

DOPORUČENÍ SPOTŘEBITELŮM

JAK SE BRÁNIT NEKALÝM OBCHODNÍM PRAKTIKÁM

DOPORUČENÍ SPOTŘEBITELŮM

JAK SE BRÁNIT NEKALÝM OBCHODNÍM PRAKTIKÁM

Energetický regulační úřad (ERÚ) obdržel v poslední době řadu stížností spotřebitelů, zvláště seniorů, týkajících se praktik na jednání některých zástupců obchodníků s energiemi v souvislosti s podomním prodejem.

ERÚ konstatuje, že podomní prodej (zboží i služeb) je jeden z legitimních způsobů prodeje. ERÚ ale současně zdůrazňuje, že prodejce při něm musí dodržet všechny zákonné požadavky a poskytnout spotřebiteli dostatečné množství informací o nabízených službách a jejich podmínkách. Spotřebitelé musí zcela svobodně zvážit, zda není v případě předložení zajímavé nabídky vhodnější navštívit přímo prodejní místo příslušného obchodníka, než riskovat podpis smlouvy s podomním prodejcem, neboť podomní prodej služeb představuje riziko zvláště pro zranitelné skupiny osob, zejména pro osaměle žijící seniory.

V případě, že spotřebitelé nejsou, zvláště z důvodu vyššího věku, dostatečně obezřetní, nastávají mnohdy konfliktní situace a dotčení zákazníci se obracejí na ERÚ, který v souladu s energetickým zákonem (č. 458/2000 Sb., dále jen EZ) chrání oprávněné zájmy zákazníků a spotřebitelů v energetických odvětvích. Působností řešení těchto sporů se zabývá odbor právní ochrany spotřebitele. ERÚ v souvislosti s řešením sporů upozorňuje, že jeho působnost se nevztahuje na elektronické aukce pořádané za účelem zajištění nejvýhodnější cenové nabídky na dodávky energií.

PODOMNÍ PRODEJ

TRIKY OBCHODNÍCH ZÁSTUPCŮ

- obchodní zástupce nesdělí pravý důvod návštěvy a využívá důvěřivosti a bezbrannosti navštívených osob
- 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

ODBOR PRÁVNÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE

přijímá a řeší:

- podání, podněty, žádosti, dotazy
- „stížnosti“ a oznámení spotřebitelů

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 např. smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání, odstoupení od smlouvy, apod.

ODBOR PRÁVNÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE JE TU PRO VÁS!

**ERÚ JIŽ
POMOHL
VYŘEŠIT
TISÍCE
PŘÍPADŮ –
NEBOJTE
SE NA NÁS
OBRÁTIT**

všechny kontakty
naleznete na konci
brožury

9 ZLATÝCH PRAVIDEL JAK SE NENAPÁLIT PŘI PODOMNÍM PRODEJI

1. PODEPSAT MŮŽETE, ALE PŘEČÍST MUSÍTE

Nevěřte slibům podomního prodejce. Nejste-li si jisti nabídkou, nic nepodepisujte, nechte si čas na rozmyšlenou a proberte nabídku se svými příbuznými.

2. NIKDO NIKDY NIKOMU NIC NEDAL ZADARMO

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.

3. NEPOUŠTĚJTE K SOBĚ DOMŮ A NEMLUVTE S NIKÝM, KOHO NEZNÁTE

Nikoho cizího **nevpouštějte do bytu** (ani osoby, které se představí jako zaměstnanci úřadů s povinností zkontrolovat správnost vyúčtování energií). Obecně **vyžadujte prokázání**

HLAVNÍ ZÁSADA:

OBEZŘETNOST

- daný slib
zavazuje
a smlouvy mají
být splněny
- vyšší věk
spotřebitelů
není výhodou
při řešení sporů

totožnosti od všech osob, včetně **prokázání jejich oprávnění k výkonu konkrétních prací** související s elektroenergetikou nebo plynárenstvím (např. výměně měřícího 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.

4. NIKOMU NEUKAZUJTE ŽÁDNÉ DOKLADY

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. **Nepodepisujte nic na místě 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 (využijte srovnávacího kalkulatoru 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/>]). Za samozřejmé je třeba považovat i přesné zjištění doby ukončení stávající smlouvy s dodavatelem tak, aby bylo předejito vyúčtování smluvní sankce ze strany obchodníka, většinou z důvodu nedodržení sjednané doby smlouvy. V žádném případě by spotřebitel neměl přistoupit na možnost, že mu kopii podepsané smlouvy podomní prodejce zašle následně poštou či ji doručí při další návštěvě. **Po odchodu obchodního zástupce z bytu musí mít spotřebitel smlouvu k dispozici!**

5. PŘEMÝŠLEJTE O TOM, K ČEMU SE CHCETE ZAVÁZAT

Při uzavírání smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu řádně zvažte, zda uzavřete smlouvu na dobu určitou nebo neurčitou. Obojí má své výhody i nevýhody.

	VÝHODY	NEVÝHODY
SMLOUVA NA DOBU URČITOU	může být o něco málo nižší cena za energii	obvykle vysoké sankce za předčasné ukončení smlouvy
SMLOUVA NA DOBU NEURČITOU	bez sankcí za ukončení smlouvy; smlouvu je možné vypovědět s 3měsíčním výpovědní lhůtou a také pokud dodavatel navýší ceny	může být o něco málo vyšší cena za energii - při běžné spotřebě (zejména u seniorů) rozdíl minimální

6. CO DĚLAT, KDYŽ UŽ JSEM PODEPSAL

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 nebo smlouvu vypovědět, když odstoupení od smlouvy je možné ve lhůtě 14 dnů** ode dne jejího uzavření (§ 11a odst. 2 EZ) a **ukončení smlouvy podáním výpovědi je možné ve lhůtě do 15 dnů po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu** (§ 11a odst. 3 EZ).

7. KDYŽ JSTE NESPOKOJENI, DOŽADUJTE SE SVÝCH PRÁV

Při **reklamačních řízeních** u jednotlivých obchodníků na obchod s elektřinou nebo plynem využijte všech stupňů reklamace, tj. počínaje od tzv. **call centra až po ombudsmany společností, mají-li je zřízeny.**

8. BRAŇTE SE OBTĚŽOVÁNÍ ZE STRANY PODOMNÍCH PRODEJců

V případě, že Vás podomní prodejce neustále obtěžuje telefonickými nabídkami, obraťte se na Vašeho telefonního operátora, který je povinen v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb.,

o elektronických komunikacích, na žádost svého účastníka a na jeho náklady zajistit službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání. Se získanými údaji se můžete obrátit na policii.

9. OBRAŤTE SE NA ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD – TEN POMŮŽE

V případě, kdy **nejste spokojeni s výsledkem reklamačního řízení u obchodníka, můžete se obrátit na Energetický regulační úřad. 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.**

Podrobný popis změny procesu dodavatele elektřiny/plynu je zveřejněn na webových stránkách Energetického regulačního úřadu: <http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum/zmena-dodavatele>.

