

## Kazuistika č.1

### Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy, zneužívání neznalosti spotřebitele, obchodní,manipulační praktiky

#### **Výchozí situace:**

Na poradnu se obrátila uživatelka služby (dále jen US), která řešila problém s podomními prodejci energií. U má tetu, která žije sama ve svém domku. Teta je starší paní, která má ve zvyku chovat se ke všem lidem slušně. Proto, vždy když někdo zazvoní, každému otevře a snaží se být přátelská a neumí odmítat lidi. Často na ni zvoní podomní prodejci a již podepsala nějaké smlouvy ohledně dodávky el. a plynu. U si není přesně jistá kolik smluv teta uzavřela, nicméně, ráda by řešila otázku možnosti zrušení nově uzavřených smluv. Další otázkou je, zda by bylo možné přepsat smlouvy na odběr energií na někoho jiného z rodiny, aby v případě dalších návštěv prodejců teta mohla říct, že není odběratel a že tedy nemůže smlouvy podepisovat.

#### **Popis problému – zakázka:**

S U uzavřena zakázka, v níž bude řešena otázka ukončení nově uzavřených smluv s dodavateli energií a možnost řešení této otázky do budoucna. Zejména s ohledem na slušné a vstřícné chování tety, která vždy podlehne a nové smlouvy podepíše.

#### **Intervence / možnosti řešení:**

U předány informace o možnosti zrušení smluv formou odstoupení před zahájením dod. služeb. Dle energetického zákona je možné ještě 5 dnů před započítáním dodávky energií smlouvy zrušit formou odstoupení. Dále je možnost, pokud byla smlouva uzavřena nedávno, to U neví, musí nahlédnout do smluv, lze od smlouvy odstoupit do 14 od uzavření. Jedná-li se o smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání. U tedy navrženo zjistit, s kým byly smlouvy uzavřeny, kdy k uzavření došlo. Kontaktovat případně též konkrétního dodavatele a dle zjištěných informací jednat. Tedy odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy, je-li ještě ve lhůtě a nebo, pokud nedošlo k dodávce, do 5 dnů před jejím zahájením. Dát současným dodavatelům na vědomí, že i nadále chce teta zůstat jejich odběratelem.

K otázce ohledně změny odběratele, jistě je možné se dohodnout na změně odběratele energií, přičemž je vhodné v takovém případě kontaktovat dodavatele.

**Prognóza:** Za předpokladu, že smlouvy teta uzavřela nedávno, je pravděpodobné, že se bez sankcí z těchto vyváže. Nebo v dalším případě lze od smluv odstoupit před započítáním dodávky. Změna odběratele energií na místo tety je vhodným krokem, pokud by to mělo do budoucna předejít podobným situacím., aby byla teta manipulována ke změně smluv.

**Zpětná vazba:**

U sděluje, že získaným radám a informacím porozuměla, zná možnosti, jak postupovat. Nejdříve zjistí stav ohledně uzavřených smluv a podnikne další kroky k jejich zrušení dle návrhu. V případě potřeby se znovu obrátí pro rady.

**Citované zdroje:**

- 1) zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
  - 2) zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
- 

**Kazuistika č. 2**

**Občanská poradna Brno, Anenská 10**

## Název projektu: Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** klamavá reklama, výhra, lákání zákazníka podvodem,

### Výchozí situace:

Na Občanskou poradnu se obrátil muž, ve věku 67 let z Brna. Uživatel služby (dále jen US) sdělil poradci následující problém. US obdržel od firmy Direct Market dopis v němž mu sdělují, že vyhrává zaručených 400.000 Kč a to za podmínky, že si zakoupí jejich výrobek z nabídky katalogu. US na to zareagoval a skutečně si na dobírku objednal nějaké zboží. Dobírka mu přišla ovšem s cenou o 200Kč více než kolik měl hradit. US přichází s tím, že tedy objednal zboží a očekává výhru, kterou avizovali v uvedeném dopisu.

### Popis problému – zakázka:

US trvá na tom, že má nyní, když si objednal zboží, nárok na výhru o níž pojednával dopis, v němž mu tuto skutečnost jakýsi zástupce firmy Direct Market sliboval. US chce vědět, jak se má o výhru přihlásit, neboť od firmy mu dosud žádný pokyn k této věci nepřišel.

### Intervence / možnosti řešení:

S US bylo probráno vše co vypověděl a hlavně byly pročteny podmínky soutěže. Z podmínek ve skutečnosti vyplývá, že výhru oněch 400.000 Kč získává ten zákazník, který si nejvícekrát objedná zboží od zmíněné firmy (tzn. zašle nejvíce objednávek na zboží). Soutěž trvá v určitém termínu, který je v obchodních podmínkách soutěže také uveden. US sice obdržel dopis v němž je skutečně napsáno, že výhru získá pokud si objedná cokoli z jejich zboží, ovšem skutečnost je taková, že tato výhra je zahrnuta do soutěže, kterou firma zajistila obecnými podmínkami, kde je jasně stanoveno, za jakých podmínek může být výhra vyplacena a komu.

Dopis ani neodkazoval na tyto podmínky. V zásadě šlo o jednoznačnou lživou informaci, přičemž na jejím podkladu si US objednal zboží, které ani nechtěl.

US bylo sděleno zjištění ohledně výhry a pravidel. US bylo navrženo zvážit zda zboží nevrátí, jelikož ho koupil na dobírku a lhůta pro vrácení zboží ještě nevypršela (upravuje občanský zákoník č. 40/1964Sb., §52 a násl.). US má právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu.

Dále US navrženo zvážit, zda neoznámí praktiky firmy na Českou obchodní inspekci, která by mohla jako správní orgán udělit sankci za klamání a lživé informace (dle zákona na ochranu spotřebitele § 8 a dle Oz §597).

Je otázkou, zda by nemohlo být jednání firmy bráno také jako podvod, kdy lze zvážit podání trestního oznámení.

### Prognóza:

Praktiky různých firem jak z klientů vylákat peníze nemá meze. V tomto případě firma nalákala důvěřivého člověka osobním dopisem na skutečnost, že jen tak vyhraje 400.000Kč, stačí když si objedná nějaké zboží.

US dle navrhovaných rad zboží vrátí, což je ta lepší varianta, jelikož má zachovanou lhůtu pro odstoupení bez sankcí. Je otázkou, pokud by US podal na firmu trestní oznámení, jak by si policie s daným případem poradila. Zřejmě by mohla dojít k závěru, že se našlo více takových lidí, kteří naběhli, ovšem je reálné, že firma zrušila své podnikání a její jednatelé se přeměnili v jinou firmu, jiný směr podnikání.

V zásadě by stálo za to, oznámit tuto skutečnost také na Českou obchodní inspekci, která může přinejmenším medializovat či upozornit na tento nešvar.

**Zpětná vazba:**

US odchází zklamaný neboť věřil v to, že výhru má jasnou. V každém případě od smlouvy odstoupí a jak uvedl, je na dlouho vyléčen z podobných nabídek. Českou obchodní inspekci upozorní, ovšem trestní oznámení podávat nebude. Nedělá si iluze o tom, že by mu policie jakkoliv pomohla.

**Citované zdroje:**

Občanský zákoník č.40/1964 Sb.

Zákon na ochranu spotřebitele 634/1992 Sb.

Trestní zákoník č.40/2009 Sb.

### Kazuistika č.3

#### Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** smlouva o dodávce energií, výpověď smlouvy, klamání spotřebitelů

#### **Výchozí situace:**

Na Občanskou poradnu se v průběhu měsíce května 2012 obrátil muž ve středním věku z Brna. Uživatel služby (dále jen US), uvedl, že uzavřel smlouvu o dodávce plynu a elektřiny s novým dodavatelem a to s Bohemia Energy. Smlouva byla uzavřena na dobu určitou na dva roky. US ji uzavřel doma, smlouva platí od loňského roku a v červenci 2012 vyprší doba na niž byla smlouva uzavřena. US má zájem smlouvu ukončit. Jelikož dodavatel zvýšil cenu, přestože garantoval ve smlouvě, že ceny budou nižší než od ostatních dodavatelů. US tedy s ohledem na tuto skutečnost trvá na tom, že když byly porušeny podmínky smlouvy smlouvu ukončí.

#### **Popis problému – zakázka:**

US chce smlouvu vypovědět, chce zjistit, zda je jeho postup správný, zda je v souladu se zákonem a zda má tedy právo smlouvu ukončit, protože byla cena za dodávku plynu a elektřiny navýšena.

#### **Intervence / možnosti řešení:**

S US probrána celá situace. US má smlouvu na dobu určitou tato doba vyprší v červenci 2012. Dále bylo zjištěno, že dodavatel zveřejnil informace o zvýšení ceny na svých webových stránkách, ovšem US nevěděl, že tyto informace postačí zveřejnit touto formou. Čekal, že mu bude písemně zaslán dopis se změnou o ceně a na základě toho by pak smlouvu zrušil.

S US byly probrány okolnosti týkající se ukončení smlouvy.

Dle energetického zákona lze samozřejmě smlouvu zrušit odstoupením, pokud dojde ke zvýšení ceny energií. Lze takto postupovat do 3 měsíců od data zvýšení ceny. Dle energetického zákona musí dodavatel zveřejnit tyto informace dálkovým způsobem. US si neohlídal a nezjišťoval, zda nedošlo k navýšení ceny např. na webových stránkách dodavatele. Zjistil navýšení až z vyúčtování.

US tedy navrženo zjistit od kdy platí navýšení ceny, pokud by měl lhůtu 3 měsíců od uvedeného data, pak má právo od smlouvy o dodávce energií odstoupit (upravuje energetický zákon, § 11a).

US má smlouvu na dobu určitou tato mu vyprší červenci 2012. Pokud by nechtěl nadále v trvání této smlouvy pokračovat má možnost upozornit dodavatele, ovšem 3 měsíce před vypršením doby na kterou byla smlouva uzavřena na to, že netrvá na jejím dalším trvání.

US bohužel už tuto lhůtu nemá, takže se smlouva automaticky prodlužuje na další dva roky.

Smlouvu lze tedy dále ukončit některým z dalších způsobů, které vyplývají z všeobecných podmínek. US navrženo projít tyto podmínky.

Pokud tedy US zjistí, že propásl lhůtu tří měsíců od zvýšení ceny energií, nemůže dle zákona od smlouvy odstoupit. Tato se mu prodlouží o další dva roky.

US navrženo v takovém případě nechat smlouvu v platnosti na další dva roky a již nyní lze sdělit, písemně dodavateli, že na jejím dalším prodlužování netrvá a že ji chce ukončit.

#### **Prognóza:**

US pravděpodobně zjistí, že lhůtu pro odstoupení od smlouvy z důvodů navýšení ceny již nemá. US bohužel myslně předpokládal, že zvýšení ceny mu musí být zasláno dopisem. Smlouvu tedy pravděpodobně nechá prodlouženou ještě o další dva roky a včas si pohlídá, aby se smlouva znovu neprodložovala a ukončí ji. Energetický zákon sice prošel určitou legislativní změnou a zahrnuje v sobě určitou ochranu spotřebitele, ovšem tato ochrana spočívá také v aktivitě samotného spotřebitele, aby se zajímal o skutečné podmínky takové ochrany. Řada zákazníků je právě v tomto období lákána mnohými dodavateli energií, kteří slibují nejnižší ceny na trhu, ovšem zákazníci, kteří podlehnou těmto nabídkám se dále nezajímají o hlubší informace o svých právech pro případ ukončení smluv.

**Zpětná vazba:**

US není příliš spokojen s uvedenými informacemi v tom smyslu, že čekal větší ochranu ze zákona. Sám uvádí, že se nechal zlákat dealerem, který mu nasliboval hory doly, ovšem skutečnost je vskutku jiná. US si pro příště dá pozor a v případě uzavírání smlouvy si proče všechny podmínky a smlouvu nebude pod vidinou levnějšího podepisovat hned.

**Citované zdroje:**

458/2000 Sb., energetický zákon  
40/1964 Sb., občanský zákoník