



Kazuistika č. 1

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: aukční smlouva, dodavatel energie, smluvní pokuta, Česká obchodní inspekce, ERU

Výchozí situace

V lednu 2022 se na OBČANSKOU PORADNU Karviná obrátila zájemkyně o službu, která ke své situaci sdělila, že v loňském roce vypověděla aukční smlouvu se společností AUKCE PLATFORM. Momentálně obdržela dopis – Výzvu k uhrazení smluvní pokuty 10000 Kč (za každé odběrné místo 5000 Kč). Jako důvod pokuty je uvedeno zmaření součinnosti při realizaci nových dodavatelů energií. Zájemkyně předkládá k nahlédnutí pouze výzvu k úhradě pokuty. Sděluje, že ve smlouvě jsou vymáhané pokuty uvedeny.

Zájemkyně se potřebuje dozvědět, jak má vzniklou situaci řešit.

Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty informace zveřejněné na níže uvedených internetových odkazech:

<https://www.coi.cz/kontakty-inspektoraty/>

Poradenství výjezdní

Upozorňujeme spotřebitele, že na všech pracovištích výjezdního poradenství není k dispozici poradenská linka pro osobní návštěvy v provozu, a to až do odvolání. Poradenská a informační činnost je nadále zajišťovaná na telefonní lince +420 222 703 404 a prostřednictvím elektronické podatelny ČOI. Děkujeme za pochopení.

Karviná:

Magistrát města (živnostenské oddělení, K. Sliwki 50/8a, 733 01 Karviná – Fryštát)

Každý druhý čtvrtek v měsíci 8:30 – 14:00 hod.

sociálně terapeutické činnosti

- poskytnutí poradenství v oblasti práva

<https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/aukce-energii/>

Na koho se mohou obrátit?

Dozorovým orgánem v případě užívání nekalých obchodních praktik zprostředkovateli dodávek energií, např. organizátory energetických aukcí, je Česká obchodní inspekce. Kontakty na jednotlivé krajské inspektoráty naleznete na internetových stránkách www.coi.cz.

Ve sporech spotřebitelů se zprostředkovateli dodávek energií, např. sporech o zaplacení smluvní pokuty v případě, že s vítězem energetické aukce odmítnete uzavřít smlouvy, je Česká obchodní inspekce také subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR). Je však třeba brát v úvahu, že v rámci ADR nemůže Česká obchodní inspekce vydat právně závazné rozhodnutí o soukromoprávním nároku. Více informací o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů naleznete na www.adr.coi.cz.

Dozorovým orgánem v případě užívání nekalých obchodních praktik dodavateli elektřiny a plynu je Energetický regulační úřad. Kontaktní údaje naleznete na internetových stránkách www.eru.cz.



OBČANSKÁ PORADNA Karviná,
odborné sociální poradenství
člen Asociace občanských poraden



Energetický regulační úřad je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je-li spor veden s dodavatelem energie. V rámci správního řízení může Energetický regulační úřad rozhodnout také o platnosti smlouvy uzavřené s dodavatelem energií.

Pokud je ve Vašem městě či obci vyhláškou zakázán podomní prodej, je možné se v případě, kdy Vám podobný „překupník“ s energiemi zazvoní u dveří, obrátit rovnou na městskou policii, tedy na linku 156.

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelkou prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- uživatelka může svou situaci řešit v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, za tímto účelem je potřebné kontaktovat ČOI,
- bude-li to potřebovat, může opět kontaktovat občanskou poradnu.

Prognóza:

Bude-li uživatelka kontaktovat ČOI, může svou situaci vyřešit v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Zpětná vazba:

Uživatelka sdělila, že pokutu uhradí, že s danou společností nechce mít nic společného. V případě potřeby se opět dostaví do občanské poradny.

Citované zdroje:

<https://www.coi.cz/kontakty-inspektoraty/>

<https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/aukce-energii/>