

**KAZUISTIKA**  
**Občanská poradna Třebíč**  
**projekt „Spotřebitelské poradenství“**  
**2020**

**Klíčová slova:**

- Senior, smluvní podmínky, půjčka

**Výchozí situace:**

- Uživatel služby (dále jen US) je seniorka s nízkou orientací v řešení smluvních vztahů. US má půjčku u společnosti Home Credit. US uvedla, že u ní doma byla zaměstnankyně společnosti Home Credit, se kterou US uzavřela smlouvu na Premia kartu. Poté, co US Premia kartu obdržela, začala z ní čerpat peníze. Na Premia kartě bylo cca 75 000 Kč. US poradci sdělila, že každý měsíc na kartu posílá 3021 Kč a poté si z Premia karty vybere částku ve výši 1 500 Kč. US kartu již nechce využívat a chtěla by ji zrušit. US uvádí, že doma smlouvu nemá. US na konzultaci přinesla Výpis z účtu Premia karty Home Credit za období od 1.7.2016 do 31.7.2016 a za období od 1.6.2016 do 30.6.2016, a Pravidla Premia programu pro Premia kartu Home Credit.

**Zakázka:**

- *US chce zrušit Premia kartu, kterou má u společnosti Home Credit.*

**Intervence + možnosti řešení:**

- Poradkyně sděluje US, že je nutné, aby si poradkyně nejdříve nastudovala smlouvu, kterou US se společností Home Credit uzavřela
- Poradkyně hledala smluvní podmínky Premia Karty od Home Credit na internetu. Podmínky uvedené na webových stránkách společnosti byly z různých let a US neví, v jakém roce smlouvu uzavřela
- Poradkyně sepisuje pro US Výzvu k prokázání smluvního vztahu se společností Home Credit. Dále US ve Výzvě žádá o zaslání smluv a smluvních podmínek, popřípadě výpis smluvních podmínek, aby tak US mohla řádně plnit povinnosti,

které ji ze smluv plynou

- US přinesla poradkyni na konzultaci smluvní podmínky Premia karty od Home Credit. Poradce prochází smluvní podmínky Premia karty
- Poradkyně US sděluje, že US měla dvě smlouvy, přičemž jedna je již ukončená – potvrzení o ukončení smlouvy zaslal Home Credit US společně s ostatními dokumenty, o které US žádala
- Poradkyně US sdělila, že ze smluvních podmínek vyplývá, že smlouva je na dobu neurčitou a lze ji vypovědět písemně. Pokud by smlouvu vypověděla US, bude výpovědní lhůta 1 měsíc, pokud by smlouvu vypověděla společnost Home Credit, bude výpovědní lhůta 2 měsíce
- Poradkyně US sdělila, že ze smluvních podmínek není zřejmé, zda by US musela dlužnou částku doplatit a potom až smlouvu vypovědět, nebo může smlouvu vypovědět hned s jednoměsíční výpovědní lhůtou a dlužnou částku doplácat tak, jak ji splácela doposud, nebo zda když US smlouvu vypoví před doplacením dlužné částky, bude muset doplatit ve výpovědní lhůtě zbytek dlužné částky – tedy do 1 měsíce
- Poradkyně US sdělila, že se pokoušela dovolat na zákaznickou linku Home Credit. Poradkyni bohužel nebyly poskytnuty žádné informace
- Poradkyně sdělila US, že by bylo vhodné, aby US kontaktovala zákaznickou linku společnosti ohledně ukončení smlouvy
- US má potíže s vyjadřováním, proto poradkyně US sepsala otázky, na které se US bude ptát
- Poradkyně se s US domlouvá, že pokud bude US chtít, může se zákaznickou linkou komunikovat poradkyně, pokud k tomu dá US ústní souhlas – US souhlasí
- Poradkyně společně s US volají na zákaznickou linku Home Credit. US sdělila, své osobní údaje a dala ústní souhlas k tomu, že za US bude vyjednávat poradkyně
- Z rozhovoru se zákaznickou linkou vyplynulo, že pokud by US zrušila kartu s jednoměsíční výpovědní lhůtou, musela by doplatit během této lhůty zbytek dlužné částky, v případě US 76 000 Kč. Zaměstnanec společnosti Home Credit sdělil, že mohou US Premia kartu zablokovat s tím, že US nebude moct vybírat peníze, ani platit. US bude na Premia kartu posílat peníze a tím tak bude splácet

svůj dluh

- US s tímto řešením souhlasí a Premia kartu US ihned během hovoru společnost zablokovala
- Poradkyně zrekapitulovala US veškeré informace, které získaly od zákaznické linky. US uvádí, že je s řešením situace spokojená

**Prognóza:**

- US získala informace k tomu, jak ukončit smlouvu na Premia kartu od společnosti Home Credit
- Během konzultace byla US Premia karta zablokována, aby z ní US nemohla již dál vybírat peníze. Nyní bude US splácet dlužnou částku, která na Premia kartě vznikla

**Citované zdroje:**

- dTest
- ČOI

**KAZUISTIKA**  
**Občanská poradna Třebíč**  
**projekt „Spotřebitelské poradenství“**  
**2020**

**Klíčová slova:**

- Senior, zprostředkovatel energií, nekalé obchodní praktiky, smluvní pokuty

**Výchozí situace:**

- Uživatel služby (dále jen US) je senior s nízkou orientací v řešení smluvních vztahů. US přišel dopis od Českomoravské energie s.r.o. V dopise bylo uvedeno, že má US zaplatit pokutu ve výši 5 000 Kč. US se smluvní pokutou nesouhlasila, neboť se domnívá, že žádnou smlouvu s Českomoravskou energií s.r.o. nepodepsala a společně s manželem chtějí zůstat u svého současného dodavatele energií E.ON. US po chvíli uvedla, že jí volala paní, která se představila jako Radka. Jakmile toto žena vyslovila, US hovor okamžitě ukončila. US také volala paní, která uvedla, že je z E.ON. a US sdělila, že nepodepsala nějaký papír a obratem pošle kurýra k US domů, u kterého US dokument podepíše. K US domů skutečně přišla žena, která US dala dokument. US dokument podepsala, bez toho aniž by si dokument nejdříve prostudovala. US nerozumí tomu, jak je možné, že po US a jejím manželovi chtějí Českomoravské energie s.r.o. pokutu, když s nimi žádnou smlouvu nepodepsali. US má dokument od Českomoravské energie s sebou.

**Zakázka:**

- *US chce vědět, zda má společnost nárok na pokutu ve výši 5 000 Kč.*
- *US chce vědět, co znamená dokument, který ji od společnosti Českomoravské energie s.r.o.*

**Intervence + možnosti řešení:**

- Poradkyně s US prochází listinné dokumenty k věci, seznamuje se podrobně s obsahem dokumentů od společnosti Českomoravské energie s.r.o.

- Poradkyně US sděluje, že v tuto chvíli nedokáže posoudit, zda má společnost Českomoravské energie s.r.o. nárok na pokutu ve výši 5 000 Kč, neboť US s sebou nemá smlouvu, ve které by byly uvedeny smluvní podmínky.
- Poradkyně vysvětluje US, jakou službu Českomoravské energie s.r.o. poskytují. Poradkyně uvádí, že společnost je zprostředkovatelem energií mezi dodavatelem a odběratelem.
- Po nastudování dokumentů, které US na konzultaci přinesla vyplynulo, že manžel US dal společnosti Českomoravské energie s.r.o. plnou moc, aby tak za něj mohla vybrat dodavatele energií. US společně s manželem uvádí, že nic nepodepsali.
- Poradkyně sděluje US možnosti, jak lze uzavřít smlouvu, např. lze uzavřít smlouvu i přes telefon.
- Poradkyně US sděluje, že mohou společnosti Českomoravské energie s.r.o. uznat, že mají nárok na pokutu ve výši 5 000 Kč. Další možností je, že pokutu hradit nebudou, protože se domnívají, že se společností nemají žádný smluvní vztah. V takovém případě hrozí, že společnost může pokutu vymáhat soudně, po předchozích výzvách.
- Poradkyně znovu US opakuje, že je nutné, aby viděla smluvní podmínky. Poradkyně US doporučuje, aby se doma podívala, zda má smlouvu k dispozici.
- Poradkyně sepsala pro US Výzvu k prokázání smluvního vztahu. Poradkyně vyzvala US, aby si obsah Výzvy přečetla a zkontrolovala své osobní údaje. Na toto US poradkyni odvětila, že si Výzvu číst nemusí, neboť poradkyni důvěřuje. Poradkyně US vysvětluje důležitost důkladného prostudování obsahu dokumentů, který bude podepisovat.
- Poradkyně sděluje US, že si společnost Českomoravské energie s.r.o. může účtovat administrativní poplatek za zaslání smluvních podmínek

### **Prognóza:**

- V případě, že US nenalezne smlouvu, zašle společnosti Českomoravské energie s.r.o., kterou pro US poradce sepsal
- US obdržela informace o důležitosti prostudování obsahu dokumentů, které následně podepíše

**Citované zdroje:**

- Energetický regulační úřad

**KAZUISTIKA****Občanská poradna Třebíč  
projekt „Spotřebitelské poradenství“****2020****Klíčová slova:**

- Senior, energetické poradenství, agresivní praktiky...

**Výchozí situace:**

- Uživatelem služby (dále jen US) je senior (65 let), který podepsal smlouvu se společností, který se zabývá aukcemi energií.

**Popis problému:**

- US se ozvala telefonistka společnosti, který se zabývá aukcemi energií a domluvila US schůzku s obchodním zástupcem. Obchodní zástupce se na domluvenou schůzku dostavil k US domů během několika minut od telefonické domluvy. US má podezření, že čekal před domem. US si osobní konzultaci v Občanské poradně Třebíč nebyl zcela jistý, zda opravdu došlo k uzavření smlouvy, protože nedostal kopii podepsané smlouvy ani předšmluvní informace či obchodní podmínky, ale dle US pravděpodobně k uzavření smlouvy došlo. US se snažil do uzavřené smlouvy ve 14denní lhůtě odstoupit, ale měl pouze jméno společnosti a adresu sídla, z této adresy se ovšem dopis s odstoupením od smlouvy vrátil. US také zná emailovou adresu a telefonní číslo obchodního zástupce společnosti, ale ten s US po uzavření smlouvy přestal komunikovat.
- Společnost v době konzultace v poradně již za US uzavřela smlouvu s novým dodavatelem, ale za méně výhodných podmínek, než má US u stávající dodavatelské smlouvy. US tedy novou dodavatelskou smlouvu vypověděl dle energetického zákona.
- Mezitím US opakovaně kontaktoval obchodního zástupce společnosti prostřednictvím emailu. Obchodní zástupce US několikrát odmítl zaslat kopii smlouvy s tím, že ji vždy svým klientům poskytuje při samotném podpisu smlouvy. Zároveň obchodní zástupce

US napsal, že pokud by US vzal zpět svou výpověď nové dodavatelské smlouvy, je ochoten zaslat US kopii uzavřené smlouvy.

- US kontaktoval ČOI i ERÚ.

#### **Zakázka:**

- US se chce ujistit, zda došlo k uzavření smlouvy, popř. získat kopii smlouvy a vypovědět ji.
- US se také obává udělení smluvní pokuty za vypovězení nové dodavatelské smlouvy.

#### **Intervence + možnosti řešení:**

- Poradce s US mapuje celou situaci a přebírá od US vytištěné emaily a seznamuje se s jejich obsahem
- Vzhledem k tomu, že US nemá žádné dokumenty, poradce s US hovoří o písemné výzvě s žádostí o prokázání smluvního vztahu a zaslání kopie podepsané smlouvy. Poradce také nabízí pomoc se sepsáním této výzvy.
- US odmítá pomoc se sepsáním výzvy a sepíše si ji sám. Poradce tedy s US detailně probírá možný obsah výzvy a její formální náležitosti a doručení výzvy doporučenou poštou. US dále vyčká na odpověď společnosti a také na odpověď ČOI i ERÚ.
- US dále přichází do Občanské poradny Třebíč s kopií smlouvy se zprostředkovatelskou společností a odpovědí ČOI. Poradce se seznamuje s obsahem obou dokumentů. US sděluje, že nejvíce ho zaujala informace od ČOI, že tento typ společností často své klienty za něco pokutují, ale není běžnou praxí, aby nezaplacené pokuty vymáhali soudně a radí US, aby případnou pokutu nehradil. US také sděluje, že si myslí, že tuto smlouvu ani nepodepsal. US má dojem, že při návštěvě obchodního zástupce podepsal papír jiného formátu, než je smlouva. US se navíc podepisoval bez brýlí a zdálo se mu, že podepisuje prázdný papír. US je přesvědčený, že došlo k falšování podpisu US. Poradce tedy s US hovoří o možném trestním činu a podání trestního oznámení. Toto US odmítá, protože si podpisem na prázdný papír není jistý.
- Poradce s US probírá smluvní podmínky a převážně ty ustanovení, ve kterých je uvedena smluvní pokuta za každé odběrné místo v případě, že US neuzavře nebo vypoví novou dodavatelskou smlouvu. Prozatím žádná smluvní pokuta udělena nebyla. US také sám zaslal společnosti výpověď smlouvy a odvolal udělenou plnou moc. US následně čekal na potvrzení akceptace výpovědi a odvolání plné moci.

- US se objednává na další osobní konzultace, protože již přišel dopis s fakturou na 12.000 Kč jako pokutou za nesplnění povinností ze smlouvy. US na konzultaci přináší veškerou komunikaci s touto společností a postup, jak může situaci řešit na základě konzultace s ČOI. Akceptaci výpovědi smlouvy neobdržel.
- Poradce s US prochází veškeré dokumenty. Poradce s US hovoří o smluvní pokutě a dalším možném postupu, a to buď pokutu zaplatit nebo nezaplatit a rozporovat oprávněnost této pokuty. Poradce s US hovoří o tom, že není možné pokutovat výpověď dodavatelské smlouvy, protože toto je US zákonné právo. Poradce také s US hovoří o riziku navyšování pokuty za např. právní zastoupení společnosti. US volí variantu pokutu neplatit, ale zároveň nerozporovat její oprávněnost a spoléhá se na vyjádření ČOI.

#### **Prognóza:**

- US vypověděl smlouvu a rozhodl se smluvní pokutu neuhradit. US spoléhá na vyjádření ČOI, že obdobné společnosti smluvní pokuty standardně neřeší soudně. Hrozí navyšování pokuty o další sankce, případně o právní zastoupení společnosti.

#### **Zpětná vazba:**

- US bude dále celou situaci řešit sám a v případě potřeby se objedná na novou osobní konzultaci.

#### **Citované zdroje:**

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon