

Informace k ochraně spotřebitele

**ERÚ a SPOTŘEBITELÉ –
aneb jak se bránit nekalým obchodním praktikám,
jak reklamovat, atd.**

Energetický regulační úřad (ERÚ) v souladu s energetickým zákonem (č. 458/2000 Sb.) chrání oprávněné zájmy zákazníků a spotřebitelů v energetických odvětvích.

ČINNOST ODBORU PRÁVNÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE – přijímá a řeší:

- *podněty,*
- *podání, žádosti, dotazy,*
- *„stížnosti“ a oznámení spotřebitelů, a to na elektronické adrese: podatelna@eru.cz.*

V loňském roce se jednalo o tisíce takových podnětů, které byly vyřešeny především smírnou cestou – dohodou, vysvětlením, popř. zprostředkováním vzájemně přijatelného kompromisu. Kromě toho připravuje vzory odstoupení od smlouvy, informace pro spotřebitele a obecná nezávazná stanoviska.

S JAKÝMI PODNĚTY SE SPOTŘEBITELÉ NA ODBOR PRÁVNÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE NEJČASTĚJI OBRACEJÍ

- podněty týkající se tzv. podomního prodeje elektřiny a plynu,
- problematika nepřehledných a obsahově nejasných smluv a obchodních podmínek,
- podněty týkající se postupů při změně obchodníka s elektřinou nebo plynem, popř. při změně odběratele,
- podněty týkající se vyúčtování dodávek elektřiny nebo plynu,
- podněty týkající se aplikace ustanovení § 11a energetického zákona – např. smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání, odstoupení od smlouvy, apod.

PODOMNÍ PRODEJ – nekalé obchodní praktiky

- obchodní zástupce nesdělí pravý důvod návštěvy a využívá důvěřivosti a bezbrannosti zejména seniorů (občanský zákoník nezná neplatnost smlouvy z důvodu věku),
- obchodní zástupce se může představit pod falešnou identitou (vydává se např. i za pracovníka ERÚ),
- obchodní zástupce nesdělí a nepředá veškeré potřebné informace a dokumenty (jedná se o nedodržení informační povinnosti),
- obchodní zástupce požaduje poplatek za změnu dodavatele (změna dodavatele musí být zdarma, neboť spotřebitel má právo na základě ustanovení § 28 energetického zákona písm. e) na bezplatnou volbu změny dodavatele u elektřiny, a dle § 62 energetického zákona u zemního plynu).

PODOMNÍ PRODEJ – doporučené zásady chování

Základní zásada: při veškeré činnosti **být obezřetný**, neboť je třeba si uvědomit, že **daný slib zavazuje** a smlouvy mají být splněny (zásada soukromého práva zakotvená v ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) občanského zákoníku) a že vyšší věk spotřebitelů není výhodou při řešení sporů, neboť § 4 občanského zákoníku zakotvuje: „*Má se za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat.*“

Chcete se vyhnout problémům se změnou dodavatele energií? Doporučujeme dodržovat níže uvedené zásady chování.

1. **Mějte na paměti**, že v první řadě jde **obchodníkovi/podomnímu** prodejci jenom a pouze o **Vaše peníze** a že **nikdo nedává nic zadarmo**, proto od nikoho nepřebírejte žádné pozornosti, např. sadu žárovek za zvýhodněnou cenu, pokud nechcete změnit dodavatele a s obchodníkem uzavřít novou smlouvu.
2. **Nikoho cizího nevpuštějte do bytu** (ani lidi, kteří se představí jako zaměstnanci úřadů s povinností zkontrolovat správnost vyúčtování energií). Obecně **vyžadujte prokázání totožnosti** od všech osob, včetně **prokázání jejich oprávnění k výkonu konkrétních prací** související s elektroenergetikou nebo plynárenstvím (např. výměně měřicího zařízení), a jejich **totožnost si následně ověřte u firmy, která je k takovému úkolu zmocnila**. V případě pochybností informujte o pohybu podezřelých osob obecní/městský úřad či státní/obecní policii. Stejně postupujte v případě, kdy je v obci zakázán podomní prodej.
3. **Nikomu neukazujte žádné doklady o stávajících dodavatelích energií**, o vyúčtování energií, nepředkládejte doklady SIPO, ani osobní doklady, uvědomte si, že stávající dodavatelé mají veškeré doklady a údaje o vás jako o spotřebiteli k dispozici a nepotřebují je proto vyžadovat. Nakládejte pečlivě s Vašimi doklady i v souvislosti s jejich likvidací, nelikvidujte je např. formou vysypání do veřejných sběrných nádob, odkud si je může kdokoliv vybrat.
4. **Nepodepisujte nic na místě** (nenechte se zmanipulovat, např. slovy: „*Tato výhodná nabídka platí pouze dnes.*“) a **vše si řádně rozmyslete**, v případě, že vás nabídka obchodníka zaujala, **sjednejte si následnou konzultační schůzku**. **Před podpisem smlouvy si řádně ověřte** veškeré rozhodné **skutečnosti a zvažte, zda je pro vás změna dodavatele energie výhodná** a zda vůbec něco ušetříte (máte možnost využít srovnávacího kalkulátoru cen energií prostřednictvím internetu, např. na webových stránkách ERÚ [elektřina <http://kalkulator.eru.cz/>, plyn <http://kalkulator.eru.cz/> a <http://kalkulator.tzb-info.cz/cz/dodavka-zemniho-plynu-vyber-kraje>]. Za samozřejmé je třeba považovat i přesné zjištění doby ukončení stávající smlouvy s dodavatelem tak, aby bylo předejito možnosti vyúčtování smluvní sankce ze strany obchodníka, většinou z důvodu nedodržení sjednané doby smlouvy.
5. Energetický zákon rozlišuje smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu na dobu určitou a neurčitou. Je plně na zvážení spotřebitele, jaký typ smlouvy se rozhodne uzavřít. Uvědomte si, že uzavřením **Smlouvy na dobu určitou** se částečně zbavujete svého práva na bezplatnou volbu změny dodavatele zakotvenou v ustanovení § 28 odst. 1 písm. e) EZ (elektřina), a v § 62 odst. 1 písm. b) EZ a že se při ukončení k nesprávnému datu vystavujete nebezpečí smluvní sankce. Smlouva uzavřená na dobu určitou **končí uplynutím sjednané doby, ale pozor (!) na automatickou prolongaci smlouvy**, pokud spotřebitel neoznámí obchodníkovi ve lhůtě stanovené obchodními podmínkami svůj úmysl ukončit smlouvu. **Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou lze** ze zákona **ukončit ve výpovědní době, která nesmí být delší než 3 měsíce** (upraveno v ustanovení § 50 odst. 1 písm. c) EZ u elektřiny a v ustanovení § 72 odst. 1 písm. c) EZ u komodity zemní plyn).
6. **Pokud jste něco podepsali a své rozhodnutí chcete změnit a záležitost vyřešit bez sankcí můžete** u smluv uzavřených mimo obchodní prostory a prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, tedy hlavně telefonickou formou, **od uzavřené smlouvy odstoupit, a to ve stanovené lhůtě 14 dnů** ode dne jejího uzavření (§ 11a odst. 2 EZ). **Jiná forma ukončení Smlouvy je podání výpovědi**, a to uzavřeli spotřebitel s obchodníkem smlouvu distančním (dálkovým) způsobem, tedy hlavně telefonem, nebo mimo obchodní prostory obchodníka, pak je spotřebitel oprávněn bez sankce vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou, **ve lhůtě do 15 dnů po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu** (§ 11a odst. 3 EZ). Po uplynutí lhůty pro odstoupení nebo výpověď smlouvy může spotřebitel smlouvu jednostranně ukončit pouze v případech stanovených energetickým zákonem nebo

