



## Kazuistika č. 1

**Název poradny:** OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** město Karviná, Farmářské trhy 2020

### Výchozí situace

Uživatelka se na OBČANSKOU PORADNU Karviná obrátila telefonicky v dubnu letošního roku. Sdělila, že je občanem Karviné, je v seniorském věku a každoročně se na poradnu obrací ve věci zjištění termínů konání Farmářských trhů.

Zájemkyně o službu potřebuje zjistit, v jakých termínech proběhnou Farmářské trhy v Karviné v roce 2020.

### Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty informace zveřejněné na níže uvedeném internetovém odkaze:

<https://www.karvina.cz/magistrat/odbory-magistratu/odbor-rozvoje/farmarske-trhy-v-karvine>

Farmářské trhy v Karviné se poprvé uskutečnily na Centrálním tržišti v Karviné-Fryštátě a jeho okolí v prosinci 2013. Další farmářské trhy probíhaly jednou měsíčně i v letech 2014 až 2018 od května do prosince, a to i s pestrým kulturním programem. Dle ohlasů občanů města i prodejců se staly farmářské trhy oblíbenou a vyhledávanou akcí ve městě.

Na Farmářské trhy v Karviné se mohou občané města těšit i v roce 2020, a to na **mimořádné** trhy 17.4., které budou součástí ekologické akce "DEN ZEMĚ", dále pak na **řádné trhy** 20.5., 17.6., 15.7., 19.8., 16.9., 21.10. a 18.11. případě změny termínu zde budete informováni. Opět budou prodejci nabízet především uzeniny, pekařské výrobky, mléčné výrobky, sýrové výrobky, bio produkty, včelí produkty, víno z černého rybízu a další zajímavý sortiment.

Město Karviná chce občanům formou farmářských trhů umožnit nákup kvalitního zboží.

V den konání trhů není umožněno parkování na manipulační ploše a parkovišti u tržiště z důvodu umístění prodejních zařízení (stanovení přechodné úpravy na pozemních komunikacích).

Farmářské trhy jsou veřejně přístupnou akcí, na které mohou být pořizovány fotografie a videozáznamy pro účely prezentace statutárního města Karviné na jeho informačních kanálech a sociálních sítích. V případě nesouhlasu s pořizováním fotografií a videozáznamu vaší osoby, budete mít možnost toto odmítnout u označeného fotografa akce. Podrobnosti na <http://gdpr.karvina.cz>.



**OBČANSKÁ PORADNA Karviná,**  
**odborné sociální poradenství**  
člen Asociace občanských poraden



**Kontakt:**

Ing. Halina Breznenová  
oddělení strategií a plánování  
Telefon: 596 387 787

**Možnosti řešení:**

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

- Uživatelka může navštívit Farmářské trhy v uvedených termínech.
- V případě potřeby má uživatelka možnost se opět obrátit na občanskou poradnu.

**Prognóza:**

Jelikož je uživatelka v seniorském věku a neumí si jinou cestou získat informace k termínům Farmářských trhů v Karviné, zatelefonování do OBČANSKÉ PORADNY Karviná jí umožní realizovat tuto aktivitu.

**Zpětná vazba:**

Uživatelka uvedla, že navštíví Farmářské trhy až v květnu 2020, pokud budou k současnému stavu v ČR (pozn. Pandemie Covid19) realizovány. V případě potřeby opět občanskou poradnu kontaktuje.

**Citované zdroje:**

<https://www.karvina.cz/magistrat/odbory-magistratu/odbor-rozvoje/farmarske-trhy-v-karvine>



## Kazuistika č. 2

**Název poradny:** OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** provedení zakázky, spotřebitelský spor, ČOI, mimosoudní řešení sporu, Magistrát Karviná (živnostenský odbor)

### Výchozí situace

Zájemkyně kontaktovala OBČANSKOU PORADNU Karviná v červnu 2020. Ke své situaci sdělila, že ve svém rodinném domku realizovala výměnu palivového kotle. Zakázku prováděl pán z Petrovic. Zakázka byla řádně provedena, avšak zájemkyně od zhotovitele neobdržela záruční list a ani fakturu. Několikrát jej telefonicky žádala o zmíněné dokumenty. Rovněž mu zaslala písemnou výzvu ke splnění povinnosti. Vše bez jakékoliv odezvy. Dále se před několika dny s písemnou prosbou o pomoc obrátila také na ČOI, prozatím neobdržela odpověď.

Zájemkyně se potřebuje dozvědět, jaké má možnosti pro řešení vzniklé situace. Preferuje řešení bez zásahu soudu, tedy smírnou cestou.

### Intervence:

Uživatelce jsou pro řešení situace poskytnuty níže uvedené informace.

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

#### Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Česká obchodní inspekce (ČOI) je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR (alternative dispute resolution). Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. ADR při ČOI je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.

#### Kdy Vám můžeme pomoci

Mimosoudní řešení sporů je institut založený na hledání oboustranně přijatelné dohody stran sporu. Česká obchodní inspekce na rozdíl od soudů nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat. Vzhledem k tomu, že institut ADR je založen na dohodě stran, může být efektivní zejména při řešení sporů se seriózními podnikateli, kterým záleží na korektních vztazích se svými zákazníky.

V rámci institutu ADR lze řešit spory z kupních smluv a smluv o poskytování služeb. Je tedy třeba, aby spotřebitel byl stranou příslušné smlouvy, od níž se spor odvíjí, a v rámci této smlouvy spotřebitel druhé straně poskytl příslušné finanční plnění nebo se k němu zavázal.



**OBČANSKÁ PORADNA Karviná,**  
**odborné sociální poradenství**  
člen Asociace občanských poraden



Aby mohlo být mimosoudní řešení sporu efektivní, je třeba, aby byl spotřebitel schopen věrohodně doložit oprávněnost jím tvrzeného nároku.

Nejčastějšími spory, které jsou v rámci institutu ADR řešeny, jsou spory z vadného plnění (reklamace zboží a služeb). Týká-li se Váš spor zamítnuté reklamace, zpravidla bohužel nebudeme schopni posoudit, zda byla Vaše reklamace oprávněná. V těchto případech je obvykle k úspěšnému řešení sporu třeba, aby byl spotřebitel schopen oprávněnost reklamace doložit znaleckým posudkem. Seznam soudních znalců je dostupný na internetových stránkách [www.justice.cz](http://www.justice.cz). V případě, že je na základě posudku prokázáno, že reklamace byla prodávajícím zamítnuta neoprávněně, může se spotřebitel vůči podnikateli domáhat také uhrazení přiměřených nákladů, které na vypracování znaleckého posudku vynaložil.

#### Kdy Vám pomoci nemůžeme

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může podat pouze spotřebitel. Spotřebitelem je fyzická osoba, která jedná ve vztahu k podnikateli, avšak nikoliv v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. V rámci institutu ADR nelze řešit spory mezi dvěma podnikateli ani spory mezi nepodnikajícími osobami navzájem.

Návrh na zahájení řešení sporu může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u podnikatele poprvé. Pokud se jedná o spor starší, nelze jej bohužel prostřednictvím ADR řešit.

V rámci institutu ADR nelze řešit spory, v nichž navrhovatel není stranou smlouvy, od níž se spor odvíjí, nebo se jednalo o smlouvu, kdy spotřebitel podnikateli neposkytl (popř. se alespoň nezavázal poskytnout) finanční plnění. Nelze tedy např. řešit spory, v nichž se navrhovatel domáhá plnění vůči pojišťovně na základě smlouvy uzavřené mezi třetími osobami (např. spory o pojistné plnění v rámci tzv. povinného ručení) nebo spory týkající se zboží a služeb, které jsou spotřebiteli poskytnuty bezplatně.

ADR při České obchodní inspekci se nezabývá spory v oblasti finančních služeb (spotřebitel se může obrátit na finančního arbitra), v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb (spotřebitel se může obrátit na Český telekomunikační úřad), v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství (spotřebitel se může obrátit na Energetický regulační úřad). Vyloučeny jsou rovněž spory ze smluv o poskytování služeb v oblasti zdravotních služeb poskytovaných pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem poskytování zdravotní péče, smlouvy v oblasti služeb obecného zájmu ne hospodářské povahy a smlouvy s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu lze podat pouze, pokud ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

#### Jak podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu musí splňovat náležitosti stanovené zákonem o ochraně spotřebitele a Pravidly pro mimosoudní řešení sporů. Návrh musí zejména obsahovat údaje o stranách sporu, vylíčení rozhodných skutečností, kterých se spor týká, a návrh řešení,



**OBČANSKÁ PORADNA Karviná,**  
**odborné sociální poradenství**  
člen Asociace občanských poraden



jehož se navrhovatel domáhá. K návrhu musí být přiložen doklad o tom, že se spotřebitel pokusil spor vyřešit s podnikatelem přímo, a kopie dalších písemností dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Jedná se zejména o doklad o uzavření smlouvy, kopii korespondence stran apod.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat nejlépe prostřednictvím internetového formuláře.

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

**Karviná:**

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

Každý druhý čtvrtek v měsíci 08:30 – 14:00 hod.

*(mimo období letních prázdnin)*

**Možnosti řešení:**

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

- Uživatelka by měla vyčkat, jak bude ČOI reagovat na zasláný dopis, v případě, že bude dopis považován za podnět k zahájení mimosoudního řešení sporu, je potřebné dále spolupracovat s ČOI a řídit se jejími pokyny.
- Může také kontaktovat ČOI v Karvině, kde se pokusí zjistit stav své věci.
- V případě, že bude smírné řešení situace neúspěšné, může zvážit vymáhání povinnosti prostřednictvím soudu.
- V případě potřeby může uživatelka opět kontaktovat občanskou poradnu.

**Prognóza:**

Využitím mimosoudního řešení sporů, případně řešení situace prostřednictvím soudu může uživatelka získat fakturu k provedené práci a záruční list k palivovému kotli.

**Zpětná vazba:**

Uživatelka vyčká na odpověď od ČOI. Poté se rozhodne o dalším řešení situace. Bude se nadále pokoušet s realizátorem zakázky spojit a situaci řešit. V případě potřeby opět navštíví občanskou poradnu.

**Citované zdroje:**

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

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



## Kazuistika č. 3

**Název poradny:** OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** spotřebitelský spor, ČOI, Magistrát města Karviná (živnostenský odbor)

### Výchozí situace

Zájemkyně kontaktovala OBČANSKOU PORADNU Karviná v září 2020. Ke své situaci sdělila, že uzavřela objednávku („dále jen smlouvu“) se společností Česká srovnávací s.r.o. ohledně levnějšího dodavatele elektřiny, vše stvrdila svým podpisem. Obdržela od společnosti smluvní pokutu ve výši 5000 Kč za nedodržení povinnosti a to, že odmítla uzavřít smlouvu s vítězem energetické aukce.

Zájemkyně potřebuje získat kontakt na instituci zabývající se neoprávněným vymáháním smluvní pokuty.

### Intervence:

Uživatelce jsou pro řešení situace poskytnuty níže uvedené informace.

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

### Aukce energií

Doporučení pro změny dodavatele elektřiny a plynu

Česká obchodní inspekce zaznamenává zvýšený počet podání, která se týkají energetických aukcí a podobných smluv, na základě nichž má být zprostředkován výhodnější dodavatel elektřiny či plynu. Spotřebitelé si stěžují například na smluvní pokuty, které jsou jim účtovány, pokud podepíší s takovým „překupníkem energií“ smlouvu, ale následně odmítnou akceptovat vybraného dodavatele energie nebo od takové smlouvy chtějí odstoupit.

**Vždy věnujte pozornost tomu, s kým se chystáte vstoupit do smluvního vztahu a zda jste si jisti, že se jedná o důvěryhodného partnera. Obezřetnost na straně spotřebitele je zásadní a nenahraditelná. Zvláštní opatrnosti je třeba dbát při nevyžádaných návštěvách podomních prodejců nebo nevyžádaných nabídkách prostřednictvím telefonu.**

„Dobrý den, ukažte mi váš účet za elektřinu,“ i tak může začít nečekaná návštěva u Vás doma a základ budoucích potíží. Od podomního prodejce, který vám zazvonil u dveří, dostanete příslib úspory za energie, když s ním sepišete smlouvu nebo mu vystavíte plnou moc. Často ale nevíte, koho Vám tato osoba nabízí a svým podpisem předem stvrzujete, že si přesto takového nového dodavatele zvolíte po uskutečnění energetické aukce, případně jiného výběrového řízení, které obchodník příslibí provést. Navíc v případě, že si změnu dodavatele





energií následně rozmyslíte, zprostředkovatel mívá ve smlouvě stanovené poměrně vysoké sankce. Cílem těchto „překupníků“ s energií nebývá snaha šetřit Vaše peníze, ale vydělat na Vás.

Někdy jsou tyto smlouvy dokonce uzavírány jen za účelem následného nárokování smluvních pokut, případně je jejich výsledkem uzavření nevýhodné smlouvy s novým dodavatelem, kdy tento nový dodavatel a zprostředkovatel jsou propojeni a předem domluveni.

Takové zprostředkovatelské smlouvy mohou vykazovat znaky nekalých obchodních praktik nebo mohou obsahovat nepřiměřená, pro spotřebitele nevýhodná, ujednání.

### **Na co si dát pozor?**

Nejlepší cesta, jak skutečně ušetřit, je odmítat podomní nabídky „aukcí“ a „dárků zdarma“. Nemusí se přitom jednat pouze o dodávky energií. Podomní prodej jako takový představuje z hlediska spotřebitele závažné riziko.

Doporučujeme využít oficiální online porovnávače cen energií, například na stránkách Energetického regulačního úřadu:

<https://www.eru.cz/cs/informacni-centrum/kalkulatory-srovnani-nabidek>

Následně můžete oslovit přímo konkrétního dodavatele energií vlastní cestou.

### **Jak mohu postupovat, pokud jsem již smlouvu s podomním prodejcem o energetické aukci uzavřel/a?**

U smlouvy, jejímž předmětem je výběr dodavatele energií, uzavřené mimo obchodní prostory, např. při podomním prodeji, je Vaším právem od smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy. Podnikatel nesmí spojit toto právo s jakoukoli sankcí. Podnikatel je povinen Vás informovat o právu na odstoupení od smlouvy. V opačném případě se může lhůta pro odstoupení prodloužit až na rok a 14 dní.

Před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy Vám podnikatel může začít poskytovat službu pouze s Vaším výslovným souhlasem. Zároveň Vás musí informovat o nutnosti uhradit poměrnou část ceny využití služby nebo o úplném pozbytí práva na odstoupení. Zvláštní pozornost proto věnujte ujednáním ve smlouvě, která by zakládala Váš souhlas se započítáním poskytování služby ještě před skončením ochranné 14 denní lhůty.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy běží od okamžiku uzavření smlouvy. Následující den potom, co jste smlouvu uzavřeli, je prvním dnem 14 denní lhůty. Pokud její konec připadá na sobotu, neděli či svátek, lhůta končí nejbližší následující pracovní den. Důležité je, že odstoupení od smlouvy stačí (prokazatelně) odeslat podnikateli i poslední den 14denní lhůty.

Zákon nevyžaduje písemnou formu odstoupení od smlouvy, lze ji ale z důvodu prokazatelnosti důrazně doporučit. Odstoupení můžete zaslat podnikateli na adresu sídla nebo



**OBČANSKÁ PORADNA Karviná,**  
**odborné sociální poradenství**  
člen Asociace občanských poraden



jiného místa podnikání, případně na jeho e-mailovou adresu. Pro prokazatelnost odstoupení doporučujeme formu doporučeného dopisu. Uchovejte si podací lístek.

K odstoupení můžete využít vzorový formulář, který vám podnikatel musí při uzavření smlouvy poskytnout. Pokud odstoupení sepisujete sami, nezapomeňte na identifikaci smlouvy a podnikatele, vůči němuž odstoupení směřuje. Jasně uveďte, že odstupujete od smlouvy do 14 dnů, konkrétní paragrafy nejsou nutné. Připojte i datum a Váš podpis. Pokud jste při podpisu smlouvy vystavili také plnou moc, doporučujeme ji výslovně odvolat. Vzor odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory naleznete v příloze tohoto doporučení.

Je-li předmětem smlouvy uzavřené při podomním prodeji samotná dodávka elektřiny nebo plynu, nikoliv pouze zprostředkování výběru dodavatele, umožňuje navíc zvláštní zákon smlouvu vypovědět, a to nejpozději 15. den poté, co byly zahájeny dodávky energie.

#### **Na koho se mohu 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](http://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](http://www.adr.coi.cz).

Dozorovým orgánem v případě užívání **nekalých obchodních praktik dodavatelů elektřiny a plynu** je Energetický regulační úřad. Kontaktní údaje naleznete na internetových stránkách [www.eru.cz](http://www.eru.cz).

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.

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

Česká obchodní inspekce  
Inspektorát pro Olomoucký a Moravskoslezský kraj





**OBČANSKÁ PORADNA Karviná,**  
**odborné sociální poradenství**  
člen Asociace občanských poraden



Provozní 5491/1  
722 00 Ostrava - Třebovice

Úřední hodiny podatelny:

po - čt 8:00 - 15:00, pá 8:00 - 13:00

Vzhledem k situaci týkající se onemocnění COVID 19 stále žádáme spotřebitele o přednostní využití písemného, elektronického nebo telefonického kontaktu, je-li to možné. Telefonní linka +420 222 703 404.

**Karviná:**

Magistrát města (živnostenské oddělení, K. Sliwki 50/8a, 733 01 Karviná – Fryštát)  
Každý druhý čtvrtek v měsíci 08:30 – 14:00 hod.  
(mimo období letních prázdnin)

<https://www.vasestiznosti.cz/stiznost/44329/neopravnene-vymahani-smluvni-pokuty>

Ohledně smluvní pokuty za nedodržení povinností je naprosto klíčové, kde byla ve smlouvě obsažena. Dle nálezů Ústavního soudu ČR, sp. zn. I. ÚS 3512/11, platí, že v rámci spotřebitelských smluv ujednání zakládající smluvní pokutu zásadně nemohou být součástí tzv. všeobecných obchodních podmínek, nýbrž toliko spotřebitelské smlouvy samotné. Pokud je ujednání o smluvní pokutě pouze součástí obchodních podmínek, tak je ve vztahu ke spotřebiteli překvapivé a pro něj neúčinné.

Spotřebitel tedy není zásadně povinen k úhradě této vymáhané částky.

Doposud v rámci našich služeb nevidujeme případ, kdy by společnost přistoupila k podání žaloby a vymáhala smluvní pokutu soudně. Co se týká inkasních agentur, upozorňujeme spotřebitele, že tyto společnosti nemají ze zákona žádné speciální oprávnění k tomu dluhy vymáhat (nejedná se o exekutory).

O neexistenci dluhu je vhodné informovat společnost, které byla údajná pohledávka postoupena - tedy Rychlé řešení pohledávek s.r.o. Neexistuje-li dluh spotřebitele vůči společnosti, není ani společnost, které je pohledávka postoupena, oprávněna údajnou pohledávku vymáhat. Společnost nemůže ani žádat, aby spotřebitel zaplatil poplatek za vymáhání údajného dluhu. To vyplývá z rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR, sp. zn. 32 Cdo 1733/2008.

Nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou, má spotřebitel možnost obrátit se na mimosoudní řešení sporů při České obchodní inspekci. Více informací o mimosoudním řešení sporů je možné vyhledat na webové adrese [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz).

**Možnosti řešení:**



**OBČANSKÁ PORADNA Karviná,**  
**odborné sociální poradenství**  
člen Asociace občanských poraden



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

- Uživatelka může kontaktovat Českou obchodní inspekci v Karvině na poskytnuté adrese ohledně sporu zaplacení smluvní pokuty.
- V případě potřeby může uživatelka opět kontaktovat občanskou poradnu.

**Prognóza:**

Pokud uživatelka bude kontaktovat ČOI v městě Karviná je pravděpodobné, že záležitost týkající se zaplacení smluvní pokuty bude vyřízena v její prospěch.

**Zpětná vazba:**

Uživatelka bude osobně kontaktovat v určený úřední den Českou obchodní inspekci v městě Karviná. V případě potřeby opět navštíví občanskou poradnu.

**Citované zdroje:**

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

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

<https://www.vasestiznosti.cz/stiznost/44329/neopravnene-vymahani-smluvni-pokuty>