

## Spotřebitelé v energetice se dostali do hledáčku inkasních agentur

**Energetický regulační úřad (ERÚ) řeší stále častěji dotazy spotřebitelů, po kterých dodavatelé vymáhají pohledávky prostřednictvím inkasních agentur. Často přitom není jasné, jak a kdy dlužná částka vznikla, případně proč byla navýšena o další poplatky. Problematické mohou být i služby nabízené v opačném gardu, kdy inkasní agentura naopak tvrdí, že pro zákazníka vymůže pohledávky od dodavatele.**

Vše typicky začíná stroze znějícím telefonátem, textovou zprávou nebo písemnou výzvou s jednoznačným požadavkem na úhradu dluhu. Stejně jednoznačně však oznámení nehovoří o původu dluhu nebo o tom, zda má daná inkasní agentura vůbec právo peníze vymáhat.

*„Nenechte se zaskočit nebo vystrašit. Výzvy k zaplacení pohledávky jsou formulovány velmi drsně a záměrně vzbuzují dojem, že peníze nepochybně dlužíte. Pochybnosti ale jsou namísto a jestliže si nejste jistí oprávněností sankce nebo její výší, požadujte doložení nároku vlastní pohledávky i jejího postoupení. Vůči vymahači pak uplatňujte stejné námítky, jaké byste vznesli vůči dodavateli,“ vysvětluje Rostislav Krejcar, člen Rady ERÚ.*

Nejčastěji se vymahači ozývají kvůli neuhrazeným deaktivacím poplatkům, když spotřebitel předčasně ukončil smlouvu na dobu určitou. Dále může jít o nedoplatky za spotřebovanou energii, a to i v případech, kdy zákazník sice řádně platil zálohy, ale nevyrovnal nedoplatek vyplývající z vyúčtování. Důvody ale musí vymáhající strana jasně prokázat.

*„Ještě nedávno vymahačské agentury vyhrožovaly spotřebitelům rovnou exekucí. K tomu by ale nejdříve potřebovaly rozsudek soudu, jinak podobnými pohrůžkami mohou porušovat zákon. Tato praktika proto pomalu mizí,“ říká Rostislav Krejcar, zároveň ale dodává: „Stále se objevují požadavky na zaplacení poplatků za vymáhání dluhu, na které vymahač také nemusí mít nárok. Jestliže dluh neuhradíte včas, může po vás věřitel chtít jen zákonný úrok z prodlení a náhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s vymáháním, například za zpoplatněnou upomínku. Odměna inkasní agentuře mezi tyto náklady ale většinou nepatří.“*

Nebezpečné mohou být i situace, kdy třetí osoba (vymahač) nabízí řešení problémů samotnému zákazníkovi a tvrdí, že ho bude zastupovat při vymáhání práv vyplývajících ze smlouvy mezi dodavatelem a spotřebitelem. I zdánlivě vstřícná nabídka, kdy tato třetí osoba nabízí např. získání nevráceného přeplatku od dodavatele, může ve skutečnosti zhoršit postavení zákazníka v souvisejících sporech. O jednom z případů ERÚ informoval na svých [webových stránkách](#) již na počátku května letošního roku.

Jestliže je spotřebitel kontaktován inkasní agenturou v souvislosti s dodávkami energií, může se obrátit na ERÚ. Ačkoliv úřad nemá kompetence k doзору vymáhacích agentur a ani nemůže problém vyřešit za spotřebitele, může pomoci se základní orientací v problému.

---

### Kontakt:

Energetický regulační úřad  
[www.eru.cz](http://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)