

"SPOTŘEBITELSTVÍ"
Kazuistika 01/2023

Klíčová slova:

Výpověď členství, smluvní podmínky, vymáhání

Výchozí situace:

Klient, pan Jaromír, si založil účty na dvou internetových seznamkách. Byl na nich jednou a poté je již nevyužil. Klient během registrace měl uvést údaje platební karty, ale to odmítl. Tudíž byly zaevidovány pouze jeho identifikační údaje. Nyní mu neustále chodí výzvy k uhrazení členství, přičemž výzvy jsou vydávány v cizím jazyce a identifikační údaje jsou velmi „zkomolené.“ Klient se bojí, že to budou vymáhat, proto pokaždé výzvu uhradil.

Popis problému – zakázka:

Pan Jaromír zaplatil za pár měsíců bezmála 30 000 Kč a stále mu chodí výzvy k zaplacení, u kterých si není zcela jistý, zda opravdu představují členský poplatek.

Možnosti řešení:

Jediným možným řešením v tomto případě je vypovězení smlouvy.

Intervence:

Na konzultaci poradkyně s klientem probrali celou situaci. Klient poradkyni vylíčil, že mu chodí výzvy i několikrát do měsíce. Poradkyně se na některé výzvy podívala, všechny v sobě nesly pravopisné chyby, přičemž klient neměl napsané správně jméno ani příjmení. Klient poradkyni sdělil, o jaké internetové seznamky se jedná a poradkyně na základě těchto informací dohledala obchodní podmínky. Poradkyně v těchto podmínkách následně zjistila, jak dlouhá je výpovědní doba a jakým způsobem lze vypovědět smlouvu. Na základě těchto informací poradkyně sepsala výpověď ze smluvního vztahu, přičemž klienta upozornila, že je tam dvouměsíční výpovědní doba a po tu dobu si budou stále členství nárokovat.

Prognóza:

Prognóza je v této chvíli příznivá. Klient, pan Jaromír, má sepsanou výpověď ze smluvního vztahu, přičemž dodržel jejich obchodní podmínky, tudíž by mělo dojít k akceptaci.

Zpětná vazba:

Pan Jaromír se dostavil do poradny a sdělil poradkyni, že z obou internetových seznamek mu již přišly akceptace o výpovědi, také byl upozorněn na to, že musí stále hradit členství. Klientovi i tak ale chodí výzvy o zaplacení dlužné částky za členství.

"SPOTŘEBITELSTVÍ"
Kazuistika 02/2023

Klíčová slova:

Nedoplatek, splátkový kalendář, měsíční zálohy

Výchozí situace:

Klient, pan David, bydlí s manželkou v pronajatém bytě, kde jsou pouze přímotopy na elektřinu. Za rok 2022 přišlo panu Davidovi vyúčtování elektřiny s nedoplatkem ve výši 94 000 Kč. Měsíční zálohy pro rok 2023 jim byly dle spotřeby stanoveny na 12 200 Kč.

Popis problému – zakázka:

Oba manželé jsou invalidní důchodci, paní je imobilní, a jejich důchody jsou nízké. Ze svých příjmů nejsou schopni uhradit nedoplatek. Také nová výše záloh je pro manžele likvidační.

Možnosti řešení:

Požádat distributora o snížení záloh.

Vyjednat splátkový kalendář na delší dobu.

Intervence:

Na konzultaci poradkyně s klientem probrali celou situaci. Pan David sdělil poradkyni, že si zapůjčil pec Petrák, kde budou topit pevnými palivy, a předpokládá, že spotřeba elektřiny rapidně klesne. Poradkyně zprostředkovala telefonický hovor s klientským centrem společnosti ČEZ. Klient zde vyjednal snížení záloh na 6 100 Kč a také sdělil, že má zájem o vyjednání splátkového kalendáře na nedoplatek.

Pracovník klientského centra sdělil panu Davidovi, že s ním může sjednat splátkový kalendář, ale nedoplatek musí být uhrazen do 12 měsíců, což by znamenalo, že měsíční splátka by činila 8 700 Kč. Tato částka byla také příliš vysoká na poměry rodiny. Poradkyně doporučila panu Davidovi, aby navštívil pobočku ČEZ osobně a pokusil se vyjednat delší splátkový kalendář.

Pan David navštívil opětovně poradnu za pár dní a sdělil poradkyni, že na pobočce přijali jeho žádost k posouzení a následně mu bylo telefonicky oznámeno, že jeho žádost byla zamítnuta. Poradkyně navrhla klientovi, obrátit se písemně na ombudsmana skupiny ČEZ. Pan David souhlasil a poradkyně sepsala žádost ombudsmanovi ČEZ, kde vylíčila celou situaci rodiny a přiložila kopie potvrzení o platbách a příjmech obou manželů.

Prognóza:

Prognóza byla nejistá, jelikož společnost ČEZ jednala v souladu s právem a interními pravidly.

Zpětná vazba:

Pan David za nějaký čas navštívil poradnu a sdělil poradkyni, že mu na základě žádosti ombudsmanovi byl povolen splátkový kalendář na 24 měsíců. Splátka tedy bude činit 4 350 Kč. Klient sdělil, že se s manželkou budou muset uskromnit, ale zvládnou tyto splátky hradit.

"SPOTŘEBITELSTVÍ"

Kazuistika 03/2023

Klíčová slova:

Energie, smlouva, odstoupení od smlouvy, zprostředkovatel

Výchozí situace:

Klient, pan Martin, ve své domácnosti podepsal smlouvu a plnou moc se zprostředkovatelskou společností BTC servis s.r.o. Klient však odebíral plyn i elektřinu od společnosti Innogy a uvědomil si chybu, kterou udělal, proto okamžitě začal jednat. Se společností Innogy sepsal odstoupení od smlouvy a zaslal jej společnosti BTC servis s.r.o., z jejich strany však nedošlo k žádné reakci a klient se tak domníval, že zasláné odstoupení tak společnost akceptovala. Zhruba rok poté, klient, obdržel od společnosti BTC servis s.r.o. fakturu v celkové výši 5 998 Kč. U klienta však nedošlo k žádné změně dodavatele elektřiny ani plynu a není si jistý, z jakých důvodů mu byla tato faktura vystavena. Na základě těchto skutečností, klient oslovil poradnu s žádostí o pomoc.

Popis problému – zakázka:

Pan Martin si je vědom, že zasílal odstoupení od smlouvy, nezapočala žádná změna dodavatele energií a není tak ztotožněn s tím, že by měl platit vystavenou fakturu.

Možnosti řešení:

Nyní se tu nabízí řešení, jako zažádat společnost BTC servis s.r.o. o zaslání akceptace odstoupení a objasnit vystavenou fakturu.

Intervence:

Poradkyně s klientem probrala celou situaci, vzhledem k tomu, že US nemá téměř žádné listinné podklady k uzavřené smlouvě se společností BTC servis s.r.o., které by více objasnily situaci. Navrhla, že písemně obeznámí společnost o již zasláném odstoupení od smlouvy a neobdržení akceptace, zároveň vysloví nesouhlas s fakturou za poskytnuté služby, které si neuvědomuje.

Prognóza:

Prognóza je v tomto případě nejistá. Klient vypověděl smlouvu dle § 11b zákona č. 458/2000 Sb. energetického zákona, z tohoto důvodu by mu mělo být uznáno odstoupení bez zbytečných obstrukcí, avšak klient nemá žádné dokumenty, které by prokazovaly, že opravdu odstoupení zaslal.

Zpětná vazba:

Pan Martin se dostavil do poradny a sdělil poradkyni, že obdržel od společnosti BTC servis s.r.o. sdělení, že mu byly služby na odběr energií zprostředkovány a jeho odstoupení od smlouvy neobdrželi. Zároveň obdržel upomínku, kde mu společnost BTC servis s.r.o. hrozí předáním pohledávky inkasní agentuře. Klient stále nemá více listinných podkladů k smlouvám a obchodním podmínkám, poradkyně alespoň z části vyrozuměla, že ve smlouvě je zakomponována podmínka, že klient je povinen uhradit služby zprostředkovateli i pokud k odebírání energií nedojde. Poradkyně se na základě nově zjištěných skutečností snažila kontaktovat společnost BTC servis s.r.o., ale z jejich strany nikdo nereagoval. Proto se poté poradkyně obrátila na společnost Innogy, kde ověřovala, zda z jejich strany došlo k sepsání odstoupení od smlouvy. Pracovník společnosti Innogy sdělil, že o tom nemají žádný záznam, avšak vidí, že klient podepsal smlouvy se společností Right Power a se společností eYello. Tyto

smlouvy byly však zrušeny z neznámých důvodů. Klient následně poradkyni potvrdil, že si vzpomíná, jak podepsal tyto smlouvy, avšak došlo tak pod nátlakem podomního prodejce. Klient však tyto smlouvy nevypověděl a zároveň nedošlo ani k zprostředkování samotného odběru elektřiny a plynu, za které si společnost BTC servis s.r.o. účtuje poplatek. Poradkyně na základě těchto skutečností nabídla klientovi sepsání podnětu na Energetický regulační úřad.