



ombudsman
veřejný ochránce práv

JUDr. Tereza Němcová Čáslavská

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV A OCHRANA SPOTŘEBITELE



WWW.OCHRANCE.CZ

2020



Prověřuje postupy

I. ČOI

- dohled nad zprostředkovateli energií, při mimosoudním řešení sporů

II. ERÚ

- dohled nad držiteli licence (dodavateli), rozhodování některé spory s dodavateli

III. Obcí

- mohou nařízením zakázat podomní prodej na svém území → porušení mohou řešit jako přestupek

IV. Možnost šetření z vlastní iniciativy

evidence šetření ombudsmana <https://eso.ochrance.cz/Vyhledavani/Search>

Co ochránce neřeší

- jednání soukromých osob
- soukromoprávní spory (soud/ADR), a
- neposkytuje právní poradenství



Nejčastější výhrady



1. Neinformování o skutečném důvodu návštěvy

- od jejich dodavatele či úřadu = jen kontrola stavu elektroměru...
- nezávazná nabídka, k ničemu se nezavazujete, dárky za odměnu/zdarma apod.

2. Vymáhání smluvních pokut zprostředkovateli

- Porušení smlouvy o zprostředkování (např. odstoupení od smlouvy s dodavatelem, vypovězení plné moci, jež byla součástí smlouvy apod.)

3. Problematika uzavírání smluv po telefonu

- Plnění povinností dle § 1825 = informace o sobě a účelu hovoru
- změna OZ řešena = zamrzla (květen 2019 LRV), do PSP nedoputovala; akceptace smlouvy spotřebitelem (podpis + odeslání)





Spotřebitelé nenamítají postup úřadu, ale spíše žádají o radu

- ❖ na koho se mohou obrátit
- ❖ který úřad, v jaké situaci, jim může pomoci, ev. upozorňuje na osvětu prováděnou příslušnými dohledovými orgány
- ❖ doporučení řešit záležitost pomocí spotřebitelské poradny
- ❖ poučení, kdy se mohou obrátit na VOP





Česká obchodní inspekce a její inspektoráty

Problémy při kontrole zprostředkovatelů

- faktická nereálnost jejího provedení v procesu nabídky a poskytnutí služeb v domácnostech spotřebitelů (tvrzení proti tvrzení)
- nespolupráce

Zjištěná pochybení

- nesprávné metodické uchopení celé akce ÚI ČOI,
- nejednotnost postupu při postihování = rozdílné hodnocení a formulace kontrolních zjištění např. za to, že zprostředkovatel sankcionuje spotřebitele za využití jeho oprávnění dle § 11a odst.2 a 3 EZ
- zaměření na analýzu získaných dokumentů (neprověřování konkrétních podnětů)
- sankce za neinformování dle § 13 (reklamace) či 14 ZoS (ADR), min. za NOP
- dlouhotrvající vedení společných správních řízení



Energetický regulační úřad

Pochybení nezjištěno

Možnosti ERÚ ve vztahu k dodavatelům energií jsou účinnější, než ČOI ve vztahu ke zprostředkovatelům (kontrola i ADR)

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8554>



- I. Nutnost sjednocení dohledu = kdo by to měl řešit ERÚ?
- II. Umožnit spotřebiteli řešit spor „jinak“, než ADR při ČOI

Připomínkuje právní předpisy - novela energetického zákona:

- sjednocení dohledu a rozhodování sporů pod ERÚ
- registrace zprostředkovatelů u ERÚ a nové povinnosti zprostředkovatelů
- sněmovní tisk 799/0; <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=8&t=799>
- schůze PSP č. 72 (opakovaně zařazeno, pevný bod 46, zatím neprojednáno od 30. 3. 2020)



Děkuji pozornost

JUDr. Tereza Němcová Čáslavská



www.ochrance.cz

www.eso.ochrance.cz – Evidence stanovisek ochránce

[www.facebook.com](https://www.facebook.com/ombudsman): Veřejný ochránce práv – ombudsman

www.twitter.com/ochranceprav

[www.instagram.com](https://www.instagram.com/ombudsman): Veřejný ochránce práv