

SPOTŘEBITELÉ – jak se bránit (nekalým a agresivním obchodním praktikám, jak reklamovat atd.)

JUDr. Petr Scholz, Ph.D.

Odbor právní ochrany spotřebitele

Energetický regulační úřad

Workshop Energetická chudoba

Pardubice, 30. listopadu 2017

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT

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

■ **Agendu na úseku ochrany spotřebitele zastávají**

□ **Odbor právní ochrany spotřebitele**

- Oddělení ochrany spotřebitele
- Oddělení spotřebitelských sporů

□ **Sekce kontroly**

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT

☯ ČINNOST ODBORU PRÁVNÍ OCHRANY SPOTŘEBITELE

- přijímá a řeší podněty, podání, žádosti, dotazy, „stížnosti“ a oznámení spotřebitelů, v loňském roce se jednalo o 9.615 takových podnětů, který byly vyřešeny především smírnou cestou - dohodou, vysvětlením, popř. zprostředkováním vzájemně přijatelného kompromisu
- spolupracuje s obchodníky, provozovateli distribuční soustavy a s operátorem trhu OTE, a.s. (*kontaktní osoby na faktuře*)
- spolupracuje se sekci kontroly a s oddělením sporných a schvalovacích řízení při podezření na porušení energetického zákona a zákona o ochraně spotřebitele, a při řešení složitějších sporů, které nelze vyřešit smírnou cestou
- připravuje vzory odstoupení od smlouvy, informace pro spotřebitele, výkladová stanoviska

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT

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/plynem, popř. při změně odběratele
- podněty týkající se vyúčtování dodávek elektřiny a plynu
- podněty týkající se aplikace ustanovení § 11a energetického zákona – např. smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání, odstoupení od smlouvy apod.

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT

🌀 PODOMNÍ PRODEJ – nekalé obchodní praktiky

- obchodní zástupce nesdělí pravý důvod návštěvy a využívá důvěřivosti a bezbrannosti zejména seniorů (*OZ nezná neplatnost kvůli věku*)
- obchodní zástupce se nepředstaví pravdivě (*vydávají se např. i za pracovníky ERÚ*)
- obchodní zástupce nesdělí a nepředá veškeré potřebné informace a dokumenty (*informační povinnost*)
- obchodní zástupce požaduje poplatek za změnu dodavatele (*změna dodavatele musí být zdarma*)
- obchodní zástupci/zprostředkovatelé rádi uzavírají smlouvy se spotřebiteli v režimu občanského zákoníku a to jak zprostředkovatelské, tak i „darovací“, u kterých se ale jedná o **smlouvy kupní !!** (*např. na LED žárovky; zprostředkovatelé nemají licenci od ERÚ; na smlouvy v režimu OZ se nevztahuje pravomoc ERÚ*)

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT

☯ PODOMNÍ PRODEJ - doporučené „desatero“, které platí zejména pro seniory

- 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 dle § 4 občanského zákoníku:

„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“.

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT

Pokud nechcete změnit dodavatele energií, **DOPORUČUJEME:**

1. Mějte na paměti, že v první řadě jde obchodníkovi/podomnímu prodejci jenom a pouze o **vaše peníze**.
2. Nikoho cizího **nevpouštějte do bytu** (ani lidi, kteří se představí jako zaměstnanci úřadů s povinností zkontrolovat správnost vyúčtování energií).
3. Obecně **vyžadujte prokázání 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, **nepředkládejte žádné doklady** o stávajících dodavateli energií, o jejich vyúčtování, nepředkládejte doklady SIPO nebo případně osobní doklady, uvědomte si, že stávající dodavatelé mají veškeré doklady a údaje o vás jako o spotřebiteli k dispozici a nepotřebují je proto vyžadovat.
5. **Nepodepisujte nic na místě** (*nenechte se zmanipulovat: tato výhodná nabídka platí pouze dnes*) a vše si řádně rozmyslete, v případě, že vás nabídka obchodníka zaujala, **sjednejte si následnou schůzku** (analogicky platí pro telefonické hovory).

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT

6. Před podpisem smlouvy si řádně ověřte veškeré rozhodné skutečnosti a **zvažte, zda je pro vás změna dodavatele energie výhodná** a zda vůbec něco ušetříte (možnost využít např. kalkulaček energií prostřednictvím internetu */děti, známí/*), 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.
7. Mějte na paměti, že nikdy nikdo nic nikomu nedává zadarmo, proto od nikoho nepřebírejte žádné dárky jako drobné pozornosti, např. sadu žárovek (*ani za zvýhodněnou cenu, např. 1,- Kč*), apod., **pokud nechcete uzavřít smlouvu**.
8. Pokud jste něco podepsali, nebojte se informovat své blízké o podpisu čehokoliv tak, **byste případně mohli od uzavřené smlouvy včas a řádně odstoupit** (analogicky u sjednávání smlouvy telefonickou formou).
9. Při reklamačních řízeních u jednotlivých držitelů licencí na obchod s elektřinou nebo plynem **využijte všech stupňů reklamace**, tj. počínaje od tzv. call centra až po ombudsmany společností, mají-li je zřízeny.
10. V případě, kdy nejste úspěšní s výsledkem reklamačního řízení s obchodníkem, obraťte se na Energetický regulační úřad. **Při podání na ERU připojte k žádosti důkazy KOPIE** rozhodných písemných materiálů prokazujících skutkový stav, zejména stávající smlouvu, dosavadní korespondenci s obchodníkem/distributorem, ev. jiné materiály.

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD

SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT

⌚ Problematika některých nepoctivých zprostředkovatelů, energetických poradců a organizátorů e-aukcí

- Na e-aukce se nevztahuje působnost energetického zákona a je tedy mimo pravomoc Energetického regulačního úřadu (*upravuje soukromé právo; na ERÚ se obracejí spotřebitelé se stížnostmi na postup společností, které organizují aukce a vybírají obchodníky s elektřinou/plynem. ERÚ nemá kompetence k přímému řešení sporů mezi spotřebitelem a zprostředkovatelem/pořadatelem aukce; v této oblasti má kompetence soud, nebo ČOI. ERÚ řeší až důsledek takové zprostředkovatelské smlouvy, tedy nově uzavřené smlouvy o sdružených službách s novým obchodníkem s elektřinou/plynem. . Problém je v samotném způsobu takto uzavíraných smluv mezi zprostředkovatelem a obchodníkem; dokonce se nemusí jednat o výběr dodavatele energií pomocí aukce, ale může jít i o přímé provázání aukční společnosti s konkrétním obchodníkem*).
- Zájemce o e-aukci se dopředu závazně zavazuje uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávek energií s vítězem aukce, kterého nemůže dopředu znát a nemůže být ani seznámen s jeho obchodními a cenovými podmínky.

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD SPOTŘEBITELÉ – JAK SE BRÁNIT



KONTAKTY

■ korespondenčně

adresa: **Energetický regulační úřad**
Masarykovo nám. 5
586 01 Jihlava
e-mail: podatelna@eru.cz

■ telefonicky

ústředna: 564 578 666

■ osobně

v sídle Energetického regulačního úřadu

■ adresa pražského pracoviště

Energetický regulační úřad
Partyzánská 1/7,
170 00 Praha 7 – Holešovice

■ adresa ostravského pracoviště

Energetický regulační úřad
Provozní 5491/1,
722 00 Ostrava – Třebovice



**Děkuji za pozornost,
prostor pro dotazy/diskusi**