

## Projekt Spotřebitelské poradenství

### Občanská poradna Děčín

#### Kazuistika č. 1

**Klíčová slova:** oprava, automobil, faktura, servis

**Výchozí situace:** Klientka vlastnila automobil, který v průběhu let několikrát opravovala. Přes svého partnera našla servis se sídlem v Praze, který měl v místě jejího bydliště pobočku. Klientce se v nedávné době zničil motor, proto se rozhodla dát automobil k opravě do stejného servisu, který využívala doposud. Klientka za opravu motoru měla zaplatit cca 150.000 Kč. Tuto cenu postupně klientka zaplatila. Po snaze opravit motor, servis klientce oznámil, že je nutné auto zlikvidovat. Klientka s tímto souhlasila a podepsala tedy dokumenty, které potřeboval registr vozidla k vyřazení vozidla z provozu. V současné době se servis klientce ozval s tím, že je nutné jí doplatit za opravu vozidla ještě DPH, které servis neodváděl a začínal mít problémy i policie a hrozí jich krach. Servis chce po klientce zaplatit DPH v řádech desetitísiců – cca kolem 70.000 Kč.

**Popis problému:** Klientka se obává, co by se mohlo stát, kdyby zpětně vypočtené DPH nezaplatila, ale neví, jestli je požadovaná částka adekvátní.

**Zakázka:** Klientka se zajímá o to, zda má povinnost zaplatit zpětně vypočtené DPH.

**Intervence a možnosti řešení:** S klientkou jsme nejprve důkladně probrali situaci ohledně automobilu, kdy nám klientka ukázala také emaily, kterými ji servis zahrnuje. Poté jsme klientce vysvětlili, že způsob, jakým servis klientce píše, jí má cíleně zastrašit. Chyba v neodvádění DPH je chybou na straně servisu a cena, kterou klientka uhradila, měla mít DPH zahrnuté v ceně (mimo jiné DPH bylo zahrnuto i v ceně za nákup nových součástek). Klientku jsme upozornili, že pokud částku zaplatí, již s tím nepůjde téměř nic dělat. Klientce jsme doporučili, aby zkontaktovala servis a nechala si zaslat fakturu za součástky i práci, na základě kterých došlo k vypočtení dané částky. DPH se většinou pohybuje kolem 21 % (v některých případech 15 %, proto je částka 70.000 Kč z celkových 150.000 Kč příliš vysoká a neodpovídá tomu, co klientka zaplatila. S klientkou jsme také probrali znění emailu, který by bylo vhodné servisu odeslat. Klientka email s pomocí své sestry odeslala a od servisu se dočkala reakce, v jejímž rámci jí byla zaslána faktura. Klientka nám tuto fakturu zaslala, aby zkonzultovala, zda je vyhotovená tak, jak by měla být. Klientce jsme oznámili, že z čistě obsahového hlediska faktura splňuje všechny náležitosti, ale nejde z toho vyčíst, jak přišli k částce 70.000 Kč – proto by se mohlo společnosti odpovědět a vyžádat si přesný rozpis součástek a práce, ze které DPH vychází. Dále jsme se ale rozhodli, že se podíváme a zkontrolujeme i konkrétní údaje, které byly na faktuře uvedené. Postupně jsme zjišťovali, že faktura obsahuje velmi podivné informace:

- IČO uvedené na faktuře není vůbec k nalezení v obchodním rejstříku.
- Název firmy, který je na faktuře uveden, v obchodním rejstříku také není.

- Registrační číslo, které musí mít všechny firmy udělené soudem, neobsahovalo správně spisovou značku a kód od soudu uváděný na faktuře byla řada navazujících čísel 456321 – hlavní však je, že zmínka o zápisu a registračním čísle se na fakturách uvádí jinak a zcela pozbývá písmeno, které je jeho součástí.
- DIČ uvedené na faktuře odkazuje na jinou společnost, než je firma uvedená na faktuře
- Číslo faktury pak také bylo zvláštní, neboť obsahovala sestupnou řadu čísel 9-1

Klientku jsme o všech zjištěných skutečnostech informovali a doporučili jsme jí, aby podnikla sama další kroky. V první řadě může zkusit kontaktovat banku, u které je účet společnosti veden, zda je možné zjistit vlastníka tohoto účtu – klientku jsme však upozornili na GDPR a to, že jí banka tuto informaci sdělit nemusí. Dále jsme klientku odkázali i na Finanční úřad ČR kvůli faktuře, která obsahuje neexistující IČO i název firmy, jenž neodpovídá firmě pod DIČ.

**Prognóza:** Servis by měl buď poslat klientce konkrétní fakturu s tím, že uvede, z čeho vychází DPH nebo (a spíše) si uvědomí neoprávněnost vymáhání „zpětně vypočteného DPH“ a již nebudou klientku kontaktovat.

**Zpětná vazba:** Z prvotní konzultace odcházela klientka uklidněná a spokojená. Na prvotní email, který klientka zaslala, společnost zareagovala a zaslala klientce fakturu, nicméně na náš email, kterým jsme klientce odpověděli na správnost faktury, jsme již nezískali žádnou reakci.

**Zdroje:** faktura od společnosti, obchodní rejstřík a živnostenský rejstřík.

**Závěr:** Předpokládáme, že tím, že se na nás klientka dál již neobrátila, zabralo na firmu to, co klientka zjistila a servis se přestal ozývat – nemáme však dostatek informací, abychom si tím mohli být jistí. Nevíme, zda klientka podnikla další kroky (jako např. podnět na FÚ).

## Kazuistika č. 2

**Klíčová slova:** plná moc, dodavatel energií, aukce

### Výchozí situace:

Klientčini prarodiče podepsali plnou moc nějaké asociaci energetických poradců (klientka nevedla přesný název). Tato společnost se neustále snaží odstoupit od jejich stávajícího dodavatele a vybírat jim v aukci nové dodavatele. Klientčíným prarodičům se toto nelíbí, nevědí však, jak tuto situaci řešit. Klientka dále uvádí, že se jim nedaří plnou moc vypovědět, prý si našli i právníka, kterému zaplatili 20 000 Kč, ale nic se nevyřešilo. Klientka nepředložila žádnou dokumentaci v dané věci. Klientka nyní uvažuje, že by chtěla zkusit vyřešit situaci tím, že by přepsala smlouvy o dodávkách energií na sebe.

**Popis problému:** Prarodiče klientky podepsali plnou moc, dle které je zplnomocněná společnost oprávněná vybírat v aukci nové dodavatele bez jejich vědomí a souhlasu.

**Zakázka:** Klientka se ptá, jaké jsou možnosti řešení této situace. Klientka se dále ptá, zda je možné, aby prarodiče zrušili smlouvy s dodavatelem energií a klientka jakožto vnučka uzavře smlouvy na dodávku energií na sebe s dodavatelem, které uzná za vhodné?

**Intervence a možnosti řešení:**

Poradkyně nejprve sdělila klientce, že má omezené informace, protože nemá dokumentaci, neví, co přesně prarodiče podepsali.

Pokud prarodiče podepsali plnou moc, je ze zákona možné tuto plnou moc odvolat. Jedná se o jednostranný úkon, kdy sdělí tomu, komu podepsali plnou moc, že tuto plnou moc odvolávají. Odvolání je nutné doručit, tj. nejlépe zaslat doporučeně s dodejkou (dodejka se vrátí) nebo v obálce se zeleným pruhem. Je vhodné, aby si prarodiče ponechali kopii odvolání plné moci, dále budou mít doklad o doručení odvolání.

Od 1.1.2022 je možné vypovědět kdykoli bez výpovědní doby smlouvu o zprostředkování v energetických odvětvích a odvolat plnou moc bez jakéhokoli finančního postihu. Odvolat plnou moc k uzavření smlouvy o dodávkách elektřiny nebo plynu lze i u zmocnění uzavřených před tímto datem. Dále nově platí, že plná moc udělená zprostředkovateli zanikne automaticky po jednom roce platnosti (platí také i na smlouvy zpětně), pokud nebude dříve odvolána.

Co se pak týče smlouvy s konkrétním dodavatelem energií, tu je možné vypovědět dle smluvních podmínek, u některých smluv bývá nějaká sankce (obvykle v řádu 5.000,- Kč až 10.000,- Kč) za předčasné ukončení smlouvy.

Poradkyně dále klientce sdělila, že je samozřejmě možné, aby uzavřela smlouvu k danému odběrnému místu, pokud s tím budou prarodiče souhlasit. Klientka však bude mít poté odpovědnost za placení záloh i případných nedoplatků z vyúčtování. Nelze však jednoznačně říci, zda to vyřeší situaci. Dle novely energetického zák. platí, že zákazník může vypovědět závazek ze smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu bez postihu v případě, že zanikne jeho užívací nebo vlastnické právo k odběrnému místu. To, že se změní osoba zákazníka k danému odběrnému místu, ještě nemusí znamenat, že zanikne zároveň užívací nebo vlastnické právo, to zaniká např. uplynutím doby, na níž byl sjednán nájem, předáním bytu, kupní smlouvou apod.

**Prognóza:** Klientčini prarodiče mohou odvolat plnou moc, v případě potíží s dodavatelem budou mít doklad o odvolání plné moci. Klientka může zvážit, že po dohodě s prarodiči uzavře smlouvu s dodavatelem energií na sebe, není to však nutné k vyřešení situace.

**Zpětná vazba:** Jednalo se o dotaz zaslaný elektronicky, klientce poradkyně předala informace a rady, klientka se již neozvala.

**Zdroje:** Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, zák. č. 458/2000 Sb. energetický zákon

## Kazuistika č. 3

**Klíčová slova:** smlouva, odstoupení od smlouvy, solárium, záloha, dodací lhůta, obchodní podmínky

**Výchozí situace:** Klientka si objednala v únoru 2021 přes internetový obchod domácí solárium za cenu 60.000,-Kč s dodací lhůtou do 2 měsíců a uhradila za něj, po domluvě s prodejcem, zálohu ve výši 20.000,-Kč. Přes období pandemické situace v ČR klientka chápala, že se může dodávka zboží o něco zpozdít.

Od září 2021, kdy již pandemie nehrozila, solárium stále nebylo dodané, klientka opakovaně vyzývala telefonicky a emaily prodejce, aby jí dodal objednané zboží. Z důvodu nedodání již od února 2022 po něm klientka požadovala vrácení uhrazené zálohy.

Solárium dodnes klientka nemá a firma pořád jen slibuje vrácení zálohy, což klientku přestalo bavit. Ze zálohy dostala po x urgencích vrácené pouze 3.000,-Kč. Klientka chce získat zpět své peníze

**Popis problému:** Klientka potřebuje ujistit, na co má nárok – zda může trvat na tom, aby dodavatel vrátil celou uhrazenou zálohu za nedodané zboží.

**Zakázka:** Klientku zajímá, zda postupovala správně a na co má vlastně dle smlouvy nárok.

**Intervence a možnosti řešení:** Poradce s klientkou zkonzultoval celou situaci a přečetl veškerou písemnou komunikaci s dodavatelem solária.

Poradce informoval klientku, že ona dosud oficiálně neodstoupila od uzavřené smlouvy na nákup domácího solária. Poradce doporučil klientce sepsat písemné odstoupení od kupní smlouvy z důvodu nedodržení dodací lhůty, spolu s výzvou k vrácení zbytku uhrazené zálohy a odeslat jej prodejci doporučeným dopisem.

Poradce s klientkou probral možný další postup vymáhání zbytku zálohy přes předžalobní výzvu a podání platebního rozkazu na okresní soud dle sídla firmy prodejce.

**Prognóza:** Společnost by po obdržení odstoupení od kupní smlouvy měla vrátit zbytek již uhrazené zálohy.

**Zpětná vazba:** Klientka je ráda, že se přišla o své situaci poradit. Klientka říká, že ji vůbec nenapadlo, že i při nákupu přes internet je potřeba řešit písemné odstoupení od kupní smlouvy.

Klientka nás následně kontaktovala, že prodejce ani po výzvě a ani po předžalobní výzvě zálohu za nákup solária nevrátil a ona tak byla nucena se žalobou k soudu.

**Zdroje:** klientčina smlouva, smluvní podmínky, písemná komunikace s prodejcem, Občanský zákoník