

ERÚ udělil rekordní sankci za nekalé obchodní praktiky

1.2.2024 - | Energetický regulační úřad

Nekalé obchodní praktiky týkající se nedodržení fixované ceny, požadování úhrady neobjednaných dodávek energie nebo pozdní vyřizování reklamací.

To jsou hlavní důvody, pro které Energetický regulační úřad (ERÚ) uložil společnosti ARMEX ENERGY a.s. historicky nejvyšší pokutu za protispotřebitelské jednání ve výši 4 746 000 korun.

Zásadní roli ve výši sankce sehrálo užití nekalé obchodní praktiky, tedy přestupek proti zákonu o ochraně spotřebitele. Ten společnost ARMEX ENERGY spáchala 55 dílčími útoky proti spotřebitelům, které popisuje pravomocné rozhodnutí ERÚ.

„Dotčení spotřebitelé si u tohoto dodavatele energií sjednali produkty s fixovanou cenou. Ve chvíli, kdy pro něj původní fixované kontrakty přestaly být výhodné, se ale dodavatel snažil převést zákazníky na jiné produkty za podstatně vyšší ceny,“ popisuje **Stanislav Trávníček, předseda Rady ERÚ.**

Dodavatel chtěl fixované produkty změnit na tzv. spotové, jejichž cena se průběžně mění podle vývoje na burze. Z podstaty jde tak o pravý opak fixací, na které měli spotřebitelé podle uzavřených smluv nárok. V dopisech, které dodavatel zasílal zákazníkům, zároveň uváděl, že pokud s přechodem na „spoty“ nesouhlasí, mohou si vybrat buď alternativní ceníkový produkt, nebo smluvní vztah ukončit.

„Společnost ARMEX ENERGY se ve správním řízení hájila tím, že ji k takové jednostranné změně smlouvy opravňovaly mimo jiné i všeobecné obchodní podmínky. Všeobecné obchodní podmínky platné v době, kdy dotčení spotřebitelé podepsali smlouvy, však podobná ustanovení neobsahovaly. Dodavatel je změnil až dodatečně, a to ryze účelově, jen aby nemusel dodržet své závazky,“ vysvětluje **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ.**

Dodavatel také argumentoval mimořádnými okolnostmi, které přinesla – tehdy začínající – energetická krize. *„Ani energetická krize nemůže být omluvou pro to, aby dodavatel jakožto silnější ze smluvních stran takto flagrantně zneužíval svého postavení proti spotřebitelům. Popisovaný přestupek je svou podstatou i rozsahem natolik závažný, že jsme přikročili k udělení rekordní sankce blížící se maximální pětimilionové hranici dané zákonem o ochraně spotřebitele,“* uvádí **Stanislav Trávníček.**

Rozhodnutí ERÚ, kterým uznal společnost ARMEX ENERGY vinnou ze spáchání přestupku, se nezabývá jen popisovanou nekalou obchodní praktikou. Zohledňuje také užití agresivní obchodní praktiky, které se společnost dopustila ve třech případech, kdy požadovala úhradu za energii, kterou dodala zákazníkům, aniž by si ji zákazníci objednali. V dalších patnácti zdokumentovaných případech společnost porušila energetický zákon, když nedodržela standard lhůty pro vyřízení reklamace vyúčtování.

<https://eru.gov.cz/eru-udelil-rekordni-sankci-za-nekale-obchodni-praktiky>