

**KAZUISTIKA č.1**  
**Občanská poradna Třebíč**  
**projekt „Spotřebitelské poradenství“**  
**2019**

**Klíčová slova:**

- Žena, vdova, psychické potíže, zprostředkovatelská společnost, dodávky služeb energií, odstoupení, výpověď, sankce – smluvní pokuta

**Výchozí situace:**

- Uživatel služby (dále jen US) je ve starobním důchodu, vdova, žije v malé obci, má psychické potíže, pro které se i léčila, vztahy se svými dětmi nejsou dobré – nezdární potomci. US dochází do jedné soc. organizace, která podporuje duševně nemocné.
- Po telefonu ji kontaktovala nějaká paní s tím, že se dělají určité kontroly kolem energií a vysílají jednoho pána přímo do bydliště US, který to osobně s US probere. Osobní návštěva v bydlišti US se uskutečnila. US podepsala nějaké listiny, se kterými na místě nebyla pořádně seznámena – US podepsala „objednávku – smlouvu o zajištění výhodných dodávek energií“ se společností Česká srovnávací s.r.o. Tato společnost za pár dní zprostředkoval US společnost s údajně výhodnější dodávkou energií – General Energy. US měla již po 14 denních lhůtách a rozhodla se, že situaci chce řešit, že chce zůstat u stávajícího dodavatele. US se s problémem nejprve svěřila v doprovodné organizaci a tam se domluvili, že kontaktují OP.

**Popis problému:**

- US navštívil obchodní zástupce společnosti Česká srovnávací s.r.o., se kterým podepsala nějaké listiny – smlouvu a plnou moc. Při podepisování nevěděla co podepisuje, co opravdu podepsala zjistila později. Česká srovnávací US dohodila nového dodavatele energií a to General Energy a s těmi později také US podepsala smlouvu o dodávce energie na dvě odběrná místa.
- Ve zprostředkovatelské smlouvě (uzavřené na dobu neurčitou) od společnosti Česká srovnávací bylo ujednáno, že v případě porušení smluvních povinností si může společnost

účtovat až 5 tisíc za každé odběrné místo. Dále byla sjednána možná výpověď ke konci kalendářního čtvrtletí s tříměsíční výpovědní dobou.

- US chtěla zůstat u svého současného dodavatele elektřiny a plynu a ukončit smlouvu se zprostředkovatelskou společností, aby ji nedohazovali další společnosti.
- US do poradny přišla v doprovodu soc. pracovnice, která s ní pracuje na podpoře jejího duševního zdraví a kam US také dlouhodoběji dochází. US sebou měla smlouvu od daných společností. US situaci přišla řešit již po uplynutí 14denních lhůt.
- US se bála smluvních pokut, které ve smlouvě byly uvedeny.

### **Zakázka:**

- US chce klid – odebírat od stávajícího dodavatele, nic neměnit, nemuset platit tučné pokuty, na které nemá peníze.

### **Intervence + možnosti řešení:**

- Poradce s US procházel listinné dokumenty, jako zprostředkovatelskou smlouvu a smlouvu o sdružených dodávkách služeb energie. Poradce s obsahem seznámil i US i doprovázejícího soc. pracovníka.
- Smlouva ohledně dodávky energií ještě nebyla u nové společnosti zahájena. Poradce seznámil US s možnostmi vypovědět s dodavatelem energií danou smlouvu dle energetického zákona bez sankce. Poradce se s US domluvil, že poradce sepíše pro US výpověď této smlouvy. Poradce výpověď sepsal, dokument US vysvětlil, pro US udělal kopii výpovědi. US výpověď poslala prokazatelně – doporučeně s dodejkou. Po pár dnech přišla odpověď od společnosti General Energy, která výpověď akceptovala a písemně potvrdila, že se smlouva ruší. Poradce „zaúkoloval“ US aby si zkontrolovala, že ji stále běží a bude běžet smlouva na energie se stávající společností. US s pomocí doprovázejícího pracovníka tuto skutečnost si zkontrolovali a vše bylo v pořádku. US zůstala nadále u stávajícího dodavatele.
- Na první schůzce v Op se poradce zaměřil ale i na zprostředkovatelskou smlouvu, která byla sjednána na dobu neurčitou, s možností výpovědi podanou kteroukoliv smluvní stranou, a to ke konci kalendářního čtvrtletí alespoň tři měsíce předem. Poradce procházel s US zprostředkovatelskou smlouvu a její podmínky. Důležité ujednání pro US zahrnovalo i možnost smluvní pokuty ve výši 5.000Kč za každé odběrné místo v případě porušení smluvních povinností.

- Poradce vysvětlil US i doprovázející soc. pracovníci rozdíl mezi zprostředkovatelskými smlouvami a smlouvami zajišťující dodávku energií.
- Poradce informoval o praktikách společností.
- Poradce na základě zakázky a prosby US, a to ukončit i zprostředkovatelskou smlouvu, se dohodl s US, že navrhne i výpověď zprostředkovatelské smlouvy. Podle dle smluvních podmínek navrhl pro US výpověď, ve které i odvolával plnou moc a žádal o výmaz osobních údajů z databáze společnosti. Poradce také blíže vysvětlil US ukončení smlouvy – výpověď se podala v březnu a dle podmínek bude smlouva končit 30.6. Po tuto dobu bude US nadále jejich klientem.
- Poradce US seznámil se sepsanou výpovědí zprostředkovatelské smlouvy, US se zněním souhlasila a výpověď prokazatelně zaslala na adresu společnosti Česká srovnávací. Po pár dnech společnost písemně odpověděla s tím, že akceptují zrušení „objednávky – smlouvy“ a nebudou již US zařazovat do dalších kol soutěže. O případné smluvní pokutě se společnost zatím nezmínila. Až po více jak měsíci začaly US chodit textové zprávy od společnosti Česká srovnávací a urgovali ji o zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč (2x5.000 Kč). US tyto skutečnosti po telefonu řešila s poradcem, vyčkávalo se na písemnou reakci či urgenci o zaplacení smluvní pokuty. Až začátkem června – těsně před koncem skončení smluvního závazku mezi US a společností, došla US písemná faktura na částku 10.000 Kč s dopisem od společnosti (nedatovaným, bez oslovení, označení např. čísla smlouvy apod.) – v dopise stálo, že US bohužel nedostála svých závazků stanovených ve smlouvě – neboť vypověděla smlouvu se společností dodávající energie, a to bylo v rozporu s podmínkou „... po dobu nejméně do uplynutí patnácti dnů ode dne zahájení odběru neučinit žádné právní jednání, na základě kterého by byla smlouva o energiích ukončena“. Poradce s US na osobních konzultacích podmínky smluv procházel a US vysvětloval. Poradce možné řešení konzultoval i např. s Dtestem a dalšími konzultanty. Vyšlo shodné řešení, že nárok na zaplacení pokuty je neoprávněný, neboť případná smluvní pokuta účtovaná za zrušení smlouvy s novým dodavatelem je proti dikci zákona, respektive v rozporu s dobrými mravy. US měl právo dle energetického zákona vypovědět s dodavatelem energií smlouvu, a to bez sankce. Tudíž nemůže Česká srovnávací US, jakožto slabší smluvní stranu za využití svého práva, které ji umožňuje zákon sankcionovat. Poradce našel na toto tvrzení i judikáty.
- Poradce písemně za US jednal se společností Česká srovnávací, kde rozporoval smluvní pokutu a odkazoval se na zjištěné informace, judikáty a skutečnosti a trval na zrušení smluvní pokuty – stornování faktury. Nicméně nejméně dvakrát společnost odepisovala

US opět nedatované, nekonkrétní dopisy, ale z obsahu bylo zřejmé, že oni zas na smluvní pokutě trvají. Poradce po domluvě s US na tyto dopisy také písemně reagoval a opět rozporoval požadovanou smluvní pokutu. Česká srovnávací předala za sebe věc advokátovi, který US poslal jakýsi právní rozbor skutečnosti na dvě strany a vyhrožoval soudem. Argumenty právníka poradce dále konzultoval s odborníky a nadále došlo k tomu, že na smluvní pokutu nemají nárok – ač konečné rozhodující slovo by měl soud.

- Poradce s opatrností jednal o daných skutečnostech i s US – možnost nadále mimosoudně vyjednávat, ač i doporučené dopisy stojí peníze a pokusit se „zachránit“ US před placením smluvní pokuty a nebe, zda by již US nadále nechtěla , jednat např. o splátkách. Poradce se snažil motivovat US k vyjednávacím krokům, mimosoudním – proto po domluvě, US sepsal v červenci poslední dopis společnosti, na který společnost PŘEKVAPIVĚ reagovala tak, že pro udržení dobrých vztahů se zákazníkem se jejich vedení rozhodlo sankci nevymáhat a vystavenou fakturu stornovat.
- Poradce poskytoval US podporu a informoval ji o možných taktikách společnosti v mimosoudním jednání – „kdo dřív přestane jednat“, případně zda si je společnost tak jistá svým tvrzením a podá již žalobu k soudu na US. Poradce nemohl US zajistit výsledek případného soudního sporu, avšak v rámci mimosoudního vyjednávání US pomáhal.
- Poradce celou věc s US a doprovázejícím soc. pracovníkem probral, výsledek dlouhé práce (osobní či telefonické konzultace v období 6 měsíců) byl nakonec pro US úspěšný – US zůstala u stávajícího dodavatele energií, zprostředkovatelská smlouva skončila, smluvní pokuta byla stornovaná.

### **Prognóza:**

- Pokud se US dostane do podobné situace, je předpoklad díky svým zkušenostem, že o pomoc bude žádat poradnu či doprovodnou službu a s ní pak kontaktovat OP
- Pokud US získá vlastní kompetence pevněji do rukou, je možnost, že žádné jiné společnosti nic takto nepodepíše ani si je nepozve do domu

### **Zpětná vazba:**

- Poděkování od společnosti, která US doprovázela, poděkování přímo od US za podporu, vytrvalost a aktivní pomoc při sepisování dopisů a poskytování informací

### **Citované zdroje:**

- Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
- Rozhodnutí Nejvyššího soudu
- Dtest
- Všeobecné podmínky České srovnávací

## **KAZUISTIKA Č.2**

### **Občanská poradna Třebíč**

### **projekt „Spotřebitelské poradenství“**

### **2019**

#### **Klíčová slova:**

- senior, smluvní pokuta, praktiky společnosti, zprostředkovatelská společnost, přihláška do aukce energií

#### **Výchozí situace:**

- Uživatel služby (dále jen „US“) je senior a služby OP využívá poprvé. US se obrátil na Občanskou poradnu (dále jen „OP“).
- US navštívil v květnu 2018 nějaký pán, se kterým uzavřel smlouvu se zprostředkovatelskou společností – Přihlášku do aukce energií na obě odběrná místa. US odebírá energii od společnosti Inoggy, a to se nezměnilo. Zprostředkovatelská společnost Energy Economy Service zaslala na základě telefonického hovoru ke smlouvě dodatek, ve kterém je uvedeno, že bude vyvolávací cena navýšena. US však dodatek nepodepsal a neodeslal z důvodu navýšení ceny.
- US přináší listinné dokumenty týkající se jeho situace.

#### **Popis problému:**

- US od společnosti Energy Economy Service byl zaslán dokument, ve kterém požadují pokutu za nečinnost a nespolupráci US, proto na základě toho společnost nemůže dále konat apod. Společnost zaslala v červnu 2019 dopis, ve kterém požaduje po US, aby uhradil pokutu ve výši 2.500 Kč za každé odběrné místo, celkem tedy 5.000 Kč. US zatím pokutu neuhradil, ale přemýšlí, že by to udělal, aby měl klid. US si myslí, že když pokutu uhradí, bude mít klid od celé společnosti napořád, a věc bude považována za uzavřenou.
- Zatím nebyla uspořádána žádná energetická aukce, ani nebyl US nový dodavatel nabídnut a nebyl k nikomu připojen.

- US se obrátil na OP, protože nastalé situaci nerozumí, nelíbí se mu to, a neví, co má dělat, proto se obrátil na OP.

### **Zakázka:**

- US chce mít klid od zprostředkovatelské společnosti Energy Economy Service.

### **Intervence + možnosti řešení:**

- Poradkyně se seznamuje se situací US. Poradkyně s US prochází veškeré listinné dokumenty týkající se dané situace a pročítá smluvní podmínky.
- Poradkyně vysvětluje US, jaký je rozdíl mezi tzv. zprostředkovatelskými společnostmi a společnostmi, které dodávají energie.
- Poradkyně hovoří o tom, že na základě uzavření smlouvy s danou společností se US zavázal k dodržování smluvních podmínek.
- Poradkyně informuje US, že pokud by zaplatil požadovanou pokutu, tak to neznamená, že se smlouva ruší; smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a je potřeba smlouvu vypovědět dle podmínek.
- Na základě domluvy s US poradkyně sepisuje výpověď smlouvy, předává US ke kontrole. US se sdělením souhlasí. Poradkyně informuje US, že je vhodné, aby si ponechal kopii dopisu a originál zaslal doporučeně s dodejkou. Poradkyně hovoří o možnosti výskytu problému: přihlášku je možné vypovědět z jakéhokoliv důvodu ke konci kalendářního čtvrtletí písemnou výpovědí alespoň 3 měsíce předem, nejdříve však po uspořádání 1. energetické aukce včetně připojení k novému dodavateli, což se nestalo. Poradkyně hovoří, že i přes tyto skutečnosti je možné se pokusit smlouvu vypovědět.
- Poradkyně hovoří o tom, že se US nachází v situaci, kdy je vhodné jednat a rozporovat pokutu, protože US vyvinul součinnost, jen nesouhlasí s dodatkem, a tudíž platí stávající smlouva. Pokuta je tedy neoprávněná. Poradkyně na základě dohody s US sepíše dopis ohledně rozporování pokuty. US seznámen se způsobem doručení – kopie pro US, originál zašle doporučeně s dodejkou. Poradce pomáhá nadepsat obálku.
- Poradkyně hovoří o možnosti řešení této situace mimosoudní cestou, ale i prostřednictvím soudu, kdy je vhodné právní zastoupení.
- US přišel dopis od aukční společnosti, že je pokuta snížena z 5.000 Kč na 3.000 Kč, žádají uhrazení pokuty.
- Poradkyně sděluje, že je vhodné urgovat potvrzení akceptace, dále aby společnost prokázala porušení podmínek smlouvy. Poradkyně nabízí možnost sepsání dopisu a znovu danou věc rozporovat a žádat o informace a písemné odpovědi. US chce dále

vyjednávat s danou společností. Poradkyně sepíše dopis na základě domluvy s US. US informován o způsobu zaslání dokumentu.

- Poradkyně hovoří o psychickém nátlaku společností tohoto typu, protože senioři patří do jejich cílové skupiny.

#### **Prognóza:**

- US využívá další možnost mimosoudního vyjednávání prostřednictvím České obchodní inspekce. V případě neúspěchu by US požadovanou výši pokuty zaplatil, protože se chce vyvarovat soudního sporu s touto společností a následným nepříjemnostem.

#### **Zpětná vazba:**

- US se jednání společnosti nelíbí a chtěl by s nimi dále jednat, zároveň však za dopisování vynaložil spoustu peněz. US si rozmyslí, zda bude v jednání se společností Energy Economy Service pokračovat ve věci snížení pokuty.
- US je vděčný za pomoc, kterou mu poskytla poradkyně v OP.

#### **Citované zdroje:**

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
- Všeobecné podmínky společnosti Energy Economy Service

**KAZUISTIKA č.3**  
**Občanská poradna Třebíč**  
**projekt „Spotřebitelské poradenství“**  
**2019**

#### **Klíčová slova:**

- Senior, energetické poradenství

#### **Výchozí situace:**

- Uživatelem služby (dále jen US) muž, senior ve věku 65 let, US podepsal smlouvu se zprostředkovatelem energií, který mu vybral nového dodavatele, ale stávající dodavatel se brání nové dodávce energie, zároveň všechny zainteresované společnosti hrozí smluvními

sankcemi.

### **Popis problému:**

- US uzavřel smlouvu se společností Centrální výběrová řízení. Tato společnost mu vybrala nového dodavatele elektřiny a plynu. US poskytl součinnost, prozatím mu byla převedena dodávka elektřiny na nového dodavatele, u plynu se ale stávající dodavatel, Innogy brání a nechce energii převést. US neví, co má dělat, asi by zůstal u stávajícího dodavatele, ale nový dodavatel, společnost Xenergie mu hrozí sankcemi. Taktéž asi i stávající dodavatel by chtěl uhradit pokutu v případě nedodržené smlouvy. US také neví, zda i zprostředkovatelské společnosti nebude muset zaplatit pokutu v případě, že nepřejde k novému dodavateli.

### **Zakázka:**

- Zakázka US spočívá v tom, že by se chtěl zorientovat v možných finančních dopadech svého případného rozhodnutí – zda zůstat u stávajícího dodavatele nebo přejít k novému.

### **Intervence + možnosti řešení:**

- Poradce společně s US prochází všechny písemnosti a seznamuje se s obsahem jednotlivých smluv a jejich všeobecných podmínek. Poradce sděluje, že pravděpodobně by např. podmínky zprostředkovatelské smlouvy bylo možno rozporovat, např. pokutu, která je sjednána ve VOP společnosti a není součástí smluvního formuláře, v konečné fázi však v případě, že se zprostředkovatelem nedohodne, bude muset US obrátit na soud.
- Přihláška do aukce energií byla je na dobu určitou, skončí v polovině tohoto roku, US již promeškal lhůtu k odstoupení dle OZ smluvně není zakotvena možnost výpovědi, skončí uplynutím doby, na kterou je uzavřena. Obsahuje sankce za maření ve výši 2.000,- Kč za jedno maření účelu smlouvy. Smlouva by neměla být automaticky prolongována, nicméně US se s poradcem dohodl, že spolu sepíší žádost o potvrzení o zániku smluvního vztahu, odvolání plné moci a potvrzení o bezdlužnosti ke konci trvání smlouvy.
- Po prostudování podmínek sděluje poradce US, že v případě, že US bude chtít zůstat u stávajícího dodavatele - Innogy - hrozí mu sankce od společnosti X energie - 6.000,- Kč jako pokutu za výpověď smlouvy - smlouvu totiž uzavřela za US společnost Centrální výběrová řízení (CVŘ) v sídle dodavatele - formálně by nemělo jít odstoupit bez



sankcí dle EZ - poradce ale sděluje postoj poradny Dtest - příloha - nelze upírat právo a sankcionovat za jeho užití - poradce nabízí, že pomůže se zpracováním odstoupení nebo výpovědi vč. argumentace – dle současné soudní praxe nelze spojovat sankci s využitím zákonného práva

- Poradce dále US sděluje, že při setrvání u stávajícího dodavatele lze očekávat sankci i od společnosti CVŘ - 2.000,- Kč - za zmaření příležitosti.
- Poradce sděluje, že v případě, že US bude chtít přejít k Xenergie, stávající dodavatel - Innogy má možnost doučtovat nasmlouvané odběry - jedná se o smlouvu uzavřenou na dobu určitou - pro konkrétní částku je vhodné se obrátit přímo na Innogy
- Poradce sděluje US, že řešením by mohlo být domluvit se s novým dodavatelem, aby dodávku zahájil až po skončení smluvního vztahu se stávajícím, pravděpodobně by se vyhnul všem sankcím - poradce předává US tel. kontakty na obě společnosti.
- US se líbí varianta dohody, netrvá na stávajícím dodavateli, v průběhu času zjistil, že nabídka obou společností je srovnatelná.
- **Prognóza:**
- V případě, že US přejde k novému dodavateli, hrozí mu sankce od stávajícího dodavatele za nedodržení smlouvy. Pokud naopak zůstane, hrozí mu sankce ze strany nového dodavatele a zprostředkovatele. Vzhledem k tomu, že US se líbí kompromisní řešení – odložení dodávky nového dodavatele, je šance vyhnout se sankcím. Alternativní řešení je výpověď smlouvy s novým dodavatelem – smlouva uzavřena distančně, dále rozpor smluvní pokuty se zprostředkovatelem.

#### **Zpětná vazba:**

- US se ozval do poradny a oznámil, že se s oběma dodavateli dohodnul ke spokojenosti všech stran, sankce mu žádné nehrozí. K jeho spokojenosti mu zbývá řádně ukončit smluvní vztah se zprostředkovatelem – na krocích se již s poradcem dohodnul a následně je také dle dohody učinili.
- US velmi pozitivně hodnotí intervenci poradny.

#### **Citované zdroje:**

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