

## Kazuistika č. 2

### Občanská poradna Havlíčkův Brod Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** smlouva na dodávku energií, ukončení smlouvy, podpis smlouvy zprostředkovatelem.

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** telefonicky

**Kde se klient o poradně /projektu dozvěděl:** nezjištěno

**Počet uskutečněných konzultací:** 1

#### 1) Výchozí situace:

Konzultace proběhla září 2022. Jedná se o asi 35letou ženu.

Klientka s přítelem koupili nemovitost přes realitní kancelář. Zde jim nabídli převedení energií z původního majitele na ně jako nové majitele s tím, že by se jen u stávajícího dodavatele navázala nová smlouva na tu dosavadní. Klientka s přítelem s tímto souhlasili, přišlo jim to také nejjednodušší. V realitní kanceláři tak k uzavření smlouvy na dodávky energií u společnosti Free for you udělil přítel makléřce plnou moc. Ta následně smlouvu skutečně uzavřela. Daná společnost s přítelem nejdříve komunikovala, ale nyní když s přítelem zjistili, že jim stanovili mnohem větší zálohy, než u jiných společností a přítel se tak začal zajímat o možnosti snížení záloh nebo o případné ukončení smlouvy, začala být komunikace problémem. Nyní konečně získali přes elektronickou aplikaci alespoň přístup k uzavřené smlouvě – po době delší, než je 14 dní od uzavření smlouvy a klientka tak ví, že nemohou využít možnosti odstoupit ve 14 denní lhůtě od uzavření smlouvy.

#### Popis problému, zakázka:

Klientka chce vědět, jestli je jiná možnost, jak takovou nevýhodnou smlouvu ukončit, když již není možné odstoupit ve lhůtě 14 dní.

#### Intervence:

Poradce klientce **vysvětlil**, že právo na odstoupení od smlouvy vzniká pouze v případě, že byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání (mimo provozovnu) nebo v případě uzavření smlouvy prostřednictvím komunikací na dálku. Pokud makléřka uzavírala smlouvu některým z těchto způsobů, uplynula bohužel již lhůta pro odstoupení. Poradce klientku **upozornil** na to, že je třeba vycházet i z textu smlouvy – zejména pasáže týkající doby trvání smlouvy, a ukončení smlouvy, popř. je dobré si prostudovat všeobecné obchodní podmínky – část týkající se této oblasti.

Smlouvu by ještě nyní mohlo být možné ukončit, pokud od zahájení dodávek energií neuplynulo více než 15 dní. Poradce se s klientkou domluvil, že jí zašle vzor, kterým v tomto případě je možné smlouvu ukončit bez sankce.

Dále poradce klientku **upozornil** na to, že se může obrátit na společnost dTest, kde se zabývají pomoci spotřebitelům, dále na ČOI, nebo nejlépe na Energetický regulační úřad – zde lze ověřit i to, zda předepsané zálohy danou společností nejsou nepřiměřené.

Poradce klientce zaslal e-mailem vzor s doplňujícími informacemi a § 110 energetického zákona s upozorněním, že pokud uplynula lhůta 15 dnů od zahájení dodávek, smlouva zřejmě bez sankce před uplynutím sjednané doby nepůjde. Je však třeba vycházet i ze smlouvy a

všeobecných obchodních podmínek – zejména z částí týkající se doby trvání smlouvy či možností jejího ukončení.

**Prognóza:**

Klientka zkusí sepsat a odeslat výpověď bez ohledu na to, zda termín 15 dnů od zahájení dodávek uplynul, zkusí výpověď odeslat a uvidí, jak bude daná společnost reagovat. Více zkusí prostudovat smlouvu a všeobecné obchodní podmínky, zváží, zda kontaktuje Energetický regulační úřad.

**Zpětná vazba:** Klientka tentýž den zaslala následující e-mail:

Děkuji moc za čas, který nám věnujete 😊 Prostudujeme to, hezký den.

Později se klientka již neozvala.

**Citované zdroje:** energetický zákon, <https://www.eru.cz/jak-ukoncit-smlouvu-s-dodavatelem-bez-sankce>