

kazuistika č.1

Občanská poradna Náchod
Weyrova 3
Náchod 547 01

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: smlouva s dodavatelem energií, smluvní pokuta, aukce energií

Výchozí situace: Klientka přichází do poradny osobně. Klientka podepsala smlouvu o dodávce energií postupně s několika dodavateli. Uvědomila si však, že to byla chyba a že chce od nových smluv odstoupit a zůstat u stávajícího dodavatele. Má však obavy, aby při odstoupení nemusela platit smluvní pokutu. Dodavatelé byli vybráni přes aukci energií.

Zakázka: Získat informace, jak dále postupovat, aby při odstoupení od smluv s dodavateli nemusela platit smluvní pokutu.

Intervence: Klientce vysvětleny rozdíly mezi přihláškou k aukci a smlouvou s konkrétním dodavatelem energií. S klientkou probrány smlouvy a smluvní podmínky jednotlivých dodavatelů v souvislosti se zaplacením smluvní pokuty při předčasném ukončení smlouvy. Klientka informována o možnosti odstoupit od smluv po zahájení dodávek energií. S klientkou probrána možnost vypovědět přihlášku k aukci energií.

Možnosti:

- zůstat u stávajícího dodavatele
- odstoupit od smlouvy s novými dodavateli po zahájení dodávek
- zůstat u nových dodavatelů
- odejít od stávajícího dodavatele a zaplatit smluvní pokutu za předčasné ukončení smlouvy
- vypovědět přihlášku u aukce energie
- zůstat u aukce energie

Řešení:

- vypovědět přihlášku u aukce energie
- klientka zvažuje další kroky, je možné, že u nových dodavatelů zůstane, zahájení dodávek je plánováno až na další roky, má tedy dostatek času si vše promyslet

Prognóza: Klientka se rozhoduje, zda u nových dodavatelů zůstane či nikoliv, má vypsány termíny, kdy je třeba pohlídat zahájení dodávek v souvislosti s odstoupením. Zároveň se však nebrání možnosti k novým dodavatelům přejít.

Zpětná vazba: Klientka navštívila poradnu ještě několikrát. S dodavatelem energií řešila i jiné potíže, potřebovala si ověřit, zda v dané věci postupuje správně, potřebovala vysvětlit dopis a ujasnit si informace, které obdržela na předešlých konzultacích.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, energetický zákon

kazuistika č.2

Občanská poradna Náchod
Weyrova 3
Náchod 547 01

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: smlouva s dodavatelem energií, smluvní pokuta, aukce energií

Výchozí situace: Klientka přichází do poradny osobně. Klientka obdržela od aukce energií přihlášku k výběrovému řízení na dodavatele energií, kterou údajně podepsala před 2 lety (neuvědomuje si však, že by cokoliv podepisovala nebo že by ji někdo navštívil). Byla informována, že má nového dodavatele energií. Zároveň obdržela výpověď od stávajícího dodavatele energií.

Zakázka: Klientka chce zůstat u stávajícího dodavatele, ale podle informací od pracovnice z aukce energií to vypadá, že by za předčasné ukončení smlouvy musela platit smluvní pokutu. Klientka potřebuje získat informace, jak dále postupovat. Klientka ani neví, kdo je její nový dodavatel – smlouvu k dispozici nemá.

Intervence: Klientce vysvětleny rozdíly mezi přihláškou k aukci a smlouvou s konkrétním dodavatelem energií. Klientce navrženo, aby se spojila se současným dodavatelem a zjistila, co se vlastně stalo. Klientka jej zkontaktovala (na konzultaci) a zjistila, jaký je její nový dodavatel. Zavolala mu a nechala si poslat smlouvu o dodávkách energií. Klientka informována o možnosti od smlouvy odstoupit, jakmile ji obdrží.

Možnosti:

- zůstat u stávajícího dodavatele
- odstoupit od smlouvy s novým dodavatelem

- zůstat u nového dodavatele
- odejít od stávajícího dodavatele a zaplatit smluvní pokutu za předčasné ukončení smlouvy (pokud se nezjistí, že na to nemají právo)
- vypovědět přihlášku u aukce energie
- zůstat u aukce energie

Řešení:

- zůstat u stávajícího dodavatele
- odstoupit od smlouvy s novým dodavatelem
- vypovědět přihlášku u aukce energie
- zjistit, zda je požadavek na zaplacení smluvní pokuty oprávněný

Prognóza: Klientka vyčká na zaslání smlouvy nového dodavatele a odstoupí od něj. Klientka si ověří, zda je požadavek na zaplacení smluvní pokuty oprávněný.

Zpětná vazba: Klientka navštívila poradnu ještě několikrát, řešila odstoupení od smlouvy a výpověď z aukcí energií. S klientkou dále řešena otázka zaplacení nákladů, které údajně vznikly aukci energií, když klientka podala řádnou výpověď. Pro prostudování smluv a smluvních podmínek byl tento požadavek neoprávněný. Klientka zprostředkovateli své stanovisko několikrát v písemném styku sdělila.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, energetický zákon

kazuistika č.3

Občanská poradna Náchod
Weyrova 3
Náchod 547 01

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: reklamace zájezdu, ubytování, sleva

Výchozí situace: Klientka přichází do poradny osobně. Klientka byla na dovolené v zahraničí, ale nebyla spokojena s ubytováním. Nyní by chtěla žádat cestovní kancelář o slevu za potíže, které jí v souvislosti s ubytováním vznikly.

Zakázka: Získat informace, jak reklamaci a žádost o slevu zformulovat.

Intervence: Klientka seznámena s právy spotřebitele. Klientce sděleny podmínky pro uplatnění reklamace vč. lhůt. Klientka seznámena s možností využít tzv. frankfurtskou dohodu při uplatňování slevy ze zájezdu. Klientka seznámena s potřebou doložit důkazy pro svá tvrzení pro úspěšné zvládnutí reklamace.

Možnosti:

- reklamovat část zájezdu
- žádost o slevu, případně konkrétně navrhnout řešení dané situace
- mimosoudní řešení sporu přes Českou obchodní inspekci

Řešení:

- reklamovat část zájezdu
- žádost o slevu
- mimosoudní řešení sporu přes Českou obchodní inspekci

Prognóza: Klientka reklamuje ubytování, se kterým nebyla spokojena, bude žádat slevu, kterou vyčíslí.

Zpětná vazba: Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka zatím poradnu znovu nekontaktovala.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, frankfurtská dohoda

