

Příloha-tisková zpráva č.1

Praha 26.6.2019

Občanské poradny chrání spotřebitele

Občanské poradny řešili za první pololetí roku 2019 celkem 998 dotazů. Témata, s kterými se veřejnost obrací na občanské poradny, jsou velmi pestrá. Jednou částí této agendy je správný postup při reklamačním řízení, možnosti výpovědi smluv uzavřenými s operátory telefonních služeb či distributory elektrické energie. K takovým praktikám patří například uzavírání distančních smluv distributorů elektrické energie se spotřebiteli, kteří takové smlouvy vůbec uzavřít nechtěli nebo jim v zásadě nerozuměli. Často je využíván k nabízení těchto služeb podomní prodej, kdy vyškolení obchodníci těchto společností nabízejí prodloužení stávajících smluv, vylákají po spotřebiteli jeho identifikační údaje a uzavřou s ním zcela novou smlouvu, většinou za velmi nevýhodných podmínek.

Evidujeme řadu případů, kdy klienti uzavřou nezávisle několik smluv o sdružených dodávkách plynu a elektřiny. V mnoha případech se jedná o seniory nebo matky samoživitelky, kteří se obtížně orientují v nabídkách společností nabízejících služby v oblasti distribuce el. energie a plynu.

Občanské poradny v těchto případech seznamují klienty s jejich právy a zajišťují jim poradenský servis v těchto oblastech:

- zaslání včasného odstoupení od smlouvy a kontrola dalších podmínek stanovených ve smlouvě

- podání odstoupení i k vedlejším smlouvám (kupní smlouva např. na led žárovky může být součástí hlavní smlouvy o sdružených dodávkách plynu a elektřiny)
- poučení o komunikaci s prodejci a odmítání nabídek
- podání stížnosti vůči chování prodejců na příslušné kontrolní orgány

Projekt Spotřebitelské poradenství je dotován Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky. Do projektu je v roce 2019 zapojeno 22 poraden, které poskytují občanům informace ohledně spotřebitelské problematiky. Seznam poraden naleznete zde: <http://www.obcanskeporadny.cz/spotrebitelske-poradenstvi/>