

Na slovíčko s ÚRSO Ombudsmanom

ÚRSO Ombudsman rieši problémy spotrebiteľov s dodávateľmi na trhu s energiami. V súčasnosti sa najčastejšie stretáva s podnetmi na uzatváranie zmlúv na doplnkové služby k existujúcim zmluvám na dodávku energií. Odberatelia si často nie sú vedomí, že takto telefonicky uzatvorili novú zmluvu, často na inú službu, ako je dodávka energií, prípadne si nie sú vedomí podmienok jej uzatvorenia. Ak úrad vyhodnotí obchodnú praktiku ako nekalú, môže dodávateľovi uložiť finančnú sankciu.

1. Aké sú právomoci ÚRSO v prípade nekalých obchodných praktík na energetickom trhu? Za akých okolností viete vinníkov sankcionovať?

Právomoci ÚRSO stanovuje § 9 ods. 7 zákona o regulácii v sieťových odvetviach č. 250/2012 Z.z. podľa ktorého je Úrad orgánom dozoru nad dodržiavaním zákazu používania nekalých obchodných praktík a neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, zákazu konať v rozpore s dobrými mravmi a zákazu diskriminácie spotrebiteľa. Náš úrad dozoruje aj dodržiavanie povinností informovať spotrebiteľa o cene v oblasti podnikania v elektroenergetike a plynárenstve podľa osobitného predpisu, ktorým je zákon o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z. Ak úrad vyhodnotí správanie subjektu ako konanie v rozpore so zmienenými predpismi, uloží mu sankciu.

2. S akými podnetmi na nekalé obchodné praktiky sa aktuálne stretávate najčastejšie?

Po analýze konkrétnych prípadov niekedy vidíme až manipulatívne praktiky, používané pri takomto telefonickom telemarketingu, kde zo správania spotrebiteľov jasne vyplýva, že komunikácii dodávateľa nerozumejú. Sme radi, že rastie aj počet uvedomejších spotrebiteľov, ktorí takéto zavádzanie jednoznačne rozoznajú a odmietnu. Je však potrebné hovoriť viac aj o greenwashingu – teda zelenom vymývaní mozgov - na našom energetickom trhu. Máme si napríklad k mesačnému poplatku za elektriny alebo plyn pripísať aj za abstraktný prísľub zelenej energie či vysádzanie stromčekov? Spôsob, akým je takáto služba ponúkaná a spájaná s úhradami za energiu je nanajvýš neprijateľný.

3. Ako reagujú dodávatelia, keď ich na použitie nekalej praktiky ÚRSO upozorní? Uložili ste už aj sankcie?

To závisí od konkrétneho podnetu. Každý podnet sa preveruje individuálne, kontrolujeme celú komunikáciu spotrebiteľa a dodávateľa, ktorá predchádza uzatvoreniu zmluvy. Ak je náznak, že by správanie dodávateľa mohlo byť považované za nekalé, väčšinou urobí nápravu už sám, napríklad zrušením alebo odstúpením od zmluvy. Čo sa týka uloženia sankcií za nekalé obchodné praktiky, už boli uložené. Dajú sa verejne dohľadať na našej webovej stránke medzi ostatnými sankciami tu: [Rozhodnutia o uložení pokuty vydané v rokoch 2017 - 2023 | Úrad pre reguláciu sieťových odvetví \(gov.sk\)](#)

4. Ako sa spotrebiteľia pred nekalými praktikami môžu brániť? Na čo si dať pozor?

Úrad apeluje na spotrebiteľov v domácnostiach, aby nikdy nesúhlasili s niečím, o čom si nie sú 100% istí, že to chcú alebo potrebujú. Aby si vždy nechali čas na rozmyslenie, a neodsúhlasili po telefóne uzatvorenie zmluvy, o ktorú nemajú záujem, len ich z čista jasna, napríklad telefonicky, niekto osloví a presvedča o jej výhodách či ekologickosti.

Aby si boli istí každou jednou podmienkou zmluvy, ako aj podmienkami a možnosťami od takej zmluvy odstúpiť. Aby sa nenechali dotlačiť k uzatvoreniu zmluvy za časovo stiesnených podmienok. Aby sa vždy opýtali hlavne na to koľko ich to bude ako odberateľov stáť, teda čo to pre nich znamená finančne, a čo z toho reálne budú mať. Pokojne sa pri tom na nás môžu obrátiť, náš ÚRSO Ombudsman im rád pomôže.

Zdroj: [Na slovíčko s ÚRSO Ombudsmanom | Úrad pre reguláciu sieťových odvetví \(gov.sk\)](#)