

ETICKÝ KODEX OBCHODNÍKA V ENERGETICKÝCH ODVĚTVÍCH

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 zájmů zákazníků a spotřebitelů s cílem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií, vydává, v rámci vytváření podmínek a pravidel napomáhajících při prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetický trh, tento Etický kodex obchodníka, který je souborem základních pravidel etického a profesionálního jednání obchodníka s elektřinou či plynem v oblasti poskytování dodávky elektřiny nebo plynu a souvisejících služeb.

Držitel licence na výrobu elektřiny, výrobu plynu, obchod s elektřinou nebo obchod s plynem (dále jen „obchodník s elektřinou či plynem“) přijímá tento Etický kodex obchodníka jako výraz své morální bezúhonnosti a dobrovolně se zavazuje řídit se pravidly vymezenými tímto Etickým kodexem obchodníka při svém jednání se zákazníky a s ostatními obchodníky s elektřinou či plynem.

Energetický regulační úřad vede Seznam obchodníků s elektřinou či plynem, kteří tento Etický kodex obchodníka přijali jako závazný při svém jednání (dále jen „Seznam“).

Energetický regulační úřad zveřejní Etický kodex obchodníka a Seznam způsobem umožňujícím dálkový přístup, popřípadě jiným vhodným způsobem tak, aby byl přístupný široké veřejnosti. Etický kodex může být rovněž zveřejněn např. na internetových stránkách jednotlivých obchodníků s elektřinou či plynem, kteří se k jeho dodržování dobrovolně přihlásili.

Čl. I

Základní ustanovení

Obchodník s elektřinou či plynem je vždy při výkonu své činnosti na energetickém trhu povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy, všechna ustanovení Etického kodexu obchodníka, postupovat při výkonu své činnosti s odbornou péčí a počínat si tak, aby jeho jednání bylo v souladu se zásadami poctivého obchodního styku a dobrými mravy.

Čl. II

Působnost

Obchodník s elektřinou či plynem se při svém jednání řídí pravidly Etického kodexu obchodníka zejména vůči:

- zákazníkům podle § 2 energetického zákona při poskytování dodávky elektřiny či plynu a souvisejících služeb a při jednání souvisejícím s nabízením služeb dodávky elektřiny či plynu,
- ostatním obchodníkům s elektřinou či plynem.

Čl. III

Základní etické principy jednání obchodníka s elektřinou či plynem

Obchodník s elektřinou či plynem se při své činnosti zavazuje dodržovat tato pravidla:

1. řídit se obecně závaznými právními předpisy, zejména v oblasti energetiky a ochrany spotřebitele, občanského a obchodního práva,
2. spolupracovat s orgány regulujícími a dozorujícími energetický trh,
3. jednat tak, aby nezneužíval svého postavení na trhu,
4. poskytovat zákazníkovi své služby kvalifikovaně, poctivě, profesionálně a přihlížet v nejvyšší možné míře k nejlepším zájmům zákazníka,
5. dodržovat ve vztahu k ostatním obchodníkům s elektřinou či plynem vždy zásady čestné a poctivé konkurence a podnikatelské etiky,
6. poskytovat při nabízení svých služeb jen pravdivé informace v přesně formulované podobě tak, aby byly snadno pochopitelné, a sdělovat všechny podmínky smluvního vztahu jasně a čitelně,
7. na začátku jednání poskytnout zákazníkovi bez vyzvání informace o účelu kontaktování zákazníka a informace jednoznačně umožňující identifikaci obchodníka s elektřinou či plynem, včetně osoby jednající jeho jménem nebo na jeho účet,
8. informovat písemně zákazníka před podpisem smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a související služby, o skutečnosti, že jejím uzavřením dochází ke změně obchodníka s elektřinou či plynem,
9. uvádět zřetelným způsobem na přední straně smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a souvisejících služeb, informace o jejích podstatných náležitostech, kterými jsou zejména:
 - a) doba, na kterou se smlouva uzavírá,
 - b) výše zálohové platby za dodávky elektřiny či plynu,
 - c) způsob úhrady zálohových plateb za dodávky elektřiny či plynu,

- d) předpokládaný termín zahájení dodávky elektřiny či plynu,
 - e) právo zákazníka odstoupit od smlouvy v souladu s ustanovením § 1829 občanského zákoníku, tedy do čtrnácti dnů ode dne převzetí první dodávky zboží,
10. součástí smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a související služby, musí být všeobecné obchodní podmínky, pokud je obchodník s elektřinou či plynem vytvořil a upravují smluvní vztah mezi obchodníkem s elektřinou či plynem a zákazníkem, tedy jsou nedílnou součástí smlouvy, a ceníky, z nichž je patrná konečná cena za dodávky elektřiny či plynu a související služby, platná v době učiněné nabídky obchodníkem s elektřinou či plynem nebo v době podpisu smlouvy, pokud se liší od doby, kdy byla nabídka učiněna,
 11. informovat zákazníka o skutečnosti, zda se změna obchodníka s elektřinou či plynem uskutečnila; pokud ano, sdělit mu přesné datum zahájení dodávky elektřiny či plynu,
 12. odpovídat na všechny otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamíchat žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníka zásadní význam,
 13. ujistit se, zda zákazník všem sděleným skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi,
 14. nenabízet výhody, jejichž poskytnutí obchodník s elektřinou či plynem nemůže zaručit,
 15. respektovat a dodržovat smluvní podmínky sjednané se zákazníkem, měnit smluvní podmínky sjednané se zákazníkem jen na základě písemné dohody se zákazníkem, s výjimkou případů, kdy je obchodník s elektřinou či plynem ze smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a související služby, oprávněn jednostranně měnit smluvní podmínky na základě vážných objektivních důvodů vymezených ve smlouvě,
 16. účtuje-li zálohové platby na dodávku elektřiny či plynu a vznikne-li na základě vyúčtování dodávky elektřiny či plynu na základě takto stanovených záloh přeplatek, uhradit tento přeplatek zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději v termínu splatnosti ne delším než 15 pracovních dnů od vystavení vyúčtování, nesjedná-li si se zákazníkem započtení přeplatku do zálohových plateb na dodávku elektřiny či plynu v následujícím vyúčtovacím období,
 17. uhradit zákazníkovi přeplatek navýšený o úrok z prodlení z této částky v zákonné výši dle předpisů práva občanského, neuhradí-li obchodník s elektřinou či plynem přeplatek zákazníkovi ve lhůtě podle předchozího ustanovení,
 18. brát ohled na nedostatek obchodních zkušeností zákazníka a nezneužít důvěry zákazníka, jeho věku, nemoci, neporozumění či neznalosti problematiky dodávky elektřiny či plynu a souvisejících služeb,
 19. ponechat zákazníkovi 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,
20. neobtěžovat zákazníka při nabízení svých služeb, a jednat se zákazníkem zdvořile, vstřícně a nečinit na něho nátlak,
 21. postupovat v procesu změny obchodníka s elektřinou či plynem tak, aby zákazníka vědomě nevystavil riziku smluvních sankcí za předčasné ukončení smluvního vztahu se stávajícím obchodníkem s elektřinou či plynem a riziku omezení nebo přerušování dodávky elektřiny či plynu,
 22. umožnit zákazníkovi osobní kontakt s obchodníkem s elektřinou či plynem prostřednictvím alespoň jednoho kontaktního místa otevřeného minimálně každý pracovní den,
 23. sdělit zákazníkovi na vyžádání aktuálně platné všeobecné obchodní podmínky, ceník či jiné smluvní podmínky,
 24. sdělit zákazníkovi na vyžádání podmínky ukončení smluvního vztahu a termín, k jakému by byl smluvní vztah ukončen, kdyby se tak zákazník rozhodl,
 25. nežádat u operátora trhu o pozastavení změny obchodníka s elektřinou či plynem, pokud nejsou splněny podmínky podle vyhlášky o Pravidlech trhu s elektřinou či vyhlášky o Pravidlech trhu s plynem,
 26. zachovávat mlčenlivost o důvěrných skutečnostech, které se týkají zákazníka, ostatních účastníků trhu s elektřinou či plynem, o nichž se během své činnosti dozvěděl, zajistit ochranu všech osobních údajů zákazníka a nepřipustit jejich zneužití,
 27. nepoužívat zavádějící porovnání, neposkytovat nepravdivé informace o jiném obchodníkem s elektřinou či plynem, a to přímo ani nepřímo, nezneužívat dobré jméno spojeného s obchodní firmou jiného obchodníka s elektřinou či plynem a nepoužívat označení či jiný symbol jiného obchodníka s elektřinou či plynem,
 28. dbát o své další vzdělávání v oblasti právní úpravy upravující výkon jeho činnosti a pravidel stanovených Etickým kodexem obchodníka, zajišťovat pravidelné vzdělávání svých zaměstnanců na všech pozicích a osob jednajících jménem nebo na účet obchodníka s elektřinou či plynem tak, aby měli právní povědomí potřebné k jejich činnosti,
 29. kontrolovat chování osob, které jednají jménem nebo na účet obchodníka s elektřinou či plynem, a zajistit, aby chování těchto osob při nabízení služeb obchodníka s elektřinou či plynem bylo v souladu s pravidly stanovenými tímto Etickým kodexem obchodníka.

Čl. IV

Dohled nad dodržováním Etického kodexu obchodníka

Energetický regulační úřad dohlíží na dodržování pravidel stanovených Etickým kodexem obchodníka.

V případě porušení pravidel Etického kodexu obchodníka přijme obchodník s elektřinou či plynem opatření vedoucí k odstranění závadného stavu a informuje o nich Energetický regulační úřad; v opačném případě bere na vědomí, že může být vyřazen ze Seznamu.

Vyřazení ze Seznamu je vázané na pravomocné rozhodnutí Energetického regulačního úřadu, kterým se konstatuje porušení povinnosti vyplývající obchodníkovi s elektřinou či plynem ze zákona, a které je současně porušením závazku z Etického kodexu obchodníka, k jehož dodržování se dobrovolně přihlásil.

V případě, že obchodník s elektřinou či plynem, který byl ze Seznamu vyřazen, dodatečně Energetickému regulačnímu úřadu doloží skutečnosti prokazující, že byla přijata opatření, která vedla k odstranění závadného stavu, bude do Seznamu opět zařazen.

Jednání obchodníka s elektřinou či plynem, které bylo porušením pravidel Etického kodexu obchodníka a příčinou vyřazení obchodníka s elektřinou či plynem ze Seznamu, může být Energetickým regulačním úřadem posouzeno rovněž jako správní delikt a odpovídajícím způsobem sankcionováno.

Porušení pravidel stanovených Etickým kodexem obchodníka může Energetický regulační úřad vyhodnotit jako porušení zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik podle ustanovení § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Za nekalou obchodní praktiku je třeba považovat mj. klamavou obchodní praktiku podle ustanovení § 5 odst. 1 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele.

Je-li to účelné, spolupracuje Energetický regulační úřad při naplňování účelu tohoto Etického kodexu obchodníka s dalšími správními orgány s působností v energetických odvětvích, se zájmovými sdruženími zaměřenými na ochranu zákazníka a s profesními organizacemi sdružujícími podnikatele v energetických odvětvích.

Čl. V

Závěrečná ustanovení

Etický kodex obchodníka vznikl na základě podnětu Energetického regulačního úřadu po konzultaci s jednotlivými obchodníky s elektřinou či plynem.

Etický kodex obchodníka byl schválen dne 26. června 2012 a nabývá účinnosti dne 2. července 2012.