

d Test

objektivně
nezávisle
bez reklam

Výsledky

jediných skutečně
nezávislých testů
v ČR a SR
a spousta
užitečných
informací pro
spotřebitele
každý měsíc
ve Vaší schránce
a denně na

www.dtest.cz

Děkujeme vám, že jste si stáhli informace
z www.dtest.cz.

I díky Vaším penězům může časopis dTest hradit
vysoké náklady na testování výrobků a poskytovat
prvotřídní služby spotřebitelům.

Šířením elektronické verze testu způsobíte, že na další
testování a kvalitní služby nebudeme mít dostatek peněz.
Přejeme příjemné počtení.



Výrobci nemají žádnou možnost ovlivnit testování.

Komerční subjekty nemají možnost ovlivnit obsah
časopisu prostřednictvím inzerce.

d Test

mimořádná příloha



Některé věci jsou naprosto přirozenou součástí našich životů, mnohdy o nich proto ani moc nepřemýšlíme. Všichni ve tmě saháme po vypínači. Většina z nás spoléhá na elektřinu či plyn při vytápění a ohřevu vody. Teplé jídlo bez dodávky energie také nepořídíme, pokud zrovna netrávíme čas u ohýnku v kempu. Energie zkrátka spotřebováváme všichni, a proto je zcela na místě se zajímat o energetiku. Jinak můžeme být nemile překvapeni a platit víc, než musíme.

Energetika a úspory energií

Jak to může dopadnout, když se o energetiku nezajímáme, dokazuje obrovské množství nevýhodných smluv o dodávkách energií uzavřených s podomními prodejci, jejichž nezvané návštěvy se v posledních letech staly nepříjemným koloritem českého trhu. Přitom informovaný spotřebitel, který nepodlehne psychologickému nátlaku, má při troše snahy možnost na změně dodavatele vydělat. K tomu ale potřebuje vědět, z čeho se vůbec skládá cena elektřiny a plynu, porovnat potřeby své domácnosti s nabídkami jednotlivých dodavatelů, zvolit správný postup při

přechodu k jinému dodavateli a umět se bránit v případě, že v kterémkoli bodě zmíněného procesu dojde ke komplikacím.

Pomoci s tím může tato mimořádná příloha, která vám prozradí vše, co byste jako spotřebitelé měli vědět o energiích a jejich dodávkách. Hodit se bude nejen těm z vás, kdo uvažují o změně dodavatele. Pojednává například i o tom, co dělat, když dodavatel zdražuje služby nebo když vám zašle vyúčtování, s jehož zněním nesouhlasíte. Také se dozvíte, jak ušetřit výběrem správného spotřebiče.

Za co platíte

Výsledná cena za dodávky energií se skládá z několika složek, z nichž některé jsou regulované Energetickým regulačním úřadem (ERÚ). Regulované ceny jsou pro každý kalendářní rok pevné a neměnné pro všechny dodavatele a jejich výši nemůže dodavatel ani spotřebitel žádným způsobem ovlivnit. Naopak neregulovaná složka ceny za komoditu (silová elektřina nebo zemní plyn) a služby závisí na nabídce jednotlivých dodavatelů. Výši ceny za spotřebu tak můžete ovlivnit volbou jiného dodavatele.

Jak je to s elektřinou

Část ceny stanovená dodavatelem se řídí především nákupem elektřiny na burze a samozřejmě i konkurencí na domácím trhu. Levný nákup na burze však ještě neznamená, že dodavatel výrazně zlevní – pokud konkurence netlačí cenu dolů, nemá k tomu důvod. Naštěstí to platí i opačně a „nešikovný“ nákup nemusejí odnést spotřebitelé v plné výši.

Aktuální tržní cena elektřiny se do rozpočtů domácností promítá se zpožděním. Elektřina se nakupuje v podobě opcí a společnosti se tedy perou o budoucí dodávky. Jednoduše řečeno – pokles burzovních cen se projeví ve vyúčtování vždy až v dalším roce.

Regulovaná složka sestává především z poplatků za přenos a distribuci, systémové služby, činnost operátora trhu s energií a také z příspěvku na obnovitelné zdroje.

Rozdíl v cenách elektřiny napříč jednotlivými kraji způsobuje poplatek za distribuci (zjednodušeně správu vedení), o kterou se dělí tři společnosti. ČEZ Distribuce má na starosti větší část Čech a severní Moravu. Prahu obhospodařuje PREDistribuce, o jižní Čechy a jižní Moravu se stará E.ON Distribuce. Z logiky věci si tito hráči nekonkurují – do každé destinace vedou pouze jedny „dráty“ a budovat trojí vedení by se prodražilo.

Kvůli příspěvku na obnovitelné zdroje byly v posledních letech na pranýři „soláry“ a „větrníky“. Je pravdou, že příspěvek na ekologickou výrobu se od vypuknutí solární horečky zdesetinásobil. Z toho skoro tři čtvrtiny zaplatí domácnosti a podniky. Nové znění zákona se ale postaralo, byť trochu opožděně, o omezení příspěvků producentům a za-

stropovalo také výši, jakou se mohou promítnout do ceny.

Jak je to s plynem

Cena plynu se také dělí na regulovanou a neregulovanou složku. Regulovaná se skládá z platby za přepravu, platby za distribuci a poplatku pro operátora trhu – společnost, která registruje a kontroluje účastníky trhu, a to jak přímé výrobce, tak dodavatele konkrétním domácnostem či společnostem. Distribuční sítě jsou podobné jako u elektřiny tři. Prahu zajišťuje Pražská plynárenská Distribuce, Jihočeský kraj obhospodařuje E.ON Distribuce a velký zbytek území České republiky spravuje RWE GasNet. Neregulovanou složku za dodávku plynu pak vytváří sami dodavatelé na základě ceny nakoupeného plynu a jimi poskytovaných služeb.

Jak je možné, že mají společnosti prodávající stejný plyn různé ceny? Všechny obchodují na společném trhu s plynem, záleží ale na nich, jakou zvolí obchodní strategii. Velké společnosti nakoupily plyn na několik let či deseti letí dopředu a tím se zavázaly vykoupit jej za určitou cenu. Po nějakém čase cena plynu klesla nebo byl dovážen levněji z jiných zemí, a tak nastala šance

pro novější společnosti, které si mohou dovolit plyn levněji koupit, a tedy i levněji prodat.



Problémy s ceníky

Na webových stránkách dodavatelů elektřiny či plynu můžete obvykle nalézt komplexní ceník. Z něj by mělo být zřejmé rozložení regulovaných i neregulovaných složek ceny a současně by měla být uvedena konečná cena, kterou můžete očekávat za spotřebovanou jednotku.

V našich průzkumech ovšem zjišťujeme mnohá pochybení. Někteří dodavatelé na svých webových stránkách uvádí pouze ceny pro stávající zákazníky. Noví zákazníci tedy nemají šanci ceny zjistit, pokud si o nabídku individuálně nezažádají. Mezi nejčastější pochybení patří také uvádění pouze části ceny za dodávku a vynechání regulovaných cen, uvádění ceny bez DPH či vynechání poplatku za činnost operátora trhu. Z těchto důvodů musíte při výběru nového dodavatele dávat velký pozor.



Jak změnit dodavatele

Všichni spotřebitelé mají právo zvolit si a bezplatně změnit svého dodavatele, což jim umožňuje ovlivnit část výdajů za energii. Níže uvádíme pět kroků, jak při změně dodavatele postupovat.

1. Posouzení výhodnosti změny dodavatele

Předně si zkontrolujte, jaký druh smlouvy máte a jaká se k ní váže výpovědní lhůta. Pokud jste uzavřeli smlouvu na dobu neurčitou, bývá stanovena zpravidla na tři měsíce. U smluv na dobu určitou je rozpětí širší, zobecňovat se v tomto případě nedá. Jisté je jediné – pokud byste výpovědní lhůtu nedodrželi a chtěli odejít dříve, zaplatíte tučnou pokutu.

Před změnou dodavatele si zjistěte, zda je změna výhodná. Je tedy dobré vytipovat si konkrétní dodavatele a srovnat jejich cenové a obchodní podmínky. Pro snadné porovnání cenových nabídek dodavatelů můžete využít například nezávislý a certifikovaný kalkulátor na stránkách Energetického regulačního úřadu www.eru.cz.

2. Výběr vhodného dodavatele

Pokud se rozhodnete pro změnu dodavatele, není vhodné zaměřit se při výběru pouze na toho s nejlepší cenovou nabídkou. Důležité jsou také reference neboli pověst nového dodavatele. Za jednu z dobrých referencí lze považovat jeho přihlášení k Etickému kodexu obchodníka (viz box).



Energetický regulační úřad (ERÚ) zpracoval Etický kodex obchodníka v energetických odvětvích. Obsahuje souhrn pravidel chování, k jejichž respektování a dodržování se může obchodník s elektřinou či plynem dobrovolně přihlásit, a to oficiálním dopisem adresovaným předsedkyni ERÚ. Z obsahu dopisu musí jednoznačně vyplývat, že dodavatel chce být zařazen do Seznamu obchodníků – členů Etického kodexu obchodníka, který vede ERÚ a jehož aktuální znění je společně s kodexem uveřejněno na webových stránkách www.eru.cz.



Mezi zásadní měřítka srovnání dodavatelů patří také obchodní podmínky obvykle uvedené na jejich webových stránkách. Obsahují zejména následující ujednání:

- výpovědní lhůta,
- jaké jsou další nabízené služby, jaký je k nim přístup (pobočky, telefon, web) a jak jsou zpoplatněny,
- úplný a platný ceník pro konkrétní rok (pozor na zavádějící informace a staré ceníky),
- zda bude změna dodavatele zpoplatněna (změna dodavatele je sice ze zákona bezplatná, někteří dodavatelé však vybírají tzv. aktivační poplatek za zprostředkování),
- způsob ukončení smluvního vztahu s novým dodavatelem v případě nespokojenosti.

3. Podpis smlouvy

Jakmile si vyberete nového dodavatele, je nezbytné s ním uzavřít smlouvu o sdružených službách dodávky. Před podpisem si nechte předložit tuto smlouvu, platný ceník a platné obchodní podmínky (tyto dokumenty doporučujeme znovu a důkladně prostudovat).

Pro ulehčení celého procesu změny dodavatele lze při podpisu smlouvy udělit vybranému dodavateli plnou moc, a ten pak provede některé činnosti za

vás, čímž může, i z důvodu větších zkušeností, celý proces změny urychlit.

4. Vlastní proces změny dodavatele

Pokud podepíšete plnou moc pro zastupování v procesu změny dodavatele, tento bod se vás v zásadě netýká (proces trvá od jednoho do šesti měsíců, dle výpovědních lhůt).

V případě, že se rozhodnete nepodepsat plnou moc, je nezbytné, abyste celý proces vyřídili sami.

5. Dodávka od nového dodavatele

Poté, co proběhnou úkony potřebné ke změně dodavatele, a uplyne výpovědní lhůta, budete odebírat energii od nového dodavatele. O této skutečnosti musíte být informováni stejně jako o datu, od kterého byla skutečně zahájena dodávka. Zároveň doporučujeme, abyste pak nahlásili k termínu změny dodavatele stav vašeho elektroměru. Také obdržíte závěrečné vyúčtování spotřeby, jímž dojde k vypořádání závazků s původním dodavatelem. Nezapomeňte přesměrovat platby za energii na bankovní konto nového dodavatele.

Při prvním vyúčtování si důkladně zkontrolujte celou fakturu, především zda jsou dodrženy smlouvené obchodní podmínky a ceny.

Pozor na podomní prodejce energií

Setkali jste se již s podomními prodejci, kteří vám nabízeli výhodnější smlouvu s dodavatelem elektřiny či plynu? Jedná se o poměrně rozšířený způsob prodeje, u kterého je třeba ostražitosti. Upozorňujeme proto na možná rizika podomního prodeje energií, a poradíme, jak se vyhnout nepříjemnému překvapení.

Nezvané návštěvy prodejců, kteří se ohánějí velkými úsporami peněz, když změníte například dodavatele elektřiny, jsou problematickým fenoménem poslední doby. Pamatujte na to, že nemáte povinnost je vpouštět do svého bytu či domu a předkládat jim na jejich žádost „ke kontrole“ vyúčtování služeb. Přestože často můžete změnou dodavatele opravdu něco ušetřit, je velmi nepravděpodobné, že vás navštíví právě prodejce s nejvýhodnější nabídkou. Mnohdy to bude spíše prodejce nejdržejší či nejméně seriózní.

Podomní prodejce je placený podle počtu uzavřených smluv. V poradně dTestu se setkáváme i s případy, kdy – zejména žije-li senior v domě s dětmi či vnoučaty, které mají samostatnou domácnost – se jej prodejce snaží přimět k podpisu smluv i za ně. Že je to v rozporu se zákonem, mu vůbec nevadí.

Podomní prodejci mají velký dar řeči a přesvědčování. Často sahají k argumentům typu: „Víte, jak máte chytrého starostu? Ten podepsal a radoval se, kolik ušetří.“ Výmluvnost prodejců je vhodné brát s rezervou a rozhodovat se s chladnou hlavou. Budete-li na vázkách, domluvte se s prodejcem, aby přišel za dva či tři dny, abyste si mohli v klidu přečíst návrh smlouvy a ověřit si jeho informace. Pokud vám odmítne smlouvu k prostudování předat, víte, na čem jste a důrazně ho odmítněte. Pamatujte si, že na první pohled výhodnější cena může být spojena například s nevýhodnými smluvními podmínkami.

Na pozoru se mějte i před osobami, které se vydávají za zástupce vašeho stávajícího dodavatele. Ten s vámi totiž zásadně komunikuje jinou formou než osobní návštěvou. Vždy trvejte na ověření totožnosti dané osoby, vhodné je se na její vztah ke společnosti dotázat i na informační telefonní lince pro zákazníky.



Pamatujte si

Nabyli jste v důsledku nečekané návštěvy obchodníka dojmu, že na změně dodavatele plynu či elektřiny můžete jen vydělat? Po přečtení obchodních podmínek či marném hledání spokojených zákazníků na internetu si to však už nemyslíte? Co můžete udělat?

Podle občanského zákoníku lze v tomto případě odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od uzavření smlouvy. Neinformuje-li dodavatel písemně o této možnosti, prodlouží se lhůta na jeden rok a 14 dní.

Protože ukončení smlouvy s původním dodavatelem trvá zpravidla několik měsíců (po uplynutí výpovědní doby), umožňuje energetický zákon spotřebitelům odstoupit od smlouvy o změně dodavatele plynu či elektřiny uzavřené nejčastěji při podomním prodeji, a to bez nutnosti uvádět důvod a bez jakékoliv sankce, ve lhůtě do pěti dnů před zahájením dodávky energií. Další výhodou je, že pro dodržení lhůty k uplatnění práva odstoupit od smlouvy je dostačující, aby bylo písemné odstoupení odesláno posledním den této lhůty.



Braňte se před podomními a pouličními prodejci, abyste nepřišli o peníze.

- **Vyhňte se jim.** Nejjednodušší způsob, jak se s nimi vůbec nedostat do kontaktu.
- **Nemluvte s nimi.** Nevidíte je, neslyšíte je, nenavazujete s nimi oční kontakt.
- **Opakujte „ne“.** Je-li prodejce neodbytný a jde za vámi (na ulici, po chodbě), říkejte „ne“, „nemám zájem“ a hlavně se nezastavujte.
- **Nebuďte zvědaví.** Nejčastějším důvodem, proč lidé naletí a nechávají se zviklat, je zvědavost.
- **Nedávejte na sebe kontakt.** Pokud jste se již dali do řeči s prodejcem a chce po vás kontakt, důsledně odmítněte. Na dlouhou dobu byste se ho nezbavili.
- **Nic nepodepisujte.** Hlavní zásada, které se musíte zuby nehty držet.

Jak se bránit zvyšování cen

Nejste spokojeni s chystaným zvýšením cen elektřiny či plynu, o kterém vás informoval váš dodavatel? Nebo snad již ke zvýšení cen či změně podmínek došlo a vy jste se o tom dozvěděli třeba z tisku? Co můžete udělat?

Ze zákona lze odstoupit od smlouvy o dodávkách elektřiny či plynu v případě, že dodavatel zvýší ceny či jinak změni podmínky smluv. Pokud vás na změnu, a s tím spojené právo odstoupit od smlouvy bez jakékoli sankce, upozorní nejpozději 30 dní před účinností chystané změny, můžete od smlouvy odstoupit nejpozději desátý den před účinností změn či zdražením. Pokud vás dodavatel včas a správně neinformuje, máte stejné právo na odstoupení bez sankce celé tři měsíce od účinnosti těchto změn.

Neurčíte-li si pozdější den, je vaše odstoupení účinné vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno dodavateli. Výjimkou je jen pří-

pad, kdy odstupujete v rámci zmíněné tříměsíční lhůty a zároveň v posledních deseti dnech. Pak odstoupení nabývá účinnosti až koncem následujícího měsíce.

Informování o změně podmínek či zvýšení cen má být dostatečně jasné, srozumitelné (například na jeho základě musí být zákazník schopen posoudit dopad chystaného zvýšení cen), adresné a individuálně určené. Nestačí tedy pouhé informování na webových stránkách či vyvěšení v provozovně dodavatele.

Poučení má navíc obsahovat správnou informaci o právu zákazníka na odstoupení od smlouvy, jinak má zákazník delší čas na odstoupení, jak bylo uvedeno výše.



Srovnejte si ceny

Pro zjištění, který dodavatel je pro vás nejvýhodnější, doporučujeme použít cenový kalkulátor Energetického regulačního úřadu, který najdete na webových stránkách www.eru.cz.

Reklamace vyúčtování

V případě, že dodavatel elektřiny či plynu neplní své povinnosti stanovené energetickým zákonem, obecně závaznými vyhláškami či konkrétní smlouvou s koncovým zákazníkem, lze tyto dodávky reklamovat jako každé jiné zboží.

Zřejmě nejčastějším předmětem reklamace je vyúčtování spotřebované elektřiny či plynu. Pokud se k tomu chystáte, bude třeba nejdříve nahlédnout do smlouvy a obchodních podmínek příslušného dodavatele, kde zpravidla bývají uvedeny podrobnosti o postupu při vyřizování reklamací. Zejména se jedná o informace, kde a jakou formou reklamaci uplatnit a v jaké lhůtě od zjištění závady nebo porušení standardu kvality musí být taková reklamace uplatněna.

Obchodní podmínky dodavatele nesmějí být v rozporu s vyhláškami o kvalitě dodávek elektřiny či plynu a služeb v elektroenergetice a plynárenství. Ty stanoví, že dodavatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtování nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.

Dodavatel je zároveň povinen vyrovnat rozdíl v platbách způsobený nesprávným vyúčtováním nebo nesprávným měřením dodávek, a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, je-li uznána jako oprávněná. Za nedodržení lhůty poskytuje dodavatel zákazníkovi náhradu ve výši 600 Kč za každý den prodlení, nejvýše však 24 000 Kč; u dodávek plynu jde o částky 750 Kč denně, nejvíce však 7500 Kč.

Reklamaci můžete uplatnit jakýmkoliv způsobem (písemně, telefonicky, elektronicky atd.). Dodavatelé energií často zřizují zákaznické linky a nabádají zákazníky, aby jejich prostřednictvím reklamace řešili. Tyto linky poslouží dobře pro prvotní informaci, samotnou reklamaci je však třeba podat písemnou formou ta zajistí prokazatelnost vašich tvrzení, tedy kdy byla reklamace uplatněna, co bylo jejím obsahem atd.

V reklamaci je třeba uvést vaše identifikační údaje (jméno a příjmení, adresu) a údaje reklamované faktury (variabilní symbol, zákaznické číslo, číslo odběrného místa). Pokud reklamujete vady měření, je vhodné uvést též číslo elektroměru či plynoměru a případně zjištěné stavby. Dále je vhodné uvést přesný popis reklamované skutečnosti a pří-



padně též navrhnout důkazy k jejímu prokázání. Reklamace zpravidla nemá odkladný účinek. Znamená to, že je nezbytné fakturu za odebranou energii zaplatit, i když s vyšší fakturovanou částky nesouhlasíte (v opačném případě riskujete vymáhání dlužné pohledávky s případnými sankcemi).

V případě, že dodavatel vaši reklamaci vůbec nevyřídí, nebo nevyřídí ve výše uvedených lhůtách, máte možnost se obrátit na Energetický regulační úřad, který dohlíží na dodržování předpisů v této oblasti, tedy i na dodržování standardů podle vyhlášek o kvalitě dodávek elektřiny či plynu a služeb v elektroenergetice a plynárenství. V neposlední řadě pak máte v případě nespokojenosti s vyřízením vaší reklamace vždy možnost obrátit se na soud.



Kdo vám pomůže

Pokud máte problémy s dodávkou, službami nebo fakturou týkající se elektřiny či plynu, kontaktuje v první řadě svého dodavatele. Měl by být schopný vyřešit následující typy problémů:

- reklamaci faktury či služeb,
- připojení odběrného místa,
- změnu dodavatele, případně související komplikace,
- ukončení smluvního vztahu s dodavatelem nebo odstoupení od smlouvy,
- vystavenou smluvní sankci, se kterou nesouhlasíte,
- situaci, kdy jste v režimu neoprávněného odběru.

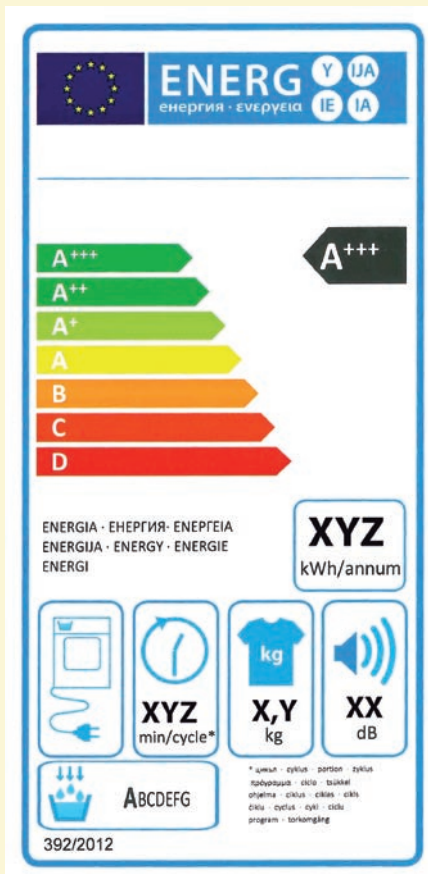
Někteří dodavatelé mají svého vlastního ombudsmana. Pokud nejste spokojeni s výsledkem jednání běžných pracovníků (např. call centra), obraťte se na něj. Pokud s vámi dodavatel nekomunikuje nebo nejste spokojeni s vyřízením vašeho podání (reklamace, stížnosti), kontaktujte spotřebitelskou poradnu dTestu nebo Oddělení ochrany spotřebitele Energetického regulačního úřadu. Je-li váš problém s dodavatelem zásadnějšího charakteru (jste například v sociální tísni) vlekly, kontaktujte ombudsmana ERÚ.

Energetické štítky a výběr spotřebiče

Nákup elektrospotřebičů má řadu úskalí. Vzhledem k cenám energií může být jedním z nejdůležitějších parametrů jejich spotřeba, protože ač nám výrazně usnadňují život, jsou zároveň i velkými „žrouty“, což znamená nemalé výdaje. U většiny malých zařízení se nemusí jednat o zásadní problém, v případě těch větších, jako jsou ledničky nebo pračky, už ale mohou být rozdíly velmi výrazné a míra možných úspor podstatně vyšší.

Jako základní vodítko pro zjištění energetické náročnosti spotřebičů slouží energetické štítky. Těmi musí být v současné době označeny všechny pračky, sušičky, myčky, chladničky, vinotéky, elektrické i plynové trouby, vysavače, televize, klimatizace, digestoře a světelné zdroje. Od září letošního roku se tato povinnost bude týkat také ohřivačů vody a některých topných těles.

Všichni prodejci jsou povinni ke každému spotřebiči ve své nabídce přiložit i energetický štítek, a to v jeho aktuální a především originální grafické podobě.



Dříve se mohlo stát, že k výrobku v kamenné prodejně byla přiložena jen kopie štítku, případně prodejcem vyrobená náhrada. Na internetu pak byly k dispozici pouze základní údaje bez štítku. Nic z toho však už není možné. Letos v lednu totiž vešla v platnost aktualizace nařízení Evropské komise o uvádění energetických štítků u spotřebičů, která kromě kamenných prodejen nově zahrnuje i e-shopy, veškeré reklamy a propagační materiály.

Energetické třídy

Společným údajem uváděným na všech štítcích je energetická třída, která se rozlišuje na první pohled patrnou barevnou stupnicí. V současnosti nejúspornější je třída A+++ znázorněná tmavě zelenou barvou. Na některých štítcích ji ale nenajdete, rozsah energetických tříd je totiž pro různé typy spotřebičů různý. Zatímco u praček jde o A+++ až D, pračky se sušičkou mohou mít třídu A až G.

V praxi navíc narazíte i na to, že díky neustálému vývoji už jsou některé ze znázorněných tříd pro dané spotřebiče tabu. U zmiňovaných praček například platí, že nově uváděné modely musí spadat minimálně do energetické třídy A. Méně energeticky účinné spotřebiče už na trh nesmí, možný je jen jejich do-prodej. Dejte si tedy pozor, bude-li vám prodejce argumentovat „áčkem“ jako tím nejlepším, co můžete mít. Ve skutečnosti mohou být dostupné úspornější spotřebiče a zmiňovaný model může být vlastně tím nejhorším.

Údaje na štítcích

Možnost ovlivnit energetickou náročnost domácnosti a současně s ní i výdaje za vodu, plyn a elektrickou energii se každému zákazníkovi nabízí už při prvním zhlédnutí údajů na štítku. Vedle energetické třídy nabízí celou řadu zajímavých informací v čele s údajem o roční spotřebě. Dozvíte se ale také například o kapacitě, účinnosti, hlučnosti a dalších parametrech daného výrobku. Pro každý druh spotřebiče se uvádějí odlišné údaje, například třída účinnosti filtrace tuků je důležitá u digestořů, ale u jiných spotřebičů by neměla opodstatnění.

Je ovšem dobré vědět, že hodnoty na štítku slouží pouze jako orientační údaj. Okolnosti, za kterých jsou uvedené hodnoty měřeny, odpovídají mezinárodním standardům, které se nemusí shodovat s podmínkami ve vaší domácnosti. Přes-



nou budoucí spotřebu zařízení tak ze štítku nezjistíte, dobře vám ale poslouží pro vzájemné porovnání jednotlivých modelů.

Úspornost vs. výkonnost

Úspornost spotřebiče bohužel nejde vždy ruku v ruce s jeho výkonností, byť směrnice o ekodesignu (viz box) hovoří o tom, že nižší spotřeby nelze dosahovat na úkor kvality. Vývojáři a výrobci se sice snaží nacházet kompromis mezi co nejnižší spotřebou energií a co nejvyšší účinností zařízení, ale to jsou požadavky, které mohou jít proti sobě. V důsledku toho se kupříkladu může



Ekodesign byl zaveden v rámci Evropské unie směrnicí z 21. října 2009 s cílem zlepšit vliv výrobků na životní prostředí během celého jejich životního cyklu. V rámci toho jsou stanovovány a postupně aktualizovány podmínky pro uvádění nových spotřebičů. V důsledku těchto nařízení tak dochází k pravidelnému zpřísňování norem, na základě kterých jsou výrobky s nízkou energetickou účinností postupně stahovány z prodeje a nahrazovány energeticky účinnějšími zařízeními.

stát, že pračka s nižší spotřebou vody je při máchání prádla méně úspěšná než jiný model, který k tomu ale potřebuje více vody. V našich testech pravidelně podrobujeme zkouškám všechny aspekty, a tak víme, že kompromis mezi spotřebou a účinností nalézt lze, ovšem ne tak často, jak bychom si jako spotřebitelé přáli.

Co vybírat a jak užívat

Provozní náklady ušetří nejen výběr správného spotřebiče, ale i jeho vhodné užívání. **Chladničku** byste například neměli moc obestavovat, v okolí přístroje by měl být vždy zachován dostatečný prostor pro správnou cirkulaci vzduchu, aby její spotřeba nenarůstala. Pozornost věnujte také uvedené klimatické třídě, optimálnímu nastavení vnitřních teplot nebo vhodné velikosti pro vaše potřeby. Vybírejte chladničku s bezmrazovým systémem (No Frost), nebo počítejte s nutností pravidelného odmrazování. Nejvyšší energetická třída je A+++, spotřebiče s nižší hodnotou než A+ již nelze uvádět na trh.

Stejná situace je u **praček**. Účinnost odstředování by pak u modelů se standardními rozměry měla být ve třídě A. Určitě se vyplatí pračku zapínat až ve chvíli, kdy ji máte plnou, protože programy pro poloviční náplň zdaleka ne-



Chytrá aplikace

Pro majitele mobilních zařízení je k dispozici aplikace EcoGator, s jejíž pomocí lze naskenovat štítek konkrétního spotřebiče a zjistit, jaké budou přibližné náklady za jeho provoz. V případě, že se tyto náklady ukáží být příliš vysoké, je aplikace schopna předložit nabídku úspornějších alternativ nebo mezi sebou porovnávat jednotlivé modely.

mívají také poloviční spotřebu vody a elektřiny.

V případě **sušičky** vybírejte úspornější modely s tepelným čerpadlem s minimální energetickou třídou A++. Modely bez tepelného čerpadla (odvětrávací nebo kondenzační sušičky) mají až trojnásobně vyšší spotřebu. Pokud uvažujete o pořízení **pračky se sušičkou**, dobře tento krok zvažte. Samotným sušičkám se svými výkony nevyrovnají a navíc jsou časově i energeticky náročnější. Problémem je také využití bubny, protože zatímco na praní můžete využít jeho plnou kapacitu, na sušení se doporučuje jen částečné zaplnění.

Myčka by v případě standardní 60centimetrové šířky měla spadat do energetické třídy A+++, minimální povolena je třída A+. Pro užší, 45centimetrové modely, je povolena i energetická třída A. Pokud využíváte nižší sazby za elektrickou energii, vyplatí se pořídit myčku s časovačem, díky kterému odložíte start mycího cyklu na dobu, kdy je elektřina levnější. Nádobí není třeba před vložením do myčky oplachovat, jen by se zbytečně navyšovala spotřeba vody.

Pro **osvětlení** je vhodné využít úsporné zdroje světla v podobě kompaktních zářivek (tzv. úsporky) nebo ještě efektivnějších LED žárovek. Minimální počet spínacích cyklů by měl být v obou případech 50 tisíc, doba života pak 12, respektive 20 tisíc hodin. Úspora energie oproti klasickým žárovkám může být v případě LED technologie i osmdesátiprocentní.

Z naší poradny

Navštívili nás obchodní zástupci a chtěli vidět vyúčtování za elektrinu a plyn. Částku placenou za předchozí rok zhodnotili jako vysokou a nabídli nám výhodnější podmínky, když přejdeme k nim. Hned jsme podepsali smlouvu o sdružených dodávkách elektriny a plynu s novým dodavatelem. Čas na studování podmínek a ceníku byl až poté, co odešli. Chtěli jsme ušetřit, ale ve výsledku bychom zaplatili víc než dosud. Můžeme tu změnu ještě odvolat? *Romana V.*

Vzhledem k tomu, že smlouva byla uzavřena u vás doma, což zákon nepovažuje za obvyklý prostor k obchodování, máte právo od smlouvy odstoupit. Tím se závazky z ní zruší. Podstatné je, že nový dodavatel po vás nemůže požadovat žádnou sankci či náhradu, když využijete tohoto zákonného oprávnění. Stačí napsat, že jako spotřebitel odstupujete od této konkrétní smlouvy uzavřené na adrese vašeho bydliště, a poslat doporučeně s dodejkou novému dodavateli. Musíte tak učinit ve lhůtě do pěti dnů před zahájením dodávky energií.

Už delší čas zvažuji změnu dodavatele elektriny. Procházel jsem si proto obchodní podmínky stávajícího dodavatele, abych zjistil podmínky výpovědi smlouvy. Překvapilo mě ustanovení, které mi zakazuje mít současně uzavřené smlouvy u dvou různých dodavatelů na jedno odběrné místo. Dokonce mi za to hrozí pokuta, jejíž výši jsem dohledal v jiném článku daných podmínek, a to za každé odběrné místo 4000 korun. Nedomáčku si představit situaci, kdy až po ukončení jedné smlouvy budu narychlo uzavírat novou. Pokud tuto povinnost poruším, budu muset tuto pokutu platit?

Jaroslav M.

Jako zákazník máte zákonné právo na bezplatnou volbu a změnu dodavatele elektriny, tudíž jakákoliv ustanovení obchodních podmínek, jejichž obsah jste nemohl reálně ovlivnit, a která vám ve změně brání či omezují, by pro vás neměla být závazná. Navíc Ústavní soud ČR je toho názoru, že smluvní pokuty v zásadě nemohou být součástí všeobecných obchodních podmínek, ale měly by být součástí spotřebitelské smlouvy samotné. Z těchto dů-



vodů tedy není ani povinnost nebýt současně ve smluvním vztahu s jiným dodavatelem, ani povinnost zaplatit smluvní pokutu pro její porušení soudně vymahatelná.

Přišlo mi vyúčtování plynu za loňský rok a s vyčíslenou spotřebou nesouhlasím. Podle vyúčtování je moje spotřeba plynu dvojnásobná oproti předchozím rokům, což není možné. Volal jsem proto na zákaznickou linku, ale pro jistotu jsem rovněž napsal dopis na reklamační oddělení. Je to už více než dva týdny a zatím žádná reakce. Do kdy musí dodavatel moji reklamaci vyřídit?

Jakub B.

Standardní postup je, že do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace se zasílá písemné vyřízení reklamace na vyúčtování dodávky plynu. Je-li oprávněná, pak byste měl do 30 dnů ode dne doručení reklamace obdržet rozdíl v platbách způsobený nesprávným vyúčtováním. Pokud vám dodavatel bude tuto částku vracet poštovní poukázkou, postačí, zadá-li ji poslední den třicetidenní lhůty. V případě pozdního vyřízení reklamace máte právo po dodavateli požadovat za každý i jen započatý den prodlení náhradu ve výši 750 Kč, nejvýše však 7500 Kč.



Zamítnutá reklamace?

Do nepříjemné situace se může dostat každý, proto vám přinášíme informace, jak se co neefektivněji domoci svých práv s naší pomocí. Uložte si do telefonu číslo poradenské linky dTestu 299 149 009. Každý všední den od 9 do 17 hodin jsou vám k dispozici naši poradci.

Potřebujete-li vyřešit složitější problém, mějte po ruce všechny písemnosti (např. smlouvu, smluvní podmínky, vyúčtování), připravte si stručné shrnutí problému, aby se náš poradce mohl v dané věci rychle zorientovat a poradit vám, jak postupovat.



Vzorové dopisy

Připravili jsme pro vás několik vzorů, které pomohou s řešením nejčastějších problémů, jako je odstoupení od smlouvy o změně dodavatele energie uzavřené při podomním prodeji či reklamace vyúčtování. Vzory najdete na webové stránce www.dtest.cz/vzory.

předplatné časopisu dTest 5 důvodů, proč si ho pořídit

1. Peníze vložené do předplatného se vám mohou vrátit už během jediného nákupu. Naše nezávislé testy ukazují, že dražší výrobky nemusí být lepší než levnější konkurence. S dTestem efektivně nakoupíte a ušetříte.

2. Jako předplatitelé získáváte zdarma přístup do unikátní databáze tisíců testů na www.dtest.cz.

3. S předplatným dTestu se stanete součástí velké rodiny spotřebitelů, kterou jen tak někdo neoklame. Informujeme o nástrahách trhu a **bojujeme za spotřebitelská práva**.

4. Praktické dárky, které dostávají naši předplatitelé, potěší a **usnadní život**.

5. Pro zachování skutečné nezávislosti nezveřejňujeme žádnou reklamu. **Příjmy z předplatného jsou hlavním zdrojem financování našich testů i ostatních aktivit.**

**předplatné dTestu
objednávejte zde**



Předplatné dTestu objednávejte na www.dtest.cz/predplatne nebo telefonicky na čísle 241404922.

**Aktuálně na
www.dtest.cz**



Luxusní svatební šaty? Jen na obrázku.
[více](#)



Vodafone porušil při změně podmínek zákon
[více](#)



Na co nezapomenout při převzetí bytu
[více](#)



Test pracích prostředků 2015
[více](#)