

KAZUISTIKA č. 1
Občanská poradna Moravské Budějovice
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2019

Klíčová slova:

- vdovec, senior, smluvní pokuta, nekalé obchodní praktiky

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je senior a vdovec. US se obrátil na Občanskou poradnu (dále jen „OP“) s tím, že se dostal do situace, které nerozumí.
- US a jeho manželku v roce 2017 navštívil nějaký pán s nabídkou zajištění levnější elektrické energie a zemního plynu. Pro US by hledal lepšího, cenově výhodnějšího dodavatele. US si zprvu nebyl vědom, zda nějakou smlouvu tomuto pánovi podepsali, avšak v průběhu spolupráce, kdy US přinesl veškeré listinné dokumenty o dodávce energií, byla prokázána existence smluvního vztahu mezi US a společností České aukce s.r.o. Mezi dokumenty bylo i kopie dokumentu Oznámení o odstoupení od této smlouvy v řádné lhůtě včetně podacího lístku.
- US před několika měsíci umřela manželka, která tyto záležitosti vždy řešila. US je proto z celé věci rozrušen.

Popis problému:

- V srpnu 2019 přišla výzva od advokáta zastupující společnost České aukce s.r.o., která postoupila veškerá práva a povinnosti Příhlášky k výběrovému řízení nebo aukci nákupu elektrické energie společnosti Credit Now s.r.o. Dále je US v dopise vyzýván k úhradě smluvní pokuty ve výši 4.000 Kč za každé porušení povinností vyplývajících z porušení závazku. US nastalou situaci nahlásil na Policii České Republiky.
- US nerozumí, z jakého důvodu po něm chtějí uhradit pokutu, když žádné smluvní podmínky neporušil.

Zakázka:

- US se chce bránit proti placení smluvní pokuty. US chce zůstat u původního dodavatele (LAMA).

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně s US prochází veškeré listinné dokumenty týkající se dané situace a seznamuje se s obsahem smlouvy a všeobecnými podmínkami.
- Příhláška k výběrovému řízení nebo aukci nákupu elektrické energie byla uzavřena 9. 2. 2017. US však od smlouvy odstoupil dne 14. 2. 2017, tzn. odstoupení od smlouvy proběhlo v zákonné lhůtě. US nemá žádný dokument dokazující zánik smluvního vztahu.
- Poradkyně vysvětluje obsah výzvy od advokáta, která US byla doručena. Ve výzvě nebylo uvedeno, jaké smluvní podmínky US porušil. US si není vědom, že by nějaké podmínky porušil, tudíž považuje vymáhanou pokutu za neoprávněnou.
- Poradkyně s US probírá možnost sepsání výzvy k prokázání nároku na vymáhání dlužné částky. Poradkyně s US mapuje kompetence, zda je US schopen sepsat výzvu sám, případně zda by mu v této věci mohl někdo pomoci. US si dokumenty sám neseptá a momentálně rodina US není k dispozici, aby mu se sepsáním dokumentu pomohla.
- Poradkyně navrhuje, že výzvu vypracuje. Poradkyně sepíše výzvu, předává US, který kontroluje sdělení výzvy a podepisuje jej. US je informován o způsobu zaslání výzvy a o uchování stejnopisů s podacími lístky.
- Policie České republiky doručila US vyjádření od společnosti Credit Now s.r.o., ve kterém je uvedeno, že smluvní vztah s US neexistuje a smluvní pokutu jsou ochotni US prominout za podmínek, že se US obrátí v této věci přímo na jejich společnost.
- Poradkyně probírá možnost sepsání výzvy k potvrzení o ukončení smluvního vztahu a potvrzení o stornování smluvní pokuty. US žádá poradkyni o opětovné sepsání výzvy.
- Poradkyně na základě dohody s US sepíše výzvu. US dokument převzal, zkontroloval sdělení a následně jej odešle společnosti Credit Now s.r.o.
- Poradkyně hovoří o tom, jak je možné se zachovat v případě, že bude US opětovně kontaktován obdobnými společnostmi.
- US bude dále kontaktovat OP v dané věci.

Prognóza:

- Na základě spolupráce s US lze do budoucna očekávat, že se US vyvaruje podpisu smluv podobného typu.

- Pokud se US bude do budoucna vyhýbat nezvaným návštěvám zástupců energetických či zprostředkovatelských společností, nedojde k uzavření podobné smlouvy a následným nepříjemnostem, protože senioři jsou cílovou skupinou těchto společností.

Zpětná vazba:

- US sdělil poradkyni, že mu přišla odpověď na zasláný dopis, ve kterém je vymáhání pokuty definitivně ukončeno a věc je považována za vyřízenou.
- US děkuje poradkyni za poskytnutou pomoc.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
- Všeobecné podmínky společnosti České aukce s.r.o.

KAZUISTIKA č.2

Občanská poradna Moravské Budějovice

projekt „Spotřebitelské poradenství“

2019

Klíčová slova:

- Senior, vdova, rodina, agresivní praktiky, energetické poradenství

Výchozí situace:

- Uživatelem služby (dále jen US) je vnučka, která řeší situaci své babičky, které je 82 let.
- Babička US je velmi vitální, ale bez rozmyslu podepisuje různé druhy smluv (s dodavateli energií, přihlášky do aukce energií, telefonní tarify apod.), které jsou pro ni zpravidla

nevýhodné.

Popis problému:

- Babička US je již vdova a žije sama. Přes zimu bydlí v bytě v panelákovém domě a přes léto zpravidla bývá na chatě, kde často hlídá své vnuky a vnučky. Rodina ji pravidelně navštěvuje, ale babička se i přesto cítí velmi osamělá a uvítá každou návštěvu s otevřenou náručí.
- V posledních letech se často stává, že babičce US někdo zavolá, představí se jako pracovník energetické společnosti a domluví si schůzku. Z návštěvy většinou vzejde podpis smlouvy s dodavatelem energií nebo přihláška do aukce energií.
- Do konzultace v Občanské poradně se babička rodině vždy hned svěřila a od smlouvy se podařilo odstoupit včas. Nyní ovšem US zjistila, že babička již v roce 2018 podepsala přihlášku do aukce energií a nyní už byla uzavřena i smlouva s dodavatelem energií, který aukci vyhrál.
- US na konzultaci do poradny přináší i písemnou dokumentaci: přihlášku do aukce energií, dodavatelskou smlouvu na odběrné místo elektriky i plynu. Přináší také několik dopisů, které jí zaslala zprostředkovatelská společnost, všechny jsou ovšem roztržené a pomíchané. Babička US na ně nechtěla reagovat a rovnou je trhala.
- Přihláška do aukce energií byla podepsána na dobu určitou 3 let. Podepsána byla také plná moc, která zmocňuje zástupce zprostředkovatelské společnosti k ukončování a uzavírání dodavatelských smluv za babičku US.

Zakázka:

- US hledá různé možnosti jak celou situaci řešit. Nechce použít žádné radikální řešení jako např. částečné zbavení svéprávnosti, ale uvažuje společně s rodinou i s babičkou o tom, že by byt a chatu, které babička vlastní, darovala svému synovi a ten by si na sebe nechal přepsat odběrná místa, aby babička již neměla právo uzavírat podobný typ smluv.
- US také chce smlouvy ukončit, ale vzhledem k tomu, že uplynula doba pro odstoupení od smlouvy, tak neví jakým způsobem. Chce také odvolat plnou moc, kterou babička zprostředkovatelské společnosti udělila.

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce společně s US prochází všechny písemnosti a seznamuje se s obsahem jednotlivých smluv a jejich všeobecných podmínek.
- Příhláška do aukce energií byla podepsána v roce 2018 na dobu určitou 3 roky a její platnost tedy vyprší v roce 2021. Poradce sděluje US, že od této přihlášky již není možné odstoupit, protože uplynula 14 denní lhůta pro odstoupení od smlouvy. V podmínkách smlouvy dále není žádná jiná možnost jak smlouvu předčasně ukončit, tudíž tuto přihlášku není možné vypovědět a zanikne sama uplynutím sjednané doby.
- Poradce informuje US, že babička může odvolat plnou moc, kterou zprostředkovatelské společnosti udělila. Poradce poskytuje US vzor pro odvolání plné moci v písemné podobě.
- Poradce s US prochází podmínky smlouvy a upozorňuje zejména na smluvní pokuty. Poradce osvětluje US, že i v případě, kdy babička odvolá udělenou plnou moc, může jí zprostředkovatelská společnost nabídnout dalšího vítěze aukce a požadovat po babičce, aby uzavřela novou dodavatelskou smlouvu. Pokud by tak neučinila, reálně pak hrozí udělení smluvní pokuty za porušení podmínek smlouvy a nesoučinnost.
- Poradce prochází také dodavatelské smlouvy a sděluje US, že tyto smlouvy byly uzavřeny již na jaře roku 2019 a uplynula tedy 15 denní lhůta pro případnou výpověď takové smlouvy dle energetického zákona
- Poradce s US hovoří o možných preventivních opatřeních – otevřeně s babičkou o situaci mluvit a upozorňovat na důsledky, zájmové činnosti, návštěvy rodiny a předat babičce pocit, že není osamocená a má se na koho obrátit i přesto, že žije v domácnosti sama
- Poradce s US hovoří také o možnosti, kterou zmínila a to darování bytu a chaty a následně přepsání odběrných míst na nového majitele. Poradce upozorňuje, že darování nemovitostí ani přepsání odběrných míst na nového majitele nezbavuje babičku US povinnosti dodržovat podmínky podepsané v přihlášce do aukce energií a následně tedy opět hrozí udělení smluvní pokuty od zprostředkovatelské společnosti za to, že vědomě znemožnila naplnění účelu přihlášky. Co se týče uzavírání smluv ohledně energií, by to bylo účinné řešení do budoucna, nicméně to neřeší problém uzavírání dalších nevýhodných smluv (telefonní tarify apod.)
- US se dále ozve podle potřeby

Prognóza:

- V případě, že US pomůže babičce odvolat plnou moc, bude mít větší přehled o případné další aktivitě zprostředkovatelské společnosti a nebude postavena před hotovou věc.
- Pokud US daruje obě nemovitosti a odběrná místa budou přepsána na nového majitele, zmírní se riziko, že podepíše další takto nevýhodnou smlouvu.

Zpětná vazba:

- US bude dále řešit situaci v rámci rodiny a v případě potřeby se ozve.
- US pozitivně hodnotí existenci občanské poradny, která poskytuje bezplatné poradenství a děkuje za poskytnutí vzoru pro odvolání plné moci.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 458/2000 Sb., energetické zákon
- Přihláška do aukce a energií

KAZUISTIKA č.3

Občanská poradna Moravské Budějovice

projekt „Spotřebitelské poradenství“

2019

Klíčová slova:

- Smlouva o dílo, smluvní podmínky, předání/převzetí díla, uplatnění práva z vadného plnění, reklamační lhůta, ČOI, ADR řízení

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je muž ve věku 66 let, který se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátil s tím, že by potřeboval vědět, zda mu již uplynula lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění.
- V roce 2012 uzavřel US smlouvu o dílo na dodávku novostavby rodinného domku s termínem dokončení 31. 10. 2013.
- K prvnímu předání díla dle předávacího protokolu došlo 7. 2. 2014, US při převzetí díla do předávacího protokolu uplatnil výhrady proti nedodělkům, dále proti nedodání písemných podkladů (např. revizní zprávy týkající se elektroinstalací, protokoly o zkouškách, generální prohlášení o shodě a další...), bez kterých nebylo možno začít dům řádně užívat.
- Zhotovitel provedl opravy a úpravy a dle druhého předávacího protokolu ze dne 26. 4. 2014 došlo i k předání veškeré dokumentace k domu.
- Začátkem dubna 2019 US zjistil, že na trámech terasy a krovu se objevila plíseň. Dne 9. 4. 2019 US vadu trámů e-mailem reklamoval u zhotovitele, ten se ohradil, že již vypršela lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění a reklamaci proto nepřijal k vyřízení.

Popis problému:

- Zhotovitel díla nepřijal dílo k reklamaci, protože se domnívá, že již vypršela pětiletá lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění.
- US má za to, že právo z vadného plnění uplatnil řádně a ve lhůtě, přesto zhotovitel reklamaci nepřijal k vyřízení.

Zakázka:

- *US chce mít jistotu, zda uplatnil své právo z vadného plnění v zákonem stanovené lhůtě.*
- *US chce vědět, jak má postupovat v případě, že zhotovitel nepřijme dílo k reklamaci.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně s US hovoří o obecných povinnostech, které pro něj plynou z uzavřené smlouvy o dílo – povinnost dílo převzít, zaplatit cenu za dílo atd.
- Poradkyně prochází listinné dokumenty k věci, seznamuje se podrobně s obsahem smlouvy o dílo i s obsahem předávacích protokolů.
- Poradkyně konzultuje situaci s odbornými konzultanty z D-testu.
- Poradkyně shrnuje situaci – US má k dispozici dva předávací protokoly s dvěma různými daty předání díla, US nemá jasno, kdy došlo fakticky k předání díla a od kdy běžela pětiletá lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění.
- Poradkyně informovala, že v situaci US se uplatní §1922 odst. 2 zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, kdy US při prvním převzetí díla zároveň vytkl zhotoviteli díla vady díla. Mezi vytknutými vadami díla byly i takové vady jako nedodání potřebných dokumentů o revizích elektroinstalace, bez kterých US nemohl dům řádně užívat. Běh lhůty pro uplatnění práva z vadného plnění se proto přerušil po dobu, kdy US nemohl dům užívat, tj. do doby provedení všech potřebných revizí a předání potřebné dokumentace k nim – což se dle druhého předávacího protokolu uskutečnilo dne 26. 4. 2014.
- Poradkyně sděluje, že US uplatnil právo z vadného plnění ve lhůtě, když reklamaci uplatnil dne 9. 4. 2019.
- Poradkyně předložila US možnosti řešení jeho situace – US může zaslat písemné vyjádření zhotoviteli s tím, že lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění neuběhla, vhodné doložit kopií druhého předávacího protokolu. Poradkyně doporučila US písemné vyjádření spojit s výzvou k řádnému vyřízení uplatněné reklamace.
- US obdržel od poradkyně tištěné informace o postupu při reklamačním řízení z webových stránek ČOI.
- Poradce informoval US, že kontrolním a dozorovým orgánem společností je Česká obchodní inspekce. US může podat stížnost na postup zhotovitele díla. Poradce vysvětlil postup při podání stížnosti a předal US kontakty na ČOI.
- Poradce poskytl US základní informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR. Poradce US předal podrobnější tištěné informace o ADR.
- Poradce také sdělil, že US může své právo vymáhat i prostřednictvím soudu. V této věci je vhodné obrátit se na advokáta – sepsání žaloby, příp. zastupování u soudu. Jedná se o placené služby. Poradce předal US seznam advokátů.

Prognóza:

- US získal konkrétní informaci o lhůtě k uplatnění jeho práva z vadného plnění, na základě kterých bude trvat na tom, že reklamaci uplatnil řádně.
- V případě, že zhotovitel díla ani po písemné výzvě US nevyřídí reklamaci díla, obrátí se US na ČOI, jejíž prostřednictvím se pokusí o řešení své situace v rámci ADR řízení.
- Pokud US neuspěje při mimosoudním řešení sporu, bude své právo vymáhat za pomoci právního zástupce u soudu.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- D – test
- ČOI