

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

Klíčová slova:

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

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen US) je seniorka s nízkou orientací v řešení smluvních vztahů. US služby Občanské poradny (dále jen OP) v minulosti již ve stejné situaci využila. K US v dubnu 2017 přišla domů paní, o které se domnívala, že je zaměstnankyní její stávající dodavatelské společnosti. US si uvědomila, že se jedná o společnost Envona, s.r.o. (tedy o jinou společnost, než která US dodává) až po podepsání Přihlášky k výběrovému řízení pro domácnosti a firmy. US uvádí, že během schůzky ji nebylo jasně vysvětleno, o jaký produkt se jedná a přihlášce nerozuměla. Když US chtěla smlouvu se společností Envona, s.r.o. ukončit, společnost US vystavila pokutu na částku 3 000 Kč. US zmíněnou částku pro svůj klid raději zaplatila. Poradce, který s US situací již dříve řešil, sepsal Odstoupení od smlouvy z důvodu klamavého jednání a nekalých obchodních praktik. Na odstoupení od smlouvy společnost Envona, s.r.o. reagovala potvrzením o neprolongaci smlouvy, společnost akceptovala zasloupanou výpověď ze strany US k datu sjednaného výročí, tedy k dubnu 2019. Společnost US znovu kontaktovala dopisem v prosinci 2020. V dopise byl uveden fakt, že dne 27. 4. 2017 uzavřela US se společností Envona, s.r.o. Přihlášku k výběrovému řízení pro domácnosti a firmy. V dopise dále US vyzývali k doložení potvrzení o připojení k Vítěznému dodavateli na dvě Odběrná místa. US má ovšem pouze jedno odběrné místo. US má veškeré dokumenty s sebou.

Popis problému:

- US podepsala smlouvu se společností Envona, s.r.o., i přesto, že neměla dostatečné informace o tom, co podepisuje.

Zakázka:

- *US chce, aby ji poradce pomohl sepsat dopis pro společnost Envona, s.r.o.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně s US prochází listinné dokumenty k věci, seznamuje se podrobně s obsahem dokumentů od společnosti Envona, s.r.o.
- Poradkyně se s US domlouvá na obsahu dopisu, ve kterém bude uvedeno, že v dubnu 2019 US skončila smlouva se společností Envona, s.r.o. a již spolu nemají žádný smluvní vztah. Obsahem dopisu by také byla žádost o výmaz všech osobních údajů US z databáze společnosti – US s tímto návrhem souhlasila.
- Poradkyně sděluje, že není povinností US smlouvu ihned podepsat. Poradkyně US doporučuje, aby si na podepisování jakýchkoliv smluv dala vždy dostatečný prostor na jejich důkladné přečtení. US si smlouvu může vzít domů, popř. ji zkonzultovat s třetí osobou apod.
- Poradkyně sepsala pro US dopis, na kterém se domluvily.
- Poradkyně seznamuje US s obsahem dopisu, US si dopis pročítá a s jeho obsahem souhlasí. Poradkyně sděluje, že kdyby US společnost znovu zaslala další dopis, může se US obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů a podat na společnost stížnost. Poradkyně nabízí pomoc s vyplňováním formuláře pro podávání stížností.
- US do obálky společně s dopisem přiložila také kopii Potvrzení o neprolongaci smlouvy. Poradkyně pomáhá US nadepsat obálku dopisu. Dopis US zasílá doporučeně.
- Společnost Envona, s.r.o. US znovu kontaktovala v lednu 2021. V dopise společnost uvedla, že jelikož pro akceptaci odstoupení od smlouvy není splněna podmínka připojení k Vítěznému dodavateli, US přílohou tohoto dopisu zasílají Dohodu o odstoupení ve snížení částce 1.500 Kč. Poradkyně znovu prochází podklady, rámcovou smlouvu o poskytování služeb, které US přinesla.
- Poradkyně sdělila US, že řádně vypověděla přihlášku alespoň 6 měsíců před uplynutím doby, na kterou byla sjednána a poradkyně se domnívá, že společnost Envona, s.r.o. nemá nárok na pokutu v požadované výši 1.500 Kč. Cíl US se aktualizoval a US zajímalo, zda má pokutu uhradit či nikoliv. Poradkyně US sdělila, že toto rozhodnutí je na US.
- Poradce dále sděluje, že US opakovaně žádala společnost o výmaz osobních údajů, což neučinili. Poradce předává US vtištěný formulář pro podání stížnosti k Úřadu pro ochranu osobních údajů a kontakt na ČOI – poradce znovu nabízí US pomoc s vyplněním formuláře. US, po zvážení, stížnost podávat nechce.
- US sděluje, že sankci ve výši 1.500 Kč z opatrnosti raději opět zaplatí. US zašle dohody o ukončení smlouvy + by chtěla zaslat společnosti dopis. Poradce se s US domlouvá na znění dopisu.

- Poradkyně sepisuje pro US další dopis. US si dopis přebírá, kontroluje jeho obsah. US dopis zašle společnosti Envona, s.r.o.
- US na následující konzultaci přinesla reakci na dopis od společnosti, ve kterém Envona, s.r.o. potvrdila US ukončení smluvního vztahu, ovšem ani nyní nezaslali US potvrzení o vymazání osobních údajů, o které je v předešlých dopisech žádala. Poradkyně tedy znovu US sděluje, že v případě, kdyby společnost US znovu kontaktovala, může podat stížnost, popř. se obrátit na OP, kde ji se sepsáním stížnosti pomohou.

Prognóza:

- US obdržela informace o důležitosti prostudování obsahu dokumentů, které následně podepíše.
- Pokud se US společnost Envona, s.r.o. opět ozve, i přes žádost o výmaz osobních údajů, může se US obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů a kontakt na ČOI, popř. na poradkyni, která ji se sepsáním stížnosti může pomoci.

Citované zdroje:

- Energetický regulační úřad
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Úřad pro ochranu osobních údajů
- Česká obchodní inspekce

KAZUISTIKA č.2
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2021

Klíčová slova:

- Senior, stavební spořitelna, zprostředkovatel, reklamace, nepřiznaná státní podpora

Výchozí situace:

- Uživatelé služby jsou senioři, kteří chtěli vnukovi přilepšit založením stavebního spoření. Založili v prosinci roku 2020 spoření u dlouholetého poradce, který zastupuje společnost Raiffeisenbank. Následně obdrželi platební údaje a peníze na stanovený účet pod stanoveným variabilním symbolem uhradili. V březnu roku 2021 uživatelům služby přišel dopis, že spořitelna eviduje nezařazenou platbu. Začali se spořitelnou komunikovat, spořitelna následně platbu po komunikaci přiřadila ke smlouvě, ale sdělila, že nebude přiznána státní podpora za rok 2020. Proč nevysvětlila. Uživatelé služby se chtějí dozvědět, co se stalo špatně a případně reklamovat tento postup. Přinesla dokumentaci - smlouvu a e-mailovou komunikaci se spořitelnou.

Zakázka:

- Uživatelé služby chtějí vědět, kdo může za nepřiznání státní podpory a zda můžou vymáhat odškodnění po spořitelně.

Intervence + možnosti řešení:

- poradce mapuje situaci uživatelů služby, poradce mapuje dokumenty – návrh smlouvy, VOP spořitelny, komunikace spořitelny s uživateli služby , podmínky reklamace
- poradce zjišťuje, že na straně uživatelů služby nedošlo k žádnému pochybení, postupovali podle pokynů spořitelny
- poradce vysvětluje, že k přiznání státní podpory nedošlo patrně v důsledku toho, že smlouva a platba nebyla evidovaná do konce termínu – příslušný kalendářní rok

- poradce poskytuje informace o nároku na státní podporu – musí zajistit spořitelna - v případě, že se jedná o jedno stavební spoření, je založena smlouva, požádáno o podporu, zaplaceno - spořitelna má povinnost požádat stát o podporu a následně vyplatit – tedy v okamžiku, kdy spotřebitel splní všechny předpoklady, je odpovědností spořitelny zajištění státní podpory
- Poradce komunikuje anonymně se spořitelnou, konzultuje proces, jakým spořitelna zpracovává nově uzavřené smlouvy – jakmile po podepsání smlouvy dostane klient číslo účtu, může hradit dle smlouvy – v tomto případě pravděpodobně došlo k velmi pozdnímu podání podepsané smlouvy na centrálu, pracovnice spořitelny odhaduje, že pochybení může být na straně zprostředkovatele – nedošlo ke správnému spárování platby se smlouvou, neboť smlouva nebyla v systému a platba nemohla být přiřazena
- Poradce informuje uživatele o odpovědnosti obchodníka, za něhož vystupuje zprostředkovatel
- Poradce informuje US o možnosti reklamace, popř. podání podnětu k finančnímu arbitrovi
- Poradce studuje reklamační podmínky a nabízí uživatelům služby pomoc s reklamací
- Uživatelé služby se rozhodují, že reklamovat nebudou, neboť zprostředkovatel je rodinný známý a vnuk, pro kterého založili stavební spoření, si to nepřeje

Prognóza:

- V případě, že by se uživatelé služby rozhodli reklamovat postup spořitelny, s velkou pravděpodobností by měli naději na úspěch – uživatelé se ale rozhodli nečinit žádné kroky

Citované zdroje:

- Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření

KAZUISTIKA č. 3
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2021

Klíčová slova:

- ukončení smlouvy s dodavatelem energií, výpověď podle energetického zákona

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je žena středního věku, která se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátila osobně s tím, že potřebuje ukončit nově podepsané smlouvy
- US má 3 odběrná místa
- US má nyní uzavřenou smlouvu s dodavatelem E.on a Moravská plynárenská
- US v době mimořádných opatření navštívili zástupci společnosti Bohemia Energy a Innogy
- US uzavřela novou smlouvu v zaměstnání, další dvě uzavřel manžel US

Popis problému:

- US nechce měnit dodavatele energií
- US se hůře orientuje v uzavřených smlouvách

Zakázka:

- *US chce ukončit nově uzavřené smlouvy s dodavateli*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně s US mapuje celou situaci a seznámila se s nově podepsanými i aktuálně platnými dodavatelskými smlouvami.
- Poradkyně informovala US o možnosti odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy, která byla uzavřena distančním způsobem.
- Poradkyně US informuje o postupu nových dodavatelů, kteří na základě udělané plné moci vypoví stávající dodavatelské smlouvy.
- Poradkyně US dále informuje o možnosti vypovědět uzavřenou smlouvu dle energetického zákona §11 odst. 3. Kdy spotřebitel může podat výpověď, pokud došlo k uzavření smlouvy mimo obchodní prostory

- Poradkyně US informuje, že výpověď lze podat od okamžiku podpisu smlouvy až do 15. dne po zahájení dodávek energie.
- Poradkyně US sděluje, že výpovědní doba činí 15 dnů a počítá běžet prvním dnem měsíce následujícího.
- Poradkyně US předává vzor výpovědi ze stránek Energetického regulačního úřadu. US je doporučeno výpovědi zasílat doporučeně

Prognóza:

- US obdržela informace o možnosti vypovězení nově uzavřených dodavatelských smluv.
- US zašle výpovědi na nově uzavřené dodavatelské smlouvy.

Citované zdroje:

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