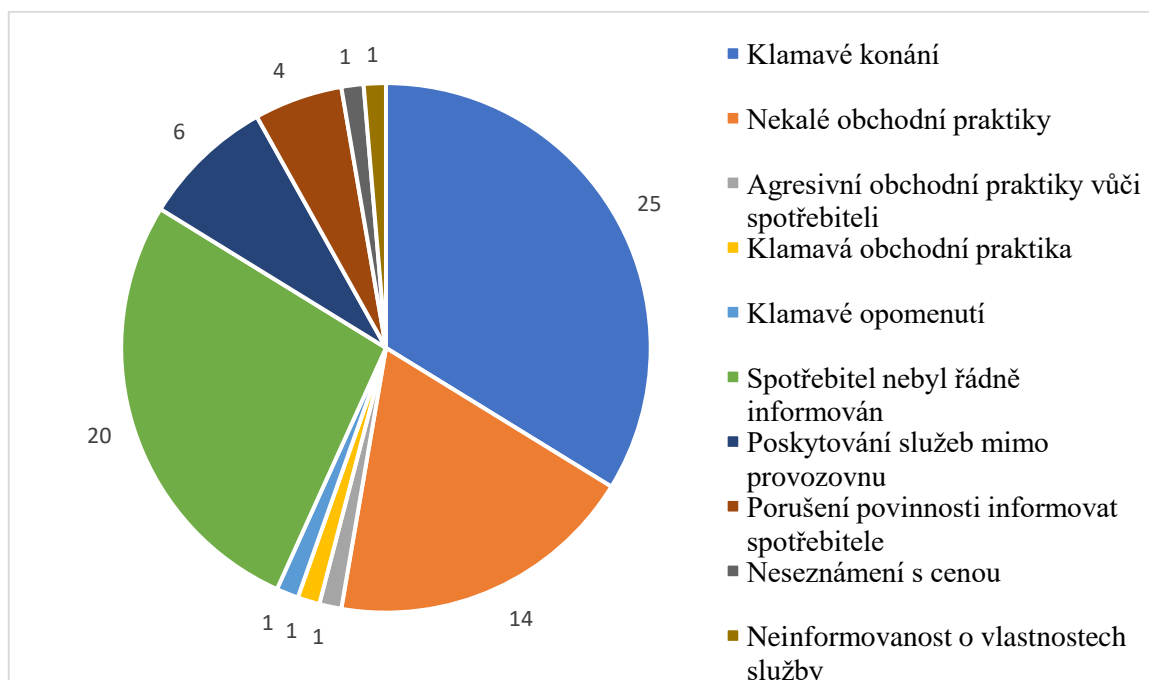
V roce 2020 se ČOI svými kontrolami zaměřila na činnost zprostředkovatelů v oblasti energetiky a kontrolovala jejich uzavírání smluv o dodávkách energií. Za rok 2020 provedla 39 kontrol a z toho 34 jich bylo proti právním předpisům (Česká obchodní inspekce, 2020).

Tabulka 2: Počty kontrol ČOI zprostředkovatelů za rok 2020

Inspektorát	Počet	Kontroly se zjištěním	Zjištění v %
	Kontrol	nekalé praktiky	
Středočeský a Hl. město Praha	33	29	87,9
Jihočeský a Vysočina	0	0	0
Plzeňský a Karlovarský	3	2	66,7
Ústecký a Liberecký	1	1	100
Královéhradecký a Pardubický	1	1	100
Jihomoravský a Zlínský	1	1	100
Olomoucký a Moravskoslezský	0	0	0
Celkem	39	34	87,2

Zdroj: (Česká obchodní inspekce, 2021)

ČOI na svých kontrolách zjistila, že došlo k porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zjistila, že ve 42 případech se jednalo o nekalé obchodní praktiky.



Obrázek 6: Výsledky nálezů ČOI z kontrol zprostředkovatelských smluv za rok 2020

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Česká obchodní inspekce, 2021)

V roce 2020 ČOI pravomocně uložila 21 pokut, a to ve výši 5 535 000 Kč. Nejvyšší pokuta 1 200 000 Kč byla požadována po společnosti Česká aukční energetická s.r.o., která se dopustila v několika smlouvách nekalých praktik, používala protiprávní článek, kvůli kterému

klienti nemohli odstoupit od smlouvy, protože za to byla nastavená pokuta 3000 Kč a také byla ve smlouvě uvedená cena bez DPH. Za stejný protiprávní čin byla uložena i druhá nejvyšší pokuta 1 000 000 Kč společnosti České aukce s.r.o. (Česká obchodní inspekce, 2022).

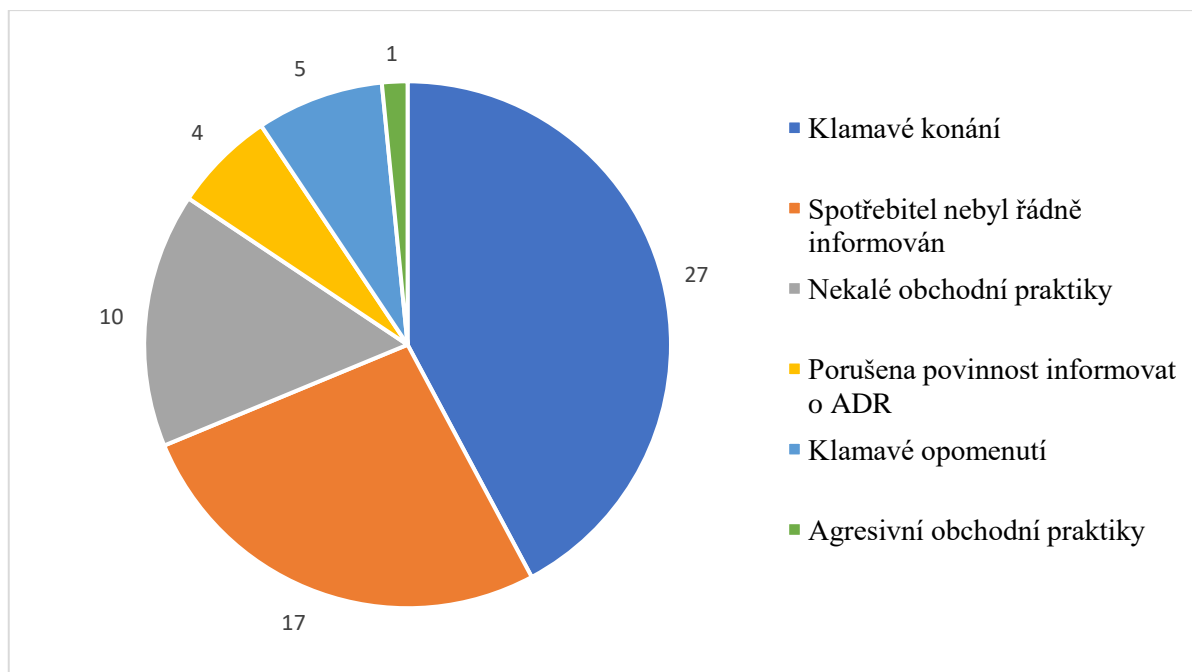
V roce 2021 byla ČOI provedena inspekční akce zaměřena na nabídku a poskytování služeb v kontextu s uzavíráním smluv na dodávky energií. Celkem bylo provedeno 38 kontrol a zhruba 80 % inspektorů zjistilo problémy s dodržováním právních předpisů. Ve většině případů se zprostředkovatelé prodeje energií dopouštěli nepoctivých a nekalých obchodních praktik. Vzhledem k některým restriktivním opatřením, která zavedla vláda České republiky v reakci na COVID-19, prováděla ČOI kontroly především na základě doporučení spotřebitelů, kteří i přes opakovaná upozornění ČOI, ERÚ a médií stále příznivě reagovali na nabídky zprostředkovatelů a nechali se tak oklamat (Česká obchodní inspekce, 2022).

Tabulka 3: Počty kontrol ČOI zprostředkovatelů za rok 2021

Inspektorát	Počet kontrol	Kontroly se zjištěním nekalé praktiky	Zjištění v %
Středočeský a Hl. město Praha	20	18	90,0
Jihočeský a Vysočina	0	0	0,0
Plzeňský a Karlovarský	2	0	0,0
Ústecký a Liberecký	0	0	0,0
Královéhradecký a Pardubický	2	1	50,0
Jihomoravský a Zlínský	13	10	76,9
Olomoucký a Moravskoslezský	1	1	100,0
Celkem	38	30	79,0

Zdroj: (Česká obchodní inspekce, 2022)

Bylo provedeno 38 kontrol v různých krajích ČR a z toho 30 kontrol, kde bylo objeveno protiprávní jednání. Dohromady bylo porušeno v 64 případech ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (Česká obchodní inspekce, 2022).



Obrázek 7: Výsledky nálezů ČOI z kontrol zprostředkovatelských smluv za rok 2021

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Česká obchodní inspekce, 2022)

Prodávající nedodrželi povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR).

ČOI za rok 2021 pravomocně uložila 16 pokut ve výši 6 085 000 Kč. Nejvyšší pokuta v částce 1 500 000 Kč byla uložena společnosti ENERGY asociace energetických poradců s.r.o. Tato společnost od roku 2019 do roku 2020 uzavřela 11 478 spotřebitelských smluv, kde porušila zákon č. 526/1990 Sb., o cenách a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Další pokuta ve stejné výši byla uložena společnosti Auctio Energia s.r.o., která ve více než 6 000 smlouvách uváděla smluvní sankci 1 500 Kč za jedno odběrné místo v případě, že odstoupí spotřebitel od smlouvy, na které má spotřebitel ze zákona právo (Česká obchodní inspekce, 2022).

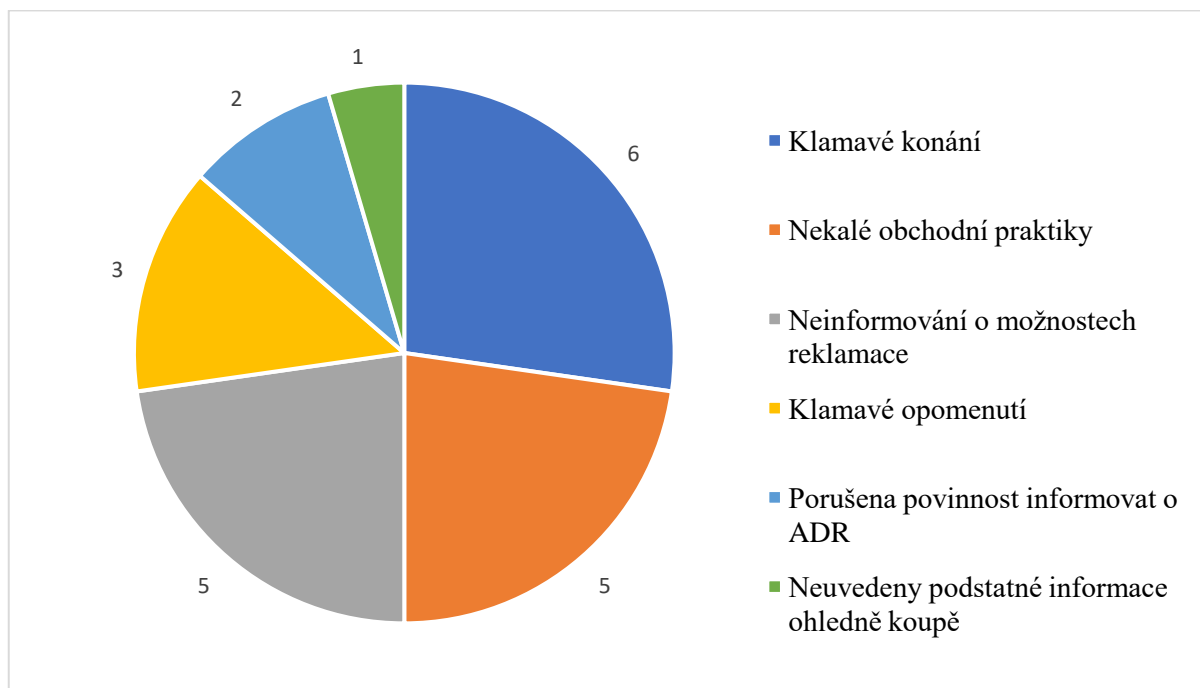
Za rok 2022 ČOI provedla kontroly zaměřené na zprostředkovatele při uzavírání smluv na dodávky energií, zjistila ve více než 90 %, zjistila porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Nejčastěji se obchodníci dopouštěli nepoctivého podnikání, nekalých obchodních praktik nebo opomněli poučit zákazníky o jejich právu podat reklamaci. Od 1. července 2022 se změnil rozsah kontrol dozorových orgánů u zprostředkovatelských smluv o dodávkách energií. ERÚ a dohlíží na zprostředkovatele zapsané v registru zprostředkovatelů (Česká obchodní inspekce, 2023b).

Tabulka 4: Počty kontrol ČOI zprostředkovatelů za rok 2022

Inspektorát	Počet kontrol	Kontroly se zjištěním nekalé praktiky	Zjištění v %
Středočeský a Hl. město Praha	8	8	100,0
Jihočeský a Vysočina	0	0	0,0
Plzeňský a Karlovarský	1	0	0,0
Ústecký a Liberecký	0	0	0,0
Královéhradecký a Pardubický	0	0	0,0
Jihomoravský a Zlínský	4	3	75,0
Olomoucký a Moravskoslezský	2	2	100,0
Celkem	15	13	86,7

Zdroj: (Česká obchodní inspekce, 2023b)

Za rok 2022 bylo při 13 kontrolách zjištěno 22 porušení některého ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Bylo uloženo 24 pokut ve výši 8 838 000 Kč (Česká obchodní inspekce, 2023b).



Obrázek 8: Výsledky nálezů ČOI z kontrol zprostředkovatelských smluv za rok 2022

Zdroj: Vlastní zpracování dle (Česká obchodní inspekce, 2023b)

Do doby pravomocného rozhodnutí ČOI o udělení oprávnění ke zprostředkovatelské činnosti, nejpозději však do 31. prosince 2023, dozoru podléhali zprostředkovatelé, kteří tuto činnost vykonávali na základě oprávnění podle zvláštního zákona a podali žádost o udělení oprávnění ke zprostředkovatelské činnosti Energetickému regulačnímu úřadu (Česká obchodní inspekce, 2023c).

4.3 Shrnutí kontrol

V průběhu 4 let, a to od roku 2019 až do roku 2022, což je zkoumané období této práce v dané problematice, ČOI dohromady provedla 144 kontrol činnosti energetických zprostředkovatelů napříč různými kraji. Z počtu 144 provedených kontrol byla zjištěna nekalá praktika ve 126 případech, jedná se o 87,5 %. Ve většině případů šlo o porušení právních předpisů. Mezi nejčastěji opakující se porušení energetického zákona ve zprostředkovatelských smlouvách patřila nekalá praktika klamavé konání a neprovedené řádné informování spotřebitele o částech zprostředkovatelských smluv. V průběhu zkoumaného období bylo zjištěno klamavé konání v 78 případech a v 54 případech nebyl spotřebitel ve zprostředkovatelské smlouvě řádně informován.

4.4 Emailová korespondence s odborníkem ERÚ

Pro potřeby získání hlubšího vhledu do řešené problematiky byla vedena na podzim roku 2022 emailová komunikace se zástupcem Sekce správních řízení ERÚ.

Emailové dotazování bylo zaměřeno na důležité otázky týkající se energetických zprostředkovatelů. V úvodním emailu bylo představeno téma práce, byl získán souhlas odborníka s poskytováním informací.

Cílem další emailové korespondence bylo upřesnit a doplnit data o situaci v oblasti energetických zprostředkovatelů v letech 2019 až 2022. Byly získány tyto dílčí poznatky (viz. Příloha G; Med, 2023):

- od ledna 2022 byla situace v regulaci zprostředkovatelů energií změněna, v platnost vešel nový Energetický zákon,
- zprostředkovatelé energií jsou povinni splnit určité podmínky,
- databáze řešených případů energetických zprostředkovatelů byla vedena do konce roku 2021 ČOI, od roku 2022 ERÚ. Data k této problematice jsou dostupné jen v omezené míře,

- ve sledovaném období 2019–2022 je zřejmé, že zavedení registrace energetických zprostředkovatelů mělo pozitivní vliv na snížení počtu neetických a protiprávních praktik v oblasti energetiky,
- v roce 2018 byla představena společná strategie proti podvodům v energetice, která vznikla ve spolupráci subjektů: ČOI, ERÚ a Ministerstva průmyslu a obchodu,
- neetické a protiprávní praktiky podvodníků s energiemi vyžadovaly regulaci odvětví a podporu samoregulace mezi spolehlivými dodavateli,
- kontroly ČOI na energetickém trhu do konce roku 2021 nebyly dostatečné. ČOI má široký záběr činností, energetický trh, je jen jednou z mnoha částí, ČOI neměla možnost věnovat oblasti energetiky adekvátní pozornost,
- 14. září 2021 byla schválena novela energetického zákona, zvyšující práva spotřebitelů a povinnosti zprostředkovatelů energií. Zprostředkovatelé energií musí od ledna 2022 splňovat nová pravidla a registrovat se u ERÚ. Pokud zprostředkovatelé závažně pochybí, mohou být z registru vyškrtnuti.

4.5 Zhodnocení činnosti a regulace z etického hlediska

Zprostředkovatelé energií hráli a hrají klíčovou roli v distribuci a správě energetických zdrojů. Jejich role by měla být založena na transparentnosti, etice a zájmu zákazníka. Bohužel, někteří zprostředkovatelé jsou kritizováni kvůli neetickým praktikám. Tyto praktiky zahrnují falešné informace, nepřiměřené poplatky a využívání nejzranitelnějších spotřebitelů.

Otázka toho, co je považováno za neetické a co za nezákonné, je nesmírně důležitá v utváření společenských norem a fungování právního systému. Etika a právo mají své vlastní role ve společnosti, ale občas se mohou prolínat nebo dokonce stát v rozporu. Neetické chování se týká norem, hodnot a morálních principů, které jsou v dané společnosti považovány za správné nebo nesprávné. (Seknička, 2021) Etika je subjektivní a může se lišit mezi různými kulturami a jednotlivci. Neetické jednání může zahrnovat klamání, manipulaci, nepoctivost nebo zneužívání moci. To může poškozovat důvěru v mezilidských vztazích, ačkoliv nemusí nutně porušovat zákony. (ManagementMania, 2016) Na druhé straně jsou zákony souborem pravidel a nařízení stanovených vládou, která mají za cíl udržovat pořádek ve společnosti. Zákon stanoví minimální standardy chování, které jsou považovány za nezbytné pro bezpečnost a stabilitu společnosti.

Ve zkoumaném období se událo několik neetických i protiprávních praktik ze strany některých zprostředkovatelů energií, kteří se snaží maximalizovat své zisky bez ohledu na spravedlnost

a zákaznické potřeby. Jednou z neetických a protiprávní praktik je poskytování zkreslených informací týkajících se cen energie a smluvních podmínek, což vede k dezinformaci spotřebitelů a nechtěným finančním ztrátám. Další problém spočívá v praktikách zprostředkovatelů, kteří uplatňují skryté poplatky a nečestné podmínky ve smlouvách. To vytváří nepřehledné a matoucí prostředí pro spotřebitele, kteří mohou být poté konfrontováni s nečekanými náklady a komplikovanými postupy při změně dodavatele.

Jak z problematiky vyplývá, někteří zprostředkovatelé se eticky nechovají a porušují rovněž jak případný etický kodex, tak ve v některých situacích i zákon. Jejich chování je neetické a nezákonné vůči spotřebitelům, kteří do nich vkládají důvěru. Seknička (2021) zmiňuje postoje, kdy člověk odmítá zájem o druhé, velkou roli hraje neochota dodržovat pravidla. Roli hraje neochota dodržovat pravidla. To všechno zprostředkovatelé svými činnostmi a praktikami porušují a jednají tak neeticky a v některých případech rovněž protiprávně. Hranice mezi neetickým a nezákonným chováním jsou složité a neustále se vyvíjející. Porozumění těmto rozdílům a vzájemným vztahům mezi etikou a právem je klíčové pro vytváření adekvátních vztahů mezi veřejným sektorem, energetickými zprostředkovateli a zákazníky.

4.6 Příklady z praxe – porušení zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

V této části budou znázorněny dva konkrétní příklady porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, které byly jak neetické, tak nezákonné. V obou případech jde o příklady ze zkoumaného období této bakalářské práce.

4.6.1 ČOI – Kauza, EREP energie s.r.o.

EREP energie s.r.o. podala žalobu na ČOI. Jedná se o žalobu proti rozhodnutí ze dne 30. září 2020. Žalobkyně dostala pokutu za spáchání přestupku v souvislosti s provedenou kontrolou její podnikatelské činnosti. Dne 6. října 2017 zahájil kontrolu Oblastní inspektorát Jihomoravský a Zlínský. Kontrola byla provedena v tu dobu, kdy žalobkyně nebyla přítomna. Dne 9. března 2018 byl žalobkyni doručen protokol o provedené kontrole a žalobkyně dne 12. dubna 2018 podala námitku, ale inspektorát námitku zamítl. Inspektorát poukázal na změny v právních předpisech týkajících se ochrany spotřebitelů a přestupků, včetně změn v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Energetický zákon a nové právní úpravy vztahující se k přestupkům. Konkrétně byla žalobkyně shledána vinnou z porušení povinnosti, která byla uvedena v § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění platném do 27. května 2016. Toto porušení bylo spojeno s § 4 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně

spotřebitele. Žalobkyně byla dále shledána vinnou z porušení § 4 odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění platném od 28. prosince 2015, ve spojení s § 4 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. **Důvodem odsouzení bylo, že žalobkyně do svých smluv se spotřebiteli zahrnovala ujednání o smluvní pokutě za to, že spotřebitel využije své právo odstoupit od smlouvy, což bylo považováno za porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.** Jako trest za tato porušení jí byla uložena pokuta ve výši 200 000 Kč a povinnost uhradit náklady správního řízení ve výši 1 000 Kč.

Soud při hodnocení případu zvážil několik faktorů, které ovlivnily jeho rozhodnutí. Soud vzal v úvahu, že žalobkyně byla dosud nepotrestána za porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Také zdůraznil, že žalobkyně řádně spolupracovala s ČOI během kontroly. Soud musel zohlednit to, že ujednání o smluvní pokutě bylo obsaženo ve 599 smlouvách uzavřených během kontrolovaného období. Soud zdůraznil zvláště závažný případ smlouvy uzavřené se spotřebitelem M. R. dne 19. 5. 2017, kde došlo k negativním následkům v podobě výzvy k úhradě smluvní pokuty. Soudní orgán se také pokusil individualizovat uloženou pokutu a podrobně zdůvodnil své rozhodnutí. Přitom vzal v úvahu osobní a majetkové poměry žalobkyně, včetně informací předložených žalobkyní. Ze záznamů vyplývá, že žalobkyně v účetním období roku 2017 dosáhla zisku ve výši 364 000 Kč při čistém obratu ve výši 9 762 000 Kč. Soud dospěl k závěru, že uložená pokuta nebyla nepoměrně vysoká a neměla destruktivní dopad na žalobkyni. Ale i tak byla pokuta snížena na 170 000 Kč. Na základě uvedených skutečností soud žalobu zamítl jako nedůvodnou. (Interní dokument ERÚ, Příloha E).

4.6.2 ČOI – Kauza, Centrální výběrová řízení a.s.

Centrální výběrová řízení a.s. podala dne 2. 12. 2019 kasační stížnost proti ČOI.

Rozhodnutí ČOI, Inspektorátu Středočeského kraje a hl. města Prahy, ve kterém společnosti Centrální výběrová řízení a.s. byla shledána vinnou ze tří přestupků spojených s porušením zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Byla jí udělena pokuta ve výši 1 000 000 Kč, kterou nakonec soud snížil na 900 000 Kč a povinnost nahradit náklady správního řízení. Žalobkyně se proti rozhodnutí odvolala, ale městský soud jej potvrdil.

První přestupek spočíval v nedostatečném informování spotřebitelů o jejich právech v případě vadného plnění dle § 24 odst. 7 písm. l) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Druhý přestupek zahrnoval uvedení nepravdivé informace o tom, že odstoupení od smlouvy je možné pouze písemně. Třetí přestupek spočíval v klamavém

prezentování žalobkyně jako státní instituce § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Městský soud odmítl argumenty žalobkyně a tvrdil, že její osvědčení o školení zaměstnanců a provádění kontrol nepovažuje za dostačující liberační důvody.

Soud též odmítl námitku žalobkyně o nepřiměřenosti uložené pokuty, tvrdil, že výše pokuty byla adekvátní. Žalobkyně argumentovala, že pokuta by mohla ohrozit její podnikatelskou činnost, ale soud tvrdil, že vzhledem k jejím finančním možnostem to není pravda.

Nejvyšší správní soud dospěl k závěru, že kasační stížnost není důvodná, a proto ji podle § 110 odst. 1 poslední věty zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele zamítl. (Interní dokument ERÚ, Příloha F).

5 Vyhodnocení výzkumu, diskuse a návrhy na zlepšení

V této práci byla věnována pozornost především kvalitativnímu výzkumu, který probíhal formou analýzy zdrojů a emailovou korespondencí s odborníkem z praxe, ředitelem Sekce právního řízení ERÚ.

Do konce roku 2021, než vešla v platnost novela energetického zákona, byly činnosti zprostředkovatelů (registrace a oprávnění, dozor a sankce, řešení sporů) řešeny u dvou institucí živnostenského úřadu a ČOI. ČOI prováděla kontroly, ale s ohledem na skutečnost, energetika není v její hlavní působnosti, nemohla se zaměřovat konkrétně jen na tuto oblast. Z tiskových zpráv (Česká obchodní inspekce, 2020; Česká obchodní inspekce, 2021; Česká obchodní inspekce, 2022; Česká obchodní inspekce, 2023b) vyplívá, že v letech 2019 až do roku 2022 bylo provedeno celkem 144 rozsáhlých kontrol, přičemž ve 126, tj. ve 87,5 % případech došlo především k protiprávnímu jednání.

Výsledky analýzy ve sledovaných letech ukazují, že mezi nejvíce používané praktiky podvodných energetických zprostředkovatelů patří:

- a) klamavé jednání ze strany zprostředkovatele, jednalo se o 78 případů,
- b) praktiky, které vypovídají o tom, že spotřebitel nebyl řádně informován o jednotlivých částech smlouvy, 54 případů.

Často využívanou praktikou byl podomní prodej, kdy spotřebitelé v dobré víře akceptovali návštěvu zprostředkovatele energií ve svém domově, byli poté zpravidla vystaveni nátlaku, kterému podlehl a podepsali pro ně velmi nevýhodnou smlouvu.

Jak uvádí Med (2023) do roku 2022 byla regulace ze strany veřejného sektoru značně omezena, čekalo se na novelu energetického zákona, která nebyla dlouhé roky schvalována. Také díky této skutečnosti měli zprostředkovatelé možnost realizovat velký objem podvodných aktivit. Novela energetického zákona vešla v platnost na začátku roku 2022, přenesla veškerou působnost na ERÚ a vymezila činnost zprostředkovatelů, posílila práva spotřebitelů (Tedom, 2023).

Novela energetického zákona přinesla výrazné posílení spotřebitelských práv, uvádí povinnosti zprostředkovatelů, změny obchodních podmínek. Na následujících řádcích jsou shrnuty nejdůležitější (Česko, 2000):

- smlouva s dodavatelem energií může být uzavřena se spotřebitelem maximálně na 36 měsíců. Po uplynutí této lhůty se změní na smlouvu na dobu neurčitou s možností jednodušší výpovědi,
- smlouva mezi spotřebitelem a dodavatelem uzavřená mimo pobočku (telefonicky, v domácnosti apod.) může být vypovězena bez postihu až do 15 dnů po zahájení dodávky,
- spotřebitel může zabránit automatickému prodloužení (tzv. prolongaci) závazku až do dvacátého dne, který přechází uplynutí sjednané doby trvání smlouvy,
- spotřebitel v případě zániku vlastnického nebo užívacího práva k nemovitosti (prodej domu, konec nájmu, stěhování apod.) je oprávněn vypovědět smlouvu,
- pokud spotřebitel sjedná smlouvu o dodávkách energie s obchodníkem se spotovými cenami, nová úprava nabízí spotřebitelům možnost výpovědi smlouvy. Výpovědní lhůta je 1 měsíc, vejde v platnost prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi dodavateli komodity.

Povinností zprostředkovatelů je:

- vždy informovat spotřebitele o skutečnosti, že s ním jedná jako zprostředkovatel,
- provozovat svou činnost s odbornou péčí a poctivě,
- zohledňovat při své činnosti oprávněné zájmy a práva spotřebitele, které jsou nadřazeny jeho zájmům a právům,
- plná moc, kterou spotřebitel uzavřel se zprostředkovatelem před 1.1.2022 zanikla nejpozději do 12 měsíců ode dne jejího udělení, tj. nejpozději do 31.12.2022.

Změna obchodních podmínek a problematika jednostranného zvyšování cen:

- o zvýšení ceny musí spotřebitelé obdržet včasnou a adresnou informaci. Není dostačující, když dodavatel komunikuje zdražení jen na webových stránkách nebo na svých pobočkách. Nedostačující je také upozornění vyvěšené v zákaznických účtech na portálu dodavatele.

ERÚ nabyl nové kompetence (Energetický regulační úřad, 2022a):

- uděluje povolení podnikat v energetice zprostředkovatelům, které splní stanovené podmínky,
- na návrh spotřebitele řeší spory o splnění povinnosti ze smlouvy o zprostředkování v energetice (dosud řešila ČOI),

- dozoruje dodržování povinností zprostředkovatele, pokud dojde k jejich nedodržení uděluje pokuty (dosud řešila ČOI).

Návrh na zlepšení je v oblasti zprostředkovatelských smluv. Úprava do konce roku 2021 umožnila zprostředkovatelům realizovat i agresivní prodejní praktiky. Novela zákona platná od 1.1.2022 posílila práva spotřebitelů. Návrh je sjednocení zprostředkovatelských smluv. ERÚ by vyhotovil šablonu zprostředkovatelské smlouvy, která by povolila změnit jen určité oddíly smlouvy. Body smlouvy, které jsou citlivé na podvodné jednání, by byly pevně ukotvené, například možnosti odstoupení od smlouvy. Jako další podnět by byla navržena tvorba transparentní webové stránky s názvem Registr a protiprávních subjektů. Tento registr by byl přístupný široké veřejnosti. Cílem této stránky by bylo zveřejňovat subjekty, které se chovají neeticky a protiprávně. Správu této stránky by realizoval ERÚ. Je předpoklad, že zveřejnění informací o neetickém či protiprávním chování společnosti na veřejně dostupném místě by mohla významně ovlivnit její obchodní reputaci. V situaci, kdy se zákazníci dozvědí o neetických či protiprávních praktikách, mohou se rozhodnout danou společnost odmítnout a přejít ke konkurenci. Tato skutečnost by se dále umocnila šířením informací prostřednictvím sociálních médií a dalších komunikačních kanálů.

ZÁVĚR

Závislost moderní společnosti na energiích je vysoká, tím pádem roste význam trhu s energiemi. Nicméně, v této oblasti existují protiprávní a neetické praktiky, které mohou ohrozit spotřebitele a celou společnost. Proto je klíčové, aby veřejný sektor a jeho instituce, jako ČOI a v první řadě ERÚ, dbaly na dodržování zákona a etiky této oblasti. Je třeba neustále sledovat vývoj trhu a v případě potřeby upravovat zákony tak, aby byly chráněny zájmy spotřebitelů. Etické kodexy mohou být užitečným nástrojem pro regulaci chování zprostředkovatelů a mohou přispět k řešení problému neetických praktik. Cílem bakalářské práce bylo analyzovat reakci veřejného sektoru na fungování zprostředkovatelů v prostředí trhu s energiemi. Byly zkoumány zvolené aspekty jednání zprostředkovatelů s důrazem na oblasti, které jim jsou vytýkány také v kontextu etiky. Na základě analýzy bylo zjištěno, že veřejný sektor v tomto odvětví nestihl ve sledovaném období včas reagovat na podvodné praktiky a nereguloval dostatečně. Zprostředkovatelé mohli svoji podvodnou činnost praktikovat a v některých případech jim prošla bez sankcí či postihu. V podstatě každá osoba se mohla stát zprostředkovatelem. Novela zákona č. 458/2000 Sb. Zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, kde je vymezená činnost zprostředkovatele, vešla v platnost až roku 2022. Od té doby má veškerou působnost ERÚ. Mezi příznivé kroky, které byly učiněny v dané oblasti, patří novela energetického zákona a její vymezená činnost zprostředkovatele. Zprostředkovatelé v energetických službách čelí přísnějším pravidlům. Musí se zaregistrovat v oficiálním registru a splnit jasně stanovené podmínky.

POUŽITÁ LITERATURA

ČESKO, 2000. ZÁKON č. 458/2000 Sb., Zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon). *Zakonyprolidi* [právní informační systém]. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-458>.

ČESKO, 2023. 469/2023 Sb., změna energetického zákona a dalších souvisejících zákonů. *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit.2024-04-15]. Dostupné z: <https://www.aspi.cz/products/lawText/1/101744/1/2/zakon-c-469-2023-sb-kterym-se-meni-zakon-c-458-2000-sb-o-podminkach-podnikani-a-o-vykonu-statni-spravy-v-energetickych-odvetvich-a-o-zmene-nekterych-zakonu-energeticky-zakon-ve-zneni-pozdejsich-predpisu-a-dalsi-souvisejici-zakony/zakon-c-469-2023-sb-kterym-se-meni-zakon-c-458-2000-sb-o-podminkach-podnikani-a-o-vykonu-statni-spravy-v-energetickych-odvetvich-a-o-zmene-nekterych-zakonu-energeticky-zakon-ve-zneni-pozdejsich-predpisu-a-dalsi-souvisejici-zakony>.

BEZECNÝ, Mojmír, 2020. *Aukce energií jsou stále problematické* [on line] Praha. Dostupné z: <https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2020/02/2020-02-21-aukce-energii-2019.doc>.

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2020. *Aukce energií jsou stále problematické* [on line] Praha. Dostupné z: <https://www.coi.cz/aukce-energii-jsou-stale-problematicke-2/>.

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2021. *Výsledky kontrol zprostředkovatelů energií opět prokázaly nekalé obchodní praktiky*. ČOI [online]. [cit. 2024-04-24]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/vysledky-kontrol-zprostredkovatelu-energii-opet-prokazaly-nekale-obchodni-praktiky/>.

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2022. *4 z 5 kontrolovaných zprostředkovatelů prodeje energií vloni porušili zákon*. ČOI [online]. [cit. 2024-04-24]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/4-z-5-kontrolovanych-zprostredkovatelu-prodeje-energii-vloni-porusili-zakon/>.

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2023a. *Působnost úřadu*. ČOI [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/pusobnost-uradu/>.

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2023b. *Téměř 90 % kontrolovaných zprostředkovatelů energií zneužilo důvěry spotřebitelů*. ČOI [online]. [cit. 2024-04-24]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/temer-90-kontrolovanych-zprostredkovatelu-energii-zneuzilo-duvery-spotrebitelu/>.

- ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2023c. A. *Energie*. ČOI [online]. [cit. 2024-04-08]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/faq/a-energie-2/>.
- ENERGETICKÝ REGULÁČNÍ ÚŘAD, 2022a. *O ERÚ*. ERÚ [online]. Jihlava [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: <https://www.eru.cz/o-eru>.
- ENERGETICKÝ REGULÁČNÍ ÚŘAD, 2022b. *V letošním roce ERÚ očekává více než 13 tisíc spotřebitelských podání*. ERÚ [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://eru.gov.cz/v-letosnim-roce-eru-ocekava-vice-nez-13-tisic-spotrebitelskych-podani>.
- ENERGETICKÝ REGULÁČNÍ ÚŘAD, 2024a. *Brožura Zprostředkovatele*, ERÚ [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://eru.gov.cz/brozura-zprostredkovatel>.
- ENERGETICKÝ REGULÁČNÍ ÚŘAD, 2024b. *Registr zprostředkovatelů*. ERÚ [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://eru.gov.cz/registr-zprostredkovatelu>.
- E.ON, 2023. *Kdo jsou energošmejdi a jak je poznat*. E.ON [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.eon.cz/radce/zelena-energie/ceny-energie/kdo-jsou-energoshmejdi-a-jak-je-poznat/>.
- FAKTAOKLIMATU, 2023. *Energetika*. Fakta o klimatu [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: <https://faktaoklimatu.cz/temata/energetika>.
- HROZEK, Dian. 2016. *Účastníci trhu s elektřinou*. Oenergetice [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://oenergetice.cz/trh-s-elektrinou/draft-ucastnici-trhu-s-elektrinou>.
- KOŠŤÁL, Vratislav, 2022. *Veřejnoprávní regulace podnikání v energetice*. Praha: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-857-3 (brožováno).
- KOZEL, Roman, 2011. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3527-6.
- KUČERA, Petr. 2023. *Ano, řekli jste v telefonu. Před šmejdy vás ochrání novinka*. Peníze [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/ochrana-spotrebitele/439249-zruseni-smlouvy-po-telefonu-musite-ji-pisemne-potvrdit-odstoupeni-je-snadnejsi>.
- MANAGEMENTMANIA, 2016. *Neetické chování*. ManagementMania [online]. [cit. 2024-04-24]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/neeticke-chovani-unethical-behaviour>.
- MED, Jakub, 2023. *Objasnění tematiky podvodných zprostředkovatelů v energetice* [e-mailová komunikace]. Osobní komunikace.

MIKUŠKOVÁ MERIČKOVÁ, Beáta a STEJSKAL, Jan, 2014. *Teorie a praxe veřejné ekonomiky*. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-526-9 (brož.).

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, 2023. *Energetika*. Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/energetika/>.

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2024. *Obecné informace*. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/informace-pro-sluzebni-urady-obecne-informace.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>.

NEČAS, Filip, 2023. *Připravují se podmínky pro zprostředkovatele energií*. Nečas-ak [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.necas-ak.cz/clanky/pripavuji-se-podminky-pro-zprostredkovatele-energii/>.

NEŠPOR, Zdeněk, 2017. *Trh*. Sociologická encyklopedie. [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Trh>.

NEŠPOR, Zdeněk, 2018. *Analýza dokumentů*. Sociologická encyklopedie. [online]. [cit. 2023-12-09]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Anal%C3%BDza_dokument%C5%AF.

OCHRANA, František, 2001. *Veřejný sektor a efektivní rozhodování*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-018-X.

OTE, 2018. *Krátkodobé trhy: Propojení trhů – Denní trh*. OTE [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.ote-cr.cz/cs/kratkodobe-trhy/propojeni-trhu-2013-denni-trh>.

PEKOVÁ, Jitka, PILNÝ Jaroslav a JETMAR Marek, 2008. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru. 3., aktual. a rozš. vyd.* Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-351-5 (brož.).

PEKOVÁ, Jitka, Jaroslav PILNÝ a Marek JETMAR, 2012. *Veřejný sektor – řízení a financování*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-936-4.

PROVAZNÍKOVÁ, Romana, 2015. *Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe. 3. aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5608-0 (brožováno).

PUTNOVÁ, Anna, 2021. *Etika a integrita veřejné správy*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-3311-6.

SALAVEC, Jiří. 2017. *Trh s elektřinou specifika, účastníci trhu a rozdělení*. Oenergetice [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://oenergetice.cz/trh-s-elektrinou/trh-s-elektrinou>.

SEKNIČKA, Pavel, 2021. *Etika a integrita veřejné správy*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-3311-6.

SIWY, 2022. *Nové podmínky pro spotřebitele a zprostředkovatele podle energetického zákona*. SIWY [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.siwy.cz/nove-podminky-pro-spotrebitele-a-zprostredkovatele-podle-energetickeho-zakona/>.

SVAZ OBCHODU A CESTOVNÍHO RUCHU ČR, 2023. *Kdo je to zprostředkovatel a proč potřebujeme zpřesnění definice?* SOCR ČR [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.smejdumzmar.cz/kdo-je-to-zprostredkovatel-a-proc-potrebujeme-zpresneni-definice/>.

TEDOM, 2023. *Rok 2022 v energetice – Turbulentní doba i v oblasti legislativy*. TEDOM [online]. [cit. 2024-04-28]. Dostupné z: <https://tedomenergie.cz/rok-2022-turbulentni-doba-v-energetice-i-v-oblasti-legislativy/>.

TRÁVNÍČEK, Stanislav. 2023. *ERÚ loni řešil více než 22 tisíc spotřebitelských podání, třetina mířila na zálohy a vyúčtování*. ERÚ [online]. [cit. 2024-04-04]. Dostupné z: <https://eru.gov.cz/eru-loni-resil-vice-nez-22-tisic-spotrebiteleskych-podani-tretina-mirila-na-zalohy-vyuctovani>.

UŠETŘENO, 2024. *Aukce energií*. Ušetřeno [online]. [cit.2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.usetreno.cz/slovník-pojmu/aukce-elektriny/>.

VEMEX ENERGIE, 2018. *Etický kodex obchodníka v energetických odvětvích*. Vemex energie [online]. [cit. 2023-04-02]. Dostupné z: <https://www.vemexenergie.cz/eticky-kodex/>.

PŘÍLOHY

Příloha A: Tisková zpráva ČOI 2020 – Aukce energií jsou stále problematické

Příloha B: Tisková zpráva ČOI 2021 – Výsledky kontrol zprostředkovatelů energií opět prokázaly nekalé obchodní praktiky

Příloha C: Tisková zpráva ČOI 2022–4 z 5 kontrolovaných zprostředkovatelů prodeje energií vloni porušili zákon

Příloha D: Tisková zpráva ČOI 2023 – Téměř 90 % kontrolovaných zprostředkovatelů energií zneužilo důvěry spotřebitelů

Příloha E: Příklad 1 - EREP energie s.r.o.

Příloha F: Příklad 2 - Centrální výběrová řízení a.s.

Příloha G: Emailová korespondence s odborníkem ERÚ



TISKOVÁ ZPRÁVA

Aukce energií jsou stále problematické

(Závěrečná zpráva za rok 2019)

(Praha, 21. únor 2020) Česká obchodní inspekce vyhodnotila kontroly z oblasti uzavírání smluv o dodávkách energií za rok 2019 a potvrdila alarmující výsledky. Provedla 52 kontrol a porušení zákonů zjistila téměř u 95 % případů. „Výsledky kontrol za rok 2019 jsou alarmující a potvrdily, že oblast nabídky a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií patří k těm formám obchodování, při kterých je porušování spotřebitelské legislativy zjišťováno ve velké míře. Vzhledem k neustálému vývoji v oblasti nabídky a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií a k vysokému procentuálnímu počtu zjištění, budou kontroly tohoto segmentu probíhat i v roce 2020,“ říká k výsledkům kontrol ředitel ČOI Mojmír Bezcený.

Česká obchodní inspekce uskutečnila v roce 2019 kontrolní akci zaměřenou na nabídku a poskytování služeb v oblasti uzavírání smluv o dodávkách energií. Celkem provedla 52 kontrol a ve 49 případech, tj. 94,2 %, zjistila porušení zákonů. Nejčastěji se jednalo o nedodržení ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, která byla porušena v 84 případech. Obchodníci používali nekalé obchodní praktiky, neinformovali o možnostech reklamace a v některých případech dokonce uplatnili vůči spotřebiteli agresivní jednání.

Inspektorát	Počet kontrol*	Kontroly se zjištěním	Zjištění v %
Středočeský a Hl. město Praha	28	28	100,00
Jihočeský a Vysočina	5	5	100,00
Plzeňský a Karlovarský	5	2	40,00
Ústecký a Liberecký	0	0	0,00
Královéhradecký a Pardubický	4	4	100,00
Jihomoravský a Zlínský	9	9	100,00
Olomoucký a Moravskoslezský	1	1	100,00
Celkem	52	49	94,2

* V jedné kontroly je posuzována i celá řada spotřebitelských smluv.

Za zjištěné nedostatky nabylo v roce 2019 právní moci celkem 18 pokut v celkové výši 3 415 000 Kč.

Nejvyšší pravomocná pokuta ve výši 1 000 000 Kč byla uložena společnosti Regionální energie s.r.o. (dříve Fér Energie s.r.o.), která mimo jiné spotřebitelům v mnoha nabídkách smluv slibovala maximální cenu 750 Kč / mWh (někdy 650 Kč), avšak uvedená cena nebyla cena konečná, protože nezohledňovala DPH. Dle zákona o cenách musí být cena pro spotřebitele vždy konečná, včetně DPH. Společnost se snažila vytvořit zdání, že její nabídka je výhodnější. Dále v předmluvních informacích slibovala maximální délku smlouvy na 2 roky, ačkoli ve skutečnosti se jednalo o závazek tříletý. Další pokuta ve výši 900 000 Kč byla uložena společnosti Centrální výběrová řízení a.s., která se například snažila získat důvěru spotřebitele tím, že spotřebitele přesvědčovala, že se jedná o státní firmu (což nebyla pravdivá informace).

Zjištěné nedostatky:

Porušení zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele bylo zjištěno v 84 případech, z toho:

- ve 20 případech se jednalo o klamavé konání, kdy se obchodní praktika považuje 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 (§ 4 v návaznosti na ustanovení § 5 odst. 1)
- v 17 případech nebyl spotřebitel řádně informován o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění spolu s údaji o tom, kde reklamaci uplatnit (§ 13)
- v 15 případech prodávající při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu neposkytli informace týkající se zejména názvu nebo jména a adresy prodávajícího, příp. informace, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci (§ 19 odst. 4)
- v 10 případech prodávající porušili svoji povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to i na internetových stránkách, pokud je provozují (§ 14 odst. 1)
- v 10 případech bylo zjištěno klamavé opomenutí, obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na ustanovení § 5a odst. 1, 2)
- v 8 případech bylo zjištěno použití nekalých obchodních praktik, tj. praktik, které jsou-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušují nebo jsou způsobily podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému jsou určeny (§ 4 odst. 1, 4)
- ve 4 případech byly inspektory ČOI kvalifikovány agresivní obchodní praktiky vůči spotřebiteli, za agresivní obchodní praktiku se považuje taková obchodní praktika, která ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu

k výrobku či službě a to obtěžováním, donucováním, včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na ustanovení § 5b odst. 1)

Ve 22 případech byl porušen zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole, a to konkrétně ustanovení § 10 odst. 2, kdy kontrolovaná osoba nevytvořila podmínky pro výkon kontroly.



TISKOVÁ ZPRÁVA

Výsledky kontrol zprostředkovatelů energií opět prokázaly nekalé obchodní praktiky

(Závěrečná zpráva za rok 2020)

(Praha, 5. březen 2021) Česká obchodní inspekce se i v loňském roce zaměřila na činnost zprostředkovatelů smluv o dodávkách energií. V roce 2020 provedla ČOI 39 kontrol a porušení právních předpisů zjistila ve 34 případech, kdy větší část kontrolovaných obchodníků používala nekalé a klamavé praktiky.

Česká obchodní inspekce v roce 2020 provedla kontrolní akci zaměřenou na nabídku a poskytování služeb souvisejících se zprostředkováváním a s uzavíráním smluv o dodávkách energií. Celkem uskutečnila 39 kontrol a porušení právních předpisů zjistila ve 34 případech (87,2 %).

Inspektorát	Počet kontrol	Kontroly se zjištěním	Zjištění v %
Středočeský a Hl. město Praha	33	29	87,9%
Jihočeský a Vysočina	0	0	0%
Plzeňský a Karlovarský	3	2	66,7%
Ústecký a Liberecký	1	1	100%
Královéhradecký a Pardubický	1	1	100%
Jihomoravský a Zlínský	1	1	100%
Olomoucký a Moravskoslezský	0	0	0%
Celkem	39	34	87,2%

Zjištěné nedostatky

Česká obchodní inspekce zjistila porušení ustanovení zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, kdy ve 42 případech se jednalo o nekalé obchodní praktiky (při jedné kontrole může být zjištěno i několik různých forem nekalých obchodních praktik):

- ve 25 případech obchodníci použili klamavé konání, kdy se obchodní praktika považuje 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 (§ 4 v návaznosti na § 5 odst. 1)
- ve 14 případech bylo zjištěno použití nekalých obchodních praktik, tj. praktik, které jsou-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušují nebo jsou způsobilé podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému jsou určeny (ustanovení § 4 odst. 1, 4)
- v 1 případě prodávající použili vůči spotřebiteli agresivní obchodní praktiky. Za agresivní obchodní praktiku se považuje taková obchodní praktika, která ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku či službě a to obtěžováním, donucováním, včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na § 5b odst. 1)
- v 1 případě použil obchodník klamavou obchodní praktiku, obsahující sice pravdivou informaci, která však byla poskytnuta způsobem uvádějícím spotřebitele v omyl ohledně existence a podstaty výrobku, hlavních znaků výrobku nebo služby, rozsahu závazku prodávajícího, ceny nebo způsobu výpočtu ceny apod. a vedla anebo mohla vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, (§ 4 v návaznosti na § 5 odst. 2)
- v 1 případě bylo použito klamavé opomenutí, což je takové, kdy prodávající podstatné informace zatají nebo je poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k existujícím okolnostem týkajících se omezení sdělovacího prostředku, kterým jsou podstatné informace poskytovány, anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na § 5a odst. 2)

Další porušení zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, bylo zjištěno v těchto případech:

- ve 20 případech nebyl spotřebitel řádně informován o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva zboží reklamovat, spolu s údaji o tom, kde reklamaci uplatnit (§ 13)
- v 6 případech prodávající při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu neposkytli informace týkající se zejména názvu nebo jména a adresy prodávajícího, příp. informace, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci (§ 19 odst. 4)
- ve 4 případech prodávající porušili svoji povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a to i na internetových stránkách, pokud je provozují (§ 14 odst. 1)

- v 1 případě nebyl spotřebitel seznámen s cenou nabízené služby v souladu s cenovými předpisy, (§ 12)
- v 1 případě prodávající řádně neinformoval spotřebitele o vlastnostech prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb (§ 9 odst. 1)

Uložená opatření

Česká obchodní inspekce v roce 2020 pravomocně uložila 21 pokut v celkové výši 5 535 000 Kč.

Nejvyšší pravomocná pokuta v roce 2020, ve výši 1 200 000 Kč, byla uložena společnosti Česká aukční energetická s.r.o. mimo jiné za to, že se v celé řadě zkoumaných smluv se spotřebiteli dopustila nekalé obchodní praktiky, protože používala smlouvy obsahující protiprávní článek, který pod smluvní pokutou 3000 Kč znemožňoval klientům v zákonných lhůtách od kontraktu odstoupit. Navíc informace o nové ceně byly uvedeny nejasným způsobem, ceny byly bez DPH atd.

Druhá nejvyšší pravomocná pokuta ve výši 1 000 000 Kč byla uložena společnosti České aukce s.r.o. mimo jiné za to, že se dopustila nekalé obchodní praktiky, protože používala smlouvy obsahující protiprávní článek, který pod smluvní pokutou znemožňoval klientům v zákonných lhůtách od kontraktu odstoupit.



TISKOVÁ ZPRÁVA

4 z 5 kontrolovaných zprostředkovatelů prodeje energií vloni porušili zákon

(Závěrečná zpráva za rok 2021)

(Praha, 24. březen 2022) Česká obchodní inspekce uskutečnila v roce 2021 kontrolní akci zaměřenou na nabídku a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií. V minulém roce proběhlo celkem 38 kontrol a porušení právních předpisů inspektoři ČOI zjistili téměř v 80 procentech. Zprostředkovatelé prodeje energií se nejčastěji dopouštěli klamavých a nekalých obchodních praktik.

Česká obchodní inspekce uskutečnila od 4. ledna do 31. prosince 2021 kontroly zaměřené na nabídku a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií. Celkem provedla 38 kontrol, během jedné kontroly ČOI posuzuje celou řadu spotřebitelských smluv, porušení právních předpisů inspekce zjistila ve 30 případech, tj. 79,0 %.

Česká obchodní inspekce, vzhledem k některým omezujícím opatřením vlády ČR, přijatým v souvislosti s výskytem COVID-19, prováděla kontroly především na základě podnětů spotřebitelů, kteří i přes mnohá varování ze strany České obchodní inspekce, Energetického regulačního úřadu i médií, stále na nabídky zprostředkovatelů reagují kladně.

Česká obchodní inspekce bude vzhledem k neustálému vývoji trhu s energiemi v kontrolách pokračovat i v roce 2022.

Inspektorát	Počet kontrol	Kontroly se zjištěním	Zjištění v %
Středočeský a Hl. město Praha	20	18	90,0%
Jihočeský a Vysočina	0	0	0,0%
Plzeňský a Karlovarský	2	0	0,0%
Ústecký a Liberecký	0	0	0,0%
Královéhradecký a Pardubický	2	1	50,0%
Jihomoravský a Zlínský	13	10	76,9%
Olomoucký a Moravskoslezský	1	1	100,0%
Celkem	38	30	79,0%

Zjištěné nedostatky

Česká obchodní inspekce zjistila v 64 případech porušení ustanovení zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, konkrétně:

- v 27 případech prodejci použili nekalou obchodní praktiku spočívající v klamavém konání. Tato obchodní praktika se považuje 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 obchodní praktiku se považuje i 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 ohledně existence a podstaty výrobku, hlavních znaků výrobku nebo služby, rozsahu závazku prodávajícího, ceny nebo způsobu výpočtu ceny apod. (§ 4 v návaznosti na ustanovení § 5)
- v 17 případech nebyl spotřebitel řádně informován o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění spolu s údaji o tom, kde reklamaci uplatnit (§ 13)
- v 10 případech byly použity jiné nekalé obchodní praktiky, tj. praktiky, které jsou v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušují nebo jsou způsobilé podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele (§ 4 odst. 1, 4)
- ve 4 případech prodávající porušili povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) a to i na internetových stránkách, pokud je provozují (§ 14 odst. 1)
- v 5 případech prodejci použili nekalou obchodní praktiku spočívající v klamavém opomenutí. Tato obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace (např. hlavní znaky služby, adresa a totožnost prodávajícího nebo osoby, která jedná jeho jménem a na jeho účet, cena včetně daní a poplatků, atp.), které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil.

Za klamavé opomenutí se také považuje, pokud prodávající podstatné informace, uvedené v předchozím odstavci zatají nebo je poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k okolnostem popsáním v předchozím odstavci anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na ustanovení § 5a)

- v 1 případě prodávající použili vůči spotřebiteli agresivní obchodní praktiky, za agresivní obchodní praktiku se považuje taková obchodní praktika, která ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně

zhoršuje nebo může zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku či službě a to obtěžováním, donucováním, včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na ustanovení § 5b)

Uložená opatření

Česká obchodní inspekce pravomocně uložila 16 pokut v celkové výši 6 085 000 Kč.

Nejvyšší pokuta zprostředkovatelům prodeje energií, která nabyla právní moci v roce 2021, byla uložena společnosti ENERGY asociace energetických poradců s.r.o. (IČO 07827792) a to ve výši ve výši 1 500 000 Kč. Společnost se dopustila nekalé obchodní praktiky například tím, že spotřebitelům v období od 23. 1. 2019 do 9. 12. 2020 v 11 478 uzavřených spotřebitelských smlouvách uváděla zavádějící informaci „ZARUČENÁ CENA (maximální přípustná cena)“, což jednoznačně evokuje maximální přípustnou cenu, tj. konečnou cenu, kterou spotřebitel bude za službu platit po vybrání nejvhodnějšího dodavatele, přičemž tato cena konečná nebyla, cena totiž byla uvedena bez DPH (porušení zákona o cenách, spotřebitel má znát konečnou cenu včetně DPH) a k ceně se navíc připočítávaly další blíže neurčené „regulační a distribuční poplatky“. Společnost se dopustila dalších porušení zákona (například porušení § 13 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele), kdy neinformovala spotřebitele o jeho právech v souladu se zákonem.

Další nejvyšší pravomocná pokuta, která také nabyla právní moci v roce 2021, byla uložena společnosti Auctio Energia s.r.o. (IČO 03988171) a také se jednalo o pokutu ve výši 1 500 000 Kč. Společnost se dopustila porušení zákona například tím, že ve více než 6 000 smlouvách hrozila smluvní sankcí 1 500 Kč za jedno odběrné místo v případě, že spotřebitel využije svého práva a od takové smlouvy odstoupí, ačkoli na odstoupení přitom spotřebitelé mají nárok. V dalších zhruba 1 500 smlouvách byla uvedena smluvní sankce dokonce vyšší a to 2 000 Kč za jedno odběrné místo. Česká obchodní inspekce považuje takové jednání společnosti za závažné, protože spotřebitel v důsledku hrozby sankce mohl nedobrovolně setrvávat u nových dodávek energií, ačkoli má zákonný nárok od nového dodavatele energií včas bezplatně odstoupit.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

§ 4

Nekalá obchodní praktika

(1) Obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobitelná podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.

(2) Obchodní praktika, která může podstatně narušit ekonomické chování určité jednoznačně vymezené skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou nebo výrobkem nebo službou, a to způsobem, který prodávající může rozumně očekávat, se hodnotí z hlediska průměrného člena této skupiny; tím nejsou dotčeny běžné a oprávněné reklamní praktiky zveličených prohlášení nebo prohlášení, která nejsou míněna doslovně.

(3) Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.

(4) Užívání nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje.

§ 5

Klamavá konání

(1) Obchodní praktika se považuje 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.

(2) 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 ohledně

a) existence a podstaty výrobku nebo služby,

b) hlavních znaků výrobku nebo služby, jako jsou údaje o jejich dostupnosti, výhodách, rizicích, provedení, složení, příslušenství, poprodejním servisu a vyřizování reklamací a stížností, výrobním postupu a datu výroby nebo dodání, způsobu dodání, způsobilosti k účelu použití, možnosti použití, množství, specifikaci, zeměpisném nebo obchodním původu, očekávaných výsledcích jejich použití nebo výsledcích a provedených zkouškách nebo kontrolách,

c) rozsahu závazku prodávajícího, motivu pro obchodní praktiku a podstaty prodejního postupu, prohlášení nebo symbolu týkajících se přímého nebo nepřímého sponzorování nebo schválení prodávajícího nebo výrobku nebo služby,

d) ceny nebo způsobu výpočtu ceny anebo existence konkrétní cenové výhody,

e) nutnosti servisu, náhradního dílu, výměny nebo opravy,

f) podstaty, charakteristických rysů a práv prodávajícího nebo jeho zástupce, například jeho identifikace a majetku, způsobilosti, postavení, schválení, přidružení nebo vztahů, práv průmyslového, obchodního nebo duševního vlastnictví nebo jeho ocenění a vyznamenání, nebo

g) práv spotřebitele, včetně práva na náhradní dodání nebo vrácení kupní ceny vyplývajících z práv z vadného plnění nebo rizika, kterému může být vystaven.

(3) Obchodní praktika se rovněž považuje za klamavou, pokud ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, a pokud zahrnuje

a) jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s jiným výrobkem nebo službou,

b) jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s ochrannou známkou, obchodní firmou nebo jinými rozlišovacími znaky jiného prodávajícího, nebo

c) nedodržení jednoznačného závazku obsaženého v kodexu chování, k jehož dodržování se prodávající prokazatelně zavázal.

§ 5a

Klamavá opomenutí

(1) Obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil.

(2) Za klamavé opomenutí se také považuje, pokud prodávající podstatné informace uvedené v odstavci 1 zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k okolnostem popsaným v odstavci 1 anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

(3) Nejsou-li patrné ze souvislostí, považují se v případě nabídky ke koupi za podstatné informace

- a*) hlavní znaky výrobku nebo služby v rozsahu odpovídajícím danému sdělovacímu prostředku, jakož i výrobku nebo službě,
 - b*) adresa a totožnost prodávajícího nebo osoby, která jedná jeho jménem nebo na jeho účet,
 - c*) cena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, nebo pokud z povahy výrobku nebo služby vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu, a případně i veškeré další platby za dopravu nebo dodání, nebo pokud tyto platby nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další platby,
 - d*) ujednání o platebních podmínkách, dodání, plnění a vyřizování reklamací a stížností, pokud se odchylují od požadavků odborné péče,
 - e*) právo na odstoupení od smlouvy nebo ukončení závazku, pokud tato práva existují, a podmínky jejich uplatnění.
- (4) Informace, jejichž uvedení je povinné podle právních předpisů provádějících právo Evropské unie^(6b), které se týká obchodních sdělení, včetně reklamy nebo uvádění na trh, se považují za podstatné v rozsahu stanoveném právem Evropské unie.
- (5) Pokud sdělovací prostředek, jímž se obchodní praktika šíří, klade omezení na prostor a čas, je třeba při rozhodování o tom, zda došlo k opomenutí informací, vzít v úvahu tato omezení i veškerá opatření, která prodávající přijal k zajištění přístupu spotřebitelů k informacím jinými prostředky.

§ 5b

Agresivní obchodní praktika

- (1) Obchodní praktika se považuje za agresivní, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě, a to obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.
- (2) Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží
- a*) k načasování, místu, povaze nebo době trvání obchodní praktiky,
 - b*) ke způsobu jednání, jeho výhrůžnosti nebo urážlivosti,
 - c*) k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, která vede ke zhoršení úsudku spotřebitele, k ovlivnění jeho rozhodnutí ve vztahu k výrobku nebo službě,
 - d*) k nepřiměřené mimosmluvní překážce uložené prodávajícím pro uplatnění práv spotřebitele včetně uplatnění práv na ukončení smlouvy nebo změnu výrobku nebo služby nebo změnu prodávajícího, nebo
 - e*) k výhrůžce právně nepřipustným jednáním.



TISKOVÁ ZPRÁVA

Téměř 90 % kontrolovaných zprostředkovatelů energií zneužilo důvěry spotřebitelů

(Závěrečná zpráva za rok 2022)

(Praha, 13. březen 2023) Česká obchodní inspekce vyhodnotila kontroly zaměřené na zprostředkovatele smluv o dodávkách energií. V průběhu roku 2022 provedla 15 kontrol a při 13 kontrolách zjistila porušení zákona o ochraně spotřebitele, což je téměř 90 % případů. Obchodníci vůči spotřebiteli nejčastěji použili klamavé konání, nekalé obchodní praktiky nebo neinformovali o možnostech reklamace. Od 1. července 2022 došlo ke změně působnosti orgánů dozoru v oblasti kontrol zprostředkovatelů smluv o dodávkách energií. Dozor nad zprostředkovateli vedenými v registru zprostředkovatelů vykonává již Energetický regulační úřad.

Česká obchodní inspekce provedla v roce 2022 kontrolní akci, která byla zaměřená na nabídku a poskytování služeb souvisejících s uzavíráním smluv o dodávkách energií, zejména obsah uzavíraných smluv o zprostředkování dodávek energií.

Celkem uskutečnila 15 kontrol, při nichž ověřovala dodržování zákona o ochraně spotřebitele a dalších právních předpisů. Nedostatky zjistila při 13 kontrolách, což představuje 86,7 % z celkového počtu provedených kontrol.

ČOI většinu kontrol zahájila na základě podání spotřebitelů. Z nich bylo zřejmé, že poskytovatelé zaměřovali svoji pozornost zejména na starší občany, které kontaktovali telefonicky nebo je navštěvovali přímo v místě jejich bydliště. Zneužívali jejich důvěřivosti a prostřednictvím nepravdivých a neúplných informací usilovali o to, aby podepsali smlouvy o poskytování služeb, případně i plnou moc, na základě které by mohli následně činit další kroky bez jejich vědomí.

Inspektorát	Počet kontrol	Kontroly se zjištěním	Zjištění v %
Středočeský a Hl. město Praha	8	8	100,0%
Jihočeský a Vysočina	0	0	0,0%
Plzeňský a Karlovarský	1	0	0,0%
Ústecký a Liberecký	0	0	0,0%
Královéhradecký a Pardubický	0	0	0,0%
Jihomoravský a Zlínský	4	3	75,0%
Olomoucký a Moravskoslezský	2	2	100,0%

Celkem	15	13	86,7%
---------------	-----------	-----------	--------------

Zjištěné nedostatky

V průběhu kontrolní akce bylo při 13 kontrolách zjištěno 22 porušení některého z ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Z tohoto počtu:

- v 6 případech obchodníci použili klamavé konání, kdy se obchodní praktika považuje za klamavou, obsahuje-li věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na § 5 odst. 1)
- v 5 případech bylo zjištěno použití nekalých obchodních praktik, tj. praktik, které jsou v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušují nebo jsou způsobitelné podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému jsou určeny (§ 4 odst. 1, 4)
- v 5 případech nebyl spotřebitel informován o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (reklamace) spolu s údaji o tom, kde reklamaci uplatnit (§ 13)
- ve 3 případech obchodníci použili klamavé opomenutí - pokud prodávající podstatné informace uvedené v odst. 1 zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k okolnostem popsáním v odst. 1 anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 ve vazbě na § 5a odst. 2)
- ve 2 případech prodávající porušili povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a to i na internetových stránkách, pokud je provozují (§ 14 odst. 1)
- v 1 případě prodávající opomněl, před rozhodnutím ohledně koupě, uvést podstatné informace (§ 4 v návaznosti na § 5a odst. 1)

V některých kontrolních případech bylo porušeno více ustanovení současně.

Uložená opatření

Česká obchodní inspekce v tomto období pravomocně uložila celkem 24 pokut v hodnotě 8 838 000 Kč.

Od 1. července 2022 došlo ke změně působnosti orgánů dozoru v oblasti kontrol zprostředkovatelů smluv o dodávkách energií. Dozor nad zprostředkovateli vedenými v registru zprostředkovatelů (viz - [zde](#)) vykonává Energetický regulační úřad. Zprostředkovatelé, kteří tuto činnost vykonávali na základě oprávnění podle zvláštního zákona a podali do 30. září 2022 žádost o udělení oprávnění k činnosti zprostředkovatele Energetickému regulačnímu úřadu, budou až do pravomocného rozhodnutí tohoto úřadu o udělení oprávnění k činnosti zprostředkovatele podléhat doзору České obchodní inspekce, nejpozději však do 31. prosince 2023.

Příloha E

obchodní proutery držitele licence, je zákazník správně uzavřena nebo určena, se blíží do patnáctého dne zjednatel, je-li v jejím průběhu výpočet odlišná část, jmenovitě dle měřicí měřičů po uzavření smlouvy držitele licence podle tohoto zákona (článek se sjednává

podstatným narušením ekonomického chování spotřebitele rozumí „použití obchodní praktiky, která významně zhoršuje schopnost spotřebitele učinit informovanou rozhodnutí, což vede k tomu, že učinit rozhodnutí obědání koupě, které by jinak neudělali“

45. Se správními orgány lze souhlasit v tom, že včlenění ujednání o smluvní pokuté za využití práva odstoupit od smlouvy s dodavatelem energií garantovaných § 11a energetického zákona do „Příhlásek“ je v rozporu s požadavky odborné péče. První znak generální klauzule tak v daném případě je naplněn (v podrobnostech viz strana 9 rozhodnutí oblastního inspektorátu z 9. 7. 2020). Soud souhlasí rovněž s hodnocením, že pro průměrného spotřebitele mohlo mít zakoupení smluvní pokuty do „Příhlásek“ efekt hrozby sankce i v případech, kdy by využil své právo odstoupit od smlouvy s dodavatelem dle energetického zákona. V tom lze spatřovat rovněž naplnění druhého znaku generální klauzule, tedy že ujednání o smluvní pokuté v daném případě bylo způsobně podstatně narušit chování spotřebitele, který z důvodu hrozby sankce, k odstoupení od smlouvy s vítězným dodavatelem nepřistoupí, ačkoliv by podle zákona mohl (v podrobnostech viz strana 6 napadeného rozhodnutí). Závěr o výhodnosti vyjednané ceny by měl být ponechán pouze na daném spotřebiteli, který by neměl být svazován možnou obavou z uplatnění smluvní pokuty ze strany žalobkyně. Na hrozbu sankce za odstoupení od smlouvy nic nemění skutečnost, že žalobkyně od svého požadavku na uhrazení smluvní pokuty v některých případech následně ustoupila. Jak přikládá vysvětlil žalovaný na str. 6 napadeného rozhodnutí, relevantní není ani fakt, že uplatnění smluvní pokuty mělo na využití práva odstoupit od smlouvy s dodavatelem energií, nikoliv se žalobkyně. Jedná se o vztah provázaný se vztahem klienta se žalobkyní, o jehož obstarání (zprostředkování) žalobkyně uslovala, a proto měla i zájem na jeho existenci a pokračování.
46. Žalobkyně upozorovala na § 2051 občanského zákoníku, ze kterého dovozovala, že institut smluvní pokuty není bez dalšího institutem sloužícím k utvrzení dluhu, ale že se jedná o ujednání sloužící k penalizační náhradě škody vzniklé porušením závazku druhé strany. Tyto spekulativní úvahy žalobkyně je třeba odmítnout. Soud souhlasí se žalovaným, že ustanovení příhlásek nejen vyznělo, ale i bylo myšleno na případy, kdy spotřebitel využije svých zákonných práv dle energetického zákona (viz str. 6 napadeného rozhodnutí). Bylo tedy způsobně podstatným způsobem negativně ovlivnit obchodní rozhodování spotřebitele v tom, zda využije svých zákonných práv k ukončení smluvního vztahu s dodavatelem energií či nikoliv. V případě spotřebitele M. R. navíc žalobkyně k vymáhání smluvní pokuty přistoupila.
47. K výtkám žalobkyně ohledně nepravého procesního postupu správního orgánu, který začal šesti jednáními žalobkyně vůči dvěma konkrétně označeným spotřebitelům, avšak následně je rozšířil na cca 600 spotřebitelů, lze uvést následující. Oblastní inspektorát v roce 2017 zahájil kontrolu žalobkyně na základě podnětu spotřebitelů. V rámci probíhající kontroly zjistil (mimo jiné i na základě podkladů poskytnutých žalobkyní), že žalobkyně uzavřela se spotřebiteli smlouvy označené jako „Příhlášky“ v období specifikovaném ve výroku I. odst. 2 a odst. 3 rozhodnutí správního orgánu I. stupně, ve kterých bylo zakotveno ono problematické ujednání o smluvní pokuté. V tomto rozsahu následně zahájil oblastní inspektorát přestupkové řízení (viz oznámení o zahájení řízení z 2. 8. 2018, č. j. ČOI 86404/18/3000). Takový postup považuje soud za zcela standardní a souladný se zákonem. Důležité je, že v rámci zahájení přestupkového řízení k rozšířování předmětu řízení nedošlo.
48. Na základě výše uvedeného soud ve shodě se žalovaným uzavírá, že ujednání o smluvní pokuté jako taková nejsou ve spotřebitelských smlouvách zakázána. Je-li však spotřebitel smluvní pokoutou trestán za uplatnění práva odstoupit od smlouvy, které mu přiznává § 11a energetického zákona, jedná se o nekvalitní obchodní praktiku naplňující znaky generální klauzule podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
49. Námitka tak není důvodná.

Shodu s prvopisem potvrzuje: Jaroslava Přečelá

Shodu s prvopisem potvrzuje: Jaroslava Přečelá

Shodu s prvopisem potvrzuje: Jaroslava Přečelá

jednotlivých ustanovení, jakož i to, proč byl aplikovaný způsobem, který vedl k výslednému rozhodnutí.

30. V daném případě byla žalobkyně shledána vinou z přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustila tím, že porušila právní povinnost stanovenou v ustanovení § 4 odst. 4 ve spojení s § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Nekvalitní obchodní praktikou přitom bylo shledáno ujednání o smluvní pokuté, které bylo obsaženo ve smlouvách uzavřených se spotřebiteli.
31. Skutkovou podstatu určitého přestupku tvoří souhrn typových znaků přestupku. Každá skutková podstata je charakterizována objektem, objektivní stránkou, subjektem a subjektivní stránkou. Mezi znaky objektivní stránky patří především jednání a následek, jež jsou spojeny příčinnou souvislostí. Následek není obvykle v definici skutkové podstaty výslovně určen, avšak je její nedílnou součástí. Následky se přitom dělí podle toho, zda následek spočívá v jejich porušení (tzv. poruchové) nebo zda následek spočívá v ohrožení hodnot a zájmů (tzv. ohrožovací). U nich existuje reálné bezprostřední nebezpečí vzniku poruchy.
32. V nyníjší věci byla žalobkyně trestána za ohrožovací přestupek, u něž není podstatné, zda žalobkyně k uplatnění smluvní pokuty vůči některému z spotřebitelů v konečném důsledku přistoupila či nikoliv. Skutečný vliv ustanovení o smluvní pokuté na rozhodování spotřebitelů tak v daném případě nebyl rozhodující pro závěr správních orgánů o spáchání přestupku. V souladu s tímto právním názorem žalovaný zkoumal naplnění znaků generální klauzule nekvalitních obchodních praktik (viz část V. B. rozsudku), aniž by bylo nutné posuzovat konkrétní vliv textu příhlášky na chování spotřebitelů. Nejedná se tedy o opomenutí vypořádat určitou námitku, ale o aplikaci právního názoru, z něhož plyne bezpředmětnost zkoumání konkrétních dopadů smluvního ujednání na chování spotřebitelů.
33. Námitka nepřezkoumatelnosti tak není důvodná.

V. B. Námitka nepravého posouzení nezákonnosti ujednání o smluvní pokuté

34. Žalobkyně dále namítla, že ujednání o smluvní pokuté v „Příhláškách“ samo o sobě nebylo protiprávní a že měl být posuzován konkrétní důsledek existence takového ustanovení na jednání spotřebitelů.
35. Dle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je „obchodní praktika nekvalitní, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobně podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, se vztahem k výrobek nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, považuje se podle průměrného členu této skupiny.“ Dané ustanovení představuje tzv. generální klauzuli nekvalitních obchodních praktik.
36. Podle § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele se „užívání nekvalitní obchodní praktiky před rozhodnutím obědání koupě, v průběhu rozhodování a po něm rozhodnutí se zakazuje.“
37. Z ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele vyplývá, že „výrobek, doveze, výrobce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel se dopustí přestupku tím, že poruší zákaz používání nekvalitních obchodních praktik.“
38. Dle § 11a odst. 2 energetického zákona, ve znění účinném od 1. 1. 2016, „případy smlouvy o dodávce elektriny, plynu nebo tepelné energie nebo smlouvy o sdružujících službách dodávky elektriny nebo plynu, kterou uzavřel zákazník v postavení spotřebitele s držitelem licence distančním způsobem nebo mimo obchodní proutery držitele licence, nežli třináctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy podle zvláštního zákona (občanský zákoník č. 89/2012 Sb.) ode dne jejího uzavření.“
39. Podle § 11a odst. 3 energetického zákona, ve znění účinném od 1. 1. 2016, „případy smlouvy o dodávce elektriny nebo plynu nebo smlouvy o sdružujících službách dodávky elektriny nebo plynu, kterou při uzavření dodavatel uzavřel zákazník v postavení spotřebitele s držitelem licence distančním způsobem nebo mimo

Shodu s prvopisem potvrzuje: Jaroslava Přečelá

50. Žalobkyně závěrem namítla, že určení výše úhrnné pouty považuje za nepřezkoumatelné a nepodložené. Žalovaný přistoupil ke snížení uložené pokuty správním orgánem I. stupně z důvodu zastavení řízení u správních deliktů, u kterých uplynula prekluzivní lhůta. Toto zastavení se však vztahovalo pouze vůči dvěma „Příhláškám“ a není jasně, jak žalovaný sníženou výši sankce vypočetl.
51. Přestože žalobkyně upozorňuje na nepřezkoumatelnost uložené pokuty, obsah jejich námitek mluví rovněž do zprochybnění zákonnosti uložené sankce. Soud se proto hodnotil jak zákonnost, tak přezkoumatelnost uložené sankce.
52. Žalobkyně byla správním orgánem I. stupně uložena úhrnná pokuta ve výši 200 000 Kč podle § 24 odst. 14 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s § 46 odst. 1 a § 41 odst. 1 přestupkového zákona. Žalovaný ve výroku II. napadeného rozhodnutí snížil uloženou úhrnnou pokutu na částku 170 000 Kč, neboť vůči některým přestupkům řízení zastavil.
53. K uložení pokutě soud úvodem z úřední povinnosti dodává, že v době od vydání napadeného rozhodnutí do rozhodování soudu nedošlo ke změně právní úpravy, která by byla pro žalobkyni příznivější (viz usnesení rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu ze dne 16. 11. 2016, č. j. 5 As 104/2013 - 46, č. 3528/2017 Sb. NSS). Pokuta za přestupek, za který byla žalobkyně shledána vinnou, byla od 28. 12. 2015 do 31. 1. 2016 zakotvena v § 24 odst. 13 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele. Od 1. 2. 2016 potom byla zakotvena v § 24 odst. 14 písm. d), a od 1. 7. 2020 došlo na základě novely zákona zakotvení pokuty v § 24 odst. 17 písm. d). Po celou dobu bylo možné za předemný přestupek uložit pokutu do 5 000 000 Kč. Ani po novelizaci provedené zákonem č. 362/2021 Sb. není úprava příznivější [za přestupek podle § 91c odst. 1 písm. f) energetického zákona lze uložit pokutu až do 15 000 000 Kč]. Dále soud uvádí, že přestože ve výroku II. rozhodnutí správního orgánu I. stupně nebylo přímo zakotveno, v jakém znění zákona o ochraně spotřebitele byla pokuta ukládána, žalobkyni bylo z napadeného rozhodnutí, jakož i rozhodnutí správního orgánu I. stupně patrné, za jaký přestupek jí byla pokuta uložena. Samotné vynechání textu „ve znění pozdějších předpisů“ tak není vadou, která mohla mít za následek nezákonné rozhodnutí o věci samé (viz rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 2. 12. 2020), č. j. 8 As 349/2018-55).
54. Soud při přezkumu zákonnosti uložené sankce vycházel z toho, že ukládání pokut se děje v rámci správního uvážení. Při přezkumu správního uvážení soudem lze hodnotit pouze to, zda úvaha správního orgánu nevybočila z mezí a hledisek stanovených zákonem (viz např. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 14. 5. 2015, č. j. 6 As 262/2014-26). Soud je oprávněn k žalobní námitce přezkoumat, zda správní orgán při stanovení výše sankce zohlednil všechna zákonom stanovená kritéria, zda jeho úvaha o výši pokuty jsou racionální, ucelené, koherentní a v souladu se zásadami logiky, zda správní orgán nevybočil z mezí správního uvážení nebo její nezneužil, ale rovněž, zda uložení pokuty není likvidační (srov. usnesení rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu ze dne 20. 4. 2010, č. j. 1 As 9/2008-133). Je tedy nezbytné, aby se správní orgány zabývaly všemi zákonom stanovenými hledisky a v odůvodnění svého rozhodnutí vyloužily, jak se konkrétní vytyká jednáni projevuje ve výši uložené sankce.
55. Správní orgán I. stupně se zákonným kritériem relevantním pro stanovení pokuty věnoval na str. 11-13 rozhodnutí. Žde přezkoumatelným způsobem odůvodnil způsob spáčení přestupku, jeho okolnosti i celkovou povahu a závažnost pokuty. V neprospekch žalobkyně hodnotil, že ujednání o smluvní pokutě se týkalo až 599 smluv uzavřených v kontrolovaném obchodě. Naopak v její prospěch hodnotil okolnost, že doposud nebyla pro porušení zákonem o ochraně spotřebitele postihována, a že během kontroly řádně s Českou obchodní inspekcí spolupracovala. Za nejzávažnější delikt pro účely stanovení úhrnné pokuty považoval žalovaný případ uzavření smlouvy se spotřebitelem M. R. ze dne 19. 5. 2017, jež pociťil i negativní následky ustanovení o smluvní pokutě, neboť mu byla zaslána výzva k úhradě smluvní pokuty. Podle soudu je z prvostupňového rozhodnutí jasně zřejmá snaha o individualizaci pokuty a o

Shodu s prvopisem potvrzuje: Jaroslava Předělá

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Změna datového formátu se nepotvrzuje správnost a pravdivost údajů obsažených v dokumentu a jejich soulad s právními předpisy. Vstupující dokument byl podepsán kvalifikovaným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu vydaném kvalifikovaným poskytovatelem služeb vyvážejících důvěru a platnost zaručeného elektronického podpisu byla ověřena dne 13.09.2022 11:57:45.

Kvalifikovaný elektronický podpis byl shledán platným, dokument nebyl změněn a ověření platnosti kvalifikovaného certifikátu bylo provedeno vůči seznamu zneplatněných kvalifikovaných certifikátů k datu 13.09.2022 11:45:07. Údaje o zaručeném elektronickém podpisu: číslo kvalifikovaného certifikátu 0157783D, kvalifikovaný certifikát byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem služeb vyvážejících důvěru PostSignum Qualified CA 4, Česká pošta, s.p. pro podpisující osobu Jaroslava Předělá, ČR - Kvalifikovaný soud v Brně.

Elektronický podpis byl omezen časovým razítkem, založeným na certifikátu vydaném nekvalifikovaným poskytovatelem služeb vyvážejících důvěru. Platnost časového razítka byla ověřena dne 13.09.2022 11:57:45.

Elektronické časové razítko je neplatné, dokument nebyl změněn a certifikát byl ověřen s chybou: Certifikátní autorita - certifikát nenašel. Údaje o časovém razítku: datum a čas 13.09.2022 8:16:40, číslo časového razítka 27B3992E, časové razítko bylo vydáno nekvalifikovaným poskytovatelem služeb vyvážejících důvěru ACAeID3 - Root Certificate, eIdentity a.s..

Typ vstupního dokumentu: PDF

Otisk souboru: SABA02A15B3563B7FC93A6A22BE130845923E9AC2AE23270F85EF0E9B1D3D18

Použitý algoritmus: SHA256_SBB 2.16.840.1.101.3.4.2.1

Subjekt, který změnu formátu dokumentu provedl:

ČR - Česká obchodní inspekce, Sítupínská 796/44, 11000 Praha 1

Datum vyhotovení ověřovací doložky:

13.9.2022

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

Fridrichová Barbora Ing.

- jeji řádné zdůvodnění. Správní orgán I. stupně dále přiblížil k osobním a majetkovým poměrům žalobkyně, přičemž vycházel z podkladů předložených žalobkyní. V účetním období roku 2017 hospodářila žalobkyně se ziskem po zdanění ve výši 364 000 Kč. Čistý obrát za účetní období potom dosáhl částky 9 762 000 Kč. Podle oblastního inspektorátu uložení pokuta nebyla likvidační.
56. Žalovaný v napadeném rozhodnutí přistoupil ke snížení úhrnné pokuty na částku 170 000 Kč, přičemž jejím hodnocením se zabýval na str. 7-8 svého rozhodnutí. Z velké části převzal závěry oblastního inspektorátu, přičemž ke snížení přistoupil s ohledem na částečné znešení rozhodnutí a zastavení řízení u správních deliktů, u nichž uplynula prekluzivní lhůta. Dále mírněji hodnotil následky předemtných přestupků. Ústřední inspektorát uvedl, že jednání žalobkyně považuje za projev nedostatku odborné péče a nepromyšlené důsledků značné obecné formulace ustanovení o smluvní pokutě. Měl za to, že primárním cílem pokuty nebylo porušování práv spotřebitelů.
57. Soud považuje takové odůvodnění výše uložené pokuty za přezkoumatelné a souladné se zákonem. Správní orgány při ukládání sankce zohlednily všechna kritéria stanovená zákonem a správně je aplikovaly na řešený případ. Nelze souhlasit se žalobkyní, že by správní orgány byly povinny dospět k výši pokuty určitým výpočtem. Z judikatury Nejvyššího správního soudu plyne, že „správní orgány jsou (...) povinny vyhodnotit všechny relevantní zákonná hlediska, včetně skutečností, jež je sankce ukládána za své shodující se delikty. To však neznamená, že by byly povinny své vlastní konstatování, je vyřadit vůči žalobkyním vyžadovaným hlediskům. Takový požadavek z dosavadní judikatury (...) nepřipadá. Akcent na individualizaci při úvahách o uložení konkrétní sankce je nutno chápat tak, že správní orgány jsou povinny vyhodnotit všechny relevantní okolnosti konkrétního případu, nikoliv jako požadavek na to, aby byl výsledkem patřil k poměr jednotlivých zvažovaných hledisek na uložení pokut“ (viz rozsudek ze dne 16. 3. 2021, č. j. 2 As 226/2019-32). Nebylo tedy nezbytné, aby výsledek úvah žalovaného o snížení sankce byl promítnut do matematické rovnice či konkrétního výpočtu. S ohledem na zastavení řízení ve vztahu k některým přestupkům a díky mírnějšímu hodnocení následků vytykávaných přestupků považuje soud snížení sankce o 30 000 Kč za přesvědčivé a přiměřené okolnostem řešeného případu.
58. Námitka tak není důvodná.

VI. Závěr a náklady řízení

59. Na základě výše uvedených skutečností soud žalobu zamítl jako nedůvodnou (§ 78 odst. 7 s. f. s.).
60. O náhradě nákladů řízení soud rozhodl podle § 60 odst. 1 s. f. s., podle něhož nastanovi-li tento zákon jinak, má účastník, který měl ve věci plný úspěch, právo na náhradu nákladů řízení před soudem, které důvodně vynaložil proti účastníkovi, který ve věci úspěch neměl. Žalobkyně ve věci úspěch neměla (žaloba byla jako nedůvodná zamítnuta), a nemá proto právo na náhradu nákladů řízení.
61. Žalovanému správnímu orgánu, kterému by jinak jakožto úspěšnému účastníkovi řízení právo na náhradu nákladů řízení příslušelo, náklady řízení nad rámec jeho běžné administrativní činnosti nevznikly. Soud proto rozhodl, že se žalovanému náhrada nákladů řízení nepřiznává.

Poučení:

Proti tomuto rozsudku lze podat kasační stížnost ve lhůtě dvou týdnů ode dne jeho doručení. Kasační stížnost se podává u Nejvyššího správního soudu. V řízení o kasační stížnosti musí být stěžovatel zastoupen advokátem; to neplatí, má-li stěžovatel, jeho zaměstnanec nebo člen, který za něj jedná nebo jej zastupuje, vysokoškolské právnické vzdělání, které je podle zvláštních právních předpisů vyžadováno pro výkon advokacie.

Brno 31. srpna 2022

Mgr. Milan Procházka, v.r.
předseda senátu

Shodu s prvopisem potvrzuje: Jaroslava Předělá



č. j. 11 A 189/2019 – 44

3

11 A 189/2019

obdobným jednáním zabránil. Jedním externí pracovníce bylo v rozporu s uvedenými instrukcemi, jednala zcela na základě vlastního popudu s úctem se obohatit se na zprostředkované provizi. Uvedené proto žalobce považuje za liberální důvod, kdy se tímto zprostředkovává odpovědnost, neboť realizoval veškerá opatření, která byla objektivně způsobila provést. Uvedená externí pracovníce nebyla zaměstnancem žalobce, jednalo se o fyzickou osobu – podnikatelku, mohla mít i další klienty. Vyvíjela činnost také pro společnost PLATFORM ENERGY či pro entity v rámci skupiny BOHEMIA ENERGY. Uvedené by zjistil, pokud by provedl výsledek externí osoby, což ale žalovaný nečinil. Žalobce dále namítá, že při posouzení tohoto přestupku mělo být využito zásady in dubio pro res. Výsledek externí pracovníce považuje za zásadní, neboť by mohla být vyslechnuta k tomu, co jí vedlo k jednání, zda byla žalobcem proškolená apod. Z výslechu by zjistil, že externí pracovníce jednala excesivně pouze dle svého uvážení a zcela mimo spolupráci se společností žalobce. Neprovedení výslechu považuje za velmi závažné procesní pochybení.

- Žalobce dále namítá nepřiměřenou výši uložené pokuty, když správní orgán výši trestu odůvodnil mj. přítulnými okolnostmi dle ustanovení § 40 zákona o přestupcích, ale neval v potaz veškeré možné argumenty v prospěch žalobce. Žalobce zdůrazňuje, že ve smyslu ustanovení § 39 odst. 1 písm. c) lze spatřovat jako polehčující okolnost snahu žalobce o napravení situace, kdy žalobce komunikoval se správním orgánem I. stupně obratem a snažil se situaci hned řešit, ať se jednalo o přestupek dle § 24 odst. 7 písm. l) nebo přestupek dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Žalobce kritizuje v způsob, jakým žalovaný odůvodňuje snížení správního trestu, tedy že žalobce vynaložil za prvních 9 měsíců roku 2019 částku 2 826 964,13 Kč na pronájem kanceláří, a proto je finančně připraven hradit i uloženou pokutu. Žalobce zdůrazňuje, že bez úhrady za kanceláře by neměl kde vykonávat svoji činnost. Dlouhodobé, výsledky společnosti jsou záporné a výše pokuty je likvidačního charakteru. Přítom odkázal na rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 20. 4. 2010, č. j. 1 As 9/2008-133. Zdůraznil také, že žalobcem ze společnosti nevzniká žádným z tvrzených přestupků žádná majetková újma na jmění, ani nemajetková újma, když navíc žalobce nikdy dříve správně potrestán nebyl. Není navíc patrné, jak žalovaný k výši správního trestu dospěl, ani jaká finanční částka odpovídá za jaký přestupek. Dle žalobce došlo k nepřiměřenému užiti institutu správního uvážení, a to mj. i ve vztahu k určení výše správního trestu. Závěrem pak žalobce poukazuje na to, že žalovaný účelově načasoval vynesení rozhodnutí tak, aby se žalobce dostal do bez výchozí a pro něj velmi fatální situace, kdy mu před vánoci vznikla povinnost uhradit poměrně vysokou pokutu ve lhůtě dvou pracovních týdnů.
- Žalovaný ve vyjádření k podané žalobě navrhl, aby soud žalobu jako nedůvodnou zamlčel. Zdůraznil, že uložena pokuta není možno rozdělovat na části podle počtu přestupků, neboť pokuty jsou ve správním řízení dle ustanovení § 41 zákona č. 250/2016 Sb. zákona o přestupcích ukládány podle pravidel adsorbicím zásady. Skutečnost, že problematická odpovědnost za vady služeb poskytovaných žalobcem je právně složité, byla zohledněna cíleným snížením pokuty na II. stupni. Je nutně zdůraznit, že žalobce spotřebitele vůbec neinformoval, neboť uvedl pouze informaci: Nároky z vadačního plnění vyplývajícího ze smlouvy o dodávce elektřiny anebo zemního plynu uplatňuje přímo u dodavatele energie, a to podle podmínek stanovenými jednotlivými dodavateli, což ale dle žalovaného není informace vztahující k službě poskytované žalobcem, která spočívala ve zprostředkování uzavření smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu pro spotřebitele výhodnějším dodavatelem, a to formou výběrového řízení. Spotřebitel měl mít minimálně poučen v rozsahu, jak a kde by mohl reklamaci – vadu služby poskytované žalobcem – uplatnit, případně jaká má práva. Žalovaný zdůraznil, že i informace, že spotřebitel prakticky moze práv nemá, je informaci pro spotřebitele významnou, a to i v rámci rozhodování, zda do takového smluvního vztahu vůbec vstoupí či nikoli. Ačkoli žalobce poskytuje službu zdarma, z pohledu konečných dopadů na spotřebitele se jednalo o velmi významný závazek, jelikož žalobce byl zmocněn vybrat za dodavatele energie a uzavřít s ním jménem spotřebitelů smlouvy

Shodu s prvopisem potvrzuje: Marta Vyhnalová

1 tohoto zákona, čímž naplnil skutkovou podstatu přestupku podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Dále mu bylo v souladu s ustanovením § 95 odst. 1 zákona o přestupcích ve spojení s ustanovením § 79 odst. 5 správního řádu uloženo uhradit paušální částku nákladů v řízení ve výši 1 000 Kč.

- Žalobce k tvrzenému spáchání přestupku dle § 24 odst. 1 písm. l) zákona o ochraně spotřebitele namítá, že je přesvědčen o tom, že textace stran možností uplatnění práva z vadného plnění byla dostatečná, avšak i přesto zjednal nápravu a je proto přesvědčen, že žádnému ze spotřebitelů nevznikla majetková újma, ani nemajetková újma a nevidí důvod, proč tedy být trestán i za tento přestupek. S klienty se vždy snažil dohodnout a vyhovět jejich požadavku. Upozornil na to, že podkladové materiály pro žalobce v předmetnou dobu připravovala externí společnost, a proto žádá o přehledné rozdělení správní pokuty do 3 částí dle tří tvrzených přestupků tak, aby tu část, která bude odpovídat tvrzené vině z tohoto přestupku, mohl žalobce požadovat jako náhradu škody po externí společnosti, s níž měl na tuto činnost (dílo) smlouvu. Poukázal také na to, že žalovaný v rozhodnutí druhého stupně sdělil, že v daném případě bylo relativně obtížné určit, co že by mělo být v rámci informační povinnosti spotřebitelům sděleno (str. č. 9 tohoto rozhodnutí, z čehož dovozuje žalobce, že ani sám orgán II. stupně si není jist tím, co přesně mělo být obsahem sdělení.
- V další žalobní námítce k přestupku spáchanému dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele zdůraznil, že pokud je mezi smluvními stranami uzavřen smluvní vztah v písemné formě, byť není písemná forma ze zákona požadována, je nutné dodržet shodnou formu při ukončení tohoto vztahu, jako byla použita při vzniku smluvního vztahu. Odkázal při tom na § 599 zákona č. 89/2012 Sb., na rozhodnutí Nejvyššího soudu sp. zn. 28 Cdo 295/2012. Také odkazuje na ustanovení § 1758 a 1759 občanského zákoníku. Za nejzávažnější považuje citaci Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. 10. 2011 o příchvez spotřebitelů, kterou se mění Směrnice Rady 93/13/EEHS a Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje Směrnice rady 85/377/EEHS a Směrnice Evropského parlamentu a Rady 79/7/ES (dále jen „Evropská směrnice“), kde je v čl. 11 odst. 2, jenž byl implementován do českého právního systému, explicitně uvedeno, že: „Spotřebitel uplatnit právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě uvedené v čl. 9 odst. 2 a v čl. 10. Pokud před uplatněním této lhůty odeslal sdělení o uplatnění svého práva odstoupit od smlouvy“. Současně odkázal i na Přílohu 1 Evropské směrnice, která obsahuje v části a) vzorové informace o poučení o odstoupení od smlouvy a v části b) je obsažen samostatný vzor formuláře pro odstoupení od smlouvy. Žalobce si tedy není vědom toho, jak více by měl zákonodávce poukázat na skutečnost, že odstoupení od smlouvy má být činěno písemně. Žalobce pak poukazuje na to, že spotřebitel je plně správním subjekt, který vstoupil do smluvního vztahu se společností Centrální výběrové řízení. Žalobce dále namítá procesní pochybení ze strany správního orgánu spočívající v tom, že správní orgán tvrdí, že není povinností seznámit žalobce se všemi tvrzenými přestupky a pochybeními (uvedeno na straně č. 5 rozhodnutí I. stupně). Toto procesní pochybení považuje za porušení základních zásad ve správním řízení, a to zásady legality (§ 2 odst. 1 správního řádu), zásady zneužití správního uvážení (§ 2 správního řádu), zásady legitimního očekávání (§ 2 odst. 3 správního řádu) či zásady materiální pravdy (§ 2 odst. 4 správního řádu).
- K dálšmu tvrzenému spáchání přestupku dle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona uvedl, že se jedná o skutečnost, která byla medializována, kdy redaktor nahlřl, vytvářel audiozáznam, rozhovor s jednou z externí spolupracujících partnerek, která spolupracovala se spotřebiteli žalobce na základě smlouvy o obchodním zastoupení a na základě této udlosti s n byla ukončena ihned spolupráce. Spolupracující partnerka jednala zcela na vlastní odpovědnost, kdy při svém jednání evidentně uváděla nesprávné a zavádějící informace, čímž poškodila nejen spotřebitele, ale i žalobce. S tvrzeným spácháním přestupku proto žalobce nesouhlasí a odmítá nést odpovědnost. Žalobce má fungující školící systém a nad pracovníky je prováděna potřebná školení. Žalobce tedy vynaložil a nadále vynaládá veškeré úsilí, které je možné požadovat, aby

Shodu s prvopisem potvrzuje: Marta Vyhnalová

4

11 A 189/2019

o dodávkách energií, přičemž výdaje na energie, patří k těm největším položkám v provozních výdajích běžné domácnosti.

- Žalovaný dále zdůraznil, že neexistují žádné důkazy o tom, že by si žalobce u spotřebitele ústně sjednal, že smlouva musí být měněna či zrušena pouze v písemné formě. Dle žalovaného by bylo při nejmenším nestandardní, pokud by zrovna takové ujednání bylo učiněno ústně. Ani skutečnost, že podomní prodejce nechá spotřebitele podepsat formulařovou smlouvu, nelze dle názoru žalovaného brát jako konkludentní ujednání o tom, že smlouva bude moci být měněna nebo rušena pouze písemně. Odkázal přítom na ustanovení § 564 občanského zákoníku. Zdůraznil existenci ustanovení § 1812 odst. 2 občanského zákoníku, podle kterého se nepřihlíží k ujednáním odchylicím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele. Právo spotřebitele odstoupit bez udání důvodu od smlouvy uzavřené mimo provozovnu prodávajícího je nepochybně ustanovením určeným k ochraně spotřebitele, přičemž zákon nepředepisuje formu, v jaké by mělo být odstoupení od smlouvy učiněno. I z odst. 44 preambule Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU vyplývá, že písemná forma odstoupení od smlouvy je pouze doporučována spotřebiteli z důvodu důkazního pro případ, že by mezi ním a prodávajícím vznikl spor o to, zda bylo od smlouvy platně odstoupeno, ovšem tato forma není obligatorní. Mezi možnostmi odstoupení je uveden i telefonní hovor. K námítce procesního pochybení uváděl žalovaný, že správní řízení bylo zahájeno domovním oznámením o zahájení správního řízení ze dne 20. 3. 2019 a toto oznámení vymezovalo všechny přestupky, ze kterých byl žalobce viněn. Rovněž byl žalobce poučen o svých procesních právech. Žalobce tedy byl seznámen se všemi přestupky, z nichž je viněn a žalovaný si není vědom pro uvedených procesních pochybení.
- K externím spolupracovníkům uvedl, že byli samostatně vypuštěni do terénu a jejich de facto jediný příjem od žalobce byly odměny za každé odběrné místo, na které se spotřebitelem uzavřeli smlouva o přihlášce, pokud od ní spotřebitel neodstoupil, přičemž měli mandát tyto smlouvy se spotřebiteli uzavírat přímo na místě v terénu. Riziko selhání jednotlivce je za této situace vysoké, a pokud se spotřebitel sám neozve, velmi těžko zpětně odhalitelné a jednání obchodního zástupce kontrolovatelné. Jedná se o riziko, které na sebe žalobce vzal dobrovolně, a bylo na něm, aby své spolupracovníky v terénu ohlídal. Pokud by byly akceptovány námítky žalobce, že za jednání externí pracovníce neodpovídal, byl by tím v podstatě popřen objektivní odpovědnost, neboť každý obchodní zástupce, dokonce i každý zaměstnanec vykonávající svou činnost pro zaměstnavatele z důvodu vlastního prospěchu, ať už v podobě mzdy, provize nebo jiné odměny. Žalovaný navíc nikdy neuváděl, že provize od žalobce byl jediný příjem externí obchodní zástupců. Zjišťování dalších příjmů externí zástupců byl by pro daný případ irrelevantní. Z tohoto důvodu také považoval žalovaný za nadbytečný výsledek této obchodní zástupců ohledně jejich pohytek k uvádění nepravdivých informací.
- K námítce nepřiměřenosti uložené pokuty zdůraznil žalovaný, že na základě podkladů zjistil, že na běžné provozní výdaje žalobce na straně jedné a příjmy na straně druhé se pohybují v řádech stovek tisíc až milionů. Byť tedy částka 900 tisíc je celkem vysoká suma, v poměru k částkám, s jakými běžně hospodář žalobce, se dle žalovaného nejedná o sumu, jejíž úhrada s přihlednutím k možnosti žádat o rozložení úhrady do pravidelných splátek by sama o sobě způsobila žalobci existenci poříže. Ve všech případech se jednalo o přestupky ohrožující, které byly způsobily negativně ovlivnit spotřebitelovo rozhodování (ať už z důvodu nedostatku informací nebo naopak z důvodu poskytnutí nepravdivých informací). Přirozeně nelze v rámci následků předmetných přestupků vyčíslet přesně majetkovou újmu, jako např. v nesprávného účtování, což ovšem jejich závaznost nedsnížuje.
- U jednání soudu před soudem setrvali účastníci na svých dosavadních stanoviscích. Zástupkyne žalobce oproti již vzneseným námítkám namítla možnost uplatnění sekundární odpovědnosti vůči zpracovateli podkladových materiálů i ve vztahu ke druhému vytýkanému přestupku,

Shodu s prvopisem potvrzuje: Marta Vyhnalová

- příčez vyřkala žalovanému, že měl pokutu rozdělit tak, aby bylo patrné, v jaké výši byla uložena pokuta za každý z přestupků.
12. Ze správního spisu předloženého žalovaným správním orgánem soud zjistil, že dne 26. 7. 2018 proběhla ze strany České obchodní inspekce kontrola u žalobce týkající se plnění povinností vyplývajících ze zákona o ochraně spotřebitele. V rámci této kontroly byly od žalobce vyžádány doklady a informace uvedené v úředním záznamu o provedení kontroly. Dne 27. 7. 2018 zaslala Česká obchodní inspekce, Inspektorát Středočeský a hl. m. Prahu žalobci oznámení o zahájení kontroly.
13. K zahájení řízení se vyjádřil žalobce dne 8. 8. 2018. Žalobce namítal obecně vymezení předmětu kontroly i to, že nebyl obeznámen s tím, co je mu kladeno za vinu. Oznámení o zahájení kontroly neobsahovalo právní důvod a účel, pro který jsou podklady a informace požadovány.
14. Dne 1. 11. 2018 byl žalobci doručen protokol o kontrole, když byl žalobce současně poučen o tom, že má právo podat proti kontrolnímu zjištění písemně a zdůvodněné námítky na lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu. Z protokolu o kontrole vyplynulo, že kontrolovaná osoba doložila kopie rámcových smluv o poskytování služeb a předmluvní informace uzavřené se spotřebiteli z obce Čermík (celkem 3 přihlášky) a obce Žatce (celkem 8 přihlášek). Uvedených 11 přihlášek bylo předloženo s tím, že k přihláškám zaslal žalobce i souhlas se zpracováním osobních údajů, předmluvní informace a plnou moc, které byly k uvedeným přihláškám k výběrovému řízení přiloženy. Kontrolovaná osoba sdělila, že dosud žádné výběrové řízení konáno nebylo, o výsledcích výběrového řízení informuje zákazníka vítězný dodavatel a uzavření dodávkové smlouvy je pro spotřebitele závazné. V protokolu o kontrole je uvedeno, že bylo zjištěno, že kontrolovaná osoba řádně neinformuje spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění ve smyslu ustanovení § 13 zákona č. 44/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, neboť „Předmluvní informace“ ke všem uvedeným smlouvám o poskytování služeb neobsahují údaje uvedené v ustanovení § 1811 odst. 2 občanského zákoníku, a to pod písmenem f) – údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech za její záruky a další podmínky pro uplatňování těchto smluv. Došlo tak k porušení § 13 zákona o ochraně spotřebitele.
15. Dne 20. 11. 2018 byl žalobci zaslán Dodatek k protokolu o kontrole, ve kterém je uvedeno, že v souvislosti s výkonem kontroly plnění povinností u žalobce bylo provedeno doložení kontroly s tím, že kontrolovaná osoba na internetových stránkách neinformuje spotřebitele o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. A došlo tak k porušení ustanovení § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
16. Dne 13. 12. 2018 byl žalobci zaslán další Dodatek k protokolu o kontrole, ve kterém bylo konstatováno, že v kontrolovaných smlouvách (přihláškách), předmluvních informacích, ani v žádných jiných dokumentech uzavřených mezi kontrolovanou společností a spotřebiteli nebyla nikde uvedena podstatná informace ve smyslu § 11a odst. 3 zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon, tedy informace o právu na odstoupení od smlouvy nebo ukončení závazku, tedy se dopustil klamavého opomenutí, což lze kvalifikovat jako porušení ustanovení § 5a odst. 3 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele.
17. Dne 19. 12. 2018 zaslal žalobce námítky proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole, resp. Dodatku č. 2 k protokolu o kontrole, ve kterém zejména namítal, že zákazník od smlouvy/přihlášky odstoupit samozřejmě může dle zákonného ustanovení ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smluvní dokumentace, a to písemně, dopisem či formulářem, který se zákazníkovi ponechává s ostatní smluvní dokumentací, a kterou má ČOI k dispozici. V dodatku vytýčené pochybení proto odmítá.
18. Podáním ze dne 22. 1. 2019 vyřídila Česká obchodní inspekce podané námítky tak, že je zamítá. Uvedla, že nerozporuje, že kontrolovaná rámcová smlouva (přihláška) obsahovala informaci

Shodu s prvopisem potvrzuje: Marta Vyhnalová

- o právu na odstoupení od této smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Neobsahovala však nikde podstatnou informaci ve smyslu § 11a odst. 3 energetický zákon. Spotřebitel má na tuto podstatnou informaci právo již před uzavřením smlouvy (přihlášky).
19. Dne 20. 3. 2019 byla žalobci doručeno oznámení o zahájení řízení pro podezření ze spáchání zde uvedených přestupků. Žalobce byl současně poučen o svých právech i o lhůtě kvádání rozhodnutí.
20. Dne 4. 4. 2019 požádal žalobce o nařízení ústního jednání, které se konalo dne 25. 4. 2019. Při jednání byl také proveden výslech svědka.
21. Dne 20. 5. 2019 byl žalobce upozorněn na to, že správní orgán shromáždil podklady potřebné pro rozhodnutí, a bylo mu sděleno, o jaké doklady byl správní spis doplněn.
22. Dne 20. 6. 2019 vydala Česká obchodní inspekce, Inspektorát Středočeský a hl. město Praha rozhodnutí, kterým byl žalobce uznán vinným
- z přestupku podle ustanovení § 24 odst. 7 písm. 1) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustil tím, že v přihlášce k výběrovému řízení (rámcová smlouva o poskytování služeb, dále jen „přihláška“) a předmluvních informacích číslo Přihlášky VMA50006196, číslo Přihlášky VMA50005587 a číslo Přihlášky VMA50005588 uzavřených se spotřebiteli dne 1. 6. 2018 v obci Čermík a v přihlášce k výběrovému řízení (rámcová smlouva o poskytování služeb, dále jen „přihláška“) a předmluvních informacích číslo Přihlášky VMA50009248, číslo Přihlášky VMA50010641, číslo Přihlášky VMA50009289, číslo Přihlášky VMA50009292, číslo Přihlášky VMA50009291, číslo Přihlášky VMA50010640, číslo Přihlášky VMA 50009290 a číslo Přihlášky VMA50009288 uzavřených se spotřebiteli dne 27. 6. 2018 v Žatci neuváděl údaje o právech vznikajících z vadného plnění a podmínky uplatňování těchto práv vztahující se k jim poskytnutým službám, tedy jako prodávající ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele neinformoval spotřebitele řádně o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, a tím neinformoval spotřebitele podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele,
 - z přestupku podle ustanovení § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustil tím, že v předmluvních informacích číslo Přihlášky VMA50006196, číslo Přihlášky VMA50005587 a číslo Přihlášky VMA50005588, které obdržel spotřebitelé spolu s přihláškou k výběrovému řízení (rámcová smlouva o poskytování služeb, dále jen „přihláška“), kterou uzavřel dne 1. 6. 2018 v obci Čermík, a v předmluvních informacích číslo Přihlášky VMA50009248, číslo Přihlášky VMA50010641, číslo Přihlášky VMA50009289, číslo Přihlášky VMA 50009292, číslo Přihlášky VMA50009291, číslo Přihlášky VMA 50010640, číslo Přihlášky VMA50009290 a číslo Přihlášky VMA50009288, které obdržel spotřebitelé spolu s přihláškou k výběrovému řízení /rámcová smlouva o poskytování služeb, (dále jen „přihláška“), kterou uzavřel dne 27. 6. 2018 v Žatci, a v předmluvních informacích číslo Přihlášky VMA....., které spotřebitel obdržel dne 17. 7. 2018 v Teplících, uváděl v bodě 5.ii. „Pro účely uplatnění svého práva na odstoupení od smlouvy je Závazek porovnat o svém odstoupení písemně informovat Poskytovatele na adresu jeho sídla, a to formou jednostranného právního jednání (např. doporučeným dopisem zasláním prostřednictvím provozovatele poštovních služeb)“, ačkoli pro vyloučení jiných možností uplatnění práva na odstoupení od smlouvy a odklizení spotřebitele pouze na určitý způsob (písemně) mu neuváděla obecně závazná právní úprava, tedy jako prodávající ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele poskytl spotřebiteli nepravdivé informace a jeho protiprávní jednání bylo způsobité odradit spotřebitele od výkonu práva na odstoupení od smlouvy, tedy mohlo vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, a tím porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik podle

Shodu s prvopisem potvrzuje: Marta Vyhnalová

Porušením těchto ustanovení se žalobce dopustil jednak přestupku dle §24 odst. 7 písm. l), podle kterého se prodávající dopustí přestupku tím, že neinformuje spotřebitele podle § 13, a také přestupků podle § 24 odst. 1 písm. a), dle kterého se výrobce, dovozece, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel dopustí přestupku tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik.

28. Přestupku podle § 24 odst. 7 písm. l) se dle žalovaného žalobce dopustil tím, že v přihlášce k výběrovému řízení (rámcová smlouva o poskytování služeb, dále jen „přihláška“) a předmluvních informacích uzavřených se spotřebiteli v uvedených případech neuváděl údaje o právech vznikajících z vadného plnění a podmínky uplatňování těchto práv skutečně uvedeny nebyly. Přitom nelze odhlédnout od toho, že spotřebitelé byli pouze v bodě 6. Předmluvních informací nazvaném *Údaje o právech vznikajících z vadného plnění ze smlouvy o dodávce elektrické energie a) nebo rovněž přímo informování o tom, že Návrhy z vadného plnění vyplývající ze smlouvy o dodávce elektrické energie rovněž přejímá uplatňuje zákazník přímo u dodavatele energie, a to podle podmínek stanovených jednotlivými dodavateli.* Takto uvedené údaje ale není možné považovat za informace, které se vztahují k žalobcem poskytovaným službám, když spotřebitelé neinformují v souladu s ustanovením § 13 zákona o ochraně spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde reklamaci může uplatnit. Tyto informace se týkají zcela jiného smluvního vztahu, než který byl uzavřen mezi žalobcem a spotřebitelem a nelze tedy považovat za důvodnou námitku žalobce dostatečnosti této textace stran možnosti uplatnění práva z vadného plnění. Žalobce totiž spotřebitelům nabízel službu, ve které se zavazoval spotřebiteli vybrat nového, v rámci kritérií nejvýhodnějšího dodavatele energií a uzavřít s ním jménem spotřebitele a na jeho účet smlouvu o dodávce energií, ale k této službě se uvedené informace vůbec nevztahovaly. Přitom lze souhlasit se žalovaným, že i v tomto smluvním vztahu mohl žalobce plnit vadně, avšak spotřebitel nebyl vůbec poučen o tom, jak by mohl vzniklé vady žalobci vytknout, ačkoli mohly nastat zcela zásadní situace, kdy by žalobce neplnil to, k čemu se uzavřením smlouvy zavázal, a tím by také své plnění mohl zatižít vadou. Například by třeba žalobce nemusel po určitou dobu vůbec plnit, nemusel by vybrat vhodného dodavatele, tedy dodavatele, který by odpovídal stanoveným kritériím nebo by mohl svou povinnost porušit tím, že by neoslovil dostatečné množství dodavatelů a nezajistil pro spotřebitele ekonomicky nejvýhodnější nabídku na dodávku energií, tak, jak se v Předmluvních informacích a v Přihlášce k výběrovému řízení zavázal.
30. Dle soudu není podstatné, že žalobce vybral pro oslovení spotřebitele smlouvu o poskytnutí bezplatné služby, u níž je, jak uvádí žalovaný, problematika práv z vadného plnění právně složitá. Soud má za to, že se v daném případě nejedná o typický bezplatný závazek, neboť služby, které jsou v rámci této smlouvy poskytnuty, mohou mít zcela zásadní dopad do sféry spotřebitele, a to přímo do jeho ekonomické sféry. Pokud totiž spotřebitel smlouvu (přihlášku) podepíše, zmocňuje tím žalobce, aby za něj vybral dodavatele energie, se kterým pak již žalobce bez dalšího jménem spotřebitele uzavře smlouvu o dodávce energií, což již spotřebitel nemá možnost nijak ovlivnit. Pokud by tedy žalobce svůj závazek, i když bezplatný, porušil, měl by být spotřebitel srozumitelným způsobem poučen o tom, jak se proti tomuto vadnému jednání bránit, případně by měl být poučen o tom, že se vadnému jednání žalobce bránit nemůže. Lze proto souhlasit se žalovaným, že i to by mohlo přispět k ochraně spotřebitele, neboť lze přepokládat, že průměrný spotřebitel by nepodepsal smlouvu, která pro něj může mít zásadní ekonomický dopad, a přitom by neměl možnost se bránit proti případnému vadnému plnění.

Shodu s prvopísem potvrzuje: Marta Vyhnalová

Shodu s prvopísem potvrzuje: Marta Vyhnalová

Emailová korespondence s odborníkem ERÚ

1. Existují veřejně dostupné dokumenty, které jsou k dispozici na ERÚ a jsou spojeny s tématem bakalářské práce?

Před rokem 2022 se regulace zprostředkovatelů neuplatňovala tak výrazně, protože vše fungovalo pod živnostenským zákonem s obecným postihem ze strany ČOI. Od roku 2022, s účinností zákona č. 362/2021 Sb., se situace mění, ačkoliv zásadní dokumenty jsou primárně text energetického zákona a jeho důvodová zpráva.

Významná část nové právní úpravy spočívá v registraci zprostředkovatelů s minimálními podmínkami.

2. Jsou k dispozici databáze řešených případů, více informací, dat na dané téma?

Zákonodárny proces a pozměňovací návrhy lze sledovat na stránkách poslanecké sněmovny. Komentáře k energetickému zákonu existují, ale nezahrnují aktuální novely. ERÚ teprve začíná s rozhodovací správní praxí, finální rozhodnutí a kontroly nejsou dosud dostupné. Tisková zpráva s některými daty se plánuje. Před rokem 2022 existují rozhodnutí České obchodní inspekce a související soudní rozsudky, které mohou být poskytnuty na vyžádání.

3. Jak vnímáte situaci v oblasti energetických zprostředkovatelů v letech 2019 až 2022?

S odvoláním na informace, které jsou zveřejněné na stránkách www.eru.cz nutno uvést, že důležitým krokem v této oblasti zavedení registrace energetických zprostředkovatelů, což příznivě omezilo fungování zprostředkovatelů s nedobrymi úmysly vydělávat proti zákonu a neeticky.

Daná problematika se začala více řešit v letech 2017-2018, kdy na českém trhu byl zřejmý nárůst podomního prodeje a současně se často vyskytovaly nečestné nabídky energií.

Zprostředkovatelé přicházeli se smlouvou, ve které obvykle byly opomíjeny klíčové detaily a byla nabízená jako bezplatná, nezávazná přihláška do aukce. Ve skutečnosti spotřebitele nutí ke změně dodavatele nebo zaplatit poplatek.

4. Kdo představil strategii boje proti taktice energetických podvodníků?

V roce 2018 Česká obchodní inspekce, Energetický regulační úřad a tehdejší ministr průmyslu a obchodu Tomáš Hüner na společné konferenci představili strategii boje proti taktice energetických podvodníků. Ministerstvo slíbilo, že dojde k rychlé změně energetického zákona i zákona o ochraně spotřebitele, jak je uvedeno na stránkách www.eru.cz.

5. Proč byla nutná změna energetického zákona?

Mezi roky 2018-2020 Ministerstvo průmyslu a obchodu mnohokrát navrhlo novelu energetického zákona, která však nikdy nebyla schválena. Dodavatelé energií požadovali regulaci odvětví v důsledku stále agresivnějších praktik, které používají podvodníci s energiemi. Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR s pomocí ERÚ organizuje samoregulaci tím, že připravuje prohlášení, v němž se spolehliví dodavatelé zavazují, že nebudou napomáhat a spolupracovat energetickým podvodníkům. (S odvoláním na stránky ERÚ).

6. Proč byly kontroly ČOI méně účinné vůči energetickým podvodníkům?

Kvůli neschválené novele ERÚ zahajuje preventivní kampaň, která je v podstatě jediným, účinným nástrojem na obranu před podvodnými energetickými zprostředkovateli. ČOI prováděla kontroly, díky tomu, že není zaměřená na energetický trh, tato problematika není ta hlavní u prováděných kontrol.

7. Kdy Poslanecká sněmovna schválila novelu energetického zákona a jaké změny tato novela přinesla?

14. září 2021 Poslanecká sněmovna po několika neúspěšných pokusech nakonec schválila novelu energetického zákona se změnami navrženými Senátem, která vstoupila v platnost v lednu roku 2022. Zatímco spotřebitelé mají více práv, dodavatelé energií, zejména zprostředkovatelé, kteří jsou pod kontrolou Energetického regulačního úřadu, mají více povinností.

8. Jaké jsou nové povinnosti zprostředkovatelů energií od ledna 2022?

Od 1. ledna 2022 je zprostředkování v energetice podnikatelskou činností uvedenou energetickým zákonem a má nová pravidla, která musí zprostředkovatelé dodržovat. ERÚ nyní přijímá registrace zprostředkovatelů. Aby zprostředkovatelé mohli pokračovat ve své činnosti i po skončení přechodného období, je nutná registrace. Pokud se zjistí závažné pochybení, může být zprostředkovatel vyškrtnut z rejstříku a po dobu tří let do něj nesmí znovu vstoupit. Téhož dne je také zveřejněn registr zprostředkovatelů, který se však začne plnit daty zprostředkovatelů až po jejich zápisu. Více podrobnějších informací je k dispozici na webových stránkách www.eru.cz.