

ŘEŠENÍ SPORŮ V OBLASTI DODÁVEK ENERGIÍ

V souvislosti s uzavíráním smluv o dodávkách energií se spotřebitelé v posledních letech dostávají do řady sporů. Kam se v takovém případě obrátit?

Dozorovým orgánem je v tomto případě **Energetický regulační úřad.**

ERÚ na návrh spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti rozhoduje:

- * Spory mezi zákazníkem a dodavatelem o splnění povinností ze smluv nebo
- * spory o určení, zda právní vztah mezi spotřebitelem a dodavatelem elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo.

Pozor: Dozorovým orgánem v případě užívání nekalých obchodních praktik **zprostředkovateli dodávek energií**, např. organizátory energetických aukcí, je Česká obchodní inspekce. Ta je také subjektem pro mimosoudní řešení sporů s těmito společnostmi.

☞ Bližší informace na stránkách www.eru.cz a www.coi.cz. K podání návrhů může spotřebitel využít formuláře zveřejněné na těchto webech.

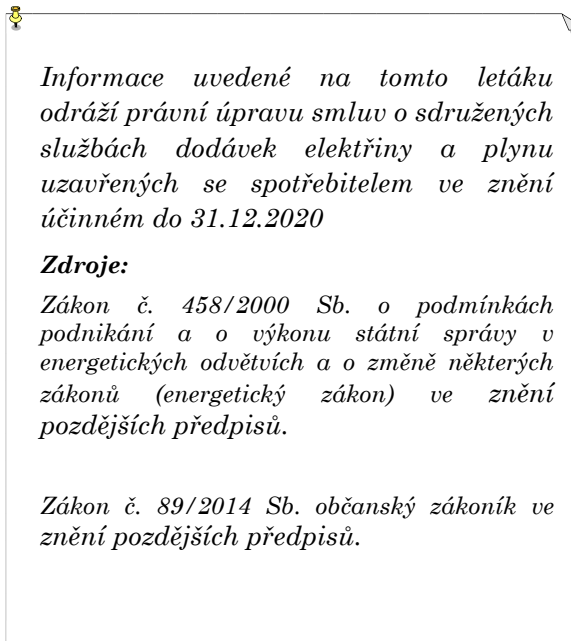
☞ **Systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)** je pro spotřebitele **bezplatný**, spotřebitel si nese pouze vlastní náklady na vedení sporu.

☞ Délka mimosoudního řešení spotřebitelských sporů činí max. 90 dnů. Pouze u zvlášť složitých sporů může trvat déle.

☞ Podmínkou pro využití systému ADR je, aby se spotřebitel pokusil kontaktovat druhou stranu nejdříve sám a pokusil se nejprve danou věc vyřešit napřímo.

SOS MaS, z. s. je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje **bezplatné spotřebitelské poradenství**. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na www.sos-msk.cz.

Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva.



Tento leták je spolufinancován prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

SOS MaS, z. s.
Přemyslovců 50
709 00 Ostrava



Poradenská linka: + 420 608 722 582
E-mail: poradna@sos-msk.cz

**SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA**



**Vše, co
potřebujete
vědět o změně
dodavatele
energií**

Elektřiny a plynu



ZMĚNA DODAVATELE ENERGIÍ

Nejste spokojeni se službami svého dodavatele energií? Našli jste výhodnější nabídku? Každý spotřebitel má právo zvolit si a změnit svého dodavatele energií. Důvody k tomuto kroku mohou být rozdílné. Zpravidla chceme snížit své výdaje za energie. Je to snadnější, než si myslíte. **Celou akci je však nutné správně načasovat a nenechat se napálit.**

UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU NEURČITOU

Pokud je Vaše stávající smlouva uzavřena na dobu neurčitou, pak by její ukončení nemělo být spojeno s žádnou sankcí ani dalšími poplatky. Jen je potřeba dodržet sjednanou výpovědní dobu!

PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU URČITOU

Pokud mimo sjednaný termín ukončíte smlouvu, která byla uzavřena na dobu určitou a nedodržíte tím původně sjednaný závazek, mohou Vám hrozit ze strany dodavatele **nemalé sankce!**

AUTOMATICKÉ PRODLOUŽENÍ SMLOUVY

Smlouvy na dobu určitou obvykle obsahují tzv. **prolongační doložku**, která smlouvu automaticky prodlouží o další období, pokud spotřebitel ve lhůtě uvedené ve smlouvě dodavateli dopředu nesdělí, že nechce ve smluvním vztahu pokračovat.

JAK POZNÁM VÝHODNOU NABÍDKU ?

Vytipujte si několik konkrétních dodavatelů a srovnajte si nejen jejich cenové, ale i další obchodní podmínky. Nepřístupujte ke změně dodavatele pouze na základě informací, které obdržíte od podomního obchodníka!



Srovnání nabídek dodavatelů usnadní **nezávislé srovnávací kalkulačky** na stránkách Energetického regulačního úřadu **www.eru.cz**.

ZMĚNA DODAVATELE — NÁVŠTĚVA PODOMNÍHO PRODEJCE NEBO PO TELEFONU

Jedním z nejčastějších důvodů, kdy spotřebitele navštíví podomní prodejce u něj doma, je snaha přesvědčit jej ke změně dodavatele energií. Obdobně spotřebitele může zaskočit telefonát.

Uzavření smlouvy při podomním prodeji nebo po telefonu má však svá velká rizika!

Nezřídka se totiž spotřebitelé setkávají s nezákonnými postupy podomních obchodníků, kteří klamou o tom, za kterou společnost vystupují, nepravdivě tvrdí, že stávající dodavatel končí svou činnost, dožadují se předložení předchozích vyúčtování a smluv, na což nemají právo.

Podomní prodejci nezřídka neinformují pravdivě a úplně o podmínkách smlouvy, např. spotřebiteli tvrdí, že nabídka je pouze nezávazná ačkoliv tomu tak ve skutečnosti není.



RADY NEJEN PRO SENIORY

- ☞ Vpustit podomního prodejce do bytu či domu je velmi rizikové.
Radíme: **Neotevírejte cizím lidem!**
- ☞ Pokud je ve Vaší obci podomní prodej zakázán a podomní prodejce Vás obtěžuje, neváhejte a **zavolejte městskou policii!**
- ☞ Pokud se rozhodnete nabídku si vyslechnout, **seznamte se** podrobně s jejími podmínkami, a vždy je **porovnejte** i s dalšími nabídkami na trhu.
- ☞ Nabízí Vám prodejce **zapojení do aukce energií?** Buďte dvojnásob obezřetní. Spotřebitel se zpravidla pod hrozbou nemalých sankcí zavazuje k tomu, že uzavře smlouvu s vítězným dodavatelem.
- ☞ **Čtěte smluvní dokumentaci! Nepodepisujte nic, co jste nečetli nebo čemu zcela nerozumíte!**

PRÁVO NA Odstoupení od SMLOUVY

Pokud jde o smlouvu o dodávkách elektřiny nebo plynu uzavřenou na dálku nebo mimo obchodní prostory (např. u Vás doma) máte právo od této smlouvy písemně odstoupit, bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce a to ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení od smlouvy je potřeba odeslat nejpozději poslední den lhůty.

TIP: Za stejných podmínek je možné odstoupit také od smlouvy zprostředkovatelské, „příhlášky do aukce nebo výběrovému řízení“, od smlouvy o poskytování poradenských služeb v oblasti energií apod.

PRÁVO SMLOUVU VYPOVĚDĚT

Spotřebitel má také právo smlouvu o sdružených službách dodávek energií, kterou uzavřel na dálku nebo mimo obchodní prostory, **vypovědět bez sankce ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu** (lze vypovědět jak smlouvu na dobu neurčitou, tak smlouvu uzavřenou na dobu určitou). V takovém případě běží výpovědní doba, která činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA CENY NEBO SMLUVNÍCH PODMÍNEK — PŘÍLEŽITOST KE ZMĚNĚ DODAVATELE

Pokud dodavatel zvýší neregulovanou cenu elektřiny či plynu nebo změní jiné smluvní podmínky a Vám změnu náležitě **neoznámí**, máte právo bez uvedení důvodu **odstoupit od smlouvy a to do tří měsíců od data účinnosti změny.**

Jestliže Vám změnu **oznámí** náležitým způsobem (tj. nejpozději 30 dní před jejich účinností) a poučí Vás o právu na odstoupení od smlouvy, můžete **odstoupit od smlouvy nejpozději desátý den přede dnem účinnosti změny.**