



## ODBOR KONTROLY

# ROZHODNUTIE

Číslo: 0006/2023/K  
Číslo spisu: 823-2023-BA

V Bratislave 14. 02. 2023

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor kontroly ako vecne príslušný správny orgán podľa § 9 ods. 7 zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov a podľa § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z., v súlade s § 5 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, vo veci uloženia pokuty za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z. a na základe podkladov nachádzajúcich sa v spise č. 823-2023-BA, pôvodný spis č. 7522-2022-BA, rozhodol tak, že účastníkovi konania **Energie2, a.s.**, Lazaretská 3a, 811 08 Bratislava, IČO: 46 113 177 **ukladá** podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z.

### **pokutu**

**vo výške 5 000,- eur**  
**(slovom päťtisíc eur),**

za porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z. v spojení s § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a) a b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z., pretože Úrad pre reguláciu sieťových odvetví pri výkone svojej činnosti na základe doručených podaní odberateľov plynu v domácnosti, ktorým bola dodávateľom plynu spoločnosť Energie2, a.s., Lazaretská 3a, 811 08 Bratislava, IČO: 46 113 177, vedených v spise č. 823-2023-BA, pôvodný spis č. 7522-2022-BA, zistil, že spoločnosť Energie2, a.s. porušila zákaz používať nekalé obchodné praktiky podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z. v spojení s § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a) a b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z., pretože spoločnosť Energie2, a.s. vyzvala odberateľov plynu v domácnosti – spotrebiteľov listom

z 29. 07. 2022 označeným ako „MIMORIADNA ZMENA DODÁVATEĽA PLYNU!!! zníženie ceny plynu“ obsahujúcim prílohu „Dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za cenu regulovanú úradom“ na predčasné ukončenie zmluvy spotrebiteľov, a to k 31. 08. 2022, pričom v liste uviedla zavádzajúce informácie a údaje, a to najmä, že sa spotrebiteľia vyhnú skokovému nárastu ceny plynu na rok 2023 o viac ako 120%, resp., že mesačné náklady sa zdvihnú o 100-vky eur, náklady na dodávku plynu vzrastú 2 až 3 násobne, a preto pre získanie výhody nižších cien plynu pre rok 2023 je potrebné postupovať podľa pokynov v liste. Zároveň spoločnosť Energie2, a.s. na podporu ukončenia zmlúv s odberateľmi v domácnostiach uviedla na svojom webovom sídle [www.energie2.sk](http://www.energie2.sk) zavádzajúce informácie, že ak spotrebiteľia nechcú ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu pre domácnosti, v takom prípade zostanú zákazníkmi spoločnosti Energie2, a. s. a ich cena za dodávku plynu v domácnosti bude minimálne o 100% vyššia ako cena, ktorú môžu na základe medializovaných informácií dostať u spoločnosti Slovenský plynárenský priemysel, a.s., Mlynské nivy 44/a, 825 11 Bratislava, čo v danom čase neboli potvrdené informácie vo vzťahu k regulovaným cenám za dodávku plynu odberateľom v domácnosti. Uvedeným konaním spoločnosť Energie2, a.s. zároveň nedodrжала zásady odbornej starostlivosti požadované zo strany predávajúceho pri výkone regulovaných činností a takto prezentované zavádzajúce informácie zo strany spoločnosti Energie2, a.s. boli spôsobilé uviesť do omylu spotrebiteľov a zapríčiniť, že spotrebiteľia urobia rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobili, čím došlo zo strany spoločnosti Energie2, a.s. k naplneniu znakov nekalého konania a klamlivej obchodnej praktiky, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa s možnými negatívnymi dôsledkami pri realizovanom ukončení zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za cenu regulovanú Úradom pre reguláciu sieťových odvetví. Uvedeným postupom sa spoločnosť Energie2, a.s. dopustila správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z.

Pokutu vo výške 5 000,- eur je účastník konania povinný uhradiť do 15 dní odo dňa právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, číslo účtu: .....

### **Odôvodnenie:**

Spoločnosť Energie2, a.s., Lazaretská 3a, 811 08 Bratislava, IČO: 46 113 177 (ďalej len „Energie2“) bola zapísaná 30. 03. 2011 do Obchodného registra Okresného súdu Bratislava, oddiel: Sa, vložka č. 5389/B. Výpis z obchodného registra sa nachádza v spise č. 823-2023-BA, pôvodný spis č. 7522-2022-BA.

Spoločnosť Energie2 bola v danom období držiteľom platného povolenia č. 2011P0160 - 3. zmena na predmet podnikania plynárenstvo, rozsah podnikania: dodávka plynu.

Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ďalej len „úrad“ alebo „správny orgán“) listom ev. č. 39508/2022/BA z 21. 12. 2022, doručeným 21. 12. 2022, oznámil spoločnosti Energie2 začatie správneho konania vo veci uloženia pokuty za porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 208/2022 Z. z. (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). V oznámení o začatí správneho konania úrad oznámil spoločnosti Energie2, že podkladom pre

vydanie rozhodnutia vo veci uloženia pokuty budú doklady a údaje ohľadom zistenia porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa nedodržaním povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa v spojení s § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a) a b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, nachádzajúce sa v spise č. 823-2023-BA, pôvodný spis č. 7522-2022-BA.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona rozumie spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona rozumie predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona rozumie výrobkom nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodnou praktikou sa rozumie konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia, vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

Podľa § 2 písm. r) zákona o ochrane spotrebiteľa sa rozumie podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil.

Podľa § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi, alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

Podľa § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa rozhodnutím o obchodnej transakcii sa rozumie rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje

alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

Úrad prijal podania od spotrebiteľov a spoločnosti ..... (ďalej len „...“) postupne v čase od 11. 08. 2022 do 03. 10. 2022, prostredníctvom ktorých sa pisatelia podaní obrátili na úrad so žiadosťou o preverenie zákonnosti konania spoločnosti Energie2 pri obchodnej praktike súvisiacej s výzvou na mimoriadnu zmenu dodávateľa plynu a s návrhom na dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za cenu regulovanú úradom (ďalej len „produkt“), ktorá bola odberateľom plynu v domácnosti (ďalej len „spotrebiteľ“) adresovaná najmä prostredníctvom listu, zasielaného 29. 07. 2022 a bola komunikovaná aj prostredníctvom informácií zverejnených na webovom sídle spoločnosti Energie2, webovej stránke [www.energie2.sk](http://www.energie2.sk) (ďalej len „údaje webu“), kde spoločnosť Energie2 zverejnila v sekcii „Najčastejšie otázky a odpovede“ pod názvom: „DÔLEŽITÉ!!! Otázky a odpovede pre Domácnosti - odberateľ plynu k Oznamu mimoriadna zmena dodávateľa plynu“ dopĺňujúce informácie k priebehu a podmienkam ukončenia zmluvného vzťahu odberateľov plynu v domácnostiach so spoločnosťou Energie2 a odôvodňovala svoju výzvu na zmenu dodávateľa plynu, pričom tu upravila podmienky zmeny dodávateľa a predĺžila možnosti ukončenia zmluvy do 31. 12. 2022. Podania spoločnosti ... (zaevidované pod ev. č. 25636/2022/BA a odberateľov plynu - ..... (zaevidované pod ev. č. 25641/2022/BA), ..... (zaevidované pod ev. č. 25968/2022/BA), ..... (zaevidované pod ev. č. 25694/2022/BA), ..... (zaevidované pod ev. č. 26489/2022/BA), Barbora Bogárová (zaevidované pod ev. č. 26642/2022/BA), ..... (zaevidované pod ev. č. 27058/2022/BA), ..... (zaevidované pod ev. č. 30276/2022/BA) sa nachádzajú v spise č. 823-2023-BA (ďalej len „podania“).

Súčasťou podaní sú kópie listu z 29. 07. 2022 s označením: “MIMORIADNA ZMENA DODÁVATEĽA PLYNU!!! zníženie ceny plynu“ (ďalej len „list“) obsahujúci prílohu „Dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za cenu regulovanú úradom“ (ďalej len „Dohoda“) a vybrané údaje webu, prostredníctvom ktorých spoločnosť Energie2 oslovovala a vyzývala spotrebiteľov na predčasné ukončenie zmluvy svojho produktu.

Print screen z webovej stránky spoločnosti Energie2 z 10. 11. 2022 a 14. 12. 2022, ktorý je súčasťou spisu č. 823-2023-BA, obsahuje oznámenie, ktoré sa nachádzalo na webovej stránke spoločnosti Energie2 <https://www.energie2.sk/mimoriadna-zmena-dodavateľa/> označené ako „DÔLEŽITÉ!!! Otázky a odpovede pre Domácnosti - odberateľ plynu, k Oznamu mimoriadna zmena dodávateľa plynu\_ Najčastejšie otázky a odpovede“, ktorými boli nasledovné otázky a odpovede:

„Kedy bude dodávka plynu ukončená? V prípade, že ste sa rozhodli podpísať dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu a ukončiť tak dodávku plynu zo strany našej spoločnosti, bude dodávka plynu ukončená na základe prechodu odberateľa k inému dodávateľovi podľa jeho požiadavky v zmenovom procese, najneskôr však k 31.12.2022.

*Môžem zostať zákazníkom Energie2, a.s. a budem mať pre rok 2023 regulovanú cenu plynu?* Áno, samozrejme. V prípade, že sa zákazník rozhodne zostať na dodávke plynu u Energie2, a.s., jeho zmluva o združenej dodávke plynu je naďalej platná za regulovanú cenu v zmysle platných cenových rozhodnutí Úradu pre reguláciu sieťových odvetví.

*Budem mať dost' času na uzavretie zmluvy o dodávke plynu s novým dodávateľom?* Zmluvu o združenej dodávke plynu s novým dodávateľom musí odberateľ podpísať čo najskôr, aby sa stihol termín zmeny dodávateľa najneskôr k 31.12.2022.

*Kedy príde akceptácia o ukončení?* Akceptácia vám bude zaslaná bezodkladne potom ako od vás obdržíme podpísanú dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu.

*Aké budú ceny v roku 2023?* Aktuálne nie sú cenníky pre dodávku plynu domácnostiam pre rok 2023 schválené zo strany Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO), avšak na základe dostupných podkladov je už dnes isté, že regulovaná cena plynu pre domácnosti pre rok 2023 schválená spoločnosťou Energie2, a.s. zo strany ÚRSO bude minimálne o 100% vyššia ako budú ponúkať svojim klientom spoločnosti SPP a Innogy na základe medializovaných informácií. Konajúc v najlepšom záujme našich zákazníkov a v snahe predísť vzniku škôd na strane našich klientov im preto odporúčame prejsť k dodávateľovi, ktorý im bude vedieť ponúknuť ceny avizované Ministerstvom hospodárstva SR.

*Musím podpísať dohodu, keď nechcem zmluvu o dodávke plynu so spoločnosťou Energie2, a.s. ukončiť?* Rozumieme, že naši klienti nechcú ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu pre domácnosti uzavretú s našou spoločnosťou. Ich prístup si vážime a teší nás, avšak upozorňujeme, že v takom prípade (t.j. pokiaľ zostanú zákazníkmi Energie2, a.s.) bude ich cena za dodávku plynu v domácnosti minimálne o 100% vyššia ako cena, ktorú môžu na základe medializovaných informácií dostať u SPP, resp. Innogy.

*Dokedy musím dohodu podpísať a poslať, ak chcem zmluvu s Energie2, a.s., ukončiť?* Je potrebné podpísať dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu s Energie2, a.s., čo možno najskôr a zároveň je potrebné bez zbytočného odkladu podpísať zmluvu o združenej dodávke plynu s novým dodávateľom, aby bolo možné stihnúť proces zmeny dodávateľa.

*Musím si hľadať, resp. dohodnúť nového dodávateľa plynu alebo zabezpečiť prechod spoločnosťou Energie2?* Nového dodávateľa si musí vybrať sám odberateľ. Podľa informácií od Ministerstva hospodárstva SR majú výhodne ceny plynu ponúknuť spoločnosti SPP a Innogy.

*Môžem už teraz uzatvoriť zmluvu s novým dodávateľom alebo musím čakať na akceptačný list od Energie2?* Zmluvu s novým dodávateľom môžete uzatvoriť okamžite (t.j. bez potreby čakania na akceptačný list zo strany Energie2), zároveň je potrebné podpísať dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu a zaslať ju na adresu spoločnosti Energie2, a.s. čo najskôr, tak aby k zmene dodávateľa mohlo dôjsť najneskôr k 31.12.2022.



*Musím uzatvoriť zmluvu len s SPP?* Podľa informácií doposiaľ prezentovaných Ministerstvom hospodárstva SR by zvýhodnené ceny za dodávku plynu domácnostiam mali ponúkať spoločnosti SPP a Innogy.

*Ukončuje spoločnosť Energie2 svoju činnosť?* Spoločnosť Energie2 a.s. nekončí a ostáva naďalej dodávateľom elektrickej energie a plynu, avšak nedokážeme domácnostiam ponúknuť dodávky plynu za rovnaké ceny aké boli avizované zo strany Ministerstva hospodárstva SR. V prípade, že sa zákazník rozhodne zostať na dodávke plynu u Energie2, a.s., jeho zmluva o združenej dodávke plynu je naďalej platná za regulovanú cenu v zmysle platných cenových rozhodnutí Úradu pre reguláciu sieťových odvetví.

*Keď podpíšem dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu so spoločnosťou Energie2, tak bude dodávka plynu automaticky ukončená k 31.08.2022?* NIE, podpis dohody umožňuje ukončenie Vašej zmluvy o združenej dodávke plynu so spoločnosťou Energie2 k 31.8.2022, avšak pre prechod k novému dodávateľovi je zároveň potrebné čo najskôr uzatvoriť s týmto novým dodávateľom novú zmluvu o združenej dodávke plynu. K ukončeniu dodávok plynu zo strany spoločnosti Energie2, a.s. dôjde až keď o to požiada váš nový dodávateľ plynu, najneskôr však k 31.12.2022. O presnom dátume prechodu k novému dodávateľovi Vás budeme včas informovať.“

Úrad pri výkone svojej pôsobnosti vymedzenej zákonom č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení zákona č. 256/2022 Z. z. (ďalej len „zákon č. 250/2012 Z. z.“) a zákonom o ochrane spotrebiteľa preveril opodstatnenosť podaní a overením dodržiavania zákonných povinností zistil, že spoločnosť Energie2 porušila ustanovenie § 4 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spojení s § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a) a b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s preverovaním podaní úrad požiadal spoločnosť Energie2 o predloženie všetkých relevantných dokladov súvisiacich s vykonávanou obchodnou praktikou a o vyjadrenie k poskytovaným informáciám súvisiacim s komunikáciou spoločnosti Energie2 voči spotrebiteľom ohľadom výzvy na zmenu dodávateľa a cien plynu v kalendárnom roku 2023, na základe čoho spoločnosť Energie2 predložila požadované podklady a deklarovala svoje stanovisko k veci. Predložené podklady sa nachádzajú v spise č. 823-2023-BA.

Úrad na základe doložených dokladov, a to najmä listu, Dohody, údajov webu a vyjadrení spoločnosti Energie2 zistil, že list adresovaný spotrebiteľom bol zasielaný hromadne 29. 07. 2022 pre cca 8 200 spotrebiteľov – odberateľov plynu v domácnosti. Súčasťou listu bola Dohoda, ktorá bola predpripraveným návrhom pre spotrebiteľa na ukončenie zmluvy so spoločnosťou Energie2.

V liste spoločnosť Energie2 požiadala spotrebiteľov, aby podpísali dohodu urobili do 31. 08. 2022, ale tento termín následne vzhľadom na situáciu spoločnosť Energie2 predĺžila do 30. 10. 2022 tak, aby k zmene dodávateľa prišlo najneskôr k 31. 12. 2022, čo komunikovala prostredníctvom svojej webovej stránky.

V doložených podkladoch spoločnosť Energie2 vyzývala svojich odberateľov plynu k tomu, aby podpísali Dohodu a ukončili zmluvu o združenej dodávke zemného plynu, pričom argumentovala tým, že ide o postup vychádzajúci z vyhlásení Ministerstva hospodárstva SR (ďalej len „MH SR“), na základe ktorého sa odberatelia plynu po podpise zmluvy s iným dodávateľom dostanú k lepším a nižším cenám, ako by im dával ich súčasný dodávateľ

spoločnosť Energie2. Spoločnosť Energie2 upozorňovala na svojom webovom sídle, že ak klienti nechcú ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu pre domácnosti uzavretú so spoločnosťou Energie2, v takom prípade (t. j. pokiaľ zostanú zákazníkmi spoločnosti Energie2) bude ich cena za dodávku plynu v domácnosti minimálne o 100% vyššia ako cena, ktorú môžu na základe medializovaných informácií dostať u SPP, resp. Innogy.

Uvedená výzva v čase zaslania listu spotrebiteľom obsahovala neoverené informácie o budúcich podmienkach určených alebo schválených regulovaných cien plynu platných na rok 2023, pretože akákoľvek argumentácia vychádzajúca z vyjadrení MH SR o platných cenách môže mať výlučne čisto informatívny charakter, ale v liste bola použitá formulácia „Je preto potrebné uzatvoriť zmluvu s SPP a.s. už teraz do 31. 08. 2022 za aktuálne platných podmienok, aby Vám tento produkt spoločnosť SPP a.s. vedela ponúknuť pre rok 2023 ako svojmu kmeňovému zákazníkovi.“, čo znamená, že išlo o zavádzajúce informácie, pretože sa nezakladali na overených a zmluvne deklarovanych skutočnostiach, vychádzajúcich z reálne potvrdených cien, ale išlo iba o predpoklady spoločnosti Energie2 vychádzajúce z medializovaných informácií, navyše o podmienkach produktu iného regulovaného subjektu.

Takto formulovanú výzvu v liste úrad považuje za zavádzajúcu, navyše, s prihliadnutím na celkový rozsah a charakter obchodnej praxe a najmä okolnosti poskytnutia veľmi krátkej lehoty na ukončenie zmluvného vzťahu a obmedzenia zvoleného komunikačného prostriedku – hromadne zasielaného listu, v ktorom neboli poskytované overené a úplné informácie, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil kvalifikované rozhodnutie o tak dôležitej obchodnej transakcii, akou je zmena dodávateľa plynu, úrad konštatuje, že takáto obchodná praktika je nekalá a to aj z dôvodu, že zapríčinila, resp. bola spôsobilá zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ neprimerane urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Spoločnosť Energie2 na webovej stránke uvádzala informácie v nasledovnom znení „Aktuálne nie sú cenníky pre dodávku plynu domácnostiam pre rok 2023 schválené zo strany Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO), avšak na základe dostupných podkladov je už dnes isté, že regulovaná cena plynu pre domácnosti pre rok 2023 schválená spoločnosťou Energie2, a.s. zo strany ÚRSO bude minimálne o 100% vyššia ako budú ponúkať svojim klientom spoločnosti SPP a Innogy na základe medializovaných informácií. Konajúc v najlepšom záujme našich zákazníkov a v snahe predísť vzniku škôd na strane našich klientov im preto odporúčame prejsť k dodávateľovi, ktorý im bude vedieť ponúknuť ceny avizované Ministerstvom hospodárstva SR“, tieto informácie boli zavádzajúce preto, že nebolo možné, aby v čase keď úrad ešte nerozhodol o platných regulovaných cenách, deklarovat ich porovnanie s iným subjektom, a to ani v prípade odvolania sa na medializované informácie, nakoľko tie navyše nie sú v obchodnej praxi jasne deklarované, ale pokiaľ by si ich spotrebiteľ vyhľadal v medializovaných údajoch o cenách plynu, zistil by, tak ako tvrdí úrad, že neexistovali hodnoverné medializované informácie porovnávajúce regulované ceny plynu na rok 2023 spoločnosti Energie2 a iných regulovaných subjektov.

Úrad s poukazom na vyššie uvedené považuje informácie zasielané spotrebiteľom v liste a súčasne prezentované na webovom sídle spoločnosti Energie2 za nepravdivé, zavádzajúce a neúplné. Informácia, že ide o postup zmeny, na základe ktorého sa spotrebiteľia pri podpise zmluvy s iným dodávateľom dostanú k lepším a nižším cenám, ako by im dával ich súčasný dodávateľ spoločnosť Energie2, jednoznačne v mnohých prípadoch mohli pôsobiť na spotrebiteľa zavádzajúco a nátlakovo, najmä vzhľadom k určeniu konkrétneho dátumu 31. 08. 2022 na uskutočnenie zmeny dodávateľa, t. j. bola stanovená neúmerne krátka lehota pre rozhodnutie spotrebiteľa.

Posúdením znenia doložených podkladov úrad dospel k záveru, že jednoznačne ako zavádzajúca bola poskytovaná informácia v zmysle, že ak spotrebiteľ zmenu neuskutoční, podľa legislatívnych zmien bude musieť platiť za plyn zvýšenú cenu bez možnosti skoršej výpovede zmluvy ako k 31. 12. 2023, pretože takéto právne dôsledky pre existujúce zmluvné vzťahy odberateľov a dodávateľa z platnej legislatívy nevyplývajú, práve naopak podľa § 17 ods. 1 písm. b) zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 256/2022 Z. z. (ďalej len „zákon č. 251/2012 Z. z.“) odberateľ má právo na poskytnutie informácie o každej zmene ceny za dodávku elektriny alebo ceny za dodávku plynu vrátane dôvodov a predpokladov takej zmeny a informácie o zmene obchodných podmienok dodávky elektriny alebo dodávky plynu a s tým súvisiacich služieb a poučenie o práve vypovedať zmluvu o združenej dodávke elektriny alebo zmluvu o združenej dodávke plynu podľa odseku 5 transparentným a zrozumiteľným spôsobom dohodnutým v zmluve alebo určeným v obchodných podmienkach najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. .

V súlade s ustanoveniami zákona č. 251/2012 Z. z. majú odberatelia v domácnosti garantovanú regulovanú cenu v súlade s príslušnými cenovými rozhodnutiami vydanými úradom na príslušné obdobie. Úrad si je vedomý, že cena bude vzhľadom na vývoj trhu s energiami vyššia, avšak táto záleží od cenového návrhu a následne od schváleného cenového rozhodnutia pre jednotlivých dodávateľov.

Posúdením znenia doložených podkladov úrad dospel k záveru, že jednoznačne zavádzajúca bola informácia, v znení „...regulovaná cena plynu pre domácnosti pre rok 2023 schválená spoločnosťou Energie2, a.s. zo strany ÚRSO bude minimálne o 100% vyššia ako budú ponúkať svojim klientom iné spoločnosti...“, pretože sa nezakladala na overených skutočnostiach, ale išlo o domnienku spoločnosti Energie2, ktorú spoločnosť Energie2 predpokladala na základe medializovaných informácií. Úrad v súčasnosti ani v minulosti nemohol, s ohľadom na platnú legislatívu týkajúcu sa regulácie cien, vydať takéto neproporcionálne cenové rozhodnutia pre regulované subjekty poskytujúce dodávku plynu pre spotrebiteľov v domácnosti, s poukazom na princípy regulácie transparentným a nediskriminačným spôsobom zabezpečiť dostupnosť tovarov a s nimi súvisiacich regulovaných činností za primerané a konkurencieschopné ceny a v určenej kvalite, čo mala spoločnosť Energie2 vziať do úvahy a takúto informáciu neprezentovať.

Zavádzajúce vyhlásenia spoločnosti Energie2 o cene produktu, šírenie informácie, že podmienky na zmenu dodávateľa boli k dispozícii iba veľmi obmedzený čas, pretože inak nebude možné zmluvu ukončiť, resp. že bolo možné vykonať zmenu dodávateľa za špecifických podmienok a len u vybraných dodávateľov, považuje úrad za nekalé konanie spoločnosti Energie2 ako predávajúceho, majúce jednoznačne znaky nekalej obchodnej praktiky s cieľom vyvolať okamžité rozhodnutie spotrebiteľa na zmenu dodávateľa plynu a znemožniť spotrebiteľovi, aby mal dostatočný čas na správne a kvalifikované rozhodnutie vo veci ukončenia existujúceho zmluvného vzťahu.

Pri preverovaní podaní s poukazom na klamlivé obchodné praktiky a nekalé konania spoločnosti Energie2 spojené s výzvou na ukončovanie zmlúv, úrad 17. 08. 2022 a 19. 08. 2022 poslal spoločnosti Energie2 žiadosti o informáciu v danej veci a 18. 08. 2022 a 23. 08. 2022 prijal úrad vyjadrenia spoločnosti Energie2.

Vo vyjadrení spoločnosti Energie2 z 18. 08. 2022 bolo okrem iného uvedené, že spoločnosť Energie2 výzvu na ukončenie zmluvy spotrebiteľom komunikovala preto, že zákazníci si zaslúžia byť informovaní, že podľa medializovaných informácií budú niektorí



dodávateľa plynu pre domácnosti ponúkať pre rok 2023 výhodné ceny plynu, ktoré žiaľ spoločnosť Energie2 nie je schopná zabezpečiť. Spoločnosť Energie2 v liste adresovanom zákazníkom týchto informovala, že pokiaľ budú mať záujem o zmenu dodávateľa plynu, tak im nebude brániť.

Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 termín pre uzavretie nových zmlúv uviedla 31. 08. 2022, nakoľko samotné spracovanie zmeny dodávateľa zaberie čas a spoločnosť Energie2 s ohľadom na plánovanie dodávok plynu pre rok 2023 potrebuje vedieť čím skôr finálne počty odberateľov na dodávke. Nakoľko má spoločnosť Energie2 povinnosť predložiť cenový návrh pre rok 2023, je potrebné, aby čo najskôr disponovala presnými dátami ohľadom počtu zákazníkov v segmente domácností. Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 v liste zákazníkom preto uviedla dátum 31. 08. 2022 na uzavretie zmlúv s novými dodávateľmi, pričom však k zmene dodávateľa môže dôjsť kedykoľvek do 01. 01. 2023. Zmluvy o združenej dodávke plynu sú ukončované dohodou zmluvných strán.

Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 každý jej zákazník zo segmentu domácností vždy mal a bude mať garantovanú regulovanú cenu za dodávku plynu a spoločnosť Energie2 odmieta tvrdenia, že by niekedy informovala svojich zákazníkov o nemožnosti odoberať plyn od spoločnosti Energie2 za regulovanú cenu. Informácie, ktoré zaslala zákazníkom pokladá za pravdivé a vychádzajú z verejne dostupných medializovaných správ. Má za to, že žiadna z poskytnutých informácií ohľadom cien plynu pre domácnosti na rok 2023 nie je zavádzajúca. Každý zákazník zo segmentu domácností má garantovanú regulovanú cenu plynu pre domácnosť a spoločnosť Energie2 si bude riadne plniť svoje povinnosti a bude dodávať plyn všetkým zákazníkom až do momentu ich prípadného prechodu k novému dodávateľovi. Zároveň, všetci zákazníci, ktorí sa aj napriek výhodnej ponuke plynu pre rok 2023 prezentovanej MH SR zo strany niektorých dodávateľov plynu, rozhodnú zostať na dodávke plynu v spoločnosti Energie2, budú mať garantovanú dodávku plynu za regulované ceny schválené zo strany úradu (ktorá však pre rok 2023 bude výrazne vyššia ako mimoriadne výhodné ceny medializované MH SR).

Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 rozhodnutie umožniť zákazníkom prechod k iným dodávateľom plynu neurobila ľahko.

Spoločnosť Energie2 vo vyjadrení z 23. 08. 2022 uviedla, že: je dodávateľom komodít v ďalších 4 krajinách, vo viacerých krajinách EÚ obsluhuje a dodáva komodity koncovým zákazníkom a z tohto titulu sa venuje regulačným rámcom jednotlivých krajín a monitoruje úpravy energetickej legislatívy týchto krajín.

Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 prijatie rozhodnutia ohľadom ponuky zákazníkom zo segmentu domácností na dobrovoľné ukončenie zmluvy o združenej dodávke plynu bolo veľmi zložitú. Spoločnosť Energie2 za obrovské finančné prostriedky roky budovala značku, investovala do provízií na budovanie portfólia, nakupovala IT hardware a informačné systémy, budovala a školila tím ľudí na zákazníkovej obsluhu a podpore a celkovo rozvíjala obchodnú činnosť ohľadom dodávky plynu domácnostiam. Spoločnosť Energie2 citlivo vníma, keď ju niekto opakovane stavia do pozície subjektu, ktorý poškodzuje záujem zákazníka. Práve naopak! Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 umožnila svojim zákazníkom zo segmentu domácností odoberať plyn v budúcom roku za výhodnejšie ceny, hoci mohla pokojne nechať situáciu plynúť bez zásahu a účtovať svojim zákazníkom regulované ceny od 01. 01. 2023, pričom dnes už je úplne zrejmé, že nárast týchto cien bude enormný.

Spoločnosť Energie2 zhrnula kľúčové skutočnosti súvisiace s posudzovaním situácie takto:

1. Po medializovaných informáciách o pripravovanej ponuke niektorých tradičných dodávateľov na uzavretie 4 - ročných kontraktov za výhodné ceny v spoločnosti Energie2 pristúpili k informovaniu zákazníkov, že spoločnosť Energie2 takýto produkt nebude viesť ponúknuť. V spoločnosti Energie2 budú mať zákazníci naďalej k dispozícii štandardný produkt a teda združenú dodávku plynu za regulovanú cenu podľa platných pravidiel a rozhodnutí úradu. Zároveň spoločnosť Energie2 upozornila zákazníkov, že táto cena bude výrazne vyššia v porovnaní s medializovanou ponukou vybraných dodávateľov. Táto informácia je pravdivá, relevantná a spoločnosť Energie2 je presvedčená, že si ju jej zákazníci spoločnosti Energie2 zaslúžia viesť, a to v dostatočnom predstihu pred 01. 01. 2023.
2. Túto informáciu obdržali iba zákazníci spoločnosti Energie2 na dodávke zemného plynu zo segmentu domácností.

V nadväznosti na otázky úradu spoločnosť Energie2 doplnila predchádzajúce stanovisko, a to o:

- odpoveď na otázku č. 1 v znení: „Koľkým odberateľom bola z vašej strany zaslaná komunikácia s informáciou o 'mimoriadnej zmene dodávateľa plynu' a návrh 'Dohody o ukončení zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za cenu regulovanú úradom'? Evidujete tiež, že by nejaký odberateľ z dôvodu vašej výzvy podpísal ponúknutú dohodu a zároveň nemal uzatvorenú zmluvu s novým dodávateľom? Ak áno, koľko je takých prípadov a ako mienite v tejto veci postupovať? Umožníte takýmto odberateľom, ktorí ostanú bez zmluvy, späť vzatie dohody, resp. posunutie účinnosti k termínu, kedy bude mať zabezpečenú dodávku inak?“

Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 list s upozornením na výhodnejšiu ponuku na dodávku plynu domácnostiam pre rok 2023 zasielala cca 8 200 zákazníkom zo segmentu domácností odoberajúcim od spoločnosti Energie2 zemný plyn. Niektorí oslovení zákazníci ponuku využili a podpísali dohody o ukončení zmluvy a zároveň uzatvárajú zmluvy o združenej dodávke plynu s inými dodávateľmi, ale je zároveň veľa zákazníkov, ktorí chcú naďalej ostať zákazníkmi spoločnosti Energie2, a to aj po informácii, že to pre nich pravdepodobne bude znamenať vyššie ceny plynu v roku 2023. V takomto prípade ich zmluvy o združenej dodávke naďalej zostávajú v platnosti a spoločnosť Energie2 bude týmto zákazníkom aj naďalej dodávať zemný plyn v súlade so zmluvou a aplikovateľnou legislatívou. V prípade, že ktorýkoľvek z oslovených zákazníkov podpísal dohodu o ukončení združenej zmluvy o dodávke plynu so spoločnosťou Energie2 a zatiaľ ešte nestihol uzavrieť zmluvu o združenej dodávke plynu s novým dodávateľom, môže tak urobiť aj v nadchádzajúcom období. Spoločnosť Energie2 bude takýmto zákazníkom naďalej dodávať plyn až kým nedostane notifikáciu od nového dodávateľa o zmenovom konaní pre tohto zákazníka, alebo zákazník neinformuje spoločnosť Energie2 od akého dátumu bude odberať komoditu od nového dodávateľa. Žiadny zo zákazníkov spoločnosti Energie2 nezostáva bez komodity! Žiadny zo zákazníkov spoločnosti Energie2 nebude k 31. 08. 2022 vyradený z bilančnej skupiny. Spoločnosť Energie2 vždy uplatňovala prozákaznícky prístup a bude tak robiť aj naďalej. Zákazníkom bude dodávať plyn až pokiaľ riadne neuzatvoria nový zmluvný vzťah s novým dodávateľom. Po podpise dohody o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu poskytnete zákazníkom dostatočne dlhú lehotu na spracovanie ich nového zmluvného vzťahu s novým dodávateľom a počas tohto prechodného obdobia môžu zostať riadne na dodávke plynu v spoločnosti Energie2. Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 v liste klientov požiadala, aby podpísali dohody urobili do 31. 08. 2022. Život a vývoj situácie ukázali, že to nevedia všetci zákazníci stihnúť v navrhnutom termíne a preto tento termín spoločnosť Energie2 posúvala do 30. 10. 2022 tak, aby k zmene dodávateľa prišlo najneskôr k 31. 12. 2022. Všetci zákazníci, ktorí podpísali dohodu

o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu môžu proces zmeny dodávateľa dokončiť kedykoľvek až do konca roka. Prechod je úplne automatický s tým, že sa klientom plynule ukončí zmluva so spoločnosťou Energie2 a nastúpi nový dodávateľ. Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 pokiaľ zákazník, ktorý podpísal dohodu, nie je v procese zmeny dodávateľa, zostáva naďalej u spoločnosti Energie2 a čaká na notifikáciu od nového dodávateľa, ktorá však musí prísť do 31. 12. 2022. V prípade ak sa zákazník rozhodne, že chce napriek podpísanej dohode o ukončení zmluvy ostať u spoločnosti Energie2, môže opätovne požiadať o uzatvorenie zmluvy so spoločnosťou Energie2, pričom v takomto prípade budú mať títo zákazníci naďalej k dispozícii štandardný produkt a teda združenú dodávku plynu za regulovanú cenu podľa platných pravidiel a rozhodnutí úradu pre rok 2023.

- odpoveď na otázku číslo 2 v znení: „Z akého zákonného alebo iného dôvodu sa vaša spoločnosť rozhodla zasielať takéto listy svojim odberateľom, v ktorých dalo by sa povedať zmätočne a klamlivo uvádzala iba jedinú možnosť odstúpenia od zmluvy o dodávke plynu, a to nátlakovo v stiesnenej lehote do 31.8.2022? Ste si vedomí, že zo zákona existujú aj iné spôsoby ukončenia zmluvy, o ktorých ste odberateľov neinformovali? Ako napr. zmena ceny, zmena obchodných podmienok alebo § 17 ods. 4 zákona o energetike?“

Spoločnosť Energie2, si nie je vedomá žiadnych nepravdivých, zmätočných či klamlivých informácií. Spoločnosť Energie2 sa považuje za jediného dodávateľa, ktorý svojim zákazníkom poskytol úplné a kompletne informácie. Spoločnosť Energie2 stanovila lehotu, nakoľko potrebuje vedieť v predstihu aký počet klientov sa rozhodne pre zmenu dodávateľa. Listy odosiela 29. 07. 2022 a zákazníci tak dostali 30 dní na rozmyslenie a zváženie ich ďalšieho postupu. Spoločnosť Energie2 má za to, že mesačná lehota je dostatočne dlhá a nie taká, ktorá vyvoláva tieseň. Iba informatívne chce spoločnosť Energie2 uviesť, keďže úrad nabádal spoločnosť Energie2 k informovaniu ohľadom možnosti ukončiť zmluvu z dôvodu zmeny ceny (lehota na uplatnenie si práva na ukončenie zmluvy z dôvodu zmeny ceny je paradoxne ešte kratšia a to iba cca 15 dní). Spoločnosť Energie2 umožnila klientom možnosť ukončiť zmluvu dohodou bez akejkoľvek sankcie. Zákazníci mali teda 30 dní na rozhodnutie, či chcú ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu alebo pokračovať bez akejkoľvek zmeny (t. j. nemuseli robiť žiadny úkon).

Spoločnosť Energie2 uviedla, že jej postup bol len reakciou na vývoj situácie na trhu. Po medializácii informácie o výhodných cenách na 4 roky spoločnosť Energie2 dostávala veľa podnetov a dopytov od zákazníkov ohľadom jej postupu ohľadom tejto ponuky. Keďže do konca júla neprišlo k žiadnemu riešeniu a opakovane po otázkach Združenia dodávateľov energií spoločnosť Energie2 nedostala žiadne ďalšie informácie, nevedela dlhodobo odpovedať na otázky zákazníkov ohľadom tejto témy. Situácia sa naďalej nevyjasňovala, naopak na konci júla prišli mediálne vyhlásenia aj od úradu, ktoré upozorňovali, že pokiaľ sa nedotiahnu do praxe pripravované opatrenia štátu, hrozí slovenským domácnostiam v roku 2023 skutočne dramatické zvýšenie regulovaných cien energií. Nakoľko sa ani následne žiadne opatrenia štátu neimplementovali ani nekonkretizovali, spoločnosť Energie2 sa rozhodla informovať zákazníkov na základe aktuálne dostupných informácií.

Spoločnosť Energie2 je preto presvedčená, že nemala možnosť čakať na neskoršie obdobie a bolo potrebné kontaktovať zákazníkov čo najskôr. Navyiac, podľa medializovaných informácií v mesiaci august mala spoločnosť SPP začať ponúkať prezentované výhodné štvorročné kontrakty a spoločnosť Energie2 mala za to, že bude potrebné, aby sa odberatelia stali zákazníkmi spoločnosti SPP čo najskôr za účelom zabezpečenia nárokovateľnosti na tieto výhodné kontrakty. Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 sa v tom čase nikde neuvádzalo,

či táto medializovaná výhodná ponuka niektorých dodávateľov nebude iba časovo ohraničená, t.j. či nebude platná iba vo vyhradenom období, napr. august - september.

Vo svojom vyjadrení spoločnosť Energie2 ohľadom otázky, prečo zákazníkov neinformovala o iných spôsoboch ukončenia zmluvy, uviedla, že si nie je vedomá povinnosti (zákonnej či zmluvnej) informovať o týchto skutočnostiach zákazníka. Za dôležitejšie však spoločnosť Energie2 považuje poukázať na to, že pokiaľ by čakala bez zásahu a spoliehala sa na možnosť zákazníka rozhodnúť sa pre ukončenie zmluvy o dodávke z dôvodu zmeny ceny, zákazníci by sa ocitli v nepomerne väčšom časovom strese (keďže tento čas je pred Vianocami a lehota na ukončenie zmluvy je iba cca 15 dní) a ich pozícia by bola výrazne horšia. Spoločnosť Energie2 mala za to, že zákazníkovi dala riadne na výber, poskytla mu dostatok času na rozhodnutie a z jej ponuky mu nevyplývajú absolútne žiadne negatívne konzekvencie ani ohrozenia.

- odpoveď na otázku číslo 3 v znení: „Z akého dôvodu sa snažíte o hromadné ukončenie zmlúv s odberateľmi?“

Spoločnosť Energie2 nemá možnosť dodávať svojim zákazníkom zo segmentu domácností plyn za ceny a podmienok medializovaných na tlačových konferenciách MH SR. Spoločnosť Energie2 nemá možnosť bojovať s takouto konkurenčnou ponukou. Spoločnosť Energie2 je serióznym dodávateľom, ktorému záleží na zákazníkoch, dala im možnosť ukončiť zmluvu s nevýhodnejšími podmienkami a prejsť k dodávateľom ponúkajúcim výhodnejšie podmienky. Zároveň spoločnosť Energie2 opakuje, že kto sa rozhodne ako jej odberateľ zostať aj naďalej, bude sa spoločnosť Energie2 tešiť jeho priazni a bude mu riadne dodávať plyn za regulované ceny. Spoločnosť Energie2 považovala však za povinnosť zákazníkov informovať a dať im možnosť výberu.

- odpoveď na otázku číslo 4 v znení: „Nevnímate takýto spôsob konania a zasielania zmätočných a klamlivých informácií odberateľom za nekalú obchodnú praktiku, na základe ktorej sa viacerí odberatelia môžu ocitnúť v neoprávnenom odbere?“

Spoločnosť Energie2 nevníma akúkoľvek časť komunikácie vo vzťahu k zákazníkom ako zmätočnú, či klamlivú len zhrnula opakovane medializované informácie, predložila ich zákazníkom a dala im možnosť výberu. Podľa vyjadrenia spoločnosti Energie2 jej zákazníci nezostanú bez dodávky plynu a nehrozí im z dôvodu nestihnúť lehoty neoprávnený odber.

- odpoveď na otázku číslo 5 v znení: „Evidujeme a kvitujeme vašu doplňujúcu informáciu, podľa môjho vedomia zverejnenú včera na vašej webovej stránke, ktorá zrozumiteľnejšie a detailnejšie objasňuje vaše konanie. Avšak podľa vyjadrení odberateľov, operátori na vašej zákazníckej linke doteraz podávali odberateľom iné informácie ako napr., že ak dohodu nepodpíšu budú bez plynu, alebo že garantovanú cenu bude poskytovať len SPP, prípadne že vaša spoločnosť nebude môcť svojim klientom poskytnúť regulovanú cenu, lebo ju od štátu nezíska. Prosím o vyjadrenie aj k týmto skutočnostiam.“

Spoločnosť Energie2 uviedla, že informácie na webovej stránke sa priebežne aktualizujú v závislosti od vývoja situácie a podnetov, ktoré spoločnosť Energie2 dostáva od zákazníkov, ale vždy výhradne s cieľom lepšej informovanosti zákazníkov. Spoločnosť Energie2 uviedla, že informácie typu, že jej zákazníci zostanú bez plynu, prípadne že dodávka nebude prebiehať za regulované ceny sa nezakladajú na pravde a spoločnosť Energie2 ich kategoricky odmieta. Spoločnosť Energie2 uviedla, že tak ako je uvedené na webovej stránke, rovnako aj call scripty operátorov spoločnosti Energie2 hovoria klientom presne a jednoznačne aký je ďalší postup.

Spoločnosť Energie2 uviedla, že takéto údajné informácie sa nikdy neuvádzali v žiadnom liste spoločnosti Energie2 a rovnako nikdy neboli na jej webovom sídle a ani ich nemali v call scripture jej operátori.

Úrad k daným vyjadreniam spoločnosti Energie2 uvádza, že ich obchodná ponuka a s tým spojený úmysel poskytnutia lepších podmienok pri dodávke plynu spotrebiteľom na rok 2023, prezentovaný v liste a v údajoch webu, kde spoločnosť Energie2 vyzývala svojich odberateľov plynu k tomu, aby podpísali Dohodu a ukončili zmluvu o združenej dodávke zemného plynu, pričom argumentovala tým, že ide o postup vychádzajúci z vyhlásení MH SR, na základe ktorého sa odberatelia po podpise zmluvy s iným dodávateľom dostanú k lepším a nižším cenám, ako by im dával ich súčasný dodávateľ spoločnosť Energie2 a zároveň upozorňovala na svojom webovom sídle, že ak klienti nechcú ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu pre domácnosti uzavretú so spoločnosťou Energie2, v takom prípade (t. j. pokiaľ zostanú zákazníkmi spoločnosti Energie2) bude ich cena za dodávku plynu v domácnosti minimálne o 100% vyššia ako cena, ktorú môžu na základe medializovaných informácií dostať u SPP, resp. Innogy, nebola deklarovaná výstižnou, overenou a vyčerpávajúcou formou, ani nebola prezentovaná pravdivou a úplnou informáciou, tak ako to spoločnosť Energie2 uviedla vo vyjadreniach z 18. 08. 2022 a 23. 08. 2022, pretože v týchto vyjadreniach následne uviedla odôvodnenie pre ponuku ukončenia zmluvy, uviedla údaje a informácie v inom znení a nepoužila neprimerane nadhodnotenú údaje a vyjadrenia, týkajúce sa budúcich cien produktu pre rok 2023, čím sama potvrdila zavádzajúci charakter svojej obchodnej praktiky komunikovanej voči spotrebiteľom v liste a údajoch webu.

Úrad má na základe podkladov z podaní a vlastných zistení za to, že spoločnosť Energie2 uvádzaním zavádzajúcich informácií v danom prípade nekalej obchodnej praktiky konala v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú by bolo možné od nej očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jej konanie podstatne narušilo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k rozhodnutiu ukončiť zmluvu o združenej dodávke zemného plynu so súčasným dodávateľom plynu spoločnosťou Energie2. K porušeniu ekonomických záujmov a práv spotrebiteľa dochádzalo tým, že ukončenie zmluvy so súčasným dodávateľom spoločnosťou Energie2 bolo opakovane spotrebiteľmi vykonané bez predchádzajúcej dohody s novým dodávateľom, a teda následne mohlo dôjsť k situácii, kedy odberateľ nebude mať novú zmluvu na dodávku plynu.

Posúdením podkladov týkajúcich sa konania spoločnosti Energie2 pri obchodnej praktike súvisiacej s výzvou určenou výlučne pre odberateľov v domácnosti na ukončenie zmluvného vzťahu so spoločnosťou Energie2, a to prostredníctvom ponúkanej dohody o ukončení zmluvy, a to najmä výzvy vo forme listu z 29. 07. 2022 s označením: "MIMORIADNA ZMENA DODÁVATEĽA PLYNU!!! zníženie ceny plynu" s priloženým návrhom „Dohody o ukončení zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za cenu regulovanú úradom“, informácií na webovom sídle spoločnosti Energie2 zverejnených ešte aj v čase začatia správneho konania a údajov vyplývajúcich z doručených vyjadrení spoločnosti Energie2, úrad konštatuje, že daná obchodná praktika bola nekalá, pretože preukázateľne boli odberateľom plynu v domácnosti – spotrebiteľom uvádzané neúplné informácie obsahujúce neopodstatnené, zavádzajúce, neobjektívne a nepreukázateľné tvrdenia vo vzťahu k výške regulovanej ceny za dodávku plynu v roku 2023 a klamlivé informácie, že podmienky na zmenu dodávateľa (za účelom získania výhodnejšej ceny) sú k dispozícii iba veľmi obmedzený čas a iba u vybraných dodávateľov, čím Energie2 zároveň nedodržala zásady odbornej starostlivosti požadované zo strany predávajúceho pri výkone regulovaných činností.



Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním pri obchodnej praktike súvisiacej s výzvou určenou výlučne pre odberateľov v domácnosti na ukončenie zmluvného vzťahu so spoločnosťou Energie2, a to prostredníctvom ponúkanej dohody o ukončení zmluvy a informácií na webovom sídle spoločnosti Energie2 zverejnených ešte aj v čase začatia správneho konania, došlo preukázateľne k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa v danom zmluvnom vzťahu, pretože spoločnosť Energie2 využila nekalú obchodnú praktiku za účelom obmedzenia možnosti spotrebiteľov vykonať adekvátne rozhodnutie, podsúvala im nutnosť urýchleného konania z dôvodov prezentovania zavádzajúcich informácií, čím došlo k podstatnému narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa a ten vykonal zmenu dodávateľa alebo sa tak rozhodoval urobiť, hoci pri dostatku správnych a relevantných informácií by tak neurobil.

Správny orgán konštatuje, že na základe vyššie uvedených skutočností je jednoznačne preukázané, že zo strany spoločnosti Energie2 došlo k porušeniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení zákona č. 208/2022 Z. z. v spojení s § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a) a b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení zákona č. 208/2022 Z. z., pretože úrad pri výkone svojej činnosti na základe doručených podaní odberateľov plynu v domácnosti, ktorým bola dodávateľom plynu spoločnosť Energie2, vedených v spise č. 823-2023-BA, zistil, že spoločnosť Energie2 porušila zákaz používať nekalé obchodné praktiky podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení zákona č. 208/2022 Z. z. v spojení s § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a) a b), § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení zákona č. 208/2022 Z. z., pretože spoločnosť Energie2 vyzvala odberateľov plynu v domácnosti – spotrebiteľov listom z 29. 07. 2022 označeným ako „MIMORIADNA ZMENA DODÁVATEĽA PLYNU!!! zníženie ceny plynu“ obsahujúcim prílohu „Dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za cenu regulovanú úradom“ na predčasné ukončenie zmluvy, a to k 31. 08. 2022, pričom v liste uviedla zavádzajúce informácie a údaje, a to najmä, že sa spotrebiteľia vyhnú skokovému nárastu ceny plynu na rok 2023 o viac ako 120%, resp., že mesačné náklady sa zdvihnú o 100-vky eur, náklady na dodávku plynu vzrastú 2 až 3 násobne, a preto pre získanie výhody nižších cien plynu pre rok 2023 je potrebné postupovať podľa pokynov v liste. Zároveň spoločnosť Energie2 na podporu ukončenia zmlúv s odberateľmi v domácnostiach uviedla na svojom webovom sídle [www.energie2.sk](http://www.energie2.sk) zavádzajúce informácie, že ak spotrebiteľia nechcú ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu pre domácnosti, v takom prípade zostanú zákazníkmi spoločnosti Energie2 a ich cena za dodávku plynu v domácnosti bude minimálne o 100% vyššia ako cena, ktorú môžu na základe medializovaných informácií dostať u spoločnosti SPP, čo v danom čase neboli potvrdené informácie vo vzťahu k regulovaným cenám za dodávku plynu odberateľom v domácnosti. Uvedeným konaním spoločnosť Energie2 zároveň nedodržala zásady odbornej starostlivosti požadované zo strany predávajúceho pri výkone regulovaných činností a takto prezentované zavádzajúce informácie zo strany spoločnosti Energie2 boli spôsobilé viesť do omylu spotrebiteľov a zapríčiniť, že spotrebiteľia urobia rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobili, čím došlo zo strany spoločnosti Energie2 k naplneniu znakov nekalého konania a klamlivej obchodnej praktiky, ktoré sú spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa s možnými negatívnymi dôsledkami pri realizovanom ukončení zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za cenu regulovanú úradom. Uvedeným postupom sa spoločnosť Energie2 dopustila správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v znení zákona č. 208/2022 Z. z.

Správny orgán listom ev. č. 39508/2022/BA z 21. 12. 2022 oznámil spoločnosti Energie2, že pred vydaním rozhodnutia má možnosť podľa § 33 ods. 2 v spojení s § 27 ods. 1 zákona

č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov, oboznámiť sa s podkladom pre rozhodnutie, so spôsobom jeho zistenia, vyjadriť sa k podkladu pre rozhodnutie, k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie do 10 pracovných dní odo dňa doručenia tohto oznámenia. Spoločnosť Energie2 sa k oznámeniu o začatí správneho konania z 21. 12. 2022 vyjadrila listom z 05. 01. 2023 (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“) doručeným úradu 11. 01. 2023 a zaevidovaným úradom pod ev. č. 978/2023/BA, v ktorom okrem iného uviedla, že nesúhlasí s dôvodmi uvedenými v oznámení o začatí správneho konania a odmieta argumenty úradu.

V úvode vyjadrenia k oznámeniu spoločnosť Energie2 uviedla, že údajné porušenie povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa už v spoločnosti Energie2 preveruje Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“) a že nie je možné, aby totožné konania boli vedené zo strany dvoch orgánov štátnej správy a žiada úrad o vysvetlenie vedenia správneho konania z dôvodov uvedených v oznámení o začatí správneho konania.

Správny orgán sa k vyššie uvedenému vyjadril v liste ev. č. 1821/2023/BA zo 17. 01. 2023, v ktorom okrem iného uviedol, že podľa § 9 ods. 7 zákona č. 250/2012 Z. z. v znení zákona č. 256/2022 Z. z. úrad je orgánom dozoru nad dodržiavaním zákazu používania nekalých obchodných praktík a neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, zákazu konať v rozpore s dobrými mravmi a zákazu diskriminácie spotrebiteľa a nad dodržiavaním povinnosti informovať spotrebiteľa o cene v oblasti podnikania v elektroenergetike a plynárenstve podľa osobitného predpisu (zákon o ochrane spotrebiteľa). Úrad upovedomil SOI, že dňom 21. 12. 2022 začal voči spoločnosti Energie2 správne konanie vo veci uloženia pokuty za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a správny orgán zároveň týmto listom upovedomil spoločnosť Energie2 o tom, že vzhľadom na zložitosť posudzovaného prípadu, rozhodne v lehote 60 dní od začatia konania.

Správny orgán k vyššie uvedenému uvádza, že SOI v danej veci nekonala skôr ako úrad a nezačala správne konanie voči Energie2, úrad bol pri posudzovaní konania Energie2 plne oprávnený konať v rozsahu svojej zákonnej pôsobnosti. Úrad listom ev. č. 1307/2023/BA z 13. 01. 2023 oslovil SOI s požiadavkou o poskytnutie informácie o priebehu jej konania a potvrdenia skutočnosti, že nebolo zo strany SOI začaté žiadne konanie za účelom vyvedenia administratívnoprávnej zodpovednosti. Táto skutočnosť bola úradu potvrdená odpoveďou SOI z 18. 01. 2023, ktorá bola zaevidovaná pod ev. č. 2117/2023/BA.

Spoločnosť Energie2 vo svojom vyjadrení k oznámeniu opakovane uviedla, že nesúhlasí a odmieta argumenty a tvrdenia úradu, ktorými úrad zdôvodňuje začatie správneho konania, považuje ich za účelové a zavádzajúce a tvrdí, že každá skutočnosť uvedená v liste z 29. 07. 2022 adresovanom zákazníkovi – odberateľovi plynu v domácnosti (informačnom liste) bola pravdivá s ohľadom na penzum informácií, ktoré boli dostupné v čase zasielania informačného listu.

Spoločnosť Energie2 vo vyjadrení k oznámeniu uviedla tvrdenie, že v čase prípravy informačného listu bolo zrejmé, že regulovaná cena plynu pre domácnosti pre rok 2023 schválená spoločnosťou Energie2 zo strany úradu bude výrazne vyššia v porovnaní s cenami roku 2022. Spoločnosť Energie2 ďalej uviedla, že regulovaná cena za dodávku plynu pre domácnosti v roku 2022 bola na úrovni cca 43 eur/MWh, pričom spoločnosť Energie2 kalkulovala, že na základe nastavených legislatívnych pravidiel cenovej regulácie bude regulovaná cena plynu pre domácnosti pre kalendárny rok 2023 na úrovni cca 98 eur/MWh a z uvedeného je zrejmé, že sa úplne oprávnenne domnievala, že medziročný nárast regulovanej ceny plynu pre domácnosti bude

pravdepodobne o viac ako 100 % a na túto skutočnosť poukazoval v tlačovej správe aj samotný úrad.

Správny orgán k tejto časti vyjadrenia k oznámeniu považuje za potrebné poukázať na odlišné znenie informácií a prezentácie skutočností uvádzaných vo vyjadreniach, kde spoločnosť Energie2 komunikuje o výrazne vyšších cenách pre rok 2023 oproti informáciám, údajom a skutočnostiam poskytovaným odberateľom v informačnom liste a na webovej stránke spoločnosti Energie2, kde bolo uvedené oznámenie v nasledujúcom znení: *„Aké budú ceny v roku 2023? Aktuálne nie sú cenníky pre dodávku plynu domácnostiam pre rok 2023 schválené zo strany Úradu pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO), avšak na základe dostupných podkladov je už dnes isté, že regulovaná cena plynu pre domácnosti pre rok 2023 schválená spoločnosti Energie2, a.s. zo strany ÚRSO bude minimálne o 100% vyššia ako budú ponúkať svojim klientom spoločnosti SPP a Innogy na základe medializovaných informácií. Konajúc v najlepšom záujme našich zákazníkov a v snahe predísť vzniku škôd na strane našich klientov im preto odporúčame prejsť k dodávateľovi, ktorý im bude vedieť ponúknuť ceny avizované Ministerstvom hospodárstva SR.“*

Správny orgán poukazuje na to, že v tom čase Energie2 uvádzala porovnanie regulovaných cien spoločnosti Energie2 oproti regulovaným cenám spoločnosti SPP, a to že schválená spoločnosti Energie2 zo strany úradu bude minimálne o 100% vyššia ako bude ponúkať svojim klientom spoločnosť SPP, čo v žiadnom mediálnom výstupe, ani v odborných diskusiách, a už vôbec nie v informáciách poskytovaných úradom nebolo prezentované v takomto znení, ale iba v znení, že ceny v roku 2023 budú výrazne vyššie ako v roku 2022. Z tohto dôvodu považuje správny orgán tieto tvrdenia uvádzané vo vyjadrení za neprijateľné pre odôvodnenie konania Energie2 v čase šírenia obchodnej praktiky vo výzve na zmenu dodávateľa plynu odberateľom v domácnosti. Správny orgán má za to, že Energie2 pri zhodnotení mediálnych správ nepostupovala v súlade so zásadami odbornej starostlivosti a vytvorila nesprávny záver o možných regulovaných cenách platných pre rok 2023.

Spoločnosť Energie2 vo svojom vyjadrení k oznámeniu opakovane uviedla argumentáciu uvádzanú už vo vyjadreniach poskytnutých úradu v čase šetrenia podaní spotrebiteľov a to, že MH SR prezentovalo ešte 27. 06. 2022 a následne pri viacerých ďalších príležitostiach mimoriadne výhodnú ponuku pre zákazníkov spoločnosti SPP a zároveň zákazníkov niektorých ďalších veľkých dodávateľov plynu, kde informovali, že títo tradiční dodávatelia budú svojim zákazníkom z portfólia domácností ponúkať výhodnú štvorročnú zmluvu na dodávku plynu s cenou plynu na úrovni 57 eur/MWh pre rok 2023, 65 eur/MWh pre rok 2024, 72 eur/MWh pre rok 2025 a 76 eur/MWh pre rok 2026, a že z uvedeného je zrejme, že cena, ktorú majú podľa medializovaných informácií ponúkať niektorí dodávatelia plynu domácnostiam pre rok 2023 je výrazne pod hodnotou v tom čase predpokladanej maximálnej regulovanej ceny plynu pre domácnosti pre rok 2023 a spoločnosť Energie2 ako nezávislý malý dodávateľ plynu nemala možnosť ponúknuť svojim zákazníkom rovnako výhodné ceny.

K danej argumentácii správny orgán zaujal stanovisko a reagoval na dané námietky už v odôvodnení tohto rozhodnutia, pričom námietky Energie2 uvádzané vo vyjadrení k oznámeniu neobsahujú žiadne nové skutočnosti ani zdôvodnenia, ktoré by mohli zmeniť rozhodnutie správneho orgánu. Správny orgán považuje konštatovanie Energie2, že z uvedeného je zrejme, že cena, ktorú by mali podľa medializovaných informácií ponúkať niektorí dodávatelia plynu domácnostiam pre rok 2023 by mala byť výrazne pod hodnotou v tom čase predpokladanej maximálnej regulovanej ceny plynu pre domácnosti pre rok 2023 a spoločnosť Energie2 ako nezávislý malý dodávateľ plynu nemala možnosť ponúknuť svojim

zákazníkom rovnako výhodné ceny, za nesprávny záver, a ako taký nevyplývajúci z daných medializovaných informácií. Mediálne informácie prezentovali vznikajúce návrhy a možné riešenia zo strany MH SR, ale už v tom čase muselo byť odbornej verejnosti, vrátane regulovaných subjektov, zrejmé, keďže regulátorom v oblasti cien plynu pre domácnosti je úrad, ktorý určuje a schvaľuje regulované ceny, že išlo dotedy iba o plánované návrhy riešení MH SR na ochranu odberateľov v domácnosti a nie o reálne schvaľované budúce ceny v konaní cenovej regulácie plynu platné pre rok 2023, realizované úradom štandardne ku koncu roka 2022.

Spoločnosť Energie2 opakovane zdôraznila, že v čase prípravy informačného listu išlo o oficiálne stanovisko MH SR a oficiálne vyhlásenie predsedu predstavenstva a generálneho riaditeľa spoločnosti SPP a preto nemožno akceptovať vyhlásenie úradu v oznámení o začatí správneho konania, že išlo o nepotvrdené informácie. Spoločnosť Energie2 tvrdí, že závery, ktoré uvádza úrad v oznámení o začatí správneho konania sú účelové a zavádzajúce, keďže vychádzajú z aktuálneho stavu poznania informácií.

Spoločnosť Energie2 uviedla, že v čase prípravy informačného listu informácie v ňom uvedené vychádzali z oficiálnych vyhlásení MH SR a spoločnosti SPP a vzhľadom na odbornú starostlivosť spoločnosť Energie2 považovala za potrebné ich prezentovať spotrebiteľom, aby mali možnosť sa kvalifikovane rozhodnúť.

Spoločnosť Energie2 ďalej uviedla, že považuje za účelové dnes spochybňovať jej stanovisko na webovej stránke, že pokiaľ sa zákazníci nerozhodnú zmeniť dodávateľa, tak ich cena za dodávku plynu v roku 2023 môže byť o 100% vyššia v porovnaní s rokom 2022, a že v čase zverejnenia tejto informácie bolo v súlade so zásadami odbornej starostlivosti úplne oprávnené domnievať sa, že ceny za dodávku plynu pre domácnosti môžu byť pre ich zákazníkov v roku 2023 vyššie o viac ako 100% a zároveň uviedla, že poukazovať dnes na spoločnosť Energie2, že konala účelovo, považuje za zavádzajúce a špekulatívne.

Spoločnosť Energie2 zopakovala, že za účelom odstránenia akýchkoľvek pochybností by chcela zdôrazniť, že spoločnosť Energie2 si vždy riadne plnila a plní svoje záväzky vyplývajúce z aplikovateľnej legislatívy a tiež zo zmluvných vzťahov s odberateľmi. Žiadneho zo zákazníkov nenútila k zmene dodávateľa a bolo na slobodnom rozhodnutí každého odberateľa, či možnosť prechodu k novému dodávateľovi plynu využije alebo nie, všetci zákazníci zo segmentu domácností mali a majú v súlade s uzatvorenými zmluvami o združenej dodávke plynu vždy nárok na regulovanú cenu plynu v zmysle príslušných cenových rozhodnutí úradu. Spoločnosť Energie2 vo vyjadrení k oznámeniu uviedla, že upozornila zákazníkov, že pokiaľ nevykonajú zmenu dodávateľa, zvýšia sa im výrazne mesačné náklady na platby za plyn, avšak toto upozornenie vychádzalo z reálnych predpokladov a nebolo v žiadnom prípade nepravdivé, či zavádzajúce.

Správny orgán má za to, že riadnym a hodnoverným spôsobom preukázal, že závery úradu o klamlivom charaktere obchodnej praxe spoločnosti Energie2 vo výzve na zmenu dodávateľa z dôvodov nárastu regulovaných cien plynu šírenej ešte v čase neplatnosti regulovaných cien plynu pre rok 2023, bolo možné vyargumentovať a zdôvodniť už aj v čase šírenia praxe, o čom svedčia aj stanoviská úradu zasielané spoločnosti Energie2 a SOI pri šetrení podaní, ako aj stanoviská úradu zverejnené na jeho webovej stránke a v médiách, v ktorých na tieto skutočnosti priamo poukazoval, preto nie je možné považovať argumentáciu úradu za účelovú pre priebeh správneho konania.

Správny orgán podotýka, že do času začatia správneho konania spoločnosť Energie2 nezmenila úroveň a rozsah poskytovaných informácií pre spotrebiteľov, o čom svedčia print screeny jej webovej stránky. Správny orgán opäť poukazuje na to, že spoločnosť Energie2 vo svojich vyjadreniach smerovaných úradu už nekomunikuje o informácii - minimálne o 100% vyšších regulovaných cenách spoločnosti Energie2 k regulovaným cenám iných spoločností, ktorú úrad považuje za nepotvrdenú a zavádzajúcu informáciu pre spotrebiteľa, ale svoje námietky opiera o inú formuláciu znenia poskytovaných údajov o regulovaných cenách plynu, a to vo forme porovnania iba výšky ceny za dodávku plynu pre domácnosti, ktoré by mohli byť pre ich zákazníkov v roku 2023 výrazne vyššie oproti roku 2022, teda porovnáva iba ceny vo všeobecnosti a nie regulované ceny vo vzťahu určitých regulovaných subjektov a spoločnosti Energie2. Dôkazom toho sú informácie z webovej stránky spoločnosti Energie2 zo 14. 12. 2022, ktoré sú súčasťou spisu č. 823-2023-BA, v znení „*Musím podpísať dohodu, keď nechcem zmluvu o dodávke plynu so spoločnosťou Energie2, a.s. ukončiť?*“. Rozumieme, že naši klienti nechcú ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu pre domácnosti uzavretú s našou spoločnosťou. Ich prístup si vážime a teší nás, avšak upozorňujeme, že v takom prípade (t. j. pokiaľ zostanú zákazníkmi Energie2, a.s.) bude ich cena za dodávku plynu v domácnosti minimálne o 100% vyššia ako cena, ktorú môžu na základe medializovaných informácií dostať u SPP, resp. Innogy.“

Správny orgán preto považuje porovnávajúce informácie o budúcich regulovaných cenách za plyn pre domácnosti stanovené úradom pre spoločnosť Energie2 v porovnaní s inými regulovanými subjektmi, prezentované v obchodnej praktike spoločnosti Energie2, za klamlivé, neoverené a vychádzajúce z nesprávnych predpokladov a nesprávnej prezentácie spoločnosťou Energie2 v tom čase dostupných medializovaných informácií.

Spoločnosť Energie2 uviedla, že si nie je vedomá žiadnych nepravdivých, zmätočných, či klamlivých informácií a že je jediný dodávateľ, ktorý svojim zákazníkom poskytol úplné a kompletne informácie dostupné v rozhodnom čase prípravy informačného listu a stanovili zákazníkom na odpoveď indikatívnu lehotu do 31. 08. 2022, nakoľko spoločnosť Energie2 potrebuje vedieť v predstihu aký počet klientov sa rozhodne pre zmenu a ukončí zmluvy. Spoločnosť Energie2 zároveň uviedla, že listy odosielala 29. 07. 2022 a zákazníci tak dostali 30 dní na rozmyslenie a zváženie ich ďalšieho postupu, pričom má za to, že mesačná lehota je dostatočne dlhá a nie taká, ktorá vyvoláva tieseň a informatívne uviedla, že pri zákonnej možnosti ukončiť zmluvu z dôvodu zmeny ceny je lehota ešte kratšia a to iba cca 15 dní.

Spoločnosť Energie2 uviedla, že umožnila klientom možnosť ukončiť zmluvu dohodou bez akejkoľvek sankcie. Zákazníci mali teda 30 dní na rozhodnutie, či chcú ukončiť zmluvu o združenej dodávke plynu alebo pokračovať bez akejkoľvek zmeny (t. j. nemuseli robiť žiadny úkon) a viac detailov bolo možné nájsť na jej webovej stránke, pričom komunikácia vo vzťahu k zákazníkom je férová, transparentná a zrozumiteľná a na webovej stránke spoločnosť Energie2 jednoznačne uviedla, že aj v prípade nedodržania indikatívnej lehoty do 31. 08. 2022 to nebude mať za následok nedodržanie dodávok plynu. Spoločnosť Energie2 uviedla, že žiaden zo zákazníkov nemal z dôvodu ukončenia zmluvy prerušenie, či ukončenie dodávku plynu.

Správny orgán predmetnú argumentáciu spoločnosti Energie2 o tom, že bola vo svojej ponuke na zmenu dodávateľa plynu ojedinelá, považuje skôr za priťažujúcu, pretože poukazuje na to, že iné regulované subjekty podobný nesprávny záver vyplývajúci z mediálnych správ neprezentovali, pretože pri výkone regulovanej činnosti postupovali v súlade s odbornou starostlivosťou.



Správny orgán sformulovanú výzvu Energie2 na zmenu dodávateľa plynu komunikovanú spotrebiteľom v informačnom liste a na webovej stránke považuje za klamlivú obchodnú praktiku, vychádzajúcu z nesprávnych záverov získaných z medializovaných a nepotvrdených informácií o budúcich cenách plynu na trhu spôsobilú privodiť ujmu dotknutým spotrebiteľom. Skutočnosť, že predmetná praktika zapríčinila problémy spotrebiteľom, ktorí sa rozhodli akceptovať výzvu na zmenu dodávateľa, potvrdzujú podania, ktoré sú súčasťou spisu, poukazujúce na neakceptáciu podmienok pri zmene dodávateľa zo strany iných dodávateľov, resp. vyjadrujúce obavy odberateľov, čo by sa stalo po podpise dohody o ukončení zmluvy, pričom nemali zaručené, že dôjde ihneď k podpisu novej zmluvy s iným dodávateľom, čím by mohli ostať v konečnom dôsledku bez uzatvorenej zmluvy na dodávku plynu. Úrad zhodnotil poskytnutie približne 30 dňovej lehoty do 31. 08. 2022 (podľa dátumu odoslania informačného listu) na ukončenie zmluvného vzťahu za takto špecifických podmienok z rozhodnutia odberateľa bez vopred zazmluvneného nového dodávateľa za neadekvátne, pri tak dôležitej obchodnej transakcii, akou je zmena dodávateľa plynu, a preto je obchodná praktika nekalá a bola spôsobilá zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ mohol urobiť neprimerané rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že sama spoločnosť Energie2 potvrdila, že termín na zmenu dodávateľa do 31. 08. 2022 nepostačoval, a preto tento termín posunula tak, aby k zmene dodávateľa prišlo najneskôr k 31. 12. 2022. Správny orgán zároveň poukazuje na skutočnosť, že odberateľ plynu v domácnosti – spotrebiteľ nemusí mať odborné vedomosti súvisiace s problematikou dodávky plynu v spojitosti s uzatváraním zmlúv o dodávke plynu a samotného postupu zmeny dodávateľa. Odberateľ plynu v domácnosti – spotrebiteľ má zväčša vedomosti o regulovaných činnostiach na úrovni laického prístupu, teda je pravdepodobné, že na základe informácií od spoločnosti Energie2 mohol urobiť neprimerané rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Spoločnosť Energie2 tiež uviedla, že niektorí oslovení zákazníci ponuku využili a podpísali dohody o ukončení zmluvy a zároveň uzatvorili zmluvy o združenej dodávke zemného plynu s inými dodávateľmi, ale je zároveň veľa zákazníkov, ktorí sa rozhodli naďalej ostať ich zákazníkmi, a to aj po obdržaní informačného listu. V takomto prípade ich zmluvy o združenej dodávke zemného plynu naďalej zostávajú v platnosti a spoločnosť Energie2 bude týmto zákazníkom aj naďalej dodávať zemný plyn v súlade so zmluvou o združenej dodávke zemného plynu a aplikovateľnou legislatívou. Spoločnosť Energie2 tiež uviedla, že v prípade, ak ktorýkoľvek z oslovených zákazníkov podpísal dohodu o ukončení združenej zmluvy o dodávke plynu so spoločnosťou Energie2 a zatiaľ ešte nestihol uzavrieť zmluvu o združenej dodávke zemného plynu s novým dodávateľom, mohol tak urobiť aj po uplynutí indikatívnej lehoty 31. 08. 2022. Spoločnosť Energie2 ďalej uviedla, že takýmto zákazníkom naďalej dodávala plyn až kým „...nedostaneme notifikáciu od nového dodávateľa o zmenovom konaní pre tohto zákazníka, alebo nás neinformuje zákazník od akého dátumu bude odoberať komoditu od nového dodávateľa. Žiadny z našich zákazníkov nezostane bez komodity! Žiadny z našich zákazníkov nebol k 31.8.2022 vyradený z bilančnej skupiny. Naša spoločnosť vždy uplatňovala prozákaznícky prístup a bude tak robiť aj naďalej.“

Spoločnosť Energie2 uviedla, že v liste klientov požiadala, aby podpísali dohody o ukončení zmluvy do 31. 08. 2022, ale život a vývoj situácie ukázali, že to nevedia všetci zákazníci stihnúť v navrhnutom termíne a preto tento termín posunuli tak, aby k zmene dodávateľa prišlo najneskôr k 31. 12. 2022, všetci zákazníci, ktorí podpísali dohodu o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu môžu proces zmeny dodávateľa dokončiť kedykoľvek až do konca roka a prechod je úplne automatický s tým, že sa klientom plynule ukončí zmluva a nastúpi nový dodávateľ. Spoločnosť Energie2 ďalej uviedla, že pokiaľ zákazník, ktorý podpísal dohodu, nie je v procese zmeny dodávateľa zostáva naďalej u nej a čaká na notifikáciu od nového dodávateľa, ktorá však musí

prísť do 31. 12. 2022, v prípade ak sa zákazník rozhodne, že chce napriek podpísanej dohode o ukončení zmluvy o združenej dodávke plynu zostať v spoločnosti Energie2, môže opätovne požiadať o uzatvorenie zmluvy o združenej dodávke plynu so spoločnosťou Energie2, pričom v takomto prípade budú mať títo zákazníci naďalej k dispozícii štandardný produkt a teda združenú dodávku plynu za regulovanú cenu podľa platných pravidiel a rozhodnutí úradu pre rok 2023.

Spoločnosť Energie2 uviedla, že považuje za zásadné zdôrazniť, že žiadny zo zákazníkov neutrpel žiadnu ujmu ani škodu, a to bez ohľadu na skutočnosť, či sa rozhodol prejsť k inému dodávateľovi alebo zostal v spoločnosti Energie2, má nárok na riadne dodávky plynu za regulované ceny, že nevidí žiadny dôvod, prečo by zaslanie informačného listu malo byť považované za nekalú obchodnú praktiku, nakoľko sa pozícia spotrebiteľa fakticky žiadnym spôsobom nezmenila, a to bez ohľadu na skutočnosť, či sa pre zmenu dodávateľa plynu rozhodol alebo nie, (aj keď s ohľadom na stav vecí v čase prípravy informačného listu bolo spravodlivé a objektívne sa domnievať, že v prípade zmeny dodávateľa sa pozícia spotrebiteľa zlepší, na čo ho spoločnosť Energie2 upozorňovala v informačnom liste).

Spoločnosť Energie2 uviedla, že má zároveň za to, že jej konanie nenapĺňa zákonný predpoklad nekalej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, jej konanie nebolo v rozpore s odbornou starostlivosťou, práve naopak a žiadnym spôsobom nenarušilo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, spotrebiteľ mal vždy právo sa slobodne rozhodnúť, pričom akékoľvek rozhodnutie prijal alebo neprijal, jeho situácia sa v danom okamihu žiadnym spôsobom nezmenila.

Spoločnosť Energie2 vo svojom vyjadrení k oznámeniu uviedla, že s ohľadom na dnešný stav poznania možno konštatovať, že situácia spotrebiteľa sa bez ohľadu na jeho rozhodnutie nezmenila ani s ohľadom na cenu plynu v roku 2023, avšak túto argumentáciu považuje za nekorektnú, a ani zo strany úradu by nemala byť používaná a do úvahy je potrebné brať len situáciu a penzum informácií dostupné ku dňu zaslania informačného listu.

Správny orgán túto argumentáciu o skutočnosti, že pozícia spotrebiteľov sa fakticky žiadnym spôsobom nezmenila, a to bez ohľadu na to, či sa pre zmenu dodávateľa plynu rozhodol alebo nie, nemôže prijať a uznať za dôvodnú, pretože v čase, kedy bola spoločnosťou Energie2 prezentovaná vo vyjadrení k oznámeniu ešte stále neboli známe regulované ceny jednotlivých subjektov, takže opäť išlo o neoverený argument, a tak isto z evidentného faktu, že ak sa zmena dodávateľa plynu už udiala, a to či už s problémami popisujúcimi v podaniach alebo bez problémov, fakticky sa reálne zmenili podmienky a situácia pre spotrebiteľa, z titulu zmeny dodávateľa plynu, pričom fakt, či pri tom spotrebiteľ utrpel ujmu alebo škodu ešte nebolo možné v čase podania tohto argumentu úplne vyhodnotiť s ohľadom neexistujúcej aplikácie regulovaných cien v roku 2023 jednotlivými regulovanými subjektmi. Správny orgán zároveň uvádza, že uvedený argument spoločnosti Energie2 nemá vplyv na zistené porušenie povinnosti podľa výroku tohto rozhodnutia, pretože správny orgán hodnotil situáciu v čase spáchania správneho deliktu, kedy spoločnosť Energie2 poskytnutím nepotvrdených informácií mohla ovplyvniť priemerného spotrebiteľa ku konaniu resp. rozhodnutiu, ktoré by inak neurobil.

Správny orgán s poukazom na vyššie uvedené nemôže súhlasiť s tvrdeniami spoločnosti Energie2, ktorá vo svojom vyjadrení k oznámeniu uviedla, že s ohľadom na dnešný stav poznania možno konštatovať, že situácia spotrebiteľa by sa bez ohľadu na jeho rozhodnutie nezmenila ani s ohľadom na cenu plynu v roku 2023, avšak túto argumentáciu považuje za nekorektnú, a ani zo strany úradu by nemala byť používaná. Správny orgán zásadne namieta, že by úrad niekedy

použil danú argumentáciu, že situácia spotrebiteľa by sa bez ohľadu na jeho rozhodnutie nezmenila, a považuje tvrdenia spoločnosti Energie2 voči úradu za nepodložené, ale aj za zmätočné, nakoľko ona sama vo vyjadrení túto argumentáciu použila.

Správny orgán má za to, keďže podmienky zmeny dodávateľa plynu sú upravené vykonávacím právnym predpisom, platnou vyhláškou úradu č. 24/2013 Z. z., ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom v znení neskorších predpisov, podľa ktorej bola spoločnosť Energie2 povinná postupovať pri zmene dodávateľa plynu, avšak pri jej výzve na zmenu dodávateľa plynu a následne realizovanom postupe zmeny dodávateľa plynu by nebolo možné vo všetkých prípadoch dodržať transparentné podmienky zmeny v súlade s platnou legislatívou, najmä pri následnej dodávke plynu spotrebiteľom, ktorí odstúpili od zmluvy o združenej dodávke plynu, ale bez nového dodávateľa plynu, bez platnej zmluvy o združenej dodávke plynu, čím by spoločnosť Energie2 nepostupovala v súlade s povinnosťami platnej legislatívy a v súlade s potrebnou odbornou starostlivosťou voči spotrebiteľom.

Aj po posúdení argumentov použitých spoločnosťou Energie2 vo vyjadrení k oznámeniu, správny orgán s poukazom na vyššie uvedené považuje informácie zasielané spotrebiteľom v liste a súčasne prezentované na webovom sídle spoločnosti Energie2 za klamlivé a neúplné, vychádzajúce z nesprávnych a neodborných záverov spoločnosti Energie2 zhodnotených medializovaných a nepotvrdených informácií. Informácia, že ide o postup zmeny, na základe ktorého sa odberatelia pri podpise zmluvy s iným dodávateľom plynu dostanú k lepším a nižším cenám, ako by im dával ich súčasný dodávateľ plynu spoločnosť Energie2, podľa tvrdenia spoločnosti Energie2 vychádza z dostatočne zhodnoteného mediálne prezentovaného stavu regulovaných cien plynu pre rok 2023. Správny orgán s daným tvrdením nesúhlasí a má za to, že spoločnosť Energie2 konala predčasne s nepotvrdenými údajmi, čím rovnako nepostupovala v súlade s očakávanou odbornou starostlivosťou preukazujúcou jej úroveň osobitných a požadovaných schopností ako predávajúceho pri jeho konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi pri výkone regulovanej činnosti, deklarovanej konkrétnymi zákonnými povinnosťami vyplývajúcimi z platnej energetickej legislatívy.

Správny orgán má za to, že spoločnosť Energie2 konala v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, pretože hodnoverne preukázal a zdôvodnil, že spoločnosť Energie2 vo svojom informačnom liste a údajoch na webovej stránke spoločnosti Energie2 naplnila predpoklad nekalej obchodnej praxe v zmysle ustanovenia § 7 a § 8 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom jej konanie bolo aj v rozpore s odbornou starostlivosťou a oprávnené mohlo narušiť obvyklé ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu – dodávke plynu, pretože spotrebiteľ bol nútený sa pod časovým tlakom rozhodnúť, či bude realizovať neočakávanú zmenu dodávateľa za neštandardných podmienok ponúkaných spoločnosťou Energie2, alebo nebude.

Spoločnosť Energie2 ďalej uviedla, že postup v súvislosti so zaslaním informačného listu bol len reakciou na vývoj situácie na trhu, po medializácii informácie o výhodných cenách na 4 roky dostávala veľa podnetov a dopytov od zákazníkov ohľadom postupu pri tejto ponuke a keďže do konca júla neprišlo k žiadnemu riešeniu a opakovane po otázkach Združenia dodávateľov energií nedostala žiadne ďalšie informácie, nevedela dlhodobo odpovedať na otázky zákazníkov ohľadom tejto témy, situácia sa naďalej nevyjasňovala, naopak na konci júla prišli mediálne vyhlásenia aj od úradu, ktorý upozorňoval, že pokiaľ sa nedotiahnu do praxe pripravované opatrenia štátu, hrozí slovenským domácnostiam v roku 2023 skutočne dramatické zvýšenie regulovaných cien energií. Nakoľko sa ani následne žiadne opatrenia štátu neimplementovali ani nekonkretizovali, rozhodla sa spoločnosť Energie2 informovať svojich

zákazníkov na základe aktuálne dostupných informácií a umožniť im možnosť prijať samostatné rozhodnutie. Spoločnosť Energie2 má zároveň za to, že v stručnosti zhrnula jasne a jednoznačne situáciu, v ktorej sa v čase prípravy informačného listu nachádzali jej zákazníci a dala im možnosť výberu.

Správny orgán má za to, že zhrnutie situácie, ktoré vykonala spoločnosť Energie2 a uviedla ho v deklarovanej výzve na zmenu dodávateľa plynu v liste a na svojej webovej stránke, bolo prezentované zavádzajúcim spôsobom, spôsobilým uviesť spotrebiteľov do omylu, a keďže obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu existencie ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody, je zrejmé, že správny orgán v rozhodnutí jednoznačne a nespochybniteľne preukázal, že obsahovala nesprávne informácie vo vzťahu k regulovaným cenám plynu v domácnosti pre rok 2023.

Spoločnosť Energie2 vo vyjadrení k oznámeniu zopakovala, že nemala možnosť čakať na neskoršie obdobie a bolo potrebné kontaktovať zákazníkov čo najskôr, navyiac, podľa medializovaných informácií v mesiaci august mala spoločnosť SPP začať ponúkať prezentované výhodné štvorročné kontrakty a spoločnosť Energie2 mala za to, že bude potrebné, aby sa odberatelia stali zákazníkmi spoločnosti SPP čo najskôr za účelom zabezpečenia nárokovateľnosti na tieto výhodné kontrakty, a že v tom čase sa nikde neuvádzalo, či táto medializovaná výhodná ponuka niektorých dodávateľov plynu nebude iba časovo ohraničená, t. j. či nebude platná iba vo vyhradenom období, napr. august – september roku 2022.

Správny orgán považuje zdôvodnenie konať urýchlene a osloviť zákazníkov čo najskôr, pretože sa spoločnosť Energie2 obávala, či nebude ponuka cien platná iba vo vyhradenom období, napr. august – september roku 2022, za neudržateľný argument, s ohľadom na situáciu, že v danom čase neboli ešte schvaľované regulované ceny, a nebolo nikde medializované, že cena, ktorú by mali podľa medializovaných informácií ponúkať niektorí dodávatelia plynu domácnostiam pre rok 2023 by skutočne bola výrazne pod hodnotou predpokladanej maximálnej regulovanej ceny plynu pre domácnosti pre rok 2023, navyše je absolútne nepravdepodobné, že by ponuka cien pre domácnosti bola takto časovo obmedzená.

Spoločnosť Energie2 záverom vo svojom vyjadrení k oznámeniu uviedla, že má za to, že postupovala s odbornou starostlivosťou a neporušila žiadne z ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, a preto žiada, aby úrad zastavil správne konanie pre údajné porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán konštatuje, že spoločnosť Energie2 vo svojich vyjadreniach poskytnutých v priebehu výkonu šetrenia podaní ako aj v priebehu správneho konania neuviedla žiadne skutočnosti, ktoré by mali vplyv na zistenia úradu zaznamenané v spise č. 823-2023-BA a po preskúmaní všetkých argumentov spoločnosti Energie2 správny orgán zotrváva na preukázanom porušení zákona o ochrane spotrebiteľa a zotrváva na svojich zdôvodneniach uvedených v tomto rozhodnutí.

V odôvodnení rozhodnutia správny orgán uviedol ustanovenia dotknutých právnych predpisov, z ktorých úrad vychádzal pri konštatovaní porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a ktoré správny orgán použil ako východisko pre kvalifikáciu správneho deliktu vo výroku

rozhodnutia. Následne správny orgán s použitím správnej úvahy rozvinul výklad príslušných ustanovení zákona, na základe ktorých dospel k záveru preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Vyjadrenia spoločnosti Energie2 predložené k posudzovanému deliktu v rámci výkonu šetrenia a v priebehu správneho konania, ako aj vysporiadanie sa s nimi správnym orgánom sú takisto súčasťou odôvodnenia rozhodnutia. Správny orgán na argumenty spoločnosti Energie2 uvedené vo vyjadrení k oznámeniu reagoval v tomto rozhodnutí, a preto postupoval v súlade s ustanovením § 47 ods. 3 správneho poriadku.

Správny orgán preskúmal všetky podklady potrebné pre zistenie skutočného stavu veci a dospel k záveru, že spoločnosť Energie2 preukázateľne porušila povinnosti uvedené v zákone o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán konštatuje, že podklady preukazujúce skutkový stav veci použité pri vydaní rozhodnutia boli úradom získané riadnym zákonným spôsobom, doložené spoločnosťou Energie2 na základe doručených žiadostí a výkon pôsobnosti úradu pri získavaní údajov bol v súlade so zákonom č. 250/2012 Z. z. a zákonom o ochrane spotrebiteľa, pričom zistenia uvádzané v spise č. 823-2022-BA dostatočne dokladajú a preukazujú dopustenie sa správneho deliktu zo strany spoločnosti Energie2.

Správny orgán pri ukladaní pokuty spoločnosti Energie2 podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa vo výške 5 000,- eur za porušenie povinnosti uvedenej vo výroku tohto rozhodnutia, bol podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa viazaný kritériami voľného hodnotenia dôkazov a správnej úvahy podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a pri určovaní výšky pokuty prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov použitých v správnom konaní vychádzajúcich z konania úradu pri preverovaní podaní spoločnosti SPP a odberateľov sa stotožnil so zistením porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa uvádzaným v podkladoch spisu č. 823-2023-BA a preukázanými činnosťou úradu, ako aj doloženými dokladmi a vyjadreniami spoločnosti Energie2 nachádzajúcimi sa v spise č. 823-2023-BA.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy skutočnosť, že spoločnosť Energie2 je povinná dodržiavať všetky zákonom ustanovené povinnosti, za dodržiavanie ktorých zodpovedá. Správny orgán posúdil zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa ako konanie v rozpore so zákonnými podmienkami upravenými v zákone o ochrane spotrebiteľa pri obchodnej praktike súvisiacej s výzvou určenou výlučne pre odberateľov plynu v domácnosti na ukončenie zmluvného vzťahu so spoločnosťou Energie2, a to listom s dátumom 29. 07. 2022 prostredníctvom ponúkanej dohody o ukončení zmluvy a pri poskytovaní informácií na webovom sídle spoločnosti Energie2 zverejnených ešte aj v čase začatia správneho konania v decembri 2022, ako aj v čase vydania tohto rozhodnutia. Protiprávny stav nastal zaslaním listov z 29. 07. 2022 v spojení s poskytnutím informácií na webovom sídle spoločnosti Energie2, pričom informácie o mimoriadnej zmene dodávateľa plynu sú toho času stále uverejnené na webovom sídle spoločnosti Energie2, a to aj napriek tomu, že bola oznámením o začatí správneho konania úradom upozornená na porušenie platnej legislatívy.

Správny orgán uvádza, že pri takto komunikovanej obchodnej praktike výzvy na ukončenie zmluvy na produkt spoločnosti Energie2, ide zo strany spoločnosti Energie2



o poskytnutie nepravdivých a zavádzajúcich informácií o cene za dodávky plynu, teda o veľmi dôležitej skutočnosti zmluvného vzťahu, ktorá má pre spotrebiteľov podstatný a zásadný vplyv na ich rozhodnutie, s ktorým subjektom uzatvoria zmluvný vzťah. A keďže ide o opakované dodávky plynu na dlhšiu dobu za regulované ceny, ktoré je regulovaný subjekt v súlade s platnou energetickou legislatívou povinný odberateľom oznámiť, čo ešte viac podčiarkuje dôležitosť pravdivosti a jednoznačnosti týchto informácií pre spotrebiteľa na vykonanie daného rozhodnutia, je neprípustné, aby mu boli tieto zákonom vyžadované informácie o cene produktu poskytované prostredníctvom zavádzajúcej obchodnej praktiky. Úrad zhodnotil toto konanie spoločnosti Energie2 ako zásadný nedostatok požadovanej primeranej odbornej starostlivosti nevyhnutnej pre dodržiavanie zákonných pravidiel energetickej legislatívy, ktorý je v rozpore s adekvátnou úrovňou osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúcou čestnej obchodnej praxi, alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

Správny orgán pri rozhodovaní o výške uloženej pokuty za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa vzal do úvahy všetky skutočnosti uvedené spoločnosťou Energie2 v jej vyjadreniach a vzal do úvahy úmysel spoločnosti Energie2 vykonať opatrenia na zabezpečenie poskytnutia doplňujúcich informácií pre spotrebiteľov.

Správny orgán uvádza, že každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nielen dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nielen ak spôsobí jednoznačný protiprávny následok, ale stačí aj hrozba, že protiprávny následok nastane. Nekalá obchodná praktika sa týka celého procesu uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj informácií, ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa o uzatvorení novej zmluvy o združenej dodávke zemného plynu, za účelom zvýhodnenej ceny u iného dodávateľa plynu.

Keďže obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu existencie ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody, správny orgán má za to, že výzva na uzavretie zmluvy o združenej dodávke zemného plynu za výhodné ceny s iným dodávateľom plynu do 31. 08. 2022, resp. podľa údajov zverejnených na webovom sídle spoločnosti Energie2 do 31. 12. 2022 a ktorá bola zverejnená na webovom sídle spoločnosti Energie2 aj v čase vydania tohto rozhodnutia, predčasným ukončením zmluvného vzťahu so spoločnosťou Energie2, je klamlivou obchodnou praktikou obsahujúcou účelové nepravdivé a neoverené informácie, spôsobilé vyvolať rýchle rozhodnutie a znemožniť tak spotrebiteľovi, aby mal dostatočnú príležitosť alebo čas na kvalifikované rozhodnutie, ktoré by bolo v súlade s jeho potrebami a ekonomickými záujmami. Uvedený informačný list v čase jeho zaslania spotrebiteľom obsahoval neoverené informácie o budúcich podmienkach určených alebo schválených regulovaných cien plynu platných na rok 2023, preto akákoľvek argumentácia vychádzajúca z vyjadrení MH SR o platných cenách má čisto informatívny charakter.

Úrad v čase šírenia týchto informácií uviedol 26. 08. 2022 na svojej webovej stránke (<https://www.urso.gov.sk/urso-upozornuje-verejnost-na-klamlive-informacie-o-vyhodnosti-ukoncovania-zmluv-na-co-si-dat-pozor-a-ako-postupovat/>), že odberatelia plynu v domácnosti majú garantovanú regulovanú cenu za dodávku plynu v zmysle platnej legislatívy do konca kalendárneho roka. Odberateľ má platnú a účinnú zmluvu na dodávku plynu dovtedy, kým zmluvu neukončí jedným zo spôsobov uvedených v zmluve, respektíve upravených všeobecne záväznými právnymi predpismi. Cena za dodávku plynu pre zraniteľných odberateľov v roku

2023 bude vzhľadom na vývoj na trhu s energiami vyššia, avšak záleží od cenového návrhu dodávateľa plynu a následne od schváleného cenového rozhodnutia jednotlivým dodávateľom, aká cena za dodávku plynu bude nakoniec platná pre odberateľov v domácnosti. Rozhodujúcim faktorom bude aj prijatie avizovaných vládnych mimoriadnych opatrení v oblasti stabilizácie cien energií. Zmenu dodávateľa by si mali domácnosti dobre premyslieť a najmä by nemali uzatvárať ponúknutú dohodu bez toho, aby mali uzavretú zmluvu s novým dodávateľom.

Správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu a dospel k záveru, že dôvody uvádzané vo vyjadrení k oznámeniu účastníka konania ho nezabavujú zodpovednosti za zistený protiprávny stav.

Správny orgán zároveň prihliadol na to, že predmetom zákona o ochrane spotrebiteľa podľa § 1 ods. 1 je okrem iného úprava práv spotrebiteľov a povinností predávajúcich, pričom účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený aj v § 3 ods. 1 cit. zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, nebol v tomto prípade v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Nedodržaním týchto povinností účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Predmetné nekalé konanie spoločnosti Energie2 správny orgán považuje za obzvlášť závažné, pretože sa týka vybranej skupiny odberateľov plynu v domácnosti.

Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zaznamenaného v podaniach a vyjadreniach účastníka konania, ktorý považuje za nepochybné zistený.

V súvislosti s výškou pokuty bolo zohľadnené, že účastník konania pri svojej činnosti využil nekalú obchodnú praktiku, ktorú zákon zakazuje a ktorá mohla negatívne ovplyvniť spotrebiteľa a viesť v konečnom dôsledku k poškodeniu jeho ekonomických záujmov. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je vážnym zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Takéto konanie je o to závažnejšie, že jeho dôsledkom môže byť porušenie ekonomického záujmu spotrebiteľa. Spotrebiteľ má právo, aby bol pravdivo, správne a úplne informovaný o všetkých faktoroch, ktoré majú vplyv na jeho rozhodovanie o vykonanej obchodnej transakcii, v tomto prípade o ukončení zmluvy prostredníctvom návrhu predávajúceho.

Nekalé obchodné praktiky sú zakázané podľa § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pričom spoločnosť Energie2 uvedený zákaz nerespektovala.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa. V súvislosti so zistenou nekalou obchodnou praktikou správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil jej použitie spoločnosťou Energie2 v rámci platného zmluvného vzťahu, ktorý žiadala ukončiť zo strany odberateľa, hoci ho sama na to vyzývala, pričom dôvody prekážok boli na jej strane. Uvedeným konaním spoločnosť Energie2 dostala odberateľa do nevýhodnej pozície pred uzatvorením novej kúpnej zmluvy na dodávku plynu, pričom riziká spojené s neuskutočnením procesu zmeny dodávateľa plynu niesol odberateľ.

Spoločnosť Energie2 ako predávajúci, to znamená osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, je povinný zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako jej ich ukladá zákon. Za ich splnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie zodpovedá za výsledok. Správny orgán zároveň uvádza, že v danom zmluvnom vzťahu vystupuje spotrebiteľ – odberateľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a práve predávajúci je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko ide o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností, a ktorý pri svojej činnosti má ovládať a dodržiavať všetky podmienky predaja. Vo vyššie uvedenom prípade konala spoločnosť Energie2 v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od nej očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi.

Použitie nekalej obchodnej praktiky je v rozpore s odbornou starostlivosťou a môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Zavádzajúcim informovaním boli porušené základné práva spotrebiteľa na jednoznačné informácie, čo mohlo viesť následne aj k poškodzovaniu jeho ekonomických záujmov.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobám, ktoré prevádzkujú činnosti bez oprávnenia na podnikanie pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roka, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán po vyhodnotení dôkazov a po dôkladnom zvážení všetkých skutočností týkajúcich sa správneho konania nadobudol presvedčenie, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený, vierohodne preukázaný, a že pri rozhodovaní vo veci nič nezanedbal. Správny orgán je bez pochybností, že stav prejednávanej veci, ktorá bola predmetom konania, zistil úplne a presne. Dôkazy vyhodnotil jednotlivo a vo vzájomnej súvislosti a následne dospel k záveru, že rozhodnutie v celom jeho kontexte zodpovedá všetkým požiadavkám právnych predpisov, ako aj judikatúre súdov.

Po zohľadnení vyššie uvedených dôvodov a rozbere poľahčujúcich a priťažujúcich okolností, správny orgán pristúpil k uloženiu sankcie, pokuty, v dolnej hranici zákonom

ustanovenej sadzby, ktorá podľa názoru správneho orgánu je dostačujúca na nápravu spoločnosti Energie2, tak z hľadiska preventívneho ako aj represívneho.

Po posúdení, zvážení a zohľadnení všetkých okolností týkajúcich sa najmä charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti, spôsobu a následkov porušenia povinnosti, správny orgán rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku rozhodnutia. Uložení pokutu za porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa vo výške 5 000,- eur, ktorá je na spodnej hranici zákonom ustanovenej sadzby, považuje správny orgán za primerane represívne a dostatočné preventívne opatrenie voči spoločnosti Energie2. Preventívna úloha postihu nespočíva iba v účinku proti spoločnosti Energie2 (individuálne pôsobenie). Postih musí mať silu odradiť od nezákonného postupu aj iných nositeľov rovnakých zákonných povinností (generálne pôsobenie); tento účinok potom môže vyvolať iba postih zodpovedajúci významu chráneného záujmu včas a vecne správne vyvođený. V prípade, že ide o finančný postih, musí byť tento citelný v majetkovej sfére delikventa, a teda musí v sebe obsahovať aj zložku represívnu.

Správny orgán listom ev. č. 39508/2022/BA z 21. 12. 2022 oznámil spoločnosti Energie2, že pred vydaním rozhodnutia má možnosť podľa § 33 ods. 2 v spojení s § 27 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov oboznámiť sa s podkladom pre rozhodnutie, so spôsobom jeho zistenia, vyjadriť sa k podkladu pre rozhodnutie, k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie do 10 pracovných dní odo dňa doručenia tohto oznámenia. Spoločnosť Energie2 sa v určenej lehote písomne vyjadrila. Správny orgán pri vydávaní rozhodnutia nepoužil podklady, ktoré by účastníkovi konania neboli známe.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu môže účastník konania podať odvolanie v lehote 15 dní odo dňa oznámenia rozhodnutia, na Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, odbor kontroly. Rozhodnutie, ktoré po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov nadobudlo právoplatnosť, je preskúmateľné súdom.

Ing. Olga Leitgebová  
riaditeľka odboru

.....