

Spravodlivé zmluvné podmienky

Aj na spotrebiteľov v digitálnom prostredí sa vzťahuje ochrana pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami, ktoré vytvárajú neopodstatnenú nerovnováhu v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ nimi nie je viazaný, hoci samotná zmluva zostáva v platnosti. K nespravodlivým podmienkam patria zmluvné podmienky, s ktorými spotrebiteľ nemal príležitosť sa oboznámiť pred uzavretím zmluvy, zmluvné podmienky, ktoré vylučujú právo spotrebiteľa vykonať právne kroky alebo uplatniť iné zákonné opravné prostriedky, alebo spotrebiteľovi bránia si toto právo uplatniť (napr. že spotrebiteľom ukladajú povinnosť spory riešiť výlučne rozhodcovským konaním). Sú to zmluvné podmienky, pri ktorých sa automaticky predlžuje zmluva na dobu určitú, keď lehota na to, aby spotrebiteľ vyjadril svoje želanie nepredĺžiť zmluvu, je neopodstatnene krátka, alebo zmluvné podmienky, ktoré umožňujú výrazný rast ceny bez toho, aby spotrebiteľ mal právo zmluvu vypovedať...

Spotrebiteľ má právo na zmluvné podmienky formulované jednoducho a zrozumiteľne, a to aj v online prostredí. Keď existuje pochybnosť o zmysle podmienky, prednosť má výklad najpriaznivejší pre spotrebiteľa.

Odberatelia elektronických komunikačných služieb majú právo na minimálne štandardné zmluvné podmienky s poskytovateľmi internetu. Majú právo byť informovaní v dostatočnom predstihu, ak poskytovateľ plánuje zmluvu zmeniť a doplniť, ako aj právo od zmluvy odstúpiť bez penalizácie, keď nechcú prijať nové podmienky.

Pri platbe online za tovar a služby platia rovnaké poplatky za transakciu v eurách bez ohľadu na to, či sa obchodník nachádza v krajine spotrebiteľa alebo v inom členskom štáte EÚ. Toto pravidlo sa vzťahuje na platby (v eurách) prostredníctvom kreditových (bankových) prevodov, inkasa a platby kreditnou kartou.

Ochrana pred nekalými praktikami

Všetci spotrebiteľia vrátane digitálnych majú právo sťažovať sa vnútroštátnym orgánom a podniknúť právne kroky voči obchodníkovi v EÚ, ktorý využíva nekalé obchodné praktiky. Napríklad po nákupe online nemožno spotrebiteľov postaviť pred obťažné alebo neprimerané nezmluvné prekážky (napr. povinnosť vyplniť veľký počet formulárov alebo nutnosť zavolať na určité telefónne číslo, ak telefonát nik neprijíma) so zámerom znemožniť im ukončiť zmluvu alebo prejsť k inému obchodníkovi.

Spotrebiteľom nesmú byť poskytnuté zavádzajúce informácie, nemožno ich vystaviť agresívnemu marketingu ani v digitálnom prostredí. Všetky tvrdenia obchodníkov EÚ musia byť pravdivé, zrozumiteľné a presné, aby spotrebiteľia na ich základe mohli dospieť k informovaným a zmysluplným rozhodnutiam. V reklame sa musia porovnávať tovary alebo služby určené na rovnaký účel, pričom sa musí objektívne porovnať materiál a relevantné, overiteľné a reprezentatívne črty tovaru či služieb.

Príklady nekalých obchodných praktík:

- obchodníci nesmú predostrieť ponuku na nákup produktov v určitej cene, ak potom odmietnu objednávku prijať alebo ju doručiť v náležitej lehote so zámerom propagovať iný výrobok
- obchodník nesmie produkt opísať ako gratis či bez poplatku, ak spotrebiteľ musí zaplatiť akékoľvek iné poplatky okrem nevyhnutných nákladov spojených s reakciou na obchodnú prax a vyzdvihnutím tovaru alebo zaplatením za jeho doručenie
- od spotrebiteľov sa nesmie žiadať, aby zaplatili za nevyžiadané produkty, ktoré im dodal obchodník, ani aby ich vrátili

Dodanie tovaru a poskytnutie služieb bez chýb a v náležitej lehote

Obchodník musí všetkým spotrebiteľom v EÚ dodať tovar alebo poskytnúť služby objednané online do 30 dní, ak sa nedohodli inak. Ak obchodník tovar nedodal či služby neposkytol v tejto lehote, spotrebiteľ má nárok na vrátenie zaplatenej sumy.

Spotrebiteľia môžu žiadať o opravu alebo bezplatnú náhradu tovaru, ak im bol doručený chybný výrobok alebo ak nezodpovedá tovaru, ktorí si objednali. Obchodník musí tovar opraviť alebo vymeniť v lehote tak, aby spotrebiteľom vznikli čo najmenšie nepríjemnosti. Ak obchodník tovar neopraví alebo nevymení v náležitej lehote, spotrebiteľia môžu žiadať vrátenie sumy alebo zníženie ceny. Právna záruka platí min. dva roky od dodania tovaru, po uplynutí dvanástich mesiacov však spotrebiteľ musí dať tovar posúdiť na vlastné náklady. Do troch mesiacov od dodania platí predpoklad, že chyba existovala už v čase dodania, ak predajca nepreukáže opak.

Poskytovatelia platobnej služby a platobných online transakcií sú povinní údaje spotrebiteľov spracovávať v súlade s prísnymi obmedzeniami. Suma transakcie sa pripíše na účet príjemcu platby najneskôr nasledujúci pracovný deň. Výnimkou sú priame debetné platby (ktoré sa realizujú v dohodnutý deň) a platby, v prípade ktorých bol vydaný príkaz na úhradu v papierovej podobe (jeden dodatočný deň na spracovanie).

V prípade neautorizovanej platobnej transakcie (napr. chyba obchodníka, banky alebo pokus o podvod), má platiteľ právo na okamžité vrátenie plnej sumy transakcie poskytovateľom služby.

Spotrebiteľia v EÚ majú 14 dní na to, aby zmenili svoje rozhodnutie o zakúpení tovaru alebo služieb, ktoré si objednali od obchodníka online. V prípade tovaru lehota na odstúpenie od zmluvy začína dňom jeho dodania, v prípade služieb spravidla dátumom odoslania online objednávky. Spotrebiteľia môžu od zmluvy odstúpiť bez sankcie či uvedenia dôvodu. Zaplatenú sumu im obchodník vráti čo najskôr, najneskôr však do 14 dní.



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

Prístup k internetu je základné ľudské právo

Digitálne práva sa v ére internetu dostali doslova na úroveň práv ľudských. Právo na súkromie v on-line prostredí a slobodu prejavu garantuje aj Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN.



Realizované s finančnou podporou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Za obsah tohto materiálu výlučne zodpovedá Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad
Nábřežie Jána Pavla II. 439/16, 058 01 Poprad

052 286 1300, 0944 533 011
info@sopotrebitelev.sk, www.sopotrebitelev.sk



MINISTERSTVO
HOSPODÁRSTVA
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Prečo digitálne práva?

Čoraz viac času nám z našich životov odkrajuje online svet. Cez internet nakupujeme, komunikujeme s priateľmi a o informácie sa delíme doslova s celým svetom. Naše digitálne práva, najmä právo na súkromie a slobodu prejavu, sú preto čoraz dôležitejšie. Mali by sme však rozumieť tomu, ako naše údaje používajú spoločnosti, vlády či internetoví giganti. A musíme vedieť odlíšiť, či ich spravujú spravodlivo a dôsledne alebo ich predávajú a zdieľajú za účelom zisku ďalej bez nášho súhlasu...

Kto sa pozerá na moje dáta?

Podľa zistení neziskovej výskumnej iniciatívy Ranking Digital Rights internetové a telekomunikačné spoločnosti v rôznej miere nedodržiavajú práva užívateľov na digitálne súkromie a slobodu prejavu. Vlády, spoločnosti a kybernetickí zločinci môžu ľahko zbierať naše osobné údaje a sledovať naše pohyby a komunikáciu. Väčšina z nás nevie, kto všetko má prístup k dátovej ceste, ktorú vytvárame. V roku 2014 začali spoločnosti ako Facebook, Microsoft, Yahoo a Google zverejňovať podrobnosti o tom, kolkokrát ich vláda požiadala o poskytnutie údajov ich zákazníkov. Jedna z nich uviedla, že celosvetovo bolo vládnych požiadaviek v prvej polovici roku 2015 spolu 41 214, orgány činné v trestnom konaní väčšinou žiadali informácie o IP adresách a podrobnostiach účtov používateľov. Renomované značky naopak chcú poznať obsah, ktorý vytvárame a zdieľame, aj polohu mobilných telefónov, pretože si ľahšie vytvoria obraz, ako trávime čas a na čo míňame svoje peniaze.

Mali by sme dôverovať vládam?

V roku 2013 Snowdenove odhalenia o rozsahu špehovania americkej vlády spôsobili vlny podozrení na celom svete. Spor pokračuje, organizácie občianskej spoločnosti a zahraničné vlády sa sťažujú na vzťahy medzi bezpečnostnými agentúrami a internetovými giganti, ktorých vinia z toho, že príliš ľahko odovzdávajú tretím stranám dáta svojich používateľov. Aj keď chrániť si svoje súkromie v digitálnom veku je komplikované, zdá sa, že ľudia na celom svete si čoraz viac uvedomujú svoje online práva a sú pripravení bojovať proti internetovému dohľadu.

Zásada univerzálnej služby

V rámci EÚ má každý právo na prístup k internetu dobrej kvality za finančne dostupnú cenu. Všetkým opodstatneným žiadostiam o pripojenie k verejnej komunikačnej sieti musí vyhovieť minimálne jeden operátor. Európska komisia podporuje myšlienku bezplatného pripojenia pre občanov aj návštevníkov na verejných miestach prostredníctvom iniciatívy WiFi4EU. Pripojenosť znamená, že by už nemalo záležať na tom, kde žijete, ani kolko zarábate. Do roku 2020 by každá európska dedina a každé európske mesto mali mať bezplatné bezdrôtové internetové pripojenie v blízkosti hlavných centier verejného života.

Zásada otvoreného a neutrálneho charakteru internetu

Každý v EÚ musí mať možnosť prístupu k akýmkoľvek informáciám, možnosť šíriť akékoľvek informácie a využívať akékoľvek aplikácie a služby podľa vlastného výberu prostredníctvom sietí elektronických komunikácií. S tým súvisí dodržiavanie základných práv a slobôd fyzických osôb upravených Chartou základných práv EÚ, Európskym dohovorom o ochrane ľudských práv a základných slobôd a všeobecnými zásadami právnych predpisov EÚ. Regulačné orgány elektronických komunikácií musia podporovať prístup, šírenie a

využívanie informácií, aplikácií či služby podľa vlastného výberu každého v rámci EÚ.

Každý spotrebiteľ so zdravotným postihnutím musí mať k dispozícii výber poskytovateľov elektronických komunikácií a služieb, ktoré sú dostupné pre väčšinu spotrebiteľov. Poskytovateľom audiovizuálnych služieb sa odporúča, aby spotrebiteľom so zrakovým či sluchovým postihnutím postupne sprístupňovali filmy, športové podujatia, dokumentárne filmy, programy pre deti či komerčné oznamy.

Geoblocking

Spotrebiteľovi, ktorý má záujem o online služby v inom členskom štáte, obchodník nemôže zamietnuť prístup k online službám na základe toho, v ktorom členskom štáte má bydlisko. Poskytovatelia služieb v online prostredí neuplatňujú menej výhodné podmienky prístupu k službe pre spotrebiteľov na základe krajiny bydliska.

Ochrana súkromia, osobných údajov a bezpečnosť

Právo na ochranu osobných údajov upravuje Lisabonská zmluva. Charta základných práv EÚ hovorí, že „každý má právo na ochranu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú. Tieto údaje musia byť riadne spracované na určené účely na základe súhlasu dotknutej osoby alebo na inom oprávnenom základe ustanovenom zákonom. Každý má právo na prístup k zhromaždeným údajom, ktoré sa ho týkajú, a právo na ich opravu.“ Spracovanie osobných údajov musí byť nevyhnutné, spravodlivé, zákonné a primerané. Údaje, ktoré jednotlivci poskytujú priamo či nepriamo, sa nesmú použiť na iné než pôvodne zamýšľané účely. Nesmú sa ani svojvoľne postúpiť subjektom, s ktorými osoba z vlastnej iniciatívy nenadviazala kontakt. Tieto práva platia pre všetkých, bez ohľadu na národnosť či miesto bydliska.

Osoby majú právo získavať informácie od subjektov ako sú webové stránky, databázy či iní poskytovatelia služieb, ktoré majú v držbe niektoré z ich osobných údajov. Majú právo tieto svoje údaje opraviť či vymazať, ak sú neúplné alebo nesprávne. Poskytovatelia služieb sú povinní zákazníkov informovať o tom, že o nich zhromažďujú osobné údaje. Jednotlivci majú právo poznať meno subjektu, plánované použitie spracovávaných údajov, a vedieť, komu údaje môže postúpiť. Máme právo pýtať sa, či spracúvajú naše osobné údaje a dostať kópie údajov, ktoré sa na nás vzťahujú, v zrozumiteľnej podobe. Máme právo žiadať o zrušenie, zablokovanie alebo vymazanie neúplných, nesprávnych alebo nezákonne získaných údajov a vzniesť námietky voči spracúvaniu osobných údajov. Máme právo, aby sa na nás nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výhradne na automatizovanom spracúvaní údajov.

Tieto práva platia v online prostredí, spolu s nasledujúcimi dodatočnými právami jednotlivcov:

- byť plne informovaný o skutočnosti, že webová stránka ukladá a získava informácie z mojich koncových zariadení alebo chce sledovať stopu, ktorú zanechávam pri surfovaní po internete, pričom tak nemôže robiť bez môjho súhlasu
- dôvernosť komunikácie v online prostredí (napr. elektronickej pošty)
- byť upovedomený o tom, že došlo k ohrozeniu osobných údajov v držbe poskytovateľa internetových služieb, napr. sa stratili, boli odcudzené a je pravdepodobné, že moje súkromie tým bude negatívne ovplyvnené
- nedostávať nevyžiadané komerčné oznamy (spam), ak som nedal súhlas na ich zasielanie

Informovanie pred uzatvorením online zmluvy

Všetci spotrebiteľia v EÚ majú právo na jednoznačné, správne a zrozumiteľné kľúčové informácie od obchodníka o výrobku alebo službe predtým, než uskutočnia nákup v online prostredí. Musí to byť hlavná charakteristika výrobku, cena vrátane dane, poplatok za dodanie, podmienky platby, dodania tovaru alebo výkonu služby, meno a adresa obchodníka, postup pri zrušení objednávky (ak toto právo existuje), obdobie, počas ktorého platí ponuka či cena, príp. min. doba trvania zmluvy. Keď zákazník vykoná objednávku online, má právo na zaslanie potvrdenia prijatia objednávky bez neopodstatneného omeškania v elektronickej podobe.

Právo na kľúčové informácie v dostatočnom predstihu pred tým, než by bol zákazník viazaný akoukoľvek zmluvou na diaľku či ponukou, platí aj v prípade služieb bankovej, úverovej, poisťnej, osobnej dôchodkovej, investičnej alebo platobnej povahy. Informácie by sa mali poskytovať jasným a zrozumiteľným spôsobom s podrobnosťami o poskytovateľovi služby, cene vrátane všetkých daní, podmienkach platby či úprave výkonu. Poskytovatelia služby by svojich zákazníkov mali rovnako informovať o práve odstúpiť od zmluvy, predčasne zmluvu ukončiť a ako postupovať v prípade reklamácie.

Každý online spotrebiteľ v EÚ, ktorý uzatvára zmluvu, má právo na jednoduchý, priamy a stály prístup k minimálne jednému menu/názvu a fyzickej adrese poskytovateľa, adrese elektronickej pošty alebo webovej stránke, obchodnému registru, v ktorom je zapísaný poskytovateľ aj s jeho registračným číslom, profesijnou organizáciou, prípadne k podrobným údajom o DPH a iným údajom na rýchly a účinný kontakt s poskytovateľom. Musí mať prístup ku kódexom správania, ktoré poskytovateľ služby dodržiava, k zmluvným a všeobecným podmienkam, aby si ich mohol uložiť a reprodukovať (vytlačiť).

Každý spotrebiteľ má po objednaní tovaru či služby právo na potvrdenie kľúčových prvkov zmluvy v písomnej forme alebo na trvácim médiu (napr. elektronickej pošte). Tieto informácie musia byť poskytnuté najneskôr v čase dodania tovaru, v prípade služby dostatočne včas pri jej výkone. Obchodník však nie je povinný zopakovať informácie, ktoré už raz poskytol. Potvrdenie musí vždy obsahovať informácie o tom, za akých podmienok a akým spôsobom spotrebiteľ môže od zmluvy odstúpiť, adresu, kam spotrebiteľ môže zaslať svoju sťažnosť, informácie o službách po realizácii predaja a existujúcich zárukách a v prípade zmlúv vzťahujúcich sa na obdobie dlhšie než jeden rok či zmlúv na neurčitú dobu aj podmienky, za akých možno zmluvu vypovedať.

Odberatelia elektronických komunikačných služieb majú právo na informácie o platných cenách, sadzbách a poplatkoch vrátane možnosti voľby sadzby a balíkov, informácie o štandardných podmienkach prístupu k poskytovanej službe a jej využívania, ako aj o kvalite služby. Navyše odberateľom so zdravotným postihnutím sa pravidelne poskytujú informácie o produktoch a službách koncipovaných osobitne pre nich.

Každý spotrebiteľ má právo pred realizáciou platby online získať všetky relevantné údaje o platbe, predovšetkým podmienky služby vrátane informácií o poskytovateľovi platobnej služby zodpovednom za transakciu, informácie o črtách platobnej služby a času na spracovanie platby, informácie o poplatkoch za transakciu a vrávacích na vrátenie platby, informácie o dodatočných poplatkoch, ktoré obchodník vyžaduje, či o zľavách, ktoré umožňuje.

Po každej platobnej transakcii sa spotrebiteľovi zasiela potvrdenie, ktoré obsahuje minimálne sumu nákupu, dátum transakcie a podrobný rozpis prípadných poplatkov.



Produkt môže spôsobiť problémy s dýchaním (EÚ, povinné)

Krajiny združené v OSN, vrátane členov EÚ, v spolupráci so zástupcami priemyslu a ďalších zainteresovaných strán, súhlasili s klasifikáciou a systémom označovania výrobkov, ktoré sa môžu používať na celom svete. Výsledkom je globálne harmonizovaný systém klasifikácie a označovania chemických látok známy pod skratkou GHS. GHS poskytuje jednotný systém na identifikáciu rizík a ich komunikáciu počas prepravy a dodania chemických látok po celom svete. Boli zavedené dva nové výrazy - danger-nebezpečenstvo a warning - varovanie, pozor. (nariadenie 1272/2008)



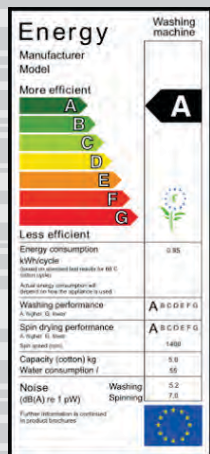
Varovanie, že produkt môže dráždiť pokožku (EÚ, povinné)



Varovanie, že produkt predstavuje potenciálne riziko pre životné prostredie (EÚ, povinné)



Varovanie, že produkt je horľavý (EÚ, povinné)



Európsky energetický štítok (EÚ, povinné)

Tzv. energetický štítok poskytuje jasnú a ľahko čitateľnú informáciu o spotrebe energie a výkone spotrebičov ako chladničky, práčky, umývačky riadu či žiarovky a musí byť viditeľne umiestnený na produkte určenom na predaj. Dôležitou súčasťou je stupnica energetickej účinnosti, ktorá poskytuje jednoduchý index účinnosti produktu od "A" (najefektívnejší) po "G" (najmenej efektívny). Od júla 2004 bola A kategória spotrebičov do domácnosti ako chladničky a mrazničky rozdelená do troch podkategórií (A, A+ and A++). Podkategórie A+ a A++ chladničky a mrazničky ponúkajú výnimočne úrovne energetickej účinnosti - všetky sú najmenej o 25% účinnejšie ako základné modely triedy A. Niektoré A++ modely sú, čo sa spotreby a výkonu týka, efektívnejšie až o 60%. (smernica 2010/30/EU)



Značka Fairtrade (dobrovoľné)

Ide o certifikáciu produktov pochádzajúcich z rozvojových krajín, ktoré sa používa vo viac ako 50 krajinách. S pre oko chytľavým logom prišiel v roku 2002 medzinárodný certifikačný orgán Fairtrade Labelling Organisations International. Každý si logo vykladá po svojom. Nieкто v ňom vidí papagája, zelený list či čierny vír v strede ako cestu vedúcu do svetlejšej budúcnosti... Najpopulárnejšou interpretáciou je predstava modrej ako oblohy, zelenej ako trávy a čiernej bodky s vírom ako osoby s rukou vo vzduchu. Tá zosobňuje ľudí v srdci Fairtrade systému - mohol by to byť farmár držiaci svoj produkt, kupujúci siahajúci po nákupe alebo aktivista bojujúci za spravodlivejšie nastavenie pravidiel medzinárodného obchodu.



Zelená bodka (EÚ, vo všeobecnosti dobrovoľné, no v niektorých krajinách povinné)

Základnou myšlienkou Zelené bodky je, aby spotrebiteľ vedel, že daný výrobca prispieva na náklady na zhodnotenie a recykláciu jeho tovaru. Môže ísť o domáci odpad odvázaný úradmi, napríklad v špeciálnych vreciach alebo v kontajneroch umiestnených na verejných miestach ako sú parkoviská či okolie supermarketov. Zelený bod je licenčným symbolom európskej siete priemyselne financovaných systémov na recykláciu obalových materiálov spotrebného tovaru. Neznamená to však, že konkrétny obal môže byť recyklovaný. Nemecký "Grüner Punkt" sa považuje za predchodcu európskeho systému, ktorý je financovaný prostredníctvom licenčného poplatku za ekologické kvóty, ktorý platia výrobcovia. Poplatky sa v jednotlivých krajinách líšia a závisia od materiálov používaných v obaloch (napr. papier, plast, kov, drevo, lepenka...). Každá krajina má iné poplatky za vstup do systému a následné pevné a variabilné náklady. Ak sa spoločnosť nepripojí do systému Green Dot, musí sama zbierať recyklovateľné obaly, hoci je to u hromadne používaných výrobkov takmer nemožné. (smernica 94/62/ES)



Logo spoločnosti AISE

Toto logo hovorí, nielen to, že spoločnosť, ktorá produkt vyrába, dodržiava zásady trvalej ekologickej udržateľnosti Charty 2010, ale aj to, že samotný výrobok spĺňa špecifický Advanced Sustainability Profile. Pôvodná charta začala v roku 2005 platiť vo všetkých krajinách EÚ, na Islande, v Nórsku a Švajčiarsku a pokrýva všetky kategórie mydiel, čistiacich prostriedkov a produktov určených na údržbu v sektore domácnosti, priemyslu a verejnej správy. Je otvorená všetkým spoločnostiam, ktoré vyrábajú, distribuujú alebo uvádzajú na trh mydlá, čistiace prostriedky, výrobky na údržbu alebo čistiace systémy.



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

Múdrejšie logá a lepšie informovaní spotrebiteľa



Realizované s finančnou podporou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Za obsah tohto materiálu výlučne zodpovedá Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad
Nábřeží Jána Pavla II. 439/16, 058 01 Poprad

052 286 1300, 0944 533 011
info@sopotrebitelev.sk, www.sopotrebitelev.sk



Múdrejšie logá a lepšie informovaní spotrebiteľia

Spotrebiteľský prieskum Eurobarometer ukázal, že logám, ktoré nájdeme na obaloch výrobkov predávaných v rámci EÚ spotrebiteľia buď vôbec nerozumejú alebo ich chápu nesprávne. Informujú nás o spôsobe použitia, kvalite, zdravotnej nezávadnosti, bezpečnosti či environmentálnej charakteristike produktov. Tieto symboly, vyvíjajú ich zákonodarcovia, priemyselný sektor alebo výrobcovia, sú povinní na obaloch uvádzať zo zákona, iné sú len dobrovoľné. Nie všetky boli a priori určené pre spotrebiteľov, niektoré vznikli pre odborníkov a authority, no osvojili si ich aj samotní zákazníci.

MÚDREJŠIE SYMBOLY

Logá a symboly, ak sú dobre navrhnuté, môžu podať rovnako kvalitnú informáciu ako text. Aby bolo logo vizuálne atraktívne, má byť umiestnené na dobrom mieste na obale, s vysokým kontrastom, primeranej veľkosti a vložené v kontexte, ktorý nie je preplnený inými informáciami. Dobro navrhnuté logo má byť ľahšie všimnuteľné ako text i pri zhoršenej kvalite a lepšie rozpoznateľné už pri rýchlom pohľade z väčšej vzdialenosti a ľahko pochopiteľné bez predchádzajúceho učenia.

Symboly sú mocnými nástrojmi pre poznávanie. Ľahko zapamätateľné a platné aj medzikultúrne, kým slová sú fixované na národnosť. Testovanie efektivity prebieha na základe objektívnej metodológie vyvinutej štandardizovanými orgánmi podľa presne definovaných kritérií. Podľa ISO štandardov môže byť logo akceptované, ak ho pochopí najmenej 67% používateľov. V USA napríklad logu musí porozumieť 85% používateľov, až potom môže byť štandardizované.

Vzdelávanie je ďalším dôležitým aspektom na zlepšenie poznania a pochopenia daných symbolov. Je náročné vytvoriť univerzálne logo pochopiteľné všetkými, no inštitúcie aktívne v oblasti ochrany práv spotrebiteľov môžu a mali by učiť spotrebiteľov rozpoznávať symboly a prispôbovať ich reakciu na ne napríklad v prípade bezpečnostných varovaní.

Neuspokojivá úroveň pochopenia symbolov spotrebiteľmi súvisí s nedostatočnou osvetou, nízkou čitateľskou gramotnosťou, nižším vzdelaním a nízkou socioekonomickou úrovňou. Rozpoznanie a správne pochopenie významu symbolov je vyššie u používateľov internetu, u ľudí s priemernými a dobrými počítačovými zručnosťami, až dvojnásobne viac užívateľov internetu odpovedalo, že poznajú alebo chápu ich význam.

ZÁKLADNÉ PRINCÍPY POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ SPOTREBITEĽOM

Spotrebiteľia majú právo na informácie, ktoré im umožnia robiť informované rozhodnutia. Faktické poradenstvo sa môže týkať špecifických rizík spojených s nesprávnym používaním výrobku a malo by spotrebiteľom umožniť zmysluplné porovnanie konkurenčných produktov. Pri poskytovaní informácií spotrebiteľom by sa mali dodržiavať nasledujúce zásady:

Spôľahlivosť

Spotrebiteľia by mali poskytovaným informáciám dôverovať. Spôľahlivosť znamená, že informácie sú faktické, nezávislé, presné a aktuálne. V prípade potreby by informácie mali vychádzať z objektívnych dôkazov s možnosťou nezávislej verifikácie.

Užitočnosť

Poskytnuté informácie by mali byť pre spotrebiteľov užitočné, čo si vyžaduje, aby boli poskytované jednoducho, jasne a zrozumiteľne. Ak sa

informácie sprostredkujú prostredníctvom loga alebo piktogramov, tento proces by mala sprevádzať vzdelávacia kampaň, ktorá im vysvetlí ich význam.

Prístupnosť

Poskytnuté informácie by mali byť spotrebiteľom prístupné. Dostupnosť znamená, že informácie sú nielen k dispozícii, ale sú aj použiteľné. To znamená, že informácie by mali byť čitateľné, prehľadné a proporcionálne vhodné na čítanie. Možno ich poskytovať prostredníctvom médií, ktoré sú spotrebiteľovi známe alebo ľahko dostupné, v momente, keď ich potrebuje.

Proporcionalita

Účinné poskytovanie informácií spotrebiteľom má byť primerané potrebám spotrebiteľov a nespôsobovať im neprimerané náklady.

LOGÁ NA EURÓPSKOM TRHU

Na obaloch produktov predávaných v EÚ sa môžeme stretnúť so širokou škálou rôznych symbolov, znakov a log. Prinášame vám niektoré z nich.



Predbalený tovar, príklad: 1L e (EÚ, dobrovoľné)

Skutočný obsah balenia spĺňa stanovené kritériá a výrobca spĺňa požiadavky EÚ. Symbol vyzerá ako malé "e" a jeho tvar stanovuje zákon. Musí byť umiestnený v rovnakom zornom poli ako nominálne množstvo. Značka je povinné pripojiť k nominálnej hmotnosti alebo objemu vyznačenému na

spotrebiteľskom balení tovaru určeného na predaj v EÚ. Použitie symbolu je dobrovoľné, no ak sa ho výrobca rozhodne uviesť, musí spĺňať nadväzujúcu legislatívu EÚ. (smernica 76/211/EEC, symbol špecifikovaný v prílohe II)



Organický produkt (EÚ)

Osvedčuje, že výrobok je vyrobený v súlade s nariadením EÚ o ekologickom poľnohospodárstve, alebo v prípade dovážaného tovaru rovnocenne prísneho súboru pravidiel. Logo sa používa od 1. júla 2010 a malo by byť na obaloch spolu s

označením miesta, odkiaľ poľnohospodárske suroviny alebo zvieratá pochádzajú. Ak chcú tento tovar výrobcovia predávať aj v inej členskej krajine, môžu ho doplniť o národný alebo súkromný symbol, ktorý v danej krajine spotrebiteľia poznajú. Toto logo je symbolom EÚ pre organické látky a cieľom je, aby ho časom poznali všetci európski spotrebiteľia.

Umiestnenie loga je povinné od 1. júla 2010 pre balené potraviny, dobrovoľným ostáva u dovážaných výrobkov. *nariadenie Komisie 271/2010, použitie loga upravuje článok 57 nariadenia (EC) 889/2008*



Produkt vyrobený z recyklovateľného papiera (celý svet)

Produkt vyrobený z papiera, ktorý možno recyklovať. Niekedy sa používa s % hodnotou v strede, ktorá informuje, koľko percent balenia obsahuje recyklovateľný materiál. Skladá sa z troch navzájom sa

prenasledujúcich šípok. Symbol ako prví vyvinuli a začali ho používať americkí výrobcovia recyklovanej lepenky, neskôr sa rozšíril ako podpora celého odvetvia recyklovateľného obsahu rôznych papierových produktov.



Logo ekologického produktu (EÚ)

Označuje produkty a služby určené na distribúciu, konzumáciu a použitie na trhu EÚ. Identifikuje produkty a služby, ktoré majú znížený negatívny vplyv na životné prostredie počas celého ich životného cyklu, počnúc získaním materiálov na ich výrobu, produkciu, používanie a likvidáciu. EÚ legislatívci sa rozhodli zaviesť dobrovoľnú schému eko značenia na propagáciu ekologickejších produktov a poskytnúť

spotrebiteľom presné a vedecky podložené informácie o ekologickom dopade produktov na životné prostredie.



EÚ značka bezpečnosti (EÚ)

Výrobca overil, že výrobok spĺňa všetky príslušné právne normy alebo ho nechal skontrolovať príslušným inštitúciám. Spotrebiteľov táto značka uisťuje, že výrobok je bezpečný. Výrobcom značka umožňuje prístup

na jednotný trh EÚ bez toho, aby museli prechádzať schvalovacími procesmi jednotlivito v členských štátoch. V súčasnej podobe existuje už od roku 1993, značka CE vyjadruje zhodu výrobku s EÚ legislatívou, bez ohľadu na to, kde bol vyrobený a umožňuje mu voľný pohyb na európskom trhu. Umiestnením označenia CE na výrobok výrobca na svoju vlastnú zodpovednosť vyhlasuje, že výrobok spĺňa všetky právne požiadavky na dosiahnutie označenia CE, ktoré umožňuje voľný pohyb a predaj výrobkov v celom Európskom hospodárskom priestore. Značka neznemá, že tovar sa vyrába v EÚ, ako sa často nesprávne interpretuje. Je povinná pre rôzne produktové skupiny, napr. počítače, telefóny, hračky a elektrické výrobky. (smernica 93/68/EEC)



Nevhodné pre deti do troch rokov (celý svet)

Bielo-červené logo zobrazuje nešťastnú detskú tvár a dve čísla. Kým bolo logo zavedené, používal sa na hračkách text „nevhodné pre deti do troch rokov“, no niekedy to bolo mátku. Pri tomto varovaní alebo niekde inde na obale nájdete aj podrobnejšiu

informácia o konkrétnych rizikách. Hračka má napríklad malé časti, ktoré dieťa môže prehltnúť. Použitie loga nie je povinné, môže byť na tovaroch spĺňajúcich EÚ požiadavky ako alternatíva písomnému varovaniu. (smernica 2009/48/EC)



Kozmetika (EÚ, povinné)

Symbol znázorňuje počet mesiacov, za ktoré by ste mali kozmetický produkt po otvorení spotrebovať. Toto logo je symbolom dĺžky životnosti produktu po prvom otvorení. V EÚ kozmetické produkty so životnosťou na pulte minimálne 30 mesiacov nemusia

byť označené „spotrebujte do:“. Namiesto toho na nich musí byť informácia, ako dlho môže spotrebiteľ po otvorení produkt bez rizika používať. Toto obdobie je zvyčajne vyjadrené počtom mesiacov a písmenom M, ako napríklad 36 mesiacov – 36M. (smernica 76/768/EEC, príloha VIII a, zmenená smernicou 2003/15/EC)



Produkt môže byť zdraviu škodlivý, ak sa nepoužíva správne

Križ sv. Andrews je podľa Eurobarometra najlepšie chápaným logom, takmer dve tretiny (63%) opýtaných vedelo, že znázorňuje produkt, ktorý môže byť zdraviu škodlivý, ak sa nepoužíva správne. Napriek tomu sa už nepoužíva a nahradili ho ďalšie symboly.

uvedených lehotách, máte možnosť obrátiť sa na SOI, ktorá dohliada na dodržiavanie predpisov v tejto oblasti, teda aj na dodržiavanie štandardov podľa vyhlášok o kvalite dodávok elektriny či plynu a služieb v elektroenergetike a plynárstve.

Ako riešiť problém?

Ak nie ste spokojní s výsledkom konania bežných zástupcov dodávateľa (napr. zákazníckeho tzv. call centra), obráťte sa na nich. Ak s vami dodávateľ nekomunikuje alebo nie ste spokojní s vybavením vášho podania (reklamácie, sťažnosti), kontaktujte spotrebiteľskú poradňu S.O.S. Poprad.

Končí vám zmluva na dobu určitú, nie ste spokojní so súčasným dodávateľom či opäť prišlo zvýšenie cien? Porovnajte si ponuky a vyberte tú najvýhodnejšiu. Ak nemáte produkt na dobu určitú, výpovedná lehota je spravidla tri mesiace.

Ako zmeniť dodávateľa

Ak ste si vybrali lacnejšieho a solídneho dodávateľa, postupujte nasledovne:

Vyplňte dva exempláre novej zmluvy a plnú moc. Spolu s kópiou posledného ročného vyúčtovania ho zašlite spoločnosti. Všetky údaje, formuláre na stiahnutie, prípadne kontakt na zákaznícky servis sú dostupné na internetových stránkach dodávateľa. Následne dostanete podpísanú zmluvu spolu s rozpisom záloh, prípadne žiadosť o doplnenie údajov či dokumentov. Všetku administratívu spojenú s prepisom by mal vybaviť nový dodávateľ. Od dátumu uvedeného v rozpise záloh ste odberateľom lacnejšej elektriny či plynu. Energetický zákon dáva zákazníkovi veľmi silné právo odstúpiť od zmluvy v prípade, že dodávateľ plánuje zvýšiť cenu energie alebo zmeniť zmluvné podmienky. Ak energetická spoločnosť ceny zvýši, môže zákazník jednoducho a bez akejkoľvek sankcie prejsť k inej spoločnosti, ktorá mu ponúkne lepšiu cenu bez ohľadu na to, či jeho zmluva bola na určitú či neurčitú dobu.

Čo Energetická únia prináša spotrebiteľom?

Spotrebiteľia sú jadrom Energetickej únie. Energia je nevyhnutným kritickým faktorom pre aktívny život v modernej spoločnosti. Všetci spotrebiteľia v EÚ budú mať právo pre vlastnú spotrebu elektrickej energie vyrábať, ukladať, zdieľať, spotrebúvať alebo predávať späť na trh. Tieto zmeny uľahčia domácnostiam i podnikateľom lepšie kontrolovať svoju spotrebu a reagovať na cenové zmeny. Cieľom je tiež urýchliť zavedenie inteligentných elektromerov a zabezpečiť prístup k dynamickým zmluvám o cene elektrickej energie, ktoré sú nevyhnutné na prepojenie spotrebiteľov s trhom. Ak s tým spotrebiteľ bude súhlasiť, jeho spotrebiteľské údaje budú dostupné iným účastníkom trhu, aby mu mohli ponúknuť riešenia na mieru. Lepší regulovaný a nediskriminačný prístup k dátam spotrebiteľov podporí hospodársku súťaž, čo opäť povedie k ďalším výhodám pre spotrebiteľov.

Aké zmeny sa chystajú?

Procesy ako fakturácia, zmena dodávateľa a uzatvorenie novej zmluvy pri presťahovaní sa zjednodušia, čo povedie k rýchlejšiemu a presnejšiemu riadeniu digitálnych informácií o zákazníkovi.

Spotrebiteľia získajú prístup k spoľahlivým a jasným informáciám o najlepších ponukách a službách na trhu vďaka certifikovaným nástrojom na porovnanie cien, ktoré im pomôžu pri výbere.

Spotrebiteľia budú môcť ľahšie zmeniť dodávateľa aj vďaka návrhu obmedziť používanie poplatkov za zmenu dodávateľa elektriny. Priemerný rozdiel medzi štandardnou ponukou dominantného dodávateľa a najlacnejšou ponukou na trhu predstavuje v EÚ viac ako 50 Eur za rok.

Spotrebiteľia budú môcť požiadať o inteligentný elektromer svojho dodávateľa energie a profitovať z trhových cien energií. Nové technológie im umožnia spotrebovať viac, keď je energia lacná, a znížiť spotrebu, keď sú ceny vysoké. Spotrebiteľia tak získajú lepšiu kontrolu nad svojimi výdavkami za elektrinu.

Spotrebiteľia alebo komunity spotrebiteľov budú môcť vyrábať, skladovať alebo predávať elektrickú energiu, čo im umožní využívať klesajúce náklady strešných solárnych panelov a iných malých výrobných jednotiek na zníženie nákladov na energiu. Spotrebiteľia tak budú z Energetickej únie profitovať aj individuálne.

Bude spotrebiteľ lepšie chránený?

Nové pravidlá zabezpečia vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a ich dát. Podľa nových pravidiel budú ceny elektrickej energie viac zrkadliť reálnu situáciu na trhu. Balík opatrení tiež obsahuje riešenia energetickej chudoby prostredníctvom cielenej sociálnej politiky a opatrení v oblasti energetickej účinnosti ako je napríklad vytvorenie centier sociálneho bývania. Dočasne možno použiť aj ciele sociálne tarify.

Na základe skúseností z niektorých členských štátov vieme, že na neregulovaných energetických trhoch medzi sebou viacerí dodávateľia súťažajú, čo prináša lepšie ponuky spotrebiteľom. Práve na týchto trhoch sú spotrebiteľia spokojnejší, majú prístup k širšiemu výberu inovatívnych služieb a viac možností ako ušetriť.

Nové služby ako napríklad odpoveď na dopyt pomôžu mnohým spotrebiteľom výrazne znížiť účty za energiu. Nové pravidlá zabezpečujú, aby spotrebiteľia boli plne informovaní o výhodách a nevýhodách nových služieb. Ide najmä o spotrebiteľov, ktorí môžu potrebovať pomoc porozumieť im.

Viac využívané inteligentné elektromeráče budú rešpektovať prísne pravidlá ochrany osobných údajov EÚ. Spotrebiteľia musia oficiálne súhlasiť s tým, ako sa ich osobné údaje zdieľajú s ostatnými dodávateľmi energie.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad
Nábřeží Jána Pavla II. 439/16, 058 01 Poprad

052 286 1300, 0944 533 011
info@sopotrebiteľov.sk, www.sopotrebiteľov.sk



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

Spotrebiteľ v Energetickej únii



Realizované s finančnou podporou Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Za obsah tohto materiálu výlučne zodpovedá Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad.



**MINISTERSTVO
HOSPODÁRSTVA
SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

Spotrebiteľ v Energetickej únii

Spotrebiteľia zohrajú na energetickom trhu v budúcnosti aktívnu a ústrednú úlohu. V rámci celej EÚ bude k dispozícii väčší výber dodávateľov, ľahší prístup k spoľahlivým nástrojom na porovnanie cien energie a možnosť vyrábať a predávať svoju vlastnú elektrickú energiu. Väčšia transparentnosť a lepšia regulácia umožnia občianskej spoločnosti viac sa podieľať na energetickom systéme a reagovať na cenové signály. Balík *Čistá energia pre všetkých Európanov* obsahuje aj viacero opatrení na ochranu najzraniteľnejších spotrebiteľov.

Európska komisia v novembri 2017 predložila balík opatrení na udržanie konkurencieschopnosti Európskej únie v čase, keď prechod na čistú energiu mení globálne energetické trhy. Práve EÚ má zohrať v prechode na čistú energiu vedúcu úlohu, preto sa zaviazala znížiť emisie CO₂ do roku 2030 najmenej o 40 %, modernizovať hospodárstvo a zabezpečiť pracovné miesta a rast všetkým európskym občanom. Návrhy predložené Komisiou v rámci iniciatívy *Čistá energia pre všetkých Európanov* majú tri hlavné ciele: urobiť z energetickej efektívnosti prioritu, dosiahnuť celosvetové vedúce postavenie v oblasti energie z obnoviteľných zdrojov a zabezpečiť spotrebiteľom spravodlivé podmienky.

Rok 2016 v číslach

V priemere 35% faktúr za elektrickú energiu v roku 2016 tvorila energetická zložka, zatiaľ čo zvyšných 65% boli rôzne poplatky, teda súčet nákladov za sieť, dane a iné platby. Podiel energetickej zložky medzičasom klesol zo 41% z konečnej ceny v roku 2012 na 35% v roku 2016. V prípade plynu, v roku 2016 priemerná energetická zložka zodpovedala 50% ceny. Od roku 2016 je približne 25% domácností v EÚ vybavených inteligentnými meračmi elektrickej energie. Priemerná dĺžka procesu zmeny dodávateľa energie v EÚ bola v roku 2016 cca 12 pracovných dní (11,9 dňa pri elektrine a 12,3 dňa pri plyne). V minulom roku od elektrickej energie odpojili cca 1% odberateľov (maximálna hodnota v členských krajinách je 6%), v prípade plynu bola táto hodnota zriedka vyššia ako 1%. Najväčší počet sťažností spotrebiteľov sa v roku 2016 týkal fakturácie, zmlúv a nekvalitných obchodných praktík.

Z čoho sa skladá cena za energiu?

Výslednú cenu dodávky energií tvorí niekoľko zložiek, niektoré z nich reguluje Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO). Regulované ceny sú každý kalendárny rok nemenné a dané pre všetkých dodávateľov, ich výšku nemožno ovplyvniť. Neregulovaná zložka ceny za silovú elektrinu alebo zemný plyn a služby závisí od ponuky jednotlivých dodávateľov. Výšku ceny za spotrebu tak môžete ovplyvniť voľbou iného dodávateľa. Časť ceny dodávateľa vychádza z nákupu elektriny na burze a konkurencie na domácom trhu. Lacný nákup na burze však automaticky neznamená, že dodávateľ výrazne zníži cenu. Ak totiž konkurencia netlačí cenu dolu, nemá na to dôvod. Elektrina sa nakupuje vo forme opcí a pokles cien na burze sa prejaví vo vyúčtovaní vždy až v ďalšom roku.

Aj cenu plynu tvorí regulovaná a neregulovaná zložka. Regulovaná zložka pozostáva z platby za prepravu, platby za distribúciu a poplatku pre operátora – spoločnosť, ktorá registruje a kontroluje účastníkov trhu, priamych výrobcov plynu, aj dodávateľov. Neregulovanú zložku si tvoria sami dodávateľia na základe ceny nákupného plynu a nimi poskytovaných služieb.

Všetky spoločnosti obchodujú na spoločnom trhu, no ich obchodné stratégie sa líšia. Veľké spoločnosti nakúpili plyn aj na niekoľko

desaťročí dopredu a tým sa zaviazali vykúpiť ho za určitú cenu. Po čase však cena plynu klesla alebo ho lacnejšie dovezli z inej krajiny, čo je šanca pre novšie spoločnosti, ktoré si môžu dovoliť plyn lacnejšie kúpiť i lacnejšie predat'. Rozdiely v cenách elektriny medzi jednotlivými krajinami sú vo výške poplatku za distribúciu.

Ako zmeniť dodávateľa?

Spotrebiteľ má právo vybrať a bezplatne zmeniť svojho dodávateľa, čím môže ovplyvniť časť svojich celkových výdavkov za energiu. Ako pri zmene dodávateľa postupovať?

Porovnávajte...

Skontrolujte si, aký druh zmluvy a akú výpovednú lehotu máte. Ak ste uzavreli zmluvu na dobu neurčitú, táto lehota je spravidla tri mesiace. Pri zmluvách na dobu určitú je možnosť viac. Ak by ste chceli odísť skôr, budú od vás požadovať tzv. deaktiváciu poplatok. Pred zmenou si vždy vtipujte konkrétneho dodávateľa a porovnajte jeho cenové a obchodné podmienky, napríklad jednoducho prostredníctvom cenovej kalkulačky na stránkach ÚRSO. Pri zmene sa nezamerajte len na jedného dodávateľa s najlepšou cenovou ponukou. Dôležité sú aj jeho referencie a povest' a najmä obchodné podmienky, ktoré zvyčajne nájdete na webových stránkach dodávateľov alebo priamo u jednotlivých dodávateľov. Obchodné podmienky obsahujú najmä:

- výpovednú lehotu,
- úplný a platný cenník pre aktuálny rok (pozor na staré cenníky),
- či je zmena dodávateľa spoplatnená, aké sú ďalšie ponúkané služby, prístup (pobočky, telefón, web) a koľko stoja,
- spôsob ukončenia zmluvného vzťahu s novým dodávateľom v prípade nespokojnosti (predčasné ukončenie zmluvy)

Pred podpisom zmluvy si návrh zmluvy, platný cenník a platné obchodné podmienky vyžiadajte a ešte raz dôkladne preštudujte.

Po realizácii úkonov na zmenu dodávateľa a uplynutí výpovednej lehoty začnete odoberať energiu od nového dodávateľa a musíte o tom byť informovaní spolu s dátumom, od ktorého bola alebo bude dodávka skutočne zahájená. Odporúča sa k termínu zmeny dodávateľa nahlásiť stav elektromeru. Dostanete tiež záverečné vyúčtovanie spotreby, a dôjde k vysporiadaniu záväzkov s pôvodným dodávateľom. Nezabudnite presmerovať platby za energiu na bankový účet nového dodávateľa. Pri prvom vyúčtovaní si dôkladne celú faktúru a dodržanie dohodnutých obchodných podmienok a cien skontrolujte.

Podomoví predajcovia

Stále časté sú nevyžiadané návštevy predajcov, ktorí sľubujú veľké úspory peňazí, ak zmeníte dodávateľa elektriny či plynu. Pamätajte si, že nemáte povinnosť pustiť ich do svojho bytu a ukázať im vyúčtovanie služieb. Je veľmi nepravdepodobné, že vás navštívi predajca s najvhodnejšou ponukou, skôr naopak. Podomoví predajcovia sú platení podľa počtu uzatvorených zmlúv, majú dar reči a nevzdávajú sa. Často argumentujú tým, že rovnakú zmluvu už podpísal aj starosta alebo všetci susedia... Pozor na osoby, ktoré sa vydávajú za zástupcov vášho doterajšieho dodávateľa. Ten s vami totiž určite nebude komunikovať formou osobnej návštevy. Vždy si overte totožnosť osoby napríklad telefonicky u vášho dodávateľa. Požiadajte predajcu, aby vám nepodpísanú zmluvu nechal a mohli ste si ju v pokoji prečítať a overiť. Keď odmietne, pošlite ho preč.

Nikdy nepodpisujte tlačivá, ktorým nerozumiете, a ktoré ste si neprečítali. Svoj podpis nedávajte ani na tablety či iné elektronické média.

Odstúpenie od zmluvy

Od zmluvy uzatvorenej pri podomovom predaji môžete odstúpiť bez uvedenia dôvodu a akejkoľvek sankcie do 14 dní. Ak vás dodávateľ písomne o tejto možnosti informuje dodatočne, lehota sa ráta až od tohto času, ak vás neinformuje vôbec, táto lehota sa môže predĺžiť na rok a 14 dní. Na dodržanie lehoty práva na odstúpenie od zmluvy stačí, ak ho v písomnej forme odošlete v posledný deň 14-dňovej lehoty.

Nepáči sa vám chystané zvýšenie cien elektriny či plynu, o ktorom vás informoval váš dodávateľ? Alebo ste sa o zmene podmienok dozvedeli z médií? Podľa zákona môžete odstúpiť od zmluvy o dodávke elektriny či plynu aj v prípade, že dodávateľ zvýši ceny alebo inak zmení podmienky zmluvy. Ak vás dodávateľ včas a správne neinformuje, máte rovnako právo na odstúpenie bez sankcie celé tri mesiace od účinnosti týchto zmien. Ak si neurčíte inak, je vaše odstúpenie účinné vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom bolo doručené dodávateľovi. Informovanie o zmene podmienok či zvýšení cien má byť dostatočne jasné, zrozumiteľné, adresné a individuálne určené. Nestačí len informácia na webových stránkach či nástenke u dodávateľa. Poučenie má obsahovať aj informáciu o práve na odstúpenie od zmluvy.

Reklamácie vyúčtovania

V prípade, že dodávateľ si neplní povinnosti stanovené energetickým zákonom, záväznými vyhláškami či konkrétnou zmluvou, môžete dodávku energie reklamovať. Najčastejším predmetom reklamácií je vyúčtovanie spotrebovanej elektriny či plynu. Najprv nahliadnite do zmluvy a obchodných podmienok príslušného dodávateľa, sú tam uvedené podrobnosti o postupe pri vybavovaní reklamácií - kde a akou formou reklamáciu uplatniť, v akej lehote od zistenia chyby alebo porušenia štandardu kvality musí byť táto reklamácia uplatnená. Obchodné podmienky dodávateľa nesmú byť v rozpore s legislatívou o kvalite dodávok elektriny či plynu a služieb v elektroenergetike a plynárenstve. Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu vyúčtovania do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie. Dodávateľ je zároveň povinný vyrovnáť rozdiel v platbách spôsobený nesprávnym vyúčtovaním alebo nesprávnym meraním dodávok do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie, ak je uznaná za oprávnenú.

Reklamáciu je potrebné uplatniť u dodávateľa elektriny či plynu, s ktorým ste v zmluvnom vzťahu písomne, telefonicky či elektronicky. Dodávateľia energií často zriaďujú zákaznícke linky a naberajú zákazníkov, aby ich prostredníctvom reklamácie riešili, no samotnú reklamáciu je vždy potrebné uplatniť písomnou formou. Uvedte svoje identifikačné údaje (meno a priezvisko, adresu), údaje reklamovanej faktúry (variabilný symbol, zákaznícke číslo, číslo odberného miesta), prípadne opište iné reklamované chyby. Ak reklamujete chybu merania, je vhodné uviesť číslo elektromera či plynomera a zistené stavy. Treba tiež presne popísať reklamovanú skutočnosť a navrhnuť dôkazy na jej preukázanie. Je nevyhnutné faktúru za odobranú energiu zaplatiť, aj keď s výškou fakturovanej čiastky nesúhlasíte, pretože v opačnom prípade riskujete vymáhanie dlžnej pohľadávky s prípadnými sankciami.

Ak dodávateľ vašu reklamáciu nevybaví vôbec, prípadne nevybaví v