



DOPORUČENÍ SPOTŘEBITELŮM

**JAK SE BRÁNIT
NEKALÝM OBCHODNÍM PRAKTIKÁM**



JAK SE BRÁNIT NEKALÝM OBCHODNÍM PRAKTIKÁM

Energetický regulační úřad (dále jen ERÚ) neustále dostává řadu stížností spotřebitelů, především seniorů, týkajících se praktik a 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 dostatečně obezřetní, nastávají mnohdy konfliktní situace a dotčení zákazníci se obracejí na ERÚ s žádostí o radu či pomoc. Úřad v souladu s energetickým zákonem chrání oprávněné zájmy zákazníků a spotřebitelů v energetických odvětvích. Řešením nejasností či 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 dodavatele
- 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. NEŽ PODEPÍŠETE, DŮKLADNĚ PŘEČTĚTE

Nevěřte slibům podomního prodejce. Nejste-li si jisti nabídkou, nic nepodepisujte, nechte si čas na rozmyšlenou a proberte nabídku se svými blízkými, např. 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 si nejste jisti, že chcete změnit dodavatele a s obchodníkem uzavřít novou smlouvu.

3. NEPOUŠTĚJTE K SOBĚ DOMŮ NEZNÁMÉ OSOBY

Nikoho cizího nepouštějte do bytu či domu (ani osoby, které 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** souvisejících s elektroenergetikou nebo plynárenstvím (např. k 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.

HLAVNÍ ZÁSADA:

OBEZŘETNOST

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

4. NIKOMU NEUKAZUJTE ŽÁDNÉ DOKLADY

Pokud nejste pevně rozhodnutí o změně obchodníka, neukazujte nikomu 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 a vyúčtováním energií 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. Nenechte se pod pohrůžkou výhodnosti nabídky v určitém časovém období přinutit k podpisu úkonu, kterého byste později litovali. **Před podpisem smlouvy si řádně ověřte** veškeré rozhodné **skutečnosti a zvažte, zda je pro vás změna dodavatele energie opravdu výhodná** a zda vůbec něco ušetříte (využijte 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/>). Za samozřejmé je třeba považovat i přesné zjištění doby ukončení stávající smlouvy s dodavatelem tak, aby se předešlo vyúčtování smluvní sankce (pokuty) 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 tříměsíční výpovědní lhůtou, a také pokud dodavatel navýší ceny	může být o něco málo vyšší cena za energii – při běžné spotřebě (např. rodiny s nízkou spotřebou) je 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 nebo způsobem umožňujícím komunikaci na dálku, např. telefonem, od uzavřené smlouvy odstoupit nebo smlouvu vypovědět. Odstoupení od smlouvy je v tomto případě možné ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření (§ 11a odst. 2 energetického zákona) a ukončení smlouvy podáním výpovědi je možné ve lhůtě do 15 dnů po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu (§ 11a odst. 3 energetického zákona).

7. KDYŽ JSTE NESPOKOJENI, DOŽADUJTE SE SVÝCH PRÁV

Než se obrátíte se svou stížností/podnětem na ERÚ, využijte nejprve řádného reklamačního řízení 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 PRODEJČŮ

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. NEJSTE SPOKOJENI S VÝSLEDKEM REKLAMACE – OBRAŤTE SE NA NÁS

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 výsledek reklamačního řízení, kopie rozhodných písemných materiálů prokazujících skutkový stav, zejména stávající smlouvu, dosavadní korespondenci s obchodníkem/distributorem, případně jiné materiály.

Podrobný popis procesu změny dodavatele elektřiny/plynu je zveřejněn na webových stránkách Energetického regulačního úřadu:

<http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum/zmena-dodavatele>



KONTAKTY:

Korespondenčně:

Energetický regulační úřad

Masarykovo nám. 5

586 01 Jihlava

e-mail: podatelna@eru.cz

Telefonicky:

tel. 564 578 666 - ústředna

Osobně:

v sídle Energetického regulačního úřadu
na výše uvedené adrese

Pražské pracoviště:

Energetický regulační úřad

Partyzánská 1/7

170 00 Praha 7 - Holešovice

Ostravské pracoviště:

Energetický regulační úřad

Provozní 5491/1

722 00 Ostrava - Třebovice

**VÍCE UŽITEČNÝCH INFORMACÍ
NALEZNETE TAKÉ V INFORMAČNÍM CENTRU
PRO SPOTŘEBITELE NA WEBU ERÚ**

<http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum>