

Ochrana spotřebitele u smluv uzavřených při zprostředkování energetických aukcí pohledem Energetického regulačního úřadu

JUDr. Zdeněk Zdvihal

Energetický regulační úřad

zdenek.zdvihal@eru.cz

ERÚ a ochrana spotřebitele

Obecné vymezení působnosti

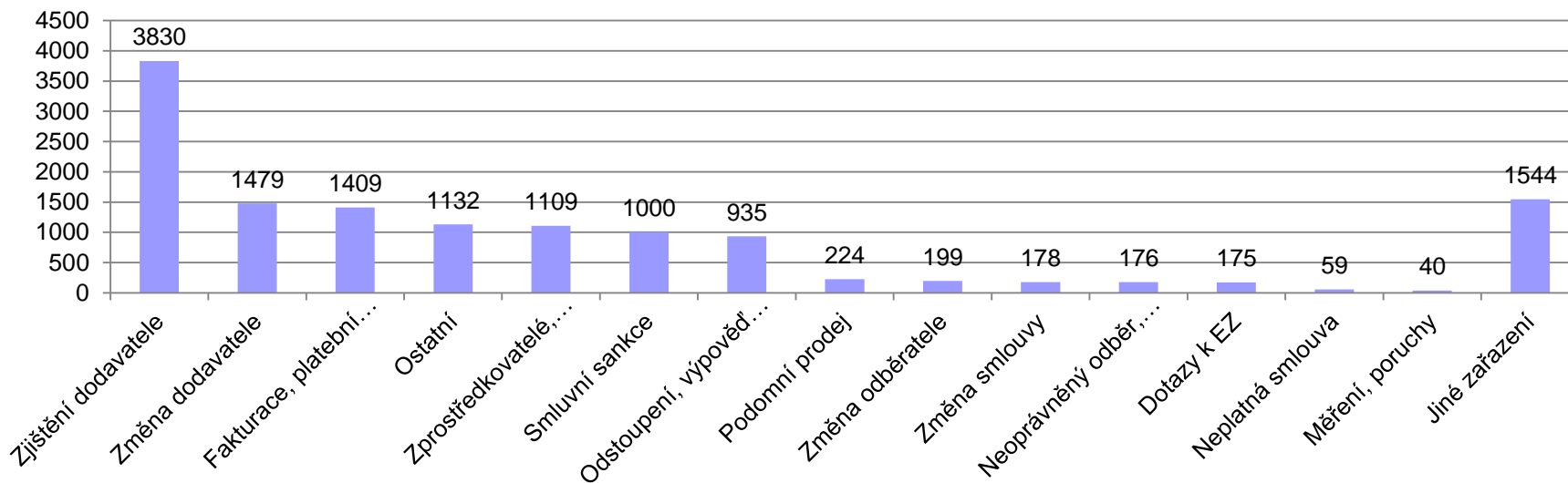
Energetický regulační úřad (ERÚ) zejména chrání oprávněné zájmy zákazníků a spotřebitelů v energetických odvětvích.

Konkrétní prostředky a nástroje ochrany

- Rozhodovací pravomoc ve spotřebitelských sporech
- Rozhodovací pravomoc v zákaznických sporech
- Alternativní řešení sporů
- Výkon dozoru
- Sankční řízení
- Zásada spolupráce
- Zveřejňování rozhodnutí
- Výkladová stanoviska

Vybrané statistické údaje za rok 2018

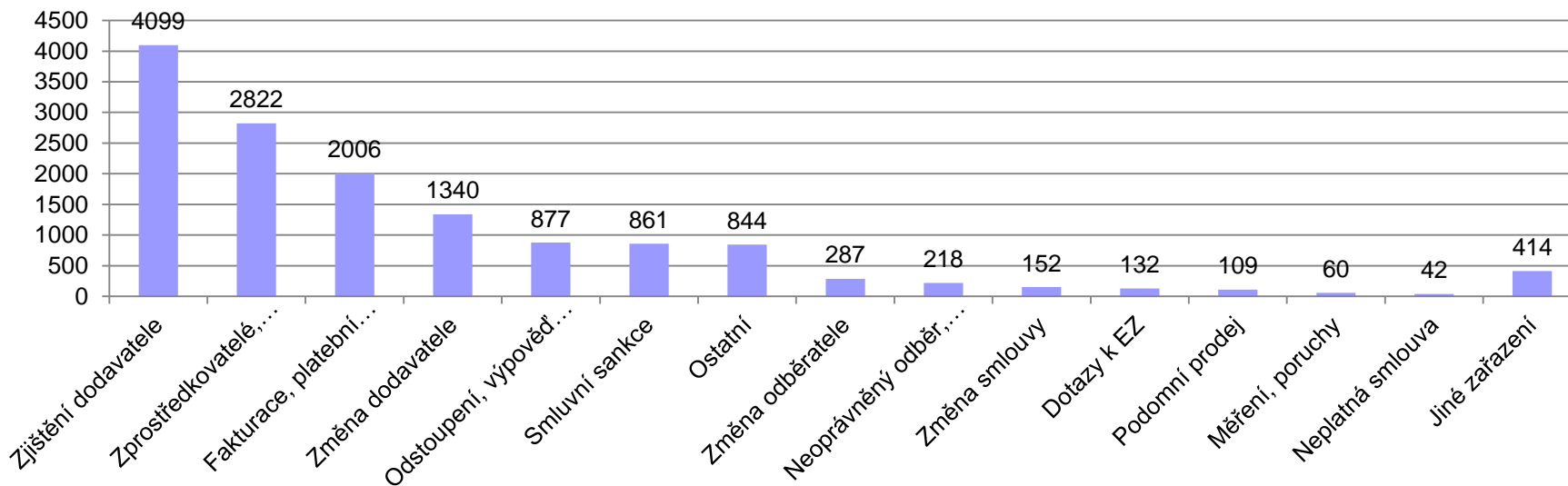
Rozdělení podnětů dle témat



Počet podání za období	Od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018
Písemná podání	3838
Telefonická podání	9447
Osobní návštěvy	204
Celkem	13489

Vybrané statistické údaje za rok 2019

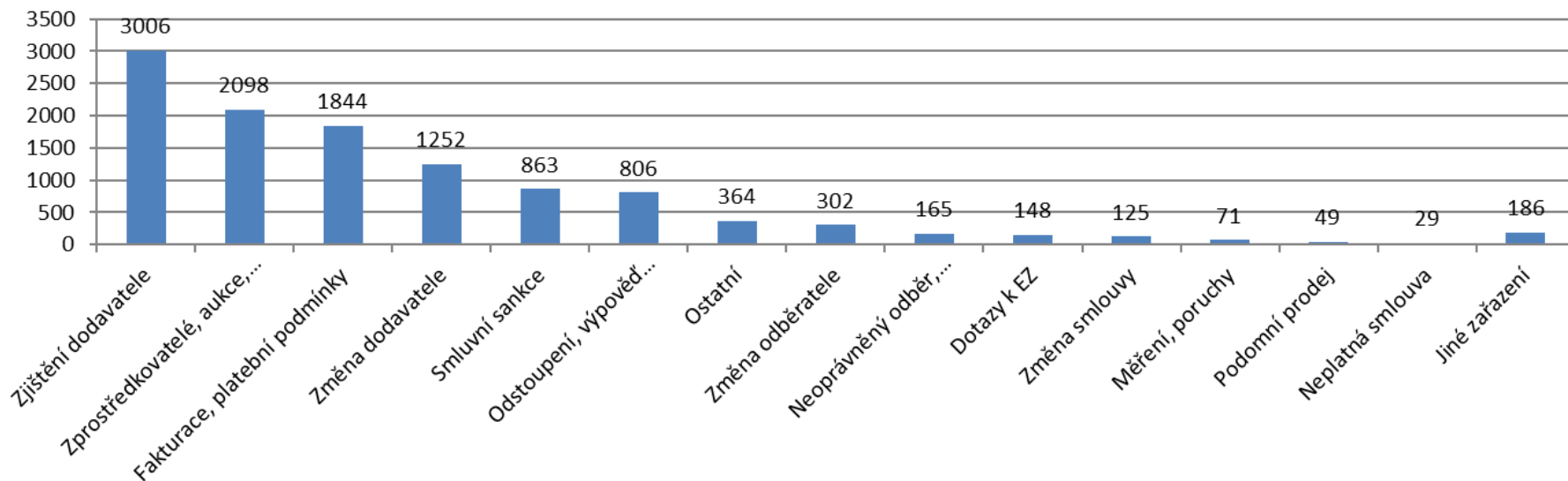
Rozdělení podnětů dle témat



Počet podání za období	Od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2019
Písemná podání	4041
Telefonická podání	9984
Osobní návštěvy	238
Celkem	14263

Vybrané statistické údaje za rok 2020

Rozdělení podnětů dle témat



Počet podání za období	Od 1. 1. 2020 do 31. 10. 2020
Písemná podání	2990
Telefonická podání	8155
Osobní návštěvy	163
Celkem	11308

Vybrané statistické údaje za rok 2020

Odbor kontroly elektroenergetiky a plynárenství

- Od ledna 2020 přijato 148 podání, vyřízeno 95. Bylo zahájeno 12 kontrolních řízení a 46 věcí bylo předáno přímo odboru sankčních řízení.

Oddělení sporných a schvalovacích řízení

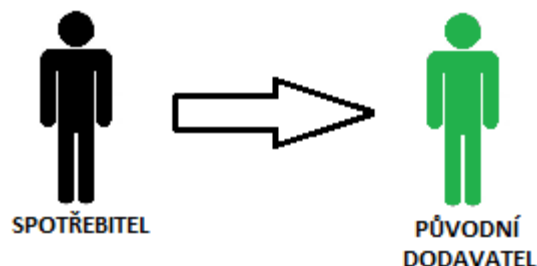
- Od ledna 2020 zahájeno 43 sporných řízení (nezahrnuje vydaná usnesení o odložení)

Odbor sankčních řízení

- V rámci jednoho řízení mohou být dotčeny jednotky, desítky či stovky spotřebitelů.
- V roce 2020 nabylo právní moci 10 rozhodnutí v této oblasti, kterými ERÚ uložil pokuty v celkové výši 635 000 Kč. V současné době je vedeno dalších 13 správních řízení.

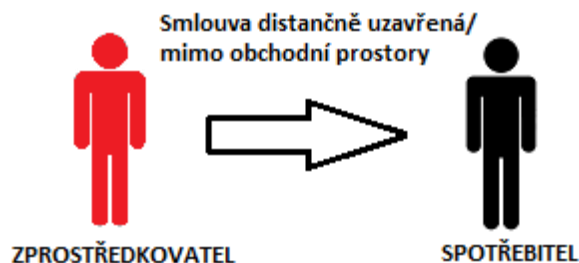
Zprostředkovatelé v energetice - současná praxe

SPOTŘEBITEL A STÁVAJÍCÍ DODAVATEL



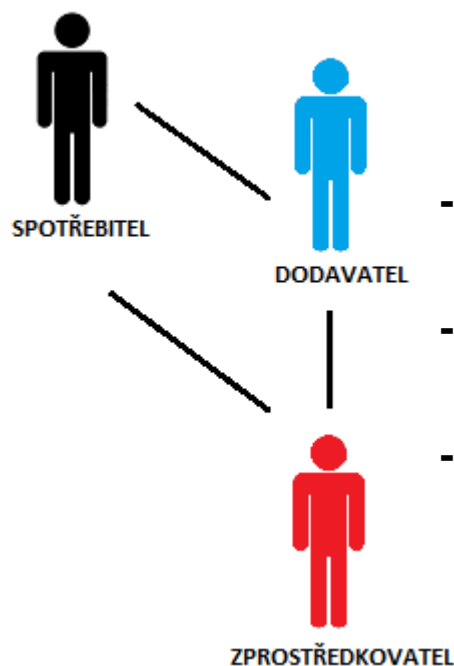
- 1. smluvní vztah - uzavřená smlouva o sdružených službách dodávky energií dle energetického zákona
- obchodní podmínky
- dodavatel držitel licence pro podnikání v energetických odvětvích

SPOTŘEBITEL A ZPROSTŘEDKOVATEL



- 2. smluvní vztah - „přihláška do aukce“, rámcová smlouva o optimalizaci dodávek atp. - smlouva nepojmenovaná, zprostředkovatelská v režimu občanského zákoníku
- nejčastěji způsob uzavření podomní prodej, distančně po telefonu
- prezentace nezávaznosti a bezplatnosti služby

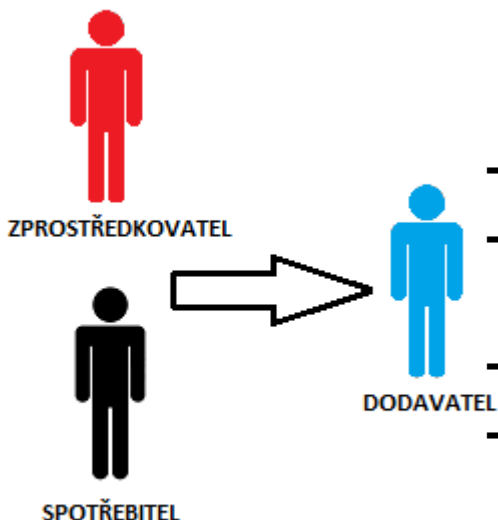
Zprostředkovatelé v energetice - současná praxe



- spolu s uzavřením smlouvy předložena plná moc ke všem úkonům spojeným se změnou dodavatele včetně podpisu smlouvy s družených službách v zastoupení (na účet a jméno zákazníka)
- neobsahuje téměř žádné podmínky na obsah smlouvy o sdružených službách
- zato obsahuje sankce za porušení smluvních povinností zákazníka v řádu tisíců
- závazek uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávek energií s vítězem aukce, kterého nemůže dopředu znát a nemůže být ani seznámen s jeho obchodními a cenovými podmínkami
- zprostředkovatel podnikatel na základě živnostenského oprávnění – volná živnost

Zprostředkovatelé v energetice - současná praxe

SPOTŘEBITEL A NOVÝ DODAVATEL



- 3. smluvní vztah – obratem po návštěvě podomního prodejce uzavřená smlouva o sdružených službách dodávky energií dle energetického zákona v zastoupení
- smlouvu uzavírá zprostředkovatel na účet spotřebitele
- smlouva uzavřena v obchodních prostorách obchodníka nelze využít §11a odst. 3 EZ
- smluvní sankce za porušení smluvních povinností
- o existenci této smlouvy se zákazník často dozví až se zahájením faktické dodávky energií, což může trvat i více než rok (v případě, že nový dodavatel čeká na řádné ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem)

Zprostředkovatelé v energetice - současná praxe

SPOTŘEBITEL A STÁVAJÍCÍ DODAVATEL

- v mezidobí nebo po zjištění zahájení změny zákazník kontaktuje zprostředkovatele a přichází s retenční nabídkou
- zákazník souhlasí s retenční nabídkou – tím poruší ujednání se zprostředkovatelem a novým dodavatelem, zaváže se stávajícímu dodavateli

SPOTŘEBITEL



SPOTŘEBITEL



- nový dodavatel požaduje smluvní pokutu
- zprostředkovatel požaduje smluvní pokutu
- od stávajícího dodavatele smluvní pokuta hrozí

Problematické aspekty v praxi

- Záměrné zastření důvodu návštěvy
- Formální a materiální nedostatky jednání
- Nedostatky výběrového řízení
- Nedodržení vlastních podmínek, tj. porušení zprostředkovatelské smlouvy
- Rozpor mezi dohodou o zastupování a rozsahem plné moci
- Postoupení závazku dalšímu subjektu
- Retenční nabídka stávajícího dodavatele
- Překročení rozsahu dohody o zastupování
- Zaslání smlouvy s vítězným dodavatelem po uplynutí lhůty pro odstoupení od smlouvy
- Nezaslání smlouvy s vítězným dodavatelem

Přehled nejdůležitějších změn vztahujících se k problematice zprostředkování optikou činnosti ERÚ

- Zprostředkovatelská činnost nově předmětem podnikání v energetických odvětvích
- Proces registrace, vedení registru zprostředkovatelů
- Rozhodovací pravomoc - veřejnoprávní věci x soukromoprávní věci
- Výkon dozoru

Výhody a nevýhody navrhované úpravy

- **Nevýhody**
 - zvýšení administrativní zátěže
 - zvýšení finanční zátěže
 - pomocný nástroj v rukou zprostředkovatelů?!?
- **Výhody**
 - řešení některých problematických aspektů bez nutnosti ingerence spotřebitele

Děkuji za pozornost.