

# Změna dodavatele jako noční můra

Nekalé obchodní praktiky určitých dodavatelů energií stále nevytizely. Obrana je možná, ale vyžaduje si poučeného spotřebitele.

JOZEF GÁFRIK

I přes snahu a kontrolu ze strany Energetického regulačního úřadu klamání spotřebitelů do propadliště ekonomických dějin ještě neodešlo. Naopak, v podmínkách tvrdého konkurenčního boje se mu stále dobře daří. Energetický regulační úřad jako orgán státního dozoru řeší každým rokem zhruba sedm až osm tisíc stížností. Jistě, nejsou všechny oprávněné, avšak milionové pokuty dodavatelům dávají tušit, že mnohé takové jsou.

Vysoké zákonné ochrany se spotřebitel těší například při odstoupení od smlouvy, pokud k podpisu došlo s využitím donucovacích prostředků, nátlaku a klamání ze strany obchodních zástupců. Na základě § 11a energetického zákona mohou občané již druhým rokem vypovědět takovou smlouvu do patnáctého dne po zahájení dodávky plynu nebo elektřiny, aniž by mohli být postiženi pokutou či sankcí.



**ŽÁROVKA V HLAVNÍ ROLI.** Bohužel, v rukou nečestných agentů se změnila ve zbraň. Foto: Shutterstock

Některá města a obce zase využívají zákon, který podomní prodej přímo zakazuje, a to pod pokutou do 200 000 korun.

**NÁPADITÍ PODVODNÍCI**  
Jisté je, že podvodné praktiky a agresivní chování prodejců přetrvávají. Agenti se například často vydávají za zaměstnance přední energetické společnosti, i když zastupují neznámou firmu.

Zdůvodněním potřeby podpisu bývá potvrzení o kontrole elektroměru či domnělá kontrola distribuční sazby nebo nastavení nového tarifu či slevy. „Nečestní obchodní zástupci příslibí změnu dodavatele obvykle zdarma a se všemi náležitostmi. Zaručují, že vyřídí i odhlášení od staré-

ho dodavatele a přihlášení k novému. Často tak však neučiní, čímž spotřebitel přichází o možnost odstoupení. Následně sankce bývají v řádech tisíců korun,“ tvrdí Vítězslav Grygar z elektronické aukční síně licit.cz. Ta se věnuje kromě jiného i dražbě energií.

**HROZBY, VÝTKY, NÁTLAK**  
Velký rozruch způsobily nedávné případy, kdy pochybné firmy lákaly občany na dárky zdarma. Převzetím jedné jedině žárovky za korunu však spotřebitel zároveň souhlasil se změnou dodavatele energií. Případné odstoupení bylo možné jen v momentě, když spotřebitel zároveň odstoupil od smlouvy o koupi žárovky, přičemž ji musel vrátit v neporušeném stavu. Při nesplnění

podmínek pokuta dosáhla 2000 korun.

„Informovanost a celkový zájem občanů o problematiku prodeje energií se rozhodně zvyšuje. Důmyslnější jsou však i metody nečestných společností. Nekalé praktiky se přesouvají také do virtuálního světa nebo se dotýkají právních záležitostí, které běžný uživatel neodhalí. Pokud je spotřebitel ve fázi, kdy podpisem stvrdil smlouvu a rozhodl se odstoupit, obvykle přichází odpor ze strany společnosti a nátlak. Dodavatelé se často vyhýbají i přímé komunikaci a na výpovědi reagují záměrně opožděně. Při prodlevě se totiž smlouva produkuje automaticky,“ říká Tomáš Panáček, právník sdružení licit.cz.

Na internetových stránkách zpravidla nejsou uvedené přímé kontakty, pouze zákaznická linka. Když se zájemce dovolá, protistrana se ho snaží znejistit a zastrašit hrozbou odpojení elektřiny či plynu. Zmíněné společnosti spoléhají také na to, že se zákazník nebude domáhat svého práva a že se zalekne vysoké finanční částky, kterou by si vyžádal soudní spor.

Univerzální rada zde neexistuje, zejména pokud jde o starší důchodce. Bylo by však žádoucí, aby větší zájem o tyto problémy projevovaly i jejich dospělé děti.