

## **Kazuistika č. 1/2022 na téma spotřebitelské poradenství**

### **Klíčová slova:**

vyjádření nesouhlasu a odmítnutí uhrazení smluvní pokuty, výpověď smlouvy o zprostředkování v energetických odvětvích a odvolání plné moci

### **Výchozí situace:**

Uživatelka služby (dále jen US) pracující seniorka (starobní důchodkyně) 65 let z Rumburku. Zprostředkovatelská společnost Česká srovnávací s.r.o., IČ: 07323450, vyzvala US k uhrazení smluvní pokuty ve výši 5 000, 00 Kč za údajné porušení smlouvy.

### **Popis situace/konzultace:**

US poprvé kontaktovala Občanskou poradnu Rumburk (dále jen OP), telefonicky dne 8. 2. 2022 s tím, že se snažila sama danou věc řešit, ale marně. US požádala o pomoc. Byla dohodnuta následná konzultace na 9. 2. 2022 a dohodnuto, že US donese potřebné písemnosti tj. smlouvu o zprostředkování, fakturu a výzvu k uhrazení pokuty. US se dle dohody s písemnostmi dostavila v dohodnutý den i čas.

### **Popis problému, zakázka:**

*„Přiznám se, že jsem ani pořádně nevěděla, co podepisuji. Zavolali, pak přijel nějaký chlap, já něco podepsala a nakonec jsem na to, že jsem něco podepisovala úplně zapomněla. No a jak začali ty potíže s energiemi a jelikož jsem byla u Bohemky, tak jsem rychle, vlastně na poslední chvíli přešla k Innogy. Teď mi přišly ty papíry o pokutě. Volala jsem na tu společnost, marně. Pak jsem vola na ERÚ, kde mi řekli, že nemám nic platit, že se změnil zákon, ať vypovím smlouvu s tím, že se mám obrátit na vás a dali mi kontakt. Pomůžete mi?“*

### **Intervence:**

Poradkyně US poskytla informace o poskytované službě vč. letáku. Prostudovala si písemnosti. Následně US vysvětlila znění § 11m a § 11n energetického zákona i to, že tato změna se dle vyjádření ERÚ vztahuje díky retroaktivitě i na smlouvy uzavřené před novelou zákona, tedy i na smlouvu o zprostředkování, kterou uzavřela US. Dle názoru poradkyně společnost používá nekalé obchodní praktiky. Dále by neměla US sankcionovat za to, že se chovala obezřetně hned na začátku energetické krize, která měla za následek ukončení činnosti dodavatelů energií, mezi kterými byla i společnost Bohemia Energy entity s.r.o. a neskončila tak u DPI. Poradkyně tedy nedoporučila US uhrazení smluvní pokuty stejně tak, jak jí to nedoporučil pracovník ERÚ, s kterým mluvila. Poradkyně rovněž informovala US o možnosti podání podnětu na ČOI, jakožto subjektu zajišťujícímu mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a o možnosti řešit případně spor soudní cestou. Závěrem konzultace se US s poradkyní dohodla na tom, že poradkyně sepiše pro US potřebné písemnosti tj. vyjádření nesouhlasu a odmítnutí uhrazení smluvní pokuty, výpověď smlouvy o zprostředkování v energetických odvětvích a odvolání plné moci. Byl dohodnut termín následné konzultace.

### **Popis situace/konzultace č. 2:**

US se dostavila do OP dne 10. 2. 2022 dle dohody.

### **Popis problému, zakázka:**

*„Jste hodná, že mi tak pomáháte, já bych rozhodně nebyla schopna sepsat potřebné papíry a nevím, kdo by mi s tím pomohl.“*

**Intervence:** Poradkyně společně s US prošla obsah sepsaných písemností, překontrolovala osobní údaje a po odsouhlasení byly všechny písemnosti vytištěny, podepsány US a následně okopírovány. Originály byly vloženy do nadepsané obálky s tím, že týž den je US doporučeně odešle a kopie písemností společně s podacím lístkem si ponechá. Rovněž bylo dohodnuto, že

US nebude smluvní pokutu platit a okamžitě kontaktuje OP pokud ji od společnosti přijde reakce, tedy v případě písemného vyjádření či telefonátu. Také byly zopakovány informace o možnosti mimosoudního či soudního řešení sporu.

**Popis situace/konzultace č.3:** Dne 28. 2. 2022 obdržela US od společnosti Česká srovnávací s.r.o. písemnou odpověď (reakci) na její podání.

**Popis problému, zakázka:** „*Tak mi napsali, že na pokutě trvají a že ze společnosti Bohemia Energy nespolupracovali. Co teď mám dělat? Já jim platit nechci.*“

**Intervence:** Poradkyně požádala US, zda by jí mohla přečíst dopis, který obdržela. US tak učinila. Následně poradkyně, jelikož US měla zdravotní potíže a nemohla se osobně dostavit do OP, pomalu nadiktovala odpověď (reakci) na obdrženou písemnost. V odpovědi bylo zopakováno, že rozhodně US neporušila smluvní podmínky, pouze zavčasu reagovala na danou situaci a tím chránila své oprávněné zájmy. Rovněž bylo zopakováno to, že naopak společnost porušila smlouvu tím, že preferuje jen dodavatele, s kterými spolupracuje a ne se všemi na trhu s energiemi, jak bylo US tvrzeno, což je nekalá obchodní praktika. Závěrem bylo zopakováno i to, že US odmítá uhrazení smluvní pokuty a je připravena se adekvátně bránit. S US bylo dohodnuto, že si písemnost přepíše a opět odešle doporučeně. Kopii pořízenou přes kopírovací papír si ponechá s podacím lístkem. S US probrán i další postup v případě, že by společnost stále naléhala a vyhrožovala soudním řešením sporu tj. pomoc s podáním podnětu na ČOI popř. od 1. 7. 20212 podáním podnětu na ERÚ. I přesto, že poradkyně je přesvědčena o tom, že společnost se s US soudit nebude, byl probrán postup a pomoc OP i v tomto případě.

**Možnosti řešení:**

vyjádření nesouhlasu a odmítnutí uhrazení smluvní pokuty vč. opakovaného nesouhlasu, výpověď smlouvy o zprostředkování v energetických odvětvích, odvolání plné moci, podání podnětu na ČOI popř. od 1. 7. 2022 na ERÚ, pomoc v případě soudního sporu

**Citovaná literatura, zdroje:**

z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitel, z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, z.č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, 458/200 Sb., energetický zákon, z.č. 500/2006 Sb., správní řád

Zpracovala dne 3. 6. 2022 Bc. Pavla Brodinová, DiS

ZA 44/2022

## Kazuistika č. 2/2022 na téma spotřebitelské poradenství

### **Klíčová slova:**

odstoupení od smlouvy o dílo, výzva k vrácení zálohy, trestní oznámení pro podvod

### **Popis situace/konzultace:**

US kontaktovali Občanskou poradnu Rumburk (dále jen OP) prostřednictvím dotazu zaslaného z webové stránky OP 6. 6. 2022. Dotaz se týkal nedodržení smlouvy o dílo.

### **Popis problému, zakázka:**

*„Dobrý den, vloni jsme uzavřeli smlouvu o dílo (zhotovení střechy), které mělo být hotovo do konce roku 2021. Z důvodů počasí a zdravotního stavu zhotovujícího jsme se dohodli, že střecha bude hotová letos na jaře. Leč pán zmizel. Můžete nám, prosím poradit.“*

### **Intervence:**

Poradkyně dotaz přijala v OP 9.6. 2022 a po důkladném přečtení týž den odeslala US odpověď, ve které US navrhla možnosti řešení:

- a) Neprodleně odstoupit od smlouvy o dílo a odeslat výzvu k vrácení částky (zálohy), kterou US zhotoviteli uhradil předem. Odstoupení od smlouvy by mělo být písemné a měl by být uveden i důvod odstoupení tj. porušení smluvního ujednání = neprovedení díla dle smlouvy v termínu, který byl ujednán. Zároveň by měli US zhotovitele vyzvat k vrácení předem uhrazené zálohy (na účet, složenkou, na adresu, osobně s uvedením doby do kdy má obnos uhradit). US by měli také zhotovitele upozornit na skutečnost, že v případě nevrácení zálohy, budou věc řešit soudní cestou podáním občanskoprávní žaloby tj. podáním návrhu na vydání bezdůvodného obohacení. Před podáním žaloby samotné, je potřeba poslat ještě předžalobní výzvu. Jelikož US neví, kde se zhotovitel nachází, příslušným soudem bude soud podle místa podnikání zhotovitele uvedeného na smlouvě o dílo.
- b) Podání trestního oznámení pro podvod na Polici ČR. Policie má povinnost každé trestní oznámení přijmout a prošetřit ho, zda nebyl spáchán trestný čin popř. přešupek. Tedy policie by měla prošetřit, zda si zhotovitel vyinkasoval zálohu přesto, že věděl, že dílo neprovede a jen se úmyslně vymlouval. Policie by mohla zjistit, kde se zhotovitel nachází. US, jako poškození, by měli být poučeni o svých právech a trvat na tom, že chtějí být informováni o průběhu šetření. Pak by tedy záleželo na tom, zda by byl prokázán skutek podvodu. Pokud ano, měli by US možnost uplatnit škodu v rámci trestního nebo přestupkového řízení.

US byl také upozorněn, aby s řešením věci neotáleli z důvodu promlčení (6 měsíců od odstoupení nejpozději do 3 let).

### **Možnosti řešení:**

- odstoupení od smlouvy o dílo a výzva k vrácení částky (zálohy) popř. podání občanskoprávní žaloby (návrh na vydání bezdůvodného obohacení)
- podání trestního oznámení pro podvod na Polici ČR

### **Citovaná literatura, zdroje:**

z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, z.č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, 141/1961 o trestní řád, 250/2016 odpovědnosti za přestupky a řízení o nich

Zpracovala dne 26. 7. 2022 Bc. Pavla Brodinová, DiS

ZA 185/2022

## Kazuistika č. 3/2022 na téma spotřebitelské poradenství

### **Klíčová slova:**

Darování nemovitosti zatížené zástavním právem banky

### **Výchozí situace:**

Uživatel služby (dále jen US) je 40letý muž z Rumburku.

### **Popis situace/konzultace:**

US kontaktoval Občanskou poradnu Rumburk (dále jen OP), osobně dne 15. 6. 2022 jelikož US potřeboval zjistit, zda je možné převést vlastnické právo k nemovitosti na základě darovací smlouvy i přesto, že na nemovitosti vázne zástavní právo banky plynoucí z hypotéčního úvěru a poradit jak na to.

### **Popis problému, zakázka:**

*„Mohla byste mi poradit, zda a jak je možné darovat barák, na kterém je hypotéka?“*

### **Intervence:**

Poradkyně US, poskytla informace o poskytované službě vč. letáku. US bylo vysvětleno, že vlastník nemovitosti může úplatně (prodat, darovat za úplatu) i bezúplatně (darovat) převést vlastnické právo k nemovitosti i v případě, kdy na bytu, domu, pozemku apod. vázne zástavní právo věřitele zapsané v katastru nemovitostí (dále jen KN). Podmínkou je, že prodej či darování nemovitosti zatížené hypotékou zástavní věřitel (banka) odsouhlasí. Znamená to tedy, že lze darovat nemovitost, ale jen se souhlasem zástavního věřitele (banky, která hypotéku poskytla). Bez tohoto souhlasu, který musí mít písemnou formu, nelze nemovitost darovat, tedy převést na nového majitele. Obejít to nelze, nejen proto, že KN zástavního věřitele upozorní na to, že bylo zahájeno řízení o změně majitele, ale i proto, že je zde smlouva, z které plynou pro obě strany práva i povinnosti a s jakoukoli změnou musí být druhá strana obeznámena a souhlasit s ní. Aby vůbec zástavní věřitel dal souhlas s převodem vlastnictví, musí být také vyřešeno, co bude se zbývajícím dluhem. Jsou 3 možnosti:

- převést hypotéku na nového majitele (obdarovaného), který bude nový dlužník a převezme smluvní ujednání (práva a povinnosti) na svou osobu. Zde musí souhlasit nejen banka, ale i obdarovaný, který musí být dostatečně solventní.
- dárce si ponechá hypotéku, kterou bude nadále splácet i přesto, že již nebude vlastníkem nemovitosti. Ovšem pokud by dárce přestal splácet, zástavní věřitel (banka) se může, v krajním případě, uspokojit prodejem nemovitosti, na kterou má zástavní právo i přesto, že jí již vlastní obdarovaný.
- hypotéční úvěr doplatit, tedy s bankou se domluvit na předčasném splacení hypotéky (zjistit si kolik by činil poplatek a jak postupovat, potřebné inf. lze nalézt v obchodních podmínkách).

Us odcházel z OP spokojený.

### **Možnosti řešení:**

Vyřešit co bude s nesplacenou částí hypotéky (převod hypotéky na obdarovaného, splacení hypotéky dárce, doplacení hypotéky) a získat písemný souhlas s převodem nemovitosti od věřitele.

### **Citovaná literatura, zdroje:**

z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,

Zpracovala dne 26. 7. 2022 Bc. Pavla Brodinová, DiS

ZA 197/2022