



Kazuistika č. 3

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: aukční smlouva, dodavatel energie, smluvní pokuta, Česká obchodní inspekce

Výchozí situace

Zájemkyně o službu navštívila OBČANSKOU PORADNU Karviná v únoru 2022. Ke své situaci uvedla, že uzavřela před třemi léty smlouvu s aukční společností Platform na zprostředkování výhodné dodávky plynu a elektřiny. Dodavatel zajištěný společností Platform ukončil činnost, zájemkyně si našla nového dodavatele (byla dočasně u dodavatele poslední instance). Momentálně obdržela výzvu od aukční společnosti k úhradě smluvní pokuty 10000 Kč za porušení podmínek aukční smlouvy. Zájemkyně již smlouvu vypověděla, vypověděla také plnou moc. Vzhledem k tomu, že je komunikace a aukční společností Platform obtížná, potřebuje zprostředkovatele při řešení případného sporu. Domnívá se totiž, že společnost po ní vymáhá pokutu neoprávněně. Situaci nechce řešit soudní cestou. Uživatelka předkládá k nahlédnutí smlouvu o aukci energií.

Zájemkyně se potřebuje zorientovat ve smlouvě s aukční společností, potřebuje také získat kontakt na ČOI pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty níže uvedené informace:

www.coi.cz

Poradenství výjezdní

Upozorňujeme spotřebitele, že na všech pracovištích výjezdního poradenství není k dispozici poradenská linka pro osobní návštěvy v provozu, a to až do odvolání. Poradenská a informační činnost je nadále zajišťovaná na telefonní lince +420 222 703 404 a prostřednictvím elektronické podatelny ČOI.

Děkujeme za pochopení.

- **sociálně terapeutické činnosti**
- poskytnutí poradenství v oblasti práva

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Uživatelce byly informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů poskytnuty v tištěné podobě.

Dokumenty od uživatelky

Smlouva o aukci energií

Z dokumentů vyplývá, že smlouva je uzavřena na dobu určitou (na 3 roky). Také byla podepsána plná moc. Za porušení smlouvy je pokuta 5000 Kč za každé odběrné místo (plyn, elektřina).



OBČANSKÁ PORADNA Karviná,
odborné sociální poradenství
člen Asociace občanských poraden



Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelkou prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- uživatelka může svou situaci ještě konzultovat s ČOI, rovněž jí může řešit v rámci institutu Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,
- v případě potřeby může opět kontaktovat občanskou poradnu.

Prognóza:

Bude-li uživatelka kontaktovat ČOI, může svou situaci vyřešit v rámci institutu Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Zpětná vazba:

Uživatelka sdělila, že bude situaci řešit v rámci Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V případě potřeby opět navštíví občanskou poradnu.

Citované zdroje:

www.coi.cz

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

Dokumenty od uživatelky