

V loňském roce podalo ERÚ návrh na spor 622 spotřebitelů

5.2.2025 - | Městská část Praha 12

DODAVATEL SI NÁROKOVAL 150 TISÍC ZA PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY! I S TAKOVÝM PŘÍPADEM SE LONI SETKAL ERÚ

Marné čekání na vrácení přeplatků z vyúčtování a někdy až astronomické sankce za předčasné ukončení smlouvy s dodavatelem. Tak se dají shrnout nejzávažnější případy, s nimiž se spotřebitelé loni obraceli na Energetický regulační úřad (ERÚ). Většina z nich mířila na několik málo dodavatelů.

622 spotřebitelů se v loňském roce rozhodlo řešit svůj problém s dodavatelem či zprostředkovatelem mimosoudní cestou, a podalo ERÚ návrh na spor. Počet lidí, kteří volí tuto formální cestu, po energetické krizi skokově vzrostl. Zatímco v roce 2021 úřad přijal 138 podání, o dva roky později jich bylo už čtyři a půl krát tolik (628), tedy prakticky stejně jako loni.

Naopak počet neformálních podání, tedy nejrozumnějších dotazů, stížností, nebo žádostí o pomoc či radu, se dostal na „předkrizovou úroveň“. V loňském roce klesl pod 10 tisíc (9 673), oproti letům 2021 (22 873) a 2022 (22 198) na necelou polovinu, spotřebitelé úřad většinou kontaktovali telefonicky (z 67 %).

„Dobrou zprávou je, že spotřebitelé jsou po energetické krizi poučenější. Při řešení svých problémů jsou důslednější a ochotnější absolvovat i formální spor, kterým se mohou reálně domoci svých práv. I proto, že jsme se v uplynulých letech mnohem více zaměřili na osvětu, ubývá nám opakujících se obecných dotazů. Přibývá naopak specifických a složitějších případů způsobených často neférovými či přímo protizákonnými praktikami některých dodavatelů,“ shrnuje Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ. *„Nejzávažnější případy přitom typicky neřešíme napříč trhem. Mají je na svědomí jednotky obchodníků, kteří často využívají zprostředkovatele na úrovni podomních prodejců,“* doplňuje radní.

Dodavatelé mají rovněž tendenci si své stávající zákazníky za každou cenu udržet, někteří jim proto znesnadňují předčasné ukončení smlouvy. ERÚ se ve zvýšené míře setkával s uplatňováním jak „standardní“ smluvní pokuty, tak náhrady škody. V některých případech pak výsledná sankce překročila i stotisícovou hranici.

„Pokud si to dodavatel sjedná přímo ve smlouvě, může po spotřebiteli při jejím předčasném ukončení opravdu požadovat vedle smluvní pokuty i náhradu škody. Obrací se na nás však i spotřebitelé, jejichž obchodník takovou možnost ve smlouvě sjednanou nemá. Jeden klient měl dokonce zaplatit celkem 150 tisíc korun, přičemž samotná smluvní pokuta byla v jednotkách tisíc,“ uvádí Markéta Zemanová s tím, že výše náhrady škody musí odpovídat přímé hospodářské ztrátě obchodníka způsobené odchodem zákazníka. O tom, zda je sankce oprávněná, ovšem ERÚ nerozhoduje, s dodavatelem může v těchto případech jednat pouze neformálně.

Nejčastějším tématem spotřebitelských podání i návrhů na sporná řízení byly záležitosti spojené s platbami za energii. Objevovaly se zejména stížnosti na chybějící vyúčtování a na praxi některých dodavatelů, kteří svým zákazníkům nevraceli přeplatky z vyúčtování. *„Ve druhém pololetí jsme opakovaně naráželi na situaci, kdy klienty koupil, v rámci tzv. koupě závodu, nový dodavatel. Tím na sebe sice vzal povinnost vrátit jim již dříve vzniklý přeplatek, odvolával se ale na původního obchodníka, a odmítal dlužnou částku uhradit. Spotřebitelé nám pak ve zvýšené míře podávali návrh na spor, který může být prvním krokem k vymáhání peněz formou exekuce,“* říká radní Zemanová.

Podrobnější návod, jak postupovat v případě dodavatelem neuhrazeného přeplatku, je na webu ERÚ ↗.

https://www.praha12.cz/vismo/dokumenty2.asp?id=110319&id_org=80112