



## Zpráva o šetření Energetického regulačního úřadu ve věci vyřizování podání pana A.

---

Pan A. (dále také „stěžovatel“) nesouhlasí s tím, jak oddělení ochrany spotřebitele Energetického regulačního úřadu (dále také „oddělení ERÚ“) naložilo s jeho podnětem z prosince 2020 a následnou stížností z ledna 2021, které činil jménem svého otce B. (dále také „otec stěžovatele“). Podnětem upozorňoval na **postup společnosti C.** (dále také „nový dodavatel“), která neakceptovala výpověď otce stěžovatele, a od 5. ledna 2021 zahájila dodávky plynu do jeho odběrného místa. Současně upozorňoval na postup **společnosti D., s. r. o.** (dále také „původní dodavatel“), neboť jej ujišťovala, že novější smlouva nahrazuje předchozí a bude mít přednost. Namítá, že ERÚ se jeho podnětem dostatečně nezabýval a nápravy se nedomohl ani stížností.

### A. Shrnutí závěrů

- (1) **Energetický regulační úřad pochybil, když neshledal, že e-mailové podání ze dne 30. prosince 2020 obsahuje skutečnosti v jeho dohledové působnosti. V důsledku tohoto pochybení pak podání neposoudil jako podnět, příléhavě na ně nereagoval a rovněž nesprávně vyřídil stížnost.**
- (2) **Současně jsem shledal obecné nedostatky v činnosti oddělení ochrany spotřebitele Energetického regulačního úřadu, neboť nemá transparentně a předvídatelně nastaven systém pro hodnocení, prověřování a vyřizování podání (dotazů), jež nejsou podnětem dle § 42 správního řádu. V důsledku chybnějšího nastavení se spotřebitel nedozví, jaké jsou možnosti oddělení ochrany spotřebitele ERÚ a jak ten postupuje při řešení těchto podání.**

### B. Skutková zjištění

Z kopie spisové dokumentace a vyjádření ERÚ<sup>1</sup> jsem zjistil, že dne 30. 12. 2020 se stěžovatel obrátil na ERÚ a upozorňoval na postupy nového dodavatele, s nímž novou smlouvu o sdružených službách dodávky plynu (dále také „smlouva“) jménem jeho otce sjednal v roce 2019 zprostředkovatel, společnost E., a. s. (dále také „zprostředkovatel“). Ten dle názoru stěžovatele nesprávně postupoval, neboť odmítl akceptovat jím podanou výpověď z listopadu 2020 dle § 11a odst. 3 energetického zákona.<sup>2</sup> Upozorňoval rovněž na postup původního dodavatele, s nímž uzavřel novou smlouvu v létě 2020, neboť byl jím ujišťován, že novější smlouva nahrazuje předchozí a bude mít přednost. Podání stěžovatel učinil prostřednictvím kontaktního formuláře ERÚ na jeho webových stránkách,<sup>3</sup> kde v kolonce *Oblast energetiky, které se dotaz týká*, zaškrtl plyn, neboť se jednalo o problém s dodavatelem plynu.

---

1 Viz vyjádření vedoucí oddělení ochrany spotřebitele ERÚ JUDr. Jany Štenclové ze dne 5. května 2021, č. j. 03362-2/2021-ERÚ.

2 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.

3 Viz jeho webové stránky <https://www.eru.cz/kontaktni-formular>.



Poté v období od 4. do 8. ledna 2020 probíhala ve věci e-mailová komunikace stěžovatele s pověřeným pracovníkem oddělení ochrany spotřebitele ERÚ Mgr. Stanislavem Loutchanem (dále také „pracovník ERÚ“)<sup>4</sup> a také komunikace tohoto pracovníka s novým dodavatelem. Na podání reagoval pracovník ERÚ dne 12. ledna 2020<sup>5</sup> s tím, že v postupu nového dodavatele nezjistil žádné porušení povinností vyplývajících z právních předpisů, a vysvětlil mu zároveň i důvody.<sup>6</sup> Současně však v reakci uvedl, že osobně nevyklučuje, že určité pochybení lze připsat i původnímu dodavateli, neboť ten nejdříve akceptoval ukončení smlouvy a pak otce stěžovatele zřejmě kontaktoval v rámci tzv. retenční činnosti a měl si být vědom, že zprostředkovatelé zásadně uzavírají nové smlouvy v prostorách obvyklých k podnikání, aby spotřebitel neměl možnost smlouvy bez sankce dle energetického zákona ukončit. Stěžovateli pracovník ERÚ doporučil zaměřit se na smlouvu uzavřenou se zprostředkovatelem s tím, že dohled nad jejich postupy vykonává Česká obchodní inspekce. Závěrem stěžovatele pracovník oddělení ERÚ informoval o nemožnosti ERÚ rozhodovat o smluvních sankcích udělených dodavatelem spotřebiteli za předčasné ukončení smlouvy.

S vyřízením se stěžovatel zcela neztotožnil a obrátil se na pracovníka ERÚ připomínkami,<sup>7</sup> na které tento reagoval dne 25. 1. 2021.<sup>8</sup> V reakci se pracovník ERÚ vyjádřil k jeho výhradám. Zopakoval, že se pochybení mohl dopustit původní dodavatel, neboť se změnou dodavatele souhlasil a neodmítl požadavek nového dodavatele na ukončení smlouvy. Dále se vyjádřil k jednání zprostředkovatele a informoval stěžovatele o oprávněních oddělení ERÚ s důrazem, že jejich snahou je řešit spory pokusem o smír s tím, že nemůže o případech, jež nespádají do jeho kompetencí, rozhodovat. Vysvětlil stěžovateli činnost společnosti F., a. s. S tímto vyřízením ale stěžovatel nesouhlasí a je toho názoru, že ERÚ jeho podnět a následnou stížnost nesprávně vyhodnotil.

## C. Právní hodnocení

### C.1 Oprávnění a možnosti ERÚ při řešení spotřebitelských návrhů a podnětů

ERÚ je dohledovým orgánem v oblasti plynárenství. V rámci své dohledové činnosti může prověřit, zda držitelé licence (dodavatel, distributor) dodržují stanovené veřejnoprávní povinnosti, které primárně upravuje energetický zákon,<sup>9</sup> k němu prováděcí vyhlášky,<sup>10</sup>

---

4 Stěžovateli bylo potvrzeno přijetí jeho e-mailu, byl požádán o upřesnění věci (zejména o číslo odběrného místa), byl informován o tom, že ve věci byl požádán nový dodavatel o vyjádření k jeho věci. Dále mu v e-mailové komunikaci pracovník ERÚ sděloval názor na předloženou věc, zejména s ohledem na § 11a odst. 3 energetického zákona a záležitost ohledně informací původního dodavatele o účincích nově uzavřené smlouvy s ním v roce 2020.

5 Č. j. 00211-4/2021-ERU.

6 Poukázal mj. na to, že smlouvy za otce stěžovatele podepsal zprostředkovatel, kterého k tomu zplnomocnil v sídle nového dodavatele, což byl důvod, proč ten neakceptoval výpověď smlouvy učiněnou dle § 11a odst. 3 energetického zákona.

7 Upozorňoval, že se v případě otce nejednalo o tzv. retenční nabídku, žádal pracovníka ERÚ o závazné stanovisko ERÚ k jeho věci, neboť v poučení v předchozí reakci bylo uvedeno, že jde jen o informativní stanovisko, a dále dovysvětlil případ otce.

8 Č. j. 00211-6/2021-ERU.

9 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.

10 Např. vyhláška č. 349/2015 Sb., o Pravidlech trhu s plynem, ve znění pozdějších předpisů (dále také „vyhláška o Pravidlech trhu s plynem“).



ale jež jsou zakotveny rovněž v zákoně o ochraně spotřebitele.<sup>11</sup> K tomu využívá vlastních poznatků či podnětů od veřejnosti.

ERÚ tedy dohlíží mj. nad tím, **zda držitelé licence dodržují své veřejnoprávní povinnosti dle energického zákona**. Mezi takové veřejnoprávní povinnosti dodavatelů patří např. povinnost při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny uvádět pravdivé a úplné informace a na žádost Energetického regulačního úřadu předložit údaje a podklady sloužící k jejich ověření.<sup>12</sup>

**Další veřejnoprávní povinnosti** dodavatelů jakožto prodávajících, na jejichž dodržování dohlíží ERÚ,<sup>13</sup> je, že nesmí při nabízení zboží/služeb užit tzv. **nekalé obchodní praktiky**.<sup>14</sup> Obchodní praktikou je způsob chování prodávajícího ve všech fázích závazkového vztahu.<sup>15</sup> Obecně lze za nekalou obchodní praktiku, jejíž užití je zakázáno, považovat jednání podnikatele, jehož podstatou je jeho snaha negativně ovlivnit ekonomické chování spotřebitele – jeho rozhodování o obchodní transakci.<sup>16</sup> Nekalost je spatřována v jednání, které je v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určeno nebo který je jejím působení vystaven, ve vztahu k výrobku či službě. K posouzení, zda jde o nekalou obchodní praktiku, slouží test nekalosti, neboť ne každé jednání podnikatele je možné považovat za nekalé. Nekalými obchodními praktikami jsou za každých okolností jednání uvedená v příloze č. 1 a 2 zákona o ochraně spotřebitele a v § 5, 5a zákona o ochraně spotřebitele.<sup>17</sup> U nich není třeba test nekalosti dělat, neboť jsou nekalé bez dalšího.<sup>18</sup> Není-li možné jednání podnikatele podřadit pod takto vymezené nekalé obchodní praktiky, je třeba provést test nekalosti.<sup>19</sup>

Zákon o ochraně spotřebitele tedy zakotvuje rámec právní ochrany spotřebitelů jakožto smluvních stran závazkových vztahů, kterým je zapotřebí poskytnout vyšší míru ochrany oproti druhé smluvní straně – podnikatelům/prodávajícím či dodavatelům zboží a služeb. Ochrana je tímto zákonem poskytována mj. před klamavými obchodními praktikami, spočívajícími především v uvedení nepravdivých informací, či pravdivých informací, které

---

11 Podle § 23 odst. 11 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, provádí ERÚ na úseku podnikání v energetických odvětvích dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 6, 12 a 14 a přímo použitelným předpisem Evropské unie upravujícím neoprávněné zeměpisné blokování.

12 Viz § 30 odst. 2 písm. n) a § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona.

Srov. rozsudek Krajského soudu v Brně ze dne 28. ledna 2021, č. j. 30 A 41/2019-82; dostupný na [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).

13 Podle § 18 odst. 1 energetického zákona.

14 Podle § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele.

Srov. rozsudek Krajského soudu v Brně ze dne 26. října 2020, č. j. 30 A 187/2018-73; dostupný na [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).

15 Srov. rozsudky Nejvyššího správního soudu ze dnů 25. 11. 2019, č. j. 5 As 162/2019-43, či 12. 12. 2019, č. j. 8 As 255/2016-87, bod 23 a 25; dostupné na [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).

16 Za rozhodování o obchodní transakci je třeba považovat všechny možné činnosti, které spotřebitelé vykonávají v souvislosti s nabídkou výrobků či služeb; srov. např. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014-52; dostupný na [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).

17 V příloze č. 2 jsou taxativně vymezeny agresivní obchodní praktiky, v příloze č. 1 jsou vymezeny klamavé obchodní praktiky a v § 5 a 5a zákona jsou vymezeny klamavé obchodní praktiky ve formě konání nebo opomenutí.

18 Srov. viz VÍTOVÁ, B. Zákon o ochraně spotřebitele. Komentář. Praha: Wolters Kluwer, a. s., 2016, s. 43–46.

19 K postupu při posuzování nekalosti se vyjádřil Nejvyšší správní soud ve zmiňovaném rozsudku ze dne 23. října 2014, č. j. 7 As 110/2014-52; dostupné na [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).



však mohou uvést spotřebitele v omyl. Ochrana před uvedenými klamavými praktikami je právě smyslem zákona.<sup>20</sup>

Naopak posuzování postupu dodavatele, který odmítl akceptovat výpověď podanou zákazníkem dle § 11a odst. 3, není oprávněn ERÚ zkoumat (prověřovat). Nejde totiž o povinnost, za jejíž porušení by mohl ERÚ dodavatele postihnout. Jde však o záležitost, jež by mohl ERÚ rozhodnout v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, pokud by se na něj spotřebitel obrátil. ERÚ je totiž subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,<sup>21</sup> jenž může podle § 17 odst. 6 písm. e) energetického zákona na návrh spotřebitele rozhodovat spory o plnění povinnosti ze smluv mezi spotřebitelem a držitelem licence od ERÚ (dodavatelem, distributorem); anebo určovat, zda právní vztah mezi nimi vznikl, trvá, či zanikl. ERÚ ale není oprávněn rozhodovat spory týkající se smluvních pokut, jež zákazníci/spotřebitelé musejí hradit dodavatelům za předčasné ukončení smlouvy.<sup>22</sup>

**ERÚ je oprávněn prověřovat, zda držitelé licence (dodavatel, distributor) dodržují své veřejnoprávní povinnosti.**

## C.2 Posouzení podnětu stěžovatele dle obsahu

Každý úkon podatele (podání) správní orgán posuzuje podle jeho skutečného obsahu.<sup>23</sup> Pokud jím podatel žádá o zahájení řízení z moci úřední či **upozorňuje na možné porušení povinností v působnosti dohledového orgánu, činí dle § 42 správního řádu podnět**. Podnět je neformální písemnost, pro kterou správní řád nestanoví žádné formální či obsahové náležitosti. Podnět není podáním podle § 37 správního řádu, neboť se jím osoba podatele nedomáhá žádného veřejného subjektivního práva.<sup>24</sup>

Podnět tak může podatel činit bez splnění jakýchkoliv formálních či obsahových náležitostí. **Obsahem takového úkonu se správní orgán musí zabývat z úřední povinnosti a posoudit, plynou-li z něj důvody pro zahájení správního řízení.**<sup>25</sup>

Při posuzování podání jako podnětu není přitom podstatné, zda stěžovatel „výslovně“ navrhuje prověření dohlíženého subjektu. **Je úkolem ERÚ jako dohledového orgánu zkoumat z úřední povinnosti, zda podání neupozorňuje na skutečnosti v jeho dohledové působnosti a zda budí, či nebudí podezření na nezákonný postup dohlíženého subjektu.**<sup>26</sup>

---

20 Srov. rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 28. května 2018, č. j. 5 A 157/2015-26; [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).

21 Podle § 20e písm. c) zákona o ochraně spotřebitele.

22 Viz rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. dubna 2021, č. j. 9 As 97/2019-53; dostupný na [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).

23 Podle § 37 odst. 1 správního řádu.

24 Srov. GABRIŠOVÁ, Veronika. *Kontrolní orgány*. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 24. ISBN 978-80-87949-39-9.

25 Srov. závěrečné stanovisko ochránce ze dne 5. 12. 2019, sp. zn. 5000/2018/VOP; dostupné na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/7874>.

26 Srov. GABRIŠOVÁ, Veronika a kol. *Kontrolní orgány*. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 24. ISBN 978-80-87949-39-9; dostupný z [https://www.ochrance.cz/uploads-import/Publikace/sborniky\\_stanoviska/Sbornik\\_Kontrolni-organy.pdf](https://www.ochrance.cz/uploads-import/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf).



**ERÚ je tedy povinen prověřit možné porušení nekalých obchodních praktik dle zákona o ochraně spotřebitele tzv. z moci úřední, ne jen v případě, že se toho stěžovatel v podnětu výslovně domáhá.<sup>27</sup>**

Stěžovatel je toho názoru, že ERÚ dostatečně neproověřil jeho námitky týkající se nesprávného postupu nového dodavatele, který neakceptoval výpověď jeho otce. Současně se dle jeho názoru ERÚ nezabýval postupem původního dodavatele, který jej v polovině roku 2020 ujišťoval, že jím později uzavřená smlouva má přednost, přesto k převodu odběrného místa k lednu 2021 došlo. Přitom ten sám později akceptoval změnu dodavatele a nesnažil se svým postupem, jak mu umožňuje vyhláška o Pravidlech trhu s plynem, zamezit přechodu otce stěžovatele k novému dodavateli.<sup>28</sup> Původní dodavatel dokonce vystavil otci stěžovatele za předčasné ukončení smlouvy s ním smluvní pokutu; od jejího vymáhání však později, jak mi stěžovatel sdělil, upustil.

Vedoucí oddělení ERÚ JUDr. Jana Štanclová k tomu uvedla, že stěžovatel se na ERÚ obrátil e-mailem, který vyhodnotili jako dotaz ohledně oprávněnosti vyúčtované smluvní pokuty a možnosti řešení situace jeho otce, do které se dostal podpisem smluvních dokumentů několika subjektům. Z jeho podání bylo dle jejího názoru zřejmé, že nepožaduje prověření postupu dodavatele z hlediska právních předpisů a nevyplývalo z něj porušení žádné povinnosti stanovené energetickým zákonem ve vztahu k vyúčtování smluvních pokut. Dotaz dle jejího názoru směřoval do soukromoprávní oblasti na případný spor s dodavatelem, který však nenáleží do věcné příslušnosti ERÚ, a podotkla, že podání stěžovatele v tomto směru nebylo zcela konkrétní. Proto v reakci ERÚ korektně stěžovateli sdělil názor na postup dodavatelů a vyúčtování smluvních sankcí, současně jej poučil, že není oprávněn v rámci svých pravomocí rozhodovat o smluvní sankci v soukromoprávních sporech.

K věci dále vedoucí oddělení ERÚ poznamenala, že si uvědomuje možnou souvislost dodržování zákonných povinností v souvislosti se změnou dodavatele, která patří do kontrolní pravomoci ERÚ, s uvedenými postupy dodavatelů dle smluvních ujednání, nicméně je evidentní, že se jedná o různé oblasti – veřejnoprávní a soukromoprávní. Dodavatelé se však žádného přestupku, o kterém by mohl ERÚ rozhodovat, nedopustili. Podotkla, že ERÚ nepřísluší hodnotit případné porušení smluvních povinností z úřední povinnosti, neboť smluvní vztah má jednoznačně soukromoprávní povahu a nelze do něj zasahovat.

Z e-mailového podání, jímž se stěžovatel na ERÚ obrátil, usuzuji, že tento namítal postup nejen nového dodavatele, který odmítl akceptovat podanou výpověď, ale také původního dodavatele, s nímž sjednal novou smlouvu, neboť jej nesprávně informoval, jaké má

---

27 Srov. zpráva ochránce o šetření ze dne 3. srpna 2017, sp. zn. 3812/2016/VOP; dostupná na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5310>.

28 Podle § 111 odst. 3 vyhlášky o Pravidlech na trhu s plynem: „Do pátého pracovního dne do 18:00:00 hodin po předání informací podle § 110 odst. 4 **může stávající dodavatel plynu prostřednictvím informačního systému operátora trhu požádat o pozastavení standardní změny dodavatele plynu, pokud k datu účinnosti změny dodavatele nedošlo k ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem plynu**, jejímž předmětem je dodávka plynu, nebo pokud zákazník písemně projeví vůli změnu dodavatele plynu neprovést.“ Pokud tak stávající dodavatel plynu učiní, avšak nový dodavatel plynu na základě písemného vyjádření zákazníka, ze kterého je zřejmé, že zákazník hodlá změnit dodavatele, potvrdí v informačním systému operátora trhu podanou žádost o změnu dodavatele, operátor trhu pokračuje v procesu změny dodavatele (viz § 112 odst. 3 zmiňované vyhlášky).



smlouva účinky. Ačkoli přímo v podání neuváděl konkrétní možné porušení energetického zákona či zákona o ochraně spotřebitele původním či novým dodavatelem, mám za to, že z něj **bylo možné dovodit možné porušení veřejnoprávních povinností, zákona o ochraně spotřebitele, ze strany původního dodavatele**, který stěžovatele nesprávně informoval o účincích smlouvy, kterou s ním uzavřel v létě 2020. Tímto svým jednáním jej původní dodavatel, dle mého názoru, uvedl v omyl, ohledně podstatných vlastností nabízené služby (produktu), když mu tvrdil, že nově uzavřená smlouva ruší tu původní, aniž by ji bylo třeba řádně ukončit. Přitom sám později akceptoval změnu dodavatele a nesnažil se zamezit jeho přechodu k novému dodavateli.

Jsem tak názoru, že e-mailové podání stěžovatele, jímž se na ERÚ obrátil, **bylo podnětem, neboť v něm popisoval jednání obou dodavatelů, přičemž postup minimálně jednoho z nich mohl indikovat porušení energetického zákona či zákona o ochraně spotřebitele spadající pod dohledové oprávnění ERÚ.**

Nepříléhavým se mi ve věci jeví argument, že výsledkem prošetření podnětu by mohla být pouze veřejnoprávní sankce. Je sice pravda, že primárně šlo stěžovateli o vyřešení jeho věci, resp. sporu jeho otce s dodavatelem, ale na druhou stranu je povinností ERÚ se z úřední povinnosti zabývat vždy možným porušením zákazu užití nekalých obchodních praktik, jakmile se o něm dozví, nikoliv jen v případě, kdy se toho podatel výslovně dovolává.

**ERÚ pochybil, když podání stěžovatele nevyhodnotil dle obsahu jako podnět. V důsledku toho nebyl podnět postoupen sekci kontrolní ERÚ.** Nicméně předseda Rady ERÚ Ing. Stanislav Trávníček, Ph.D., mi v jiné věci nedávno sdělil, že pracovníci oddělení ERÚ byli instruováni, aby posuzovali došlé podněty více extenzivně ve prospěch zahájení kontroly a v případě pochybností věc konzultovali s příslušnými organizačními útvary (sekcí kontroly). **Opatření k nápravě tak již byla přijata a další nepožadují.**

### C.3 Vyřízení podnětu stěžovatele a jeho přiléhavost

*Reaguje-li správní orgán na podnět, jedná se o sdělení podle IV. části správního řádu. Ve sdělení (vyrozumění) má v souladu s principy dobré správy kromě povinných náležitostí podle § 42 správního řádu uvést i takové informace, které vyloučí úvahy o jeho nečinnosti.*

Při řešení podnětů si dohledové orgány musejí splnit povinnosti dané § 42 správního řádu, tj. vyrozumět osobu, která podnět podala, o tom, jak s ním naložily. Účelem vyrozumění je ujistit podatele, že dohledový orgán není ve věci nečinný a jeho podnětem se zabývá, a poskytnout podateli informaci, jak s ním naložil.<sup>29</sup> Proto, i když to není zákonnou povinností dohledového orgánu, považuji za potřebné v souladu s principy dobré správy (principem vstřícnosti a přesvědčivosti)<sup>30</sup> na podnět reagovat i bez požádání.

**Obsahové náležitosti sdělení (vyrozumění) na podnět pak upravuje § 42 správního řádu.** Podle něj správní orgán musí uvést, zda shledal důvody pro zahájení správního řízení, či nikoliv, eventuálně podnět postoupit. Aby v praxi ale nebudil mylné dojmy o své

29 Srov. závěrečné stanovisko veřejného ochránce práv ze dne 6. ledna 2014; dostupné na <https://eso.ochrance.cz/nalezene/Edit/628>.

Bližší viz např. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv „Kontrolní orgány“, str. 92; dostupný na [https://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/Publikace/sborniky\\_stanoviska/Sbornik\\_Kontrolni-organy.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf).

30 Veřejný ochránce práv. *Principy dobré správy* [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv [cit. 14. 10. 2021]; dostupné z <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/pripady-a-stanoviska-ochrance/principy-dobre-spravy/>.



nečinnosti či zneužití správního uvážení, považuji za příklad dobré správy, aby v něm zmínil i další podstatné informace odůvodňující jeho postup ve věci.<sup>31</sup>

S ohledem na principy dobré správy, zejména princip přesvědčivosti a otevřenosti, má vyrozumění obsahovat přiměřené odůvodnění v takovém rozsahu, aby v podateli nezbuzovalo důvodné podezření o nečinnosti či nesprávném postupu úřadu.<sup>32</sup> Cílem vyrozumění není odpovědět podateli podnětu na všechny jeho otázky či podrobně vyvrátit všechny jeho myšlenky. Takový postup by sice byl ideální z pohledu podatele podnětu, byl by však na rámec zákonných povinností úřadu. Rovněž již nad rámec principu přesvědčivosti a otevřenosti. Vyrozumění by však mělo obsahovat vyjádření k zásadním bodům, na kterých je zahájení/nezahájení řízení založeno.<sup>33</sup>

Uvedené principy měly tak být, dle mého názoru, naplněny i v případě stěžovatele. Pracovník ERÚ sice velmi podrobně vysvětlil stěžovateli, proč je správný postup nového dodavatele, když neakceptoval výpověď jeho otce, eventuálně to, že starší smlouvu nelze bez dalšího zrušit smlouvou novou, aniž by učinil úkon k jejímu zrušení s poukazem na relevantní právní úpravu obsaženou v občanském zákoníku. **V reakci ale nebyl stěžovatel vyrozuměn, proč ERÚ vyhodnotil jeho podnět nedůvodným dle § 42 správního řádu,** i když pracovník ERÚ ve svých reakcích připustil, že původní dodavatel nemusel při změně jednat správně,<sup>34</sup> a naznačil, že jeho postupu nerozumí, aniž blíže vysvětlil, proč se ERÚ tímto jeho postupem nebude zabývat. Stejně tak se bližšího vysvětlení stěžovateli nedostalo ohledně možného užití zakázaných nekalých obchodních praktik původního dodavatele při uzavírání smlouvy v červnu 2020, kdy ten stěžovatele uvedl v omyl ohledně podstatných vlastností jím uzavírané smlouvy.

Nemohu oddělení ERÚ upřít, že ve své reakci velmi podrobně informovalo stěžovatele o svém náhledu na jím předloženou záležitost, zejména týkající se soukromoprávní roviny věci. Mám však za to, že to podstatné, co mělo být stěžovateli sděleno, je, **která jsou dohledová i rozhodovací oprávnění ERÚ a možnosti jejich uplatnění v jím předložené záležitosti; toto ale ERÚ, dle mého názoru, stěžovateli jasně a srozumitelně neobjasnil.**<sup>35</sup>

---

31 Viz závěrečné stanovisko veřejného ochránce práv ze dne 18. 12. 2018, sp. zn. 7585/2017/VOP; dostupné na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/6870>.

32 Srov. zprávu o šetření veřejného ochránce práv ze dne 12. září 2013; dostupnou na <https://eso.ochrance.cz/nalezene/Edit/446>.

33 Srov. závěrečné stanovisko ochránce ze dne 5. prosince 2019, sp. zn. 5000/2018/VOP, dostupné na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/7874>, či zpráva o šetření ze dne 29. dubna 2019, sp. zn. 7622/2018/VOP, dostupná na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/6994>.

34 Ve svých reakcích mu pracovník oddělení ERÚ konkrétně sdělil (cituji):

V e-mailu ze dne 6. 1. 2021 uvedl: „Proto sdělení zástupců společnosti xy nerozumím, ale není správné.“

V reakci ze dne 12. 1. 2021, č. j. 00211-4/2021-ERU, uvedl: „Navíc osobně nevylučuji, že určité pochybení lze připsat i společnosti D., která nejprve akceptovala ukončení smlouvy o sdružených dodávkách plynu a následně zřejmě pana B. kontaktovala v rámci tzv. retenční činnosti a měla si být vědoma, že společnosti organizující výběrová řízení uzavírají nové smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu zásadně v prostorách obvyklých k podnikání tak, aby spotřebitel neměl možnost smlouvy bez sankce na základě energetického zákona ukončit.“

Podrobně se k této záležitosti pak vyjádřil pracovník oddělení ERÚ i v reakci ze dne 25. 1. 2021, č. j. 00211-6/2021-ERÚ, kdy stěžovateli vysvětloval podrobněji postup při změně dodavatele a jeho možnosti pozastavit tuto změnu.

35 Potřebu smysluplnosti srozumitelných sdělení ve veřejné správě zdůrazňuje i Ministerstvo vnitra ve svém metodickém postupu pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů



ERÚ pochybil, když na podnět **stěžovatele nereagoval přílehavě.**

#### C.4 Vyřízení stížnosti stěžovatele

**Pokud podatel podnětu nesouhlasí, jak s podnětem dohledový orgán naložil, nemá jinou možnost nápravy než podání stížnosti ve smyslu § 175 správního řádu.<sup>36</sup>** Na rozdíl od podnětu, který je neformálním úkonem a správní řád u něj nestanovuje žádné formální ani obsahové náležitosti, u stížnosti je tomu jinak. **Stížnost je podáním ve smyslu § 37 správního řádu, tj. formálním úkonem.<sup>37</sup>** Kromě formálních náležitostí pro podání správní řád (§ 37 odst. 2) **vyžaduje, aby z něj bylo patrné, kdo jej činí,<sup>38</sup> které věci se týká, co se navrhuje,** a označení správního orgánu, jemuž je určeno. Podání tedy také musí být určité a musí z něj být zřejmé, co podatel požaduje. Pokud tomu tak není, pomůže správní orgán podateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu (dle § 37 odst. 3). Stížnost se podává u toho správního orgánu, který řízení vede. Ten ji má prověřit a považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Stížnost by přitom neměl vyřizovat pracovník, proti němuž tato směřuje.

Obdrží-li tedy dohledový orgán po vyřízení podnětu další reakci podatele, musí zohlednit, nesměřují-li výhrady k jeho postupu při vyřizování a nejde-li o stížnost dle § 175 správního řádu bez ohledu na to, jak ji označí. Podstatné přitom je, čeho se osoba podáním domáhá. Proto v praxi **směřují-li projevy podatele vůči postupu správního orgánu při vyřizování/hodnocení jeho podnětu/podání, je třeba je posoudit jako stížnost ve smyslu § 175 správního řádu, byť je nazve jinak.<sup>39</sup>**

Usoudí-li dohledový orgán, že jde o stížnost, a zjistí-li, že podatel poslal stížnost e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu, poučí jej v přiměřené lhůtě o nutnosti podání upřesnit. Pokud následně podatel podání doplní a je z něj zřejmé, čeho se domáhá, dohledový orgán prověří skutečnosti ve stížnosti uvedené a do 60 dnů jej vyrozumí o způsobu jejího vyřízení.

S postupem pracovníka ERÚ se stěžovatel zcela neztotožnil a své výhrady a s tím související doplňující dotazy mu sdělil téhož dne; na stížnost reagoval pracovník ERÚ dne 25. 1. 2021.

Zhodnocením mám za to, že **stěžovatel se na ERÚ obrátil se stížností** dle § 175 správního řádu, neboť mu vytýkal nesprávné posouzení jeho podnětu a s tím související nepřilehavou reakci na něj. Ačkoli stížnost stěžovatel nepodal v souladu s formálními pravidly dle správního řádu, když ji zaslal pouze e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu, aniž tento nedostatek později napravil, pracovník ERÚ na ni reagoval, což kvituji. Vyřízení stížnosti stěžovatele však neodpovídalo intencím správního řádu, neboť ji nevyřizoval

---

pro osoby vyžadující zvláštní přístup (metodika easy to read); dostupném na <https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvozp/dokumenty/metodika-easy-to-read-174926/>.

36 Viz také Hrubeš, M. *Zamyšlení nad procesními možnostmi neúspěšného podatele podnětu dle § 42 správního řádu* [online]. [cit. 14. 10. 2021]; dostupné z <https://www.epravo.cz/top/clanky/zamysleni-nad-procesnimi-moznostmi-neuspesneho-podatele-podnetu-dle-42-spravniho-radu-110350.html>.

37 Srov. závěrečné stanovisko ochránce ze dne 15. června 2021, sp. zn. 5997/2020/VOP; dostupné na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/9346>.

38 Fyzická osoba uvede jméno, příjmení a místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování.

39 Blíže viz např. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv „Kontrolní orgány“, str. 113; dostupný na [https://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/Publikace/sborniky\\_stanoviska/Sbornik\\_Kontrolni-organy.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf).





nadřízený pracovník (vedoucí oddělení ERÚ) a při jejím vyřizování nedošlo ani ke zhodnocení, proč byl podnět, jak jsem podání dle obsahu posoudil, pracovníkem oddělení ERÚ dle obsahu správně vyhodnocen, a proč tedy oddělení ERÚ při vyřizování nepochybilo. To se v předložené věci nestalo.

### **Oddělení ERÚ pochybilo při vyřizování stížnosti stěžovatele.**

#### **C.5 Postup ERÚ při vyřizování dotazů spotřebitelů**

##### **C.5.1 Posuzování podání jako dotazů a oprávněnost ERÚ k jejich řešení**

ERÚ je podle § 17 odst. 4 energetického zákona povolán chránit zájmy spotřebitelů s cílem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií. Interně si nastavil, že tuto úlohu plní prostřednictvím **oddělení ochrany spotřebitele ERÚ, které poskytuje poradenské a informační služby zákazníkům v postavení spotřebitele v energetických odvětvích**, a to v souvislosti s obecnými, neformálními dotazy týkajícími se problematiky související s uzavřenou smlouvou o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu.

Cílem oddělení je<sup>40</sup> poskytnout spotřebiteli základní informace k jeho problému s odkazem na relevantní právní úpravu, a tím mu pomoci pochopit podstatu problému s dodavatelem a najít řešení;<sup>41</sup> jde tak o pomoc radou, názorem, zjištěním stanoviska dodavatele. Až všechny podklady nashromáždí, reaguje spotřebiteli na jeho dotaz.<sup>42</sup>

S ohledem na své zkušenosti v oblasti energetiky **připouštím, že ne všechna podání adresovaná ERÚ je možné dle obsahu vyhodnotit jako podnět dle § 42 správního řádu.** Existuje totiž řada oblastí, v níž spotřebitelé v postavení zákazníků žádají ERÚ spíše jen o radu, jak svoji situaci řešit, vysvětlení záležitosti, eventuálně pomoc v jednání s dodavatelem, o čemž svědčí i aktuální situace a dění kolem několika dodavatelů energií, kteří nedávno ukončili svoji činnost. Ze své činnosti přitom vím, že jde o stovky podání (žádostí) osob, jež situaci aktuálně řeší a na ERÚ se obrací. Pracovníci ERÚ se jim nyní snaží maximálně vyjít vstříc a celou záležitost vysvětlovat, a to zejména telefonicky, ale i e-mailem, eventuálně prostřednictvím vydávání tiskových zpráv apod.

**Přesně pro tyto případy je tedy třeba, aby ERÚ měl prostor na ně reagovat rychle a neformálně, aniž by byl svázán formálními postupy dle § 42 správního řádu. Na druhou stranu mám za to, že i postup při řešení takových podání (dotazů) by měl být určitým způsobem předvídatelný,** tj. aby osoba, jež se na něj obrátí, měla nějaké informace, jakým způsobem bude její dotaz vyřizován, co vše ve věci může ERÚ podniknout, eventuálně co od něj v těchto věcech může očekávat. Z aktuálních poznatků a s ohledem na situaci, která se nyní na trhu s energiemi odehrává, si nejsem zcela jist, zda jsou dotčené osoby jasně a srozumitelně informovány o kompetencích ERÚ a o tom, co vše vlastně pro ně může učinit.

**Mám tak za to, že by bylo vhodné, aby ERÚ informoval na svých webových stránkách veřejnost o svých možnostech,** řeší-li dotazy (žádosti o radu), a ty pak důsledně odlišoval od podnětů, v nichž spotřebitel sice přímo nenamítá nějaké veřejnoprávní povinnosti

---

40 Viz vyjádření jeho vedoucí JUDr. Štanclové k věci mi poskytnuté ze dne 5. května 2021, č. j. 03362-2/2021-ERÚ.

41 V některých případech se ERÚ podaří na základě neformálně vedené komunikace s dodavatelem a spotřebitelem nastavit komunikaci smluvních stran tak, že samy dospějí k dohodě o vyřešení problému a předejdou spornému řízení.

42 Za loňský rok oddělení takových dotazů vyřídilo kolem 13 tisíc ať písemných, telefonických či vznesených ústně.



dodavatelů energií, ale v němž jsou tyto naznačovány, a měly by tak být předávány oddělení kontroly, eventuálně s ním by měly být minimálně konzultovány.

V této věci se i dne 9. srpna 2021 uskutečnilo osobní jednání pověřených pracovníků Kanceláře veřejného ochránce práv se členy Rady ERÚ JUDr. Markétou Zemanovou a Ing. Ladislavem Havlem (dále také „členové Rady“). Na jednání členové Rady vysvětlili postup oddělení ERÚ k vyřizování dotazů a uvedli, že toto oddělení poskytuje rady a návodná doporučení spotřebitelům, kteří se na ERÚ obrátí s dotazem (radou) ve své konkrétní záležitosti. Většinu těchto podání vyřizuje oddělení tak, že buď spotřebiteli vysvětlí jeho situaci a navedou ho, jak by ji mohl řešit (to činí telefonicky, osobně či písemně). Snaží se tak pomoci doporučením dalšího možného postupu v jeho konkrétní záležitosti. Děje se tak přitom velmi rychle, neboť jak členové Rady zdůraznili, jde o velmi efektivní způsob řešení konkrétní věci spotřebitele.

Předseda Rady ERÚ Ing. Trávníček, Ph.D., mě pak v září 2021 v obdobné záležitosti obecně informoval, že s ohledem na množství neformálních podnětů spotřebitelů, které každoročně ERÚ obdrží, je nereálné každé podání, z něhož vyplývá požadavek na uplatnění dozorové pravomoci, prověřovat v rámci šetření či kontroly, která je zahajována z moci úřední. Pokud jde o podněty, z nichž porušení zákona jednoznačně nevyplývá, případně lze dovodit, že v případě důvodnosti by se jednalo o porušení právních předpisů marginální povahy, nebývá dozorová pravomoc vykonávána. ERÚ si samozřejmě uvědomuje, že posuzování, zda na základě konkrétního podnětu uplatnil, či neuplatnil dozorovou pravomoc, nemůže být předmětem svévolie, ale je obtížné stanovit jednoznačná kritéria.<sup>43</sup> Přislíbil mi však jako nápravné opatření, že pracovníci oddělení ERÚ byli instruováni, aby posuzovali došlé podněty více extenzivně ve prospěch zahájení kontroly a v případě pochybností věc konzultovali s příslušnými organizačními útvary – sekcí kontroly (viz část C.2 zprávy).

Současně však předseda Rady ERÚ ve vyjádření naznačil, že podle názoru ERÚ jsou všechna podání, jež obdrží, podněty ve smyslu § 42 správního řádu, i když pojem podnět je z hlediska § 42 správního řádu velmi obecný a neimplikuje, o jaký podnět by se mělo jednat, resp. k čemu by měl takový podnět směřovat. Podání spotřebitelů obdrží ERÚ tisíce ročně a snaží se na každé podání reagovat přiléhavě podle jeho obsahu. Ačkoli se na ERÚ obrací osoby podněty, dle názoru ERÚ tato okolnost je sama o sobě bez další právní relevance.

Z vyjádření předsedy Rady ERÚ tak dovozují, že všechna podání, jež ERÚ obdrží od spotřebitelů, jsou dle jeho názoru podnětem. Z jeho vyjádření ale není úplně zřejmé, jak ERÚ rozlišuje přijaté písemnosti na podněty a dotazy, např. zda všechna obdržená podání (bez formálních náležitostí) považuje za podněty, a jsou-li tyto nedůvodné, vyřizuje je jako tzv. dotazy oddělení ERÚ apod.

**Přestože mám za to, že ERÚ má oprávnění vyřizovat i jiné formy podání, tj. dotazy, které svým obsahem nejsou podnětem dle § 42 správního řádu, domnívám se, postup ERÚ při vyřizování takových podání není dostatečně vnitřně nastaven a ve vztahu k veřejnosti je nepředvídatelný a nejasný.**

**Je proto namístě, aby si ERÚ ještě ujednotil své závěry, která podání vyřizuje oddělení ERÚ (podání, resp. dotazy či podněty dle § 42 správního řádu), a tomu přizpůsobil svůj postup. Při řešení podnětů dle § 42 správního řádu je třeba, aby ERÚ postupoval v intencích**

---

43 Viz vyjádření předsedy Rady ze dne 8. 9. 2021, č. j. 09320-4/2020-ERU.



správního řádu a informoval podatele o tom, zda na základě něj ERÚ zahájí řízení z moci úřední, či nikoli (blíže viz části C.2 a C.3 této zprávy). Naopak řeší-li dotazy, jež nejsou dle obsahu podnětem,<sup>44</sup> **měl by si ERÚ stanovit vnitřní pravidla i pro vyřizování těchto podání a informovat o nich i veřejnost, nejlépe uveřejněným na svých webových stránkách.** Mám za to, že takový postup je důležitý proto, aby veřejnosti byla zřejmá oprávnění ERÚ, pokud se na něj obrátí, a bylo jí zřejmé, že ERÚ pomůže zejména radou, eventuálně doporučením dalšího postupu ve věci, případně pokusem o smír bez toho, aniž by musel spotřebitel podávat návrh na zahájení řízení dle energetického zákona.

### C.5.2 Prověřování dotazů u třetích osob

Usoudí-li ERÚ, že podnět indikuje porušení veřejnoprávní povinnosti dodavatelů dle energetického zákona, tento prověřuje dle pravidel kontrolního řádu.<sup>45</sup> Kontrolní řád přitom obsahuje ochranu podatele podnětu.<sup>46</sup> V případech, že chce dohledový orgán prověřit konkrétní případ stěžovatele, musí jej tento zprostit mlčenlivosti.<sup>47</sup> Stejnou povinnost si pak musí dohledový orgán plnit i v případě vyřizování podání/dotazů, pokud by chtěl oslovit dodavatele a u něj si zjistit více informací k případu osoby, která se na něj obrátí.

Stěžovatel byl pracovníkem ERÚ v rámci jejich e-mailové komunikace vyrozuměn o tom, že v jeho věci bude osloven dodavatel pro ověření jeho záležitosti. Toto vyrozumění však nebylo formulováno tím způsobem, zda stěžovatel souhlasí s tímto postupem, ale jen jako sdělení, že tak bude učiněno.

ERÚ mi k tomu sdělil, že se ve své praxi při vyřizování dotazů spotřebitelů setkává s případy, kterých však není tolik, kdy spotřebitel není schopen doložit důležité písemnosti, aby mu mohla být poskytnuta příslušná rada. V těchto situacích oddělení ERÚ kontaktuje přímo dodavatele a od něj si je vyžádá. Až všechny tyto podklady nashromáždí, reaguje spotřebiteli na jeho dotaz. Snaží se tak činit rychle, neboť pak jde o velmi efektivní způsob řešení konkrétní věci spotřebitele.

I když vnímám velmi pozitivně snahu oddělení rychle a přílehavě reagovat na jednotlivé dotazy spotřebitelů, kteří mají problém se svým dodavatelem, a tím jim pomoci situaci vyřešit, jsem toho názoru, že není namístě bez jejich předchozího souhlasu nebo alespoň upozornění požadovat informace k jejich věci od dodavatele (třetích osob), aniž by ti o tom vůbec nevěděli.

Ačkoli připouštím, že tato situace se může týkat pouze zlomků případů, s nimiž se ERÚ v praxi setkává, **mám za to, že předtím, než ten osloví dodavatele s žádostí o nějakou, dalo by se říci neformální spolupráci, měl by být o tom spotřebitel zpraven.**<sup>48</sup> Není totiž, dle mého

---

44 Tj. taková podání, v nichž osoba nenamítá porušení veřejnoprávních povinností dodavatelů, a tato ani z jeho podání není možné dovodit. Jde tak o případy, kdy osoba jen skutečně žádá radu, jak svoji situaci nejlépe řešit.

45 Zákon č. 255/2012 Sb., kontrolní řád, ve znění pozdějších předpisů.

46 Blíže viz např. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv „Kontrolní orgány“, str. 79 a násl.; dostupný na [https://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/Publikace/sborniky\\_stanoviska/Sbornik\\_Kontrolni-organy.pdf](https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf).

47 Viz § 22 kontrolního řádu: „Z nahlížení do spisu jsou vyloučeny dokumenty nebo jejich části, z nichž lze zjistit totožnost osoby, která podala podnět ke kontrole.“

Srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 30. května 2018, č. j. 2 As 418/2017-38, body 21 a 22; dostupný na [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).

48 Mj. i s ohledem na ochranu osobních údajů, kdy osoby zřejmě nedostávají dostatečnou informaci o tom, proč své osobní údaje poskytují a co se s těmito údaji bude dále dít, komu budou případně předány. Již při získávání údajů je



názoru, správné, aby v situaci, kdy se na ERÚ osoba obrátí s podnětem dle § 42 správního řádu, byl tento vyřizován v intencích kontrolního řádu (mj. i s tím, že nesmí kontrolované osobě sdělit totožnost podatele, pokud jej povinnosti mlčenlivost nezprostí), ale v případech dotazů by se totožnost podatele bez jeho souhlasu třetí osobě/dodavateli sdělila bez toho, aniž by měl ERÚ předtím jeho souhlas s tímto postupem. Osoba, která se na ERÚ obrací s žádostí o radu, přitom vůbec netuší, že by k takové situaci mohlo vůbec dojít.

Při osobním projednání této záležitosti se členy Rady ERÚ dne 9. 8. 2021 tito uvedli, že ERÚ bude v nejbližších měsících měnit své webové stránky a při jejich změně (tvorbě) přihlédnou i k tomu, že na nich uvedou pro spotřebitele/podatele poučení, že si eventuálně mohou oslovit dodavatele, nebudou-li mít k jeho záležitosti dostatek informací. Přesto dávám ERÚ na zvážení, zda ten nemůže podatele na tento postup upozornit i při komunikaci s ním, jako to učinil ve věci stěžovatele, avšak předtím, než tento úkon učiní.

### C.5.3 Podání podnětu přes kontaktní formulář ERÚ

Jak jsem již výše uvedl (část C.2), pro podání podnětu nevyžaduje správní řád po podateli splnění jakýchkoli formálních či obsahových náležitostí. Obsahem takového úkonu se správní orgán musí zabývat z úřední povinnosti a posoudit, plynou-li z něj důvody pro zahájení správního řízení.

ERÚ na svých webových stránkách umožňuje, aby se na něj spotřebitelé obraceli i prostřednictvím tzv. kontaktního formuláře (e-mailem). Pokud se jej spotřebitelé rozhodnou využít, mají u tohoto formuláře možnost vybrat si z několika položek, které jim tento formulář nabízí, jako dotaz obecné povahy, elektřina, plyn, ochrana spotřebitele, POZE apod.<sup>49</sup> Zjistil jsem, že v tomto kontaktním formuláři ale chybí k výběru položka – podání podnětu ve smyslu § 42 správního řádu. Je tak, dle mého názoru, reálně možné, že spotřebitelé chtějí podat podnět – upozornit na postup dodavatele, ale jelikož formulář tuto možnost nenabízí, označí podání jinak (vyberou např. položku elektřina, plyn). Stěžovatelé totiž nerozlišují, kterou formu a jakým způsobem se na dohledový úřad obrátí = prostě jen vědí, že chtějí pomoc a současně prověřit, jestli dodavatel v jejich případech nepochybil. Mohou však pak být překvapeni, když ERÚ podání řeší jen jako dotaz, nikoli podnět – tj. prověření postupu dodavatele se nevěnuje.

Proto byla se členy Rady ERÚ při osobním jednání v srpnu 2021 konzultována i eventuelní úprava jejich webových stránek v tomto ohledu. Zástupci ERÚ mi přislíbili, že upraví své webové stránky, konkrétně kontaktní formulář tak, aby kromě kolonky dotazy obecné povahy byla nově zařazena i kolonka podnět se základním vysvětlením, co je podnětem dle § 42 správního řádu. Spotřebitelé by tak v budoucnu měli mít možnost zaškrtnout i možnost podání podnětu, což považuji za adekvátní nápravu věci.

### C.5.4 Závěrečná (uzavírací) klauzule ve sdělení ERÚ na dotaz/podnět

Stěžovatel vnesl námitky i proti závěrečnému sdělení, které obsahovala reakce ERÚ na jeho podnět. Toto obsahovalo poučení, že: *„vyjádření ERÚ má pouze obecný a informační charakter, vychází výhradně z informací poskytnutých ERÚ jeho adresátem s tím, že není*

---

proto třeba dotyčným člověkem takové informace poskytnout, nejlépe v písemné podobě, ať již v místě, kde k získání údajů dochází, nebo i prostřednictvím webových stránek – více k této záležitosti je dostupné na stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů <https://www.uouu.cz/obecne-narizeni-gdpr-strucne/ds-4843/archiv=0&p1=3938>.

49 Viz formulář ERÚ dostupný na <https://www.eru.cz/kontakt-formular>.



*správním rozhodnutím, závazným právním stanoviskem, osvědčením ani předběžnou informací dle § 139 správního řádu s tím, že nezavazuje adresáta ani žádné další subjekty. Závazné správní rozhodnutí lze vydat pouze ve správním řízení, a to po opatření všech informací a podkladů vyžadovaných zákonem.“*

K tomu mu pracovník ERÚ na jeho stížnost dovysvětlil,<sup>50</sup> že sdělení obsahuje uzavírací klauzuli, kde uvádí, že jde pouze o informativní stanovisko ERÚ, a to z toho důvodu, že oddělení ERÚ řeší jednotlivá podání pouze pokusem o smír a nemůže o případech rozhodovat, když závazné stanovisko úřadu lze získat např. cestou podání návrhu k zahájení správního řízení.<sup>51</sup> Rozhodnutí ERÚ pak získávají po nabytí právní moci rozhodnutí stejný charakter jako rozhodnutí obecných soudů a lze je případně vykonat. Ohledně více informací týkajících se mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pak stěžovatele pracovník ERÚ odkázal na webové stránky ERÚ.<sup>52</sup>

Ze své praxe vím, že ERÚ toto poučení připojuje standardně k téměř každému sdělení, jež zasílá osobám, které se na něj obrací. Stejně jako stěžovatel však jeho podobu vnímám jako problematickou.<sup>53</sup>

Domnívám se, že taková uzavírací klauzule není vůbec přiléhavá v situacích, kdy se jedná o reakci na podnět dle § 42 správního řádu (blíže k této záležitosti viz části C.2 a C.3 této zprávy), kde je třeba podateli vysvětlit důvody nezahájení řízení z moci úřední. V těchto případech je nutné tuto klauzuli upravit dle konkrétního znění podnětů a také následných kroků ERÚ ve věci.

Její využití si dovedu představit v situacích, kdy odpovídá ERÚ na neformální dotazy, jež nejsou podněty dle § 42 správního řádu (viz část C.5.1 této zprávy). Ani u těchto reakcí však nejsem přesvědčen o přiléhavosti této klauzule s výjimkou toho, že ERÚ vychází výhradně z informací, které mu daná osoba poskytla, a nenese tak odpovědnost za to, že mu např. nebyly sděleny informace úplně.

Mám za to, že v reakcích na neformální dotazy by oddělení ERÚ mělo podateli jasně vysvětlit, nejlépe hned v úvodu, která jsou obecně jeho oprávnění s důrazem na to, že v konkrétním případě nemůže spor rozhodnout<sup>54</sup> nebo že jej rozhodnout může, ale pouze na návrh spotřebitele, který je však třeba ERÚ podat formalizovaným způsobem. V reakcích na tyto neformální dotazy by tak mělo zaznít konkrétní poučení, zda předloženou záležitost lze, nebo nelze projednat ve sporném řízení (s odvoláním na poskytnuté informace, případně informace shromážděné šetřením). V reakci by mělo být současně zdůrazněno, jaké je poslání oddělení ERÚ, které se snaží neformálně poradit podateli, jak má dále postupovat, eventuálně se pokusit vyřešit jeho spor smírem.

Ze své činnosti vím, že tato klauzule se u mnoha spotřebitelů setkává spíše s nepochopením, neboť podatel se z reakce nedozví, jaké jsou v jeho konkrétní věci možnosti (oprávnění) ERÚ

---

50 Viz reakce ERÚ na stížnost ze dne 25. 1. 2021, č. j. 00211-6/2021-ERU.

51 Na základě § 17 odst. 7 písm. e) energetického zákona.

52 Konkrétně na webovou stránku <https://www.eru.cz/cs/mimosoudni-reseni-sporu>.

53 Srov. zpráva o šetření ze dne 3. srpna 2017, sp. zn. 3182/2016/VOP; dostupná na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5310>.

54 Jde-li o soukromoprávní záležitosti, jako je to v případě smluvních pokut ukládaných dodavateli za předčasné ukončení smlouvy.



a co v rámci nich může tento udělat pro konkrétní případ (spor) zákazníka – spotřebitele s dodavatelem. Mám za to, že očekávání podatelů jsou spíše větší a později jsou zklamaní tím, že je jim sice jejich problém podrobněji vysvětlen, ale současně je jim bez bližšího vysvětlení sděleno, že jde jen o vyjádření obecného charakteru a že jim ve věci ERÚ nepomůže.

Proto dávám ERÚ na zvážení, jestli by nebylo možné tuto uzavírací klauzuli spíše přizpůsobit vždy konkrétnímu případu osoby, která se na ERÚ obrací než ji paušálně posílat všem a zvážit rovněž to, jestli podatelům nevysvětlit blíže jeho oprávnění ve věci.

#### **D. Informace o dalším postupu**

Energetický regulační úřad **pochybil tím, že neshledal, že e-mailové podání ze dne 30. prosince 2020 obsahuje skutečnosti v jeho dohledové působnosti**. V důsledku tohoto pochybení pak podání neposoudil jako podnět, přílehně na ně nereagoval a rovněž nesprávně vyřídil stížnost. **Současně jsem shledal obecné nedostatky v postupu oddělení ERÚ při posuzování, vyřizování a prověřování podání (dotazů).**

Zprávu zasílám předsedovi Rady Energetického regulačního úřadu Ing. Stanislavu Trávníčkovi, Ph.D., a podle § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv žádám, aby se ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení vyjádřil ke zjištěným pochybením a informoval mě o přijatých opatřeních k nápravě. Zpráva shrnuje moje dosavadní poznatky, které mohou být podkladem pro závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

Zprávu zasílám rovněž stěžovateli.

Brno 1. listopadu 2021

JUDr. Stanislav Křeček v. r.  
veřejný ochránce práv  
(zpráva je opatřena elektronickým podpisem)