

UPOZORNĚNÍ

Pokud je smlouva uzavřena **mimo obchodní prostory obchodníka** (např. u vás doma), nebo **distančním způsobem** (tj. na dálku) telefonicky s následným doručením kurýrem nebo prostřednictvím pošty, po internetu), máte právo na **odstoupení od smlouvy a výpověď** bez udání důvodu, a to podle termínů daných:

- občanským zákoníkem – do 14 dnů od podpisu smlouvy,
- energetickým zákonem – výpověď do 15 dnů od zahájení - výpovědní doba je 15 dnů a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Je vhodné si pro případ pozdější reklamace nebo stížnosti vždy vést evidenci o jménu osoby, s níž k jednání došlo, datu a místu, kde k jednání došlo a tématu jednání a doručení nebo dodejky jako doklad o datu doručení odstoupení/výpovědi.

4. Vlastní proces změny dodavatele

Pokud **podepíšete plnou moc** pro zastupování v procesu změny dodavatele, tento bod se vás v zásadě netýká (proces trvá od 1 do 6 měsíců, dle výpovědních dob) v případech smluv uzavřených na dobu neurčitou a i delších časových intervalech v případech ukončování smluv uzavřených na dobu určitou. V případě, že se rozhodnete **nepodepsat plnou moc** pro zastupování v procesu změny dodavatele, budete celý proces vyřizovat sami.

Soupis nutných kroků a dalších probíhajících činností a jejich návazností je uveden ve vyhlášce č. 408/2015 Sb., Pravidla trhu s elektřinou.

O NÁS

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí s důrazem na rozvíjení odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.



Pod Altánem 99/103
100 00 Praha 10 – Strašnice
tel.: +420 261 263 574
e-mail: spotrebitel@regio.cz
www.konzument.cz

KonzumentTest, občasník © SČS, číslo 18, srpen 2016

číslo 18, srpen 2016; text pro toto vydání zpracovali © Ing. Libor Novák a Lenka Bergmannová; spolupráce na přípravě k tisku a úvod: Ing. Libor Dupal; grafická úprava a sazba Kateřina Tomášková – k-studio; výtiskla tiskárna Garamon Hradec Králové

ISSN 1801-528X



Vydání bylo podpořeno Radou kvality ČR



Garamon, s.r.o., Wonkova 432, 500 02 Hradec Králové
tel.: / fax: 495 217 101, email: garamon@garamon.cz
příjem inzerce: 495 499 086, email: radnice@garamon.cz

5. Dodávka od nového dodavatele

Po proběhnutí úkonů potřebných ke změně dodavatele zahajuje dodávku energie váš nový dodavatel. O této skutečnosti byste měli být obchodníkem informováni, stejně jako o datu, od kterého jím byla skutečně zahájena dodávka.

Lze následně doporučit, abyste nahlásili k termínu změny dodavatele příslušnému provozovateli distribuční soustavy odečet (do 5 pracovních dnů od změny dodavatele). Následně obdržíte závěrečné vyúčtování spotřeby, kterým dojde k vypořádání závazků s původním dodavatelem.

Při prvním závěrečném vyúčtování od nového dodavatele je vhodné zkontrolovat celou fakturu, především, zda jsou dodrženy smluvné obchodní podmínky a ceny.

Je nutné přeměřovat platby za energii na bankovní konto nového dodavatele.

ZÁVĚREM

Jen poučený spotřebitel se může chránit! Sdružení českých spotřebitelů přeje všem českým spotřebitelům – odběratelům energií, aby měli se svým dodavatelem či dodavateli jen ty nejlepší vztahy. Naše zkušenosti jsou bohužel takové, že k problémům nezřídka dochází. V takových případech, věříme, vám pomůže tato subtilní publikace. Neváhejte se o pomoc obrátit na naše pracovníky.

Použité podklady:

Informace vystavené na webu ERÚ, odkazy v textu

Práva evropských spotřebitelů při odběru energií, Evropská unie, 2014, ISBN 978-92-79-45137-9

KABINET PRO STANDARDIZACI, o. p. s. (KaStan) je nezávislou obecně prospěšnou společností založenou Sdružením českých spotřebitelů. Cílem je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem), včetně uplatňování technických předpisů a norem.

Pod Altánem 99/103
100 00 Praha 10 – Strašnice
tel.: +420 261 263 574
e-mail: normy@regio.cz
www.top-normy.cz



Poděkování za pravidelnou podporu našich vydavatelských počínů Českému institutu pro akreditaci, o.p.s.

Konzument

Občasník Sdružení českých spotřebitelů

Číslo 18 / srpen 2016

úvod



Toto vydání **KonzumentTest** bylo připraveno v rámci naplňování priorit Odborné sekce Kvalita v ochraně spotřebitele s podporou Rady kvality ČR (www.npj.cz).

ENERGIE KE SPOTŘEBITELI – JAKÁ PRÁVA, JAKÁ RIZIKA, ...

Sdružení českých spotřebitelů je svědkem, že **SPOTŘEBITELÉ JSOU OBĚTÍ MNOHÝCH NEKALÝCH PRAKTICKÝCH STRANY DODAVATELŮ ENERGIÍ** – elektřiny či plynu. Dodavatelé nebo jejich zprostředkovatelé používají nepřipustné prostředky při „manipulování“ se spotřebitelem při změně dodavatele. Spotřebitelé si obecně nevědí rady při výběru nejvhodnějšího dodavatele, aby dosáhli co nejvýhodnějších cenových podmínek, neznají svá práva ve vztahu k dodavateli energie.

Tohoto problému si je vědoma i „nová“ Evropská komise, která realizuje projekt „energetické unie“, který má spotřebitelům přinášet nové jistoty zejména na trhu s elektřinou. Také program Národní politiky kvality (NPK), koordinovaný Ministerstvem průmyslu a obchodu, zahrnuje několik strategických záměrů ve vztahu k této oblasti trhu a k naznačeným problémům. Vydání této publikace je jedním výstupů k naplňování NPK.

Je třeba říci, že existuje dostatek informací, které mají spotřebitelé napomoci v jeho orientaci na trhu energií, pro srovnání cen atd. Tato publikace se svým omezeným rozsahem shrnuje základní principy a doporučení; navádí čtenáře na dostupné zdroje, kde mohou získat více vyčerpávajících odpovědí. To pokládáme za cíl a přínos publikace pro konečného spotřebitele – odběratele elektřiny a plynu.

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) a Kabinet pro standardizaci (KaStan) se tak snaží přispět k osvětě spotřebitelů i dalších zainteresovaných stran, s cílem jejich lepší orientace na trhu, tentokrát s energiemi. **Jen poučený spotřebitel se může účinně chránit.**

Ing. Libor Dupal, ředitel Sdružení českých spotřebitelů, ředitel Kabinetu pro standardizaci

JAKÁ MÁME PRÁVA VE VZTAHU K DODAVATELŮM ENERGIÍ?

EU vymezila při otevření trhu s dodávkami energií soubor práv, která mají všichni občané EU jako odběratelé (a spotřebitelé) elektřiny či plynu. Jejich cílem je, mimo jiné, pomoci zajistit **výhodnější podmínky pro spotřebitele, včetně možnosti sledovat a spravovat spotřebu energií**. Práva spotřebitele ve vztahu k odběru energií musí být jasně vymezena ve vnitrostátních předpisech a musí odpovídat ustanovením v legislativě EU.

Na tomto základě vnitrostátní legislativa **obsahuje a zaručuje práva:**

1. na **připojení domácnosti** k místní síti a na dodávky energií;
2. na **volbu dodavatele** a uzavření smlouvy s jakýmkoliv dodavatelem elektřiny nebo plynu v EU, který nabízí tyto služby v lokalitě bydliště spotřebitele;
3. na **snadnou a rychlou změnu dodavatele** elektřiny nebo plynu bez dodatečných poplatků;
4. **obdržet před podpisem jasné informace** o smlouvě o dodávkách energie a právo na předběžné upozornění, pokud se bude smlouva měnit, s možností ukončit smlouvu, pokud nepřijmete nové podmínky;

Spotřebitel má rovněž právo **odstoupit od nové smlouvy do 14 dnů**, pokud byla **uzavřena mimo obchodní prostory dodavatele nebo na dálku** prostřednictvím komunikačních technologií (např. internetu nebo telefonu); (tento termín platí v České republice; evropské právo stanovuje minimálně sedm dní); **Smlouva s dodavatelem** musí obsahovat následující **náležitosti:**

- jméno a adresu dodavatele
 - typ dodávek nebo služeb, kvalitu a termín připojení
 - typ nabízených služeb údržby
 - jak získat informace o poplatcích za dodávky a údržbu
 - na jak dlouho se smlouva uzavírá, podmínky jejího obnovení, odstoupení od smlouvy a ukončení smlouvy
 - na jakou náhradu nebo vrácení peněz má odběratel právo, pokud dodavatel neplní své závazky
 - jak postupovat v případě stížnosti a jak se řeší případné spory
5. na **přístup k přesným informacím o skutečné spotřebě** elektřiny nebo plynu, aby spotřebitel mohl na tomto základě upravit svou spotřebu energie; **fakturace** musí odpovídat skutečné spotřebě energie;
6. na informace o tom, jak co **nejúčinněji využívat energii** a o výhodách využití energie z obnovitelných zdrojů;
- S naplňováním tohoto práva bezprostředně souvisí povinné označování výrobků **energetickými štítky**; štítky s informacemi o energetické spotřebě a dalších vlastnostech výrobků se připojují na všechny výrobky schválené na evropské úrovni; jedná se zejména o většinu elektrospotřebičů pro domácnost, dále o pneumatiky či budovy /též viz bod 9/);
7. na odpovídající, **zvláštní ochranu**, pokud podle příslušných vnitrostátních předpisů náležíte jako spotřebitel mezi „**zranitelné spotřebitele**“;
8. na **podání stížnosti** svému dodavateli elektřiny nebo plynu, a pokud není reklamace vyřízena ke spokojenosti spotřebitele, na postoupení stížnosti

nezávislému orgánu za účelem nenákladného, neprodleného a spravedlivého mimosoudního urovnání sporu (Energetický regulační úřad);

9. na informace o **energetické účinnosti nemovitosti**, kterou chce spotřebitel zakoupit nebo pronajmout (doložením certifikátu energetické náročnosti);
10. na zákonem stanovené místo, kde může spotřebitel získat **více informací o svých právech ve vztahu k odběru energií** (Energetický regulační úřad).



NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

Nekalé obchodní praktiky jsou nejčastěji používány při podomních způsobech nabízení a prodeje. A právě v segmentu obchodování s energiemi jsou v současnosti využívány velice často.

Jaké jsou nejpoužívanější praktiky?

- Prodejce se vydává za pracovníka distribuční firmy s tím, že kontroluje elektroměr nebo plynoměr. Distribuční firmy ale měření a kontrolu oznamují předem.
- Prodejce se vydává za pracovníka energetického úřadu a tvrdí, že potřebuje zkontrolovat správnost nastavení tarifů a služeb.
- Prodejce se snaží spotřebitele přesvědčit, že současný tarif je nevýhodný a nabízí novou smlouvu. K tomu vyžaduje fakturu nebo současnou smlouvu, ze které získá potřebné údaje a následně nabídne k podpisu smlouvu o změně dodavatele.
- Prodejce tvrdí, že přišel prodloužit končící smlouvu. Platnost dosavadní smlouvy si lze ověřit na zákaznické lince distributorské společnosti.
- Prodejce přijde s tím, že dosavadní dodavatel energií zkrachoval.
- Prodejce nabízí slevu a k tomu ještě dárek za symbolickou cenu. Přijetí daru ale musí být potvrzeno podpisem, který je současně podpisem pod převodem k jinému dodavateli.

Jak se bránit těmto praktikám?

- **Nikoho cizího nepouštějte do bytu** (ani osoby, které se představí jako zaměstnanci úřadů s povinností zkontrolovat správnost vyúčtování energií. Pokud přece jen prodejce pozvete dál, vyžádejte si jeho **osobní a služební doklad**; dobře

si je prohlédněte, mohou být falešné. Totožnost si můžete také ihned ověřit na informační telefonní lince pro zákazníky společnosti, kterou prodejce zastupuje. **V případě pochybností** informujte o pohybu podezřelých osob obecní, resp. městský úřad či obecní nebo státní policii. Stejně postupujte v případě, jestliže je v obci zakázán podomní prodej.

- **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 o vás jako o spotřebiteli – odběrateli energie k dispozici a nepotřebují je proto vyžadovat.
- Pokud jste prodejce pozvali do svého bytu, nikdy jej **nenechávejte v místnosti samotného, neobracejte se k němu zády.**
- **Nevěřte slibům podomního prodejce.** Pamatujte, že **podepsat můžete, přečíst musíte. Nepodepisujte nic na místě a vše si pořádně rozmyslete.** Vyžádejte si na prostudování smlouvy čas, minimálně několik dní. Poradte se s rodinou, známými, sousedy; vyslechněte zkušenosti lidí, kteří změnu dodavatele učinili.
- **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 energie výhodná a zda vůbec něco ušetříte. Můžete využít **srovnávací kalkulačtor cen energií** prostřednictvím internetu, např. na webových stránkách ERÚ (<http://kalkulator.eru.cz>) nebo jiných srovnávacích (např. www.penize.cz/kalkulackyy/srovnani-ceny-plynu a www.penize.cz/kalkulackyy/srovnani-ceny-elektriny).
- **Ověřte si i přesnou dobu ukončení stávající smlouvy** s dodavatelem, aby se předešlo vyúčtování smluvní sankce z jeho strany pro nedodržení sjednané doby smlouvy. V žádném případě by spotřebitel neměl přistoupit na možnost, že mu **kopii podepsané smlouvy prodejce zašle následně poštou či ji doručí při další návštěvě.** Po odchodu obchodního zástupce z bytu musí mít spotřebitel smlouvu k dispozici.
- **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 (telefonickou formou nebo po internetu) 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.**
- **Když jste nespokojeni, dožadujte se svých práv.** Při reklamních řízeních u jednotlivých obchodníků s elektřinou nebo plynem využijte všech stupňů reklamace, od tzv. call center až po ombudsmany společnosti, mají-li je zřízeny.
- V případě, kdy **nejste spokojeni s výsledkem reklamačního řízení** u obchodníka, můžete se obrátit na **Energetický regulační úřad (ERÚ).** Můžete využít i podání své žádosti v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kde je ERÚ výlučným pověřeným orgánem v oblasti dodávek všech druhů energií. Kontakty viz dále.

- **Většinu výše uvedených varování i návodů doporučujeme v přiměřeném rozsahu aplikovat i při jednání přímo na pracovištích dodavatelů energií.**

KAM SE OBRÁTIT?

Korespondenčně, telefonicky:

Energetický regulační úřad

Odbor právní ochrany spotřebitele

Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava

e-mail: podatelna@eru.cz, ústředna: 564 578 666

Osobně: V sídle Energetického regulačního úřadu (viz výše) anebo na adresách pracovišť:

Energetický regulační úřad – Praha

Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7 – Holešovice

Energetický regulační úřad – Ostrava

Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava – Třebovice

Další informace najdete na stránkách www.eru.cz

Doporučení k postupu při změně dodavatele energie SOUHRN

- Vyhledejte si v současné smlouvě podmínky, za jakých je možno smlouvu vypovědět. **Výpovědní lhůta bývá u smluv na dobu neurčitou obvykle 3 měsíce.** Také u smluv na dobu určitou je problematické smlouvy vypovědět bez uložení někdy i nemalé sankce ze strany dodavatele.
- **Seznamte se s cenovými nabídkami dalších dodavatelů včetně jejich obchodních podmínek.** Pečlivě si zjistěte všechny složky, z kterých se cena skládá.
- Pro porovnání cen vytipovaných dodavatelů využijte jejich **cenových kalkulaček** a poté i některé z nezávislých nabídek, např. ERÚ (odkazy viz jinde v textu).
- **V obchodních podmínkách vyhledejte informace o případných poplatcích resp. sankcích** (např. při pozdní úhradě plateb) a o podmínkách ukončení smlouvy z obou stran.
- Ověřte si, zda se obchodník přihlásil k **Etickému kodexu obchodníka** (seznam na webu ERÚ).
- Při podpisu smlouvy je **možno udělit dodavateli právo (plnou moc) k zajištění nezbytných úkonů** pro realizaci převodu.
- **Podrobný popis procesu změny dodavatele elektřiny a plynu** je rovněž zveřejněn na webových stránkách ERÚ <http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum/zmena-dodavatele>.

PODROBNÝ POSTUP – PĚT KROKŮ, JAK PŘI ZMĚNĚ DODAVATELE POSTUPOVAT

Spotřebitelé – odběratelé elektřiny nebo plynu (energie) mají právo zvolit si a bezplatně změnit svého dodavatele, což jim umožňuje ovlivnit část svých celkových výdajů za energii.

1. Posouzení výhodnosti změny dodavatele

Před změnou dodavatele, je vhodné si zjistit, zda je změna dodavatele výhodná.

Je tedy dobré vytipovat si konkrétní dodavatele a srovnat si jejich cenové a obchodní podmínky.

Pro snadné porovnání cenových nabídek dodavatelů můžete využít například kalkulačtor ERÚ (<http://www.eru.cz/informacni-centrum/zmena-dodavatele/kalkulatory>).



2. Výběr vhodného dodavatele

Pokud se rozhodnete pro změnu dodavatele, není vhodné zaměřit se při výběru pouze na jediného dodavatele s nejlepší cenovou nabídkou.

Důležité jsou také **reference**, neboli pověst nového dodavatele, ale také například jeho finanční stabilita. Za jednu z důležitých vstupních informací lze považovat **přihlášení dodavatele k Etickému kodexu obchodníka** (<http://www.eru.cz/informacni-centrum/eticky-kodex-obchodnika>), **nastavení vyrovnaných smluvních sankcí a možnost sjednat smluvní vztah na dobu neurčitou.**

Mezi zásadní měřítko srovnání dodavatelů patří také **obchodní podmínky**, obvykle uvedené na webových stránkách dodavatelů. **Obchodní podmínky obsahují zejména následující ujednání:**

- doba trvání smlouvy, zda je na dobu určitou nebo neurčitou, výpovědní doba (nyní max. 3 měsíce)
- jaké jsou další nabízené služby, jaký je k nim přístup (pobočky, telefon, web) a jak jsou zpoplatněné
- výčet smluvních sankcí a poplatků
- úplný a platný ceník pro konkrétní rok (pozor na zavádějící informace a staré ceníky)
- práva a povinnosti smluvních stran
- zda bude změna dodavatele zpoplatněna (změna dodavatele je sice ze zákona bezplatná, někteří dodavatelé však vybírali tzv. aktivační poplatek za zprostředkování)
- způsob a možnosti ukončení smluvního vztahu s novým dodavatelem v případě nespokojenosti s poskytovanými službami.

3. Podpis smlouvy

Jakmile si vyberete nového dodavatele, **je nezbytné s ním uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky.**

Před definitivním podpisem smlouvy je nezbytné si nechat předložit tuto smlouvu, platný ceník a platné obchodní podmínky (tyto dokumenty doporučujeme znovu a důkladně prostudovat).

Pro ulehčení celého procesu změny dodavatele je možné dát při podpisu smlouvy vybranému dodavateli **plnou moc** v zastupování v rámci procesu změny dodavatele, dodavatel pak může provést některé činnosti za vás, čímž i z důvodu větších zkušeností s procesem změny dodavatele může celý proces změny dodavatele urychlit.