

Kazuistika č. 1

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: energetická aukce, smluvní pokuta, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 4

Výchozí situace:

Klientku dne 20. 12. navštívil v její domácnosti člověk, vydávající se za kontrolora energetické společnosti a požádal ji o předložení vyúčtování. Klientka mu sdělila, že nemá zájem o žádné změny. Pracovník si nechal podepsat dokument, který představil jako potvrzení o provedení kontroly. Na začátku ledna ji následně přišel dopis, kde zjistila, že podepsala přihlášku do energetické aukce a byli ji změněni dodavatelé. Klientka kontaktovala dosavadní dodavatele energií, kteří změnu dodavatelů v zákonné lhůtě pomohli zastavit. I když klientka ihned odstoupila od smlouvy k účasti na energetické aukci, přišlo ji zamítnutí s odkazem na zmeškání 14 denní zákonné lhůty. Zároveň byla upozorněna na možnost uplatnění smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každé odběrné místo. Klientka za pomoci své známé odpověděla, že na odstoupení trvá. Následně jí přišla výzva k úhradě 10 000 Kč za porušení smluvních podmínek. Klientka si nevěděla rady, zda má pokutu uhradit. Vzhledem k věku, je z celé situace velmi bezradná. S jednáním společnosti a jejího pracovníka nesouhlasí, nechce platit za něco, co si nevyžádala.

Popis problému – zakázka:

Informovat se jak postupovat při nesouhlasu s udělením pokuty.

Intervence:

Klientka popsal celou situaci, průběh jednání s pracovníkem společnosti, která ji udělila smluvní pokutu. Klientka předložila dokumenty, které měla k dispozici. Poradce se s jejich



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

obsahem seznámil. Poradce klientku informoval o aktuální novele energetického zákona (§11n), dle kterého může spotřebitel kdykoliv bez sankcí odstoupit od zprostředkovatelské smlouvy, kdy navíc k podpisu došlo klamavými a nekalými praktikami, a to i na smlouvy sjednané před účinností zákona. Poradce se společně s klientkou domluvili na pomoci při sepsání dopisu s ohrazením se vůči pokutě s následnou argumentací. Klientka byla informována o možnosti obrátit se na orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů - ČOI a ERÚ. Po čtrnácti dnech se klientka obrátila na poradce s odpovědí na zasláný dopis. Společnost v odpovědi uvádí, že není v pozici zprostředkovatele, a že se na něj novela energetického zákona nevztahuje, avšak svůj požadavek na úhradu pokuty zde neuvedli. Klientka se obrátila na ERÚ, která ji emailem potvrdila argumentaci poradce. Krátce na to však přichází klientce další výzva k zaplacení pokuty, tentokrát pouze za plyn ve výši 5 000 Kč. Klientka zaslala opětovně dopis společnosti, kde popírá zákonnost smluvní pokuty. Následně klientce přišlo písemné stanovisko ERÚ, kde bylo uvedeno, že smlouva kterou je klientka vázána je smlouvou zprostředkovatelskou dle §11n energetického zákona, dále že způsob uvedení ustanovení o povinnostech a smluvní pokutě je uvedeno tak, aby se ztratilo v textu, malým písmem a podpis byl vylákán pod falešnou záminkou, kdy nedošlo k vysvětlení obsahu smlouvy a jejích následcích. ERÚ navrhlo zaslat zprostředkovatelské společnosti dopis s upozorněním na neplatnost smlouvy dle §1800, dále s odkazy na § 580 a 583 Občanského zákoníku. Klientka informována o možnostech a právech společnosti i ji (možnosti vést soudní řízení proti dané společnosti), ale také o praktikách těchto prodejců ve psychického nátlaku na úhradu, byť nezákonného poplatku. U tedy nebude prozatím na jakékoliv výzvy k úhradě reagovat.

Možnosti řešení:

- Akceptovat smluvní pokutu
- Odstoupení od smlouvy, vypovězení plné moci
- Mimosoudní řešení prostřednictvím ERÚ
- Soudní řešení

Prognóza:

Vzhledem ke skutečnosti, že zprostředkovatel jednal v rozporu se zákonem, tuto skutečnost potvrdilo šetření kontrolního orgánu, je požadavek na úhradu sankčního poplatku za odstoupení neopodstatněný.

Zpětná vazba:

Klientka již zpětně poradnu nekontaktovala a tudíž výsledek jednání mezi klientkou a společností nám není znám.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
- Zákon č. 458/200 Sb., energetický zákon, v platném znění
- Nejvyšší soud ČR č.j. 32 Cdo 4469/2010

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz



ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz