

VZOROVÝ ETICKÝ KODEX OBCHODNÍKA **S ELEKTŘINOU NEBO PLYNEM**

Preambule

Energetický regulační úřad 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 a spotřebitelů v energetických odvětvích s cílem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií, zpracoval v součinnosti s obchodníky s elektřinou nebo plynem vzorový etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem (dále též „Vzorový etický kodex“).

Vzorový etický kodex je souborem pravidel a postupů pro etické a profesionální jednání obchodníka s elektřinou či plynem se zákazníkem v postavení spotřebitele při zajišťování a poskytování dodávky elektřiny nebo plynu a souvisejících služeb včetně jednání vedoucího ke změně dodavatele elektřiny nebo plynu. V souvislosti se změnou dodavatele elektřiny a plynu obsahuje Vzorový etický kodex rovněž základní pravidla a postupy jednání mezi obchodníky navzájem, pokud je takového jednání potřeba k realizaci práva zákazníka na změnu dodavatele elektřiny nebo plynu.

Cílem vydání Vzorového etického kodexu je zvýšení informovanosti a ochrany zákazníků, zejména spotřebitelů, napomáhat jim porozumět povaze, ceně a obsahu poskytovaných služeb, jakož i podporovat prosazování korektních vztahů mezi obchodníkem a zákazníkem v postavení spotřebitele a zlepšení celkové úrovně obchodníky poskytovaných služeb.

Energetický regulační úřad zveřejní Vzorový etický kodex způsobem umožňujícím dálkový přístup (www.eru.cz) tak, aby byl dostupný široké veřejnosti. Vzorový etický kodex může být rovněž zveřejněn např. na internetových stránkách jednotlivých obchodníků, s cílem poskytnout zákazníkům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkrácené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro průměrného spotřebitele, na něhož je daný produkt zaměřen.

Čl. I

Základní ustanovení

Obchodník při výkonu licencované činnosti dodržuje obecně závazné právní předpisy, zejména energetický zákon a prováděcí právní předpisy vydané k jeho provedení, a ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem podle občanského zákoníku. Obchodník dále jedná v souladu s pravidly a postupy upravenými Vzorovým etickým kodexem nebo s pravidly a postupy, které zpracoval do svého etického kodexu.

Při výkonu své činnosti postupuje s odbornou péčí a počíná si tak, aby jeho jednání v právním styku se spotřebitelem bylo poctivé a v souladu se zásadou zákazu ujednání porušujících dobré mravy. Obchodník postupuje vždy tak, aby bylo respektováno právo zákazníka na změnu dodavatele.

Čl. II

Základní etické principy jednání obchodníka s elektřinou či plynem vůči spotřebitelům

Obchodník při svém jednání dodržuje zejména tyto pravidla a postupy:

- a) jedná tak, aby nezneužíval svého postavení na trhu,
- b) poskytuje spotřebiteli své služby kvalifikovaně, poctivě, profesionálně a přihlíží v nejvyšší možné míře k oprávněným zájmům zákazníka,
- c) s ohledem na postavení spotřebitele a jím vyjádřenou vůli, dodržuje vůči ostatním obchodníkům s elektřinou či plynem vždy zásady čestné a poctivé konkurence a podnikatelské etiky,
- d) poskytuje při nabízení svých služeb pravdivé informace ve srozumitelně formulované podobě, aby byly snadno pochopitelné, a sděluje všechny podmínky smluvního vztahu ve srozumitelné a čitelné podobě; zejména spotřebitele upozorňuje na ujednání sankční povahy obsažené v návrhu smlouvy s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu,
- e) na začátku osobního nebo telefonického jednání poskytuje spotřebiteli bez vyzvání informace o účelu jeho kontaktování a informace jednoznačně umožňující identifikaci obchodníka, včetně uvedení jména a příjmení osoby jednající jeho jménem,
- f) u veškerých propagačních materiálů předávaných spotřebitelům (letáky, brožury a podobné dokumenty) sleduje, zda jsou v souladu se zásadou čestné, legální a pravdivé reklamy, přistupuje ke všem svým zákazníkům v postavení spotřebitele nestranně,
- g) informuje v textové podobě spotřebitele před uzavřením smlouvy s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu o skutečnosti, že jejím uzavřením dochází ke změně obchodníka s elektřinou nebo plynem, o výši zálohových plateb a o způsobu úhrady těchto zálohových plateb,
- h) dohodnutým způsobem informuje spotřebitele o skutečnosti, zda se změna obchodníka uskutečnila; pokud ano, sdělí současně přesné datum zahájení dodávky elektřiny či plynu,
- i) odpovídá na všechny otázky spotřebitele přesně a srozumitelně a nezamlčuje žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro spotřebitele zásadní význam,
- j) ujišťuje se, zda spotřebitel všem sděleným skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi,
- k) nenabízí výhody, jejichž poskytnutí nemůže zaručit; v případě poskytování zboží nebo jiných služeb nesouvisejících s licencovanou činností spotřebiteli řádně vysvětlí smysl a účel takového jednání,

- l) bere vždy ohled na nedostatek obchodních zkušeností spotřebitele a nezneužívá důvěry spotřebitele, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematiky dodávky elektřiny či plynu a souvisejících služeb,
- m) ponechává spotřebiteli jím vyžádaný nezbytný čas, aby mohl předané informace vyhodnotit, ověřit si aktuálnost a platnost nabídky přímo u obchodníka s elektřinou či plynem, a svobodně se rozhodnout, zda na učiněnou nabídku přistoupí a využije svého práva na změnu dodavatele,
- n) neobtěžuje spotřebitele při nabízení svých služeb, jedná se spotřebitelem zdvořile, vstřícně a nečiní na něho nátlak,
- o) postupuje v procesu změny dodavatele tak, aby spotřebitele nevystavil riziku smluvních sankcí za předčasné ukončení právního vztahu se stávajícím obchodníkem nebo za jiné porušení smluvních podmínek a riziku omezení nebo přerušování dodávky elektřiny či plynu,
- p) na vyžádání poskytuje spotřebiteli aktuálně platné a účinné všeobecné obchodní podmínky, ceník či jiné smluvní podmínky, kterými je spotřebitel vázán, pokud nejsou uveřejněny na www stránkách dodavatele,
- r) na vyžádání sděluje spotřebiteli podmínky ukončení právního vztahu s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu a datum, k jakému by byl smluvní vztah ukončen bez hrozby sankce, kdyby se spotřebitel pro ukončení rozhodl; kromě případu právního vztahu uzavřeného na dobu neurčitou s výpovědní dobou, nebo v případě, že údaj o možném ukončení právního vztahu uvede obchodník na pravidelném vyúčtování.

Čl. III

Základní pravidla jednání obchodníka s elektřinou či plynem vůči dalším účastníkům trhu s elektřinou nebo plynem

Obchodník při svém jednání vůči jiným účastníkům trhu dodržuje zejména tato pravidla:

- a) nežádá u operátora trhu o pozastavení změny dodavatele, pokud nejsou splněny podmínky podle vyhlášky o Pravidlech trhu s elektřinou či vyhlášky o Pravidlech trhu s plynem,
- b) nebrání v případě řádného ukončení právního vztahu s předmětem dodávky elektřiny nebo plynu průběhu a dokončení změny dodavatele; vždy respektuje právo spotřebitele na změnu dodavatele,
- c) při jednání s dalšími subjekty zachovává mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají spotřebitele a ostatních účastníků trhu s elektřinou či plynem, o nichž se během své činnosti dozvěděl; zajišťuje ochranu všech osobních údajů spotřebitele a nepřipouští jejich zneužití,
- d) při jednání se spotřebitelem a s dalšími subjekty nepoužívá zavádějící porovnání, neposkytuje nepravdivé informace o jiném obchodníkovi, a to přímo ani nepřímo, nezneužívá

dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného obchodníka a nepoužívá označení či jiný symbol správního orgánu nebo jiného obchodníka s elektřinou či plynem,

e) zajišťuje informovanost svých zaměstnanců a třetích osob při plnění pravidel a povinností stanovených vlastním Etickým kodexem obchodníka nebo obdobným dokumentem,

f) kontroluje jednání osob, které jednájí jménem nebo na účet obchodníka s elektřinou nebo plynem, a zajišťuje, aby chování těchto osob při nabízení služeb obchodníka bylo minimálně v souladu s principy stanovenými tímto Vzorovým etickým kodexem.

Čl. VII

Závěrečná ustanovení

Energetický regulační úřad doporučuje držitelům licence na obchod s elektřinou nebo plynem, aby při zpracování a vydání vlastního etického kodexu nebo obdobného dokumentu v co nejširším rozsahu vycházeli z obsahu Vzorového etického kodexu obchodníka s elektřinou nebo plynem a to v zájmu vytváření podmínek a pravidel napomáhajících při prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetický trh České republiky.

V Jihlavě dne