

# Smlouva přes telefon zavání průšvihem

V posledních týdnech se mnozí lidé setkali s nabídkami dodavatelů energií, kteří se jim přes telefon snažili představit levnější nabídky, přičemž se odkazovali na pokles cen energií kvůli pandemii nového koronaviru.

Bohužel zákazníkova kladná odpověď na nevinnou otázku mohla vést k nechtěnému uzavření nevýhodné smlouvy, o čemž se někteří lidé přesvědčili.

**Proškolený operátor či operátorka se sympatickým hlasem používají takzvanou metodu získávání ano**

*Eduarda Hekšová, dTest*

„Proškolený operátor či operátorka se sympatickým hlasem používají takzvanou metodu získávání ano, kdy po sérii jednoduchých otázek mnohdy z nepozornosti odsouhlasíte uzavření nové smlouvy o dodávkách energií zpravidla na dobu určitou. Protože zákon nevyžaduje, aby tato smlouva byla písemná, je uzavření přes telefon možné,“ upozornila Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, která právě před vyslovením slůvka „ano“ do telefonu již delší dobu varuje.

## Odstoupit lze do 14 dnů

Pokud se do podobné situace dostanete, máte možnost se bránit. Stačí uznat, že jste smlouvu, i když nechtěně, uzavřeli a zrušit ji tzv. odstoupením či výpovědí.



Ilustraci foto Profimedia.cz

Jak odborníci z dTestu upozorňují, odstoupit od smlouvy sjednané po telefonu lze do 14 dnů od jejího uzavření, smlouva se pak ruší od samého počátku, tedy jako by nikdy neexistovala.

V případě, že tuto lhůtu nestihnete, můžete smlouvu výpovědět až do 15 dnů po zahájení dodávek energií novým dodavatelem. Nicméně je třeba počítat s tím, že ještě musí uběhnout 15denní výpovědní doba, která se počítá od první-

ho dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena dodavateli. Vy zároveň budete muset zaplatit spotřebované energie, pokud již došlo k jejich odběru.

Pokud vás ale dodavatel o možnosti odstoupení od smlouvy či o možnosti její výpovědi neinformoval, počítají se výše uvedené lhůty pro odstoupení a výpověď od smlouvy od okamžiku, kdy budete o těchto právech dodatečně po-

učeni. Nedostanete-li informaci vůbec, prodlužují se lhůty o jeden rok.

## Po odstoupení nesmí následovat sankce

Energetický zákon nepřipouští jakékoliv sankce, které by dodavatel za odstoupení od smlouvy či její výpověď po zákazníkovi požadoval. To je i důvodem, proč si někteří zástupci dodavatelů, mnohdy

označovaní jako energetičtí šmejdí, vymysleli fintu.

Ta spočívá v tom, že zákazník neuzavírá přímo smlouvu o dodávkách energií, nýbrž souhlasí s přihláškou do aukce pořádané někým jiným, než je dodavatel energií. A jakmile si vše rozmyslí, je mu naúčtována vysoká smluvní pokuta. Tuto situaci by však mohla pomoci vyřešit novela energetického zákona.

„Návrh novely zákona schválila na začátku nouzového sta-

vu vláda, uvidíme však, v jaké podobě bude nakonec přijat a do jaké míry posílí práva českých spotřebitelů,“ doplnila Hekšová.

Společnost dTest upozorňuje i na to, že si můžete telefonický rozhovor s operátorem dodavatele energií nahrát, případně si můžete nahrávku od něj vyžádat. Máte právo i na informaci, kde vzal volající vaše telefonní číslo. Pokud s jeho odpovědí nebudete spokojeni, máte vždy možnost obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## Lákají na ceny bez DPH

Někteří dodavatelé, a to i velké společnosti, lákají své zákazníky přes telefon na ceny uváděné bez DPH. To může být pro spoustu lidí matoucí, protože konkurence a dříve i mnozí z těchto dodavatelů uváděli ceny včetně 21procentní daně, a to jak ve vyúčtování, tak i v obchodních nabídkách.

„Uvádění ceny bez DPH samozřejmě v pořádku není. Podle okolností by se mohlo jednat o klamavou praktiku a dodavatelům by mohla být udělena pokuta Energetickým regulačním úřadem,“ sdělila k tomu Právu mluvčí dTestu Lucie Přinesdomová.

V cenících je pak podle ní nutné zkoumat i výši stálého měsíčního platu, který se podílí na výsledné ceně za dodávky. „A dále by se měli spotřebitelé podívat, zda neplatí vedle dodávek energií i za další zpoplatněné služby. Samostatnou kapitolou jsou pak smluvní pokuty, které zákazníkům hrozí a které by si měli rovněž dohledat ve smluvní dokumentaci,“ dodala Přinesdomová. **(bab, svj)**