Ste pripravení na spotrebiteľské právo?!

Ako vybudovať korektný vzťah medzi zhotoviteľom a domácnosťou

Predzmluvné vzťahy, náležitosti zmluvy, inštalácia, vzťahy po inštalácii

Simona Šimková Lištiaková
energetický právny poradca

Bratislava, 06.12.2023

CLEAR-X
Consumers Leading the EU's Energy Ambition Response, Expansion

KTO SME?

- spotrebiteľské združenie
- vznik v roku 2009 v Poprade
- bezplatné poradenstvo spotrebiteľom v 4 pobočkách (Bratislava, Trnava, Poprad, Košice)
- poradenstvo, mimosúdne riešenie, zvyšovanie informovanosti a právneho povedomia (školenia, publikačná činnosť)
- prvé spotrebiteľské združenie registrované ako subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov
- zameranie aj na kolektívne prípady spotrebiteľov
- spolupráca s orgánmi verejnej moci (účasť v odborných skupinách)
- od r. 2016 člen najstaršej a najväčšej Európskej spotrebiteľskej organizácie BEUC
- partner v európskych projektoch
- www.sospotrebitelov.sk

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682.

Čo je CLEAR-X a jeho cieľ?

Projekt "Spotrebitelia lídrami energetických ambícií EÚ, rozšírenie" financuje program EÚ pre výskum a inovácie Horizont 2020.

9 spotrebiteľských a testovacích organizácií

9 kampaní skupinových nákupov v 6 krajinách strednej a východnej Európy

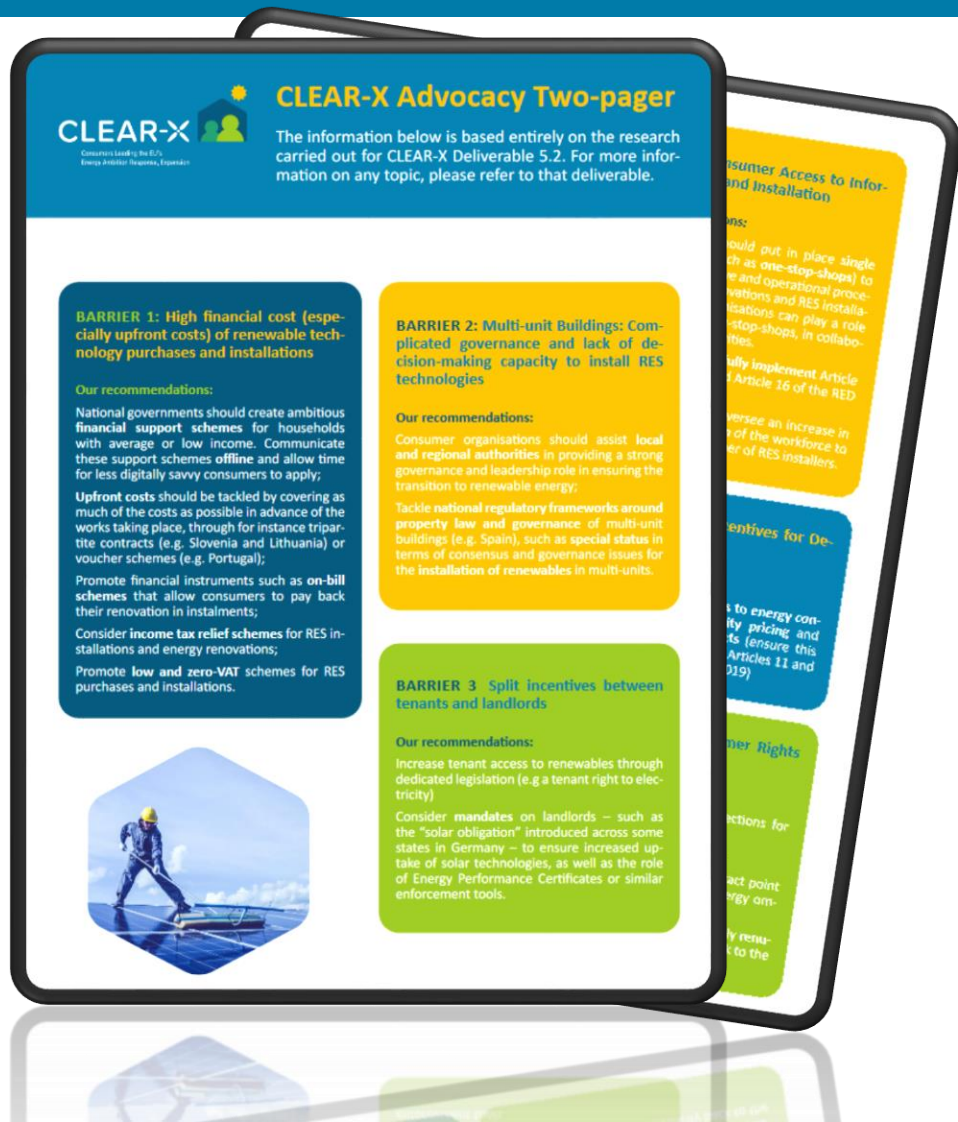
Poskytnutie technológií obnoviteľných zdrojov energie do rúk spotrebiteľov

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682.

CLEAR-X
Consumers Leading the EU's Energy Ambition Response, Expansion

Čo potrebujú spotrebitelia na prechod k obnoviteľným zdrojom?

- Finančnú podporu
- Prístup k poradenstvu a inštalatérom
- Zníženie administratívnej záťaže
- Motiváciu stať sa prosumerom



CLEAR-X Advocacy Two-pager

The information below is based entirely on the research carried out for CLEAR-X Deliverable 5.2. For more information on any topic, please refer to that deliverable.

BARRIER 1: High financial cost (especially upfront costs) of renewable technology purchases and installations

Our recommendations:

National governments should create ambitious **financial support schemes** for households with average or low income. Communicate these support schemes **offline** and allow time for less digitally savvy consumers to apply;

Upfront costs should be tackled by covering as much of the costs as possible in advance of the works taking place, through for instance tripartite contracts (e.g. Slovenia and Lithuania) or voucher schemes (e.g. Portugal);

Promote financial instruments such as **on-bill schemes** that allow consumers to pay back their renovation in instalments;

Consider **income tax relief schemes** for RES installations and energy renovations;

Promote **low and zero-VAT** schemes for RES purchases and installations.

BARRIER 2: Multi-unit Buildings: Complicated governance and lack of decision-making capacity to install RES technologies

Our recommendations:

Consumer organisations should assist **local and regional authorities** in providing a strong governance and leadership role in ensuring the transition to renewable energy;

Tackle **national regulatory frameworks around property law and governance** of multi-unit buildings (e.g. Spain), such as **special status** in terms of consensus and governance issues for the **installation of renewables** in multi-units.

BARRIER 3 Split incentives between tenants and landlords

Our recommendations:

Increase tenant access to renewables through dedicated legislation (e.g a tenant right to electricity)

Consider **mandates** on landlords – such as the "solar obligation" introduced across some states in Germany – to ensure increased uptake of solar technologies, as well as the role of Energy Performance Certificates or similar enforcement tools.

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682.

Odporúčania z mystery shoppingu pre inštaláciu OZE zariadení

❖ **PONÚKNUŤ NÁZORNÚ PREDSTAVU O MOŽNÝCH RIEŠENIACH**
(napr. nákresy a schémy pre vopred definované kategórie rodinných domov na webovej stránke, ktoré im pomôžu získať základnú predstavu, ako by systém mohol fungovať v ich individuálnom prípade, celý následný proces by bol z pohľadu zákazníka zrozumiteľnejší aj pri menej aktívnych spotrebiteľoch)

❖ **POUKÁZAŤ AJ NA ĎALŠIE VÝHODY**
(hoci je primárnou výhodou finančná úspora a návratnosť investície, odporúčame poukázať aj na ďalšie výhody, keďže otázka návratnosti investície nie je pre každého rovnako atraktívna)

❖ **PREJAVIŤ SKUTOČNÝ ZÁUJEM O ZÁKAZNÍKA**
(rýchla reakcia na dopyt zákazníka, dohodnutie osobnej prehliadky nehnuteľnosti, pripravenosť na obhliadke, na základe rozhovoru/emailu so spotrebiteľom mať pripravené vhodné riešenie)

❖ **POSKYTNÚŤ AKTUÁLNE INFORMÁCIE O MOŽNOSTIACH DOTÁCIÍ**
(transparentne informovať o podmienkach jej získania, bez zavádzania zákazníka vo forme automatického prísľubu odpočítania zľavy v úvodnej cenovej ponuke)

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682.

Vzťah zhotoviteľ - domácnosť

DOMÁCNOSŤ = SPOTREBITEĽ

~~**Obchodný zákonník**~~

(vzťahy medzi podnikateľmi, vzťahy medzi verejným subjektom a podnikateľmi, dohoda strán)

OBČIANSKY ZÁKONNÍK (40/1964 Zb.)

- **PRÁVNY ÚKON (§34 a nasl.)**
- **SPOTREBITEĽSKÉ ZMLUVY (§ 52 a nasl.)**
- **ZMLUVA O DIELO (§ 631 a nasl.)**

ZÁKON O OCHRANE SPOTREBITEĽA (250/2007 Z. z.) + (102/2014 Z. z.)

POZOR od 1.3.2024 pravdepodobne nový zákon

- **INFORMAČNÉ POVINNOSTI (§ 10a) + (§ 3)**
- **REKLAMÁCIE (§ 18)**
- **DOZOR, SANKCIE (§ 20 a nasl.)**
- **predaj tovaru alebo poskytovanie služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho**

ZÁKON o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (391/2015 Z. z.)

- **MIMOSÚDNE RIEŠENIE – lacné a efektívne**

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

CLEAR-X
Consumers Leading the EU's Energy Ambition Response, Expansion

FÁZY BUDOVANIA VZŤAHU ZHOTOVITEĽ – SPOTREBITEĽ

PREDZMLUVNÁ → DO UKONČENIA INŠTALÁCIE → PO INŠTALÁCII

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Predzmluvná fáza

INFORMAČNÁ FÁZA

- Špecifikácia diela
- Cenová ponuka
- Dotácie
- Administratívne a povoľovacie procesy
- IT/aplikácie/vzdialený prístup
- Zastupovanie pred 3. osobami
- Zákaz nekalých/klamlivých/agresívnych obchodných praktík
- ARS

TVORBA ZMLUVY

- ✓ Údaje vrátane elektronickej adresy
- ✓ Presná špecifikácia diela, ceny a platieb
- ✓ Možnosti zmeny a navýšenia
- ✓ Rovnováha v právach a povinnostiach
- ✓ Umožnenie individualizácie podmienok
- ✓ Jasné zadefinovanie práv a povinností
  - zamietavé stanovisko PDS
  - nezískanie dotácie
- ✓ Zákaz neprijateľných podmienok
- ✓ Možnosti odstúpenia
- ✓ Zodpovednosť za vady diela, záruka

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Príklady zlej praxe

Nedostatočná špecifikácia ceny a diela

Na základe objednávky objednávateľa zhotoviteľ zhotoví pre objednávateľa dielo, a to: dodávku a montáž tepelného čerpadla.

Predmet diela a celková cena za dielo sú špecifikované v cenovej ponuke č. ……

Cenová ponuka č. ……:
Časť 1: tepelné čerpadlo X
Časť 2: tepelné čerpadlo Y
Časť 3. tepelné čerpadlo Z

Cena ……X
Dotácia ……- Y
Celkom …….. Z

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Príklady zlej praxe

Neprijateľné podmienky zo strany zhotoviteľa

- umožňujú dodávateľovi odstúpiť od zmluvy bez zmluvného alebo zákonného dôvodu a spotrebiteľovi to neumožňujú

Zhotoviteľ je oprávnený kedykoľvek písomne vypovedať zmluvu, bez udania dôvodu, vo výpovednej lehote 14 dní (slovom: štrnásť) kalendárnych dní, ktorá začína plynúť deň nasledujúci po dni doručenia výpovede objednávateľovi. Od doručenia výpovede nie je zhotoviteľ povinný pokračovať vo vykonávaní a dodávaní prác a služieb podľa tejto zmluvy. Nárok zhotoviteľa na zaplatenie ceny podľa tejto zmluvy za už vykonané a dodané práce a služby, materiál, nie je výpoveďou zmluvy zo strany objednávateľa alebo výpoveďou zmluvy zo strany zhotoviteľa dotknutý.

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Príklady zlej praxe

Neprijateľné podmienky zo strany zhotoviteľa

- vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu,

Na základe výslovnej dohody zmluvných strán každá zo zmluvných strán zodpovedá za škodu preukázateľne spôsobenú druhej zmluvnej strane zavineným porušením alebo opomenutím niektorej povinnosti podľa tejto zmluvy a zaväzuje sa nahradiť druhej zmluvnej strane preukázateľne spôsobenú škodu, pričom sa nahrádza výlučne skutočná škoda, na základe výslovnej dohody zmluvných strán maximálne do sumy 10 000,- EUR (slovom: desať tisíc).

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Príklady zlej praxe

Neprijateľné podmienky zo strany zhotoviteľa

- požadujú od spotrebiteľa, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku

Domácnosť je povinná poskytovať súčinnosť a na výzvu zhotoviteľa zaslať odpoveď do 10 dní. V prípade, že sa v dohodnutej lehote nevyjadrí, Zhotoviteľ má právo na zmluvnú pokutu vo výške 550,- EUR.

- požadujú od spotrebiteľa uhradenie plnení, o ktorých spotrebiteľ nebol pred uzavretím zmluvy preukázateľne informovaný, ktorých úhrada nebola upravená v zmluve alebo za ktoré spotrebiteľ nedostáva dohodnuté protiplnenie,

POZOR:
úspech spotrebiteľa na súde znamená aj právo **na primerané finančné zadosťučinenie**

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

OD PODPISU ZMLUVY K PREVZATIU DIELA

Komunikácia

Dodržiavanie termínov

Súčinnosť

Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy

Smrť spotrebiteľa

Odovzdanie diela

Návody na používanie

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Na čo má spotrebiteľ právo

Komunikácia a súčinnosť

§ 639 Občianskeho zákonníka

Ak objednávateľ poskytne riadne a včas potrebnú súčinnosť, zhotoviteľ však v určený čas nepristúpi k vykonaniu diela, patrí mu **právo na náhradu potrebných nákladov**, ktoré mu tým vznikli. Toto právo musí uplatniť u zhotoviteľa najneskôr do jedného mesiaca od prevzatia veci; ak z tohto dôvodu odstúpi od zmluvy, musí ho uplatniť najneskôr do jedného mesiaca od odstúpenia; inak právo zanikne.

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Na čo má spotrebiteľ právo

Dodržiavanie termínov

§ 633 Občianskeho zákonníka
Zhotoviteľ je povinný dielo vykonať podľa zmluvy, riadne a v dohodnutom čase.

Príklady neprijateľnej formulácie zo zmlúv:
Zariadenie bude inštalované najneskôr do 3 mesiacov odo dňa uvedeného na poukážke. Predmetom zmluvy je aj záväzok podať za domácnosť žiadosť o vydanie poukážky.

Dielo zhotoviteľ vykoná v termíne do 60 pracovných dní od prevzatia miesta, kde sa má dielo vykonať.

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Na čo má zhotoviteľ právo

Smrť spotrebiteľa

§ 643 Občianskeho zákonníka

Smrť objednávateľa sama o sebe zmluvu nezrušuje.

- Pred inštaláciou – zvážiť, či zotrvať v zmluvnom vzťahu (komunikácia s pozostalými)
- Po inštalácii – neuhradené pohľadávky – do dedičského konania

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Na čo má spotrebiteľ právo

Odstúpenie od zmluvy

§ 642 Občianskeho zákonníka

(**1) Až do zhotovenia diela** môže objednávateľ od zmluvy odstúpiť; je však povinný zaplatiť zhotoviteľovi sumu, ktorá pripadá na práce už vykonané, pokiaľ zhotoviteľ nemôže ich výsledok použiť inak, a nahradiť mu účelne vynaložené náklady.
(2) Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj vtedy, ak je zrejmé, že **dielo nebude včas hotové alebo nebude vykonané riadne**, a ak zhotoviteľ neurobí nápravu ani v poskytnutej primeranej lehote.

Príklad neprijateľnej formulácie zo zmluvy:
Domácnosť je oprávnená odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu pokiaľ nedošlo ani k čiastočnému plneniu, pričom je povinná zaplatiť odstupné vo výške 320,- EUR.

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Na čo má spotrebiteľ právo

Odstúpenie od zmluvy

§ 7 zákona 102/2014 Z.z. (zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzky)
Právo bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho **do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby.**

Príklad neprijateľnej formulácie zo zmluvy:
Zmluvné strany berú na vedomie, že objednávateľ nemá právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, nakoľko ide o dodanie tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru.

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

CLEAR-X
Consumers Leading the EU's Energy Ambition Response, Expansion

PO INŠTALÁCII

VADY → UPLATNENIE REKLAMÁCIE → VYBAVENIE REKLAMÁCIE → RIEŠENIE SPOROV

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Postup pri odovzdaní diela

VADY

- pri prevzatí – spísať v protokole
- ktoré sa vyskytnú po prevzatí v záručnej dobe – uplatnenie reklamácie.
- vlastnosti, ktoré si objednávateľ vymienil (hlučnosť, COP, účinnosť panelov)

Zhotoviteľ by mal byť pripravený aj na iné dôvody reklamácií - príklady praxe:

- Fotovoltické panely sú nainštalované tak, že horná hrana jedného z panelov v spodnom rade je vyššie než spodná hrana nad ním sa nachádzajúceho panelu vo vrchnom rade.
- Zmena umiestnenia invertora a batérie.
- Rozbitie škridiel na streche počas montáže.

Ako sporom predchádzať?

- Komunikujte a poskytnite spotrebiteľovi vysvetlenie vopred
- Hľadajte zmierlivé riešenie

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Postup pri reklamácii

SPOTREBITEĽ: UPLATNENIE REKLAMÁCIE - povinnosť vydať spotrebiteľovi potvrdenie (nemusí, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom)

ZHOTOVITEĽ: VYBAVENIE REKLAMÁCIE - najneskôr do 30 dní od uplatnenia + povinnosť vydať písomný doklad (povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju orgánu dozoru)

- **OPRAVA** (odstránenie vady)
- **VÝMENA**
- **VRÁTENIE PEŇAZÍ** (odstúpenie od zmluvy) **X** **ZAMIETNUTIE** (odôvodnené)
- **ZĽAVA Z CENY** (primeraná)

SPOTREBITEĽ: ŽIADOSŤ O NÁPRAVU – ak zamietol alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania / SÚD

SPOTREBITEĽ: NÁVRH NA ZAČATIE alternatívneho riešenia sporu / SÚD

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na www.mhsr.sk

SPOTREBITEĽ: SÚD (úspech na súde - navyše právo na **primerané finančné zadosťučinenie)**

Projekt CLEAR-X financuje program Európskej únie pre výskum a inovácie Horizont 2020 na základe grantovej dohody č. 101033682

Ďakujem za pozornosť

energy@sospotrebitelov.sk