

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ze zprostředkování energetických aukcí

(část I)

JUDr. Bc. Svatava Veverková,
advokátní koncipientka v KROUPAHELÁN,
šéfredaktorka a prezidentka Právo21, doktorandka na PrF MUNI



Příspěvek se bude věnovat mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze zprostředkování energetických aukcí. Spotřebitelům je distanční formou nebo v rámci podomního prodeje nabízeno bezplatné vysoutěžení výhodnějšího dodavatele. Spor nastává, když spotřebitel odmítá uzavřít smlouvu s dodavatelem nebo smlouvu s dodavatelem zruší. V takovém případě je sankcionován dodavatelem nebo zprostředkovatelem za maření dodávek energií smluvní pokutou. V rámci smluvního vztahu zde vystupuje zprostředkovatel energií, dodavatel a spotřebitel. Subjektem mimosoudního řešení sporů v oblasti energetiky je Energetický regulační úřad, ten ovšem nemá působnost v případě řešení sporů se zprostředkovatelem energetických aukcí. Příspěvek si klade za cíl odpovědět na otázku, který subjekt je příslušný k řešení sporů a jaké jsou mechanismy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Dále vytyčit problematické aspekty daného modelu a navrhnout řešení.

I. Uvedení do problému¹

Česká republika se od roku 2014² potýká s neférovými praktikami v podobě zprostředkovávání tzv. energetických aukcí. Podnikatelé oslovují formou podomního prodeje nebo telefonicky spotřebitele s nabídkou bezplatného vysoutěžení výhodnějšího dodavatele energií.

Zprostředkovatel energetických aukcí uzavře smlouvu o poskytování služeb³ se spotřebitelem. Jde

o tzv. nepojmenovanou smlouvu dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“ nebo „obč. zák.“). Na základě této smlouvy se zprostředkovatel zavazuje provést výběrové řízení za účelem obstarání nového dodavatele elektřiny či plynu, který poskytne spotřebiteli cenově srovnatelnou nebo výhodnější nabídku v porovnání s jeho stávajícím dodavatelem. Spotřebitel se v přihlášce zavazuje smlouvu s vítězným dodavatelem uzavřít. Může tak učinit buď sám, nebo prostřednictvím zprostředkovatele, kterému za tímto účelem udělí plnou moc.

Právní problém nastává ve chvíli, kdy se spotřebitel rozhodne smlouvu s vítězným dodavatelem neuzařít nebo ji ukončit. Zprostředkovatel nebo dodavatel v takovém případě naučtuje spotřebiteli smluvní pokutu za „maření dodávek energií.“

Na praktiky zprostředkovatelů energetických aukcí lze nahlížet jako na neférové až protiprávní zejména z následujících důvodů:

¹ Předložený článek vychází z konferenčního příspěvku publikovaného ve sborníku Cofola 2020. Srov. VEVRKOVÁ, Svatava. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ze smluv uzavřených při zprostředkovávání energetických aukcí. In Michal Janovec, Jakub Pohl, Marika Zahradníčková, Jan Malý, Josef Šíp, Jan Ferfecký. Cofola 2020. Masarykova univerzita, 2020. s. 315–345. ISBN 978-80-210-9670-7. Dostupné z: <https://www.law.muni.cz/sborniky/cofola/2020/cofola2020.pdf>

² Z roku 2014 pochází první stížnosti na tzv. energetické šmejdny, kteří se zavazují k bezplatnému vysoutěžení nejlevnějšího dodavatele energií formou aukce. Údaj vychází z interní evidence poradenské činnosti největší české spotřebitelské organizace dTest, o.p.s., kde autorka článku působila jako vedoucí právní poradny. Veřejně podané stížnosti na zprostředkovatele energetických aukcí je možné dohledat například na portálu VašeStížnosti.cz (www.vasestiznosti.cz), který spravuje dTest.

³ Smlouvy bývají nazývány různě, např. Smlouva o zajištění slevy na dodávkách energií u Actio Energia s. r. o., Přihláška k výběrovému řízení u Centrální výběrová řízení a. s., Přihláška o zajištění

slevy na dodávkách energií u České aukční energetické s.r.o., Objednávka o zajištění výhodných objednávek dodávek energií u Česká srovnávací, s.r.o. či Přihláška k výběrovému řízení/aukci pro domácnosti u Energetické aukce s.r.o.

- K nabízení služeb dochází výhradně formou podomního prodeje⁴ nebo prostřednictvím telefonu. Zprostředkovatel využívá momentu překvapení spotřebitele, na kterého činí zpravidla nátlak v podobě časové omezenosti nabídky. Některé zprostředkovatele neodrazuje ani zákaz podomního prodeje v obci.⁵
- Zprostředkovatelé se mnohdy vydávají za zaměstnance státních institucí, obce nebo původního dodavatele a uvádí tím spotřebitele v omyl. Záměrně zastírají pravý důvod návštěvy.⁶
- Zprostředkovatelé energetických aukcí cílí svoji nabídku na seniory, tedy skupinu tzv. zvlášť zranitelných spotřebitelů.⁷ Informace jim ale v rozporu s povinností v § 1811 odst. 1 obč. zák. neposkytuje jasným a srozumitelným způsobem tak, aby jim mohl porozumět tzv. průměrný spotřebitel, tedy průměrný člen skupiny seniorů, na které se praktika zaměřuje. Jako příklad můžeme uvést, že zprostředkovatel své služby označuje jako bezplatné. Navzdory tomu on nebo dodavatel naučtuje spotřebiteli smluvní pokutu, pokud se rozhodne smlouvu o dodávkách energií neuzavřít nebo ji ukončit.⁸ O smluvní pokutě informuje zprostředkovatel ve smlouvě drobným písmem, které je pro seniory často špatně čitelné. Nezdědka bývá smluvní pokuta obsažena pod nadpisem, kde by průměrný spotřebitel nemohl sankci očekávat.⁹ Na spotřebitele je navíc zpravidla činně nátlak, aby smlouvu podepsal co nejdříve. I když dle mého názoru můžeme dospět k závěru, že je ujednání o smluvní pokutě relativně neplatné,¹⁰ nic to nebrání podnikatelům v jejím vymáhání.

⁴ Podomní prodej je „druhem prodeje zboží či poskytování služeb, jehož cílem je uzavření smlouvy mimo obchodní prostory podnikatele za současné fyzické přítomnosti spotřebitele i podnikatele.“ Viz VEVERKOVÁ, Svatava. Ochrana spotřebitele při podomním prodeji. *Rekondifikace a praxe*. 2016, roč. 4, č. 7–8, s. 2.

⁵ Jen stěží můžeme dovodit neplatnost smlouvy pouze proto, že byla uzavřena v rozporu s veřejným právem (viz § 1 odst. 1 občanského zákoníku. Porušení veřejnoprávního předpisu proto může znamenat pro společnost menší finanční riziko, než jaký má profit z uzavřených smluv.

⁶ Viz Desatero obrany před šmejdou v energetice [online]. Energetický regulační úřad [cit. 24. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.uru.cz/-/desatero-obrany-pred-smejdy-v-energetice>

⁷ Srov. čl. 5 odst. 3 SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004.

⁸ Pro ilustraci můžeme uvést ujednání o smluvní pokutě u společnosti ENVONA s.r.o. Ta uvádí smluvní pokutu pod nadpisem Platnost přihlášky, odstoupení, výpověď: „Přístupitel se zavazuje, že svým jednáním nebude nijak mařit plnění této Přihlášky. Za toto porušení a/nebo maření plnění této Přihlášky je Poskytovatel oprávněn uložit Přístupiteli smluvní pokutu ve výši 3 000 Kč, splatnou do 14 dnů od porušení a/nebo maření plnění této Přihlášky a dále je poskytovatel oprávněn Přihlášku předčasně ukončit (výpověď) za jednorázový poplatek ve výši 3 000 Kč, zahrnující mj. administrativní náklady Poskytovatele.“

⁹ Například společnost ENVONA s.r.o. uvádí smluvní pokutu pod nadpisem Platnost přihlášky, odstoupení, výpověď. Společnost Centrální výběrová řízení a.s. pod nadpisem Platnost přihlášky nebo PLATFORM ENERGY s.r.o. pod nadpisem Garance bezplatné přihlášky.

¹⁰ K platnosti smluvní pokuty viz VEVERKOVÁ, Svatava. Smluvní pokuta ve smlouvách uzavřených se spotřebiteli mimo obchodní prostory. In Markéta Selucká, Michal Janoušek, Jiří Valdhans. DNY PRÁVA 2019 – DAYS OF LAW. Část VIII. – Zajištění

- Spotřebitelé se setkávají rovněž s tím, že zprostředkovatelé energetických aukcí označují smlouvu za nezávaznou, aby vzbudili jejich důvěru a motivovali je k podpisu. Již stará římská zásada ale praví, *pacta sunt servanda*. Neboli smlouvy se mají dodržovat. Tato zásada je obsažena v § 3 odst. 2 písm. d) obč. zák., který říká, že „smlouvy mají být splněny.“ Smlouvou projevují strany vůli zřídít mezi sebou závazek (§ 1724 odst. 1 obč. zák.). Ze závazku má věřitel vůči dlužníku právo na určité plnění jako na pohledávku a dlužník má povinnost toto právo splněním dluhu uspokojit (§ 1721 obč. zák.). Smlouva tudíž v rozporu s tvrzením podnikatelů závaznou je.
- Zprostředkovatelská smlouva obsahuje povinnost zprostředkovatele zajistit výhodnější dodávky energií, která bývá velmi neurčitě formulována jako „optimalizace dodávek energií.“ Výhodnost přitom nebývá definována. Je otázkou, zda můžeme za výhodnější smlouvu považovat tu, u které spotřebitel ušetří peníze v řádech jednotek korun, pokud zároveň poskytuje např. nedostatečný klientský servis.
- Lze mít pochybnosti o objektivitě provedené soutěže dodavatelů energií. Spotřebitel má dle smlouvy uzavřené se zprostředkovatelem energetických aukcí povinnost uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávek energií s vítězem aukce, kterého dopředu nezná a nemůže být ani seznámen s jeho obchodními a cenovými podmínkami. Spotřebitelé nevědí, kteří dodavatelé budou osloveni, ani neznají proces soutěže.
- Někteří zprostředkovatelé uzavírají smlouvu s vysoutěženým dodavatelem na základě plné moci jménem spotřebitele. Tento postup je problematický ze dvou důvodů. Jednak se spotřebitelé o existenci smlouvy dozví často až po zahájení faktické dodávky energií. To může trvat i více než rok, pokud nový dodavatel čeká na řádné ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem. Ne vždy podnikatelé zašlou spotřebiteli smlouvu o dodávkách energií bez zbytečného odkladu po jejím uzavření. Někdy ji dokonce nezašlou vůbec. Jednak smlouva o dodávkách energií většinou výslovně deklaruje, že ji strany uzavřely v obchodních prostorách dodavatele. Cílem takového ustanovení je zbavit spotřebitele práva bez sankce odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření podle § 1829 an. obč. zák. nebo ji vypovědět do 15 dnů po zahájení dodávek energií podle § 11a odst. 3 energetického zákona.¹¹ Ačkoliv mám za to, že by na smlouvu mělo být i v takovém případě nahlíženo jako na smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory a spotřebitel by měl mít právo na její ukončení bez jakékoliv sankce,¹² zprostředkovatelé ani dodavatelé nechťejí toto právo akceptovat a účtují spotřebiteli smluvní pokutu.

dluhu. Brno: Masarykova univerzita, 2020. s. 92–103. Dostupné z: <http://www.dnyprava.cz/dokumenty/54327>

¹¹ Zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), dále jako „energetický zákon.“

¹² K důvodům více viz VEVERKOVÁ, Svatava. Odstoupení od smlouvy uzavřené se zprostředkovatelem energií. In Matěj Dobeš, Lukáš Hadamčík, Markéta Selucká, Nelly Springinsfeldová, Štěpán Richter, Michal Janovec (eds.). COFOLA 2019. Část I. Jednostranná právní jednání. 1. vyd. Brno: Masarykova

Odkazují se na výslovné ujednání, že strany uzavřely smlouvu „v obchodních prostorách.“⁴

Ačkoliv Evropská unie apeluje na státy, aby zajistily vysokou úroveň ochrany spotřebitele,¹³ dosud nebyla přijata právní úprava, která by tyto neférové praktiky eliminovala. Dne 30. 3. 2020 vláda předložila Poslanecké sněmovně návrh zákona, kterým se mění energetický zákon.¹⁴ Návrh má upravit některá opatření na ochranu spotřebitele a zákazníka, která reagují na nekalé obchodní praktiky některých dodavatelů energie.¹⁵ Dosud ale nebyl schválen.¹⁶ Kromě toho mohou spotřebitelé od 1. 2. 2016 využít specifický režim mimosoudního řešení sporů, který má zvýšení ochrany spotřebitele napomoci.

Příspěvek se bude zabývat mimosoudním řešením sporů ze smluv uzavřených při zprostředkování energetických aukcí. Tedy ze:

- smlouvy o zprostředkování energetické aukce uzavřené se zprostředkovatelem, a
- ze smlouvy o sdružených službách dodávky energií uzavřené s dodavatelem.

Cílem příspěvku bude odpovědět na otázku, který subjekt je příslušný k řešení sporů a jaké jsou mechanismy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Dále vytyčit problematické aspekty daného modelu a navrhnout řešení.

II. Obecně k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je metodou řešení sporů mezi spotřebitelem a podnikateli bez zapojení soudů. Typicky si pod ním můžeme představit negociaci, conciliaci nebo mediaci podle zákona o mediaci.¹⁷ V minulosti bylo možné řešit spory ze smluv uzavřených se spotřebitelem rovněž v rozhodčím řízení, což bylo následně zakázáno z důvodu zneužívání v ne prospěch spotřebitelů.¹⁸

univerzita, 2019. s. 120–135. ISBN 978-80-210-9388-1. Dostupné z: <https://www.law.muni.cz/dokumenty/49675>

¹³ V čl. 169 odst. 1 a v čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „Smlouva o fungování EU“) se stanoví, že Unie přispívá k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 Smlouvy o fungování EU. Článek 38 Listiny základních práv Evropské unie stanoví, že v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.

¹⁴ Návrh zákona, kterým se mění 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. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, jako sněmovní tisk 799/0. Dostupný z: https://www.psp.cz/sqw/historie_sqw?T=799&O=8 Více viz také zde: Novela energetického zákona: Stop energetickým šmejdům [online]. Energetický regulační úřad [cit. 24. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.eru.cz/-/novela-energetickeho-zakona-stop-energetickým-smejdům>

¹⁵ Viz důvodová zpráva ke sněmovnímu tisku 799/0, s. 43. Dostupná z: https://www.psp.cz/sqw/tisky_sqw?O=8&T=799

¹⁶ Informace je aktuální ke dni 4. 5. 2021.

¹⁷ Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a změně některých zákonů.

¹⁸ Řešení sporů v rozhodčím řízení podléhalo kritice kvůli finanční náročnosti pro spotřebitele, nepřiměřeným ujednáním ve spotřebitelských smlouvách a nekalým obchodním praktikám. Z toho důvodu s účinností od 1. 12. 2016 není možné spory ze smluv uzavřených se spotřebitelem řešit formou rozhodčího řízení na

Zákon o ochraně spotřebitele¹⁹ umožňuje spotřebitelům s účinností od 1. 2. 2016 využít nad rámec výše uvedeného ještě specifický režim pro mimosoudní řešení sporů.²⁰ Novela č. 378/2015 do zákona o ochraně spotřebitele včlenila část třetí Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (§20d až § 20m) a část čtvrtou Postup České obchodní inspekce a pověřeného subjektu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (§ 20n až § 20y).

Spotřebitelé²¹ mají podle zák. och. spot. právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Výjimkami jsou smlouvy uzavřené v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků. Dalšími výjimkami jsou smlouvy uzavřené v oblasti služeb obecného zájmu nehošpodařské povahy a v oblasti veřejného poskytování dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.²²

V České republice do účinnosti novely 378/2015 neexistoval ucelený systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Na jedné straně spory řešily neformálně *sponte sua* některé spotřebitelské organizace.²³ Na straně druhé existovaly mechanismy formálního mimosoudního řízení pro oblast finančních služeb (finanční arbitr), energetiky (Energetický regulační úřad) a dále elektronických komunikací a poštovních služeb (Český telekomunikační úřad). Využívalo se rovněž rozhodčího řízení a mediace.

Nově § 20e zák. och. spot. vyjmenovává taxativně subjekty mimosoudního řešení sporů, kterými jsou:

- a) Finanční arbitr pro oblast finančních služeb;
- b) Český telekomunikační úřad pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb;
- c) Energetický regulační úřad pro oblast elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství (dále jako „ERÚ“);
- d) Česká obchodní inspekce (dále jako „ČOI“) v případech, kdy není dána působnost výše jmenovaných orgánů.

Zákon o ochraně spotřebitele dále umožňuje, aby Ministerstvo průmyslu a obchodu pověřilo mimosoudním řešením spotřebitelských sporů další subjekt. Takto pověřenými subjekty jsou Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., které řeší spory v oblastech, kde není dána působnost finančního arbitra, Českého telekomunikačního úřadu nebo Energetického regulačního úřadu. Dále Česká advokátní komora pro oblast sporů mezi advokátem a spotřebitelem vyplývající ze smlouvy

základě zákona č. 258/2016 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o spotřebitelském úvěru.

¹⁹ Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „zák. och. spot.“).

²⁰ Bylo tak učiněno zákonem č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony (dále také jako „zákon 378/2015“).

²¹ Spotřebitelem je podle § 2 odst. 1 písm. a) zák. och. spot. fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

²² Výjimky viz § 20d zák. och. spot.

²³ Například jde o stížnostní službu VašeStížnosti.cz spravovanou spotřebitelskou organizací dTest, o.p.s.

o poskytování právních služeb. Jako poslední Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú., pro oblast pojištění v případech, u nichž není daná působnost finančního arbitra.

Z výše uvedeného vyplývá, že nově byla do zák. och. spot. zavedena možnost řešit spory mimosoudní cestou před Českou obchodní inspekcí a dalšími subjekty pověřenými Ministerstvem průmyslu a obchodu. Spotřebitelům nadále zůstala možnost využít i jiných způsobů mimosoudního řešení sporů jako negociaci nebo mediaci. Pro úplnost je třeba dodat, že zahájením mimosoudního řešení sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

Důvodová zpráva k zák. och. spot. uvádí, že účelem specifického režimu mimosoudního řešení sporů bylo vytvoření jednotného a transparentního systému řešení spotřebitelských sporů v rámci celé Evropské unie. Cílem je „usnadnit spotřebitelům cestu k vymáhání jejich práv, neboť složitá a finančně náročná soudní řízení s jejich nejistým výsledkem (zejména v případech tzv. bagatelních sporů) spotřebitele odrazují.“²⁴

Národní právní úprava novelou 378/2015 Sb. do zák. och. spot. transponovala směrnici 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů²⁵ a dále adaptovala nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line.²⁶ Hlavním smyslem směrnice je „zajištění přístupu k jednoduchým, efektivním, rychlým a levným způsobům řešení vnitrostátních i přeshraničních sporů, které se vyskytnou v souvislosti s kupními smlouvami nebo se smlouvami o poskytování služeb.“²⁷ Směrnice 2013/11/EU se nepoužije na všechny spory týkající se spotřebitelů, ale pouze na postupy, které splňují následující kumulativní podmínky: návrh musel podat spotřebitel; postup řešení sporu musí být nezávislý, nestranný, transparentní, efektivní, rychlý a spravedlivý a musí být svěřen subjektu alternativního řešení sporů.²⁸

Na rozdíl od směrnice, která hovoří o alternativním řešení sporů (*Alternative Dispute Resolution*, zkráceně ADR), český zákonodárce používá pojem mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Holá uvádí, že „alternativní řešení sporů je obecně chápáno jako mimosoudní řešení sporů. Nejčastěji je pojímáno jako alternativa

k soudním postupům a je definováno více méně tím, čím se od nich liší.“ V pojetí „alternativnosti“ však není dle Holé terminologická shoda. Alternativu obecně chápe jako možnost volby mezi dvěma či více vzájemně se vylučujícími možnostmi (z lat. *alter* – jeden ze dvou).²⁹ Horáček pojem alternativní chápe jako neautoritativní, čistě smírné řešení, z čehož dovozuje, že proces v ČR není postaven na skutečné alternativnosti, ale na cestě mimosoudního řešení odlišného od civilního řízení soudního.³⁰ Obecně můžeme uzavřít, že mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a alternativním řešením spotřebitelských sporů je pro účely článku myšleno totéž.

Mimosoudní postupy řešení sporů se mohou lišit v jednotlivých členských státech Evropské unie. Můžeme je rozdělit do tří skupin. Zaprvé jde o postupy, při nichž se subjekty mimosoudního řešení sporů snaží sblížit dotyčné strany sporu s cílem usnadnit smírné řešení. Zadruhé při postupech subjekty mimosoudního řešení sporů mohou navrhnout řešení. Zatřetí tyto subjekty řešení nařizují. Může jít rovněž o kombinaci výše uvedeného.³¹

III. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ze smluv uzavřených při zprostředkování energetických aukcí

Při zprostředkování energetických aukcí můžeme definovat tyto smluvní strany: spotřebitel, zprostředkovatel a dodavatel. Zprostředkovatel nejprve uzavírá smlouvu se spotřebitelem. Následně spotřebitel uzavírá smlouvu s vysoutěženým dodavatelem nebo tak na základě plné moci činí sám zprostředkovatel. Zaprvé zde vznikají spory mezi spotřebitelem a dodavatelem energetických aukcí, zadruhé mezi spotřebitelem a zprostředkovatelem. K jejich řešení jsou oprávněny odlišné subjekty.

Subjektem mimosoudního řešení sporů v oblasti energetiky je dle § 20e zák. och. spot. Energetický regulační úřad. ERÚ naopak není příslušný k rozhodování sporů ze smluv, jejichž předmětem není poskytování služby dodávky elektřiny, plynu nebo tepelné energie. Jde především o smlouvy, jejichž předmětem je koupe věcí nebo poskytování jiné služby mimo energetiku. Takovou smlouvou je i smlouva o zprostředkování výběru jiného dodavatele energií. ERÚ tudíž bude řešit spory s dodavatelem energií, ale nikoliv se zprostředkovateli energetických aukcí. Spory se zprostředkovateli řeší Česká obchodní inspekce.³²

3.1 Pravidla řešení sporů

Česká obchodní inspekce má dle § 20e zák. och. spot. postavení obecného subjektu ADR na rozdíl od Energetického regulačního úřadu, který je subjektem specializovaným pro oblast sporů z dodávek elektřiny, plynu, tepelné energie nebo jejich distribuce. Obecný subjekt řeší spory, když není dána působnost jiného specializo-

²⁴ Důvodová zpráva k zákonu č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. Sněmovní tisk 445/0, část č. 1/16 [online] (dále jen „důvodová zpráva“). Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky [cit. 24. 4. 2020], s. 34. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=7&CT=445&CT1=0>

²⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), (dále jen „směrnice 2013/11/EU“). Čl. 25 odst. 1 směrnice 2013/11/EU členským státům uložil v zájmu zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů a dále v zájmu zajištění jednotných podmínek na celoevropském spotřebitelském trhu povinnost její implementace do 9. 7. 2015. V České republice byla směrnice implementována zákonem č. 378/2015 až s účinností k 28. 12. 2015. Tedy téměř s půlročním zpožděním.

²⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

²⁷ Viz bod 4 odůvodnění směrnice 2013/11/EU.

²⁸ Bod 40 rozsudku SDEU ve věci C-75/16.

²⁹ Viz HOLÁ, Lenka. K pojmu conciliace v řešení spotřebitelských sporů. *Obchodněprávní revue*. 2017, roč. 9, č. 2, s. 47–50.

³⁰ Viz HORÁČEK, Tomáš. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v ČR. *Soukromé právo*. 2017, roč. 5, č. 7–8, s. 5.

³¹ Bod 21 odůvodnění směrnice 2013/11/EU.

³² Případně subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (ke dni sepsání příspěvku připadá do úvahy Sdružení českých spotřebitelů).

vaného subjektu, tedy ERÚ, Českého telekomunikačního úřadu nebo finančního arbitra.

Příslušnost ČOI řešit spotřebitelské spory upravuje část čtvrtá zák. och. spot. (§ 20n an.) a Pravidla pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů ADR (dále také jako „Pravidla“).³³ Příslušnost ERÚ rozhodovat spotřebitelské spory upravuje § 17 odst. 7 písm. e) energetického zákona. Podle § 17 odst. 7 písm. e) bodu 1 a 2 téhož rozhoduje ERÚ na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti:

1. spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, a dále
2. o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

Jde o kompetenční pravidlo. Nejvyšší správní³⁴ soud uvádí, že „zákonodárce při jeho formulaci evidentně vycházel z tradičního dělení návrhů na návrhy na plnění a návrhy na určení. Bod 1. se vztahuje ke sporům, ve kterých zákazník (spotřebitel) tvrdí, že dodavatel (držitel licence) je povinen splnit nějakou povinnost, neboť mu tato povinnost vyplývá ze smlouvy, tj. zákazník podává návrh na plnění. Výsledkem řízení je rozhodnutí ukládající povinnost (nebo o zamítnutí návrhu), které může být exekučním titulem. Bod 2. se týká sporů, jejichž předmětem je určení, zda určitý právní vztah existuje či neexistuje a odkdy. Výsledné rozhodnutí v tomto případě neukládá povinnost, ale deklaruje vznik, trvání nebo zánik právního vztahu mezi zákazníkem (spotřebitelem) a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie.“ Stanovení výše uvedených pravomocí správního orgánu rozhodovat o soukromoprávních sporech je nutné chápat jako výjimku z pravidla, dle kterého pravomoc rozhodovat soukromoprávní spory náleží obecným soudům. Nejvyšší správní soud upozorňuje na to, že je výjimky nutné vykládat restriktivně.³⁵ ERÚ může např. určit, zda právní vztah mezi spotřebitelem a dodavatelem zanikl a kdy se tak stalo, pokud spotřebitel od smlouvy s dodavatelem odstoupil či smlouvu vypověděl, ale dodavatel následky tohoto právního jednání spotřebitele neakceptuje. ERÚ však nemůže rozhodnout dle rozsudku Nejvyššího správního soudu č. j. 9 As 97/2019 – 53, zda existuje povinnost spotřebitele zaplatit smluvní pokutu či deaktivční poplatek v souvislosti s odstoupením od smlouvy nebo její výpovědi.

³³ Zákon o ochraně spotřebitele je poměrně stručný v tom, jakým způsobem má Česká obchodní inspekce spor vést. Ve smyslu § 20x zák. och. spot. proto ČOI vydala opatření UŘ ČOI č. 4/2016/VP/O ze dne 27. 1. 2016, kterým se stanoví pravidla pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR). Pravidla jsou dostupná zde: <https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2017/08/2017-08-15-pravidla-adr.pdf>

³⁴ Viz rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 4. 2021, č. j. 9 As 97/2019 – 53.

³⁵ Viz rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 4. 2021, č. j. 9 As 97/2019 – 53, a dále usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 13. 4. 2010, č. j. Konf 108/2009 – 11, usnesení ze dne 14. 7. 2015, č. j. Konf 26/2014 – 18, usnesení ze dne 4. 12. 2017, č. j. Konf 13/2016 – 20.

V řízení před ČOI jsou strany vedeny na základě zák. och. spot. a Pravidel k urovnání sporu nezávislým prostředníkem, který je nápomocen radou a názorem. ČOI vystupuje dle důvodové zprávy k zákonu 378/2015 jako conciliátor. Zákonodárce dospěl k závěru, že „na základě posouzení požadavků směrnice, efektivity řízení a minimalizace nákladů stran sporu i veřejných rozpočtů se jako nejefektivnější metoda k dosažení požadovaného výsledku jeví u obecného subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů conciliace.“³⁶ ČOI může v rámci řízení formulovat vlastní právní názor k předmětu sporu a vydat nezávazné stanovisko ve věci. Výsledkem řízení před ČOI je v ideálním případě uzavření soukromoprávní dohody o způsobu řešení sporu. Taková dohoda není přímo vykonatelná. ERÚ vede řízení podle správního řádu.³⁷ Jeho výsledkem je rozhodnutí ve věci, které je okamžikem právní moci závazné pro účastníky spotřebitelského sporu. Pravomocné rozhodnutí ve věci je vykonatelné, pokud není účastníky řízení dobrovolně splněno. Kromě toho spotřebitelům zůstává možnost obracet se na ERÚ nikoliv jako na správní orgán, ale jako na conciliátora, který může obdobně jako ČOI pouze směřovat strany k uzavření smíru, tedy nevydává závazné vykonatelné rozhodnutí. Tento způsob nebude v textu dále rozebírán, neboť nemá formalizovanou podobu a jde spíše o poradenství ze strany ERÚ a snahu o vedení stran ke smíru.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporů může spotřebitel předložit ČOI v jazyce českém, slovenském a anglickém. Ve stejných jazycích může být vedeno i řízení, které je zpravidla písemné. ČOI může se souhlasem stran sporu naříditi i ústní jednání, je-li to k dosažení účelu řízení vhodné. Před ERÚ mohou být návrhy na zahájení správního řízení podány pouze v češtině nebo slovenštině. Řízení může být vedeno v českém jazyce a písemnou formou, popřípadě v jazyce slovenském.

Návrh na zahájení řízení u ČOI se zpravidla podává na formuláři vydaném oddělením ADR, přístupným na inspektorátech ČOI a webových stránkách ČOI. V případě, že spotřebitel návrh na zahájení řízení podá jinou formou, může jej oddělení ADR vyzvat k vyplnění tohoto formuláře. Formulář a vzorový návrh je možné najít na internetových stránkách ČOI.³⁸ Sporné řízení před ERÚ zahajuje spotřebitel návrhem, který musí obsahovat náležitosti stanovené v § 37 a § 45 správního řádu. Náležitosti návrhu a vzorové návrhy mohou spotřebitelé dohledat na webových stránkách ERÚ.³⁹

Návrh na zahájení řízení u ČOI musí obsahovat identifikační údaje stran sporu; úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností; označení, čeho se navrhovatel domáhá; datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé; prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rám-

³⁶ Viz důvodová zpráva s. 56–57.

³⁷ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“).

³⁸ Viz Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)[online]. Česká obchodní inspekce [cit. 24. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

³⁹ Dále Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů [online]. Energetický regulační úřad [cit. 24. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.eru.cz/cs/-/mimosoudni-reseni-sporu>

ci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; datum a podpis navrhovatele. Obdobně z podání na ERÚ musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Spotřebitel musí jednoznačně uvést, co navrhuje, respektive co žádá nebo čeho se domáhá (tzv. petit). Pokud by návrh směřoval k rozhodnutí sporu podle § 17 odst. 7 písm. e) bod 2 energetického zákona, což lze u sporů tohoto typu předpokládat, potom musí spotřebitel naformulovat požadavek tak, aby o něm mohl ERÚ ve smyslu citovaného ustanovení rozhodnout.⁴⁰ Spotřebitel uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. Dále musí být v podání podpis spotřebitele a označení Energetického regulačního úřadu.⁴¹

ČOI návrh, který neobsahuje předepsané náležitosti, odmítne, pokud je spotřebitel do 15 dnů od vyzvání nedoplní. ČOI návrh odmítne také tehdy, pokud spor nenáleží do její věcné působnosti; ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle zákona; navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty nebo je návrh zjevně bezdůvodný. Nemá-li návrh na zahájení řízení u ERÚ předepsané náležitosti nebo trpí-li jinými vadami, pomůže ERÚ spotřebiteli nedostatky odstranit na místě nebo jej vyzve k jejich odstranění, poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu a poučí jej o následcích neodstranění nedostatků v této lhůtě. Následkem by bylo zastavení řízení podle § 66 odst. 1 písm. c) správního řádu.

Podání návrhu na zahájení spotřebitelského sporu nepodléhá ani u ČOI, ani u ERÚ zaplacení poplatku. Řízení může vždy zahájit pouze spotřebitel, který nemusí být zastoupen advokátem. Stejně tak není nezbytná fyzická přítomnost stran pro vedení sporu. Spotřebitel je povinen označit důkazy na podporu svých tvrzení. Svou účast ve spotřebitelském sporu může ukončit zpětvzetím návrhu.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u ČOI musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvláště složitých sporů může být lhůta prodloužena, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Lhůta pro vydání rozhodnutí u ERÚ činí 90 dnů, ve zvláště složitých případech 120 dnů.

Zatímco v řízení u ČOI si každý účastník nese své náklady sám, ERÚ může rozhodnout o přiznání náhrady nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva účastníkovi, který měl ve věci plný úspěch, proti účastníkovi, který ve věci úspěch neměl. Měl-li účastník ve věci úspěch jen částečný, může ERÚ náhradu nákladů poměrně rozdělit, popřípadě rozhodnout, že žádný z účastníků nemá na náhradu nákladů právo. I když měl účastník ve věci úspěch jen částečný, může mu ERÚ přiznat plnou náhradu nákladů řízení, pokud měl neúspěch v poměrně nepatrné části nebo

pokud záviselo rozhodnutí o výši plnění na znaleckém posudku nebo na úvaze správního orgánu.

Opravný prostředek v řízení před ČOI není možný. Naopak proti rozhodnutí ERÚ může strana podat rozklad, o kterém rozhoduje Rada ERÚ. Rozhodnutí do doby rozhodnutí o rozkladu není pravomocné a vykonatelné.

Základní informace o řízení před ČOI a ERÚ jsou spotřebitelům dostupné z internetových stránek subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.⁴² Dále na stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu, které zpracovává rovněž přehlednou tabulku se základními informacemi k řízení u jednotlivých subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.⁴³ Všechny subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ze všech států Evropské unie jsou uveřejněny také na stránkách Evropské komise.⁴⁴

3.2 Statistické údaje

Na ČOI se spotřebitelé obrátili v letech 2017, 2018, 2019 a 2020 postupně s 9, 123, 209⁴⁵ a 225 návrhy na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti zprostředkování energetických aukcí. Z toho bylo každý rok 6, 40, 134 a 145 návrhů vyřešeno dohodou spotřebitele s podnikatelem. Marným uplynutím doby skončilo postupně 1, 40, 36 a 12 sporů. Jiným způsobem (zpětvzetím nebo odmítnutím) bylo ukončeno v daném časovém období 2, 43, 39 a 67 sporů. Z toho ke dni odevzdání příspěvku probíhá ještě 1 spor.⁴⁶ Oddělení ADR obdrželo v letech 2017, 2018, 2019 a 2020 celkem 3394, 3582, 3504 a 3740 návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského

⁴² Viz Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)[online]. Česká obchodní inspekce [cit. 24. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/> Dále Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů [online]. Energetický regulační úřad [cit. 24. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.eru.cz/cs/-/mimosoudni-reseni-sporu>

⁴³ Viz Seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [online]. Ministerstvo průmyslu a obchodu [cit. 24. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebiteleskych-sporu---245423/>

⁴⁴ Seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z České republiky i všech ostatních států EU je dostupný zde: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=CS>.

⁴⁵ Mírně odlišné statistiky byly prezentovány na semináři Energetického regulačního úřadu pod záštitou poslanců Patrika Nacheřa a Mariana Jurečky s názvem Novela energetického zákona: Stop energetickým šmejdům, který se konal dne 20. 2. 2020 v 15:00 hod. v budově Poslanecké sněmovny. Dle nich bylo na ČOI za rok 2019 podáno 270 návrhů na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti zprostředkování energetických aukcí. Z toho bylo 138 vyřešeno dohodou, tj. 51 % návrhů. Celkem 46 návrhů bylo odmítnuto, 47 ukončeno marným uplynutím lhůty, 35 vzali navrhovatelé zpět. Důvodem v rozdílnosti statistik může být fakt, že není možné statistiky generovat automaticky, ale postupně dle jednotlivých společností, přičemž může dojít k opomenutí některé z nich nebo k dalším problémům.

⁴⁶ Statistické údaje prezentovala za ADR ČOI Lucie Klabačková na workshopu Právnické fakulty Masarykovy univerzity pořádaném Markétou Seluckou a Svatavou Veverkovou s názvem Ochrana spotřebitele u smluv uzavřených při zprostředkování energetických aukcí, který se konal dne 4. 12. 2020 od 8 hod. online prostřednictvím MS Teams. Statistické údaje následně oddělení ADR ČOI aktualizovalo na dobu trvání celého roku 2020 pro potřeby článku.

⁴⁰ Tedy například: „Právní vztah s předmětem dodávky XY mezi spotřebitelem XY a dodavatelem XY, založený smlouvou (specifikovat názvem, číslem aj.), na základě (specifikovat určité právní jednání nebo skutečnost) vznikl (popř. nevznikl), trvá (či zanikl), popř. též požadovat určení okamžiku, ke kterému se tak stalo.“

⁴¹ Viz § 37 a § 45 správního řádu.

sporu.⁴⁷ Spory ze zprostředkování energetických aukcí tvořily v každém roce cca 0,3 %, 3,4 %, 6 % a 6 % celkového nápadu.

spotřebitele ke konání, které by neučinil, pokud by správné a úplné informace měl. ČOI zjistila také porušení zákazu užívání agresivních obchodních praktik.

	2017	2018	2019	2020
Celkový počet všech návrhů na zahájení mimosoudního řešení sporu	3394	3582	3504	3740
Celkový počet sporů ze zprostředkování energetických aukcí	9	123	209	225
Ukončeno dohodou stran	6	40	134	145
Ukončeno uplynutím doby	1	40	36	12
Jiný způsob ukončení (zpětvzetí, odmítnutí)	2	43	39	67
Probíhá	x	x	x	1

Česká obchodní inspekce je nejen orgánem mimosoudního řešení sporů, ale také dozorovým orgánem. V průběhu roku 2018 ČOI zaznamenala negativní jevy ve vývoji trhu s energiemi. Operativně proto zařadila do kontrolní činnosti mimořádnou celostátní kontrolní akci s cílem zmapovat a prověřit dodržování obecně závazných právních předpisů při nabídce služeb zprostředkovávání smlouvy o dodávce energií. V těchto kontrolních akcích pokračovala i následující roky, kdy je zařadila do plánu dozoru nad trhem. ČOI provedla v roce:

- 2018 18 kontrol zaměřených na zprostředkovatele energetických aukcí, z tohoto došlo v 15 případech (83,33 %) k porušení právních předpisů,⁴⁸
- 2019 52 kontrol zaměřených na zprostředkovatele energetických aukcí, z tohoto došlo v 49 případech (94,23 %) k porušení právních předpisů,⁴⁹
- 2020 39 kontrol zaměřených na zprostředkovatele energetických aukcí, z tohoto došlo v 34 případech (87,2 %) k porušení právních předpisů.⁵⁰

Porušení se nejčastěji týkala užívání nekalých obchodních praktik (klamavé konání či opomenutí), kdy zprostředkovatel poskytl spotřebiteli nepravdivou, neúplnou či nejednoznačnou informaci o sjednáváném produktu nebo naopak některé podstatné informace opomenul a spotřebitel s nimi nebyl obeznámen. To ve svém důsledku mohlo a v řadě případů i vedlo

Zprostředkovatelé dále neinformovali řádně o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (reklamace) spolu s údaji o tom, kde reklamaci uplatnit a rovněž o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Vyskytly se i případy, kdy prodávající při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu neposkytli spotřebitelům informace týkající se zejména názvu nebo jména a adresy prodávajícího, případně informace, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb reklamaci uplatnit.

K dozorové činnosti ČOI je třeba ještě doplnit, že veřejný ochránce práv vydal dne 12. 5. 2020 zprávu o šetření z vlastní iniciativy ve věci postupu ČOI při postihování nekalých obchodních praktik zprostředkovatelů.⁵¹ Z jeho závěru vyplývá, že Ústřední inspektorát ČOI pochybil, když s ohledem na závažnost kontrolní akce nevyužil své možnosti inspektoráty metodicky vést a usměrňovat, aby zjistil, že jimi prováděný dohled nad zprostředkovateli bude efektivní. Důsledkem je, že jednotlivé inspektoráty ČOI postupují při prověřování podnětů a formulaci kontrolních zjištění rozdílně, rozhodují o postihovaných skutcích zprostředkovatelů a vyšší ukládané sankce nejednotně a nepředvídatelně. Současně efektivně nevedou společná řízení o činech zprostředkovatelů, v důsledku čehož je nejsou schopni rychle projednat a postihnout.

V roce 2018 a 2019 Energetický regulační úřad přijal 1109 a 2822 podání, která se týkala zprostředkovatelů energetických aukcí, problémů s energetickými poradci a obecně zprostředkovatelských smluv. Za podání se pro účely statistiky myslí i dotazy obecné povahy nebo neodůvodněné

⁴⁷ Celkový počet návrhů na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu vychází z výročních zpráv ČOI za roky 2017, 2018, 2019 a 2020. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/vyrocní-zpravy/vyrocní-zpravy-o-cinnosti-coi/>

⁴⁸ Viz Česká obchodní inspekce. 2018 VÝROČNÍ ZPRÁVA ČOI [online]. Praha, 2019, s. 27 [cit. 6. 5. 2021]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2019/04/web_COI_vyrocní_zprava_2018-2.pdf

⁴⁹ Viz Česká obchodní inspekce. 2019 VÝROČNÍ ZPRÁVA ČOI [online]. Praha, 2020, s. 35 [cit. 6. 5. 2021]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2020/03/COI_2020_WEB.pdf

⁵⁰ Viz Česká obchodní inspekce. 2020 VÝROČNÍ ZPRÁVA ČOI [online]. Praha, 2021, s. 33 [cit. 6. 5. 2021]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2021/04/COI_V%3C%3B-Dro%C4%8Dn%C3%AD_zpr%C3%A1va_2020_web.pdf

⁵¹ Zpráva o šetření z vlastní iniciativy ve věci postupu České obchodní inspekce při postihování nekalých obchodních praktik zprostředkovatelů ze dne 12. 5. 2020, sp. zn.: 362/2019/VOP/TČN, č. j.: KVOP-18071/2020. Dostupné z: <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8554>

stížnosti. Skutečný podíl zprostředkovatelů na počtu podání přitom může být dle vyjádření ERÚ ještě vyšší, řadu problémů spojených se zprostředkováním energetických aukcí eviduje v jiných skupinách jako například pod Změnou a zjištěním

dodavatele. Celkově ERÚ obdržel za rok 2018 13 489 a za rok 2019 14 263 podání, problémy spojené se zprostředkováním energetických aukcí tvořily 8, 22 % v roce 2018 a 19,8 %.⁵²

pokračování v příštím čísle

⁵² Statistické údaje byly prezentovány na semináři Energetického regulačního úřadu pod záštitou poslanců Ing. Patrika Nachera a Ing. Mariana Jurečky s názvem Novela energetického zákona: Stop energetickým šmejdům, který se konal dne 20. 2. 2020 v 15:00 hod. v budově Poslanecké sněmovny. Informace jsou uvedeny také zde: <https://www.eru.cz/-/novela-energetického-zakona-stop-energetickym-smejdum>. Statistické údaje za ERÚ

byly dále prezentovány Zdeňkem Zdvihalem na workshopu Právnické fakulty Masarykovy univerzity pořádaném Markétou Seluckou a Svatavou Veverkovou s názvem Ochrana spotřebitele u smluv uzavřených při zprostředkování energetických aukcí, který se konal dne 4. 12. 2020 od 8 hod. online prostřednictvím MS Teams.