

# OP HAVÍŘOV-ŠUMBARK

## KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2021

### 1.

Datum: 8.10.2021

Muž, 50 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

Energetický regulační úřad, <https://www.eru.cz/spotrebitel/elektrina>

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: informace

---

*Zájemci o službu byly předány základní informace o OP a byl seznámen s podmínkami poskytování služby:*

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

### **Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu**

Zájemce o službu říká, že je z kola venku. Myslí tím, že mu byla vypovězena smlouva u BOHEMIA ENERGY. On teď neví, jak vybrat nového dodavatele. Zvláště nyní, když je šílení s cenami a na pobočkách je plno lidí čekajících ve frontách. Říká, že si zašel i na INNOGY. Tam si od něj vzali kontakt, že mu budou volat později nazpátek. Neví, na čem je. Nechce uzavřít nějakou nevýhodnou smlouvu, kdy by musel hradit velkoobchodní ceny. Chápe, jak je důležité znát smluvní podmínky, říká. Nemá žádné informace o dodavatelích, kteří jsou z těch serióznějších a neví, jak porovnat nabídku.

### **Nepříznivá sociální situace**

Vypovězena smlouva, hledání nového dodavatele. Spotřebitel je v aktuálně složité situaci kvůli trhu s energiemi. Pokud nebude obezřetný a informovaný při uzavírání nové smlouvy, může

finančně ztratit a zkomplikovat si situaci se zabezpečením energií pro svou domácnost. Neví, kde hledat informace, je po operaci a musí se šetřit psychicky i fyzicky.

### **Osobní cíl zájemce o službu**

Potřebuji informace, jak se zorientovat mezi dodavateli energií při výběru nového v tuto dobu.

### **Navržené možnosti řešení**

Poskytnutí informací o kalkulačce cen.

Zprostředkování informací z webových stránek ERÚ.

Poskytnutí informací ke studiu smluvních podmínek.

### **Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:**

Poskytnutí informací o cenových nabídkách dodavatelů elektřiny pro domácnosti včetně kalkulačky cen dle ERÚ.

### **Poskytnuté informace-průběh konzultace:**

Poradce seznámil uživatele služby s webovou stránkou Energetického regulačního úřadu. Ukázalo se, že problém s výpovědí má aktuálně mnoho spotřebitelů, kteří byli podobně nuceni podepisovat nové tarify na velkoobchodní ceny jako uživatel služby.

Poradce sdělil uživateli, že vhodným zdrojem informací jsou internetové stránky jednotlivých dodavatelů.

Podle doporučení ERÚ je při hodnocení jednotlivých nabídek důležité brát zřetel nejen na výši cen, ale současně zohlednit při své volbě také specifické podmínky dodávek elektřiny, nabízené konkrétním dodavatelem.

Uživatel služby se může zajímat i o zkušenosti a pověst dodavatele, od kterého chce odebírat elektřinu. Může se totiž stát, že lákavá cenová nabídka skončí nespolehlivými dodávkami elektřiny, jak už uživatel služby zakusil. V případě výběru nespolehlivého dodavatele může být zákazník v krajním případě i odpojen. Toho se uživatel služby bojí nejvíce, říká.

Energetický regulační úřad připravil pro maloodběr domácností (zákazníci kategorie D) interaktivní kalkulátor plateb za dodávku elektřiny. S pomocí tohoto „kalkulátoru“ mohou zákazníci podle zadaných údajů (tarif, spotřeba) zjistit své náklady na dodávku elektřiny, ale také najdou odpověď na otázku, jak se změní jejich platba v případě změny dodavatele.

K dispozici jsou v této chvíli pouze údaje od dodavatelů, kteří poskytli Energetickému regulačnímu úřadu své cenové nabídky a mají celorepublikovou působnost. Vzhledem k tomu, že dodavatelé nemají zákonnou povinnost zveřejňovat své ceníky, ani je předkládat úřadu, nemá ERÚ informace od ostatních dodavatelů k dispozici. V případě, že Energetický regulační úřad obdrží doplňující informace od dalších dodavatelů, bude interaktivní kalkulátor o tyto nabídky doplňovat.

### **Vyhodnocení zakázky:**

Uživatel služby říká, že nevdává, že ERÚ nemá informace kompletní o všech dodavatelích. Využije ten interaktivní kalkulátor plateb za dodávku elektřiny, který má úřad k dispozici. Myslí si, že ERÚ bude mít v seznamu spíše ty serióznější dodavatele, kteří se nestydí za své ceny, to by mělo být pro něj lepší východisko. Děkuje za to, že se o kalkulátoru dozvěděl. Bude s tím pracovat, říká uživatel služby. Je to vše, co potřeboval. Přímý dopad konzultace na sociální situaci uživatele služby zatím nevidíme. Zakázku můžeme ukončit, více toho není možno využít. Uživatel služby se musí jako spotřebitel služby rozhodnout sám, na jakou smlouvu přistoupí. Poradce jen nabádá, aby byla smluvním podmínkách věnována bedlivá pozornost.

# KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2021

## 2.

Datum: 20.9.2021

Muž, 70 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

Právní jednání pro nedostatek vůle dle § 551 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a d-Test

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: informace

---

*Zájemci o službu byly předány základní informace o OP a byl seznámen s podmínkami poskytování služby:*

- *Uzavření smlouvy-každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

### **Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu**

Zájemce o službu říká, že má trápení. Syn se na něho moc zlobí. Tolikrát ho varoval před tím, aby neotevíral podomním prodejcům a hlavně!!!, aby nikomu nic nepodepisoval ... Až se stalo, že si zadělal na problém. Tak při podomním prodeji podepsal jakousi přihlášku a teď v tom důsledku hrozí zbytečná vydání za sankce atd. Zájemce o službu říká, že vůbec nevěděl, co podepisuje. Kdosi mu „mazal med kolem pusy“, prý, že krásně ušetří a dělá rozumnou věc. Zájemce o službu se omlouvá a říká, že mu to už tak bystře nemyslí, má jisté zdravotní problémy. Chtěl by být synovi nějak nápomocen, protože ten se chce obracet na podnikového právníka v práci, ale neví, o co by se ta jeho obrana mohla podle občanského zákoníku opřít. Chce tou informací participovat na řešení problému, do kterého se dostal. Dotazem se poradce dozvěděl, že má jít o subjekt Platform Energy, odkud byl prodejce, který navštívil zájemce o službu u něj doma.

## **Nepříznivá sociální situace**

Senior při podomním prodeji podepsal něco, o čemž nevěděl, co to je. Jde o příslušnost ke skupině zvláště zranitelných osob z důvodu věku. Nemá se na koho obrátit v otázce občanského práva jako spotřebitel.

## **Osobní cíl zájemce o službu**

Vyhledejte mi, prosím, podle jakého § bych mohl namítat neplatnost přihlášky do energetické aukce.

## **Navržené možnosti řešení**

Seznámení se s legislativou NOZ – právní jednání pro nedostatek vůle.

Vyhledání zákonného znění § 551 NOZ.

Poskytnutí informací ke zrušení přihlášky do energetické aukce.

Informace ke zrušení dohody o zastupování.

Informace o odstranění osobních údajů z databáze prodeje.

## **Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:**

Poskytnutí informací ke zrušení přihlášky do energetické aukce.

## **Poskytnuté informace-průběh konzultace:**

Poradce hovořil s uživatelem služby o jeho spotřebitelských právech.

Vzhledem k tomu, jak podle popisu uživatele služby probíhal podomní prodej, sdělil poradce, že podnikatel má povinnost spotřebitele seznámit se službou a jejími hlavními vlastnostmi. Pokud tak neučiní, mohou být naplněny znaky klamavého opomenutí, jenž je nekalou obchodní praktikou, která je zákonem o ochraně spotřebitele zakázána.

Uživatel služby se seznámil s tímto zákazem a s definicí toho, co je nekalá obchodní praktika – s pomocí informací poradce.

Dále poradce informoval o postupu, kdy by uživatel služby coby spotřebitel mohl namítat neplatnost přihlášky, neboť byl druhou stranou uveden v omyl o rozhodující okolnosti. K tomu poradce vytisknul uživateli služby informace d-Testu, neboť o ně požádal. Chce je předat synovi (na usmířenou).

Poradce dodává, že jestliže strana podepisující přihlášku – tedy senior, uživatel služby-vůbec nevěděla, jakou listinu podepisuje, resp. se domnívala, že podepisuje listinu jinou, mohlo by se jednat až o zdánlivé právní jednání pro nedostatek vůle dle § 551 zák. č. 89/2012 Sb.

A to jsme se dostali k informaci, kterou uživatel služby hledal a proč si stanovil tuto zakázku.

Tuto informaci pokládá za svůj „základní kámen“. Díky tomu bude dále postupovat při své obraně.

### **Vyhodnocení zakázky:**

Uživatel služby říká, že se dozvěděl, co potřeboval. Zajímalo ho, jak zákon pomáhá situaci, kdy někdo podepíše listinu a neví, co podepisuje, tak, jako on ve své situaci. Konzultací zabránujeme zhoršování nepřízně sociální situace. Uživatel služby si v OP opatřil informace, kterými chce mj. ujistit syna, aby ukázal, že se o sebe stará a zajímá se o to, aby byly věci právně správně. Díky informacím o legislativě má na čem stavět a bránit se, říká. Aby nedošlo na placení sankcí a jiným problémům v důsledku jeho podpisu na přihlášce do aukce energií. Za informace děkuje, jiné otázky nemá. Zakázku můžeme ukončit, souhlasí uživatel služby.

# KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2021

## 3.

Datum: 16.8.2021

Žena, 68 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz 12.1.

Zdroj informací: <https://www.dtest.cz>, INNOGY,  
[https://www.irozhlas.cz/ekonomika/dodavatele-energie-retencni-udrzovaci-nabidky-smejdi-pokuty\\_2102150958\\_onz](https://www.irozhlas.cz/ekonomika/dodavatele-energie-retencni-udrzovaci-nabidky-smejdi-pokuty_2102150958_onz)

Způsob kontaktu: telefonická konzultace

Úroveň služby: informace

---

*Zájemkyni o službu byly předány základní informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby:*

- *Uzavření smlouvy-každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

### **Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu**

Zájemkyně o službu hovoří o tom, jak „kdysi“ podepsala při podomním prodeji smlouvy na změnu dodávek energií. Dala prodejci i plnou moc. Na pobočce INNOGY jí prý pracovníce pomohla sepsat odstoupení od smluv. Odnětí plné moci se neřešilo. Pracovnice INNOGY prý řekla, že z toho bude pokuta 10.000,- Kč. Že to je sankce za porušení smluvních podmínek. Zájemkyně o službu říká, že se toho bojí. Zároveň nemůže uvěřit, že by něco takového bylo možné. Zajímá se, jak dopadli jiní v podobné situaci. Hledá informaci, která by ukázala, že to někdo neplatil, nebo, že soud rozhodnul, že se platit nebude, že to není spravedlivé. Má tendenci popisovat detaily průběhu návštěvy podomního prodejce. Je pro ni obtížné uvádět přesné informace, říká. Nenachystala si před sebe při telefonování dokumenty.

## **Nepříznivá sociální situace**

Seniorka – zvláště ohrožená skupina, oběť podomního prodejce. Pod hrozbou sankce za porušení smluvních podmínek. Neví, jestli je to možné oprávněně požadovat po ní, aby platila vysokou pokutu. Nemá, na koho se obrátit, aby to zjistila, žije osaměle. Pokuta by ji velmi postihla, je nízkopříjmová a vznikla by možná neoprávněná ztráta.

## **Osobní cíl zájemkyně o službu**

Potřebuji se dozvědět, zda je možné, aby po mně vymáhali sankci za porušení smluvních podmínek, 10.000 Kč.

## **Navržené možnosti řešení**

Poskytnutí spotřebitelských informací.

Informace o poradně d-Test.

Pomoc se zmapováním historie případu – dokumentace, dohledání, chronologické řazení.

Poskytnutí informací o záležitosti se sankcemi za porušení smluvních podmínek- zprostředkování informací a zkušeností od Energetického úřadu.

Seznámení se s legislativou – energetický zákon /novela/

## **Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemkyní na zakázku:**

Poskytnutí informací o záležitosti se sankcemi za porušení smluvních podmínek- zprostředkování informací a zkušeností od Energetického úřadu.

## **Poskytnuté informace-průběh konzultace:**

Z linku uvedeného ve zdrojích poradce získal potřebné informace.

V článku se objevovaly termíny, které si uživatelka služby nechala vysvětlit. A to: udržovací nabídka dodavatelů a zprostředkovatelé energií.

Uživatelka služby sdělila, že právě zkušenosti Energetického úřadu se sankcemi ji zajímají.

Poradce sdělil i kontakt a informace o d-Testu.

Tam mohou být také známy konkrétní případy, jak to kdy dopadlo se sankcemi.



Energetický regulační úřad varuje před udržovacími nabídkami dodavatelů a zprostředkovatelů energií. Ty jsou nebezpečné hlavně ve chvíli, kdy už má spotřebitel smlouvu s někým jiným. Za odchod od nových dodavatelů elektřiny a plynu mu tak můžou hrozit vysoké pokuty – a to klidně v řádu desítek tisíc korun. Před takovými praktikami má spotřebitele chránit novela energetického zákona. Uživatelka služby se doptala na zákon, resp. novelu. Poradce poskytnul i tyto informace.

Podle Energetického regulačního úřadu přibývá problémů s takzvanými retenčními neboli udržovacími nabídkami dodavatelů energií. Jen za kalendářní měsíc úřad přijal víc než stovku stížností. Takové nabídky spotřebitelům většinou přijdou ve chvíli, kdy už mají podepsanou smlouvu s jinými dodavateli. To je i situace uživatelské služby.

Pokud to jsou smlouvy na dobu určitou a nelze využít lhůty pro odstoupení či jejich výpověď bez sankce, skončí to velmi pravděpodobně pokutou. Porušit navíc může spotřebitel i smlouvu se zprostředkovatelem, pokud nového dodavatele soutěžil například v energetické aukci, pak lze také počítat s další sankcí. A to se uživatelské služby také týká, potvrzuje poradce.

Sankce za odstoupení od smlouvy podle Energetického regulačního úřadu dosahují nejčastěji šesti tisíc korun, pokud se k tomu ale přidá i zprostředkovatel, roste částka o další tisíce. Výjimkou ale nejsou sankce ani okolo 20 000 korun a vyšší.

Pravděpodobně nejhorší exces byla pokuta 75 000, kterou měl zaplatit senior, který se rozhodl od nového dodavatele vrátit k tomu původnímu, a chtěl proto využít lhůty pro odstoupení do 15. dne od zahájení dodávek. Bohužel smlouva nebyla uzavřena distančně, takže u ní žádná takováto ochranná lhůta neplatila. Uživatelka služby uzavřela smlouvy distančně.

Na zprostředkovatele energií se zaměřuje i Česká obchodní inspekce.

Vysokým pokutám od dodavatelů a zprostředkovatelů energií by měla zamezit novela energetického zákona. Budou úplně zakázány smluvní pokuty u těch souvisejících smluv. Hudba budoucnosti, komentuje uživatelská služba.

### **Vyhodnocení zakázky:**

Uživatelka služby řekla, že když si to tak poslechla, bude sankci očekávat. Ale když přijde, podá si také tu stížnost u Energetického úřadu. Chápe správně, že novela bude upravovat to, co bude uzavřeno v době její platnosti, nikoli za stávající legislativy. Dopad konzultace na nepříznivou sociální situaci uživatelské služby přímo nevidíme. Situaci konzultace neovlivní. Nicméně, uživatelská služba ví, že sankce se udělují a nahlédla i jistou možnou cestu, kterou se pak zkusí bránit. Uživatelka služby se dozvěděla, že sankce vymáhané jsou. To už přestane zpochybňovat. Požadované informace byly poskytnuty. Jiné otázky už nepokládá, zakázku ukončujeme.

