

KAZUISTIKA č. 1
Občanská poradna Moravské Budějovice
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2021

Klíčová slova:

- Kupní smlouva, uplatnění práva z vadného plnění, reklamační lhůta, šikanózní uplatnění práva, odstoupení od kupní smlouvy

Výchozí situace:

- Uživatelka služby (dále jen „US“) je žena středního věku, která se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátila telefonicky s tím, že by potřebovala vědět, jak má postupovat při uplatnění práva z vadného plnění.
- US na podzim letošního roku zakoupila pračku v prodejně obchodního řetězce s elektro zbožím. Z počátku pračka fungovala dobře.
- Přibližně po dvou měsících používání pračka přestala ohřívat vodu.
- US 4.11.2021 kontaktovala telefonicky servisní pracoviště uvedené v záručním listu, vadu oznámila a požadovala její odstranění opravou.
- Pracovnice servisního pracoviště sdělila, že požadavek US je zaevidován. US dostala pokyn, že má čekat, až se s ní spojí servisní technik a následně s ním dohodne návštěvu v bytě US za účelem opravy pračky.
- Od doby, kdy US reklamovala pračku uběhlo více jak 30 dnů. Servisní technik US doposud nekontaktoval ani nenavštívil.

Popis problému:

- Od doby, kdy US uplatnila právo z vadného plnění uplynulo víc jak 30 dnů a stále není reklamační vyřízena.

Zakázka:

- *US chce, aby prodejce co nejdříve reklamaci vyřídil.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně s US hovoří obecně o odpovědnosti za vady při koupi zboží v prodejně – odpovědnost prodávajícího za jakost při převzetí zboží, výskyt vady v průběhu šesti měsíců od převzetí atd.
- Poradkyně informuje US o jednotlivých právech z vadného plnění dle § 2106 a § 2107 zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- Poradkyně poskytuje US obecné informace týkající se uplatnění práva z vadného plnění – bezodkladné oznámení vady prodejci nebo dle pokynů prodejce lze i u servisního pracoviště, volba práva z vadného plnění kupujícím, vydání potvrzení o uplatnění práva z vadného plnění pro kupujícího, lhůta pro vyřízení reklamace 30 dnů nebo dle dohody s kupujícím atd.
- Poradkyně sděluje US informace týkající se odstoupení od kupní smlouvy z důvodu nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace. Poradkyně nabídla US případnou pomoc – předání vzoru odstoupení, poskytnutí podpory při sepsání odstoupení.
- Poradkyně s US hovoří o současné zhoršující se situaci ve vztahu k pandemii koronaviru a aktuálnímu vyhlášení nouzového stavu. Servisní pracoviště se může v důsledku pandemie potýkat s nedostatkem servisních techniků, 30ti denní lhůta pro vyřízení reklamace pak může být pro prodejce nesplnitelná. Poradkyně US doporučila postupovat přiměřeně, zákon nedovoluje šikanózní uplatnění práv.
- Poradkyně předložila US možnosti řešení její situace – US může opět nejlépe písemně kontaktovat servisní pracoviště nebo osobně přímo prodejce, upozornit, že lhůta pro vyřízení reklamace již uplynula. US se může dohodnout na novém nejzazším termínu vyřízení reklamace. US by si také měla vyžádat písemné potvrzení o uplatnění reklamace. Pokud prodejce reklamaci se stanovené době řádně nevyřídí, může US písemně odstoupit od kupní smlouvy.

Prognóza:

- US získala obecné informace týkající se postupu při uplatnění práva z vadného plnění, na základě kterých bude trvat na řádném vyřízení reklamace.
- V případě, že prodejce ani po výzvě US reklamaci řádně nevyřídí, odstoupí US písemně od kupní smlouvy a bude požadovat vrácení vynaložených finančních prostředků.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

➤ D – test

KAZUISTIKA Č.2
Občanská poradna Moravské Budějovice
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2021

Klíčová slova:

- Senior, energetické poradenství, dodavatel poslední instance

Výchozí situace:

- Uživatelem služby (dále jen US) je senior (75 let), který měl podepsanou dodavatelskou smlouvu se společností Bohemia Energy, která ukončila svoji činnost v polovině října 2021.

Popis problému:

- US dodavatelem energií byla dlouhé roky společnosti Bohemia Energy. US je senior, který žije sám. Byl tedy rád, že má jednoho dodavatele na plyn i elektřinu a hradil zálohy za energie v poměrně nízké výši. V polovině října byl ovšem US informován, že Bohemia Energy ukončila svoji činnost a na její místo nastupuje dodavatel poslední instance. V případě US se jedná o společnost E.ON pro elektřinu a společnost Innogy pro plyn. US následně obdržel od těchto společností dopisy s novými rozpisy záloh a nevyplněnými složenkami.
- US je starobní důchodce, předtím pobíral invalidní důchod. US má vícero zdravotních obtíží, ale nejvýraznější je problém se zrakem. Z dopisů s rozvrhy zálohových plateb je schopen přečíst pouze některé části psané velkým písmem, běžnou velikost písma nepřečte vůbec. Stejně tak není, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, schopen vyplnit složenkou, které byly součástí dopisů.
- US žádal o pomoc na bytovém družstvu a následně na místní pobočce České pošty, ale byl odmítnut a odeslán do Občanské poradny. US sděluje, že se v celé situaci moc neorientuje.

Zakázka:

- US se potřebuje seznámit s obsahem dopisů od společnosti E.ON a společnosti Innogy a zorientovat se v celé situaci.
- Nově stanovené zálohy od dodavatelů poslední instance jsou podstatně vyšší, než jaké hradil u společnosti Bohemia Energy, US tedy také potřebuje co nejdříve vybrat nového dodavatele a uzavřít běžné dodavatelské smlouvy.

- US také potřebuje pomoc s vypsáním přiložených složenek, aby mohl řádně uhradit nadcházející zálohy za energie.

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US mapuje celou situaci a přebírá od US dopisy od společností E.ON a Innogy a seznamuje se s jejich obsahem.
- Poradce US předčítá znění dopisů a seznamuje US s jejich obsahem. Poradce US také seznamuje s dostupnými informacemi ohledně ukončení činnosti společnosti Bohemia Energy. Poradce US také sděluje, že ve chvíli, kdy stávající dodavatel ukončí činnost nesmí nastat situace, kdy US nejsou dodávána energie a z tohoto důvodu nastoupí na místo dosavadního dodavatele takzvaný dodavatel poslední instance. S tímto dodavatelem poslední instance nemá US uzavřenou klasickou dodavatelskou smlouvu. Dodavatel poslední instance bude US dodávat energii po dobu 6 měsíců, ve kterých má US čas vybrat si nového dodavatele a uzavřít smlouvu. Ve chvíli, kdy bude podepsána nová dodavatelská smlouva, dodavatel poslední instance přestane US dodávat energii a nastoupí vybraný dodavatel.
- Poradce US také sděluje, že zálohy, které je zapotřebí hradit dodavateli poslední instance bývají vyšší než dosavadní zálohy. Uzavřením nové smlouvy s vybraným dodavatelem by se zálohy za energie měly snížit.
- Poradce mapuje sociální vazby US a zjišťuje, zda má US v okolí někoho, kdo by byl ochotný pomoci US s výběrem nového dodavatele a uzavřením dodavatelských smluv. US má sestru, která za ním pravidelně jezdí a v případě potřeby mu pomáhá. US sestru osloví a požádá jí o pomoc s uzavřením nových smluv.
- US se již rozhodl, že uzavře dodavatelské smlouvy se společnostmi E.ON a Innogy. Rád by je telefonicky kontaktoval a požádal o zaslání návrhu smlouvy a cenové nabídky, ale není v jeho možnostech získat kontakty na obě společnosti. Poradce tedy pro US připravuje kontakty na obě společnosti včetně telefonních čísel a vše pro US sepisuje takovým písmem, aby vše bylo pro US čitelné.
- Poradce také na žádost US vyplňuje složenky přiložené k rozpisu záloh a informuje US o datu splatnosti prvních záloh. S dalšími složenkami pomůže US sestra a ihned po uzavření nových dodavatelských smluv bude US zálohy hradit prostřednictvím SIPA.

Prognóza:

- US využije pomoci u člena rodiny a uzavře nové dodavatelské smlouvy čímž by mělo dojít i ke snížení aktuálně stanovených záloh za energie u dodavatelů poslední instance.

Zpětná vazba:

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

Citované zdroje:

KAZUISTIKA Č.3

Občanská poradna Moravské Budějovice projekt „Spotřebitelské poradenství“ 2021

Klíčová slova:

- ukončení činnosti dodavatele energií, dodavatel poslední instance, snížení záloh na energie dodavatelům poslední instance, osvobození plateb energií od daně z přidané hodnoty

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je muž středního věku, který se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátil telefonicky s tím, že si potřebuje doplnit informace týkající se úhrady záloh na energie.
- US odebíral elektřinu i plyn o dodavatele Bohemia energy, který cca 4 týdny nazpět ukončil svoji činnost.
- US nyní odebírá energie od dodavatelů poslední instance (dále jen „DPI“). Elektřinu mu dodává E.ON a plyn odebírá od Innogy.
- DPI vyměřili US více jak dvojnásobně vyšší zálohy na energie než měl u původního dodavatele.
- US získal z médií informaci, že zákazníci v režimu DPI mohou hradit snížené zálohy na dodávku plynu než jim byly dodavatelem vyměřeny.
- US má dostatek finančních prostředků na úhradu vyměřených záloh, ale chtěl by svoji situaci řešit co neúspěšněji.

Popis problému:

- US byly v režimu DPI vyměřeny vysoké zálohy na dodávky energií.
- US chybí dostatek informací týkající se možnosti úhrady snížené zálohy na dodávky elektřiny v režimu DPI

Zakázka:

- *US se chce informovat o možnosti úhrady snížené zálohy na dodávky energií v režimu DPI*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně seznámila US s výsledky jednání Energetického regulačního úřadu, Ministerstva průmyslu a obchodu a DPI – dojednána možnost úhrady snížených záloh na elektřinu i plyn – za listopad 2021 o 50% a za prosinec 2021 o 40%.
- Poradkyně informovala US o praktických dopadech úhrady snížených záloh na energie na odběratele – jedná se pouze snížení výše záloha na daná období, nejde o slevu z ceny energií. V závěrečném vyúčtování bude uhrazena celá cena spotřebované energie.
- Poradkyně US dále informovala o Rozhodnutí ministryně financí o prominutí daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) za dodání elektřiny a plynu týkající se i záloh na energie uhrazených v době od 1.11.2021 do 31.12.2021.
- Poradkyně shrnula sdělené informace a předložila US možná řešení – pokud US nemá v současné době dostatek finančních prostředků, může využít možnosti úhrady snížených záloh na elektřinu i na plyn. Listopadové zálohy může US uhradit ve výši 50% a prosincové zálohy ve výši 60% z původně vyměřené výše. Poradkyně doporučila, že v případě, že má US dostatek finančních prostředků, může zálohy v listopadu a prosinci uhradit v předepsané nesnížené výši. Tyto platby nebudou daněny, tak bude celá jejich výše započítána na odebranou energii.
- Poradkyně US doporučila, aby co možná nejdříve přešel na některé ze standardních produktů dodavatelů energií. US může využít kalkulátor srovnání cen energií zveřejnění na webových stránkách Energetického regulačního úřadu.

Prognóza:

- US již má dostatek informací týkající se úhrady záloh na energie DPI, na základě kterých je schopen se rozhodnout, které z možných řešení své situace zvolí.
- US uhradí zálohy DPI za listopad 2021 a prosinec 2021 v nesnížené původně vyměřené výši.
- US bude aktivně jednat se dodavateli energií o uzavření standardních smluv o dodávkách energií.

Citované zdroje:

- Sdělení Energetického regulačního úřadu ze dne 5.11.2021, zveřejněné na webových stránkách úřadu <https://www.eru.cz/-/zakaznikum-dpi-se-do-konce-roku-snizi-zalohove-platby-na-elektřinu-a-pl-1>
- Rozhodnutí ministryně financí ze dne 20.10.2021 pod č.j. MF-30457/2021/3901-2