

ÚRSO upozorňuje spotrebiteľov - dávajte si pozor na telefonicky uzatvárané zmluvy

Úrad sa obracia na odberateľov elektriny a plynu s výzvou, aby si dávali pozor na telefonicky uzatvárané doplnkové služby k zmluvám o dodávke elektriny alebo plynu. V poslednej dobe totiž eviduje veľké množstvo podnetov zameraných najmä na formy a spôsob zazmluvnenia takýchto služieb.

V týchto dňoch bolo úradu doručené významné množstvo podnetov zameraných práve na spôsob uzatvorenia zmlúv na doplnkové služby. Mnoho odberateľov, hlavne tých skôr narodených, sa v obave „odpojenia“ od dodávky elektriny alebo plynu zaviazajú k službe, ktorú možno ani nepotrebuje, ale ňou chce prispieť k hodnotnému cieľu – napríklad k ochrane životného prostredia. Takáto zmluva na doplnkové služby väčšinou nemá žiadny vplyv na samotnú zmluvu o dodávke elektriny či plynu, ale odberateľa zaviazajú k pravidelnej mesačnej platbe. Avšak povinnosť pravidelných platieb alebo podmienky viazanosti neboli vždy odberateľovi úplne jasne a zrozumiteľne komunikované, resp. ich odberateľ vôbec nepochopil.

Predseda ÚRSO Andrej Juris: „Mnohí dotknutí odberatelia nám po uzavretí obdobnej zmluvy komunikujú, že si mysleli, že ide o jednorazový príspevok, prípadne, že nevedeli, že budú za službu platiť mesačné poplatky. Niektorí si mysleli, že ich pomoc bude vykrývaná priamo z úhrady mesačnej preddavkovej platby za bežnú dodávku energie tak, že časť peňazí z ich platby bude adresne pokrývať spomínaný účel.“

Od zmlúv na doplnkové služby nie je jednoduché odstúpiť, nakoľko môžu obsahovať zmluvné ustanovenia, ktoré nie sú koncipované v prospech odberateľa, napríklad viacročná viazanosť alebo zmluvné pokuty. Na tieto zmluvy sa nedá prihliadať ako na bežné „energetické zmluvy“ nakoľko nie sú uzatvárané podľa zákona č. 251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov, preto ani odberatelia nie sú chránení ustanoveniami zákona o energetike.

Je veľmi dôležité, aby si bol každý občan vedomý toho, akú doplnkovú službu si objednáva a koľko a ako dlho za ňu bude platiť. Preto odporúčame, aby si odberateľ pri zvažovaní ponuky doplnkových služieb

- 1. prečítal vždy to, čo podpisuje,**
- 2. nechal si vysvetliť aj viackrát podmienky poskytnutia služby,**

3. **nepodpisoval, resp. nesúhlasil s niečím, len preto, že nemá čas tomu venovať dostatok pozornosti a naštudovať si „drobné písmeňá“ v predložených dokumentoch, a najmä**
4. **sa vždy opýtal, či sa niečo zmení s cenou alebo podmienkami zazmluvnenej dodávky elektriny alebo plynu, ak zmluvu na doplnkovú službu nepodpíše.**

Predseda ÚRSO Andrej Juris: „Úrad považuje problematiku neférových obchodných praktík voči tým najzraniteľnejším odberateľom za veľmi aktuálny problém a snaží sa preto v zmysle svojich kompetencií poskytovať občanom maximálnu pomoc – či už osvetou, informovaním a varovaním alebo poskytnutím priamej právnej pomoci. Samozrejme, nie každý prípad zmluvy uzatváranej telefonicky alebo formou „podomového predaja“ je možné automaticky označiť za nekalú obchodnú praktiku. Avšak tento spôsob predaja energií a doplnkových služieb vytvára pomerne veľký priestor na zneužitie situácie v neprospech odberateľa.“

Úrad preto dlhodobo podporuje viaceré systémové a legislatívne zmeny pre zvýšenie ochrany odberateľov energií, vrátane zákazu telefonického uzatvárania zmlúv ako aj zákazu tzv. podomového predaja elektriny a plynu.

Ak si nie ste istý a nemá vám kto pomôcť, nájdite vo svojom okolí spotrebiteľské združenie, ktoré vám bezplatne poradí, prípadne oslovte nás na: spotrebiteľ@urso.gov.sk

Viac informácie nájdete aj u ÚRSO ombudsmana: [ÚRSO Ombudsman? Kto je to, čo robí a ako pomáha | Úrad pre reguláciu sieťových odvetví \(gov.sk\)](#)