

Pořadové číslo: 2/2011

Vydáno dne: 6. října 2011

Výkladové stanovisko Energetického regulačního úřadu

k postupu držitele licence při oznámení zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek zákazníkovi podle ustanovení § 11a odst. 3 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů

Právní předpis:

Zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Ustanovení právního předpisu: § 11a odst. 3 a 4 energetického zákona, § 4 a násl. a § 12 zákona o ochraně spotřebitele

Související právní předpisy:

Příloha I odst. 1 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/72/ES o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou

Příloha I odst. 1 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/73/ES o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem

I. Účel výkladového stanoviska

Energetický regulační úřad jako správní orgán s působností výkonu regulace v energetických odvětvích a výkonu dozoru nad dodržováním povinností stanovených zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, vydává podle ustanovení § 17e odst. 1 písm. d) energetického zákona výkladové stanovisko k ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona.

Energetický zákon v ustanovení § 11a odst. 3 upravuje právo zákazníka na odstoupení od smlouvy uzavřené s dodavatelem elektřiny nebo plynu v případě, že dodavatel zvýší cenu dodávky elektřiny nebo plynu nebo změni jiné smluvní podmínky dodávky elektřiny nebo plynu. Ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona v této souvislosti dále stanoví, že pokud dodavatel zákazníkovi zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změnu jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu oznámí, má toto oznámení držitele licence význam pro délku lhůty, ve které je zákazník bez uvedení důvodu oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy, to však pouze v případě, že dodavatel elektřiny nebo plynu v souladu s ustanovením § 11a odst. 3 energetického zákona oznámil zákazníkovi zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu nejpozději 30 dnů předem dnem jejich účinnosti a současně poučil zákazníka o jeho právu na odstoupení od uzavřené

smlouvy. Energetický zákon tedy stanoví lhůtu pro oznámení zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změny jiných smluvních podmínek, zatímco obsah tohoto oznámení a způsob, resp. forma oznámení zákonem výslovně stanovena není.

Ustanovení § 11a odst. 3 a 4 energetického zákona je národní transpozicí ustanovení přílohy I odst. 1 písm. b) směrnice 2009/72/ES, podle kterého jsou poskytovatelé služeb povinni svým zákazníkům přímo, včas, transparentně a srozumitelně oznamovat každé zvýšení poplatků ve vhodnou dobu, nejpozději jedno běžné zúčtovací období poté, co zvýšení nabude účinku. Členské státy jsou současně povinny zajistit, aby zákazníci mohli svobodně odstoupovat od smluv, pokud nesouhlasí s novými podmínkami, které jim oznámil jejich poskytovatel služeb v elektroenergetice. Obdobné ustanovení vyplývá z přílohy I směrnice 2009/73/ES.

Energetický regulační úřad tímto výkladovým stanoviskem informuje o přístupu, který bude zohledňovat ve své rozhodovací činnosti, bude-li se předmět sporu týkat aplikace ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona, a rovněž při výkonu dozoru nad dodržováním vybraných povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), zejména pokud jde o zákaz uplatňování nekalých obchodních praktik ze strany dodavatele elektřiny nebo plynu, zákaz diskriminace spotřebitele a dodržování některých povinností v oblasti informování o cenách¹⁾).

II. Obsah oznámení

Podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona platí, že zvýší-li dodavatel elektřiny či plynu cenu za dodávku elektřiny nebo plynu nebo změní-li jiné smluvní podmínky, je zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek. To však neplatí v případě, kdy dodavatel elektřiny či plynu oznámí zákazníkovi zvýšení ceny nebo změnu jiných smluvních podmínek nejpozději 30 dnů přede dnem jejich účinnosti a současně zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od smlouvy²⁾).

Ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona tedy nestanoví explicitně obsah oznámení dodavatele elektřiny nebo plynu o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu. Podle Energetického regulačního úřadu je zřejmé, že jedná-li se o zvýšení ceny či změnu jiných smluvních podmínek, jedná se tak o změnu obsahu smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a zákazníkem (byť v některých případech na základě jednostranného úkonu dodavatele). Proto tedy i informace poskytovaná dodavatelem zákazníkovi podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona musí z hlediska obsahového zahrnovat konkrétní identifikaci změny smluvně ujednané ceny dodávky elektřiny či plynu nebo změny jiných smluvních ujednání a rovněž vymezení účinnosti zvýšení ceny elektřiny nebo plynu nebo změny jiných smluvních podmínek. Zákazník tedy musí být prostřednictvím oznámení o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změny jiných smluvních podmínek elektřiny nebo plynu informován o konkrétním navýšení konkrétní složky celkové ceny za dodávku elektřiny nebo plynu, resp. o konkrétní změně jiných smluvních podmínek, a to natolik jednoznačně a srozumitelně, aby byl schopen na základě těchto informací posoudit dopad navýšení ceny či změny jiných smluvních podmínek na existující smluvní vztah a učinit kvalifikované a svobodné rozhodnutí o tom, zda setrvá ve stávajícím smluvním vztahu s dodavatelem

¹⁾ § 12 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

²⁾ V takovém případě je zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy nejpozději 10 dnů přede dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.

elektřiny či plynu nebo zda využije práva na odstoupení od smlouvy v zákonem stanovených lhůtách a zvolí vhodnější nabídku od jiného dodavatele elektřiny nebo plynu.

Současně s poskytnutím informace o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu je dodavatel podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona povinen poskytnout zákazníkovi poučení o jeho právu na odstoupení od smlouvy. Je tedy nezbytné, aby informace o právu na odstoupení od smlouvy byla poskytnuta zákazníkovi ve stejném časovém okamžiku, kdy je informován o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu. Pozdější informování zákazníka o právu na odstoupení od smlouvy nebo nesplnění této podmínky má za následek vznik práva na odstoupení od smlouvy až ve lhůtě 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.

Energetický regulační úřad tedy s ohledem na výše uvedené nebude považovat za dostačující takový postup dodavatele elektřiny nebo plynu, kterým by oznamoval zákazníkovi např. pouze záměr zvýšit cenu či změnit jiné smluvní podmínky, aniž by zákazníka srozumitelně a úplně informoval o konkrétních změnách ve výši ceny za dodávku elektřiny nebo plynu, resp. jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu.

V souvislosti se zákazem užívání nekalých obchodních praktik ve smyslu ustanovení § 4 a násl. zákona o ochraně spotřebitele Energetický regulační úřad dále upozorňuje, že dodavatel elektřiny nebo plynu má rovněž povinnost poskytovat zákazníkům, kteří jsou spotřebiteli ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele³⁾, veškeré informace, které jsou pro rozhodování zákazníka podstatné, a jejichž neposkytnutí lze považovat za porušení odborné péče podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, které je způsobilé podstatně ovlivnit rozhodování zákazníka. Dodavatel elektřiny nebo plynu je v souvislosti s oznámením povinen jednat vůči zákazníkovi s takovou úrovní zvláštních dovedností a péče, kterou lze od dodavatele ve vztahu k zákazníkovi rozumně očekávat, a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti činnosti dodavatele, a umožnit zákazníkovi, aby na základě zřetelných a jednoznačných informací o veškerých podmínkách souvisejících s dodávkou elektřiny nebo plynu uskutečnil svobodnou, informovanou a účelnou volbu. Pro posouzení nekalosti bude Energetický regulační úřad vycházet mj. z kritéria průměrného spotřebitele⁴⁾.

V případě, že dodavatel elektřiny nebo plynu oznamuje zvýšení ceny za dodávku elektřiny nebo plynu, musí rovněž postupovat v souladu s ustanovení § 12 zákona o ochraně spotřebitele tak, aby se zákazník mohl na základě poskytnuté informace svobodně rozhodnout předem, zda službu poskytovanou dodavatelem zvolí, resp. setrvá ve smluvním vztahu se stávajícím dodavatelem nebo smluvní vztah odstoupením ukončí.

III. Způsob provedení oznámení

Ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona neupravuje způsob, resp. formu oznámení dodavatele elektřiny nebo plynu zákazníkovi o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu.

Podle Energetického regulačního úřadu musí být oznámení v zákonem stanoveném rozsahu natolik adresné a individuálně určené, aby neuniklo pozornosti zákazníka a zákazník tak byl přímo informován o tom, že dodavatel elektřiny nebo plynu zvýší cenu nebo změní

³⁾ § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁾ Např. rozsudek NS sp.zn. 32 Odo 229/2006.

jiné podmínky uzavřené smlouvy. Pouze v takovém případě, tj. je-li zákazník přímo a adresně informován, může se svobodně rozhodnout, zda setrvává ve smluvním vztahu se stávajícím dodavatelem, či naopak využije nabídku jiného dodavatele elektřiny nebo plynu, která více vyhovuje potřebám i možnostem zákazníka, a uplatní své právo na odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona.

Přestože je ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona přímo aplikovatelné a nevyžaduje jakoukoli podrobnější smluvní úpravu, je v konkrétních případech možné přihlídnout i k zavedené smluvní praxi poskytování informací mezi smluvními stranami, samozřejmě za podmínky, že taková smluvní úprava nesměřuje k omezení nebo vyloučení adresného a individuálně určeného způsobu předávání informací mezi stranami smlouvy. Stejně tak není zřejmě apriori vyloučeno, aby dodavatel elektřiny či plynu dal zákazníkům možnost výběru způsobu, kterým chtějí být o změnách cen elektřiny nebo plynu nebo změnách jiných smluvních podmínek informováni s tím, že případná změna tohoto způsobu bude záležet na vůli zákazníka a nebude spojena s žádnými dodatečnými nároky ze strany dodavatele.

Má-li být zákazníkovi adresně a přímo poskytnuta informace o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky elektřiny nebo plynu a stejně tak informace o jeho právu na odstoupení od smlouvy, je třeba považovat za plně vyhovujícím ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona ty způsoby poskytnutí informace, které předpokládají individuální a ověřitelné doručení zákazníkovi.

Kritéria adresnosti a individuálnosti oznámení zákazníkovi tak splňuje například doručení informace v zákonem stanoveném rozsahu prostřednictvím doporučené poštovní zásilky, emailové zprávy s nastavenou funkcí potvrzení doručení, popř. přečtení zasláné zprávy, nebo zaslání informace prostřednictvím datové schránky zákazníka, má-li zákazník datovou schránku zřízenou⁵⁾.

V úvahu připadají dále takové způsoby oznámení, kdy by konkrétní identifikace změny smluvně ujednané ceny dodávky elektřiny či plynu nebo změny jiných smluvních ujednání a rovněž vymezení účinnosti zvýšení ceny elektřiny nebo plynu nebo změny jiných smluvních podmínek byla zákazníkovi předána prostřednictvím např. osobní elektronické schránky na portále dodavatele elektřiny či plynu, pokud si ji zákazník zřídil, přičemž zákazníkovi by byla zároveň poskytnuta informace o uložení takového oznámení a jeho obsahu např. prostřednictvím elektronicky zasláné upomínky, prostřednictvím SMS zprávy atd. Rovněž jsou možné další způsoby adresného doručení informace zákazníkovi.

Jako nedostatečný a jsoící v rozporu s ustanovením § 11a odst. 3 energetického zákona bude Energetický regulační úřad naopak považovat takové postupy dodavatele elektřiny nebo plynu, které povedou nebo mohou vést k tomu, že se zákazník vůbec nedozví o tom, že dodavatel hodlá sjednané ceny elektřiny či plynu zvýšit, případně změnit jiné smluvní podmínky dodávky elektřiny nebo plynu.

Typicky se bude jednat o případy, kdy by dodavatel oznamoval zvýšení ceny elektřiny či plynu nebo změny jiných smluvních podmínek výhradně a pouze způsobem umožňujícím dálkový přístup (tedy prostřednictvím svých webových stránek) nebo prostřednictvím sdělení v tisku, a to třeba i lokálního charakteru. Prostřednictvím internetu nebo tisku doposud objektivně nelze adresně doručit oznámení o zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změně jiných smluvních podmínek dodávky všem dotčeným zákazníkům dodavatele.

⁵⁾ § 18a zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění zákona č. 190/2009 Sb. V těchto případech je dokument doručen okamžikem, kdy jeho převzetí potvrdí odesílateli adresát prostřednictvím své datové schránky.

Dále se bude jednat o případy, kdy by dodavatel elektřiny nebo plynu oznamoval zvýšení ceny dodávky elektřiny nebo plynu nebo změnu jiných smluvních podmínek uveřejněním takové informace v obchodním místě dodavatele, např. v zákaznickém centru obchodníka, neboť tímto způsobem rovněž nelze doručit informaci o zvýšení cen nebo změně smluvních podmínek do sféry vlivu konkrétního zákazníka.

Výše uvedené postupy dodavatelů elektřiny či plynu lze považovat za vstřícný krok vůči zákazníkům, samy o sobě však neznamenají naplnění zákonné podmínky stanovené v ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona ani zákonné povinnosti dodavatele jako poskytovatele služby podle ustanovení § 12 zákona o ochraně spotřebitele⁶⁾.

IV. Závěr

Energetický regulační úřad doporučuje držitelům licence na obchod s elektřinou, obchod s plynem, výrobu elektřiny nebo výrobu plynu postupovat v souladu s tímto výkladovým stanoviskem.

Energetický regulační úřad postupuje podle tohoto výkladového stanoviska ode dne jeho vyhlášení.

⁶⁾ Např. viz rozsudek NSS sp.zn. 3 As 16/2007 – 57.