

Změna dodavatele? ERÚ upozorňuje na rizika spojená s podepisováním plných mocí

26.4.2024 - | Energetický regulační úřad

Stále více spotřebitelů mění dodavatele energií. Řada z nich se přitom o proces přechodu mezi obchodníky prakticky nezajímá - pouze „novému“ dodavateli či zprostředkovateli podepíše plnou moc v domněnání, že za ně vše vyřídí. Taková praxe však může být riziková, jak ukazují i příklady zákazníků, kteří se obracejí na Energetický regulační úřad (ERÚ).

Podepište nám plnou moc, a o nic se nemusíte starat. Podobným způsobem aktéři trhu typicky přesvědčí spotřebitele, aby změnil dodavatele elektřiny nebo plynu. ERÚ naráží na případy, kdy se lidé s takovým ujištěním spokojí, a berou věc za vyřízenou. Mohou si tím ale zadělat na velké problémy!

*„Pokud již máme odběrné místo, pak nám do něj někdo aktuálně dodává energie. A s ním máme uzavřenou smlouvu. Tedy závazek, kterého nás nikdo jen tak nezbaví,“ shrnuje **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ**. „Bohužel, někteří dodavatelé a zprostředkovatelé lidem dávají naprosto nereálné sliby. Snaží se vyvolat dojem, že platnou smlouvu zákazník nemusí dodržet. Nebo že za něj, na základě plné moci, smlouvu se stávajícím obchodníkem ukončí tak, aby nemusel platit smlouvenou sankci. Podobné přísliby jsou typicky pouze ústní, jejich nesplnění se tak obtížně prokazuje,“ zdůrazňuje **radní Zemanová**.*

ERÚ spotřebitelům radí, aby si změnu dodavatele vždy důkladně promysleli, a ještě, než k ní přistoupí, důkladně si přečetli současnou smlouvu a seznámili se s podmínkami, za jakých je možné smlouvu ukončit a dodavatele změnit. Zásadní přitom je, jestli má zákazník uzavřenou smlouvu na dobu neurčitou, nebo určitou. V prvním případě má možnost smlouvu kdykoliv ukončit, a to bez udání důvodu a sankcí. Smlouvy na dobu určitou jsou naopak uzavírané na pevně stanovenou dobu, a standardně není možné je předčasně ukončit bez sankcí (podrobněji zde).

*„Zmocnit nového dodavatele nebo zprostředkovatele není nic zakázaného, přináší to ale svá rizika, která bychom měli zvážit. Rozhodně bychom neměli podceňovat už samotnou formulaci plné moci. Je v ní obsaženo všechno, na čem jsme se domluvili? Bude za nás protistrana jednat se současným dodavatelem? K čemu přesně se zavazuje? Jaké má vůči nám povinnosti a co se stane v případě, že je nedodrží?“ nastiňuje **Markéta Zemanová** otázky, které by si spotřebitel měl klást. „Následně bychom se měli aktivně zajímat o aktuální stav řešení našeho požadavku. V případě jakýchkoliv nejasností se ptejme a trvejme na objasnění všech kroků, kterým nerozumíme,“ dodává **radní Zemanová**.*

V praxi se stává, že nový dodavatel či zprostředkovatel, v rozporu s dohodou, neukončí stávající smlouvu spotřebitele buď vůbec, nebo tak neučiní ve stanoveném termínu (typicky v případě tzv. automatické prolongace). Případně si zákazníka na sebe nepřevéde v systému operátora trhu. ERÚ se ale setkává i s případy, kdy spotřebitel uvede nesprávné informace týkající se aktuální smlouvy, což rovněž vede k tomu, že následně není řádně ukončena.

Typickou situací, v níž spotřebitelé chybují, je obdržení retenční, tedy udržovací nabídky od stávajícího dodavatele. Často se stává, že uzavřou smlouvu s novým obchodníkem, na základě retenční nabídky od stávajícího dodavatele se ale nakonec rozhodnou u něj zůstat. Neuvědomí si však buď vůbec, že už uzavřeli novou smlouvu s jiným dodavatelem, nebo uvěří, že se jí zbaví pouze tím, že dají stávajícímu dodavateli plnou moc (což s sebou nese výše zmíněná rizika).

Chcete změnit dodavatele?

Při úvahách o změně dodavatele pomůže srovnávač nabídek na webu ERÚ. Kromě samotných cen doporučujeme porovnávat i další faktory (např. serióznost dodavatelů a jejich chování směrem k zákazníkům – dobře mohou posloužit recenze stávajících klientů). V našem speciálním desateru spotřebitelé najdou základní rady, na co myslet před uzavřením nové smlouvy. Klíčové je zejména nezapomínat na závazky u stávajícího dodavatele, všechny dokumenty si řádně přečíst a nepodepisovat nic, čemu nerozumí.

Komplexní informace k tématu změny dodavatele najdete na webu ERÚ.

<https://eru.gov.cz/zmena-dodavatele-eru-upozornuje-na-rizika-spojena-s-podepisovanim-plnych-moci>