

ETICKÝ KODEX OBCHODNÍKA S ELEKTRINOU NEBO PLYNEM

Preamble

Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“) jako správní úřad pro výkon regulace v energetice, v jehož působnosti je podle ustanovení § 17 odst. 4 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, rovněž ochrana oprávněných zájmů zákazníků v postavení spotřebitele (dále jen „zákazník“), za účelem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií zpracoval a obchodníkům s elektřinou či plynem doporučuje v zájmu vytváření podmínek a pravidel napomáhajících prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetický trh České republiky, k přijetí tento Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem (dále jen „Etický kodex“).

Etický kodex je souborem základních pravidel, dobrovolně přijatých povinností a postupů při etickém a profesionálním jednání obchodníka s elektřinou či plynem při zajišťování a poskytování dodávky elektřiny/plynu a souvisejících služeb.

Smyslem tohoto etického kodexu je vyjádřit etické standardy ve vztahu mezi držitelem licence na obchod s elektřinou nebo obchod s plynem (dále jen „obchodník“) a zákazníkem při uzavírání, plnění a ukončování smluv o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu (dále též „smluvní vztah“). Etický kodex zajišťuje v souladu příslušnými zákony ochranu zákazníků; jeho dodržování je známkou serióznosti při poskytování dodávky elektřiny/plynu a souvisejících služeb.

Obchodník se přijetím tohoto Kodexu zavazuje, že bude zákazníkovi srozumitelně poskytovat všechny informace při uzavírání, realizaci a ukončování smluvního vztahu, napomáhat mu v porozumění obsahu smluv a lepší orientaci v nabídce poskytovaných služeb.

Obchodník přijímá tento Etický kodex jako výraz své vůle a zavazuje se řídit pravidly vymezenými tímto Etickým kodexem při svém jednání se zákazníky.

ERÚ vede Seznam obchodníků, kteří tento Etický kodex přijali jako závazný při výkonu své činnosti (dále jen „Seznam“). ERÚ zveřejní Etický kodex a Seznam způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na webových stránkách ERÚ tak, aby byl přístupný široké veřejnosti. Etický kodex může být rovněž zveřejněn na webových stránkách jednotlivých obchodníků, kteří se k jeho dodržování dobrovolně přihlásili, s cílem poskytnout zákazníkům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkrácené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro zákazníka, na kterého je daný produkt zaměřen.

Čl. I Základní ustanovení

Obchodník se dobrovolně zavazuje při výkonu své činnosti na energetickém trhu dodržovat tento Etický kodex s cílem počínat si tak, aby jeho jednání bylo vždy v souladu se zásadami

pocitivého obchodního styku a dobrými mravy. Obchodník se dále zavazuje postupovat při výkonu své činnosti s odbornou péčí, tedy zejména při výkonu své činnosti na energetickém trhu postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Dobrovolným přijetím Etického kodexu obchodník výslovně zdůrazňuje svůj zájem vyvarovat se v co nejvyšší možné míře takového jednání, které může naplnit znaky nekalé, klamavé nebo agresivní obchodní praktiky.

Čl. II

Působnost

Obchodník se při svém jednání řídí pravidly Etického kodexu zejména ve vztahu k:

- zákazníkům při poskytování dodávky elektřiny/plynu a souvisejících služeb a při jednáních souvisejících s nabízením služeb dodávky elektřiny/plynu,
- ostatním obchodníkům s elektřinou/plynem.

Obchodník je povinen kontrolovat chování osob, které jednají jeho jménem nebo na jeho účet, a zajistit, aby chování těchto osob při nabízení služeb obchodníka bylo v souladu s pravidly stanovenými právními předpisy a tímto Etickým kodexem.

Čl. III

Základní etické principy jednání obchodníka

Obchodník se při své činnosti zavazuje dodržovat zejména tato pravidla:

1. Poskytovat při nabízení svých služeb jen pravdivé informace a sdělovat všechny podmínky smluvního vztahu jasně, **srozumitelně** a čitelně.
2. Na začátku jednání poskytnout zákazníkovi bez vyzvání informace o účelu jeho kontaktování a informace jednoznačně umožňující identifikaci obchodníka, včetně osoby jednající jeho jménem nebo na jeho účet a na požádání předložit doklad, na základě kterého je možné ověřit obchodní firmu obchodníka. Obchodník nesmí žádným způsobem využívat nebo zneužívat obchodní firmu jiného obchodníka tak, aby u zákazníka mohl vyvolat možnost záměny obchodníka s jiným obchodníkem.
3. Informovat písemně zákazníka před podpisem smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a související služby, o skutečnosti, že jejím uzavřením dochází ke změně obchodníka s elektřinou či plynem,
4. Dohodnutým způsobem informovat zákazníka o skutečnosti, zda se změna obchodníka uskutečnila; pokud ano, sdělit mu přesné datum zahájení dodávky elektřiny či plynu a termín, ke kterému je možné smluvní vztah ze strany zákazníka ukončit.
5. Odpovídat na všechny otázky spotřebitele přesně a srozumitelně a nezamlčet žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro spotřebitele zásadní význam.

6. Ujistit se, zda spotřebitel všem sděleným skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi.

7. Nenabízet výhody, jejichž poskytnutí obchodník nemůže zaručit.

8. Obchodník, případně jeho zástupce, se nad rámec obecně závazných právních předpisů dobrovolně zavazuje po celou dobu kontaktu se zákazníkem jednat se zákazníkem eticky, s úctou, profesionálně, čestně, v dobré víře. Dodržuje proto zejména níže uvedená ustanovení, na základě kterých obchodník:

- a) nesmí kontaktovat zákazníka/spotřebitele v čase mezi 20:00 a 8:00 hodinou, pokud se se zákazníkem výslovně nedomluvil jinak,
- b) nesmí zakrývat důvod vyvolaného jednání, především předstíráním jiného účelu (např. marketinkový průzkum),
- c) je povinen jasně a srozumitelně poskytovat pravdivé a nezavádějící informace potřebné pro rozhodnutí zákazníka,
- d) nesmí zneužít důvěřivosti, nezkušenosti nebo neznalosti zákazníka, zejména starších osob,
- e) je povinen přizpůsobit komunikaci odborné úrovni zákazníka,
- f) nesmí na zákazníka vyvíjet jakýkoliv nátlak,
- g) je povinen ponechat spotřebiteli jím vyžádaný nezbytný čas, aby mohl předané informace vyhodnotit,
- h) nesmí zákazníka obtěžovat nadměrným počtem pokusů o navázání komunikace, a to zejména v případě, pokud je zjevné, že zákazník nemá o nabízenou službu nebo produkt zájem.

9. Obchodník se zavazuje:

- a) postupovat v procesu změny obchodníka tak, aby zákazníka vědomě nevystavil riziku smluvních sankcí za předčasné ukončení smluvního vztahu se stávajícím obchodníkem s elektřinou/plynem a riziku omezení nebo přerušování dodávky elektřiny/plynu,
- b) informovat zákazníka o skutečnosti, zda se změna obchodníka uskutečnila – pokud ano, sdělit mu přesné datum zahájení dodávky elektřiny/plynu,
- c) poskytnout zákazníkovi na písemné, telefonické, e-mailové případně osobní vyžádání aktuálně platné všeobecné obchodní podmínky, ceník či jiné smluvní podmínky,
- d) sdělit zákazníkovi na vyžádání podmínky a termín ukončení smluvního vztahu a termín, k jakému by byl smluvní vztah ukončen, kdyby se tak zákazník rozhodl,
- e) na požádání zákazníka poskytnout jasné a srozumitelné vysvětlení způsobu, jakým bylo jeho vyúčtování vypracováno,
- f) na žádost zákazníka poskytnout údaje z vyúčtování dodávky energie a údaje o jeho spotřebě energie, maximálně však za 3 předcházející účtovací období,
- g) účtuje-li zákazníkovi zálohové platby na dodávku elektřiny/plynu a vznikne-li na základě vyúčtování dodávky elektřiny/plynu přeplatek s ohledem na výši zákazníkem zaplacených záloh, uhradit tento přeplatek zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději ve stejném termínu splatnosti, jaký je nastaven pro úhradu nedoplatku, nesjedná-li si se zákazníkem započtení přeplatku do zálohových plateb na dodávku elektřiny/plynu v následujícím účtovacím období,
- h) uvádět na vyúčtování za energie, zda je smlouva uzavřena na dobu určitou či neurčitou; v případě že je smlouva uzavřena na dobu určitou, uvést konkrétní datum ukončení smlouvy, nebo údaj o termínu, kdy dojde k jejímu automatickému prodloužení; u smluv na dobu neurčitou uvádět výpovědní lhůtu a pro případ podání výpovědi uvést počátek běhu výpovědní lhůty,

- i) zakotvit do smluvního ujednání se subjekty zajišťujícími pro něho zprostředkovatelské služby, např. podomní prodej, závazek, že zprostředkovatelé budou jednat výlučně na základě obecně uznávaných zásad spravedlnosti, práva, nebudou zneužívat slabšího postavení zákazníka a nebudou používat nekalé obchodní praktiky, agresivní obchodní praktiky a klamavé obchodní praktiky; porušení takového smluvního ujednání zprostředkovatelem bude považováno za porušení Etického kodexu obchodníkem, v jehož prospěch zprostředkovatel konal.

Čl. IV

Dohled, sledování a kontrola nad dodržováním Etického kodexu

Nad dodržováním pravidel stanovených Etickým kodexem dohlíží ERÚ.

Čl. V

Důsledky porušení Etického kodexu

Je-li to účelné, ERÚ při naplňování účelu tohoto Etického kodexu spolupracuje se zájmovými sdruženími zaměřenými na ochranu spotřebitele a s profesními organizacemi sdružujícími podnikatele v energetických odvětvích.

ERÚ je oprávněn písemně (popř. dohodnutou elektronickou cestou) požádat obchodníka o vyjádření ke konkrétním skutečnostem a postupům, které zákazníci vnímají jako porušení Etického kodexu. Obchodník je povinen, takové podněty prověřit a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15ti dnů od doručení žádosti, o výsledku prověřování ERÚ informovat. Nečinnost obchodníka bude v tomto ohledu vyhodnocena jako porušení pravidel Etického kodexu.

Při prokázaném porušení Etického kodexu může ERÚ dotyčného obchodníka na tuto skutečnost upozornit a vyzvat jej k nápravě s ohledem na okolnosti v přiměřeném termínu. Obchodník se zavazuje v případě zjištěných porušení pravidel Etického kodexu přijmout opatření vedoucí k odstranění závadného stavu a ERÚ informovat o přijatých opatřeních.

Při prokázaném porušení Etického kodexu může ERÚ obchodníka vyřadit ze Seznamu. Porušení platné legislativy je současně porušením povinností vyplývajících z Etického kodexu, k jehož dodržování se obchodník dobrovolně přihlásil. Informace o vyřazení ze Seznamu a jeho důvod budou zveřejněny na webových stránkách ERÚ.

V případě, že obchodník, který byl ze Seznamu vyřazen, dodatečně doloží skutečnosti prokazující, že byla přijata opatření, která vedla k odstranění závadného stavu, může být do Seznamu na základě jeho žádosti opět zařazen.

Obchodník má právo od Etického kodexu odstoupit a požádat o vyřazení ze Seznamu – v takovém případě zašle žádost o odstoupení ERÚ. O vyřazení na žádost obchodníka ze Seznamu bude ERÚ informovat na svých webových stránkách. Může tak učinit i sám obchodník.

Porušení pravidel stanovených Etickým kodexem může ERÚ podle zákona na ochranu spotřebitele vyhodnotit jako porušení zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik.

Čl. VI

Závěrečná a zrušovací ustanovení

Etický kodex vznikl na základě podnětu ERÚ ve spolupráci s obchodníky s elektřinou/plynem.

Tímto Etickým kodexem se ruší předchozí Etický kodex schválený dne 26. června 2012 s nabytím účinnosti 2. července 2012.

Etický kodex byl vydán dne 15. prosince 2016 s účinností od 2. ledna 2017