



Kazuistika č. 2

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

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

Výchozí situace

Zájemkyně o službu navštívila OBČANSKOU PORADNU Karviná v únoru 2022. Ke své situaci uvedla, že uzavřela smlouvu s aukční společností na zprostředkování dodávek energií (v jejím případě jde o elektřinu i plyn). Před nedávnem její dodavatel energií zkrachoval a ona skončila u dodavatele poslední instance. Momentálně si již našla nové dodavatele, zároveň ale obdržela od aukční společnosti výzvu k úhradě smluvní pokuty. Prostudováním smlouvy a Poučení k smlouvě zjistila, že může situaci řešit za pomoci ČOI v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Také sděluje, že smlouvu již písemně vypověděla, zaslala jí společnosti jako doporučený dopis.

Zájemkyně se potřebuje zorientovat ve smlouvě s aukční společností, potřebuje získat kontakt na právníky v Karvině a také na ČOI pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty níže uvedené informace:

Metodika OP Karviná
Standard č. 8
Právní služby Karviná

www.coi.cz
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.

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Uživatelce byly informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů poskytnuty v tištěné podobě.

Dokumenty od uživatelky

Smlouva o aukci energií

Poučení k smlouvě

Z dokumentů vyplývá, že smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Rovněž byla podepsána plná moc. Za porušení smlouvy je pokuta 5000 Kč za každé odběrné místo.

V poučení jsou informace k odstoupení od smlouvy ve 14 denní lhůtě, k vypovězení smlouvy a povinnostem uživatelky a aukční společnosti.



Možnosti řešení:

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

- uživatelka může svou situaci ještě konzultovat s ČOI, rovněž jí může řešit v rámci institutu Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,
- také může zvážit konzultaci s komerčním právníkem, vybrat si jej může z poskytnutého seznamu.

Prognóza:

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

Zpětná vazba:

Uživatelka sdělila, že bude situaci řešit v rámci Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V případě potřeby opět navštíví občanskou poradnu.

Citované zdroje:

www.coi.cz

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

Metodika OP Karviná – Standard č. 8

Dokumenty od uživatelky