

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2018

Klíčová slova:

- Senior, energetické aukce, nekalé obchodní praktiky, smluvní pokuty

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen US) je senior s nízkou orientací v řešení smluvních vztahů. Byl vmanipulován do podpisu zprostředkovatelské smlouvy o energetické soutěži za velmi nevýhodných podmínek. Společnost, se kterou smlouvu podepsal, mu nutí nového dodavatele a když US nepřistoupí, pokutuje ho za to citelnou finanční pokutou. US se za situaci obviňuje a stydí, chápe ji jako své selhání.

Popis problému:

US kontaktovala pracovnice společnosti Envona s tím, že dělají propočet stávajících dodávek energií. Z telefonického rozhovoru vyplývalo, že US hovoří se zaměstnancem stávajícího dodavatele. Telefonistka ho ujišťovala, že vše je zadarmo, navíc že ušetří. Následně na osobní schůzce byla US předložena přihláška k energetické aukci, přičemž se jednalo o smlouvu o zprostředkování. Následně byl vybrán US nový dodavatel, který se pokusil připojit k dodávce energie. US byl překvapen, neprojevil nikdy vůli k tomu, aby přešel k novému dodavateli. Dokumenty, které podepisoval nebyl vzhledem ke svým kompetencím pochopit a přečíst. Navíc byl ujištěn, že dokumenty na jeho dodávku nemají žádný dopad. Následně US částečně dle ustanovení energetického zákona od dodávky pro některá odběrná místa odstoupil. Ne však pro všechny. Envona od té doby posílá US výzvy k uhrazení smluvní pokuty.

Zakázka:

- Ukončit stresující situaci, ukončit smluvní vztahy, zůstat u stávajících dodavatelů, vyhnout se smluvním pokutám.

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US prochází listinné dokumenty, poradce zjišťuje, že kromě společnosti Envona, US uzavřel ještě jednu podobnou smlouvu se společností Auctio Energia – obě smlouvy na dobu určitou – Envona na 38 měsíců, Auctio Energia na 12 měsíců
- Poradce zjišťuje, zda lze odstoupit od smluv ve lhůtě 14 dní – uzavřeny mimo prostory určené k podnikání – nelze
- Poradce studuje podmínky smluv, možnost výpovědi
- Poradce US vysvětluje obsahy smluv a princip jednání podobných společností, co může očekávat, nastiňuje základní možnosti řešení situace – smlouva s Auctio Energia uplynutím skončí – poradce navrhuje US zaslat společnosti přípis, ve kterém US sdělí, že trvá na skončení smluvního vztahu, odvolání plné moci – byla-li udělena, výmaz osobních údajů – smlouva se společností Envona – skončí buď uplynutím, ale jedná se o velmi dlouhou dobu, po kterou může společnost navrhovat nové dodavatele a US by dle smlouvy nové dodavatele akceptovat, jinak mu hrozí smluvní pokuty – smlouvu lze vypovědět, za splnění podmínek – provedení první soutěže a připojení k novému dodavateli – US úplně nesplňuje, neproběhlo nové připojení, výpověď je sankcionována pokutou dle smlouvy – přesto asi nejrychlejší řešení
- Poradce provádí klientskou intervizi postupu s kolegy v poradně, zejména pro ověření postupu a výklad ustanovení formulací smlouvy
- Poradce komunikuje s ČOI pro doporučení postupu – ČOI radí vypovědět smlouvy a nehradit smluvní pokuty, v případě vymáhání se obrátit na mimosoudní řízení při ČOI – poradce sděluje doporučený postup US
- Poradce poskytuje US emoční podporu, poradce sděluje US, že na vině není on, nekalým praktikám podlehe mnoho lidí
- Poradce nabízí US možnosti řešení, zda odpovídají jeho cílům, upozorňuje US na možné dopady – smluvní pokuty, výpověď nemusí být akceptována
- Poradce s US dále probírá stávající odstoupení od dodávky energií u nového dodavatele, na základě cíle US navrhuje řešení – sepsat nové odstoupení pro všechna odběrná místa US – předtím přípisem odstoupil před zahájením dodávky jen pro část odběrných míst
- Poradce spolu s US telefonuje stávajícím dodavatelům pro ověření, zda evidují žádosti o změnu dodávky – dovoláno jednomu dodavateli – zatím neeviduje, ale pokud k žádosti dojde, bude US informovat – na linku druhého stávajícího dodavatele nedovoláno, poradce se s US domlouvá, že pokud US zvládne, zavolá si sám a bude poradce o výsledku informovat

- Poradce s US mapuje kompetence, co je US schopen ve své věci udělat sám, případně jaké zdroje má – US má manželku, patřičné dokumenty však neseptše ani ona
- Poradce navrhuje, že dokumenty vypracuje, pokud poradcem navrhované řešení odpovídá cílům US
- Poradce sepisuje návrhy a předává US, vysvětluje jak poslat a uchovat si stejnopisy s podacími listky
- Poradce s US jedná o tom, jak je možno se chovat v případě, že ho opět bude kontaktovat nějaká podobná společnost – poradce vysvětluje možnosti – podomní obchod, právo nevpuštět cizí osoby do bytu, obezřetnost při telefonickém hovoru se zástupci nabízejícími produkty
- Poradce nabízí US možnost kdykoli se na poradnu obrátit

Prognóza:

- Prognóza ve věci nejistá, otázka, zda společnost Envona akceptuje výpověď a zda a jak bude US sankcionovat – v tomto případě může US aplikovat doporučený postup ČOI
- US pravděpodobně čeká rozhodnutí, zda bude platit smluvní pokuty nebo je bude rozporovat buď v rámci mimosoudního řešení nebo u soudu. Vzhledem k nechuti US vést spory a k jeho kompetencím ani zde není prognóza jistá.
- US je poučen o tom, jak přistupovat v jednání ke společnostem nabízejícím produkty v energetice i jiných oblastech. Mohl by se do budoucna vyvarovat uzavření dalších nevýhodných smluv.

Zpětná vazba:

- US je spokojen s tím, že mu někdo bezplatně pomáhá, absolutně se ve smlouvách neorientuje. US úplně nevyhovuje, že volba řešení je na něm. US bude kontaktovat poradnu při jednotlivých potížích, případně pro zpětnou vazbu.

Citované zdroje:

- ČOI, energetický zákon, občanský zákoník

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2018

Klíčová slova:

- Vdova, senior, využití slabé chvíle, energetické poradenství, praktiky společnosti, nízká částka ale za nic

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen US) je seniorka, vdova, s roztroušenou sklerózou a problémy se zrakem, které před pár měsíci zemřela matka
- Po telefonu US uháněl nějaký pán, který se potřeboval za US stavit ohledně věci po zemřelé matce. Vydával se za dodavatelskou energetickou společnost a podařilo se mu, že s US uzavřel smlouvu – o energetickém poradenství od společnosti Ready Control – P.O.S.E.L., podle které má US měsíčně platit 69 Kč. Smlouvu na 3 roky. US již dva roky smlouvu má a hradí, ale zjišťuje, že platí za nic a smlouvu by chtěla zrušit. Cítí se podvedena.

Popis problému:

- US trpí roztroušenou sklerózou a má problémy se zrakem, v době kdy ji zemřela maminka se k ní nejprve po telefonickém hovoru dostal na osobní návštěvu obchodní zástupce Ready Control, který se vydával zprvu za pracovníka dodavatelské společnosti energií. Došlo k tomu, že US uzavřela doma v září 2016 smlouvu o poskytnutí energetického poradenství od společnosti Ready Control – P.O.S.E.L., podle které má platit 69 Kč měsíčně. Smlouva byla sjednána na 3 roky s možností výpovědi.
- US se na poradnu obrátila v době, kdy smlouva běžela skoro 2 roky a US řádně platila 69 Kč ale od společnosti za celou dobu nic nedostala, nic jí nebylo nabídnuto. US se cítila stále podvedena i tím, jakým způsobem došlo k uzavření smlouvy a nyní že za placení sice malé částky, ale nic nedostává. US v tom cítí podvod vůči své osobě a ostatním lidem, kteří na toto naletěli.

- US se od té doby bojí také zvedat telefony, kde je cizí číslo a nebo je neumí ukončit a bojí se aby se nedostala do dalších problémů. US za celou dobu nic neřekla své rodině, protože se za to stydí a bojí se, že by ji vynadali.
- US chce smlouvu ukončit, ale neví jak a zda to jde a co to případně bude stát.
- US sebou v poradně má smlouvu i ostatní listiny k tomu

Zakázka:

- US se nelíbí, že již dva roky platí 69 Kč vyplývající ze smlouvy o energetickém poradenství společnosti Ready Control a nic ji nebylo nabídnuto. US cítí, že peníze vyhazuje jen tak pryč a zároveň se cítí podvedena a se společností nechce nic mít a zajímá ji, jak smlouvu ukončit, jak skončit smluvní vztah se společností?

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US prochází listinné dokumenty k věci a seznamuje se s obsahem smlouvy a všeobecnými podmínkami. Smlouva je na 3 roky a již trvá 2 roky.
- Poradce poskytuje emoční podporu a jedná s ní o praktikách společnosti, lhavých praktikách aby se dostali do domu lidí
- Poradce s US jedná o principu těchto smluv – o energetickém poradenství, za co se platí a k čemu se smlouvou zavázala, ač společnosti nic US po uzavření smlouvy nenabídla
- Poradce US vysvětluje obsah smlouvy, k čemu se US zavázala a že smlouva již 2 roky běží.
- Poradce se blíže seznámil dle všeobecných podmínek s možnostmi jak smlouvu ukončit – výpověď je možná - výpověď může být bez důvodu s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která běží od následujícího měsíce, smlouva zaniká 3 měsíce před uplynutím doby na kterou smlouva byla sjednána, jinak se prodlužuje automaticky na 12 měsíců
- Poradce dál US seznamuje s možností smluvní pokuty ve výši 3.000Kč pro případ porušení ujednání o výpovědi – ujednání je nejasné, dá se vyložit více způsoby
- Poradce s US domlouvá, že dle všeobecných podmínek bude vhodné podat výpověď příští rok, tak aby smlouva zanikla před ukončením doby na kterou byla sjednána – podat výpověď nejpозději v květnu, aby od června běžela výpovědní lhůta.
- Poradce s US probírá, možnost sepsání výpovědi poradcem v OP, US si musí však hlídat lhůtu a do OP se stavit, objednat. Možnost i výpověď sepsat nyní a US si ji příští rok pošle – US vítá první variantu, věci ztrácí, raději se staví věc projednat aktuálně.

- Poradce upozorňuje na smluvní pokutu
- Poradce s US jedná vhodnosti jednat se společností písemně, prokazatelně
- Poradce nabízí možnost US se kdykoliv ozvat a situaci řešit
- US může kontaktovat a sdělit své zkušenosti a praktiky dané společností např. ČOI, Dtest
- Poradce s US jedná o obraně – naučit se ukončit telefonické hovory, které jsou pro US nepříjemné, obtěžující. Nezvat si lidi z obdobných společností domů, případně chtít vždy prokázat kdo to je a z jakého titulu přichází. Před podpisem se seznámit se smlouvou a podmínkami – žádná smlouva nemusí být podepsána hned. Pomoc rodiny, přátel apod.
- Poradce s US prochází, že dokud smlouva neukončena, vztah se společností bude aktivní – US z toho plynou práva a povinnosti
- Dle potřeby se US ozvou

Prognóza:

- Pokud US si pohlíká lhůtu a výpověď se zašle včas, řádně a písemně, předpoklad že se splní smluvní podmínky a US bude mít smlouvu ukončenou, neprodlouží se
- Pokud se US bude zdárně vyhýbat nezvaným telefonátům a osobním návštěvám společností, nedojde k uzavření podobné smlouvy, neboť cílová skupina US je v hledáčku obdobných společností

Zpětná vazba:

- US se dle potřeby ozve. Bude si hlídat lhůtu a bude chtít pomoci se sepsání výpovědi a dle reakce, potřeby nadále bude poradnu kontaktovat. US je ráda, že v okolí existuje služba jako občanská poradna, která je i takových věcech nápomocna.
- V případě přetrvávajících neshod je US rozhodnutá se obrátit i na kontrolní orgány

Citované zdroje:

- Dtest
- Informace Energetický regulační úřad
- Všeobecné podmínky Ready Control

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2018

Klíčová slova:

- Uzavírání smluv, smlouva o poskytování služeb, smluvní podmínky, smluvní pokuta, nepříznivá finanční situace klienta, výpověď smlouvy

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je žena ve věku 78 let, která se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátila s tím, že se s manželem dostali do situace, které zcela nerozumí a je pro ně nepřehledná.
- V dubnu 2017 US telefonicky kontaktovala Energetická kancelář KTST a. s. s nabídkou spolupráce v oblasti poskytování služeb. Společnost US nabídla, že pro ni bude pořádat energetické soutěže a povede za ni jednání s dodavateli energií a že pro US bude hledat cenově výhodnějšího dodavatele. US byla ujišťována, že v rámci této spolupráce nebude muset činit žádné kroky a k ničemu ji to nezavazuje.
- V květnu 2017 byla US resp. jejímu manželovi, zaslána k podpisu smlouva o poskytování služeb. Manžel US tuto smlouvu podepsal a odeslal zpět.
- Společnost KTST později učinila manželovi US nabídku na uzavření smlouvy s levnějším dodavatelem energií. Manžel US s tímto dodavatelem uzavřel smlouvu o dodávce elektrické energie na dvě odběrná místa.
- Na jaře 2018 učinila společnost KTST manželovi US opět nabídku na uzavření smlouvy s jiným levnějším dodavatelem energie. Manžel US na nabídku nerefletoval, považoval ji za reklamní materiály.

Popis problému:

- V říjnu 2018 přišel manželovi US dopis společně s fakturou na 5.000 Kč jako smluvní pokutu za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy.
- US nechápe, proč by měli s manželem platit pokutu, když byla při telefonických hovorech se zástupcem společnosti KTST a. s. opakovaně ujišťována, že nebude muset nic dělat.

Zakázka:

- *US se chce orientovat ve své situaci.*
- *US a její manžel chtějí ukončit smluvní vztah se společností KTST a. s..*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně poskytuje US emocionální podporu a povzbuzení, protože US je z celé situace velmi rozladěná a pláče.
- Poradkyně s US prochází listinné dokumenty k věci, seznamuje se podrobně s obsahem smlouvy se společností KTST a. s.
- Poradkyně s US hovoří o povinnostech, které pro jejího manžela plynou z uzavřené smlouvy. US se odkazuje na ujištění, kterého se jí dostalo při telefonickém hovoru, že „nebudou muset nic dělat“.
- Poradkyně US vysvětluje, že obsah smlouvy a závazky z ní plynoucí jsou pro manžela US závazné, což stvrdil svým podpisem. Manžel US se mohl s podmínkami smlouvy seznámit ještě před jejím podepsáním.
- Poradkyně US upozornila na smluvní pokuty, které může společnost manželovi US udělit za porušení povinností plynoucích ze smlouvy. Jedná se o 2.500 Kč za každé porušení povinností na každé odběrné místo. US měl dle smlouvy s KTST a. s. reagovat na jejich další nabídku na nového levnějšího dodavatele elektrické energie tak, že s ním měl uzavřít smlouvu o dodávce energie, a to na obě odběrná místa. Manžel US toto neučinil, a proto si společnost KTST a. s. nárokuje smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč.
- Poradkyně shrnuje situaci – nárok společnosti KTST a. s. vyplývá z uzavřené smlouvy a je oprávněný.
- US a její manžel mají pouze starobní důchody. Poradkyně hledá možnosti, jak by manželé mohli svůj závazek uhradit – pomoc rodiny, žádost o splátkový kalendář

adresovaná oprávněnému. US se nakonec obrátila o pomoc na své děti a závazek ještě v době splatnosti uhradila.

- Poradkyně dále US sděluje, že podle smluvních podmínek lze smlouvu se společností KTST a. s. vypovědět, a to k datu 31. 3. 2019.
- Poradkyně s US probírá možnost sepsání výpovědi poradcem v OP. Poradkyně sepsala výpověď smlouvy. US dokument převzala, předloží jej manželovi k podpisu a odešle ho. Poradkyně upozorňuje, že do skončení smluvního vztahu jsou povinnosti smluvních stran stále závazné.
- Poradkyně s US hovoří o obecných základních zásadách při uzavírání smluv, kterých je vhodné se držet tak, aby se minimalizovalo riziko vstupu do nevyhovujícího smluvního vztahu.

Prognóza:

- US si je již vědoma povinností, které pro jejího manžela plynou z uzavřené smlouvy až do skončení smluvního vztahu, tj. do uplynutí výpovědní lhůty. Je předpoklad, že se při uzavírání obdobných smluv zaměří na jejich písemné podmínky než na ústní (obtížně doložitelné) sliby obchodních zástupců.
- V případě, že US odešle sepsanou výpověď smlouvy, dojde k datu 31. 3. 2019 k ukončení nevyhovujícího smluvního vztahu mezi manželem US a společností KTST a. s..

Citované zdroje:

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