

Kazuistika č. 1

Občanská poradna Havlíčkův Brod Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouvy na dodávku energií, ukončení nechtěných smluv, odstoupení, energetická aukce – výběrové řízení, odvolání plné moci.

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní návštěva

Kde se klient o poradně /projektu dozvěděl: nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací: 2

1) Výchozí situace:

Konzultace proběhly v červenci a srpnu 2022. Jedná se o 80letou ženu z regionu Havlíčkův Brod.

Klientka má z února 2020 smlouvu na dodávku plynu a elektřiny u společnosti Innogy, před tím odebírala plyn od Bohemia Energy a elektřinu od Zelená elektřina. V květnu 2021 klientku oslovili ze společnosti Českomoravské energie ohledně energetické aukce na výběr výhodnějšího dodavatele elektřiny a plynu. Klientka přihlášku do výběrového řízení podepsala a následně došlo k uzavření smluv na dodávku plynu a elektřiny u společnosti Armex Energy, nyní od této společnosti přišel klientce dopis se smlouvou a brzy má přijít rozpis záloh. Klientka novou smlouvu nechce, u stávajícího dodavatele je spokojená, chce smlouvu ukončit, přinesla s sebou různé dokumenty, které k dané situaci má.

Popis problému, zakázka:

Klientka chce vědět, jak postupovat ohledně ukončení nově uzavřených smluv, nejlépe bez sankce, chce od smluv odstoupit.

Intervence:

Poradce prostudoval dokumenty, které klientka do poradny přinesla. Poradce klientce vysvětlil, že vzhledem k tomu, že za ní nové smlouvy uzavíral prostředník (společnost Českomoravské energie) a nevíme, jakým způsobem za ni smlouvy uzavírali (zda šlo o podpis smlouvy v prostorách k podnikání, nebo např. formou komunikace na dálku), není na místě zasílat odstoupení od smlouvy, protože od podpisu smluv již uběhla delší doba než 14 dnů. Z dokumentů je patrné, že smlouva na dodávky elektřiny byla ze strany vysoutěženého dodavatele ukončena – odstoupil od smlouvy již v červnu 2021 z důvodu, že od současného dodavatele obdrželi zamítnutí ukončení stávající smlouvy.

Poradce se s klientkou domluvil na tom, že poradce si blíže prostuduje dokumenty, které klientka přinesla a připraví nejvýhodnější možnost ukončení smlouvy s vybraným dodavatelem plynu a ukončení smlouvy se zprostředkovatelem včetně odvolání plné moci.

2) Výchozí situace

Klientka přišla do poradny kvůli ukončení smlouvy na dodávku plynu u společnosti Armex, chce zůstat u stávajícího dodavatele, je ochotna uhradit i nějakou sankci za ukončení smlouvy, hlavně nechce dodavatele měnit.

Popis problému, zakázka:

Klientka chce ukončit smlouvu s vybraným dodavatelem plynu a smlouvu týkající se energetické aukce.

Intervence:

Poradce pro klientku připravil návrh výpovědi smlouvy na dodávku plynu s vybraným dodavatelem plynu (Armex) – dle energetického zákona - § 11o. Poradce klientce vysvětlil, že takto lze smlouvu ukončit bez sankce. Výpověď se smlouva neruší od počátku, je třeba počítat s tím, že vybraný dodavatel po ukončení současné smlouvy začne plyn klientce dodávat, ale výpovědní lhůta je 15 dní, následně se bude moci klientka vrátit ke svému současnému dodavateli – s ním je dobré si to již nyní domluvit. Dále poradce klientce připravil návrh výpovědi se zprostředkovatelskou společností (Českomoravská energie) – dle energetického zákona - § 11n, včetně odvolání plně moci, na základě, které zprostředkovatel za klientku uzavírá nové smlouvy na dodávky energií a jedná za ni ohledně ukončování současných smluv. Výpovědi poradce připravil dle vzorů ERÚ. Klientka se připravenými texty souhlasila, poradce je klientce vytiskl, klientka si je podepsala a odešle je doporučenými dopisy na příslušné adresy, uschová si kopie dopisů a podací lístky.

Prognóza:

Klientka odešle výpovědi smluv doporučenými dopisy. Předpokládáme, že obě společnosti výpověď akceptují a v zákonných lhůtách smlouvy ukončí. U dodavatele plynu je možné, že nebude trvat na zahájení dodávek, vzhledem k tomu, že by následně po 15 dnech musel dodávky opět ukončit a je tedy možné, že klientka nebude muset od stávajícího dodavatele odcházet ani na krátkou dobu.

Zpětná vazba:

Klientka přišla osobně do poradny poděkovat dne 25. 8. 2022 - odeslala dopisy – výpovědi smlouvy dodavateli plynu a zprostředkovatelské firmě, obě firmy reagovaly a zaslaly vyjádření, že akceptují odstoupení od smlouvy a dodávky plynu nebudou ani zahájeny. Klientka byla vděčná, je ráda, že se situaci povedlo vyřešit, a že nebude muset měnit dodavatele.

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