

Kazuistika 3

Spotřebitelská problematika

Občanská poradna Vsetín

klíčová slova: spotřebitelé, výpověď smluv ohledně dodávek energií

Výchozí situace: manželé, 94 a 95 let, zvýšení cen za energie na částku, kterou uživatelé nejsou schopni platit.

Popis problému:

Manželé se na nás obrátili, zda bychom jim nedokázali v jejich situaci pomoci. Byli ze situace vyděšení a hovořili, že o tom, že situaci nedokážou finančně zvládnout a sami jí ve svém věku už nerozumí. Mají strach o svou budoucnost. Uživatelé bydlí v rodinném domě, jejich zálohy byly ještě v létě 2021 cca 5 000 Kč. Na podzim 2021 je dodavatel informoval o zvýšení cen a změnu záloh na cca 11 000 Kč. Už z toho byli zděšení ale situaci by možná ještě zvládli. Na začátku roku 2022 jim dodavatel poslal nový předpis záloh na cca 15 000 Kč za měsíc. To už pro uživatele představuje existenční riziko.

Možnosti řešení:

- 1) Uživatelé omezí veškeré své výdaje, spotřebu energií a za pomoci rodiny budou platit 15 000 Kč měsíčně.
- 2) Uživatelé zkusí smlouvu vypovědět a změnit dodavatele.
- 3) Uživatelé budou nuceni opustit svůj domov.

Intervence:

Z důvodu vysokého věku uživatelů poradkyně navštívila uživatele u nich doma. Uživatelé ve zkratce popsali situaci a uvedli, že se sami v situaci ztrácí. Měli ale nachystané veškeré dokumenty, které kdy ohledně energií podepisovali. Z důvodu velkého množství dokumentů si poradkyně si vzala dokumenty s sebou, roztříдила je a kompletně je prostudovala. Z dokumentů vyšlo najevo, že uživatelé mají podepsané 2 smlouvy s aukčními společnostmi a s jejich nynějším dodavatelem mají smlouvu do konce roku. Poradkyně se se smlouvou seznámila a zjistila, že pokuta za dřívější ukončení smlouvy je 400 Kč za každý zrušený měsíc. Byly zde ještě závazky vyplývající ze smluv z aukčních společností. Bylo potřeba situaci tedy prodiskutovat s uživateli. Jelikož se uživatelé v situaci již nebyli jistí, požádali, aby se hovoru zúčastnila také jejich dcera, která bydlí v Praze, a proto jim nemůže tolik pomoci. Spojili jsme se tedy po telefonu a společně situaci probírali. Dcera uvedla, že si myslí, že jedna aukční společnost je již vypovězena, ale není jistá. Poradkyně je informovala o novele energetického zákona a možnosti ukončení aukčních smluv bez pokut a tak se dohodly, že to udělají jako první, aby již neměla aukční společnosti právo zase vybrat dalšího dodavatele, kdyby se rozhodli nynějšího vypovědět a sami si tak mohli najít nového. Sepsali tedy výpovědi obou aukčních smluv a připravili je k odeslání. Další krok byl vyřešit situaci s dodavatelem. Poradkyně společně s uživateli a dcerou na telefonu kontaktovala jiného dodavatele s dotazem na výši záloh, kdyby nyní přešli k němu. Dle informací ze smluv a předpisu záloh

uvedli, že by se zálohy pohybovaly kolem 7 000 Kč. Společně vypočetali, že i s pokutou 400 Kč za měsíc by se jim to stále vyplatilo.

Zpětná vazba:

Uživatelé se rozhodli pro změnu dodavatele. Byla tedy vypovězena smlouva a zprostředkován kontakt s novým dodavatelem. Uživatelé byli nadšení. Uváděli, že už se smiřovali, že budou nuceni dům opustit a ve svém věku si to nedokázali představit.