

# KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

## 1.

Datum: 26.7.2018

Žena, 73 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

Přihlášky do aukcí

Bohemia Energy, S.R.O. Zákaznická linka

dTest Spotřebitelská poradna

ERÚ

Energetický zákon č. 458/2000Sb.

ASPI

EnTrade, s.r.o.

Aukce Platform, s.r.o.

České aukce, s.r.o.

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: aktivní pomoc

---

*Zájemkyni o službu byly předány základní informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby:*

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

## **Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu**

Zájemkyně o službu popisuje svou nynější situaci: měla dodávky energií elektřina, plyn od BOHEMIA ENERGY, s.r.o. Při podomním prodeji podepsala přihlášku do aukce energií s ČESKÉ AUKCE, s.r.o. 10.5.2018. Dne 10.7.2018 podepsala opět při podomním prodeji přihlášku do aukce, Společnost PLATFORM ENERGY, s.r.o. Je po lhůtě k odstoupení po 14 dnech od podpisu, ví. Pracovala v justici, říká. Chtěla by se z problémů, do kterých se podpisem přihlášek dostala, vysmeknout a vrátit se k Bohemia Energy. Přístup na internet má v knihovně.

## **Osobní cíl zájemce o službu**

Dostat se pryč z přihlášení do aukcí.

## **Navržené možnosti řešení**

Seznámit se s legislativou NOZ k odstoupení od smlouvy.  
Kontaktovat BOHEMIA ENERGY ohledně zpětvzetí výpovědi.  
Obrátit se na Spotřebitelskou poradnu dTest.  
Zaslat podnět ERÚ.  
Prostudovat smluvní podmínky aukčních společností.  
Poskytnutí pomoci směřující k cíli – vymanit se z přihlášení do aukcí energií.

## **Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:**

Poskytnutí pomoci směřující k cíli – vymanit se z přihlášení do aukcí energií.

## **Poskytnuté informace-průběh konzultace:**

Poradce zjistil, že uživatelka služby nečetla smluvní podmínky, proto je četl nahlas a vysvětloval obsah vět.

Poradce vyhledal v NOZ §§ k odstoupení od smlouvy a přečetl je uživatelce služby s dodáním komentáře.

Poradce zkontaktoval Zákaznickou linku BOHEMIA ENERGY a pracovnice sdělila, že výpověď provedl EnTrade, s.r.o. k 11.5.2018. Všechno prověří a zašlou jí dopis s formulací zpětvzetí výpovědi, popřála hodně štěstí v neštěstí s aukcemi. Dále poradce kontaktoval Spotřebitelskou poradnu dTest. Tamní pracovnice řekla, že jediné, co k takovému problému s aukcemi energií zatím vymysleli je, že je třeba podat podnět ERÚ, nadiktovala formulaci. Uživatelka služby pak vyjádřila přání, aby získala pomoc se sepsáním tohoto podnětu v OP. Poradce vyhověl a podnět sepsal a připravil k odeslání.

Svým podpisem uživatelka služby potvrdila v prohlášení, že dokument vypracovaný občanskou poradnou byl napsán výslovně na její žádost a jsou v něm uvedeny pouze jí sdělené informace.

**Vyhodnocení zakázky:**

Uživatelka služby řekla, že si váží nasazení, které pro ni poradna vykonala a získala zde pomoc, jakou potřebovala. Podá podnět ERÚ a snad vyjde to, co potřebuje, že aukce budou prohlášeny za neplatné. Pomoc k cíli byla poskytnuta v rámci této zakázky. Zakázka hotova.

# KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

## 2.

Datum: 4.1.2018

Muž, 80 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

EnTrade CZ, s.r.o.

NOZ §1820

D-test web spotřebitelská poradna

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: aktivní pomoc

---

*Zájemci o službu byly předány základní informace o OP a byl seznámen s podmínkami poskytování služby:*

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

### **Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu**

Zájemce o službu ukazuje vyznamenání Za pracovní věrnost a Řád práce. Říká, že je poctivý člověk a někdo ho napálil. Podepsal prý smlouvu a už ji nikdy neviděl a jak je dnes patrné, vzhledem k dopisům, které obdržel, má na krku jakési sankce, když nebude postupovat tak, jak je to ve smluvních podmínkách EnTrade CZ, s.r.o. Nejspíš podepsal i to, že dává plnou moc. Těmi dalšími dopisy jsou: informace o tom, který dodavatel vyhrál onu soutěž a další obsahoval smlouvu s tímto odběratelem, podepsanou jednatelem s tou plnou mocí. Jelikož není smlouvy původní k mání, neví ani, zda v ní jsou či nejsou obsaženy informace k možnosti odstoupení od smlouvy. Dle sdělení zájemce o službu měla být podepsána mimo prostory obvyklé k podnikání.

## **Osobní cíl zájemce o službu**

Získat informace o smlouvě s Entrade CZ, s.r.o.

## **Navržené možnosti řešení**

Informace ze spotřebitelské poradny D-testu.

Vyhledání podobných kauz.

Sepsat žádost spotřebitele na sdělení informací o smlouvě.

Pomoc se sepsáním žádosti.

## **Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:**

Pomoc se sepsáním žádosti o sdělení informací o smlouvě.

## **Poskytnuté informace-průběh konzultace:**

Poradce během přípravy na konzultaci těžil z webových stránek časopisu D-test, na nichž získal informace o tom, že do totožného problému se dostalo více lidí; zmíněna je firma EnTrade CZ, s.r.o.

Využil návod k postupu a pomohl uživateli služby se sepsáním žádosti spotřebitele o sdělení informací o smlouvě.

Uživatel služby podepsal prohlášení, že dokument vypracovaný občanskou poradnou je vyhotoven na jeho výslovnou žádost a obsahuje sdělení, které si přál uvést.

## **Vyhodnocení zakázky:**

Uživatel služby řekl, že dopis se žádostí je připraven, odešle jej doporučeně ještě dnes a počká na odpověď. S poradcem ještě zvážil další případný postup: buďto odstoupení od smlouvy v prodloužené lhůtě dle NOZ, pokud nebyl jako spotřebitel informován ve smlouvě o možnosti odstoupit, nebo podá žalobu na zneplatnění smlouvy ve spolupráci s advokátní kanceláří. Zakázku označuje za hotovou, děkuje.

# KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

## 3.

Datum: 19.7.2018

Žena, 72 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

<https://www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna/detail/helvetia-apotheke/1431>

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: informace

---

*Zájemkyni o službu byly předány základní informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby:*

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

### **Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu**

Zájemkyně o službu říká, že se jí nedaří ukončit smlouvu s Helvetia Apotheke. Nějaké zboží už přebírala, chtěla by to zastavit. Nejspíš to celé začalo po telefonu, jinak neví, sděluje.

### **Osobní cíl zájemce o službu**

Řekněte mi informaci k postupu, jak se zbavit toho odebrání zboží od Helvetia Apotheke, naletěla jsem.

### **Navržené možnosti řešení**

Poskytnutí spotřebitelských informací.

Tlumočení postupu dle dTestu.

Informace k postupu, jak ukončit smlouvu s Helvetia Apotheke.

## **Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:**

Poskytnutí informace k postupu, jak ukončit smlouvu s Helvetia Apotheke.

### **Poskytnuté informace-průběh konzultace:**

Poradce hledal informace k postupu, jak definitivně ukončit smluvní vztah s Helvetia Apotheke.

Ideálním řešením se jevílo využít doporučení postupu formulované dTestem.

Uživatelka služby souhlasila, že jde o návodné informace, podle kterých zvládne postupovat.

Uživatelka služby požádala poradce, aby jí informace vytisknul.

### *Doporučení časopisu dTest*

*Společnost Helvetia Apotheke Vám s největší pravděpodobností opakovaně dodává zboží na základě smlouvy uzavřené po telefonu. Takovou smlouvu je nutné vypovědět písemně na adresu společnosti - Helvetia Apotheke, PO BOX 86, 102 00 Praha 102. Ve výpovědi uveďte, kdo jsou strany uzavřené smlouvy, tj. společnost Helvetia Apotheke a Vy (Jméno, bydliště, Vaše zákaznické číslo), kdy cca byla smlouva uzavřena (tj. kdy cca telefonát s nabídkou proběhl) a co je předmětem smlouvy (tj. opakované zasilání zboží). Dále zde uveďte, že smlouvu vypovídáte, v souladu s obchodními podmínkami společnosti, a nemáte zájem na dalším zasilání zboží. Smlouva bude ukončena doručením této výpovědi, rovněž v souladu s obchodními podmínkami společnosti. Zboží, které máte doposud v dispozici, si ponechte a uhradte. Zboží, které přijde týden a později po odeslání výpovědi nejste povinna přebírat, hradit nebo vracet. Výpověď zašlete okopírovanou/ofocenou, doporučeně s dodejkou. Všechna potvrzení si uschovejte.*

*Pokud si jste zcela jista, že k žádnému telefonu, tj. uzavření smlouvy, nedošlo, napište na výše uvedenou adresu dopis v němž uvedete, že si nejste vědoma, že by byla uzavřena jakákoli smlouva, a pokud společnost Helvetia Apotheke tvrdí opak, ať jej prokáže, tj. zašle nahrávku telefonátu. Do té doby nejste povinni nic přebírat, hradit, ani vracet, jelikož se jedná o tzv. neobjednané plnění, dle § 1838 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.*

### **Vyhodnocení zakázky:**

Uživatelka služby převzala vytištěné informace a instrukce k postupu využije, říká. Zakázce bylo zcela vyhověno. S tímto problémem se potýká více lidí, říká uživatelka služby. Může předávat kontakt na OP, říká.