

Občanská poradna Náchod

Weyrova 3

Náchod 547 01

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: smluvní pokuta, odstoupení od smlouvy, zprostředkovatel energií, dodavatel energií

Výchozí situace: Klient přichází do poradny osobně. Klient řeší cca 5 let spor se zprostředkovatelem energií, kdy po něm vymáhají smluvní pokutu pro porušení smluvních podmínek. Klient uvádí, že k žádnému dodavateli energie nepřestupoval, nemá u sebe žádnou smlouvu. Současný dodavatel energie pomohl klientovi se sepsáním dopisu zprostředkovateli ve věci odvolání plné moci, výpovědi ze smlouvy a s žádostí o poskytnutí smlouvy s vítězným dodavatelem energie. **Klient smluvní pokutu zatím nezaplatil.**

Zakázka: Získat informace, zda je povinen zaplatit smluvní pokutu.

Intervence: Klientovi sděleny informace k odstoupení od smlouvy. Klientovi sděleny informace k fungování zprostředkovatele energií. Klientovi sděleno, že má právo vědět, jaký mu byl vybrán dodavatel energií. Klientovi sděleny obecné informace ke smluvním pokutám a jejich častému neoprávněnému vymáhání. Klientovi sděleno, že na základě předaných informací je rozhodnutí na zaplacení smluvní pokuty na jeho uvážení, pokud má obavy z dalšího vymáhání. Klientovi sděleno, že leckdy stačí jen nátlakům zprostředkovatele odolat.

Možnosti:

- zaplatit smluvní pokutu
- nezaplatit smluvní pokutu
- vyčkat na další chování zprostředkovatele a poté se rozhodnout
- obrátit se na ERÚ a řešit spor mimosoudní cestou

Řešení:

- zaplatit smluvní pokutu
- nezaplatit smluvní pokutu
- vyčkat na další chování zprostředkovatele a poté se rozhodnout

- obrátit se na ERÚ a řešit spor mimosoudní cestou

Prognóza: Klient smluvní pokutu zatím platit nebude.

Zpětná vazba: Poradenství bylo pro klienta dostačující, klient zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktoval.

Citované zdroje: občanský zákoník, energetický zákon.

Občanská poradna Náchod

Weyrova 3

Náchod 547 01

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, smlouva o dílo, reklamace, vymáhání zaplacené zálohy

Výchozí situace: Klientka oslovuje poradnu e-mailem. Klientka řemeslníkovi zaplatila zálohu na zhotovení kuchyně, ale řemeslník dílo nezhotovil, ani klientce zálohu nevrátil. Klientka podala trestní oznámení na PČR, již je to delší dobu, ale zatím nemá žádné zprávy.

Zakázka: Získat informace k reklamaci smlouvy o dílo.

Intervence: Klientce sděleny informace k reklamaci smlouvy o dílo a k délce vyřízení reklamace. Klientce sděleno, že pokud nebude reklamace vyřízena, má právo na odstoupení od smlouvy pro její podstatné porušení. Klientce sděleno, že zhotovitel je povinen vrátit zálohu, jinak se bude dopouštět bezdůvodného obohacení. Klientce sděleno, že spor může řešit mimosoudní cestou přes ČOI, může znovu zkontaktovat PČR nebo řešit spor občanskoprávní cestou.

Možnosti:

- reklamace smlouvy o dílo
- odstoupení od smlouvy
- obrátit se na ČOI a řešit spor mimosoudní cestou
- obrátit se znovu na PČR

- řešit spor občanskoprávní cestou

Řešení:

- reklamace smlouvy o dílo

- odstoupení od smlouvy

- obrátit se na ČOI a řešit spor mimosoudní cestou

- obrátit se znovu na PČR

- řešit spor občanskoprávní cestou

Prognóza: Klientka se znovu obrátí na PČR, zároveň bude smlouvu o dílo reklamovat a v případě neúspěchu se obrátí na ČOI.

Zpětná vazba: Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktovala.

Citované zdroje: občanský zákoník, energetický zákon, trestní zákoník

Občanská poradna Náchod

Weyrova 3

Náchod 547 01

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta, dodavatel energie

Výchozí situace: Klientka přichází do poradny osobně. Klientka uzavřela smlouvu se zprostředkovatelem energií a přešla k novému dodavateli energií. Od smlouvy s novým dodavatelem energií odstoupila, ale ten po ní požaduje zaplacení smluvní pokuty za porušení smluvních podmínek.

Zakázka: Získat informace k odstoupení od smlouvy.

Intervence: Klientce sděleny informace o odstoupení od smlouvy. Klientce sděleno, že odstoupení od smlouvy proběhlo dle zákona a smluvní pokuta je vymáhána neoprávněně. Klientce sděleno, že se může obrátit na ERÚ a řešit spor mimosoudní cestou.

Možnosti:

- zaplatit smluvní pokutu
- nezaplatiti smluvní pokutu
- obrátit se na ERÚ a řešit spor mimosoudní cestou

Řešení:

- zaplatit smluvní pokutu
- nezaplatiti smluvní pokutu
- obrátit se na ERÚ a řešit spor mimosoudní cestou

Prognóza: Klientka se obrátí na ERÚ a bude spor řešit mimosoudní cestou.

Zpětná vazba: Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktovala.

Citované zdroje: občanský zákoník, energetický zákon.