

## Poradna pro občany v nesnázích Rokycany – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy

### Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

#### Kazuistika č. 1

**Klíčová slova:** smlouva o dílo, smluvní cena, cena odhadem, podstatné a nepodstatné navýšení ceny za dílo

#### Výchozí situace, popis problému:

Klient si nechal do firmy loni nechat v bytě udělat elektroinstalaci. Měl několik firem, od kterých měl cenové nabídky, vybral si tu nejlevnější, která měla práci udělat za 26 tis. Majitel firmy mu na telefonu ukázal cenovou nabídku, písemně smlouvu uzavřenou neměli. Po několika dnech od podpisu domluvy se z firmy ozvali, že cena bude vyšší, neuvedli ale o kolik. Us. souhlasil, předpokládal, že to bude v řádu max. o pár tisíc. Do 14 dnů byla zakázka hotová, což bylo v lednu 2021. Vyúčtování ceny dostal klient ale až v červnu 2021, majitel za ním přijel osobně a sdělil mu, že cena bude 50 tis. Klientovi se to zdálo přehnané, na to majitel reagoval, že může zlevnit na 40 tis. a měl již připravenou fakturu. Klientovi se tento postup zdál podezřelý. Dosud fakturu nezaplatil a přemýšlí, jak by se situace dala řešit. K soudu se mu moc nechce. Cena ho překvapila, protože nejvyšší cenová nabídka firem, kterou dostal, byla na 33 tis. Kč.

**Zakázka:** Klient neví, jak se postavit k navýšení ceny za dílo, zdá se mu vysoká a chce vědět, jaké mám možnosti.

#### Možnosti řešení:

Smlouva o dílo může být podle OZ ústní. Podle par. 2586 je cena díla dostatečně určitě ujednána, je-li dohodnut alespoň způsob jejího určení anebo je-li určena alespoň odhadem. Tato podmínka byla v případě klienta splněna, smlouva písemná nebyla, ale klient se cenu dověděl od majitele firmy.

V případě klienta byla určena cena odhadem podle par. 2612. Dohodnou-li si strany cenu díla tzv. odhadem, jde o závazné ujednání o ceně, z povahy způsobu určení ale vyplývá, že nemůže být považována za cenu maximální. Je proto tuto cenu možné překročit. Nepodstatné překročení ceny nepředpokládá souhlas objednatele. Cena ale nesmí být překročena podstatně.

Podstatné překročení ceny odhadem je významná změna obsahu smlouvy - podle výkladu zákona je to o 10-20%. Mělo by se ale přihlídnout k tomu, zda bylo obtížné cenu odhadnout.

Zvýšení ceny zhotovitel musí zdůvodnit a oznámit bez zbytečného odkladu, co potřebu zvýšení ceny zjistil a zjistit mohl. V případě klienta to bylo až po půl roce, což není bez zbytečného odkladu.

Jestliže zhotovitel bez zbytečného odkladu poté, co zvýšení ceny zjistil nebo zjistit měl a mohl, neoznámí důvody navýšení ceny díla objednateli, nemá právo na zaplacení rozdílu v ceně.

Po oznámení nové ceny může objednatel buď novou cenu přijmout, nebo může od smlouvy odstoupit. Když má již z částečného zhotovení prospěch (dílo bude z podstatné části provedeno), zaplatí v případě odstoupení poměrnou část původně určené ceny.

Nevyužije-li objednatel svého práva od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu po doručení oznámení o vyšší ceně, bere se, že s cenou souhlasí a ke zrušení smlouvy nedojde.

Klient může argumentovat tím, že navýšení ceny bylo podstatné, firma ho neoznámila bez zbytečného odkladu a dostatečně neodůvodnili navýšení původní nabídky. Ostatní nabídky ceny se pohybovaly max. do 33 tis. Navýšenou cenu díla tedy podle našeho názoru klient nemusí hradit.

**Zpětná vazba:** Klientovi byla sdělena odpověď, bude se snažit s firmou domluvit na zaplacení původní ceny nebo ceny se slevou.

**Citované zdroje:** Občanský zákoník

**Projekt: „Spotřebitelské poradenství“**

**Kazuistika č. 2**

**Klíčová slova:** reklamace vyúčtování, vadný elektroměr, černý odběr

**Výchozí situace, popis problému:**

Us dostal od dodavatele energií vyúčtování za elektřinu. S vyúčtováním nesouhlasí. Po prvním roce, kdy v domě bydleli, byl nedoplatek 9000,- Kč. To přišlo us přiměřené. Teď ale dostal vyúčtování a dluží tam 70 000,-Kč, což us vůbec neuznává. Není možné, aby spotřebovali tolik elektřiny. Us žije v rodinném domě, kdy v přízemí bydlí dcera se 2 dětmi a přítelem, v patře bydlí us, 3 děti a přítelkyně. Zálohy platí ve výši 2000 Kč (dohromady). Topí kotlem na tuhá paliva, takže není možné, aby ostatní el. přístroje spotřebovali tolik elektřiny. Před us v domě bydleli nějakí senioři. Us se domnívá, i mu to ostatní říkají, že tam asi zanechali dluh na elektřině a že ho nyní us musí uhradit. To se ale us samozřejmě nechce.

Vyúčtování us reklamoval, ale nikam to nevedlo. Všechny informace má ale ve starém mobilu, respektive v emailu, ale neví heslo. Us byl nucen podepsat dohodu o uznání dluhu, kde se nastavily splátky, ale nesouhlasí s tím. Není schopen to uhradit a potřebuje poradit co s tím. Při uzavírání smlouvy zřejmě nedošlo k zapsání stavu elektroměru, alespoň us si to nepamatuje, předávací protokol ke smlouvě nemá. Elektřinu odečítají odhadem, občas někdo přijde a chce nahlásit stav.

**Zakázka:** Poradíte mi, jak vyřešit takhle vysoký nedoplatek?

**Možnosti řešení:**

Výše záloh 2000 Kč měsíčně na tolik lidí je asi poměrně málo, protože s tolika dětmi je potřeba prát, koupat atd. a spotřeba teplé vody je zřejmě vysoká. Nicméně nedoplatek ve výši 70 000 je skutečně moc.

Poradce porovnal vyúčtování za první období s vyúčtováním za druhé období, obě období jsou jeden rok. Skutečně nastal obrovský nárůst spotřeby, jak vysokého tak nízkého tarifu. V prvním zúčtovacím období proběhl 1x Z, tedy změna ceny a 1x odečet odhadem. Ve druhém období je 1x Z – změna ceny a 1x odečet provozovatelem soustavy. Zároveň je patrné,, že při prvním vyúčtování byl nedoplatek 9015,- Kč, přesto nedošlo k navýšení záloh. Záloha ve výši 2000 Kč na tolik lidí je skutečně málo.

Je otázka, jak us vyúčtování reklamoval a jak mu bylo odpovězeno, což v tuhle chvíli není jasné.

Poradce se s us domluvil, že poradce zkontaktuje se souhlasem us dodavatele a ujasní si, jak se řešila reklamace a co se s danou situací dá dělat.

Z jednání s dodavatelem vyplývá, že poslední odečet byl 12.4. 2021. Odečet byl udělán pracovníkem Čezu přímo z elektroměru. Bidli s tímto nic neudělá. Jsou různé možnosti,

proč je spotřeba tak vysoká (odpovídá spotřebě firmy, určitě ne rodinnému domu). Takto vysoké spotřeby mohou být následkem např. černého odběru, vadného elektroměru. Dále sděleno, že takto vysoké odběry mají také pěstírny, kdy právě díky tmě ČEZ pomáhá typovat, případně dopadnout tyto pěstitele.

S us probrány následující možnosti řešení:

- V případě vadného elektroměru je potřeba se obrátit na ČEZ, protože elektroměr je jejich. O kontrolu elektroměru je možné požádat prostřednictvím formuláře (předán us). Je třeba počítat s tím, že pokud by vadná nebyl, us by zaplatil poplatek dle ceníku Čezu, cca 1500 – 2000 Kč.
- Co se týče „černého odběru“, může us nejprve zkusit vypojit na pár hodin všechny přístroje a pokud na elektroměru stejně budou naskakovat čísla spotřeby, je pravděpodobné, že je na us někdo napojen. I v tomto případě je možné se obrátit na ČEZ a podezření na černý odběr nahlásit na tel. lince: 840 840 840. Případně se ohledně černého odběru může us také obrátit na policii.

Další možností by ale také mohl být bojler. Poradce vychází ze zkušenosti s jinými klienty, kdy se zjistilo, že je bojler na ohřev teplé vody nastaven špatně, protože při každém byt menším odběru teplé vody znovu zahřívá celý obsah (např. 50, 70, až 100 litů vody, dle velikosti bojleru).

Us si uvědomil, že ohledně bojleru v domě proběhly určité úpravy. Původně byl v bytě jen jeden. Asi před 8 měsíci se přidával druhý, přičemž z jednoho bojleru se bere teplá voda v obou kuchyních. Z druhého bojleru se bere voda na koupání. Bojler zapojoval nějaký známý pronajímatele. Když přišlo to vysoké vyúčtování, ten známý znovu přišel a něco na bojleru dělal, nějak to přepojoval. Us se v tom moc nevyzná, ale vystřídal hodně bytů a v žádném takový nedoplatek neměl. Zároveň vedle domu je také vietnamský obchod, takže by teoreticky mohlo jít o černý odběr. Us již zkoušel vypojit všechny spotřebiče a jít ven. Když se vrátili, stejně se čísla na elektroměru pohnula.

Kromě dvou výše uvedených způsobů si us může domů ještě pozvat revizního technika a nechat elektrické spotřebiče, ale hlavně bojler nechat zkontrolovat. Zároveň je potřeb a počítat s tím, že část období, kdy spínal často a tím pádem velká spotřeba a období, kdy fungoval již "normálně".

Vyúčtování bude zase až v dubnu, takže za relativně dlouhou dobu. Je tedy potřeba se situací již teď něco dělat. Us má několik možností, jak situaci řešit.

V případě, že by byl zjištěn vadný elektroměr nebo černý odběr, us by za velkou spotřebu a tudíž na vysoký nedoplatek nenesl odpovědnost. Pokud je ale chyba v bojleru, bude us muset dluh uhradit a co nejdříve to vyřešit tak, aby k takto vysokému odběru a tím pádem nedoplatku nedocházelo.

**Zpětná vazba:** Poradce nemá zpětnou vazbu o tom, jak se situaci us vyvíjí.

**Citované zdroje:**

**Projekt: Ochrana spotřebitele**

**Kazuistika č. 3**

**Klíčová slova:** Smlouva o spotřebitelském úvěru, kupní smlouva

Výchozí situace, popis problému:

Klientka byla 27.10. 2021 na předváděcí akci nádobí v hotelu v Klatovech. Zakoupila sadu, kterou ten den i převzala. Na místě podepsala smlouvu s firmou a také smlouvu o spotřebitelském úvěru Essox. Prodejci sdělili, že je možné splácet zboží po 1000 Kč/měs. Na úvěr.sml. je splátka 2100 Kč/měs, čehož si klientka hned nevšimla. Jako důchodkyně a na takové splátky nemá. Chtěla by tedy od smlouvy odstoupit. Kontaktovala Poradnu 14 den od podpisu smlouvy. Firma sídlí v Šumperku. Paní teď momentálně nemá ani dostatek financí, aby odeslala nádobí ihned zpět, jelikož se jedná o 3 větší bedny. Klientka potřebovala pomoci s odstoupením od smlouvy

**Zakázka:** Pomůžete mi s odstoupením od smlouvy?

**Možnosti řešení:**

Poradce doporučil klientce vyplnit formulář pro odstoupení, který jí firma dala při nákupu. Zároveň informoval, že by bylo vhodné zvláště napsat i odstoupení od spotřebitelského úvěru. Ačkoli se čísla na SU a kupní smlouvě shodují, nemusel by se formulář vztahovat automaticky na obě věci. Pokud paní nemá peníze na odeslání balíků, bylo by dobré firmě s firmou komunikovat, že zboží zašle v co nejkratším termínu.

**Zpětná vazba:**

Za 2 dny se klientka spojila s Poradnou. Sdělila, že dle rady poradce ještě tentýž den odeslala odstoupení od kupní smlouvy i od úvěru. Dnes ji kontaktoval pracovník úvěrové společnosti a dotazoval se, jestli odstoupila od kupní sml. Po sdělení, že ano, jí bylo sděleno, že se spojí s prodejcem a ozvou se. Následoval telefonát prodejce, že akceptují odstoupení od smlouvy o koupi hrnců i od smlouvy o spotřebitelském úvěru a doporučili jak odeslat zboží co nejdříve zpět. Klientka je ráda, že to takto dopadlo a děkuje

**Citované zdroje:**

Klientka byla 27.10. 2021 na předváděcí akci nádobí v hotelu v Klatovech. Zakoupila sadu, kterou ten den i převzala. Na místě podepsala smlouvu s firmou a také smlouvu o spotřebitelském úvěru Essox. Prodejci sdělili, že je možné splácet zboží po 1000 Kč/měs. Na úvěr.sml. je splátka 2100 Kč/měs, čehož si klientka hned nevšimla. Jako důchodkyně a na takové splátky nemá. Chtěla by tedy od smlouvy odstoupit. Kontaktovala Poradnu 14 den od podpisu smlouvy. Firma sídlí v Šumperku. Paní teď momentálně nemá ani dostatek financí, aby odeslala nádobí ihned zpět, jelikož se jedná o 3 větší bedny. Klientka potřebovala pomoci s odstoupením od smlouvy