

Spotřebitelé v energetice mají nová práva

1.8.2025 - | Energetický regulační úřad

Novela energetického zákona (Lex OZE III) posiluje od 1. srpna 2025 práva spotřebitelů v energetice. Zákon nově omezuje výši pokut za předčasné ukončení smlouvy, dává spotřebitelům právo na poskytnutí obsahu smlouvy po celou dobu trvání závazku nebo možnost účtovat dodavateli penále, pokud jim nezašle včas vyúčtování.

„Novela energetického zákona přináší přímé posílení spotřebitelských práv. Rozšiřuje také kompetence ERÚ v oblasti monitoringu maloobchodního trhu. Naším cílem je zvýšení transparentnosti nabídek, posílení konkurence a zlepšení dostupnosti informací. Díky tomu budou spotřebitelé platit za energie méně,“ říká **Jan Šefránek, předseda ERÚ**.

Jedna z novinek v oblasti práv spotřebitelů se týká situace, kdy zákazník podepíše smlouvu na dobu určitou s pevnou cenou, ale nedodrží dobu trvání smlouvy a předčasně ji ukončí. Smluvní pokuta nově nesmí překročit 40 % z částky, kterou by spotřebitel zaplatil za dodávky elektřiny nebo plynu do řádného konce smlouvy (tedy za zbývající období, pokud by smlouvu předčasně neukončil).

„ERÚ při projednávání novely navrhoval hranici pokuty ještě nižší. Přesto vítáme, že energetický zákon nyní pokuty pro tyto případy zastropoval, dosud je totiž neomezoval vůbec. Setkávali jsme se také s případy, kdy si dodavatelé k pokutám připočítali ještě vysoké náhrady škody. V součtu pak za předčasné ukončení smlouvy požadovali desetitisíce i u relativně nízkých odběrů. Nově takový postup nebude možný,“ vysvětluje **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ**.

Novela zákona upravuje také pravidla pro reklamace vyúčtování. Dodavatel případnou reklamaci musí vyřídit do 15 dnů od jejího doručení[1]. Pokud lhůtu nestihne, může po něm spotřebitel požadovat penále (až do výše 5 tisíc korun). Na penále má spotřebitel nárok, i pokud mu dodavatel nezašle včas samotné vyúčtování. Domáhat se navíc může také náhrady škody, pokud by mu vznikla v důsledku prodlení.

Další novinka upravuje oznámení o změně ceny. Dosud platilo, že pokud dodavatel zvyšoval cenu elektřiny nebo plynu, musel o tom spotřebitele prokazatelně a adresně informovat nejpozději 30 dnů předem. Nově má dodavatel tuto povinnost i ve chvíli, kdy cenu snižuje. Díky tomu budou mít spotřebitelé lepší přehled a snáze si porovnají své ceny s těmi, které na trhu nabízí konkurence.

Důležité je také nové právo spotřebitelů vyžádat si po dodavateli obsah smlouvy po celou dobu jejího trvání. Dodavatel musí na žádost reagovat do 15 dnů a obsah smlouvy zaslat buď v papírové či elektronické podobě, podle přání zákazníka.

„Ač se to zdá neuvěřitelné, někteří dodavatelé doted' zneužívali nedostatečné právní úpravy a spotřebitelům, kteří smlouvy neměli k dispozici, odmítali jejich obsah poskytnout. Spotřebitelé se pak těžko dostávali k základním informacím, například kdy a za jakých podmínek mohou smlouvu vypovědět,“ říká **Markéta Zemanová**.

Novela zákona rozšířila také kompetence ERÚ v dalších oblastech, které mají na spotřebitele přímý dopad. Energetický zákon definuje novou překážku pro nepoctivé žadatele o licenci v podobě tzv. cejchu dodavatele. To pomůže předcházet řetězení licencí v rukách nespolehlivých subjektů a osob. Licenci ERÚ nevydá například dodavatelům, kteří v minulosti ukončili činnost a poslali své zákazníky k dodavateli poslední instance. Odmítnuti budou také ti, kterým byla zrušena licence pro porušování zákona.

Zákon zároveň podstatně prohlubuje možnosti ERÚ v oblasti monitoringu maloobchodního trhu. Obchodníci mají vůči úřadu nově za povinnost např. reporting cen veškerých veřejných nabídek elektřiny a plynu a dalších dat.

„Díky novému zmocnění zahrneme do našeho srovnávače nabídek všechny produkty na trhu. Zároveň připravujeme zveřejňování indikativních cen. Ty budou ukazovat férovou cenovou hladinu a poslouží spotřebiteli jako další nástroj pro jeho rozhodování. Chceme dát spotřebitelům do rukou nástroje, díky kterým mohou být aktivnější, a snadněji tak najdou nejvýhodnější nabídku,“ dodává **Jan Šefránek**.

[1] Pokud jde o reklamaci související služby, lhůta se může prodloužit. Typicky jde např. o reklamaci výše spotřeby, kdy je třeba součinnosti dodavatele energie a provozovatele distribuční soustavy, který musí ověřit měřidlo, ev. ho přezkoušet apod.

<https://eru.gov.cz/spotrebitele-v-energetice-maji-nova-prava>