

ERÚ řeší i „neoprávněné stížnosti“, informovanost spotřebitelů posílí kampaní

15.8.2023 - | Energetický regulační úřad

Takřka každé třetí spotřebitelské podání mířící na Energetický regulační úřad (ERÚ) se nedá označit za „oprávněnou stížnost“, ačkoliv ho tak občané obvykle míní. Do této kategorie patří především výtky týkající se (neregulované části) cen energií, či reklamace, které mají správně směřovat na dodavatele. Aby ERÚ posílil informovanost zákazníků, spouští kampaň Aktivně na energie.

„Spotřebuju mnohem méně elektřiny, přesto za ni mám platit víc než v minulosti.“ Přibližně takto začíná řada podání, které spotřebitelé adresují ERÚ. Úřad se zabývá všemi podněty, ovšem pomoci může pouze v případech, kdy dodavatel pochybil. To se přitom neděje zdaleka vždy – obchodník totiž často svým zákazníkům cenu energií zvýšil v souladu se zákonem a smluvním ujednáním. Tedy informoval je o změně s minimálně třicetidenním předstihem, prokazatelně a adresně, a zároveň je upozornil na možnost smlouvu vypovědět. Případně u zákazníka došlo, na základě smluvního ujednání, ke změně ceny v souvislosti s automatickou prolongací[1].

„Samotná možnost jednostranné změny smlouvy, zejména pak ceny, je pro mnoho spotřebitelů překvapením. Berou jako samozřejmost, že když se na nějaké ceně zákazník s obchodníkem písemně domluví, cena pak automaticky platí po celou dobu trvání takové smlouvy,“ potvrzuje **Ladislav Havel, člen Rady ERÚ**. *„Jedná se o jeden z typických případů nepozornosti, na který opakovaně narážíme. Nepříjemnostem lze přitom často předejít jen tím, že si pozorně přečteme smlouvu, zejména pak ujednání o ceně a o možnostech její jednostranné změny.“*

Spotřebitelé také často nerozlišují mezi regulovanou částí cen energií (reguluje ji ERÚ) a neregulovanou částí (na její výši nemá ERÚ žádný vliv) a zaměňují dodavatele s distributorem. Ne vždy si rovněž uvědomují, že pokud narazí na nějaký problém týkající se dodávek energií, musí vyvinout iniciativu především oni sami. ERÚ nemůže překračovat své zákonné pravomoci a vyřídit za ně reklamaci dodavateli, zasáhnout do jejich smlouvy či uložit dodavateli z moci úřední soukromoprávní povinnost.

„Kromě toho, že plníme své zákonné povinnosti, klademe velký důraz na osvětu spotřebitelů. Klíčové je, aby byli informovaní, aktivní a při jednání s dodavateli či zprostředkovateli zdravě asertivní. Proto jsme připravili kampaň, která občanům pomůže v základní orientaci v oblasti ‘spotřebitelské energetiky’, a bude je aktivizovat. Vycházíme z podnětů, které často dostáváme, a zaměřujeme se na témata, v nichž veřejnost často chybí,“ popisuje **členka Rady ERÚ Markéta Zemanová**.

Kampaň s názvem Aktivně na energie se bude sestávat z informačně-osvětových materiálů zahrnujících rady, jak (ne)uzavírat smlouvy či jak na reklamace. ERÚ spotřebitele podrobně seznámí s tím, co jim může pomoci řešit sám úřad, a kdy se naopak obrátit na jinou instituci. Poradí také, jak se vyznat ve vyúčtování, přidá slovník často využívaných zkratk a pojmů a další prakticky využitelné texty. Příspěvky bude ERÚ postupně zveřejňovat na svém Facebooku a na webových stránkách s označením #AktivneNaEnergie.

Spotřebitelé se na ERÚ aktuálně obrací přibližně s tisícovkou podnětů měsíčně, přičemž u 30 % z nich jim ERÚ buď objasňuje podstatu jejich problému (občané si často stěžují na dodavatele, kteří ale nepochybili), nebo je odkazuje na jiný subjekt. V poslední době ve zvýšené míře naráží na situace, kdy si spotřebitelé nehlídají termíny ve svých smlouvách (např. dokdy smluvní závazek trvá,

ke kterému datu dochází k automatické prolongaci smlouvy atd.), a vysvětluje jim specifika zastropování neregulovaných cen energií, které ovšem nevychází z cenového rozhodnutí ERÚ, ale vládního nařízení.

[1] Více k problematice tzv. automatických prolongací smluv naleznete v této tiskové zprávě.

<https://www.eru.cz/eru-resi-i-neopravnene-stiznosti-informovanost-spotrebitelu-posili-kampani>