|  |  |
| --- | --- |
|  | **TISKOVÁ ZPRÁVA** |

**Výsledky kontrol zprostředkovatelů energií opět prokázaly nekalé obchodní praktiky**

*(Závěrečná zpráva za rok 2020)*

***(Praha, 5. březen 2021)* Česká obchodní inspekce se i v loňském roce zaměřila na činnost zprostředkovatelů smluv o dodávkách energií. V roce 2020 provedla ČOI 39 kontrol a porušení právních předpisů zjistila ve 34 případech, kdy větší část kontrolovaných obchodníků používala nekalé a klamavé praktiky.**

Česká obchodní inspekce v roce 2020 provedla kontrolní akci zaměřenou na nabídku a poskytování služeb souvisejících se zprostředkováváním a s uzavíráním smluv o dodávkách energií. Celkem uskutečnila 39 kontrol a porušení právních předpisů zjistila ve 34 případech (87,2 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Inspektorát** | **Počet kontrol** | **Kontroly se zjištěním** | **Zjištění v %** |
|
| Středočeský a Hl. město Praha | 33 | 29 | 87,9% |
| Jihočeský a Vysočina | 0 | 0 | 0% |
| Plzeňský a Karlovarský | 3 | 2 | 66,7% |
| Ústecký a Liberecký | 1 | 1 | 100% |
| Královéhradecký a Pardubický | 1 | 1 | 100% |
| Jihomoravský a Zlínský | 1 | 1 | 100% |
| Olomoucký a Moravskoslezský | 0 | 0 | 0% |
| **Celkem** | **39** | **34** | **87,2%** |

**Zjištěné nedostatky**

Česká obchodní inspekce zjistila porušení ustanovení zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, kdy ve 42 případech se jednalo o nekalé obchodní praktiky (při jedné kontrole může být zjištěno i několik různých forem nekalých obchodních praktik):

* ve 25 případech obchodníci použili klamavé konání, kdy se obchodní praktika 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 (§ 4 v návaznosti na § 5 odst. 1)
* ve 14 případech bylo zjištěno použití nekalých obchodních praktik, tj. praktik, které jsou-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušují nebo jsou způsobilé podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému jsou určeny (ustanovení § 4 odst. 1, 4)
* v 1 případě prodávající použili vůči spotřebiteli agresivní obchodní praktiky. Za agresivní obchodní praktiku se považuje taková obchodní praktika, která ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku či službě a to obtěžováním, donucováním, včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na § 5b odst. 1)
* v 1 případě použil obchodník klamavou obchodní praktiku, obsahující sice pravdivou informaci, která však byla poskytnuta způsobem uvádějícím spotřebitele v omyl ohledně existence a podstaty výrobku, hlavních znaků výrobku nebo služby, rozsahu závazku prodávajícího, ceny nebo způsobu výpočtu ceny apod. a vedla anebo mohla vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, (§ 4 v návaznosti na § 5 odst. 2)
* v 1 případě bylo použito klamavé opomenutí, což je takové, kdy prodávající podstatné informace zatají nebo je poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k existujícím okolnostem týkajících se omezení sdělovacího prostředku, kterým jsou podstatné informace poskytovány, anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (§ 4 v návaznosti na § 5a odst. 2)

Další porušení zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, bylo zjištěno v těchto případech:

* ve 20 případech nebyl spotřebitel řádně informován o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva zboží reklamovat, spolu s údaji o tom, kde reklamaci uplatnit (§ 13)
* v 6 případech prodávající při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu neposkytli informace týkající se zejména názvu nebo jména a adresy prodávajícího, příp. informace, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci (§ 19 odst. 4)
* ve 4 případech prodávající porušili svoji povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a to i na internetových stránkách, pokud je provozují (§ 14 odst. 1)
* v 1 případě nebyl spotřebitel seznámen s cenou nabízené služby v souladu s cenovými předpisy, (§ 12)
* v 1 případě prodávající řádně neinformoval spotřebitele o vlastnostech prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb (§ 9 odst. 1)

**Uložená opatření**

Česká obchodní inspekce v roce 2020 pravomocně uložila 21 pokut v celkové výši 5 535 000 Kč.

Nejvyšší pravomocná pokuta v roce 2020, ve výši 1 200 000 Kč, byla uložena společnosti Česká aukční energetická s.r.o. mimo jiné za to, že se v celé řadě zkoumaných smluv se spotřebiteli dopustila nekalé obchodní praktiky, protože používala smlouvy obsahující protiprávní článek, který pod smluvní pokutou 3000 Kč znemožňoval klientům v zákonných lhůtách od kontraktu odstoupit. Navíc informace o nové ceně byly uvedeny nejasným způsobem, ceny byly bez DPH atd.

Druhá nejvyšší pravomocná pokuta ve výši 1 000 000 Kč byla uložena společnosti České aukce s.r.o. mimo jiné za to, že se dopustila nekalé obchodní praktiky, protože používala smlouvy obsahující protiprávní článek, který pod smluvní pokutou znemožňoval klientům v zákonných lhůtách od kontraktu odstoupit.