

Stížnosti na energošmejdy se množí, oběti loví i v restauracích

24.5.2024 - | Energetický regulační úřad

S oživením energetického trhu roste také aktivita nepoctivých zprostředkovatelů. Na praktiky tzv. energošmejdu zaznamenává Energetický regulační úřad (ERÚ) od začátku roku zvýšené množství stížností. Spotřebitelé upozorňují na podomní prodej neregistrovaných osob, nevyžádané poradenství v tisícových částkách či na poskytování klamavých informací. ERÚ dokonce narazil i na případy, kdy zprostředkovatelé potenciální klienty lanaří v restauracích.

Aktivita zprostředkovatelů souvisí s boomem změn dodavatelů, k nimž se uchyluje čím dál více lidí. Jen v dubnu proběhlo podle statistik operátora trhu u domácností 38 661 změn obchodníka s elektřinou nebo plynem, loni stejnou dobou to nebyla ani polovina (17 525). Část přechodů mezi dodavateli iniciují samotní zprostředkovatelé, při čemž někteří z nich využívají až agresivní metody.

„Pro energošmejdy je typické, že se snaží využít momentu překvapení vyvolaného kombinací svých přesvědčovacích schopností a zavádějících informací. U zákazníka vyvolají dojem, že nabízejí extrémně výhodný produkt, smlouvu je ale nutné uzavřít okamžitě na místě. To zásadně nedoporučujeme! Spotřebitelé by si měli vždy vzít čas na rozmyšlenou, veškeré dokumenty si před podpisem přečíst a vyptat se na všechno, čemu nerozumí,“ říká Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ. „Zprostředkovatelé často zvoní na domovní dveře, nově jsme se setkali i s případy, kdy klienty lovili v restauračních zařízeních,“ upozorňuje radní Zemanová.

Kromě pečlivého pročtení smluv a další dokumentace je žádoucí si ověřit, zda zprostředkovatel vykonává svou činnost oprávněně. K tomu se totiž musí registrovat u ERÚ; kompletní registr je dostupný na jeho jiném místě webu, je v něm bezmála 900 subjektů.

Pozornost by spotřebitelé měli zaměřit také na to, jak vysokou odměnu zprostředkovatel za svou práci požaduje. *„Setkáváme se i s případy, kdy si energošmejdi za banální úkony účtují několikatisícové částky. Proto bychom si měli pozorně prostudovat nejen smlouvu o samotné dodávce energií, kterou za nás má uzavřít s dodavatelem, ale i zprostředkovatelskou smlouvu přímo s dotýcnou osobou,“ radí Markéta Zemanová.*

Zákon přitom spotřebiteli poskytuje ochranu i v případě, že se zprostředkovatelem závazek už uzavře, a až následně si všimne nesrovnalostí. Smlouvu o zprostředkování totiž může vypovědět kdykoliv, bez výpovědní doby a sankcí (musí ale zaplatit případnou odměnu za služby, které již zprostředkovatel v jeho prospěch učinil). Také smlouvu na dodávky elektřiny nebo plynu, uzavřenou prostřednictvím zprostředkovatele, lze ukončit, buď odstoupením od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření (jedná-li se o tzv. distanční smlouvu), popř. výpovědí do 15 dnů od zahájení dodávky. Vzory pro odstoupení, či výpověď smluv v jednotlivých situacích jsou k nalezení na jiném místě webu.

Spotřebitelé se každý měsíc obracejí na spotřebitelskou linku regulátora s desítkami dotazů a stížností na zprostředkovatele, včetně podnětů na zahájení kontroly jejich činnosti. Jedná se o podomní prodej neregistrovaných osob, poskytování klamavých informací a nevyžádaného poradenství za tisíce korun. V praxi zprostředkovatelé často své zákazníky vystavují hrozbě smluvní sankce za předčasné ukončení stávající smlouvy. Nechají si podepsat plnou moc k jednání s jejich současným dodavatelem, následně ale nesplní to, co slíbili (podrobněji v tiskové zprávě zde).

Praktické rady ERÚ spotřebitelům přináší v aktualizovaném desateru obrany před energošmejdy.

Radíme, na co si dát pozor při jednání se zprostředkovateli.

<https://eru.gov.cz/stiznosti-na-energosmejdy-se-mnozi-obeti-lovi-i-v-restauracich>