

zákonnou povinnost zveřejňovat své ceníky, ani je předkládat úřadu, nemá ERÚ informace od ostatních dodavatelů k dispozici. V případě, že Energetický regulační úřad obdrží doplňující informace od dalších dodavatelů, interaktivní kalkulačtor je automaticky o tyto nabídky doplňován.

V zásadě jsou na trhu dostupné produkty s fixní cenou na určité období (nejčastěji 1 rok), nebo produkty, jejichž pravidelný vývoj je vázán na vývoj cen na velkoobchodním trhu s elektřinou.

30. Kde je k dispozici elektronický výpočet cen?

Elektronický výpočet cen dodávky elektřiny a plynu je k dispozici na webových stránkách Energetického regulačního úřadu. Údaje o výši cen silové elektřiny uveřejněné prostřednictvím kalkulačtorů byly převzaty z podkladů poskytnutých jednotlivými dodavateli. Energetický regulační úřad nepřebírá odpovědnost za platnost a správnost těchto údajů za ostatní podmínky dodávek stanovené jednotlivými dodavateli.

31. Kde mohu nalézt nástroj pro srovnání různých nabídek dodávek?

viz odpověď k otázce č. 30

32. Je k dispozici aktuální cenový přehled zveřejněný pro ČR?

Ceny elektřiny zveřejňují obchodníci na svých webových stránkách, v zákaznických kancelářích pak mají k dispozici tištěné ceníky. Ceny za distribuci každoročně zveřejňuje ERÚ v cenovém rozhodnutí, které je k dispozici v tištěné formě v prodejnách SEVT, nebo je publikováno na webu Energetického regulačního úřadu.

Obdobná situace platí v oblasti plynárenství.

33. Jaké možnosti platby mám?

Podle ustanovení § 50 odst. 1 písm. b) energetického zákona je součástí smlouvy o dodávce elektřiny způsob úhrady plateb za dodávku elektřiny. Obdobnou úpravu musí podle § 72 odst. 1 písm. b) energetického zákona obsahovat smlouva o dodávce plynu. Tato problematika je ponechána na smluvní úpravě s tím, že energetický zákon neobsahuje žádné pravidlo pro určení způsobu platby za dodávku elektřiny nebo plynu. Způsob platby proto upravuje přímo smlouva mezi obchodníkem a zákazníkem, popř. obchodní podmínky dodávek elektřiny nebo plynu, např.: přímé inkaso z účtu na bankovní účet dodavatele, platba složenkou na pobočkách České pošty, s.p., SIPO apod.

34. Existuje systém regulovaných cen či jiné formy kontroly cen platné v ČR? Mám právo na dodávky energie za cenu stanovenou vnitrostátním orgánem?

Systém regulovaných cen se uplatňuje tam, kde je omezena nebo znemožněna hospodářská soutěž a uplatňuje se monopolní přístup. Dále má zákazník nárok na dodávky energie za cenu stanovenou vnitrostátním orgánem v případě, že odebírá od dodavatele poslední instance.

O regulaci cen v energetických odvětvích rozhoduje na základě zmocnění v energetickém zákoně Energetický regulační úřad. Pokud se jedná o cenu silové elektřiny, tato nemůže být z důvodu liberalizace trhu s elektřinou v rámci EU Energetickým regulačním úřadem již regulována, tuto cenu určují sami výrobci nebo obchodníci.

Úřad reguluje ceny za přenos elektřiny, cenu za systémové služby, ceny za distribuci elektřiny, ceny za elektřinu dodavatele poslední instance, cenu za činnosti operátora trhu s elektřinou. Regulována je také cena na krytí vícenákladů spojených s podporou elektřiny z OZE, KVET a DEZ, úřad stanovuje výši příspěvku pro decentralní výrobu a výkupní ceny a zelené bonusy elektřiny z obnovitelných energetických zdrojů. Pro oblast plynárenství úřad reguluje ceny za přepravu plynu, distribuci plynu a ceny za dodávku poslední instance.

Cena silové elektřiny nemůže být z důvodu liberalizace trhu s elektřinou v rámci Evropské unie Energetickým regulačním úřadem již regulována a její výše je závislá nejen na situaci na domácím trhu (struktura zdrojů, budoucí spotřeba atd.), ale také z důvodu propojení soustav na působení vnějších tržních vlivů, tj. poptávce a ceně elektřiny v okolních zemích. Tuto cenu určují sami výrobci nebo obchodníci na základě svých nákladů na výrobu, obchodních strategií a reálných možností uplatnit se na trhu.

V případech stanovených zákonem má povinnost dodávat elektřinu zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem tzv. dodavatel poslední instance. Institutu dodávky od dodavatele poslední instance mohou využít zákazníci v případech, kdy jejich stávající dodavatel pozbyl schopnost dodávat elektřinu. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny, avšak z různých příčin dodavatele na trhu s elektřinou nenalezli.

Způsob regulace je upraven ve vyhlášce č. 194/2015 Sb, *o způsobu regulace cen a postupech pro regulaci cen v elektroenergetice a teplotě.*

Ceny elektřiny, určené pro dodávku dodavatelem poslední instance, se stanovují na základě nabídek silové elektřiny ze strany výrobců a obchodníků, dostupných na trhu s elektřinou. V případě, že malý odběratel nebo domácnost požádají o využití služeb dodavatele poslední instance v plynárenství, cenu plynu těmto zákazníkům stanovuje Energetický regulační úřad.

35. Na koho se musím obrátit, aby mi byl instalován měřič spotřeby? Mohu si vybrat druh měřiče?

Měření spotřeby elektřiny i plynu je věcí provozovatele soustavy (distribuční, přepravní, přenosové), ke které je připojeno příslušné odběrné zařízení zákazníka. Měřicí zařízení je ve vlastnictví provozovatele přenosové, přepravní nebo distribuční soustavy. Druh měřicího zařízení je stanoven právními předpisy, a to vyhláškou č. 82/2011 Sb., o měření elektřiny a o způsobu stanovení náhrady škody, a vyhláškou č. 108/2011 Sb., o měření plynu a o stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru.

36. Je stanoveno maximální období, v jehož průběhu mi můj dodavatel musí poskytovat informace o aktuálním stavu mé spotřeby plynu a / nebo elektřiny?

Není stanoveno.

37. Kdy a jak se provádí odečet měřiče spotřeby?

Provozovatel přenosové a provozovatelé distribučních soustav jsou ze zákona povinni zajišťovat měření v příslušné soustavě a včetně jejich vyhodnocování. Interval, ve kterých se odečty měřicích zařízení elektřiny provádí, stanoví vyhláška č. 82/2011 Sb., kterou se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů. Pro nejběžnější měření na hladině nízkého napětí je odečet prováděn minimálně jednou za kalendářní rok a dále pak vždy při změně dodavatele elektřiny nebo odběratele elektřiny. Zákazník si rovněž může odečítat měřicí zařízení sám, formou tzv. samoodečtu, přičemž i tento údaj může nahlásit svému dodavateli, a to zejména na konci zúčtovacího období.

Povinnosti provozovatele provádět pravidelné odečty elektroměru odpovídá zákonná povinnost zákazníka umožnit provozovateli přístup měřicímu zařízení za účelem provedení odečtu, ale také kontroly, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení.

Provozovatel přenosové soustavy je ze zákona povinen zajišťovat měření v přenosové soustavě včetně jejich vyhodnocování (§ 24 odst. 10 písm. e), rovněž provozovatel distribuční soustavy má ze zákona povinnost zajišťovat měření v distribuční soustavě včetně jejich vyhodnocování a předávat operátorovi trhu naměřené a vyhodnocené údaje a další nezbytné informace pro plnění jeho povinností, (§ 25 odst. 11 písm. f). Jestliže má konečný zákazník pochybnosti o správnosti údajů měření nebo zjistí závadu na měřicím zařízení, má právo nechat je přezkoušet, není-li však závada zjištěna, hradí žadatel o přezkoušení měřicího zařízení náklady s tím spojené.

Energetický zákon v ustanovení § 49 odst. 6 stanoví, že výrobci elektřiny, provozovatelé jiných distribučních soustav či zákazníci jsou povinni umožnit provozovateli přenosové soustavy

a provozovateli distribuční soustavy přístup k měřicímu zařízení a neměřeným částem odběrného el. zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení.

V oblasti plynárenství je provozovatel distribuční soustavy povinen zajišťovat měření na úrovni distribuční soustavy včetně jejich vyhodnocování, instalaci měřicího zařízení zajišťuje na náklad zákazníka provozovatel přepravní nebo distribuční soustavy, na svůj náklad jej pak udržuje a pravidelně ověřuje správnost měření.

Obdobně jako v elektroenergetice je i v plynárenství povinen zákazník umožnit provozovateli přepravní soustavy a provozovateli distribuční soustavy kdykoliv přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny či odebrání měřicího zařízení (§ 71 odst. 10 EZ).

Intervaly měření a přenosu údajů jsou stanoveny ve vyhlášce č. 82/2011 Sb., o měření elektřiny a o způsobu stanovení náhrady škody při neoprávněném odběru, neoprávněné dodávce, neoprávněném přenosu nebo neoprávněné distribuci elektřiny, kterou se stanoví podrobnosti měření elektřiny a předávání technických údajů, a to podle typu měřicího zařízení. Pro nejběžnější měření na hladině nízkého napětí, kterým je měřicí zařízení typu C a D, je odečet je prováděn minimálně jednou za kalendářní rok a dále pak vždy při změně dodavatele elektřiny nebo odběratele elektřiny.

38. Podléhám zvýšení ceny energie během daného smluvního období? Existují veřejná opatření ke snížení rizika výrazného nárůstu cen ve smluvním období?

Energetický regulační úřad stanovuje regulované ceny cenovým rozhodnutím vždy do 30. listopadu s platností na celý následující kalendářní rok.

Cena silové elektřiny, jež regulována není, se co do výše může měnit na základě smluvních vztahů mezi dodavatelem a odběratelem, zpravidla však je upravována jednou ročně. Zároveň však platí, že o změně ceny elektřiny, pokud ji může podle smlouvy dodavatel měnit, musí být zákazník informován nejpozději 30. den přede dnem jejich účinnosti (§ 11a odst. 5) energetického zákona).

Za veřejné opatření pak lze považovat jednak skutečnost, že regulace některých cen je prováděna Energetickým regulačním úřadem jako ústředním orgánem státní správy, čímž se snižuje riziko výrazného a zejména pak neopodstatněného nárůstu cen.

Cena silové elektřiny není Energetickým regulačním úřadem regulována a její výše se může měnit na základě smluvních vztahů mezi dodavatelem a odběratelem, zpravidla je však upravována jednou ročně. Někteří dodavatelé mohou také nabízet produkt, kdy se nabídková cena silové elektřiny v průběhu roku odvíjí od ceny elektřiny na energetických burzách.

V praxi zpravidla dochází ke změně ceny elektřiny k 1. lednu kalendářního roku, s výjimkou produktů, kde je měsíční vývoj ceny vázán na vývoj cen na velkoobchodním trhu. Rovněž je možné uzavřít

i kontrakt, kde ke změně ceny nedochází po delší časové období, nicméně tento mechanismus se doposud uplatňoval zejména u velkých odběratelů.

Účastník trhu nebo společně více účastníků, kterým jejich tržní síla umožňuje chovat se ve značné míře nezávisle na jiných soutěžitelích nebo spotřebitelích, má / mají na trhu dominantní postavení. Zneužívání dominantního postavení na újmu jiných soutěžitelů nebo spotřebitelů je zakázáno. Jako takové je posouzeno mj. např. přímé nebo nepřímé vynucování nepřiměřených podmínek ve smlouvách s jinými účastníky trhu.

Ustanovení přílohy ke směrnici Rady EHS 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách mj. stanoví, že nepřiměřeným ujednáním ve smlouvách jsou ujednání, která opravňují dodavatele nebo poskytovatele, aby jednostranně měnil podmínky smlouvy bez pádného důvodu, který je uveden ve smlouvě, a ujednání, podle kterých je možné, aby byla cena zboží stanovena v okamžiku dodávky nebo aby prodávající nebo poskytovatel zvýšil cenu, aniž by v obou případech dal spotřebiteli odpovídající právo smlouvu zrušit, jestliže je konečná cena příliš vysoká v poměru k ceně dohodnuté při uzavírání smlouvy. Tato ustanovení směrnice jsou implementována do českého právního řádu prostřednictvím ustanovení § 1814 občanského zákoníku.

39. Jaký (zákonný) postup musí dodavatel dodržet, než změní ceny dodávek?

Dodavatel je oprávněn měnit cenu komodity, tedy ceny silové elektřiny nebo zemního plynu. Obchodník je povinen při změně obchodních podmínek, resp. ceny dodávané elektřiny upozornit zákazníka ve lhůtě 30 dnů předem na záměr takovou změnu provést. Je nutné, aby zákazníkovi byla v daném případě dána možnost uplatnit právo na odstoupení, jestliže nebude s takovou změnou souhlasit.

Jak vyplývá z výše uvedených odpovědí, jednostranná změna ceny komodity, tedy silové elektřiny nebo zemního plynu, ze strany dodavatele je možná. Pokud se jedná o regulované ceny související s dopravou komodity ke konečnému zákazníkovi, je dodavatel při účtování jejich ceny vázán ustanoveními energetického zákona, prováděcími právními předpisy a zejména pak cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu, dodavatel je povinen dodržet tyto regulované ceny.

Pokud se jedná o samotný postup při změně obchodních podmínek, resp. ceny, je povinnost obchodníka s elektřinou upozornit zákazníka v dostatečné lhůtě (zákonná lhůta nejpozději 30 dnů) předem na záměr změnit smluvní podmínky, resp. ceník služeb upravena v energetickém zákoně v § 11a odst. 1). Dále je třeba dát zákazníkovi možnost v případě nesouhlasu s takto změněnými podmínkami / cenami uplatnit právo na odstoupení od smlouvy podle § 11a odst. 5 energetického zákona.

Povinnost obchodníka s plynem upozornit domácnosti a malé podnikatele v oblasti plynárenství je obdobně upravena v § 11a odst. 1 energetického zákona včetně možnosti odstoupení od smlouvy podle § 11a odst. 5 energetického zákona.

40. Kteří dodavatelé působí v ČR?

Seznam držitelů licence na obchod s elektřinou je i s kontakty k nalezení na internetových stránkách Energetického regulačního úřadu, a to v sekci Licence, Informace o držitelích.

Seznam držitelů licence na obchod s plynem je stejně jako u dodavatelů elektřiny k nahlédnutí na internetových stránkách energetického regulačního úřadu.

V současné době působí na území České republiky několik obchodníků s elektřinou a plynem, kteří se zaměřují i na odběratele kategorie domácnosti (kategorie MOO) a maloodběr podnikatelé (kategorie MOP) či velkoodběr z vyšších napěťových hladin. Kromě tradičních obchodníků pocházejících z původních regionálních distribučních společností (tj. obchodníci působící v rámci skupiny ČEZ, E.ON, či Pražská energetika) je elektřina nabízena i dalšími nezávislými obchodníky.

Energetickému regulačnímu úřadu je z jeho úřední činnosti známo, že mezi tyto aktivní nezávislé obchodníky nabízející elektřinu domácnostem patří například společnosti BOHEMIA ENERGY entity, s.r.o., COMFORT ENERGY, s.r.o., CENTROPOL ENERGY, a.s., LAMA energy a.s., X Energie, s.r.o., atd. Bližší informace lze nalézt na jejich webových stránkách.

41. Jak zruším smlouvu a změním dodavatele?

Obecně lze říci, že režim ukončení smluv mezi spotřebitelem na jedné straně a obchodníkem jako poskytovatelem určité služby na straně druhé se řídí obecným předpisem práva soukromého, tedy zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tento právní předpis předpokládá několik způsobů, kterými lze ukončit smlouvu mezi dvěma stranami (dohoda o ukončení smlouvy, výpověď smlouvy, odstoupení od smlouvy včetně specifických případů u spotřebitelských smluv, uplynutí doby, na kterou byla smlouva sjednána).

Proces změny dodavatele elektřiny je upraven § 33 a následujících vyhlášky č. 408/2015 Sb., o Pravidlech trhu s elektřinou.

Pro snadnější orientaci připravil Energetický regulační úřad stručný návod pro odběratele kategorie domácnosti, který je dostupný na webových stránkách ERÚ v sekci Informační centrum pro zákazníka.

Proces změny dodavatele plynu včetně dalších možností je uveden v § 110 a následujících vyhlášky č. 349/2015 Sb., o Pravidlech trhu s plynem.

Na webových stránkách Energetického regulačního úřadu je k dispozici doporučený postup změny dodavatele plynu pro domácnosti a maloodběratele na adrese www.eru.cz v sekci Změna dodavatele. Vycházíme-li z obecné právní úpravy v občanském zákoníku, pak pro účely smluv uzavřených mezi účastníky trhu v elektroenergetice, resp. v plynárenství je možné uvažovat následující způsoby ukončení smlouvy mezi zákazníkem a jeho dodavatelem, resp. distributorem.

Může se jednat o zánik závazku dohodou, kdy je možné mezi stranami dohodnout, že se dosavadní závazek nahrazuje závazkem novým, nebo kdy se strany mohou dohodnout, že závazek nebo jeho část se ruší, aniž by vznikl nový závazek.

Dalším způsobem zániku smlouvy je nemožnost plnění, tedy stane-li se plnění nemožným, zaniká povinnost strany závazek dále plnit. Zákon stanoví také určité požadavky na takovou faktickou nemožnost plnění, kdy za plnění nemožné nelze považovat takové, kdy i za ztížených podmínek, s většími náklady nebo po sjednaném čase splnit přesto lze.

U závazků sjednaných na dobu určitou pak nastává zánik uplynutím doby, na niž byly sjednány, pokud se strany smlouvy nedohodnou jinak.

Dalším způsobem zániku závazku, který je také nejčastějším, je výpověď smlouvy, kterou zákon předpokládá u závazku k nepřetržité či opakované činnosti, zdržení se určité činnosti nebo strpění určité činnosti, a stanovuje obecnou tříměsíční výpovědní lhůtu ke konci kalendářního čtvrtletí.

Občanský zákoník upravuje také možnost odstoupení od smlouvy. Zákonným důvodem pro odstoupení od smlouvy je např. skutečnost, že právní úkon je zatížen vadami, k uzavření smlouvy došlo v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, dále v případě prodlení smluvní strany s plněním i po uplynutí dodatečně přiměřené lhůty k poskytnutí plnění, popř. při částečné nemožnosti plnění.

Protože se často jedná o smlouvy spotřebitelské, je nutné zmínit ještě specifický způsob ukončení smluv upravený občanským zákoníkem, a to odstoupení od smlouvy, jehož je spotřebitel oprávněn využít v zákonem předvídaných situacích, a má rovněž nárok být o tomto svém oprávnění ze strany dodavatele předem informován. Více viz. odpověď na otázku č. 5.

Před rozhodnutím o změně dodavatele elektřiny by měl zákazník zvážit dostupné nabídky na trhu s elektřinou a uvážit nejen cenové podmínky, ale také jiné faktory, např. obchodní podmínky dodavatele, jeho pověst, zkušenosti a spolehlivost apod. Změna dodavatele je v souladu se zákonem bezplatná.

Pokud si zákazník vybere jiného dodavatele a dohodne se s ním na budoucích dodávkách elektřiny, je důležité zvolit si správně datum, od kterého by měla být dodávka elektřiny novým dodavatelem zahájena. Změna dodavatele je proces, který nelze uskutečnit ze dne na den, protože vyžaduje provedení řady činností ještě před datem uskutečnění změny dodavatele. Nejpozdější termíny

zajištění těchto činností je proto vhodné stanovit a sledovat pomocí počtu dnů (pracovních nebo kalendářních) před dnem zahájení dodávek zákazníkovi novým dodavatelem.

Zákazník by měl v dostatečném časovém předstihu požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem, a to nejpozději v termínu dohodnutém ve smlouvě nebo uvedeném v obchodních podmínkách tohoto dodavatele.

Uzavřením příslušných smluv se pro zákazníka, z hlediska zajištění činností spojených se změnou dodavatele, celý proces uzavírá. Ve zbývajícím čase mezi uzavřením smlouvy a dnem, kdy nový dodavatel začne dodávat elektřinu konečnému zákazníkovi, jsou ostatními účastníky trhu s elektřinou prováděny další úkony technického a administrativního charakteru, které jsou se změnou dodavatele spojené. V případě úspěšně provedené změny dodavatele nový dodavatel zahájí dodávku elektřiny konečnému zákazníkovi ve smlouvě stanoveném termínu.

Pokud si konečný zákazník vybere jiného dodavatele a dohodne se s ním na budoucích dodávkách plynu, je důležité zvolit si správně datum, od kterého by měla být dodávka plynu novým dodavatelem zahájena. Změna dodavatele nabývá účinnosti k prvnímu plynárenskému dni kalendářního měsíce. Změna dodavatele je proces, který nelze uskutečnit ze dne na den, protože vyžaduje provedení řady úkonů před datem uskutečnění změny dodavatele. Nejpozdější termíny zajištění těchto činností je proto vhodné stanovit a sledovat pomocí počtu dnů (pracovních nebo kalendářních) před dnem zahájení dodávek zákazníkovi novým dodavatelem. Konečný zákazník by měl v dostatečném časovém předstihu požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem, a to nejpozději v termínu dohodnutém ve smlouvě nebo uvedeném v obchodních podmínkách tohoto dodavatele.

V případě úspěšně provedené změny dodavatele nový dodavatel zahájí dodávku plynu konečnému zákazníkovi ve smluvně stanoveném termínu.

42. Jaké jsou minimální všeobecné podmínky pro zrušení smlouvy v případě změny dodavatele?

Viz. odpověď na otázku č. 41.

43. Nalezl / a jsem zajímavější nabídku dodávky energie a rozhodl / a jsem se změnit dodavatele. Kdo vyřídí administrativní stránku věci?

Seriózní dodavatel elektřiny nebo plynu by měl v zastoupení zákazníka zajistit většinu úkonů nezbytných pro změnu dodavatele.

Více viz. odpověď na otázku č. 41.

44. Existuje riziko odpojení dodávky při změně dodavatele?

V případě změny dodavatele elektřiny si zákazník musí smluvně zajistit dodávku elektřiny od nového dodavatele. Uzavřením příslušné smlouvy se pro zákazníka z hlediska zajištění činností spojených se změnou dodavatele celý proces uzavírá. Důležitá je také skutečnost, že při zániku smlouvy trvá u odběrných míst typu domácnost rezervace příkonu pro dané místo připojení po dobu 24 měsíců ode dne zániku smlouvy a po tuto dobu tak musí provozovatel přenosové nebo distribuční soustavy splnit svoji zákonnou povinnost připojit k dané soustavě každého, kdo o to požádá, neboť splňuje pro připojení nutné podmínky.

Jestliže konečný zákazník mění dodavatele plynu, je důležité zvolit a dohodnout správně datum, od kterého bude zahájena dodávka plynu od nového dodavatele. Tento proces nelze uskutečnit ze dne na den a je třeba provést řadu úkonů před datem uskutečnění změny dodavatele, mj. je třeba včas požádat o ukončení smlouvy se stávajícím dodavatelem.

Viz. odpověď na otázku č. 41.

45. Jaké důvody by mi mohly zabránit ve změně dodavatele?

Odběratelé z kategorie domácnosti a maloodběr mají právo na bezplatnou volbu změnu dodavatele. Zákon neobsahuje žádné důvody, pro které by nebylo možné realizovat právo na změnu dodavatele. Je třeba však zmínit dodavatele poslední instance dle ustanovení § 12a, dle kterého DPI dodává elektřinu nebo plyn zákazníkovi, jehož dodavatel elektřiny nebo plynu pozbyl oprávnění nebo jako subjekt zúčtování nesplňuje finanční podmínky zúčtování odchylek nebo v případě dodávky elektřiny na základě smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nemá zajištěnou související službu v elektroenergetice.

46. Existují situace, které by mi zabránily změnit dodavatele bez finančního postihu?

Podle energetického zákona je změna dodavatele energií bezplatná. To však nebrání vzniku situací, kdy je spotřebitel povinen k určitému finančnímu plnění, vždy by se však mělo jednat o situace, které vznikají v důsledku porušení smluvních ujednání mezi spotřebitelem a předchozím dodavatelem energií.

V praxi tak nejčastěji dochází ke sjednávání smluvních pokut pro případ, kdy by spotřebitel v rozporu se smlouvou „ukončil“ tuto smlouvu mimo sjednaný termín nebo předčasně. V takových případech ani nelze vyloučit takové smluvní ujednání, podle kterého by spotřebitel byl povinen vedle smluvní pokuty k úhradě škody vzniklé v důsledku porušení závazku odebírat energie v určitém rozsahu a po určitou dobu.

V této souvislosti je ovšem nutné zdůraznit skutečnost, že smluvní pokuta je smluvní institut, jehož účelem je zajištění splnění povinnosti. Účelem smluvní pokuty je tedy donutit jednu ze smluvních stran pod pohrůžkou majetkové sankce k řádnému splnění závazku. Smluvní pokuta, poplatek nebo jinak pojmenovaná smluvní sankce tak nemůže sloužit k tomu, aby odrazovala zákazníka od výkonu jeho smluvních oprávnění, tedy vypovězení smlouvy, odstoupení od smlouvy atd. V takovém případě by se jednalo o neplatné ujednání pro rozpor se zákonem.

47. Kolik mě bude stát změna dodavatele?

Zákazník má právo na bezplatnou změnu svého dodavatele.

48. Jaká je maximální doba, na kterou dodavatel může spotřebitele smluvně zavázat?

Maximální doba trvání smlouvy zákonem stanovena není. Občanský zákoník však stanoví, že spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, která mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení. Je tedy možné, že pokud by zákazník / spotřebitel uzavřel smlouvu na dobu určitou s nepřiměřenou dobou trvání (a případně nemožností takovou smlouvu vypovědět), mohl by tím zhoršit svoje postavení a mohl by se dovolávat neplatnosti tohoto ujednání.

Je třeba vycházet z toho, že v současnosti může spotřebitel využít možnosti svobodné volby dodavatele elektřiny či plynu. Z hlediska ochrany hospodářské soutěže by délku smluvního závazání odběratele Úřad na ochranu hospodářské soutěže posuzoval s ohledem na postavení soutěžitele na trhu. Dlouhodobý smluvní vztah by mohl být překážkou pro rozvoj konkurence, neboť spotřebitel by ve své podstatě byl omezen právě v právu svého dodavatele změnit. Je však třeba zdůraznit, že takový případ by musel být posuzován samostatně, aby mohly být posouzeny všechny relevantní skutečnosti každého jednoho případu.

Vzhledem k tomu, že přiměřená doba smluvního závazání není stanovena v zákoně a dosud se touto otázkou nezabývaly ani soudy ve své judikatuře, lze ji stěží přesně určit. Vždy při určování její přiměřenosti bude záležet na konkrétních okolnostech a také na uvážení soudu.

Podle názoru ÚOHS není nikde explicitně stanovena maximální doba, na kterou může dodavatel spotřebitele smluvně zavázat. Je třeba vycházet z toho, že v současnosti může spotřebitel využít možnosti svobodné volby dodavatele elektřiny či plynu. Před samotnou změnou dodavatele je vhodné se informovat o právech a povinnostech zákazníka a dodavatele, které vyplývají z dodatelem předložené smlouvy. Důležitým údajem je právě mj. skutečnost, zda je smlouva uzavírána na dobu určitou či neurčitou a délka výpovědní doby. Obecně platí, že by ÚOHS délku smluvního závazání odběratele posuzoval s ohledem na postavení soutěžitele na trhu. V takovém případě by dlouhodobý

smluvní vztah mohl být překážkou pro rozvoj konkurence, neboť spotřebitel by v případě, že smluvní vztah se stávajícím dodavatelem by byl nevýhodný, nemohl dodavatele změnit.

49. Na koho bych se měl / a obrátit, pokud se domnívám, že mi za změnu dodavatele byly naúčtovány neoprávněné poplatky?

Zákazník má právo na bezplatnou změnu dodavatele elektřiny a plynu. Porušením tohoto práva, kterému odpovídá povinnost dodavatele takovou změnu umožnit, by tedy došlo i k porušení, resp. nesplnění této povinnosti obchodníka. Kontrolu dodržování energetického zákona provádí Státní energetická inspekce, na kterou se lze s podobnou stížností obrátit. Obdobně by bylo možné adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad.

V dané situaci se zákazník může obrátit také na soud s občanskoprávní žalobou na vydání bezdůvodného obohacení, neboť takto naúčtované poplatky ze strany dodavatele lze považovat za neoprávněný majetkový prospěch, jenž byl získán plněním bez právního důvodu.

50. Na koho se mohu obrátit v případě první dodávky energie?

Základním předpokladem pro zahájení dodávek energie je připojení k příslušné soustavě. K připojení odběrného místa k soustavě dochází po uzavření smlouvy o připojení, zpravidla na základě písemné žádosti zákazníka.

Podmínky připojení k elektrizační soustavě stanoví prováděcí právní předpis, vyhláška č. 16/2016 Sb., o podmínkách připojení k elektrizační soustavě, a jsou jimi podání žádosti o připojení, souhlasné stanovisko provozovatele příslušné soustavy k žádosti o připojení, a dále uzavření smlouvy o připojení mezi žadatelem a provozovatelem přenosové nebo distribuční soustavy. Náležitosti žádosti o připojení, důvody pro její zamítnutí ze strany provozovatele, nebo předpoklady pro vydání souhlasného stanoviska a jeho náležitosti v podrobnostech stanoví vyhláška.

Podmínky připojení odběrného plynárenského zařízení zákazníka k přepravní nebo distribuční soustavě stanoví vyhláška č. 62/2011 Sb., kterou se stanoví Pravidla provozu přepravní soustavy a distribučních soustav v plynárenství, a jsou jimi volná kapacita příslušné soustavy v místě připojení, technická možnost připojení, skutečnost, že připojované zařízení musí splňovat požadavky bezpečnosti a spolehlivosti, musí být dodrženy předávací tlaky a sjednán odběrový diagram dodávky plynu s ohledem na zajištění spolehlivosti dodávky.

Pokud má již zákazník uzavřenu smlouvu o připojení s provozovatelem distribuční soustavy, může se dohodnout na dodávkách elektřiny s jakýmkoliv obchodníkem s elektřinou. Totéž platí pro oblast plynárenství.

51. Musím podepsat smlouvu a s kým?

Energetický zákon upravuje v ustanovení § 50 jednotlivé smlouvy mezi účastníky trhu s elektřinou, v ustanovení § 72 smlouvy mezi účastníky trhu s plynem.

Pro zákazníka jako odběratele elektřiny budou v souvislosti s dodávkou důležité smlouva o dodávce elektřiny, případně smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, smlouva o připojení a smlouva o distribuci elektřiny.

Pro zákazníka jako odběratele plynu pak bude důležitá smlouva o dodávce plynu, smlouva o sdružených službách dodávky plynu, smlouva o připojení, smlouva o přepravě plynu konečným zákazníkům a smlouva o distribuci plynu.

Pro formu smluv podle ustanovení § 50 není stanovena obligatorní písemná forma, účastníci si tedy mohou vzájemná práva a povinnosti dohodnout ústně, nicméně písemná forma je zde velmi žádoucí. V oblasti plynárenství je písemná forma vyžadována pro smlouvu o dodávce plynu konečným zákazníkům.

Dále je nutné uzavřít smlouvu o připojení, dále smlouvu o distribuci elektřiny / plynu a smlouvu o dodávkách el. energie / plynu, případně smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny / plynu. Smlouva o připojení k elektrizační / plynárenské soustavě je jednou z podmínek připojení zařízení žadatele k soustavě.

52. Jak zjistím, kdo je mým dodavatelem?

Informace o aktuálním dodavateli zjistí zákazník ze své zálohové faktury nebo ze svého závěrečného vyúčtování spotřeby elektřiny nebo plynu, kde je vždy uveden i název dodavatele elektřiny nebo plynu.

53. Nemám formální smlouvu o dodávce ani platnou nabídku dodávky energie. Který dodavatel je povinen poskytnout mi - s formální smlouvou či bez ní - energii za úplatu? Kdo je mým standardním dodavatelem?

Je třeba zmínit hlavně institut dodavatele poslední instance, upraveného § 12a energetického zákona. Dodavatelem poslední instance je určený držitel licence na obchod s elektřinou nebo obchod s plynem uvnitř vymezeného území držitele licence na distribuci elektřiny, přičemž tento dodavatel je povinen dodávat elektřinu nebo plyn za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem domácnostem a malým zákazníkům, kteří o to požádají. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny / plynu, avšak z různých příčin dodavatele na trhu nenalezli.

Ceny elektřiny, určené pro dodávku dodavatelem poslední instance, se stanovují na základě nabídek silové elektřiny ze strany výrobců a obchodníků, dostupných na trhu s elektřinou. Ceny plynu dodavatele poslední instance reguluje v současné době Energetický regulační úřad způsobem věcného usměrnění ceny.

Za standardního distributora lze na základě ustanovení § 8 odst. 2 písm. b) energetického zákona považovat místně příslušného provozovatele distribuční soustavy, neboť rozhodnutí o udělení licence na distribuci elektřiny nebo licence na distribuci plynu obsahuje mj. také vymezené území. Standardním distributorem je tedy ten subjekt, kterému byla udělena licence na distribuci elektřiny nebo distribuci plynu a na jehož vymezeném území se nachází odběrné místo zákazníka. Pokud se jedná o dodávku vlastní komodity, tedy energie, zákazník není omezen ve výběru dodavatele (obchodníka), protože trh s elektřinou a trh s plynem jsou již zcela liberalizovány.

Dodavatel poslední instance je též povinen dodávat elektřinu ostatním oprávněným zákazníkům, kteří využili práva volby dodavatele, ale jejichž dodavatel elektřiny pozbude v průběhu výkonu licencované činnosti oprávnění nebo možnost uskutečňovat dodávku elektřiny oprávněným zákazníkům a ti to oprávnění zákazníci nemají ke dni přerušení nebo ukončení činnosti dodavatele zajištěnu dodávku jiným způsobem. V tomto případě je dodavatel poslední instance povinen dodávat elektřinu těmto oprávněným zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem nejdéle po dobu 6 měsíců ode dne, kdy tomuto dodavateli operátor trhu s elektřinou v souladu s pravidly pro organizování trhu s elektřinou neumožní účast na jím organizovaných trzích s elektřinou. Tuto skutečnost je dodavatel poslední instance povinen neprodleně oznámit dotčeným oprávněným zákazníkům.

54. Musím podepsat smlouvu, abych byl / a skutečně připojena na energetickou rozvodnou síť, a s kým?

Konečný zákazník se připojuje k elektrizační soustavě u provozovatele přenosové soustavy (výjimečně) nebo u provozovatele distribuční soustavy. V souvislosti s úplným otevřením trhu s elektřinou má zákazník právo na změnu dodavatele silové elektřiny.

Pokud zákazník žádá o připojení svého odběrného místa k elektrizační soustavě, musí mít uzavřenu smlouvu o připojení, a pak již záleží na volbě zákazníka, jak si dodávky elektřiny a distribuci zajistí, zda dvěma samostatnými smlouvami, tj. smlouvou o distribuci s provozovatelem distribuční soustavy a dále smlouvou o dodávce s vybraným dodavatelem, nebo zda si zvolí snadnější cestu formou smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny, kdy uzavře tuto smlouvu s vybraným dodavatelem, který už distribuci a přenos elektřiny a další související služby obstará a vyřídí s distributorem za zákazníka sám.

Připojování odběratelů k distribuční soustavě, která jsou územními plány měst a obcí určena k zástavbě, je prováděno rozvojem stávající distribuční soustavy nebo přípojkami, a to na náklady příslušných provozovatelů distribučních soustav. Pokud se připojení realizuje mimo schválený územní plán města nebo obce, hradí přípojku žadatel, s výjimkou přípojek pro domácnosti, které hradí distributor do délky 50 metrů v návaznosti na ustanovení § 45 energetického zákona.

55. Na koho se mohu obrátit v případě přerušení dodávek energie? Na koho bych se měl / a obrátit, mám-li v souvislosti s dodávkami energie další technické otázky?

V oblasti elektroenergetiky a plynárenství je postup v podstatě shodný. V prvé řadě je nezbytné prostřednictvím zákaznických telefonních linek se u provozovatele distribuční soustavy informovat o důvodech přerušení dodávky elektřiny resp. plynu.

Obdobný postup by měl odběratel volit i tehdy, má-li další technické otázky.

V případě, že odběratel neakceptuje vyjádření provozovatele distribuční soustavy, má možnost obrátit se na orgán státní správy vykonávající kontrolu v energetických odvětvích, kterým je Energetický regulační úřad. Nelze vyloučit i případy, kdy z neznalosti je o pomoc požádán i jiný orgán, např. ČOI, která takové podněty postupuje k vyřízení ERÚ.

Důvody přerušení jsou vymezeny ustanoveními § 25 odst. 3 písm. c), resp. § 59 odst. 1 písm. j) zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon. Je třeba rozlišovat důvody pro přerušení dodávky elektřiny resp. plynu. Tyto mohou být jednak technického charakteru např. při bezprostředním ohrožení zdraví a majetku, při stavech nouze a odstraňování následků, při provádění plánovaných prací, při odstraňování poruch na zařízeních distribuční soustavy. Dalším důvodem mohou být případy, kdy provozovatel soustavy využije oprávnění v důsledku porušování smluvních ujednání jako např. při neoprávněném odběru elektřiny nebo plynu, neumožní-li odběratel přístup k měřicímu zařízení, při odběru zařízení, které ohrožuje životy a majetek nebo ovlivňuje zpětně soustavu.

56. Kdo zodpovídá za škody, které mi vzniknou v domácnosti v důsledku přerušení dodávek energie?

Spotřebitel může uplatňovat nárok na náhradu škody v důsledku přerušení dodávek energie vždy u toho, s kým má smluvní vztah.

V případě, že zákazník má uzavřenu smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny, se zákazník může obrátit se stížností a s požadavkem na náhradu případné vzniklé škody na svého obchodníka, přičemž dodavatel se následně může postarat o další komunikaci s příslušným distributorem.

V případě, že spotřebitel má smlouvu jak s dodavatelem elektřiny, tak i s příslušným provozovatelem distribuční soustavy, lze mu doporučit, aby se obrátil na oba subjekty a u nich uplatňoval právo na náhradu škody. Problém může nastat v případě, že se spotřebitel nedohodne s držiteli licencí povinnými zabezpečovat trvalé a bezpečné dodávky energií na tom, kdo škodu způsobil. V takovém případě by se měl bez zbytečného odkladu obrátit se žalobou na soud, a to tak, aby byly žalovány oba subjekty současně.

57. Pokud se dostanu dočasně do finančních obtíží, jak mohu zabránit odpojení základních dodávek energie nezbytných pro vytápění a vaření v mé domácnosti?

Dodávka elektrické energie a plynu je dodavatelem realizována po uzavření příslušné smlouvy o dodávce resp. smlouvy o sdružených službách dodávky. Smlouvou jsou upraveny platební podmínky pro úhradu záloh a vyúčtování za spotřebovanou energii. V návaznosti na příslušné ujednání má právo dodavatel s odvoláním na ustanovení EZ mj. omezit nebo přerušit dodávku pro opakované neplacení záloh nebo nezaplacení faktury za vyúčtování spotřeby (charakterizováno jako neoprávněný odběr podle § 51 a § 74 EZ) anebo odstoupit od smlouvy, pokud je toto smluvně sjednáno. V případě finanční nesolventnosti může zákazník pouze apelovat u dodavatele na sjednání splátkového kalendáře. Energetickým zákonem tento režim není nikterak upraven a je jen na vůli dodavatele, zda tuto situaci zohlední.

Státní energetická inspekce není vybavena pravomocemi nařídit licencované osobě, v daném případě dodavateli, sjednání výhodnějších podmínek tolerujících platební insolventci odběratele. Možnost řešení je občanskoprávní cestou v rámci předběžných opatření vydaných soudem.

58. Co se stane, pokud můj dodavatel ukončí činnost? Kdo je mým dodavatelem v poslední instanci?

Dodavatelem poslední instance je subjekt na trhu s elektřinou podle § 12a odst. 1 energetického zákona, který má v zákonem stanovených případech podle § 12a odst. 2 povinnost dodávat elektřinu zákazníkům za ceny stanovené Energetickým regulačním úřadem. Institutu dodávky od dodavatele poslední instance mohou využít zákazníci v případech, kdy jejich stávající dodavatel pozbyl schopnost dodávat elektřinu. Dodavatel poslední instance by současně měl být pojistkou pro malé zákazníky a domácnosti, kteří mají právo volby svého dodavatele elektřiny, avšak z různých příčin dodavatele na trhu nenalezli.

Dále Viz. odpověď k otázce č. 53.

59. Kde mohu v případě vnitrostátní, regionální nebo místní krize či jiných událostí, které vážně narušují dodávku energie, získat informace o nouzových opatřeních?

Při stavech nouze v elektroenergetice stav nouze nebo situaci bezprostředně zamezující stavům nouze pro celé území státu vyhláší provozovatel přenosové soustavy, a to v hromadných sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení. Týká-li se stav nouze určité části území státu, vyhláší jej v regionálních sdělovacích prostředcích a prostřednictvím prostředků dispečerského řízení příslušní provozovatelé distribučních soustav.

Obdobně v plynárenství vyhlášení a ukončení stavu nouze pro celé území státu vyhláší provozovatel přepravní soustavy v hromadných sdělovacích prostředcích nebo jiným vhodným způsobem, a týká-li se stav nouze pouze určité části území státu, vyhlášení a ukončení takového stavu nouze provádí provozovatel distribuční soustavy nebo podzemního zásobníku plynu nebo výroby plynu v hromadných sdělovacích prostředcích nebo jiným vhodným způsobem.

V případě potřeby získání informací o nouzových opatřeních, resp. o stavu nouze je nejlépe kontaktovat technické dispečinky provozovatele distribuční soustavy, k jehož soustavě je zařízení zákazníka připojeno. Dále je možné obrátit se na Ministerstvo průmyslu a obchodu. Pro zákazníky jsou k dispozici i zákaznické linky energetických společností, jejich internetové stránky a elektronická pošta.

Energetický zákon specifikuje stav nouze, postupy pro jeho řešení a likvidaci následků a úlohu jednotlivých subjektů, resp. účastníků trhu s elektřinou zejména v ustanovení § 54 (elektroenergetika), § 73 (plynárenství) a § 88 (teplárenství) energetického zákona, některé povinnosti související se stavem nouze jsou upraveny rovněž v ustanoveních týkajících se jednotlivých účastníků trhu s elektřinou.

Provozovatel přenosové soustavy a provozovatel distribuční soustavy jsou oprávněni přerušit nebo omezit dodávku elektřiny odběratelům při stavech nouze nebo činnostech bezprostředně zamezujících jejich vzniku a při likvidaci následků těchto stavů. Zákazník je povinen řídit se pokyny technického dispečinku provozovatele přenosové soustavy nebo provozovatele distribuční soustavy, ke které je jeho zařízení připojeno, při činnostech bezprostředně zamezujících stavu nouze, při stavech nouze a při likvidaci následků stavů nouze.

Právním předpisem upravujícím některé další postupy související se stavem nouze je dále vyhláška č. 80/2010 Sb., o stavu nouze v elektroenergetice a o obsahových náležitostech havarijního plánu, a vyhláška č. 344/2012 Sb., o stavu nouze v plynárenství a o způsobu zajištění bezpečnostního standardu dodávky plynu, a vyhláška č. 225/2001 Sb., postup při vzniku a odstraňování stavu nouze v teplárenství.

60. Kde mohu získat informace o postupu mého dodavatele v případě stížnosti?

Informace týkající se postupu pro podání a vyřizování případných stížností zákazníka bývají obsahem příslušné smlouvy nebo obchodních podmínek. Zde lze nalézt úpravu toho, jakým způsobem se může zákazník na dodavatele se svými stížnostmi obracet, jakého postupu či opatření k nápravě je zákazník oprávněn se domáhat a dodavatel je povinen učinit atp.

Dodržování standardů kvality dodávky elektřiny a souvisejících služeb upravuje dále vyhláška č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a služeb souvisejících v elektroenergetice, která stanoví, u koho může zákazník uplatnit reklamaci v případě nedodržení konkrétních standardů.

Obdobná je situace u reklamací na trhu s plynem. Zde upravuje reklamaci kvality, měření dodávek, vyúčtování distribuce, vyúčtování dodávky plynu vyhláška č. 545/2006 Sb., o kvalitě plynu a souvisejících služeb v plynárenství.

Pokud spotřebitel reklamuje nedodržení standardu kvality, měření dodávky, vyúčtování distribuce, vyúčtování dodávky elektřiny, dodržení termínu schůzky, postupuje se podle vyhlášky č. 540/2005 Sb., o kvalitě dodávek elektřiny a služeb souvisejících v elektroenergetice. Tato vyhláška stanoví, u koho může zákazník reklamovat nedodržení jednotlivých standardů služeb poskytovaných zákazníkovi a sankce za porušení těchto standardů. Dále stanoví lhůty a způsoby vyřízení zákaznickovy reklamace a sankce za jejich nedodržení.

Obdobná je situace u reklamací na trhu s plynem.

Další informace týkající se postupu pro podání a vyřizování případné stížnosti zákazníka / odběratele bývají obsahem příslušné smlouvy nebo všeobecných obchodních podmínek, jež v některých případech jsou ze zákona nedílnou součástí smlouvy o dodávkách elektřiny. Zde bývá stanoveno zejm. jakým způsobem se může zákazník na dodavatele (distributora) se svými stížnostmi obracet, tj. kam je adresovat, případně konkrétně jaké osobě, v jaké formě (písemnost), zda lze takové stížnosti později doplňovat, resp. rozšiřovat důvody pro jejich uplatnění, zda je podání stížnosti vázáno lhůtou a jaké má její marné uplynutí pro zákazníka důsledky, v jaké lhůtě se adresát zavazuje stížnost posoudit a vyřídit, případně jakého postupu či opatření k nápravě je zákazník oprávněn se domáhat a dodavatel (distributor) se zavazuje učinit, jestliže taková stížnost bude shledána jako oprávněná atp.

61. Využívá můj dodavatel služeb veřejného ochránce práv?

Tak, jak je vymezena působnost Veřejného ochránce práv zákonem č. 349/1999 Sb., nemůže dodavatel energií využívat služeb Veřejného ochránce práv, resp. nemůže jej využívat pro řešení sporů mezi ním a zákazníkem.

Není však vyloučeno, aby se dodavatel energií obracel na Veřejného ochránce práv tehdy, pokud má za to, že orgány vykonávající veřejnou správu v energetice nepostupují tak, jak mají, zejména ve vztahu k věcem, které se dotýkají jeho oprávněných zájmů nebo ve věcech, kdy by mohlo dojít k založení, změně nebo zrušení práva či povinností dodavatele energií.

Působnost Veřejného ochránce práv se vztahuje na ministerstva a jiné správní úřady s působností pro celé území státu, správní úřady jim podléhající, Českou národní banku, pokud působí jako správní úřad, Radu pro rozhlasové a televizní vysílání, orgány územních samosprávných celků při výkonu státní správy, a není-li dále stanoveno jinak na Policii České republiky, Armádu České republiky, Hradní stráž, Vězeňskou službu České republiky, dále na zařízení, v nichž se vykonává vazba, trest odnětí svobody, ochranná nebo ústavní výchova, ochranné léčení, zabezpečovací detence, jakož i na veřejné zdravotní pojišťovny.

V některých oblastech si určité podnikatelské subjekty zřizují vlastního „firemního ombudsmana“, který potom řeší nejrůznější stížnosti zákazníků, avšak pouze v rámci tohoto podnikatelského subjektu. V oblasti energetiky se tato praxe z nejrůznějších důvodů zatím příliš nerozšířila.

62. Potřebuji pomoc při urovnání sporu s mým dodavatelem či provozovatelem sítě. Který neutrální a nezávislý vnitrostátní orgán mi v tomto případě může poskytnout bezplatnou pomoc?

Urovnání sporu se spotřebitelovým dodavatelem nebo s provozovatelem soustavy je možné několika způsoby, a to s různou finanční náročností.

První bezplatný způsob se používá v případě, kdy nedojde k dohodě o uzavření smlouvy mezi držiteli licencí a jejich zákazníky, nebo kdy nedojde k dohodě o podstatných náležitostech smlouvy. Dále se používá tehdy, kdy nedojde k dohodě o přístupu k přenosové soustavě nebo distribuční soustavě či přepravní soustavě. K rozhodování o těchto záležitostech je povolán Energetický regulační úřad. O opravných prostředcích proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu rozhoduje jeho předseda.

Dalším způsobem je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR). Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (s anglickou zkratkou ADR - Alternative Dispute Resolution) je systém, který při řešení sporů umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou.

Posledním způsobem je řešení sporu soudní cestou. V rámci řízení před soudem lze řešit všechny občanskoprávní nároky, tedy i nároky mezi spotřebitelem a podnikatelem. Tento způsob však není bezplatný s výjimkou situace, kdy předseda senátu na návrh přízná účastníkovi osvobození od soudních poplatků.

ERÚ se snaží spory mezi zákazníkem a obchodníkem řešit především dohodou, metodou tzv. konciliace. V případě, že mezi zákazníkem a obchodníkem nedojde k dohodě, je možné řešit spor v ADR ve správním řízení, na oddělení spotřebitelských sporů. Při podání na ERÚ připojte k žádosti jako důkazy kopie rozhodných písemných materiálů prokazujících skutkový stav, zejména stávající smlouvu, dosavadní korespondenci s obchodníkem/distributorem, případně jiné materiály.

ERÚ rozhoduje o návrzích zákazníků v postavení spotřebitelů (fyzických osob) v mezích energetického zákona - § 17 odst. 7 písm. a), písm. c), písm. e), popř. ve spojení s ustanovením § 142 odst. 1 správního řádu – řízení o určení právního vztahu (v mezích své věcné a místní příslušnosti rozhodne na žádost každého, kdo prokáže, že je to nezbytné pro uplatnění jeho práv, zda určitý právní vztah vznikl a kdy se tak stalo, zda trvá, nebo zda zanikl a kdy se tak stalo):

- podle § 17 odst. 7 písm. a) energetického zákona rozhoduje spory, kdy nedošlo k uzavření smlouvy podle energetického zákona mezi držitelem licence a zákazníkem (spotřebitelem) a spory o omezení, přerušení nebo obnovení dodávek nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie z důvodu neoprávněného odběru nebo neoprávněné distribuce,
- rozhoduje spory o splnění povinností ze smluv mezi držiteli licencí nebo mezi držitelem licence a zákazníkem podle tohoto zákona v případech, ve kterých by jinak byla k rozhodnutí sporu dána příslušnost soudu, pokud s pravomocí Energetického regulačního úřadu rozhodovat vzniklý spor souhlasí všichni účastníci řízení,
- ve smyslu § 17 odst. 7 písm. c) energetického zákona rozhoduje ve sporech o připojení nebo přístupu k přenosové soustavě nebo distribuční soustavě, přepravní soustavě, zásobníkům plynu a těžebním plynovodům, včetně sporů o přístupu k přeshraniční kapacitě pro přenos elektřiny, přepravu plynu nebo distribuci elektřiny nebo plynu,
- rozhoduje spory týkající se podpory výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů nebo elektřiny z kombinované výroby elektřiny a tepla, elektřiny vyrobené z druhotných energetických zdrojů nebo tepla z obnovitelných zdrojů a spory o výši náhrady při dispečerském řízení výroby elektřiny z obnovitelných zdrojů energie podle § 26 odst. 6,
- podle § 17 odst. 7 písm. e) energetického zákona platí, že na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti nebo zákazníka, který je fyzickou osobou podnikající, rozhoduje spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, a o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

Mimosoudní řešení sporů

ERÚ, jako jeden ze subjektů alternativního řešení sporů, který je vedený v seznamu subjektů ADR Evropské komise, je příslušný pro řešení sporů zahájených spotřebiteli, tzn. fyzickými osobami, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, proti obchodníkům v energetických odvětvích.

- Řízení je vedeno podle ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, přičemž pro doručování v řízení se použijí ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění a správního řádu,
- sporné řízení se zahajuje na návrh účastníka řízení a je zpravidla ukončeno vydáním rozhodnutí v navrhované věci,
- podání návrhu nepodléhá zaplacení správního poplatku,
- náklady spojené s řízením si strany nesou samy,
- lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh zákazníka v postavení spotřebitele činí 90 dnů, ve zvláště složitých případech 120 dnů,
- proti rozhodnutí lze podat rozklad,
- navrhovatel může ukončit účast ve sporu zpětvzetím své žádosti (návrhu).

Důvody pro zamítnutí:

- spor nenáleží do věcné působnosti ERÚ,
- daný spor je bezdůvodný,
- sporem se zabývá, nebo se již dříve zabýval jiný subjekt pro řešení sporů, případně soud.

63. Jaká jsou místní opatření na ochranu spotřebitelů elektřiny a plynu? Na koho se mohou obrátit, abych se dozvěděl / a více?

Opatření na ochranu spotřebitele na místní úrovni neexistují. Všechna opatření na ochranu spotřebitele jsou prováděna centrálními státními orgány, popřípadě jejich územními organizačními složkami.

Opatření na ochranu spotřebitele se dají dělit mimo jiné podle toho, které orgány státní správy je v rámci své působnosti vydávají. V oblasti ochrany spotřebitele v energetice jsou věcně příslušnými Energetický regulační úřad, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže a Ministerstvo průmyslu a obchodu. Z hlediska spotřebitele pak bude důležité, vyskytne-li se spotřebitel v určitých situacích, aby věděl, na koho se má obrátit. Kromě výše uvedených orgánů mohou spotřebitelé svá práva uplatňovat i u obecných soudů.

64. Kdo zodpovídá za ochranu spotřebitele v ČR? Jaká opatření na ochranu spotřebitele tyto organizace v současnosti činí?

Za ochranu spotřebitele v energetice odpovídá více státních orgánů, každý ve své působnosti, a to Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Energetický regulační úřad, Česká obchodní inspekce a Státní energetická inspekce. Kromě těchto orgánů jsou k ochraně povolány i obecné soudy. Více v otázkách č. 7 a č. 63.

65. V mém regionu neexistuje konkurenční nabídka a k dispozici je pouze jeden dodavatel. Na koho bych se měl / a obrátit v souvislosti s prosazováním hospodářské soutěže?

Seznam držitelů licence pro obchod s elektřinou/plynem naleznete na webových stránkách www.eru.cz v sekci Licence, Informace o držitelích.

V souvislosti s prosazováním hospodářské soutěže je předně dána pravomoc Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže. Úřad pro ochranu hospodářské soutěže může jednat pouze ex post a nikoli vytvářet podmínky pro soutěž, což je úkolem regulačního orgánu. Právě v působnosti Energetického regulačního úřadu je vedle jiného podpora hospodářské soutěže a ochrana zájmů spotřebitelů v těch oblastech energetiky, kde není možná konkurence tak, aby byly uspokojeny přiměřené požadavky na dodávku energií.

V případě, že se nemůže malý zákazník od svého dodavatele energie něčeho domoci, může adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad, Sdružení obrany spotřebitelů či Státní energetické inspekci nebo Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.

V případě, že se nemůže malý zákazník od svého dodavatele energie něčeho domoci, může adresovat svoji stížnost na Energetický regulační úřad, který je oprávněn zabývat se zákaznickou problematikou v regulované části energetiky.

ERÚ však není jediným místem, kam se mohou zákazníci obracet se svými problémy. Spotřebitelé energií jsou chráněni také obecnou spotřebitelskou legislativou, a mají možnost obrátit se např. na Sdružení obrany spotřebitelů či informovat Státní energetickou inspekci.

Na Úřad pro ochranu hospodářské soutěže se může zákazník, resp. každá fyzická nebo právnická osoba, obrátit se stížností na porušení zákona o ochraně hospodářské soutěže. Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů, v platném znění, vymezuje zakázané praktiky, které jsou způsobilé vyloučit, omezit, jinak narušit nebo ohrozit hospodářskou soutěž. Proti těmto praktikám pak zasahuje antimonopolní úřad tak, aby byl odstraněn jejich negativní vliv na soutěž.

V případě, že se zákazník rozhodne podat stížnost, lze ji podat poštou, ústním podáním do protokolu v sídle konkrétního úřadu, popř. elektronickou poštou. Z podání musí být zřejmé, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje, současně je navrhovatel povinen označit důkazy k prokázání tvrzených skutečností. Je možné také podat anonymní podání bez nároku na odpověď.

66. Který orgán veřejné správy je zodpovědný za prosazování spravedlivé a účinné hospodářské soutěže?

Tímto orgánem je v České republice Úřad pro ochranu hospodářské soutěže. Sídlem je Brno. Úřad vytváří podmínky pro rozvoj hospodářské soutěže, dohlíží na zadávání veřejných zakázek

a vykonává spolu s Evropskou komisí kontrolu ve vztahu k poskytování veřejných podpor. ÚOHS je ústředním orgánem státní správy, který je zcela nezávislý ve své rozhodovací činnosti. V čele Úřadu je předseda, kterého jmenuje na návrh vlády prezident republiky. Funkční období předsedy je šestileté, nikdo nemůže být jmenován na více jak dvě funkční období.

Soutěž mezi firmami je základním mechanismem tržní ekonomiky, podporuje inovaci, omezuje výrobní náklady a zvyšuje výkonnost celého hospodářství. Pouze firmy stimulované konkurencí nabízejí výrobky a služby, které jsou konkurenceschopné z hlediska ceny a kvality. Soutěž tak má velký význam zejména pro spotřebitele, silná konkurence jim umožňuje výběr ze širšího sortimentu zboží za nižší ceny. Efektivní hospodářská soutěž je motorem pro generování konkurenceschopnosti a ekonomického růstu. Efektivní je zejména tehdy, když je trh tvořen na sobě navzájem nezávislými firmami, které jsou vystaveny konkurenčnímu tlaku. Aby byla zajištěna schopnost dodavatelů vyvíjet tento tlak, vymezuje soutěžní právo zakázané praktiky, které jsou způsobilé soutěž omezit. Proti takovým praktikám pak zasahuje antimonopolní úřad s primárním cílem odstranit jejich negativní vliv na soutěž.

V případě zahájení správního řízení mají soutěžitelé dále možnost přijmout závazky, které vedou k odstranění protisoutěžního stavu. Nutné je však podotknout, že přijetí závazků je výlučně na posouzení ÚOHS. Jsou-li tato opatření dostatečná pro ochranu hospodářské soutěže a odstraní-li se jejich splněním závadný stav, ÚOHS uloží soutěžiteli/soutěžitelům splnění těchto opatření. Teprve pokud ani tento postup nepomáhá, přichází na řadu možnost vysoké sankce, která může dosáhnout až 10 % z čistého ročního obrátu.

Více informací o působnosti Úřadu na ochranu hospodářské soutěže lze dohledat na www.uohs.cz.

67. Co se stane, pokud nereagují na žádost o zaplacení?

Neuhrazení plateb v souvislosti se smlouvou také může být důvodem pro ukončení nebo přerušení dodávky elektřiny / plynu / tepla. Tento postup však bude možný pouze za předpokladu, že toto neplacení bude možné posoudit jako neoprávněný odběr podle § 51 EZ (elektřina), tj. jako odběr při opakovaném nedodržení smlouveného způsobu platby za odebranou elektřinu včetně záloh, nebo odběr při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru elektřiny; nebo jako neoprávněný odběr podle § 74 EZ (plyn), tj. odběr při opakovaném neplacení smlouvených záloh nebo nezaplacení vyúčtování za odebraný plyn; popř. jako neoprávněný odběr podle § 89 EZ (teplo), tj. odběr při opakovaném neplacení smlouvených záloh včetně vyúčtování za odebrané teplo.

Z dikce zákona vyplývá požadavek zákonodárce na splnění předpokladu opakování takového porušení platební povinnosti ze strany zákazníka. Není tedy zásadně zákonem podložený

takový postup dodavatele (provozovatele soustavy), kdy tento přistoupí k odpojení zákazníka na základě pouze jediné neuhrazené platby za elektřinu / plyn / teplo, ať již měsíční zálohy, či celoročního vyúčtování.

Podle obecné úpravy občanského zákoníku, se smluvní strana, která řádně a včas nesplní svůj závazek, dostává do prodlení. Je stanoveno, že v případě, že takový dlužník nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu stranou oprávněnou k plnění, má tato oprávněná strana, tedy věřitel (dodavatel), právo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o plnění peněžitého dluhu, má věřitel (dodavatel) právo požadovat od dlužníka (zákazníka) úroky z prodlení. Úrok z prodlení představuje zákonnou sankci, věřiteli (dodavateli) na něj vzniká právo ze zákona již tím, že dlužník (zákazník) v době splatnosti neuhradí příslušnou peněžní částku. Výši úroků z prodlení stanoví prováděcí právní předpis.

Vedle úroku z prodlení jako zákonného důsledku prodlení může být porušení povinnosti smluvní strany - zde spotřebitele - hradit pravidelné platby postiženo ještě další majetkovou sankcí, kterou je smluvní pokuta jako zajišťovací prostředek splnění povinnosti. Smluvní pokuta může vzniknout na základě dohody stran, pro platnost závazku ke smluvní pokutě je třeba určit ve smlouvě výši pokuty nebo stanovit způsob jejího určení. Stanovení výše smluvní pokuty je ponecháno výhradně na vůli smluvních stran a jejich ujednání s tím, že dohodnutá výše nesmí být v rozporu s dobrými mravy.

Podle ustanovení § 1814 občanského zákoníku nesmějí spotřebitelské smlouvy obsahovat tzv. zakázaná ujednání. Nepřiměřeně vysoká smluvní pokuta mezi nimi není v důsledku chybné transpozice směrnice Rady EHS 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Ustanovení písmene e) bodu 1. přílohy k této směrnici, která obsahuje katalog nekalých ujednání, výslovně zmiňuje klauzule zahrnující požadavek na spotřebitele, jenž neplní závazek, aby platil nepřiměřeně vysokou smluvní pokutu.

Závěrem lze říci, že stanoví-li tak smlouva, vznikne dodavateli vedle nároku na úrok z prodlení a smluvní pokutu i nárok na náhradu celé škody, která vznikla dodavateli následkem prodlení zákazníka a za kterou zákazník odpovídá.

68. Jak mohu zabránit odpojení dodávek v případě, že nemohu zaplatit fakturu?

V případě, že zákazník již s určitým předstihem ví, že nebude schopen dostat svému závazku (vyplývajícímu z energetického zákona i ze samotné smlouvy) hradit dodavateli (distributorovi) regulovanou cenu za dopravu elektřiny a smluvní cenu za spotřebovanou silovou elektřinu, měl by tento problém řešit zejména cestou dohody se svým dodavatelem. Lze se dohodnout např. na splátkovém kalendáři o splátkách ve výši přiměřené finančním možnostem zákazníka. V případě, že se ovšem u zákazníka nejedná pouze o insolvenční přechodného, resp. jednorázového charakteru, ale o překážku dlouhodobější nebo opakující se povahy, měl by

zákazník zásadně přistoupit k úsporným opatřením tak, aby ve svém odběrném místě dosáhl nižší spotřeby elektřiny, a tudíž i nižších plateb.

Odpojení dodávky z důvodu neuhrazení plateb v souvislosti se smlouvou je možné pouze za předpokladu, že toto neplacení bude možné posoudit jako neoprávněný odběr podle § 51 EZ, tedy jako odběr při opakovaném nedodržení smluveného způsobu platby za odebranou elektřinu včetně záloh, nebo odběr při neplnění platebních povinností vyplývajících z výsledků vyhodnocení a zúčtování skutečného odběru. Z dikce zákona vyplývá požadavek zákonodárce na splnění předpokladu opakování takového porušení platební povinnosti ze strany spotřebitele. Není tedy zásadně zákonem podložený takový postup dodavatele, kdy tento přistoupí k odpojení zákazníka na základě pouze jediné neuhrazené platby za elektřinu, zejména jedná-li se o zálohovou platbu.

V každém případě je žádoucí pokusit se podobný problém vždy se svým dodavatelem (distributorem) vyřešit vzájemnou dohodou, úpravou předpisu záloh (jejich výše) nebo individuálním splátkovým kalendářem odrážejícím aktuální platební schopnosti zákazníka atp.

69. Co mohu učinit v případě, že jsou mi odpojeny dodávky energie?

Samozřejmě nejvhodnější způsob, jak spotřebitel zjistí, za jakých podmínek mu mohou být obnoveny dodávky elektřiny / plynu, je prostřednictvím kontaktu se svým dodavatelem. Spotřebitel se tak může informovat, z jakého důvodu byl odpojen od dodávek a za jakých podmínek může být znovu připojen. Pokud si bude spotřebitel vědom svého pochybení a bude souhlasit s vyrovnáním dlužných plateb, popř. náhradou škody (pokud nějaká škoda v důsledku neoprávněného odběru vznikla), může se velmi rychle dohodnout s dodavatelem, popř. provozovatelem distribuční soustavy na vyřešení sporu a znovuoobnovení dodávek. Vyřešení problému touto cestou bude zřejmě nejjednodušší. Pokud nedojde k dohodě přímo mezi spotřebitelem a provozovatelem distribuční soustavy mohou se strany pokusit spor vyřešit mimosoudně. Více o problematice mimosoudního řešení sporů v otázce č. 62.

Nejčastějším důvodem pro přerušení dodávek elektřiny či plynu přitom je tvrzený neoprávněný odběr elektřiny nebo plynu, kdy v takovém případě má provozovatel distribuční soustavy právo v nezbytném rozsahu omezit nebo přerušit dodávku elektřiny odběratelům. Provozovatel distribuční soustavy má zároveň ze zákona povinnost odběratele znovu připojit, jakmile pomine důvod odpojení od dodávek elektřiny, resp. podle § 25 odst. 6 energetického zákona je povinen obnovit dodávku elektřiny bezprostředně po odstranění příčin, které vedly k jejímu omezení nebo přerušení. Stejnou povinnost obnovit distribuci a dodávku plynu bezprostředně po odstranění příčin, které vedly k jejímu omezení nebo přerušení, ukládá energetický zákon provozovateli distribuční soustavy podle § 59 odst. 6 energetického zákona, tedy pro oblast plynárenství. Ke znovupřipojení, resp. znovuoobnovení dodávek by tedy mělo dojít ihned po skončení samotného konání, které je v rozporu s energetickým zákonem.

V případě, že spotřebitel nebude souhlasit s důvody odpojení, či s výší náhrady škody a nedohodne se s PDS (dodavatelem) a PDS (dodavatel) ho nebude chtít znovu připojit, může se obrátit na Energetický regulační úřad s návrhem na řešení sporu podle § 17 odst. 7 písm. a) energetického zákona včetně návrhu na vydání předběžného opatření na znovuoobnovení dodávek elektřiny / plynu.

V praxi však často dochází k odlišné interpretaci důvodu odpojení odběrného místa, resp. příčiny neoprávněného odběru a jeho následků. Provozovatel distribuční soustavy zastává zpravidla názor, že příčinou neoprávněného odběru je jak naplnění některého ze zákonných předpokladů, tak i neoprávněným odběrem způsobená škoda. Energetický regulační úřad naproti tomu zastává názor, že způsobená škoda je až následkem neoprávněného odběru, nikoli jeho příčinou, a její uhrazení nemůže být jedinou podmínkou pro opětovné připojení odběratele k elektrizační / plynárenské soustavě.

70. Existuje v ČR definice ohroženého zákazníka? Jaká kritéria musím splňovat, abych mohl / a být považován / a za spotřebitele způsobilého k podpoře „ohroženého zákazníka“?

Česká energetická legislativa nezná pojem „ohrožený zákazník“ (anglický termín „vulnerable consumer“ lze někdy překládat i jako zranitelný spotřebitel), tak jak se o něm hovoří čl. 3 směrnice 2003/54/ES a 2003/55/ES o pravidlech pro trh s elektřinou a plynem. V otázkách týkajících se spotřebitele energií tedy s pojmem „ohrožený zákazník“ u nás pracovat nemůžeme. Ohrožení zákazníka jako spotřebitele energie ve smyslu výše uvedených směrnic může být dáno např. vnějšími faktory (spotřebitelé z odlehklých oblastí apod.).

Z českého právního řádu vyplývá pouze nepřímá zákonná definice zranitelného spotřebitele, a to v souvislosti s nekalými obchodními praktikami podle § 4 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve smyslu čl. 5 odst. 3 směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu. Podle tohoto paragrafu se hodnotí nekalost obchodní praktiky zaměřené na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, z hlediska průměrného člena této skupiny.

Pojem „vulnerable consumer“ se překládá do českého jazyka jako „zranitelný spotřebitel“ nebo jako „ohrožený zákazník“.

Chápání zranitelného spotřebitele podle zákona o ochraně spotřebitele neodpovídá pojetí ohroženého zákazníka ve smyslu čl. 3 směrnice 2003/54/ES a 2003/55/ES, proto pro účely podnikání v energetice a postavení zákazníka v energetice podle energetického zákona není možné z tohoto pojetí zranitelného spotřebitele vycházet.

V České republice neexistuje žádná zákonná specifikace, vládní analýza ani judikurní upřesnění skupin zranitelných spotřebitelů v takovém smyslu jako je tomu např. ve Velké Británii (viz. Vulnerable

consumer groups: quantification and analysis - <https://www.ofgem.gov.uk/about-us/how-we-work/working-consumers/protecting-and-empowering-consumers-vulnerable-situations>.

Pojem „ohrožený zákazník“ tedy není v ČR zaveden jako právní pojem, nicméně právo s ním v určitých situacích pracuje. Kromě novelizovaného zákona o ochraně spotřebitele je to například v zákoně o regulaci reklamy, o zvláštní ochraně osob - nezletilých dětí nebo spotřebitelů hovoří také občanský zákoník. V rámci českého právního řádu je důležité kritérium tzv. průměrného spotřebitele, se kterým operuje komunitární právo a judikatura. Nejvyšší soud české republiky již na pojem průměrného spotřebitele ve smyslu, jak jej vykládá Evropský soudní dvůr, také odkazuje ve své judikatuře - jednání konkrétního spotřebitele musí být posuzováno s ohledem na předpokládané vnímání běžně informovaného a přiměřeně pozorného a obezřetného průměrného spotřebitele dotčené kategorie výrobků či služeb. Toto chápání zákazníka - spotřebitele se samozřejmě uplatní také pro oblast energetiky.

Spotřebitelé energií v ČR, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci, mají možnost využít jiných u nás existujících nástrojů, především zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi (viz další otázka). Čistě z resortního hlediska ERÚ lze za ohroženého spotřebitele považovat toho konečného zákazníka, který má za zákonem stanovených podmínek v případě potřeby právo využít služeb dodavatele poslední instance (viz otázka 27)."

71. Jakou podporu a ochranu mají v ČR k dispozici spotřebitelé v tíživé finanční situaci?

Spotřebitel je v nepříznivé finanční situaci chráněn a podporován mnoha instituty právního řádu České republiky, které spíše vychází z jeho postavení jako občana České republiky než postavení jako spotřebitele. Počínaje systémem státní sociální podpory, systémem dávek v hmotné nouzi a jinými sociálními instituty přes insolvenční instituty až po ochranu před zneužitím situace spotřebitele jinými osobami.

Určitou míru ochrany poskytuje zákazníkovi například zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, podle kterého lze žádat o doplatek na bydlení, do něhož lze zahrnout náklady na nezbytnou spotřebu energií.

Rovněž zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele chrání spotřebitele např. proti obchodní praxi, kdy by byla vědomě využita jeho nepříznivá situace.

Podle § 34 odst. 1 písm. b) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, se do odůvodněných nákladů na bydlení zahrnují též úhrady za prokazatelnou nezbytnou spotřebu energií (spojených s bydlením). Výše úhrady za prokazatelnou nezbytnou spotřebu energií se stanoví jako průměrná cena za dodávku energií pro bytovou jednotku určité velikosti podle sdělení příslušných dodavatelů těchto energií, nejvýše však ve výši skutečných úhrad. Nárok na doplatek na bydlení pak má

vlastník nebo nájemce bytu, který užívá byt, jestliže by po úhradě odůvodněných nákladů na bydlení byl

a) jeho příjem zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí osoby, nebo

b) příjem společně posuzovaných osob zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí nižší než částka živobytí společně posuzovaných osob podle tohoto zákona.

Potom vzniká oprávněnému nárok na doplatek na bydlení. Doplatek na bydlení vyplácí na žádost pověřený obecní úřad.

Pro úplnost dodáváme, že proti nepříznivé finanční situaci je spotřebitel nepřímo chráněn i prostřednictvím § 5a odst. 1 písm. c) ve spojení s § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele proti obchodní praxi, která vědomě využívá nepříznivé situace spotřebitele.

72. Jak mohu snížit svou spotřebu a platit méně?

Nejvíce energie běžná domácnost spotřebuje na vytápění (zhruba 50-80 %). Ani zbývající spotřeba energie na ohřev vody (15-30 %) a domácí spotřebiče (10-20 %) není zanedbatelná. I zde lze ušetřit nemalé peníze. Z velké části jde totiž o elektřinu, která patří mezi nejdražší druhy energie. Počet spotřebičů v domácnostech navíc roste a s tím zpravidla roste i spotřeba elektřiny.

Spotřeba energie za rok

rodinný dům byt

Vytápění 22 200 kWh 71,3 % 10 556 kWh 54,2 %

Teplá voda 5 256 kWh 16,9 % 5 256 kWh 27,0 %

Domácí spotřebiče 3659 kWh 11,8 % 3659 kWh 18,8 %

Příklad spotřeby energie domácnosti (4 osoby) žijící v rodinném domě a v bytě. Zdroj: EkoWATT

Spotřeba elektřiny za rok

Chladnička a pultový mrazák (třída B) 639 kWh 17,5%

Myčka (třída B) 322 kWh 8,8%

Pračka (třída A) 213 kWh 5,8%

Sušička (třída C) 720 kWh 19,7%

Vaření (sporák, trouba, MW, varná konvice) 584 kWh 16,0%

TV s větší úhlopříčkou, video 241 kWh 6,6%

Počítač (desktop, 2 h denně) 104 kWh 2,8%

Hi-Fi 14 kWh 0,4%

Osvětlení (klasické žárovky) 472 kWh 12,9%

Ostatní (žehlička, fén, vysavač apod.) 350 kWh 9,6%

Celkem 3659 kWh 100 %

Příklad spotřeby elektřiny na provoz domácích spotřebičů za rok. Zdroj: EkoWATT

a) Základem jsou úsporné spotřebiče

Při výběru nových elektrospotřebičů by se spotřebitelé neměli řídit pouze cenou, vzhledem a funkcí, ale také energetickou třídou a provozní spotřebou energie (závisí také na velikosti spotřebiče).

Tyto a další užitečné údaje jako např. účinnost praní, spotřebu vody nebo hlučnost ledničky je možné najít na energetickém štítku. Tím jsou povinně značeny automatické pračky, sušičky, chladničky, mrazničky, myčky na nádobí, elektrické trouby a ohřívače vody, klimatizační jednotky a zdroje světla.

Spotřebitel by měl volit úsporné spotřebiče energetické třídy A, případně ještě úspornější A+ nebo A++. Rozdíl ve spotřebě mezi jednotlivými energetickými třídami se pohybuje kolem 10 až téměř 30 procenty. U počítačů, tiskáren, kopírek a další kancelářské techniky se je možné setkat se značkou Energy star, která označuje zařízení s nízkou spotřebou.

b) Teplá voda

Spotřeba energie na ohřev vody se dá snížit především rozumným uživatelským chováním. Důležité je optimální nastavení zařízení užívaného pro ohřev vody, i jeho umístění. Energii je dále možné ušetřit také snížením spotřeby teplé vody.

Pokud se ohřívá voda v bojleru, měl by spotřebitel nastavit teplotu na 55 °C. Omezí tak tepelné ztráty a tvorbu vodního kamene, který dále zvyšuje spotřebu energie. Každý stupeň navíc zvyšuje spotřebu elektřiny o 6-8 %. Průtokový ohřívač by měl být nastaven na konečnou teplotu vody, aby se ohřátá voda nemusela míchat se studenou. Ohřívač by měl být umístěn co nejblíže k místu odběru vody a vedení teplé vody by mělo být zaizolované.

Snížení spotřeby je možné dosáhnout namontováním perlátorů a pákových baterií. Samozřejmostí je včasná výměna těsnění u kapajícího kohoutku. Zvolí-li spotřebitel sprchu místo koupele v plné vaně, spotřebuje zhruba jen 1/3 teplé vody. S použitím úsporné sprchové hlavice a směšovače s nastavením teploty (odstraníme zdlouhavé ruční nastavování teploty vody) je úspora ještě vyšší.

Ušetřit je možné také omezením umývání nádobí pod tekoucí teplou vodou. Ve srovnání s mytím nádobí v uzavřeném dřezu je spotřeba teplé vody minimálně trojnásobná. Pro domácnost, kde se pravidelně myje větší množství nádobí, se vyplatí nákup myčky, která ve srovnání s mytím pod tekoucí vodou ušetří zhruba 40-60 % energie, úspora vody je ještě větší.

c) Chlazení potravin

Chladnička a mraznička na rozdíl od většiny ostatních spotřebičů běží neustále, proto by jim spotřebitelé měli věnovat velkou pozornost. Ledničku a mrazničku je třeba pravidelně odmrazovat, důležité je dobré odvětrávání i samotné nastavení teploty chlazení a mrazení.

Námraza na výparníku funguje jako izolace a zvyšuje tak spotřebu energie. Námraza silnější než 3 mm může zvýšit spotřebu elektřiny dokonce o 50 i více procent. Tyto spotřebiče nesmí tedy být umístěny blízko u stěny nebo zdroje tepla, tedy sporáku, topení anebo na přímém slunci, jinak je spotřeba vyšší.

Zvýšení teploty v chladničce o 1 °C sníží spotřebu elektřiny zhruba o 7 %. Nastavení chladničky se doporučuje na +5 °C, u mrazničky -18 °C. Spotřeba energie roste také s velikostí zařízení. Každých 10l navíc zvyšuje roční spotřebu zhruba o 15 až 20 kWh.

Starší spotřebiče mají vyšší normovanou spotřebu než současné ledničky a mrazničky, na konci životnosti může také dojít k výraznému nárůstu spotřeby a tím k zatížení rodinného rozpočtu až o tisíce korun. Přesnou spotřebu elektrospotřebiče lze zjistit pomocí jednoduchého wattmetru, který se zapojí se do zásuvky před spotřebič (obvykle vyčíslí i náklady na elektřinu). Wattmetr si lze bezplatně vypůjčit ve vybraných energetických poradnách.

d) Praní a sušení prádla

Spotřeba energie při praní závisí především na teplotě praní. Pračka by se měla plnit na předepsané množství prádla. Poměrně velkým spotřebitelem energie je také sušička prádla.

Je vždy dobré zvážit, zda je nutné prát na 90 nebo jen na 60 či dokonce 40 nebo 30 °C. Například snížením teploty z 90 na 60 °C se dosáhne zhruba čtvrtinové úspory elektřiny.

Při praní na program "poloviční náplň" se spotřeba energie výrazně nesníží, naopak při větším množství prádla se může spotřeba energie významně zvýšit. Spotřeba roste také při ucpání filtru a usazení vodního kamene na topné spirále.

Pokud je možné sušit prádlo volně, spotřebitel tak výrazně ušetří. Pokud se však bez sušičky neobejde, měli by spotřebitelé volit úspornější ventilační sušičku spíše než sušičku kondenzační. Ventilační sušička ovšem vyžaduje připojení na odvod vzduchu z bytu.

e) Vaření

Moderní sklokeramické varné desky spotřebují jen asi 30 % elektřiny ve srovnání s klasickým sporákem. Energii ušetří také použití mikrovlnné trouby, rychlovarné konvice, kávovaru nebo tlakového hrnce.

Při vaření je výhodné plotýnku či troubu vypnout s předstihem a využít zbytkové teplo na dovaření jídla. Při vaření bez použití pokličky vzroste spotřeba až na trojnásobek.

f) Elektronika

Při koupi televizoru, videa, DVD přehrávače či Hi-Fi systému je potřeba věnovat pozornost nejen jejich spotřebě (udává údaj o příkonu), ale také spotřebě v pohotovostním (stand-by) režimu. U jednotlivých přístrojů se mohou výrazně lišit.

Ve vypnutém stavu odebírají proud také počítače, tiskárny, faxy a kopírky. Roční náklady díky této spotřebě mohou narůst o stovky i tisíce korun.

Řešením je vypínání spotřebičů včetně pohotovostního režimu, pokud nejsou po dobu několika hodin používány, anebo společné vypínání několika spotřebičů (např. počítače a souvisejících zařízení) pomocí vypínače na prodlužovacím kabelu.

Při výběru počítače je dále třeba zvážit, zda spotřebitel potřebujeme stolní počítač (desktop) nebo notebook. Velký počítač totiž spotřebuje zhruba třikrát více energie. Jeho spotřebu lze snížit použitím LCD monitoru, neboť klasický monitor je méně úsporný. U televizí mívají oproti klasickým a LCD obrazovkám výrazně vyšší spotřebu starší modely plazmových obrazovek. U moderních modelů tomu tak už být nemusí. Spotřeba však roste s velikostí obrazovky.

g) Osvětlení

Osvětlení by mělo být navrženo tak, aby šlo využívat lokální osvětlení (lampy) tak, aby se svítilo pouze tam, kde je to potřeba. Zásadní úspora vznikne nahrazením žárovek úspornými kompaktními zářivkami. Ty mají klasický závit jako žárovky a lze je instalovat téměř všude. Spotřeba tak poklesne zhruba na čtvrtinu.

Žárovky kompaktní zářivky

příkon spotřeba/rok příkon spotřeba/rok

WC 60 W 33 kWh 15 W 8 kWh

Koupelna 100 W 73 kWh 26 W 19 kWh

Chodba 100 W 55 kWh 23 W 13 kWh

Obývací pokoj 240 W 168 kWh 60 W 42 kWh

Ložnice 100 W 58 kWh 23 W 13 kWh

Dětský pokoj 100 W 73 kWh 23 W 17 kWh

Kuchyně 100 W 58 kWh 23 W 13 kWh

Celkem 517 kWh 125 kWh

Úspora 76 %

Srovnání spotřeby elektřiny na osvětlení bytu žárovkami a kompaktními zářivkami. Zdroj: EkoWATT

h) Volba jističe a tarifu

Nemalou částku za elektřinu lze ušetřit také volbou vhodného hlavního jističe a tarifu. Snížení velikosti hlavního jističe, který není plně využíván, sníží měsíční platbu za elektřinu o desítky korun nebo dokonce více než sto korun.

73. Na koho se mohu obrátit ohledně místních opatření pro ohroženého zákazníka v ČR?

V rámci ochrany proti nekalým obchodním praktikám se spotřebitel může obrátit na příslušný soud, aby konstatoval neplatnost právního úkonu, který zranitelný spotřebitel učinil v důsledku nekalé obchodní praktiky.

Spotřebitel se může obrátit i na Energetický regulační úřad, který je oprávněn uložit pokutu, a to za porušení povinností, které obchodníkovi plynou z ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v odvětví elektroenergetiky a plynárenství podle § 18 odst. 1 písm. a) energetického zákona.

74. Můj příjem mi neumožňuje investovat do nákladných úsporných opatření. Jaké mám jiné možnosti?

Předně je třeba konstatovat, že spotřebitel může snížit výdaje související s energiemi především svým chováním. Existuje spousta rad, jak se chovat, aby byly spotřebitelovy náklady co nejnižší. Tyto rady může spotřebitel získat například prostřednictvím internetu, novin a časopisů či od spotřebitelských organizací. Obecně lze poradit například snížení teploty ve vytápěných místnostech, či zbytečné nenadužívání přístrojů spotřebovávající energie.

Dalším způsobem, jak je možné snížit náklady na elektřinu, je správná volba dodavatele a vhodný výběr tarifu či distribuční sazby. Více o této možnosti v kapitolách 3 a 4.

75. Co jsou nekalé obchodní praktiky? Co v takovém případě mohu podniknout?

Nekalá obchodní praktika je obecně definována v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Jedná se o takové jednání obchodníka vůči spotřebiteli, které naplňuje zákonné znaky dle § 4 zákona, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.

Obchodní praktika, která může podstatně narušit ekonomické chování určité jednoznačně vymežitelné skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou nebo výrobkem nebo službou, a to způsobem,

který prodávající může rozumně očekávat, se hodnotí z hlediska průměrného člena této skupiny; tím nejsou dotčeny běžné a oprávněné reklamní praktiky zveličených prohlášení nebo prohlášení, která nejsou míněna doslovně.

Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona o ochraně spotřebitele. Zvláště je v souvislosti s nekalými obchodními praktikami chráněn ohrožený zákazník (více o problematice zranitelného spotřebitele je uvedeno u otázky č. 70 tohoto seznamu).

Pokud se spotřebitel setká s nekalou obchodní praktikou a na základě ní učiní právní úkon, který by jinak neučinil, tedy se například zaváže smlouvou, může se obrátit na obecný soud, aby konstatoval neplatnost úkonu, který spotřebitel provedl. Pokud spotřebitel již ze smlouvy plnil a právní úkon jím učiněný byl soudem shledán neplatným, může spotřebitel vyžadovat od obchodníka, vrácení svého plnění na základě bezdůvodného obohacení.

V případě, že se jedná o spotřebitele energie v situaci, kdy se malý zákazník od svého dodavatele nemůže něčeho domoci, je oprávněn se obrátit na Energetický regulační úřad, kde si může stěžovat na nekalé obchodní praktiky. ERÚ však není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou (viz výše). Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).

Dále také spotřebitel, který utrpěl škodu v důsledku nekalé obchodní praktiky podnikatele, se může obrátit na obecný soud, aby uložil danému podnikateli povinnost k náhradě škody. Samozřejmě není vyloučena možnost, která je pravděpodobně i vhodnější, aby se spotřebitel dohodl s podnikatelem na mimosoudním vyřešení sporu.

V případě, že se spotřebitel bude cítit poškozen či zkrácen na svých právech při nabízení nebo prodeji výrobků nebo při nabízení nebo poskytování služeb v energetice z důvodu porušení výše popsanych povinností uložených obchodníkovi zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, má možnost se s danou problematikou obrátit na Energetický regulační úřad, který provádí dozor nad plněním některých povinností dodavatele v elektroenergetice a plynárenství uložených mu zákonem o ochraně spotřebitele.

76. Co jsou zavádějící prodejní praktiky? Co v takovém případě mohu podniknout?

Anglický výraz „misleading selling practice“ se dá přeložit jako „klamavá obchodní praktika“ nebo „zavádějící prodejní praktika“. Český právní řád používá výraz „klamavé obchodní praktiky“.

Termín klamavá obchodní praktika je pak osvětlen v § 5 zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktika se považuje za klamavou, pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

Za klamavou se považuje také obchodní praktika obsahující pravdivou informaci, jestliže vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl ohledně

- a) existence a podstaty výrobku nebo služby,
- b) hlavních znaků výrobku nebo služby, jako jsou údaje o jejich dostupnosti, výhodách, rizicích, provedení, složení, příslušenství, poprodejním servisu a vyřizování reklamací a stížností, výrobním postupu a datu výroby nebo dodání, způsobu dodání, způsobilosti k účelu použití, možnosti použití, množství, specifikaci, zeměpisném nebo obchodním původu, očekávaných výsledcích jejich použití nebo výsledcích a provedených zkouškách nebo kontrolách,
- c) rozsahu závazku prodávajícího, motivu pro obchodní praktiku a podstaty prodejního postupu, prohlášení nebo symbolu týkajících se přímého nebo nepřímého sponzorování nebo schválení prodávajícího nebo výrobku nebo služby,
- d) ceny nebo způsobu výpočtu ceny anebo existence konkrétní cenové výhody,
- e) nutnosti servisu, náhradního dílu, výměny nebo opravy,
- f) podstaty, charakteristických rysů a práv prodávajícího nebo jeho zástupce, například jeho identifikace a majetku, způsobilosti, postavení, schválení, přidružení nebo vztahů, práv průmyslového, obchodního nebo duševního vlastnictví nebo jeho ocenění a vyznamenání, nebo
- g) práv spotřebitele, včetně práva na náhradní dodání nebo vrácení kupní ceny vyplývajících z práv z vadného plnění nebo rizika, kterému může být vystaven.

Obchodní praktika se rovněž považuje za klamavou, pokud ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, a pokud zahrnuje

- a) jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s jiným výrobkem nebo službou,
- b) jakékoli uvádění výrobku nebo služby na trh, včetně srovnávací reklamy, které vede k záměně s ochrannou známkou, obchodní firmou nebo jinými rozlišovacími znaky jiného prodávajícího, nebo
- c)) nedodržení jednoznačného závazku obsaženého v kodexu chování, k jehož dodržování se prodávající prokazatelně zavázal.

Podle § 5a zákona o ochraně spotřebitele se považuje za klamavou obchodní praktika, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel

potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil (tzv. klamavé opomenutí).

Za klamavé obchodní praktiky jsou vždy považovány obchodné praktiky podle přílohy č. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

ERÚ není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou. Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).

77. Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi před podpisem smlouvy byly poskytnuty nesprávné informace? Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi nesprávné informace byly poskytnuty po podpisu smlouvy?

Na základě výše uvedeného se tedy lze předně obrátit na druhou smluvní stranu, zde obchodníka či provozovatele distribuční soustavy (podle typu smlouvy), a uplatnit námitku relativní neplatnosti přímo vůči němu. V případě, že druhý účastník námitku nepřijme, musel by se zákazník - spotřebitel obrátit se svým návrhem na vyslovení neplatnosti na obecný soud.

Další možností řešení dané situace, kdy jsou poskytnuty chybné informace jak před podpisem smlouvy, nebo po jejím podpisu, je od smlouvy odstoupit.

Obecně se zákazník může obrátit na Českou obchodní inspekci v případě, že obchodník nesplnil některou z povinností uloženou mu zákonem na ochranu spotřebitele. Zejména se jedná o povinnost informovat řádně zákazníka, neboť tato informační povinnost je potenciálně významná i pro oblast energetiky, kde často dochází k informování zákazníků způsobem, jenž vyvolává zdání, že cena energie je nižší než ve skutečnosti.

V případě spotřebitele energie v situaci, kdy se zákazník od svého dodavatele nemůže něčeho domoci, je oprávněn se obrátit na Energetický regulační úřad, kde si může stěžovat vedle jiného také např. na smluvní podmínky, cenu, dodavatele, který neplní sjednané dohody, nebo na neférové obchodní praktiky.

Jako další možnost řešení dané situace, kdy jsou poskytnuty chybné informace jak před podpisem smlouvy, nebo po jejím podpisu, je od smlouvy odstoupit. Obecně platí, že odstoupit od smlouvy může účastník, jen jestliže je to zákonem stanoveno nebo účastníky dohodnuto. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší, není-li právním předpisem stanoveno nebo účastníky dohodnuto jinak. Tolik stanoví obecná úprava občanského zákoníku. Speciální úpravu pak představuje institut

odstoupení upravený v rámci spotřebitelských smluv. Jedná se o právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené při použití prostředků komunikace na dálku, a to právě v návaznosti na porušení zákonem specifikované informační povinnosti dodavatele (distributora). Dále je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, v zákonem dané lhůtě bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce, a tomuto právu spotřebitele odpovídající povinnost dodavatele jej o tomto právu informovat (zde je oprávnění spotřebitele tedy ještě širší, může být v zákonné lhůtě uplatněno dle uvážení zákazníka, je nezávislé na jakémkoli předchozím pochybení či porušení povinnosti ze strany obchodníka, a nesplnění jeho informační povinnosti „pouze“ prodlužuje lhůtu, ve které lze odstoupení uplatnit).

Možnost uplatnit právo na odstoupení bývá také pravidelnou součástí všeobecných obchodních podmínek jako nedílné součásti smluv o dodávce elektřiny, popř. smluv o sdružených službách dodávky elektřiny.

Energetický regulační úřad v rámci dozoru nad ochranou spotřebitele v problematice poskytování povinných informací podle zákona o ochraně spotřebitele, tedy za předpokladu, že obchodník nesplní povinnost informovat spotřebitele způsobem a v rozsahu uloženým mu tímto zákonem. Podle těchto ustanovení zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v přiloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné. Proávající je dále povinen zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny informacemi, které jsou definované v § 10 zákona o ochraně spotřebitele (tato povinnost se pro oblast energetiky v podstatě neuplatní, nicméně zároveň platí, že nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit údaji jiným vhodným způsobem, a není-li možné nebo účelné prodávané výrobky vzhledem k jejich povaze takto označit, je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit). Veškeré informace musí být uvedeny v českém jazyce. Dále je prodávající povinen informovat v souladu s cenovými předpisy spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit, přičemž informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

- a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
- b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
- c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
- d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,

e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.

Výše uvedená informační povinnost je potenciálně významná pro oblast energetiky, neboť i v energetice dochází velmi často k informování zákazníků způsobem, který vyvolává ve spotřebitelích zdání, že cena energie je nižší než ve skutečnosti (viz. např. různé informační kampaně dodavatelů elektřiny, kdy jsou ale v rámci „levnější“ dodávky elektřiny služby spojené s dodávkou elektřiny zvlášť zpoplatněny a tato skutečnost není spotřebitelům sdělována a některé další obchodní praktiky).

Zákazník se může obrátit se stížností na ERÚ, ten však není v tomto případě jediným místem, kam se mohou spotřebitelé energie obracet se svými problémy. Vzhledem k tomu, že Česká republika zatím nemá sektorovou legislativu na ochranu zákazníka, jsou spotřebitelé energií tedy chráněni obecnou spotřebitelskou legislativou (viz výše). Energetický regulační úřad doporučuje konzultovat problémy spotřebitelů energie např. se Sdružením obrany spotřebitelů (<http://www.spotrebitele.info/poradna/>) či informovat Státní energetickou inspekci (<http://www.cr-sei.cz/>).

78 Na koho bych se měla obrátit, pokud se domnívám, že mi byl změněn dodavatel proti mé vůli?

Pokud Vám byl změněn dodavatel, aniž byste o tom věděli, je třeba se obrátit na Vašeho původního dodavatele, že si nepřejete takovou změnu provést. Původní dodavatel může změnu dodavatel zastavit přes operátora trhu. Je třeba si však uvědomit, že občanský zákoník připouští uzavření smlouvy i jinou, než písemnou formou, tudíž jste si mohli uzavřít smlouvu distančně, např. po telefonu. Zde je však třeba souhlasu obou stran. Pokud již smlouvu mimo obchodní prostory sjednáte, můžete od takto uzavřené smlouvy odstoupit jako spotřebitel ve lhůtě 14 ti dnů od sjednání smlouvy, případně podat výpověď, a to až do 15. dne po zahájení dodávek. Více informací naleznete na webových stránkách ERÚ – Pro spotřebitele.