

Pravidla slušného jednání se zákazníky popisuje nový Vzorový etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem

Energetický regulační úřad představuje nový *Vzorový etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem*. ERÚ tímto krokem motivuje poctivé dodavatele k sestavení vlastního etického kodexu, který bude vycházet právě z tohoto vzoru. Spotřebitelům Vzor nabízí výčet bodů, na které se mají při jednání s dodavateli soustředit.

„Vzorový etický kodex zavádí pravidla, jak spolu obchodník a spotřebitel mají komunikovat nejen před uzavřením smlouvy. Kdybych měl vyzdvihnout jedinou věc, potom je to apel na transparentnost, jednoduše řečeno na slušnost. Dodavatel podle kodexu slibuje, že spotřebitele nebude do ničeho tlačit, vše mu vysvětlí, dá mu čas na rozmyšlenou a v jeho jednání nebo smlouvách nenajdete skryté sankce ani jiná úskalí,“ popisuje důvody vzniku Vzorového etického kodexu Vladimír Outrata, předseda Rady ERÚ.

Na ERÚ se jenom v loňském roce obrátilo s podnětem či dotazem 11 788 spotřebitelů. Mezi nejčastější původce problémů patří už tradičně podomní prodej nebo aukce, v poslední době také telefonický prodej. Právě tyto – nezářadka nátlakové – metody prodeje dávají vzniknout potížím při přechodu mezi dodavateli a nikoliv výlučně bývají i příčinou vysokých sankcí za nedodržení smlouvy.

Nemusí jít přitom jenom o samotnou smlouvu na dodávku elektřiny nebo plynu, stejně problematické jsou i smlouvy uzavírané se zprostředkovateli. Spotřebitel jim svým podpisem dává například plnou moc k výběru dodavatele na nepřiměřeně dlouhou dobu. I po několika letech pak může čelit sankcím, když závazek nedodrží a dodavatele si vybere sám, bez zprostředkovatele. Na ERÚ se navíc obracejí často také zákazníci, kteří o tom, že dali souhlas s převodem k jinému dodavateli, vůbec nevědí. Obdobné stížnosti ERÚ bere jako podnět k zahájení kontrol.

V jiných případech zákazníkovi zprostředkovatel ústně přislíbí aukci, která však není garantovaná ve smlouvě a ve skutečnosti při výběru dodavatele nehraje roli. Právě proto se Vzorový etický kodex věnuje víc formě uzavírání smlouvy.

„Oproti stávajícímu Etickému kodexu staví Vzorový etický kodex na principu samoregulace. Nikomu nenutíme jeho přesné znění, jde o to nastavit standard. Text nabízí dodavatelům jasný návod, jak mohou posílit ochranu spotřebitele na své straně. A vstřícný je i směrem ke spotřebitelům. Neobsahuje žádné paragrafy, nehovoří složitou řečí. Stručně a jasně popisuje morální chování dodavatelů,“ vysvětluje Outrata.

„Samoregulace prospívá nejen spotřebitelům, také dodavatelé chtějí a potřebují spokojené zákazníky. Pokud se některý z obchodníků chová neeticky, kazí prostředí všem. Vzorový etický kodex a dodavatelé, kteří tento a podobné dokumenty přijmou za své, pomáhají trh s energiemi naopak kultivovat. V tomto kroku jsem proto s ERÚ zajedno,“ dodává Jiří Gavor, jednatel konzultační společnosti ENA a ředitel Asociace nezávislých dodavatelů energií (ANDE).

Vzorový etický kodex je dostupný na webu www.eru.cz a tvoří také přílohu této tiskové zprávy. Aktualizovaný Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem, který ERÚ vydal v loňském roce, zůstává v platnosti, společnosti se k němu mohou nadále přihlašovat. Vzorový etický kodex není jeho náhradou, ale vhodným doplněním.

Kontakt:

Energetický regulační úřad
www.eru.cz

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
T: 564 578 666, E: podatelna@eru.cz

Kontakt pro média:

Michal Kebort
tiskový mluvčí ERÚ

dislokované pracoviště Praha
A: Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7
M: 724 060 790, E: komunikace@eru.cz