

Kazuistika č. 1

Název poradny: Občanská poradna Havlíčkův Brod

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Přihláška k výběrovému řízení, společnost ENVONA, smluvní pokuta, podpis klienta, znalecký posudek.

Způsob, jakým uživatel kontaktoval poradnu:
osobní návštěva

Kde se uživatel o poradně/projektu dozvěděl:
nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací:
1

Výchozí situace:

Uživatel přišel na konzultaci v září 2020, jedná se o 43 letého muže z Příbyslavi.

Uživatel má otce, kterého navštívil před dvěma roky (2.5.2018) pracovník společnosti Envona a nabízel mu lepší společnost pro dodání energií. Vysvětlil mu, že jeho firma vysoutěží tu nejlevnější společnost pro dodávání energií. Otcí uživatele předložil přihlášku a plnou moc k podepisování. Na poslední chvíli si otec uživatele situaci rozmyslel a nic nepodepsal. Pracovník ponechal otcí uživatele dokument – přihlášku, kde byly vypsány osobní údaje o otcí uživatele, ale k podpisu nedošlo. Tím se otec uživatele domníval, že nic neuzavřel. Vnímá celou situaci za uzavřenou. Do září 2020 se však odehrálo několik situací, které uživatel hodnotí jako nepříznivé a nechce, aby otec hradil pokutu. Se společností začal za otce komunikovat uživatel v červnu – e-meilem, požádal, aby otcí zaslali kopii dokumentů, které prokazují, že skutečně otec uzavřel smlouvu, společnost poslala přihlášku a plnou moc, ale s falešným podpisem otce. Uživatel jim napsal, že jde o falešný podpis. Společnost jej vyzvala, aby se otec znovu podepsal a podpis nechal ověřit, aby mohla porovnat podpisy a vyvodit závěry, uživatel toto odmítá a nechce, aby jeho otec hradil pokutu, nechce ani poslat podpisy otce, aby nedošlo k dalšímu zneužití. Uživatel (i jeho otec) chce mít dosavadního dodavatele energií. Než však uživatel začal řešit v červnu tohoto roku situaci svého otce, staly se skutečnosti, na které ani uživatel, ani jeho otec nereagoval, uživateli otec se stále domníval, že nic nepodepsal a tedy není nárok ze strany společnosti cokoliv chtít. Vzhledem k tomu, že uživatel již chce, aby jeho otec neměl žádné obavy ve svém věku, chce situaci vysvětlit a ukončit jakoukoliv spolupráci se společností Envona a mít stále dosavadního dodavatele energií.



Časový harmonogram:

- 14.5. 2018 dopis od Envony – - potvrzení přijetí přihlášky k výběrovému řízení
- 23.5.2018 dopis od Envony - Envona oznamuje, že byla vybrána společnost Centropol jako dodavatel energie a zemního plynu a že dodávky zahájí po ukončení závazku se současným dodavatelem, součástí dopisu je i nová smlouva s vítězným dodavatelem a ceník (z 18.5.)
- 31.5. 2018 otcí klienta přišly dopisem obchodní podmínky od společnosti Armex energie přeposlané pravděpodobně od Envony, neboť je na dokumentu jejich razítko, klienta otec nereagoval
- 4.6. 2018 Centropol zasílá pozdrav klientovi a děkuje, že si vybral právě danou společnost, děkují za potvrzenou smlouvu
- 3.4. 2019 informace od společnosti Envona, která informuje, že vybrala pro dodání energií společnost Armex, v dopise jsou předmluvní informace a plná moc, opět přeposlané od společnosti Envona
- 21.5. 2019 dopis od Armex Energy – potvrzení přijetí smlouvy ke zpracování
- 8.2. 2020 odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny ze dne 4.12.2019
- 15.6.2020 Envona – maření plnění přihlášky a pokuta ve výši 1900,- Kč
- 8.7.2020 envona – upomínka nezaplacené smluvní pokuty 1900,- Kč

Uživatel začal s Envonou-meilem komunikovat, že smlouva žádná nebyla podepsána a tedy nemůže společnost požadovat žádné sankce a pokud ano, necht' doloží kopii.

16.7.2020 Envona – výzva k poskytnutí součinnosti – doložení aktuálních dokladů
29.7. 2020 Envona – zasláné podklady k přihlášce, o které si žádá klient, neboť informoval Envonu, že jeho otec nic nepodepsal, smlouva je neplatná a tedy nebude nic hradit a měnit společnost pro dodání elektřiny Envona zasílá plnou moc a přihlášku podepsanou klientem, klienta otec tvrdí, že nic nepodepsal a domnívá se, že šlo o zfalšování podpisu

5.9.2020 poslední výzva k poskytnutí součinnosti a doložení aktuálních podkladů
24.8. 2020 vyúčtování smluvní pokuty ve výši 1900,-

Popis problému – zakázka

Uživatel neví, zda-li musí uhradit smluvní pokutu a zaslat společnosti Envona podpis pro doložení, že oba podpisy souhlasí či nesouhlasí a jak ukončit jednání s danou společností.

Intervence

Poradce prostudoval veškeré přinesené materiály, a dodatečně telefonicky poradce uživateli vysvětlil, že pokud jeho otec smlouvu nepodepsal, není uzavřena a není možné dle ní postupovat a účtovat pokuty. Jelikož společnost Envona smlouvu vydává za podepsanou, bude třeba prokazovat, že podpis na přihlášce není otce. Pro začátek je třeba písemně a doporučeným dopisem dát společnosti na vědomí, že žádný závazek nevznikl, že smlouva nebyla uzavřena. Dobré je v textu uvést, že tudíž nelze účtovat žádné sankce a dát najevo, že tímto dopisem otec bere situaci za ukončenou. Podpis otce na tento dopis je možné nechat za



30,- Kč ověřit, aby společnost měla otcův podpis pro pro srovnání. Kopii dopisu je třeba uschovat pro případ soudního sporu, pokud společnost Envona neuzná podpis jako neplatný a bude se pokuty domáhat soudní cestou, bude mít otec k dispozici důkazy o komunikaci s touto společností ohledně celé situace a bude prokazatelné, že jeho podpis (ověřený na dopise) byl společností znám a nesouhlasí s podpisem na přihlášce, kde tak byl zřejmě pracovníkem, který otce tehdy navštívil. V případném soudním řízení by poté připadal v úvahu ještě znalecký posudek na podpisu. Pokud pracovníci dané společnosti podpis opravdu zfalšovali, nebude dále s největší pravděpodobností pokračovat v jednání soudní cestou a pakliže by přišly další výzvy k uhrazení pokut, klientovi bylo doporučeno nereagovat na ně. Dále se klientův otec může obrátit na policii ČR, kde by mohl podat trestní oznámení pro podvod, dále se může obrátit i na ČOI, která může prověřit jednání společnosti.

Možnosti řešení

Uživatel písemně a doporučeným dopisem dá společnosti na vědomí, že žádný závazek nevznikl, že smlouva nebyla uzavřena. V dopise uvede, že tím nelze účtovat žádné sankce a dá najevo, že bere celou situaci za ukončenou. Dále podpis jeho otce v dopise může ověřit za 30,- Kč, aby společnost měla otcův podpis pro srovnání. Dále daný dopis je důležité si uschovat pro případný soudní spor, pokud by společnost Envona neuznala podpis jako neplatný a chtěla se pokuty domáhat soudní cestou. Tím by měl otec uživatele k dispozici důkazy o komunikaci se společností Envona ohledně celé situace a bude prokazatelné, že jeho podpis ověřený na dopise byl společností znám a nesouhlasí s podpisem na přihlášce, kde tak byl zřejmě pracovníkem, který otce tehdy navštívil. V případném soudním řízení by poté připadal v úvahu ještě znalecký posudek na podpisu. Pokud pracovníci dané společnosti podpis opravdu zfalšovali, nebude dále s největší pravděpodobností pokračovat v jednání soudní cestou a pakliže by přišly další výzvy k uhrazení pokut, uživateli otci bylo doporučeno nereagovat na ně. Dále se uživatelův otec může obrátit na policii ČR, kde by mohl podat trestní oznámení pro podvod, dále na se může obrátit na ČOI, která může prověřit jednání společnosti.

Prognóza

Otec uživatele odešle doporučeným dopisem, že žádný závazek nevznikl, že smlouva nebyla uzavřena. V případě, že by mělo dojít na soudní spor, je možné využít znalecký posudek podpisu. Další možností k řešení situace je, že se uživatel obrátí na policii ČR, kde může podat trestní oznámení pro podvod a obrátit se na Českou obchodní inspekci., která může prověřit jednání společnosti.

Zpětná vazba

Uživatel se již neozval.

Citované zdroje

X



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Kazuistika č. 2

Název poradny: Občanská poradna Havlíčkův Brod

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Vyplacení zaplacené ceny, lex voucher, zájezd

Způsob, jakým uživatel kontaktoval poradnu:
osobní návštěva

Kde se uživatel o poradně/projektu dozvěděl:
nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací:

1

Výchozí situace:

Uživatelé přišli na konzultaci v srpnu 2020, jedná se o cca 70 leté manželé s Havlíčkova Brodu. Uživatelé jsou manželé a měli zaplacený zájezd do Egypta. Uživatel ho koupil manželce k narozeninám, bylo to poprvé, co koupili zájezd dopředu, jindy totiž jezdí pouze na last minut, jsou v důchodu, tak když našli výhodnou nabídku, rozhodli se, a třeba druhý den jeli. Cestovní kancelář uživatelům za zrušení zájezdu oznámila již dříve, že jim nabízí možnost poukazu v hodnotě zaplacené ceny (cca 30.000,- Kč). Uživatelé na to přistoupili a až později se dozvěděli, že zákon tuto situaci řeší pomocí lex voucheru, u kterého je možné v případě, že se zájezd do určité doby neuskuteční, žádat vrácení peněz.

Popis problému – zakázka

Uživatelé chtějí vědět, jak je to s jejich poukazem, jeho platnost je časově omezena, ale nyní cestovat nechtějí, mají strach vydat se do zahraničí a to i do jiných zemí. Uživatelé nyní neví, jestli je u jejich poukazu možné po uplynutí jeho platnosti požadovat vyplacení zaplacené ceny.

Intervence

Poradce uživatelům vysvětlil, že poukaz, který mají cestovní kanceláři vystaven, není lex voucher a tudíž na něj se nevztahují pravidla upravená zákonem, které se týkají lex voucheru. U poukazu, který cestovní kancelář vystavila klientům po vzájemné dohodě, nebude klientům v případě jeho nevyčerpání nic vráceno. Po uplynutí uvedené doby,



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

poukaz propadne bez náhrady. Je tedy třeba do stanoveného data použít poukaz na jiný zájezd, který si klienti vyberou, a to i formou více zájezdů, např. po ČR, může jít např. o lázeňské pobyty apod., pokud je daná cestovní kancelář nabízí.

Možnosti řešení

Uživatelé v případě, že nechtějí nechat propadnout bez náhrady zájezd, musí do stanoveného data použít na poukaz jiný zájezd, který si uživatelé vyberou. V jejich situaci se na ně nevztahuje lex voucher a nemohou uplatňovat nároky stanovené zákonem, které se týkají lex voucheru.

Prognóza

Uživatelé sdělené informace stačily na jejich základě se rozhodnou, zda-li nechají poukaz propadnout, nebo si vyberou v dané lhůtě zájezd jiný.

Zpětná vazba

Uživatelé se již neozvali.

Citované zdroje

Zákon č. 185/2020 Sb. Zákon o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru

označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Kazuistika č. 3

Název poradny: Občanská poradna Havlíčkův Brod

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Vyúčtování, pronajímatel, přeplatek

Způsob, jakým uživatel kontaktoval poradnu:
osobní návštěva

Kde se uživatel o poradně/projektu dozvěděl:
nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací:

1

Výchozí situace:

Uživatelka přišla na konzultaci v červnu 2020, jedná se o cca 56letou ženu z Havlíčkova Brodu.

Uživatelka dostala od pronajímatele bytu (město) vyúčtování za teplo a teplou vodu. Vyšel jí přeplatek, ale menší než očekávala, vzhledem k tomu, že uživatelka vůbec netopí. Vadí jí, že na jednom z radiátorů při odečtu spotřeby zapsali stav s 5 jednotkami, i když klientka ví, že radiátor vůbec nepouštěla. Přeplatek je tak nižší a klientka chce vyúčtování opravit. Na město – pronajímatele se obrátila, zde jí paní vysvětlovala, jak k danému výpočtu dospěli, ale klientka to nepochopila, má to od nich i písemně, ale nevyzná se v tom. Chce proto vědět, jak postupovat, když s vyúčtováním nesouhlasí.

Popis problému – zakázka

Uživatelka neví, jak má nyní postupovat, když nesouhlasí s vyúčtováním za teplo a teplou vodu

Intervence

Poradce prostudoval materiály, které uživatelka přinesla – tedy vyúčtování za rok 2019 a pro porovnání vyúčtování z předchozího roku a písemné vysvětlení od pronajímatele týkající se způsobu výpočtu vyúčtování. Poradce uživatele vysvětlil, že snížení přeplatku nebude sníženo naúčtováním 5 jednotek z jednoho radiátoru – v předchozím vyúčtování jsou čtyři jednotky (to klientka vysvětlila tím, že dcera si v předchozím roce radiátor jednou pustila), přesto je rozdíl v přeplatku kolem 1.100,- Kč, zřejmě bude způsobem i něčím jiným,



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

z vyúčtování však nelze více zjistit, stejně tak nic konkrétního ve vztahu k vyúčtování uživatelky nevyplývá, který od pronajímatele dostala písemně – jde o obecné informace týkající se rozúčtování těchto služeb. Více by měl pronajímatel vysvětlit uživatelce přímo z jejího vyúčtování. Jestliže uživatelka s předloženým vyúčtováním nesouhlasí, může jej reklamovat – pronajímateli písemně sdělit, že s vyúčtováním nesouhlasí, uvést bližší informace proč nesouhlasí – včetně toho, že uvedených pět jednotek bylo zapsáno nesprávně – prý kvůli stolku, který stojí u radiátoru, a přes který na měřicí zařízení bylo špatně vidět. Na písemnou reklamaci je pronajímatel povinen reagovat.

Možnosti řešení

Uživatelka se obrátí na pronajímatele – město, který jí vyúčtování vysvětlí, pakliže by s vysvětlením a daným vyúčtováním nesouhlasila, může jej reklamovat. Reklamace by měla proběhnout tak, že písemně sdělí, že nesouhlasí, uvede bližší informaci, proč nesouhlasí, včetně toho, že uvedených pět jednotek bylo zapsáno nesprávně, a to z důvodu, že na měřicí zařízení bylo velmi špatně vidět. Poté bude očekávat odpověď, neboť je pronajímatel povinen dle zákona reagovat.

Prognóza

Předpokládáme, že uživatelka pronajímatele (město) kontaktovala a požádala o přesnější informace, na jejichž základě se rozhodne, zda bude reklamaci podávat.

Zpětná vazba

Uživatelka se již neozvala.

Citované zdroje

Občanský zákoník