

ERÚ zjistil závažné nedostatky v obchodních podmínkách některých dodavatelů, hrozí jim vysoké pokuty

28.1.2025 - | Energetický regulační úřad

Energetický regulační úřad (ERÚ) provedl rozsáhlou kontrolu smluvních podmínek dodavatelů. Kompletní povinnou dokumentaci nemělo na webu zveřejněno 30 z 57 prověřených obchodníků. Po zásahu regulátora se situace výrazně zlepšila, desítka dodavatelů ale nereagovala ani na výzvu k nápravě. V sedmi případech pak ERÚ v obchodních podmínkách identifikoval možné nezákonné praktiky. Dodavatelům za pochybení hrozí vysoké sankce.

ERÚ v loňském roce provedl plošný monitoring webových stránek jednotlivých obchodníků s elektřinou a plynem. „Konkrétně jsme se zaměřili na smluvní podmínky, které jsou při změně dodavatele stěžejním dokumentem. U některých obchodníků jsme zjistili vážné nedostatky, i proto budeme plošné kontroly v budoucnu pravidelně opakovat,“ říká **členka Rady ERÚ Markéta Zemanová**, podle níž se jedná o důležitý krok směrem ke kultivaci trhu a ochraně zákazníků.

Smluvní podmínky dodávek energie obvykle obsahují formulářovou smlouvu navrženou dodavatelem, ceník, všeobecné obchodní podmínky (VOP) a někdy i zvláštní podmínky pro konkrétní sjednaný produkt. Obchodníci je sice musí povinně zveřejňovat na svém webu, ERÚ ale zjistil, že zdaleka ne všichni tak činí, a že znění některých VOP může být dokonce v rozporu se zákonem.

„Třicet z padesáti sedmi dodavatelů nemělo na svém webu kompletní smluvní podmínky. Vyzvali jsme je, aby zákonem požadované dokumenty doplnili. Většina z oslovených následně kompletní podmínky zveřejnila. U deseti dodavatelů, kteří svou povinnost nesplnili, jsme zahájili individuální kontrolu. U dalších sedmi máme navíc podezření, že smluvní podmínky odporují zákonu. Na ně se proto také zaměřila naše kontrola,“ shrnuje členka Rady ERÚ Markéta Zemanová, a doplňuje konkrétní příklady takových praktik:

„Přestože zákon dává spotřebitelům konkrétní lhůtu pro odmítnutí tzv. automatické prolongace, tedy automatického prodloužení smlouvy na dobu určitou, narazili jsme v obchodních podmínkách na lhůtu kratší. Dodavatelé si také rozšiřují možnosti pro jednostrannou změnu smlouvy a ceníku na pouhé oznámení na webu, přestože ji podle zákona musí spotřebiteli oznámit prokazatelně a adresně. Další rozšiřování se týká důvodů pro odstoupení od smlouvy ze strany dodavatele.“

V souvislosti se smluvními podmínkami se ERÚ zabývá i dalšími aspekty, které spotřebitelům ztěžují jejich porozumění. Nemusí přitom jít o přímé porušení zákona. V některých případech jsou obchodní podmínky napsané tak složitě, že pro běžné spotřebitele jsou jen těžko pochopitelné. Poměrně často se naopak ve VOP objevují (a leckdy skrytě) podstatná ujednání, která by podle názoru regulátora měla figurovat v hlavní smlouvě. Typicky se jedná o ujednání o automatické prolongaci smlouvy. Často ve smlouvě chybí údaj, z něhož by zákazník alespoň rámcově dovodil, kdy bude dodávka zahájena.

<https://eru.gov.cz/eru-zjistil-zavazne-nedostatky-v-obchodnich-podminkach-nekterych-dodavatelu-hro-zi-jim-vysoke-pokuty>