

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.

ERÚ je dozorovým orgánem nad **zprostředkovateli v oblasti energií**, např. organizátory energetických aukcí. Dohlíží např. na dodržování zákazu užívání nekalých obchodních praktik a je také subjektem pro mimosoudní řešení sporů s těmito společnostmi.

☞ Bližší informace na stránkách www.eru.cz

☞ K podání návrhů může spotřebitel využít formuláře zveřejněné na tomto webu.

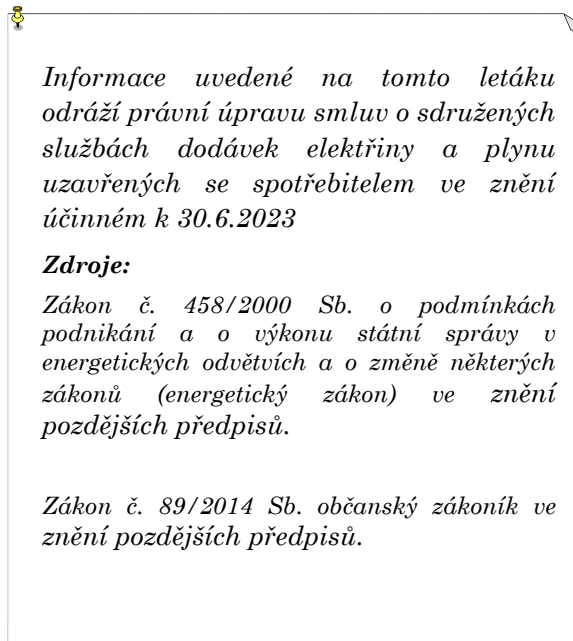
☞ **Systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)** je pro spotřebitele **bezplatný, spotřebitel si nese pouze vlastní náklady na vedení sporu.**

☞ 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.
U Tiskárny 1
702 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 snadné, jen je **nutné celou akci správně načasovat a nenechat se napálit!**

UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU NEURČITOU

Pokud je Vaše stávající smlouva uzavřena na dobu neurčitou, „bez závazku“ 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 nebo nedodržíte původně sjednaný závazek, mohou Vám hrozit ze strany dodavatele **nemalé sankce!**

POZOR NA AUTOMATICKÉ PRODLOUŽENÍ SMLOUVY

Smlouvy na dobu určitou obvykle obsahují tzv. **prolongační doložku**, která smlouvu automaticky prodlouží o další období, pokud spotřebitel nejpozději 20 dnů před uplynutím doby trvání dodavateli nesdělí, že smlouvu vypovídá!

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 — NA DÁLKU NEBO BĚHEM NÁVŠTĚVY PODOMNÍHO PRODEJCE

Jedním z nejčastějších důvodů, kdy spotřebitele navštíví podomní prodejce u něj doma, je snaha přesvědčit jej ke změně dodavatele energií. **Uzavření smlouvy při podomním prodeji má však svá 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 a někdy neinfor- mují pravdivě a úplně o podmínkách smlouvy...

TIP: Smlouvu se zprostředkovatelem můžete bez postihu vypovědět kdykoliv a bez výpovědní doby. Stejně tak můžete kdykoliv odvolat plnou moc, kterou jste udělili.



PRÁVO NA Odstoupení OD SMLOUVY

Pokud jde o smlouvu o dodávkách energií uzavřenou na dálku např. přes internet nebo mimo obchodní prostory máte právo od této smlouvy písemně odstoupit, bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce a to ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. **Při nevyžádané návštěvě u Vás doma se pak lhůta prodlužuje na 30 dnů.** Odstoupení od smlouvy je potřeba odeslat nejpozději poslední den lhůty.

PRÁVO SMLOUVU VYPOVĚDĚT

Smlouvu s dodavatelem, kterou jste uzavřeli na dálku nebo mimo obchodní prostory, máte právo **vypovědět bez sankce ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky energií.** V takovém případě běží výpovědní doba, která činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Stejně můžete vypovědět smlouvu uzavřenou s dodavatelem přes zprostředkovatele tj. od okamžiku podpisu smlouvy s dodavatelem až do 15. dne po zahájení dodávek.

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!**

ZMĚNA CENY NEBO SMLUVNÍCH PODMÍNEK

Pokud dodavatel chce zvýšit neregulovanou část ceny elektřiny či plynu nebo změnit jiné smluvní podmínky a jestliže smlouva takovou změnu umožňuje, pak Vám změnu musí **oznámít** náležitým způsobem nejpozději 30 dní před její účinností. Vypovědět závazek ze smlouvy pak můžete **kdykoliv do desátého dne přede dnem účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek**, přičemž taková výpověď je **účinná ke dni bezprostředně předcházejícímu den účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek**. Pokud Vám dodavatel změnu náležitě **neoznámí**, včetně poučení o právu smlouvu ukončit je taková změna **neúčinná!**