

Pozor na hovory s dodavateli energií

Přistoupit na uzavření smlouvy o dodávkách elektřiny či plynu lze i ústně, čehož hojně využívají někteří dodavatelé. Někdy však dochází k tomu, že spotřebitel ani neví, že souhlasil s novou smlouvou, případně dodatkem k ní slůvkem „ano“, jímž reagoval na otázku dodavatele. Jak se v takovém případě bránit?

Vše může začít zcela nevině. Dodavatel vám zavolá s tím, že ho zajímá, zda jste spokojeni s obdrženým vyúčtováním spotřebovaných energií. Odpovíte, že ano. Poté následuje otázka ohledně spokojenosti s vaším stávajícím produktem. Telefonní operátor vám následně nabídne, že je k dispozici jiný produkt, který je pro vás vzhledem ke spotřebě výhodnější. Pokud budete s novým produktem souhlasit, změníte smlouvu. Ovšem o podmínkách této nové smlouvy v daném okamžiku nic nevíte.

Někteří dodavatelé si spotřebitele „pojistí“ tak, že po telefonátu vyšlou kurýra se smlouvou, který trvá na jejím podpisu s argumentací, že již přece spotřebitel se smlouvou telefonicky souhlasil a podpis je pouhou formalitou.

Jak se takové smlouvy zbavit, jestliže zjistíte, že jste se unáhli? Jak pro smlouvu sjednanou po telefonu, tak podepsanou kurýrovi platí, že od ní lze odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Přičemž tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou nebyl spotřebitel o právu na odstoupení poučen, maximálně o jeden rok. Nestihnete-li včas od smlouvy odstoupit, můžete ji ještě vypovědět ve lhůtě 15 dní od zahájení dodávek, jestliže jste smlouvu uzavřeli s novým dodavatelem energií.

Užitečné může být pořízení si nahrávky rozhovoru s dodavatelem. Řada lidí stále žije v přesvědčení, že hovory si nelze nahrávat. Ovšem pokud má nahrávka později sloužit jako důkaz o tom, že jste s ničím nesouhlasili, je to přípustné. Přiveze-li vám smlouvu kurýr, který trvá na podpisu, můžete argumentovat tím, že na vás byl vyvíjen nátlak, čímž se dodavatel dopustil užití zakázaných agresivních praktik.

Pomoci spotřebitelům má novela energetického zákona, převážně účinná od 1. ledna 2022. Ta posiluje jejich ochranu například tím, že co se týče smluv uzavíraných po telefonu, zavádí povinnost bezodkladně předložit zákazníkovi jejich písemné vyhotovení. Ovšem ani ta nejlepší právní úprava nepomůže, pokud se spotřebitelé nebudou svých práv dovolávat.



Stop telešmejdům

Český parlament na podzim 2021 schválil novelu zákona o elektronických komunikacích, která mimo jiné zavádí přísnější pravidla pro obtěžující marketingová volání. Již několik měsíců vedeme kampaň Stop telešmejdům, kterou podpořilo více než čtrnáct tisíc spotřebitelů. Dali tak zákonodárcům najevo, že chtějí, aby byla schválena nová pravidla pro telemarketing. V čem změna spočívá?

Stávající podoba zákona využívá takzvaný princip opt-out, to znamená, že telefonicky kontaktovat lze každou osobu, která v účastnickém seznamu nemá uvedeno, že si nepřeje být obtěžována. Ochranu soukromí před přímým telemarketingem zajistí princip opt-in, na který se nově přechází. Telefonicky půjde kontaktovat pouze osobu, která v účastnickém seznamu bude mít uvedeno, že si přeje být takto kontaktována.

V našich aktivitách budeme pokračovat i nadále, dokud se nepřesvědčíme, že vás nová pravidla dostatečně ochrání. Více se dozvíte na www.dtest.cz/stop-telesmejdem.