

ERÚ udělil rekordní pokutu za protizákonné jednání se spotřebiteli

Nekalé obchodní praktiky a další stovky přestupků proti zákonu o ochraně spotřebitele a energetickému zákonu, navíc s recidivou. To jsou důvody, pro které ERÚ uložil dosud nejvyšší pokutu za protispotřebitelské chování jedinému dodavateli. Pravomocné čtyřmilionové sankci čelí společnost STABIL ENERGY s.r.o.

Rozhodnutí popisující jednotlivá pochybení čítá přes sedmdesát stran. Prokazuje například užití agresivní obchodní praktiky, kdy společnost požadovala úhrady za služby, i když neměla uzavřené platné smlouvy. V desítkách dalších případů dodavatel nepravdivě informoval operátora trhu, že má písemný souhlas k převodu spotřebitele nebo že k uzavření smlouvy došlo v prostorách obvyklých k podnikání, ačkoliv to nebyla pravda.

Počtem největší skupinu porušení zákona, u víc než jedenácti set odběrných míst, tvoří pochybení při zrychleném převodu spotřebitelů poté, kdy konkurenční dodavatel pozbyl možnost dodávat energii¹. STABIL ENERGY s.r.o. v danou chvíli neměl fyzicky k dispozici uzavřené smlouvy, jak tvrdil. Spotřebitele navíc vůbec neinformoval o tom, že žádost o převod podal.

„V jediném správním řízení bylo této společnosti prokázáno 1 179 přestupků, ať už proti zákonu o ochraně spotřebitele nebo energetickému zákonu. Pochybení se přitom dopouští opakovaně. Okolnostem a četnosti pochybení odpovídá i výše pokuty čtyři miliony korun,“ vysvětluje Jan Pokorný, radní ERÚ.

Součástí spisu jsou přepisy částí telefonických hovorů, které dokreslují okolnosti, za kterých probíhal telefonický prodej. Mnohé spotřebitele nezachránila ani důvodná opatrnost. Vypτάvali se na veškeré souvislosti včetně toho, zda je souhlas se zasláním písemných podkladů k něčemu nezavazuje. Jednoznačné odpovědi se nedočkali, zato následoval účelově položený dotaz telefonisty: *„Souhlasíte takhle s tou distančně uzavřenou smlouvou za těchto podmínek?“* Stačilo, když spotřebitel odvětil: *„Já myslím, že jo.“* V kontrastu s tím působí fakt, že STABIL ENERGY s.r.o. později některým zákazníkům neuznal odstoupení od smlouvy, které mu bylo zasláno písemně a včas.

„Pokuta je důležitým vzkazem směrem k dodavatelům i spotřebitelům, že když Rada ERÚ hovoří o vyčištění trhu od nekalých praktik, nejde o plané sliby. Samozřejmě jsme se nezaměřili na jedinou společnost. Jen od loňského léta prošly rukama úřadu desetitisíce smluv, další kontroly i sankční řízení probíhají neustále. Pokud dodavateli prokážeme porušení zákona o ochraně spotřebitele, můžeme uložit až pětimilionovou pokutu,“ dodává radní Jan Pokorný.

(Přehled nejvyšších pokut udělených ERÚ naleznete na následující straně.)

¹ Zrychlený převod mezi dodavatelem energie je umožněn spotřebitelům, jejichž dodavatel pozbyl možnosti dodávat energii. Zrychlený převod musí být operátorovi trhu ohlášen během velmi krátké doby. Pokud spotřebitel zrychleného převodu nevyužije, zajišťuje dodávky do jeho odběrného místa tzv. dodavatel poslední instance nejdéle po dobu šesti měsíců.

Nejvyšší pokuty udělené ERÚ za jednání proti spotřebitelům (2015 – 2019)

- 1. STABIL ENERGY s.r.o.: 4 000 000 Kč**
(nabytí právní moci 27. února 2019)

Důvod: užití nekalých obchodních praktik [§ 4 zák. o ochraně spotřebitele], uvedení nepravdivých či neúplných údajů při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění volby nebo změny dodavatele v elektřině i plynu [§ 30 odst. 2 písm. n) a § 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona]

- 2-3. CENTROPOL ENERGY, a.s.: 2 000 000 Kč**
(nabytí právní moci 4. června 2015)

Důvod: užití nekalých obchodních praktik [§ 4 zák. o ochraně spotřebitele]

- 2-3. STABIL ENERGY s.r.o.: 2 000 000 Kč**
(nabytí právní moci 11. dubna 2018)

Důvod: užití nekalých obchodních praktik [§ 4 zák. o ochraně spotřebitele], uvedení nepravdivých či neúplných údajů při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění volby nebo změny dodavatele v plynu [§ 61 odst. 2 písm. p) energetického zákona]

- 4. One Energy Česká republika a.s.: 500 000 Kč**
(nabytí právní moci 29. dubna 2016)

Důvod: nedodržování stanovených parametrů kvality dodávek a služeb [§ 11 odst. 1 písm. h) a § 61 odst. 2 písm. h) energetického zákona]

- 5. BOHEMIA ENERGY entity s.r.o.: 300 000 Kč**
(nabytí právní moci 29. října 2018)

Důvod: užití nekalých obchodních praktik [§ 4 zák. o ochraně spotřebitele]

Kontakt:

Energetický regulační úřad
www.eru.cz

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
T: 564 578 666, E: 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