TEXT: Jan Hamrník
FOTO: archiv ERÚ

Jak nesednout na lep podvodníkům s elektřinou a plynem

Situace na energetickém trhu je dynamická, někteří spotřebitelé se i proto poohlížejí po jiném produktu či dodavateli. Na změnu ovšem chvátají – a rychlost leckdy vede k nepozornosti. Ta přitom může vyjít pěkně draho!

Nepoctiví dodavatelé a zprostředkovatelé energií mají bohužel širokou paletu triků, kterými se snaží zákazníky nachytat. Spotřebitelé pak mnohdy podepíšou smlouvu, která pro ně z různých důvodů není výhodná. Nebo o tom, že podepsali smlouvu, vlastně ani nevědí...

Energetický regulační úřad (ERÚ) upozorňuje na konkrétní finty, manipulativní techniky a kličky ve smlouvách, kterým spotřebitelé v praxi čelí.

Potvrzení, nebo smlouva?

Jako problém se může ukázat situace, která se změnou dodavatele zdánlivě vůbec nesouvisí. Na chodbě paneláku se objeví neznámý člověk a osloví nás s celkem banální historkou. Například tvrdí, že je od našeho distributora a kontroluje elektroměry. „Tady mi prosím jen podepište, že jsem u vás byl," řekne.

A právě tady, u slova „podepište", je nutné zpozornět a pořádně se podívat, kam že to svůj podpis vlastně umisťujeme. K trikům těchto energošmejdů totiž patří mimo jiné to, že nám dají podepsat smlouvu či plnou moc, aby za nás smlouvu mohli uzavřít, a dokument přitom vydávají za pouhé potvrzení kontroly či schůzky nebo třeba za přihlášku do jakési spotřebitelské soutěže.

„V poslední době také narážíme na to, že energošmejdi nechají spotřebitele něco podepsat na tabletu, a tento jejich podpis následně zneužívají i pro další dokumenty," doplňuje Markéta Zemanová, radní ERÚ.

K obecným poznávacím znamením podvodných zprostředkovatelů patří, že se snaží nejrůznějšími historkami vlichotit do přízně spotřebitelů, slibují doslova modré z nebe a veškeré dokumenty chtějí podepsat přímo na místě (a mnohdy si následně všechny odnášejí, takže si zákazník nemůže překontrolovat, k čemu všemu se vlastně upsal).

Není Fix jako fix

Ještě než se dostaneme ke kličkám v samotných smlouvách, zastavme se u názvů jednotlivých produktů. I na tomto relativně nečekaném místě se



může skrývat nástraha. Představte si, že si sjednáváte produkt s fixovanou, tedy po určitou předem stanovenou dobu neměnnou cenou. Jeho název je „Fix 24".

Člověk pak snadno nabude dojmu, že si cenu elektřiny či plynu zafixoval na 24 měsíců. A spletl by se! V některých případech totiž název neodkazuje k době fixace, ale k celkové délce smlouvy. V praxi tedy například uzavřete smlouvu

na dva roky, cena je ale neměnná jen první rok. Poté se může změnit podle podmínek uvedených ve smlouvě.

Proto je klíčové nespoléhat na názvosloví, ale řídit se výhradně tím, co je uvedeno ve smlouvě.

Drahé pokračování

Smlouvy na dobu určitou standardně obsahují ustanovení, že po uplynutí doby, na kterou se uzavírají, dojde k jejich prolongaci, tedy prodloužení. To nastává automaticky, pokud ho spotřebitel do 20. dne před koncem platnosti smlouvy neodmítne.

Problém přichází tehdy, když je prolongace spojená s výrazně vyšší cenou, než spotřebitel platil podle původní smlouvy. „Bohužel někteří dodavatelé zákazníky lákají na výhodné podmínky, které ale platí jen do prolongace. Spoléhají na to, že si spotřebitel její podmínky řádně neprostuduje a svým odmítnutím smlouvu neukončí," upozorňuje Markéta Zemanová.

Nepozornost při podpisu původní smlouvy se naštěstí dá dobře „napravit" v době před prodloužením. Dodavatel totiž spotřebitele na blížící se prolongaci musí upozornit alespoň třicet dní předem a musí mu přímo oznámit mimo jiné novou cenu za dodávku elektřiny nebo plynu.

Ukončení smlouvy zakázáno?

Smlouvy na dodávku energií jsou v drtivé většině uzavírány mimo obchodní prostory dodavatele nebo distančně, typicky online. To s sebou nese možnost ukončit je bez jakýchkoliv sankcí i zpětně.

Od jakékoliv smlouvy na dodávku elektřiny nebo plynu může spotřebitel podle občanského zákoníku odstoupit ještě 14 dní po podpisu. Při změně dodavatele pak má zároveň právo smlouvu vypovědět až do 15. dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu, pro změnu podle energetického zákona.



Oba případy však mají jednu společnou podmínku: Smlouva nesmí být uzavřena na pobočce dodavatele.

A právě tuto informaci někteří obchodníci do smluv uvádějí, ačkoliv není pravdivá. Spotřebitel si toho buď nevšimne, nebo mu je vysvětleno, že formulace je v dokumentu v jeho zájmu, kvůli usnadnění administrativy.

„Jestliže smlouvu podepíšeme mimo obchodní prostory a je v ní uveden opak, doporučovala bych trvat na svém. Dodavateli bychom pak měli adresovat odstoupení od smlouvy nebo výpověď. Pokud by nám naše právo i tak upíral, můžeme se obrátit na soud nebo na ERÚ v mimosoudním řešení sporu s návrhem na určení, že smlouva zanikla, a kdy se tak stalo," říká Markéta Zemanová.

Pochybné či přímo protizákonné praktiky, které jsme popsali, se na energetickém trhu opravdu objevují. Bohužel však jde pouze o ukázky, zdaleka ne o kompletní výčet. Nepoctivci používají celou řadu dalších triků, jejich finty se navíc v čase mění a vyvíjejí.

Jak nenaletět? Klíčové jsou tři principy:

1. **Neukvapit se** a nenechat se „dotlačit" k okamžitému podpisu smlouvy. Naopak si vždy vzít čas na rozmyšlenou. Pokud mi ho protistrana odmítá dát, není se dál o čem bavit.

2. **Vědět, co podepisuji.** Zvláště pokud má jít o „nezávazný" dokument, ostražitost nás často opouští.

3. **Číst** – smlouvy, plné moci i veškerou ostatní dokumentaci. Jistě, běžný spotřebitel není právník. Dokumenty pro něj by ale měly být psané tak, aby je pochopil. Důležité je zkontrolovat základní údaje a také to, zda písemné informace odpovídají tomu, co nám prodejce ústně slíbil. ■