

V případě, že Vás tento informační bulletin zaujal a víte, že takovou podporu potřebujete nebo víte o někom, kdo takovou podporu potřebuje, můžete se na nás obrátit.

**Vedoucí střediska:**

Iveta Kuczerová: 604 642 991

**Terénní sociální pracovníci:**

Bc. Vít Goryl, DiS.: 733 142 401

[kontakt2.ka@slezskadiakonie.cz](mailto:kontakt2.ka@slezskadiakonie.cz)

Kateřina Pejsarová, DiS.: 739 685 519

[kontakt.ka@slezskadiakonie.cz](mailto:kontakt.ka@slezskadiakonie.cz)

**Neváhejte nás kontaktovat, otevřeno máme od:**

Pondělí – pátek od 7:00 do 15:00 hod

**Webové stránky:**

[www.kontaktkarvina.cz](http://www.kontaktkarvina.cz)

[www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz)

**Facebook: KONTAKT Karviná, terénní program  
(Slezská diakonie)**



**Adresa:**

G. Morcinka 1332

735 06 Karviná – Nové Město

## Informační Bulletin 2/2021

### KONTAKT Karviná, terénní program

# Máte zkušenost s podomními obchodníky?

Víte o tom, že v Karviné platí  
zákaz podomního prodeje?

Přečtete si příběh z  
terénu týkající se  
podepsání několika  
smluv s dodavateli  
elektriny.



## Příběh z terénu

Paní oslovila službu v listopadu roku 2020, od této doby také započala dosavadní spolupráce. Paní Marie se na službu obrátila v situaci, kdy měla podepsané 3 smlouvy s aukčními společnostmi, které měly paní zajistit výhodnou smlouvu na dodávku elektřiny. Žena však potřebovala situaci řešit, jelikož nemůže být připojena k 3 dodavatelům elektřiny, které by ji společnosti vybraly. Žena měla prozatím platnou smlouvu se společností Innogy do konce měsíce dubna 2021. Uživatelka navíc uvedla, že by ráda zůstala nadále u této společnosti, která má ve městě Karviná pobočku a může tak vyřizovat záležitosti i osobně.

Jako první se zjišťovalo jak má paní v její situaci postupovat u Energetického regulačního úřadu. Zde paní poradili tuto informaci, pokud se jedná přímo o dodavatele elektřiny, může požádat o výpověď smlouvy podle § 11a odst. 3 energetického zákona. Výpověď může podat spotřebitel, který uzavřel smlouvu mimo obchodní prostory. Paní Marie tak zahájila za spolupráce se sociální službou písemnou komunikaci s dodavatelem elektřiny vybranými prostřednictvím aukčních společností.

Bylo však nutné zajistit to, aby aukční společnosti dále nevybíraly paní nové dodavatele v případě, kdy se ji již podaří smlouvy s nimi rozvázat. Bylo nutné sepsat písemné odebrání udělené plné moci, které se podepisuje u sjednání smlouvy. Tento tiskopis si paní aktivně za podpory služby sepsala a odeslala.

Postupně se paní začali ozývat dodavatelé elektřiny, kteří neměli problém na základě zaslání výpovědi s paní Marií smlouvu vypovědět. Jelikož byl tento proces zdoluhavý a dodavatelé elektřiny se ozývali postupně, podařilo se rozvázat se všemi smlouvami až v měsíci březnu. Paní Marie si však musela na Energetickém regulačním úřadě ověřit, zda opravdu na její odběrné místo není nahlášena žádná nová společnost ke dni končící aktuální smlouvy s Innogy. Ověřilo se, že k odběrnému místu není nikdo hlášen. Žena tak využila možnosti doprovodu klíčové pracovníce a společně šly na pobočku Innogy, kde žena žádala o prodloužení smlouvy na dodávku elektřiny. Podařilo se uzavřít smlouvu až do roku 2024. Uživatelka byla velmi ráda, že se podařilo vyřídit celou záležitost tak, aby mohla setrvat u společnosti Innogy, se kterou má dobrou zkušenost.

Nicméně bylo třeba řešit i rozvázání smluvního vztahu s aukčními společnostmi. Jelikož je tato problematika již složitější musela žena vyvinout větší snahu a opakovaně aukční společnosti písemně oslovovala. Navíc zde existovala hrozba pokuty až do výše 5 000 Kč za porušení pravidel jedné ze smluv. Zejména vypovězení smlouvy dříve než vyprší její platnost. Paní Marii se nakonec podařilo vypovědět 2 aukční společnosti bez pokuty. Avšak jedna aukční společnost po paní vyžadovala pokutu ve výši 5 000 Kč. Jelikož příjmy uživatelky jsou nízké, nebyla by schopna tak vysokou částku uhradit.

Klíčová pracovníce rozuměla situaci paní a věděla, že žena nebude schopna částku uhradit a proto ji navrhla, zda nechce zkusit aukční společnost oslovit s žádostí o odpuštění pokuty z důvodu nízkých příjmů. Paní Marie se pro tuto variantu rozhodla a sepsala si písemnou žádost o odpuštění pokuty a poslala. Aukční společnost odepsala, že pokutu neodpustí celou, ale částku ji snížili na 2 000 Kč. Uživatelka byla velmi ráda, že ji částku snížili a rozhodla se, že tuto sumu je již schopna uhradit jednorázově.

Tím, že paní využila podporu služby, doprovodu a zprostředkované informace vyřešila svou situaci tak jak si na začátku stanovila. Zůstala u původní společnosti poskytující dodávku elektrické energie, vypověděla další dodavatele i aukční společnosti. Navíc z hrozící sumy 15 000 Kč za pokuty za porušení smluvních podmínek nakonec uhradila pouze částku 2 000 Kč, což paní považuje za úspěch. Při využívání služby si paní také osvojila nové kompetence jako je například komunikace s různými společnostmi.

Autor článku : Kateřina Pejsarová DiS. - terénní sociální pracovníce



### § 11a odst. 3 Energetického zákona

"V případě smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu nebo smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, kterou při změně dodavatele uzavřel zákazník v postavení spotřebitele s držitelem licence distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory držitele licence, je zákazník oprávněn bez sankce vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou, ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána držiteli licence. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Tím nejsou dotčena práva a povinnosti zákazníka a držitele licence podle tohoto zákona týkající se sjednané výpovědi smlouvy uzavřené na dobu neurčitou."