

ERÚ varuje před praktikami některých dodavatelů, kteří spotřebitelům znemožňují odstoupit od smlouvy

24.6.2025 - | Energetický regulační úřad

Energetický regulační úřad (ERÚ) poslední dobou naráží na novou praxi projevující se v obchodních podmínkách a někdy i v jednání některých dodavatelů. Ti svým zákazníkům upírají možnost v zákonné lhůtě odstoupit od smlouvy. Děje se tak v situacích, kdy spotřebitelé zvažují odchod k jinému obchodníkovi. Podle ERÚ je takový postup za hranou zákona a dodavatelům za něj hrozí sankce.

Scénář je většinou stejný: Spotřebiteli s dodavatelem energie končí smlouva a on se rozhodne s ním uzavřít smlouvu novou. Následně však své rozhodnutí přehodnotí a chce obchodníka změnit. Stávající dodavatel mu ale mezitím začne dodávat elektřinu či plyn podle nové smlouvy na základě ujednání, že dodávku zahájí před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. To je podle něj důvod k tomu, že závazek už nelze odstoupením od smlouvy bez sankce ukončit.

„Pokud spotřebitel smlouvu na dodávku energie uzavře distančním způsobem, typicky on-line, nebo mimo obchodní prostory, má obecně možnost od ní po jejím podpisu odstoupit. Konkrétně ve čtrnáctidenní lhůtě. Některí obchodníci ale do smluv přidávají ujednání, že v případě, že mezitím došlo k zahájení dodávky elektřiny nebo plynu zákazníkovi, pak toto právo zaniká. S tím zásadně nesouhlasíme a domníváme se, že tím obcházejí občanský zákoník. Na tyto praktiky se zaměříme při našich kontrolách, dodavatelům za ně hrozí sankce,“ říká **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ**

Jak ERÚ podrobně vysvětluje ve svém výkladovém stanovisku, k zániku práva na odstoupení od smlouvy nestačí pouze zahájení dodávek energie, ale muselo by dojít ke splnění smlouvy v plném rozsahu.

„Spotřebitel by od smlouvy nemohl ve čtrnáctidenní lhůtě odstoupit pouze v případě, že by v té době už došlo k poskytnutí dodávky energie v plném rozsahu. Vzhledem k tomu, že smlouva na dodávku elektřiny nebo plynu se uzavírá na delší období, typicky na dobu jednoho roku až tří let, není splnění takové podmínky reálně možné,“ zdůrazňuje **Jakub Med, ředitel sekce správních řízení ERÚ**.

Podle výkladového stanoviska ERÚ má spotřebitel v případě, že uzavřel smlouvu na dodávku elektřiny nebo plynu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory, vždy možnost od ní ve čtrnáctidenní lhůtě odstoupit. Dodavatel, pokud dodávku již zahájil, má v takovém případě nárok pouze na uhrazení poměrné části sjednané ceny za elektřinu či plyn dodané do okamžiku ukončení smlouvy. Neměl by naopak změně dodavatele bránit, případně vyžadovat po zákazníkovi smluvní pokutu, která je standardně spojená s předčasným ukončením smlouvy na dobu určitou (smlouvu na dobu neurčitou lze bez postihu vypovědět kdykoli, s maximálně tříměsíční výpovědní dobou).

Smlouvu uzavřenou distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory je možné navíc vypovědět, podle energetického zákona, až do patnáctého dne po zahájení dodávek. To však lze učinit pouze při změně dodavatele, k čemuž v případě uzavření smlouvy se stávajícím obchodníkem nedochází.

<https://eru.gov.cz/eru-varuje-pred-praktikami-nekterych-dodavatelu-kteri-spotrebitelum-znemoznuji-odstoupit-od-smlouvy>