

Občanská poradna Hradec Králové

Třída ČSA 543

50003 Hradec Králové

## **PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ**

**Klíčová slova:** Energie, dodavatel, ukončení smlouvy, energo šmejdi, vyúčtování, ERÚ

### **Výchozí situace:**

Do OPS v HK se dostavil US s problémem, kdy mu dodavatel energií provedl odečet, zaslal nový předpis záloh, které byly zvýšeny, ale nezaslal vyúčtování. Na dotaz e-mailem nereagoval, na telefon se nelze dovolat. Za plyn, který využívá pouze na vaření, hradí podle nich nepřiměřené zálohy. Protože už ztratil důvěru v dodavatele, rád by smlouvu ukončil.

**Zakázka:** Získat informace o možnosti změnit dodavatele energií a získání vyúčtování zaplacených záloh.

### **Intervence:**

Podle předložených dokumentů bylo zjištěno, že smlouva trvá do března 2023 a byla uzavřena zprostředkovatelem. US byl upozorněn, že smlouva se automaticky prodlužuje a je potřeba písemně dodavateli sdělit, že odmítá její prolongaci. US také sděleno, že nezaslání vyúčtování do 15-ti dnů je nejen porušení vyhlášky, ale porušení i smluvních podmínek, kdy proto mohou smlouvu vypovědět. Uživatelům služby tedy doporučeno podat podnět na ERÚ ohledně vyúčtování záloh, které dle smluvních podmínek a vyhlášky je stávající dodavatel energií povinen vystavovat nejméně 1x za rok. S ohledem na toto závažné porušení smluvních podmínek lze také smlouvu okamžitě vypovědět.

### **Možnosti:**

- Uživatel služby byl seznámen s možností podat okamžitou výpověď pro porušení smluvních podmínek ze strany dodavatele energií.
- Uživatel služby byl seznámen s možností ukončení automatické prolongace smlouvy.
- Uživatel služby byl informován o možnosti podat podnět k ERÚ.

### **Řešení:**

US předán a vysvětlen vzor nesouhlasu s automatickým prodloužením smlouvy.

### **Zpětná vazba:**

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátil.

**Citované zdroje:**

Zákon č. 458/2000 Sb. Zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)

VYHLÁŠKA Č. 207/2021 SB., O VYÚČTOVÁNÍ DODÁVEK A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB V ENERGETICKÝCH ODVĚTVÍCH

Občanská poradna Hradec Králové

Třída ČSA 543

50003 Hradec Králové

## **PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ**

**Klíčová slova:** Odstoupení od smlouvy, zprostředkování prodeje

### **Výchozí situace:**

Do OPS v HK se dostavil muž, který řešil, že si zakoupil zboží na internetu, ale zboží mu nepřišlo. Prodejce na telefonické výzvy nereaguje.

**Zakázka:** Získat informace o odstoupení od smlouvy.

### **Intervence:**

US doporučeno vyzvat prodejce písemně s tím, že buď bude požadovat okamžité dodání zboží, nebo odstoupí od smlouvy. Odstoupení od smlouvy je možné ještě před dodáním zboží.

US sděleno, že podle obchodních podmínek prodejce se jedná o tzv. Nákupní galerii, kde je vystaveno zboží, které prodávají různí prodejci, většinou se sídlem v Číně. Nákupní galerie pak odmítá převzít odpovědnost za nedodané, poškozené zboží, nebo za zboží, které neodpovídá fotografii na webu. Tento přístup je však podle ČOI špatný a provozovatel za nákupy odpovídá. Pokud tedy prodejce nebude ani na dále reagovat, je možné se obrátit na ČOI..

### **Možnosti:**

- Uživatel služby byl informován o možnosti podat podnět k ČOI
- Uživatel služby byl informován o možnosti odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz.

### **Řešení:**

- Uživatel služby se pokusí kontaktovat prodejce a případně se obrátí na ČOI.

### **Zpětná vazba:**

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátil.

### **Citované zdroje:**

Občanský zákoník, Zákon o ochraně spotřebitele

Občanská poradna Hradec Králové

Třída ČSA 543

50003 Hradec Králové

## **PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ**

**Klíčová slova:** Osobní automobil, bazar, skrytá závada, odstoupení od smlouvy

### **Výchozí situace:**

Do OPS v HK se dostavil muž, který si zakoupil v bazaru auto, které po ujetí cca 150 km začalo kouřit a vykazovalo nějakou závadu. Obrátil se tedy na prodejce, který mu sdělil, že při nákupu US uzavřel pojistku pro případ skryté vady, aby tedy uplatnil pojistku. US nechal vozidlo odtáhnout do servisu, kde zjistili spoustu dalších závad. US opět kontaktoval prodejce s úmyslem odstoupit od smlouvy, ale to mu nebylo umožněno.

**Zakázka:** Získat informace o odstoupení od smlouvy, případně slevy z kupní ceny.

### **Intervence:**

S US doporučeno s prodejcem vyjednávat, má možnost uplatnit pojistku a zároveň žádat o dodatečnou slevu. Prodejce má ale ze zákona odpovědnost za prodávané zboží a to i za skryté vady. Uzavřením pojistky se snaží pouze svoji odpovědnost přenést na pojišťovnu. Protože se jedná o více vad, které vozidlo vykazovalo hned po nízkém nájezdu, má US také právo od smlouvy odstoupit. Byl také uveden v omyl stářím vozidla, kdy na kupní smlouvě je rok 2014 a v TP 2013.

Pokud by nebyla možnost se s prodejcem domluvit, může se US obrátit na ČOI.

### **Možnosti:**

- Uživatel služby byl informován o možnosti podat podnět k ČOI
- Uživatel služby byl informován o možnosti odstoupit od smlouvy nebo požadovat slevu z kupní ceny.

### **Řešení:**

- Uživatel služby se pokusí kontaktovat prodejce a případně se obrátí na ČOI.

### **Zpětná vazba:**

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátil.

### **Citované zdroje:**

Občanský zákoník, Zákon o ochraně spotřebitele