

KAZUISTIKA
Občanská poradna Moravské Budějovice
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2023

Klíčová slova:

- Smlouva o sdružených dodávkách elektřiny, smlouva o sdružených dodávkách plynu, ukončení smlouvy o dodávce energií uplynutím sjednané doby, výpověď smlouvy o dodávce energií

Výchozí situace:

- Uživatelka služby (dále jen „US“) je žena seniorského věku, která se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátila osobně s tím, že by potřebovala vědět, jak má ukončit své stávající smlouvy na dodávku elektřiny a plynu tak, aby neplatila žádné pokuty
- US má uzavřenou smlouvu o sdružených dodávkách elektřiny a druhou smlouvu o sdružených dodávkách plynu, obě se společností ARMEX.
- Obě smluvní strany řádně plní své povinnosti vyplývající z výše uvedených smluv.
- US se nyní rozhodla využít nabídky společnosti INNOGY a uzavřela s nimi smlouvy na sdružené dodávky elektřiny i plynu s předpokládaným zahájením dodávek elektřiny od 23.12.2024 a plynu od 10.12.2024.
- US obdržela dopis od společnosti ARMEX, ve kterém jí byly doručeny nové smlouvy na dodávku elektřiny a plynu společně s pokynem, že má nové smlouvy podepsat a odeslat v odpovědní obálce zpět společnosti ARMEX.
- US už nemá zájem o služby společnosti ARMEX a chce obě stávající smlouvy s touto společností ukončit tak, aby neplatila žádné pokuty a jiné poplatky.

Popis problému:

- US neví, jakým způsobem může bez sankcí ukončit stávající smlouvy na dodávky energií, které má uzavřené se společností ARMEX.

Zakázka:

- US chce, aby jí společnost ARMEX neprodloužila smlouvy na dodávku elektřiny a plynu.

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce se seznamuje s obsahem dopisu, který US zaslala společnost ARMEX.
- Poradce US objasňuje, že se jedná pouze o návrhy na uzavření nových smluv na dodávku elektřiny a plynu. US na tyto návrhy nemusí reflektovat.
- Poradce sděluje, že pokud US již nadále nechce odebírat energie od společnosti ARMEX, může tuto nabídku ignorovat.
- Poradce dále prochází další dokumenty, které US s sebou přinesla do OP. Jedná se o různá vyúčtování a předpisy záloh. Dokumenty jsou zpřeházené. Poradce pomáhá US dokumenty seřadit dle obsahu a časové posloupnosti.
- Poradce US doporučil prostudovat obsah stávajících smluv, US by měla zjistit, ke kterému datu jednotlivé smlouvy skončí. US je nemá s sebou. Poradce US upozornil, že v nich může být sjednána automatická prolongace.
- Poradce sděluje, že smlouva na dobu určitou skončí uplynutím doby, na kterou je sjednána. V případě, že je ve smlouvě na dobu určitou sjednáno automatické prodloužení této smlouvy, je třeba takovou smlouvu ukončit výpovědí dle § 11c odst. 1 zák. č. 458/2000 Sb., energetického zákona.
- Poradce US sděluje, že z posledního vyúčtování dodávek elektřiny vyplývá, že datum uplynutí smlouvy na dodávku elektřiny je 22.12.2023. Poradce doplňuje, že toto datum koresponduje s datem předpokládaného zahájení dodávek elektřiny uvedené na smlouvě, kterou US již uzavřela se společností INNGY.
- Poradce sděluje, že US může společnosti ARMEX zaslat písemnou výpověď smlouvy na sdružené dodávky elektřiny a smlouva tak bude ukončena ke dni uplynutí doby, na kterou byla sjednána. Smlouvu je třeba takto vypovědět nejpozději do 20 dne před uplynutím sjednané doby.
- Poradce pomáhá US formulovat obsah výpovědi smlouvy pro společnost ARMEX, US si dělá písemné poznámky.
- Poradce sděluje, že US by měla doma nahlédnout do smlouvy o sdružených dodávkách plynu, kterou uzavřela s ARMEXEM a zjistit, ke kterému datu uplyne doba, na kterou byla sjednána. Následně může US postupovat obdobně, jako u smlouvy o dodávce elektřiny, tj. písemně smlouvu vypovědět.
- Poradce dále US informuje, že jednotlivé smlouvy na dodávku energií při přechodu od jednoho dodavatele ke druhému na sebe musí plynule navazovat, a to ze dne na den, jinak se US vystavuje riziku postihu za tzv. „černý odběr“.

Prognóza:

- US bylo doporučeno prostudovat stávající smlouvu na sdružené dodávky plynu, ze které US zjistí datum ukončení smlouvy.
- US následně zašle společnosti ARMEX výpověď smlouvy na dodávku elektřiny a výpověď smlouvy na dodávku plynu.
- Smlouvy na dodávky elektřiny a plynu, které má US uzavřené se svým současným dodavatelem budou ukončeny ke dni uplynutí dob, na které byly sjednány.
- US následně bude odebírat elektřinu i plyn od společnosti INNGY, se kterou již má uzavřené smlouvy o sdružených dodávkách energií.

Citované zdroje:

- Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
-

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2023

Klíčová slova:

- Smlouva o dílo, odstoupení od smlouvy o dílo, záloha, vyúčtování záloh a náhrada za již provedené práce

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je žena, (59 let), která se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátila osobně s tím, že potřebuje vědět, jestli si řemeslník může účtovat 5 000 Kč na již započaté práce, když po dohodě s ním odstoupila od smlouvy o dílo.
- US sděluje, že smlouvu o dílo uzavřela s řemeslníkem pouze ústně. Ústně také po dohodě s řemeslníkem od smlouvy odstoupila.
- US hned po uzavření ústní dohody vyplatila v několika platbách zálohy na dílo, řemeslník zálohy převzal a toto stvrdil vždy svým podpisem.

Popis problému:

- US s řemeslníkem uzavřela ústně smlouvu o dílo, vyplatila mu zálohy v celkové výši 36 000 Kč. Převzetí záloh má US od řemeslníka podepsané. US požadovala od řemeslníka, aby jí vyměnil bojler a udělal nějaké stavební úpravy v koupelně. Ještě než řemeslník práce započal, došlo ke změně situace ze strany US. Pokazil se jí ohřívač vody, musela okamžitě jednat a sama si zajistila průtokový ohřívač. Poté již US nepotřebovala nový bojler. US tuto skutečnost řemeslníkovi hned telefonicky oznámila a sdělila mu, že chce odstoupit od smlouvy o dílo. Řemeslník s tím nejdříve nesouhlasil. Poté se s US telefonicky dohodl na odstoupení od ústně uzavřené smlouvy, ale žádal 5000 Kč na náhradu již započatých prací.
- US nesouhlasí s částkou 5000 Kč – zdá se jí příliš vysoká. Řemeslník neuvedl přesně, za co přesně náhradu žádá.

Zakázka:

- *US chce vědět, jestli si může řemeslník účtovat 5000 Kč.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US mapuje celou situaci a zjišťuje podrobnosti o ústně sjednané smlouvě o dílo. Poradce zjišťuje, že US má uschovaný sešit, kde je uvedeno, jak přesně vyplácela řemeslníkovi zálohy – v jaké výši a dny, vše má podepsané od řemeslníka. Tento dokument s sebou US nemá.
- Poradce zjišťuje, že původně řemeslník od smlouvy odmítl odstoupit. Řemeslník sdělil US, že to již není možné, protože zboží již objednal, má je na skladu a již není možné ho vrátit. Také prý již udělal nějaké úpravy na bojleru – přivařil trubku, takže zboží již není možné vrátit a také na ně není možné uplatnit záruku.
- Poradce dále zjišťuje, že i když původně řemeslník na odstoupení od smlouvy nechtěl přistoupit, nakonec si to rozmyslel, sám US volal. Nabídl US, že jí vyplacenou záklouhu vrátí, ale vezme si z ní 5000 Kč na již započaté práce.
- Poradce anonymně konzultuje situaci US s pracovníkem Dtestu. Pracovník doporučuje, aby US chtěla po řemeslníkovi faktury k její zakázce a také vyúčtování, za co přesně si řemeslník účtuje 5000 Kč. Řemeslník by měl US sdělit konkrétní částky – kolik stál bojler, kolik materiál a kolik si účtuje za práci či dopravu. Pracovník Dtestu sděluje, že zákon rozlišuje mezi tím, když je úprava provedena v jeho dílně nebo přímo u US. Na základě zjištěných skutečností by se US mohla domáhat vlastnického práva k bojleru – bude záležet na tom, jak přesně řemeslník požadovaných 5000 Kč vyúčtuje.
- Poradce sděluje US zjištěné informace – rekapituluje situaci. Řemeslník má právo si účtovat náhradu na již vynaložené práce – může si naučtovat práci, kterou odvedl, dopravu do místa bydliště US a zpět, práci na bojleru, čas a další.
- Poradce sděluje, že není kompetentní k tomu, aby vyhodnotil, zda je požadovaná částka 5000 Kč odpovídající.
- Poradce nabízí další konzultaci poté, co US získá od řemeslníka potřebné podklady. Pokud by se US zdála částka neodůvodněná, poradce může poskytnout podporu a pomoci se US písemně ohradit.

Prognóza:

- Poradce doporučuje US, aby vyzval řemeslníka, aby doložil, za co přesně žádá 5000 Kč – včetně doložení faktur
- Poradce nabízí podporu při sepsání výzvy řemeslníkovi
- Poradce naznačuje US další možný postup, pokud by řemeslník s US nechtěl komunikovat a nechtěl se s ní domluvit. Poradce sděluje, že může nabídnout případnou

podporu při sepsání výzvy k vrácení již vyplacené zálohy, případně s sepsání předžalobní výzvy. Pokud by ani toto nepomohlo, US by se svého nároku musela dožadovat soudní cestou. Poradce sděluje, že žaloby k soudu OP neseписuje.

Citované zdroje:

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

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2023

Klíčová slova:

- Senior, splnění podmínek pro dotaci Nová zelená úsporám Light

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je muž, senior (70 let), který se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátil osobně s tím, že ho ve Zpravodaji zaujal komiks zpracovaný Občanskou poradnou, který informuje o možnosti čerpat dotace na úpravy domu
- US žije s manželkou ve vlastním domě, chystá se pořídit si nová okna a dveře – na to se právě dotace vztahuje. I když mi již našetřené peníze na tyto úpravy, pokud by mu ale vznikl nárok na dotaci, rád by ho využil.

Popis problému:

- US zjišťuje podmínky čerpání dotace na zateplení domu, nemá ale zřízený účet a má obavu, že to bez toho nepůjde.

Zakázka:

- *US chce vědět, jestli musí mít zřízený účet a bankovní identitu, aby měl nárok na dotaci.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US mapuje situaci. Poradce sděluje US obecné informace o dotaci, na kterou se US ptá – jedná se o Nová zelená úsporám Light. Poradce předává leták, který má k dispozici a který se této dotace týká. Tato dotace se zaměřuje právě na výměnu oken a dveří, o co má US zájem. Poradce US vysvětluje informace z letáku – v letáku chybí informace o tom, zda je nutné mít zřízený účet.
- Poradce nahlíží s US na příslušné webové stránky novazelenausporam.cz a ukazuje US, co vše na nich může dohledat. Poradce sděluje, že skutečně jednou z podmínek pro úspěšné vyřízení dotace je právě mít zřízený účet a mít v bance vyřízenou bankovní identitu.

- Poradce sděluje, že se zřízením bankovního účtu a vše s tím spojené mu pomůže pracovník banky, US nemusí mít obavu, že to nezvláde.
- Poradce sděluje, že OP předává obecné informace k této dotaci, ale není kompetentní k posouzení nároku na dotaci. Poradce sděluje, že byly zřízeny pracovní skupiny, které jsou oprávněny posoudit nárok na dotaci a také pomáhají zájemcům se podáním žádosti. Poradce tiskne seznam pracovníků, kteří působí přímo v Moravských Budějovicích a blízkém okolí. Poradce doporučuje si objednat termín schůzky předem.
- Poradce ukazuje US na počítači, jak je možné podat dotaci on-line. Buď může žádost podat sám, nebo právě s pomocí pracovníka z pracovní skupiny, která má zájemcům o dotaci pomáhat. Tito pracovníci poskytují své služby bezplatně.

Prognóza:

- US obdržel informaci, že zřízení účtu je jednou z podmínek pro úspěšné podání žádosti na dotaci Nová zelenám úsporám Light.
- US získal kontakt na pracovníky v pracovní skupině, kteří bezplatně poskytují poradenství v této oblasti, jsou kompetentní k posouzení nároku na získání dotace a bezplatně pomáhají žadatelům podat žádosti on-line.

Citované zdroje:

- www.novazelenausporam.cz