

Kazuistika č.1

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva uzavřená mimo prostory obvyklé k podnikání, změna dodavatele energií, odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy, neprodlužování smlouvy uzavřené na dobu určitou, sankce, soudní spor, vymáhání, právní názor

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátil uživatel služby, který řeší problémy své maminky (80). U přinesl smlouvy s dodavatelem energií a dvěma "aukcemi/zprostředkovateli". Byl v SOS (sdružení obrany spotřebitele), kde mu právnička sepsala výpověď smlouvy s Českou srovnávací, on sám napsal již dříve na druhou spol. Česká aukce dopis, že si nepřeje automatické prodloužení této smlouvy, která byla uzavřena 11.2017 na tři roky, V SOS mu sepsali rovněž výpověď podle § 11a energetického zákona ke smlouvě s novým budoucím dodavatelem na elektřinu, kterého mamince vybrala Česká srovnávací. Ta reagovala na výpověď smlouvy tím, že ji bere na vědomí, ale upozorňuje, že by měla maminka (80) dodržet smlouvu s novým vybraným dodavatelem. Z podmínek České srovnávací vyplývá, že by mohli požadovat pokutu 5000,- Kč za zmaření jejich úsilí vybrat lepšího dodavatele. U nyní neví, zda skutečně vypovědět smlouvu novému budoucímu dodavateli podle § 11a energetického zákona, aby po mamince nechtěla Česká srovnávací pokutu. Byl právníčkou ze SOS informován, že by mohli jít k soudu a že názory právníků na oprávněnost takové sjednané sankce se různí, není tedy zřejmé, jak by spor dopadl. U neví, jak se zachovat, soudit by se nechtěl (maminka). Navíc se mu nepodařilo ani zjistit, kdo tedy nakonec bude mamince dodávat energie, ve výpisu na březen už není uveden dodavatel plynu. Snaží se komunikovat s těmi, které nyní maminka má, ale nedaří se to. Jde o s.r.o. Lidová energie, kam napsal již dříve odstoupení od smlouvy o dodávkách energií, předkládá odpověď, kde mu Lidová energie sděluje, že nemůže odstoupit, protože smlouva nebyla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání. Ptal se maminky, kdy, co, komu a kde podepsala, ale není možné se v tom zorientovat, maminka si nepamatuje, u Lidové energie tvrdí, že skutečně nikde nebyla. U se v tom již sám nevyzná.

Popis problému – zakázka:

US che mít jasno, které smlouvy vlastně platí, neplatit žádné sankce, zabránit mamince v dalším sjednávání smluv. Vypovědět a ukončit vše nadbytečné.

Intervence / možnosti řešení:

U byl vysvětlen rozdíl mezi smlouvami na dodávku energií a smlouvami "aukčními", význam toho, kde byly uzavřeny. Kdy vzniká nárok na odstoupení dle OZ a energetického zákona. Pokud je smlouva již po lhůtě - je nutné znát obsah konkrétní smlouvy obchodních podmínek, na jakou dobu je uzavřena, zda ji lze vypovědět předčasně a případně pod jakou sankcí, zda se bude automaticky prodlužovat a co dělat, pokud si to odběratel nepřeje, v

jakém předstihu oznámit tuto skutečnost dodavateli atp. Každá smlouva má svoje podmínky, dobu platnosti atd. Nelze zobecnit postup. Je možné, že hrozí také sankce od jednotlivých dodavatelů za předčasné ukončení smluv, přechod k novým "levnějším" dodavatelům na základě plných mocí, které maminka ve smlouvě s "aukčními" firmami podepsala.

U upozorněn na to, že u smlouvy s Českou aukcí nejde o její ukončení nebo vypovězení, pouze se již nebude prodlužovat, ale je platná po sjednanou dobu a to do 11.2020. V podmínkách není uvedena možnost vypovězení, dle názoru OP by to bylo možné postupovat podle ustanovení §§ 2440 OZ na základě teorie uvedené v učebnici MÚ Brno Nástin obchodního práva - názor autorů je, že pokud u zprostředkovatelské smlouvy nejde o situaci uvedenou v ustanovení § 2453 - doba neurčitá, pak se použije právě § 2440, týkající se příkazní smlouvy. Vhodné zkonzultovat opakovaně v SOS (Sdružení obrany spotřebitele) s právníkem.

Dále vysvětleno, že i když může odstoupit dle zákonů od smluv na dodávky, které byly sjednány mimo obchodní prostory, může z "aukčních" smluv vyplývat pokuta za zmaření jejich úsilí, vyhledání nového dodavatele, nutno nastudovat jednotlivé smlouvy a podmínky. Česká srovnávací má v podmínkách pokutu, ale je otázkou, jak bude postupovat, pokud maminka nezaplatí, inf. o dalším možném vývoji, podání návrhu na soud, nákladech, poplatcích. Je skutečně možné, že soudy nemají k dané věci jasný výklad, zda je pokuta oprávněná, nelze předjímat, jak by spor dopadl. Inf. o eventuálním vymáhání, nárůstu o další příslušenství jako jsou náklady oprávněného a exekutora.

V tuto chvíli nelze asi bezpečně zjistit, jaký byl vývoj, co skutečně maminka podepsala, kde atp. U může zvážit také omezení svéprávnosti, aby pro příště mohl bez sankcí smlouvy "zrušit", informovat strany, že maminka nemá způsobilost k tomuto právnímu jednání. Může vše mamince zkusit vysvětlit, proč by k tomuto kroku přistoupili, aby to vnímala jako ochranu před agresivním prodejem a nabízením služeb, kterému zjevně nedokáže čelit. Mohou také spolu "nacvičit, jak položí telefon, jak odmítne služby, jak Neotevře, případně zavře dveře atd. Mohlo by to pomoci, aby maminka věděla přesně, jak se zachovat, nezdráhala se také ona zachovat poněkud neslušně.

U se může domluvit s maminkou, rozhodnout se, zda nechají nynějšího nového dodavatele, aby nevznikl nárok na pokutu od České srovnávací a budou vyčkávat, jestli v budoucnu nebude některá z dodavatelských firem požadovat sankci za případné předčasné ukončení smluv. Dále by bylo vhodné ještě ukončit smlouvu s Českou aukcí.

Předán kontakt také na dTest, navrženo pokračovat v dalším řešení ve SOS.

Prognóza:

Pravděpodobně se U nepodaří jednoznačně se dopátrat jak se situace vyvíjela, co maminka podepsala, zda doma nebo jinde a případně to také prokázat. S ohledem na to, že ani jeden z nich nechťejí podstoupit soudní spor, je možné vyčkat na případné požadavky ze zrušených smluv a uhradit je.

Zpětná vazba:

U není spokojen s tím, že mu nikdo není schopen říci jasně, jak postupovat, aby nehrozily žádné sankce, sděluje, že nechápe, jak mohou být názory právníků různé.

Citované zdroje:

- 1) zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- 2) zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon

Kazuistika č. 2

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: dědické řízení, dodavatelé služeb, přeplatek na službách, nároky v rámci dědického řízení, smluvní vztahy

Výchozí situace:

Poradnu navštívila uživatelka služby (dále jen US), které v prosinci 2015 zemřel manžel. Již pře úmrtím darovali manželé jednomu ze tří synům nemovitost. US má v nemovitosti zřízeno věcné břemeno – služebnost. Služby za dodávky energií tedy SIPO bylo nadále psáno na zemřelého manžela. Po jeho smrti proběhlo dědické řízení, ve kterém se tři synové vzdali dědictví ve prospěch matky a posléze došlo k tomu, že byla zrušena smlouva s Centropolem psána na zemřelého manžela a syn - vlastník nemovitosti si uzavřel smlouvu s Eonem. US došlo vyúčtování od 16.7. do 31.12. 2016 s přeplatkem 7500,-Kč. Následně Centropol žádal emailem zaslat úmrtní list, usnesení o dědictví a syn US, který to vyřizoval odeslal ještě darovací smlouvu na nemovitost. Emailem mu bylo sděleno, že do 1,5 měsíce bude přeplatek zaslán dědicům. US se obává, že bude rozdělen i mezi syny, což by nerada.

Popis problému – zakázka:

US se obává toho, aby přeplatek, nebyl rozdělen mezi všechny dědice, aby skutečně byl vyplacen jí, jako jediné dědičce.

Intervence / možnosti řešení:

Z usnesení soudu o vypořádání dědického řízení po zemřelém manželovi vyplývá jasně, že dědičkou byla jenom US. Tato skutečnost by mohla být ještě dodatečně pro jistotu sdělena Centropolu, aby to brali v potaz. Jinak řečeno, dědičkou byla US, synové se vzdali svých nároků a přeplatek, který je součástí dědictví je tedy výhradně US. US bylo tedy navrženo vyčkat na vypršení lhůty a pokud by nebyl přeplatek vydán v rámci dědického vypořádání lze

se ho domáhat doporučeným dopisem u Centropolu, jak s přeplatkem naložili popř. upozornit syny, kteří se nároku vzdali, aby byl přeplatek vydán v rámci dědické dohody.

Prognóza:

Centropol zřejmě bude respektovat skutečnost, že peníze budou zaslány s ohledem na usnesení v rámci dědického řízení. S největší pravděpodobností peníze vyplatí dle informací, které získají od syna, jenž jim sděloval vše potřebné. Pokud by přeplatek obdrželi synové, má US nárok vymáhat jej dle soudního rozhodnutí.

Zpětná vazba:

US děkuje za sdělení. Po sdělení informací se US uklidnila a pokusí se kontaktovat Centropol s dotazem ohledně vyplacení přeplatku.

Citované zdroje:

zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních

Kazuistika č.3

Občanská poradna Brno, Anenská 10
Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: šmejdi, smluvní vztahy, nepoctivé jednání prodejců,

Výchozí situace:

Poradnu navštívil muž uživatel služby (dále jen US), US si vloni objednal telefonicky nějaké léky nebo spíše nějaké přírodní vitamíny, minerály, zkrátka podpůrné prostředky na zdraví. Tyto objednané „léky“ mu došly do schránky spolu s listinami – bohužel US se domníval, že jde jen o nějaké reklamní, doprovodné informace k objednavce a nevěnoval tomu pozornost. Malá písmena nečetl, od té doby nic nedostal, ale firma mu telefonuje a psala také SMSky, že mu dodali dalších několik zásilek, které nezaplatil a že to dají k exekuci. US uvádí, že však nic dalšího nedostal a hlavně neobjednal.

Popis problému – zakázka:

US má obavu z toho, že přestože si nic neobjednal, ale zaslali mu informace o tom, že údajně dluží za další nedodané zásilky, obává se, že by mu mohla hrozit exekuce a chtěl by tomu předejít a připravit se na všechny varianty.

Intervence / možnosti řešení:

Vzhledem k tomu, že US neměl s sebou na konzultaci přesné znění toho, co mu společně s prvním balíčkem přišlo, bylo navrženo znovu probrat situaci, k čemu se vlastně první objednávkou mohl zavázat. Po té, co bude znát přesné znění toho, co společně s první dodávkou obdržel do schránky, můžeme nastítnit další postup. US neznal ani název společnosti, kdy mohlo být na internetu např. vyhledáno, za jakých podmínek poskytují své služby. Byla tedy nabídnuta další osobní konzultace, kde bychom mohli vyhledat obchodní podmínky firmy na internetu, přečíst SMS. US byl předán kontakt na Sdružení obrany spotřebitele. Vysvětleno, že je nutné zjistit obchodní podmínky, na čí straně je právo, aby se vyhnul případným dalším komplikacím, sporům případné exekuci. US bylo dále navrženo dát podnět na Českou obchodní inspekci.

Prognóza:

Pokud se US podaří doplnit informace o situaci, máme za to, že jde ze strany společnosti pouze o nátlak či dokonce vydírání. Je ovšem možné, že s objednávkou se US skutečně zavázal k odebrání dalšího zboží, což ovšem nevyklučuje možnost, aby se rozhodl, že již další zboží odebrat nehodlá. Navíc žádné zboží mu nedošlo. Jinak platí, že neobjednané plnění si mohou ponechat a neplatím za něj žádný poplatek natož jakékoliv sankce.

Zpětná vazba:

US se pokusí dodat informace a případně se ještě objedná. Zvažuje také návštěvu ve Sdružení obrany spotřebitele, případně upozorní na způsob jednání společnosti Českou obchodní inspekci.

Citované zdroje:

zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

zákon č. 634/1992Sb.,o ochraně spotřebitele