

## Výkladová stanoviska ERÚ posilují ochranu spotřebitele při zvyšování cen

Když dodavatel energií zdražuje nebo mění smluvní podmínky, musí o tom zákazníky informovat nejpozději třicet dnů předem - a to dostatečně konkrétně, individuálně a adresně. Spotřebitelé mohou reagovat odstoupením od smlouvy bez jakýchkoliv sankcí nejpozději deset dnů před nabytím účinnosti změn. Pokud by ale sdělení dodavatele nesplňovalo zákonné podmínky, mají zákazníci na odstoupení celé tři měsíce od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek.

*„Jde o zásadní spotřebitelské právo v energetice. Umožňuje využít služeb konkurence ve chvíli, kdy se to hodí nejvíc. V praxi je proto důležité zpřesnit a sjednotit podmínky, za kterých se ke spotřebitelům takto důležité informace dostávají. K tomu slouží naše výkladové stanovisko,“* vysvětluje Vladimír Outrata, předseda Rady ERÚ.

[Výkladové stanovisko ERÚ č. 2/2018](#) se konkrétně věnuje § 11a odst. 1 a 5 energetického zákona. V první části upravuje, co by mělo sdělení zákazníkům obsahovat. Na první pohled musí být například patrné, čeho se změny týkají, tak aby zákazník nemusel listovat a porovnávat různé verze smluvní dokumentace. To samé platí o cenách. Mění-li se jednotlivé složky, musí být zároveň vidět dopad do koncových cen.

V druhé části se výkladové stanovisko soustředí na formu sdělení - především na jeho individualitu a adresnost. Pokud formu nestanoví přímo smlouva, požaduje zákon obecně oznámení prokazatelným způsobem.

*„Požadavky přizpůsobujeme dobře, takže nemusí jít nutně o doporučený dopis. Zákazník může dostat email s tzv. doručenkou nebo zprávu do datové schránky. Stejně tak může dodavatel využít elektronického účtu zákazníka na vlastním webovém portálu, pokud spotřebitelům spolu se zprávou pošle alespoň SMS. Co naopak za adresné sdělení typicky nepovažujeme, je prostá zpráva na webu dodavatele bez jakéhokoliv dalšího upozornění,“* uvádí příklady Vladimír Outrata.

[Výkladové stanovisko ERÚ č. 3/2018](#) pak blíže vymezuje další pravidla týkající se odstoupení od smlouvy podle § 11a odst. 5 až 7 energetického zákona. Právo na odstoupení od smlouvy v případě zvyšování cen nebo změny smluvních podmínek platí pro zákazníky v elektroenergetice i plynárenství. Odstoupit bez sankcí lze v těchto případech od smluv na dobu neurčitou i určitou, a roli nehraje ani to, zda smlouva byla uzavřena distančně či v provozovně.

---

### Kontakt:

Energetický regulační úřad  
www.eru.cz

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava  
T: 564 578 666, E: [podatelna@eru.cz](mailto:podatelna@eru.cz)

### Kontakt pro média:

Michal Kebort  
tiskový mluvčí ERÚ

dislokované pracoviště Praha  
A: Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7  
M: 724 060 790, E: [komunikace@eru.cz](mailto:komunikace@eru.cz)