

Důležité kontakty

Energetický regulační úřad

www.eru.cz
e-mail: podatelna@eru.cz,
tel. 564 578 666
PO, ST 8:30 – 17 hod.
UT, ČT 8:30 – 15:30 hod.
PÁ 8:30 – 13:30 hod.

Česká obchodní inspekce

www.coi.cz
tel: 222 703 404 (PO-PÁ 8-16 h.)
hradec@coi.cz
Hradec Králové – Jižní 870/2
PO, ST 8-12 13-16.

dTEST

Spotřebitelská poradna po telefonu:
tel.: 299 149 009
PO-PÁ 9-17 hod.
e-poradna na www.dtest.cz

Možnost zveřejnění a řešení svého problému na:
www.vasestiznosti.cz

Sdružení obrany spotřebitelů

www.asociace-sos.cz
tel: 542 210 549
poradna@asociace-sos.cz
Albrechtice nad Orlicí – Na Drahách 110
PO-PÁ 8-12 hod., 14-16 hod.

Sdružení českých spotřebitelů

www.konzument.cz
tel: 261 263 574
scs@konzument.cz
Rychnov nad Kněžnou – Havlíčkova 136
každý lichý čtvrtek 12–15 hod.
Litomyšl - J.E. Purkyně 918
každý lichý pátek 8–12 hod.

Spotřebitelský ombudsman

na kontaktním místě Živnostenského úřadu



Oblastní charita Ústí nad Orlicí

OBČANSKÁ PORADNA

Člen asociace občanských poraden
(odborné sociální poradenství dle zák. č. 108/2006 Sb.)

Tel.: **734 281 415** (denně v provozní době)
465 520 520 (Ústí nad Orlicí, se záznamníkem)

e-mail: poradna@uo.hk.caritas.cz
www.uo.charita.cz, www.obcanskeporadny.cz

Občanská poradna			
PO	Ústí nad Orlicí	9 - 12	13 - 16
	Česká Třebová	9 - 12	_____
ÚT	Králíky	9 - 12	_____
	Červená Voda	(poslední úterý v měsíci)	13 - 15
ST	Vysoké Mýto	9 - 12	_____
ČT	Ústí nad Orlicí	9 - 12	13 - 16
	Letohrad	9 - 12	_____
PÁ	Lanškroun	9 - 12	_____

Aktuální provozní dobu si, prosíme, ověřte.

OP Ústí nad Orlicí

Oblastní charita Ústí nad Orlicí
17. listopadu 69, 562 01 Ústí nad Orlicí

OP Česká Třebová

Hýblova 63, 560 02 Česká Třebová

OP Králíky

Základní škola Králíky
Moravská 647, 561 69 Králíky

OP Červená Voda

Komunitní centrum č. p. 164, 561 61 Červená Voda

OP Vysoké Mýto

Centrum sociálních služeb
Plk. B. Kohouta 914, 566 01 Vysoké Mýto

OP Letohrad

Oblastní charita Ústí nad Orlicí
Na Kopečku 356, 561 51 Letohrad

OP Lanškroun

Centrum sociálních služeb
Havlíčková 1129, 563 01 Lanškroun



Navštívil Vás

podomní prodejce?

Zapojili jste se do aukce

energií?



Víte že?

Podomní prodej je ve většině měst zakázán.
Nemusíte podepsat nic na místě a můžete si
vzít čas na prostudování.

Vydala Občanská poradna Ústí nad Orlicí

Občanská poradna Ústí nad Orlicí



Podomní prodej

I když je v mnoha městech a obcích zakázán, stále se najde dost lidí, kteří podomním prodejčům své dveře otevřou a podlehnou jejich nátlaku.

Podomnímu prodejci za takovéto jednání hrozí až 200 tisíc korun pokuty.

Pokud na Vás bude někdo vyvíjet nátlak a bude se pokoušet vniknout k Vám domů, neváhejte se obrátit na (městkou) policii, tedy na linku 156 či 158.

Nesjednávejte nic telefonicky

Během telefonního hovoru nemáte čas zjistit všechny podrobnosti, v klidu si vše promyslet, porovnat nabídku s konkurencí nebo se poradit s někým dalším.

Nově platí, že smlouva domluvená po telefonu je uzavřena až poté, co spotřebitel její obsah odsouhlasil písemně – třeba i jen v elektronické podobě.

Přesto buďte při nevyžádaných hovorech opatrní a raději vůbec neříkejte, že máte zájem, že Vás nabídka zaujala.

Vhodné je zdůraznit, že nehodláte uzavřít smlouvu po telefonu a nechcete, aby Vám znovu volali.

Dodavatel vs. Zprostředkovatel

Vždy se zajímejte o to, zda mluvíte přímo s dodavatelem nebo pouze se zprostředkovatelem.

Dodavatel vlastní licenci na dodávky energií, zprostředkovatel jen přeprořádá nabídky dodavatelů, nejčastěji pomocí předstírané aukce energií.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY NEBO VÝPOVĚĎ

Jestliže jste podlehlí nátlaku podomního prodejce, nebo uzavřeli smlouvu po telefonu, je možné ji ještě zrušit.

Od **smlouvy o dodávkách** energií můžete bez jakýchkoliv sankcí odstoupit do **14 dní od uzavření**,

pokud jste smlouvu uzavřeli mimo provozovnu dodavatele.

Pokud tuto lhůtu nestihnete, máte možnost podat výpověď na základě energetického zákona, a to až do 15. dne po zahájení dodávek energií.

Vypovědět smlouvu bez sankcí můžete i v případě, že dodavatel zvyšuje ceny nebo jinak jednostranně mění dohodnuté podmínky.

Pokud ale měníte dodavatele energií z jiného důvodu, prostudujte si podmínky své smlouvy. Může obsahovat pokutu pro případ předčasného ukončení.

Smlouvu se zprostředkovatelem můžete od 1. 1. 2022 vypovědět kdykoli bez postihu a bez výpovědní doby, stejně tak můžete kdykoli bez sankce odvolat plnou moc, kterou jste zprostředkovateli dali k uzavření smlouvy s dodavatelem. Nové podmínky platí i pro smlouvy uzavřené před tímto datem. Snadněji se tak zbavíte i starých energetických aukcí.

NEKALÉ PRAKTIKY

Úsporné žárovky „zdarma“

Ke smlouvě o změně dodavatele přidávají prodejci "zdarma" dárek ve formě LED žárovek. Když si však změnu rozmyslíte, vyžadují – neoprávněně - úhradu plné kupní ceny žárovek v řádech několika tisíců korun.

Vydávání se za stávajícího dodavatele

POZOR! Často se podomní prodejci vydávají za Vašeho dodavatele a nabízejí výhodnější ujednání dosavadní smlouvy, překontrolování údajů, slevu. Přitom Vám podstrčí úplně novou smlouvu od jiného dodavatele.

Zastrašování vysokou smluvní pokutou

Často i v případech, kdy na to dodavatel či zprostředkovatel vůbec nemá nárok.

Tyto a další nekalé obchodní praktiky jsou nezákonné. Dozorovým orgánem, na který je možné se obrátit je **Energetický regulační úřad**.

Desatero obrany před šmejdý v energetice

1) Nepouštějte k sobě domů **neznámé osoby!**

Prodejce Vám tvrdí, že přichází od Vašeho současného dodavatele? Ať to dokáže!

2) Nikomu neukazujte **Vaše doklady!**

Od stávajících dodavatelů energií, vyúčtování, SIPO apod. Obsahují Vaše osobní údaje a prodejce je může zneužít.

3) Je u Vás ve městě **podomní prodej zakázán?**

Pokud prodejce přesto vyžaduje vstup do bytu, obraťte se na (městskou) policii – tel. číslo 156.

4) Přemýšlejte, k čemu se chcete zavázat a zda nabídka je opravdu **tak výhodná**.

Zvažte, zda uzavřete smlouvu na dobu určitou či neurčitou, obojí má své výhody i nevýhody.

5) Neberte si dárky, odmítněte služby „za určitých podmínek zdarma“.

6) Nesjednávejte nic po telefonu.

Během hovoru totiž nemáte dostatek času si vše v klidu promyslet či porovnat s jinými nabídkami.

7) Nepodepisujte nic (smlouvu, plnou moc, přihlášku atp.), co jste si **důkladně nepřečetli** a úplně nepochopili.

8) **Vezměte si čas!**

Nemusíte podepsat nic okamžitě na místě, máte právo vzít si čas a na případnou další schůzku pozvat dalšího člena rodiny.

9) **Nepodepisujte smlouvu, pokud je podmínkou povolení inkasa** ani generální plnou moc! Podepište pouze plnou moc, která přesně specifikuje, na jaký konkrétní úkon je určena.

10) **Bud'te aktivní**

Případné spory s dodavatelem či zprostředkovatelem neodkládejte, řešte je hned z počátku. Nebojte se přijít poradit, pokud se Vám něco nezdá.

