

## 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 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, s ostatními účastníky trhu s elektřinou či plynem a orgány státní správy.

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 a seznam může být rovněž zveřejněn 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, s obecně uznávanými etickými principy a dobrými mravy.

### Čl. II

#### Působnost

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

- zákazníkům a spotřebitelům (dále jen „zákazník“) při poskytování dodávky elektřiny či plynu a souvisejících služeb a při jednání souvisejícím s nabízením služeb dodávky elektřiny či plynu,
- ostatním účastníkům trhu s elektřinou či plynem,
- státním orgánům, s nimiž při výkonu své podnikatelské činnosti v energetickém odvětví přichází do styku.

### ČI. III

#### Základní etické principy jednání obchodníka s elektřinou či plynem

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

- a) řídit se obecně závaznými právními předpisy,
- b) respektovat dobré mravy a jednat v souladu s nimi,
- c) spolupracovat s orgány regulujícími a dozorujícími energetický trh,
- d) jednat tak, aby nezneužíval svého postavení na trhu,
- e) poskytovat zákazníkovi své služby kvalifikovaně, poctivě, profesionálně, v souladu s nejlepšími zájmy zákazníka a přihlížet v nejvyšší možné míře k individuálním podmínkám zákazníka,
- f) dodržovat ve vztahu k ostatním účastníkům na trhu s elektřinou či plynem vždy zásady čestné a poctivé konkurence a podnikatelské etiky,
- g) uvádět zákazníkovi bez vyzvání informace jednoznačně umožňující identifikaci obchodníka s elektřinou či plynem, včetně osoby jednající jeho jménem nebo na jeho účet,
- h) poskytovat při nabízení svých služeb jen pravdivé informace a sdělovat všechny podmínky smluvního vztahu v jasné, čitelné, přesně formulované podobě tak, aby byly snadno pochopitelné,
- i) uvádět informace o podstatných náležitostech smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a souvisejících služeb, případně všeobecných obchodních podmínek, které jsou její nedílnou součástí, zřetelným způsobem na přední straně těchto dokumentů,
- j) odpovídat na všechny otázky zákazníka přesně a srozumitelně a nezamlčet žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro zákazníka zásadní význam,
- k) ujistit se, zda zákazník všem sděleným skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi,
- l) nenabízet výhody, jejichž poskytnutí obchodník s elektřinou či plynem nemůže zaručit,
- m) respektovat a dodržovat smluvní podmínky sjednané se zákazníkem,
- n) měnit smluvní podmínky sjednané se zákazníkem pouze na základě písemné dohody se zákazníkem,
- o) účtuje-li zálohové platby na dodávku elektřiny nebo 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 dní od vystavení vyúčtování;
- p) uhradit zákazníkovi přeplatek navýšený o úrok z prodlení z této částky za každý den prodlení obchodníka s elektřinou či plynem s úhradou tohoto přeplatku v roční výši odpovídající výši repo-sazby stanovené Českou národní bankou pro poslední den kalendářního pololetí, které předchází kalendářnímu pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o sedm procentních bodů, neuhradí-li obchodník s elektřinou či plynem přeplatek zákazníkovi ve lhůtě podle předchozího ustanovení,
- q) 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,
- r) ponechat zákazníkovi nezbytný čas, aby mohl předané informace vyhodnotit a svobodně se rozhodnout, zda na učiněnou nabídku přistoupí,
- s) neobtěžovat zákazníka při nabízení svých služeb, a jednat se zákazníkem zdvořile a vstřícně,
- t) 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,
- u) nepoužívat zavádějící porovnání, neposkytovat nepravdivé informace o jiném obchodníkovi s elektřinou či plynem, a to přímo ani nepřímo, nezneužívat dobrého jména spojeného s obchodní firmou jiného obchodníka s elektřinou či plynem a nepoužívat označení či jiný symbol jiného obchodníka s elektřinou či plynem,
- v) 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, případně osob jednajících jeho jménem nebo na jeho účet tak, aby měli právní povědomí potřebné k jejich činnosti,
- w) 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 obchodník s elektřinou či plynem přijme 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.

V případě, že obchodník s elektřinou či plynem, který byl ze seznamu vyřazen, dodatečně k odstranění závadného stavu, může být do seznamu opět zařazen.

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

Při šetření případů možného porušení pravidel chování zakotvených v Etickém kodexu obchodníka postupuje Energetický regulační úřad podle ustanovení § 18 energetického zákona.

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 šetření s dalšími správními orgány s působností v energetických odvětvích a se zájmovými sdruženími zaměřenými na ochranu zákazníka.

## Čl. V

### Závěrečná ustanovení

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

Etický kodex obchodníka byl schválen dne 30.6. 2012 a nabývá účinnosti dne 1.7. 2012.

V Praze

Milan Hruška  
předseda představenstva



Miloslav Kračman  
člen představenstva

