

Udržovací nabídky dodavatelů mohou skončit pokutou pro spotřebitele

Energetický regulační úřad (ERÚ) řešil minulý rok stovky stížností od spotřebitelů, kterým hrozí sankce kvůli tomu, že přistoupili na udržovací (retenční) nabídku svého stávajícího dodavatele energií ve chvíli, kdy už měli podepsanou smlouvu s jiným dodavatelem. Nejvíce podání k tomuto tématu se na ERÚ sešlo na přelomu roku. Zatímco dříve retenční nabídky zaznívaly především v rámci marketingových akcí, v poslední době jsou spíše pravidlem, kterým se dodavatelé snaží zabránit ztrátě zákazníka. Úřad proto nabádá spotřebitele k obezřetnosti a zároveň vyzývá dodavatele k zodpovědnému přístupu.

Když spotřebitel svému dodavateli energií oznámí, že od něj hodlá odejít, stává se velmi často cílem udržovací nabídky. Ta ho má přesvědčit, aby u současného dodavatele zůstal pod příslibem snížení ceny nebo jiných bonusů.

„Udržovací nabídky však nejsou bez rizika. Týká se to zejména těch lidí, kteří s novým dodavatelem již mají uzavřenou smlouvu. Když se jim pak ozve stávající dodavatel a oni se rozhodnout zůstat u něj, mohou tím porušit právě smlouvu s novým dodavatelem a čelit mnohatisícovým pokutám. Pokud jim navíc novou smlouvu vyřizoval zprostředkovatel, sankce se velmi pravděpodobně dočkají ještě od něj,“ vysvětluje Stanislav Trávníček, předseda Rady ERÚ.

Jestliže spotřebitele tzv. retenční nabídka zaujme, v první řadě by si měl ověřit, jak se může vyvázat ze smlouvy s druhým dodavatelem. Jde-li o distanční smlouvy uzavřené mimo provozovnu, lze zpravidla využít dvoutýdenní lhůty pro odstoupení. V jiných případech už ale postup bývá složitější, a jedná-li se o smlouvy na dobu určitou, často z nich nelze předčasně uniknout jinak než s pokutou. Udržovací nabídka by pak musela být extrémně výhodná, aby vyvážila sankci na druhé straně. Trendem je totiž navyšování souvisejících pokut od dodavatelů, které dnes dosahují i desítek tisíc korun.

„Setkáváme se i s případy, kdy některým lidem dodavatelé při předložení udržovací nabídky údajně slibují, že smlouvu u druhého dodavatele za ně ukončí, že to nebude problém a sami nic nemusejí dělat. Bohužel, když dodavatel svůj slib nesplní, například protože danou smlouvu ukončit jednoduše nelze, sankci čelí spotřebitel,“ upozorňuje Stanislav Trávníček a dodává: „Samozřejmě, že pokud se nám takové jednání dodavatele podaří prokázat, dočká se postihu. Proto uvítáme každý podnět od spotřebitelů, který na klamavý postup dodavatele upozorní. Velmi rádi budeme také za jakékoliv další podklady, které nám pochybení pomohou prokázat. Nebudeme zastírat, že prokazování něčeho, co často zaznělo jen po telefonu nebo při rozhovoru na přepážce, bývá velmi obtížné.“

Podobné problémy hrozí také při ukončování smluv s tzv. automatickou obnovou (prolongací). Automatická prolongace je doložkou, podle které se smlouva po uplynutí původní lhůty sama obnoví, pokud spotřebitel včas neřekne jinak. Také zde někteří dodavatelé údajně slibují, že když jim kromě smlouvy spotřebitel podepíše i plnou moc, prolongaci za něj u původního dodavatele odmítnou. Pak už je princip stejný jako ve výše uvedeném případě. Když nový dodavatel odmítnutí prolongace u starého nevyřídí, má spotřebitel v ruce dvě platné smlouvy naráz a jednu musí ukončit. Při porovnání jejich výhodnosti se ale velmi pravděpodobně nebude řídit tím, kdo mu nabídl levnější energie. Rozhodující bude to, kterou variantu provázejí nižší sankce.

„Důrazně apelujeme na všechny dodavatele, aby se spotřebiteli jednali jasně a férově, vysvětlili jim veškerá rizika a neslibovali něco, co později nemohou nebo nechtějí splnit. Spotřebitele pak žádáme, aby jednali skutečně s rozmyslem, aby se řídili tím, co je psáno ve smlouvě a nikoliv tím, co je slíbeno ústně. Ideálně doporučujeme, aby právě úkony, jako je uzavírání či ukončování smluv, vůbec nedělali po telefonu a veškeré

podmínky i sliby si nechali zaslat písemně. Písemné materiály si mohou v klidu projít, a pokud by čemukoliv nerozuměli, nejlepší je ozvat se přímo na ERÚ, tedy dříve než cokoliv podepíší. V tu chvíli totiž můžeme spotřebitele před sankcí ještě uchránit. Po podpisu smlouvy už to bývá velmi složitý boj s nejistým výsledkem. Dodám, že nedávno jsme otevřeli také facebookovou poradnu, takže spojit se s námi je teď ještě jednodušší,“ říká **Stanislav Trávníček**.

Volat o pomoc či o radu mohou lidé na ERÚ každý všední den (od 8:30, v pondělí a ve středu do 17:30, v úterý a ve čtvrtek do 15:30 a v pátek do 13:30) na telefonní linku 564 578 666 (nutné je požádat o přepojení na odd. ochrany spotřebitele). Elektronická podání je možné adresovat na e-mail podatelna@eru.cz, prostřednictvím [webového formuláře](#) či na [facebookový profil ERÚ](#). Na všechna pracoviště úřadu je pak možné zaslat písemné podání nebo si domluvit osobní schůzku¹.

¹ Osobní schůzky aktuálně podléhají omezením v souvislosti s opatřeními proti šíření onemocnění covid-19. Dočasně proto, není-li osobní jednání bezpodmínečně nutné, prosíme spotřebitele, aby primárně využili naše další poradenské kanály, přes které ERÚ nabízí pomoc.

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: Jankovcova 2b, 170 00 Praha 7
M: 724 060 790, E: tiskove@eru.cz