

Uzavření smlouvy po telefonu aneb Dejte si pozor na každé slovo



Stačí nepatrný náznak souhlasu. Prosté ano, měl bych zájem, a už se například rozjíždí kolečko změny dodavatele. Když vám zavolá operátor se zaručeně výhodnou nabídkou, mějte se proto na pozoru. Uzavření smlouvy po telefonu mnohdy proběhne, aniž byste si to uvědomili.

Zdá se, že podomní prodej střídají telefonáty. Někteří dodavatelé využívají možnosti uzavřít smlouvu o dodávkách elektřiny nebo zemního plynu prostřednictvím telefonického rozhovoru. Operátoři na druhé straně jsou proškolení a otázky formulují tak, že telefonátem zaskočený člověk nevědomky uzavře novou smlouvu. Pokud se vám něco takového stane a po zavěšení si uvědomíte, že něco není v pořádku, můžete se bránit.

Jak to, že jde uzavřít smlouvu po telefonu?

Abyste uzavřeli smlouvu, nemusíte ji podepisovat. Zákon totiž výslovně nepožaduje, aby byla smlouva o dodávkách energií v písemné podobě. Proto ji lze sjednat i ústně, například prostřednictvím telefonu. Toho neváhají využívat někteří dodavatelé energií nebo jiní obchodníci.

„Bohužel se najdou i tací, kteří na začátku telefonického hovoru volanému tvrdí, že mu pouze představují svoji nabídku. V průběhu hovoru se pak zeptají, zda vás nabídka zaujala, a po souhlasné odpovědi zaevidují uzavření smlouvy. Dokázat, že jste svým vyjádřením smlouvu uzavřít nechtěli, pak může být velice problematické,“ upozorňuje

vedoucí právního oddělení dTestu Lukáš Zelený. Nemusí jít přitom jen o neznámé dodavatele. V některých případech volají i zavedené a známé energetické společnosti. Celý průběh může být zpočátku velmi nenápadný. Operátoři se představí, vysvětlí výhodnou nabídku a prezentují slevu. Pokud vás nabídka zaujme a vyžádáte si její zaslání písemně, může se stát, že za několik dnů u vás zazvoní kurýr se smlouvou a nebude chtít odjet, dokud ji nepodepíšete. A v takové situaci je snadné podlehnout nervozitě a nátlaku.

Odstupte od smlouvy včas

Rizikem smluv uzavřených po telefonu, kterým se v právu také říká distanční smlouvy, je, že si jejich sjednání vůbec neuvědomíte. A pokud ano, může být komplikované se závazku zbavit. Jednou z možností, jak se bránit, je uznat, že smlouva byla byt' nechtěně uzavřena a následně ji zrušit odstoupením od smlouvy nebo její výpovědí. Odstoupit od smlouvy uzavřené prostřednictvím telefonu můžete ve lhůtě čtrnácti dnů od jejího uzavření. Smlouva se pak ruší od samého počátku, jakoby nikdy nebyla uzavřena.

„Pokud nestihnete od smlouvy odstoupit, můžete ji podle energetického zákona vypovědět do patnácti dnů po zahájení dodávek. V takovém případě smlouva skončí po uplynutí patnácti denní výpovědní lhůty, která se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi dodavateli. Dodavatel vůči vám nemůže uplatňovat v souvislosti s výpovědí smlouvy žádnou sankci, jako například smluvní pokutu nebo poplatek za ukončení smlouvy,“ upozorňuje Lukáš Zelený. Smlouvu lze takto vypovědět kdykoliv od jejího uzavření. Pokud však dodavatel již začal s dodávkami energií, musíte za ně zaplatit. Informace o možnosti odstoupení od smlouvy by vám měl dodavatel poskytnout před uzavřením smlouvy. Ne vždy tak ale učiní. „Pokud nebudete o možnosti odstoupit od smlouvy informováni během telefonického rozhovoru, ale až později, čtrnácti denní lhůta pro odstoupení běží od doby, kdy poučení dostanete. Nedostanete-li tuto informaci vůbec, máte možnost od smlouvy odstoupit do roka a čtrnácti dnů od uzavření smlouvy,“ dodává Lukáš Zelený.

Jak odstoupení od smlouvy napsat?

Od distanční smlouvy, například smlouvy uzavřená po telefonu s operátorem nebo dokonce automaticky, můžete odstoupit do čtrnácti dnů, a to na základě paragrafu 1820 nového občanského zákoníku. Odstoupení zasílejte vždy písemně, nejlépe doporučeně, popřípadě s dodejkou, díky které budete mít jistotu, že vaši zasilku společnost převzala. Rozhodující přitom není datum doručení, ale odeslání odstoupení – můžete tak tedy učinit ještě poslední den zákonem stanové lhůty.