



## Energošmejdi se opět aktivizují, varuje radní ERÚ Zemanová

RYCHLÉ ZPRÁVY  2 komentáře  20. červen 2024, 07:12  Martin Voříšek

S koncem energetické krize se opět objevují nekalé praktiky ze strany energošmejdů. Trend je tedy opačný oproti dodavatelům energie, jak radní ERÚ Zemanová blíže [popsala v první části rozhovoru](#). Jejich činnost podporuje oživení trhu a obecně [pokles cen plynu](#) a elektřiny, který motivuje odběratele ke změně smlouvy.

Častým problémem, se kterým se ERÚ setkává, jsou pokuty za odstoupení od smlouvy. Odběratelé často změni dodavatele a následně si u ERÚ stěžují na udělenou pokutu. „Na vině jsou někdy zákazníci, kteří zapomenou na svůj platný závazek, ve většině případů ale dodavatelé či zprostředkovatelé,“ uvádí k tématu radní ERÚ Markéta Zemanová.

Ve druhé části rozhovoru se Markéta Zemanová pochlubila mimo jiné tím, jak ve prospěch spotřebitelů vyřešili případ, kdy dodavatel díky „řetězení pokut“ požadoval platby v řádu desetitisíců: „Náš právní výklad je ale jiný, jsme přesvědčeni, že takové „řetězení pokut“ není možné,“ uvedla radní ERÚ.

V rozhovoru dále upozorňuje na to, že se opět objevují případy podomního prodeje a jak s těmito případy ERÚ bojuje.

### **Nepoctiví zprostředkovatelé, známí jako energošmejdi, řádili hlavně před krizí. Jaká je situace nyní?**

S oživením trhu bohužel roste i jejich aktivita, byť v porovnání s předkrizovými se stále bavíme o řádově nižším počtu stížností. Opět porušují zákaz podomního prodeje a snaží se lidem doslova vnutit nové smlouvy na dodávku energie. Od začátku roku na ně máme necelých pět set stížností. Což se jeví jako poměrně málo, když vezmeme v potaz, že měsíčně teď dostáváme přibližně tisícovku spotřebitelských podání. Očekáváme ale, že problém bude bobtnat, proto na něj už systematicky upozorňujeme. Což mě přivádí k tomu, že energetická krize v naší spotřebitelské praxi přece jen něco změnila.

### **O co se jedná?**

Začali jsme klást ještě větší důraz na prevenci, snažíme se o systematickou osvětu spotřebitelů. Ať už prostřednictvím médií, tak na webu či sociálních sítích. Vytvořili jsme řadu informačních materiálů, manuálů, desater pro modelové situace. Vždy a všude zdůrazňujeme, že klíčové je potenciálním problémům předcházet, a tak se jim úplně vyhnout. Všechny dokumenty si před podpisem pořádně přečíst, na cokoliv nejasného se zeptat, nevěřit nereálným slibům. A když už se jakákoliv nepříjemnost vyskytne, pak být aktivní a řešit ji hned. Nikdy to samozřejmě nebudou dělat všichni, informovanost se ale obecně zvyšuje a troufnu si říct, že svůj podíl na tom máme i my.

### **Sledujete již nyní pozitivní trend v chování odběratelů a jejich povědomí o energetice? Přeci jen pokud by se na energetické krizi mělo najít něco pozitivního, je to skutečnost, že se lidé o energetiku začali zajímat.**

Máte pravdu, je to tak. My to vidíme i podle toho, že dříve se na nás spotřebitelé obraceli s velmi obdobnými dotazy a stížnostmi, teď jsou mnohem individuálnější a sofistikovanější. Výrazně častěji také své problémy řeší oficiální cestou, tedy zahájením spotřebitelského sporu. Určitě mají větší povědomí o svých právech a povinnostech i o činnosti nás jako regulátora. Stále ovšem bohužel narážíme na to, že celá řada lidí si plete

dodavatele a distributora a nerozlišují mezi neregulovanými a regulovanými cenami energie.

### **S čím nejčastěji se na vás spotřebitelé aktuálně obracejí a v jakém počtu?**

Když vezmu počty, tak od roku 2021 jsme postupně překonali „rekordy“ ve všech spotřebitelských agendách. Neformálních podání, tedy jakýchkoliv dotazů či stížností, jsme měli v letech 2021 i 2022 přes 22 tisíc ročně, což byl oproti minulosti nárůst takřka dvojnásobný. Návrhů na spotřebitelský spor jsme loni obdrželi 628, v roce 2021 to přitom bylo 138. A jen za první letošní první čtvrtletí už jich máme 185. Podnětů na kontroly chování dodavatelů vůči zákazníkům bylo za loňský a předloňský rok 2 112, za roky 2020 a 2021 jsme jich měli jen 387. Před dvěma lety na nás navíc spadly nové rozsáhlé kompetence, konkrétně odvody z nadměrných příjmů výrobců a kompenzace obchodníkům za to, že museli zastropovat ceny. Nedostali jsme však žádné lidi navíc, museli jsme proto sáhnout k organizačním změnám, abychom nové agendy zajistili. Takže některým spotřebitelským agendám se, přes všechny tyto statistiky, věnuje méně lidí než v minulosti...

### **A co se týká těch témat?**

Nejčastěji řešíme fakturaci a platební podmínky, které stojí za takřka polovinou podání. Pod tím si představte problémy s výší záloh a náležitostmi spojenými s vyúčtováním, tedy jeho pozdní zaslání, nedodržení smluvní [ceny elektřiny](#) nebo plynu a nedodržení lhůty při následné reklamaci. Už loni se k tomu přidalo nevracení přeplatků ze strany některých dodavatelů. To se sice týká jen jednotek menších dodavatelů, ale podle počtu stížností bohužel drtivé většiny jejich zákazníků.

### **Co jim radíte?**

Nejprve by měli dodavatele vždy písemně, a to písemně zdůrazňuji, vyzvat k uhrazení přeplatku. Následně mu mohou poslat předžalobní výzvu. Pokud obchodník nereaguje, má spotřebitel dvě možnosti. Šikovným nástrojem je tzv. úkon započtení. To znamená, že danému dodavateli oznámí, zjednodušeně řečeno: Pohledávku představovanou přeplatkem ve výši té a té si započítávám vůči zálohám. Proto vám nebudu hradit zálohy v těch a těch měsících. Samozřejmě je nutné vše specifikovat a dodržet formální požadavky na započtení. Jedním dechem ale vždy dodáváme, že přestat

platit zálohy bez tohoto oznámení rozhodně nejde! Povinnost nám totiž zůstává, i když nám dodavatel dluží, a riskovali bychom až odpojení odběrného místa! Započtením však svou zákaznickou povinnost plníme.

### **Jaká je druhá možnost?**

Jít cestou exekuce, k čemuž potřebujeme exekuční titul. Toho může každý dosáhnout žalobou u civilního soudu, spotřebitel navíc i u nás, v rámci mimosoudního řešení sporu. Mimochodem i proto nám rostou návrhy na spory. Jak ale vidíte, domoci se zadržného přeplatku je dost komplikované. I proto je i tady nejlepší prevence, tedy nastavení zálohových plateb, které odpovídají reálnému odběru. V tomto duchu je ostatně koncipovaný i energetický zákon, který dodavatelům zakazuje nastavovat neadekvátně vysoké zálohy.

### **S čím ještě se na vás lidé obracejí?**

Další skupina stížností a dotazů, přibližně čtvrtina, souvisí se změnou dodavatele, k níž přistupuje čím dál více spotřebitelů. Respektive s nesprávným ukončením stávající smlouvy. Na vině jsou někdy zákazníci, kteří zapomenou na svůj platný závazek, ve většině případů ale dodavatelé či zprostředkovatelé. Ti si nechají podepsat plnou moc a slíbí, že za zákazníka vše vyřídí, že i když předčasně ukončí smlouvu na dobu určitou, rozhodně nebude muset platit žádnou pokutu. No, a to pak nesplní – jednoduše proto, že slibují něco, co splnit nejde. Když se pak navíc podíváme do smlouvy se zprostředkovatelem nebo novým dodavatelem, tak žádný takový závazek, že klient nebude platit při změně dodavatele sankci, v ní samozřejmě není. Takže platí okřídlené: „Co je psáno, to je dáno.“ Co psáno není, tomu nevěřme, splnění ústních příslibů daných někde mezi dveřmi či na přepážce se zkrátka není jak domoci.

### **A lidé pak platí vysoké pokuty?**

Ano, přesně tak. Setkali jsme se i s případy, kdy si dodavatel účtoval nejen smluvně stanovené sankce, ale navíc náhradu škody, a to nikoliv na základě smlouvy, ale občanského zákoníku. Byly z toho pak platby v řádu desetitisíců. Náš právní výklad je ale jiný, jsme přesvědčeni, že takové „řetězení pokut“ není možné. Na případy jsme upozornili, s jedním z inkriminovaných dodavatelů jsme se osobně sešli. Zdá se, že situace se

začala obracet k lepšímu. Takové úspěchy, kdy pro spotřebitele něco vyjednáme, aniž bychom museli zahajovat oficiální řízení či rovnou měnit zákon, mi samozřejmě dělají radost. Už jen proto, že pomoc přijde hned.

V řadě dalších záležitostí však máme svázané ruce a nemůžeme pomoci tak, jak bychom chtěli. Ochrana spotřebitele v energetice, a obecně kultivace energetického trhu, je zkrátka běh na dlouhou trať, opravdový maraton. Mnohé nedostatky a povahu některých obchodníků odhalila až krize. Když jim příslovečně teklo do bot, ukázali svůj charakter, v dobrém i ve zlém.

Štítky: [cena elektřiny](#) | [energetický regulační úřad](#) | [cena plynu](#) |

[Markéta Zemanová](#) | [Energoshmejdí](#)