

Název poradny: **TRIADA** – Poradenské centrum, o.s., Orlí 20, 602 00 Brno

Projekt: **Spotřebitelské poradenství**

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství č. 1

Klíčová slova: zprostředkovatelská smlouva, práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, rozhodčí řízení, trestní oznámení.

Výchozí situace: Klient (60 let, nezaměstnaný, poživatel sociálních dávek) chtěl řešit nedostatek finančních prostředků prostřednictvím půjčky. Za tímto účelem uzavřel s nebankovní společností smlouvu a věřil, že půjčku dostane. Podle smluvních podmínek se klient zavázal k úhradě smluvní odměny ve výši cca 4 500 Kč prostřednictvím zřízeného příkazu k úhradě ze svého účtu. Nebankovní společnost si z účtu klienta tuto odměnu strhla, aniž by však klient jakoukoliv půjčku dostal.

Později nebankovní společnost, s níž klient smlouvu uzavřel, tuto smlouvu postoupila jiné společnosti. Ta klientovi zaslala výzvu k uhrazení již zaplacené smluvní odměny ve výši 4 500 Kč pod výhrůžku, že pokud tak klient neučiní, bude vše řešeno v rozhodčím řízení. Za několik dní poté se klient při sledování televize dozvěděl, že společnost, jež mu výzvu zaslala, vylákala podvodným jednáním od řady lidí nemalou finanční částku, a že již vše prošetřuje policie.

Zakázka: Klient navštívil občanskou poradnu s časovým odstupem dvakrát. Poprvé se klient přišel informovat na to, jak je možné, že si nebankovní společnost z jeho účtu strhla smluvní odměnu, když od ní žádnou půjčku nedostal a chtěl se poradit, jak by mohl získat stržené peníze zpátky.

Při druhé návštěvě přinesl klient do poradny výzvu od nové společnosti, na kterou uzavřená smlouva přešla, k uhrazení již jednou zaplacené smluvní odměny a zajímal se o to, zda je povinen tuto odměnu znovu zaplatit. Rovněž se chtěl dozvědět, co je rozhodčí řízení a co by klientovi hrozilo, pokud by na výzvu nereagoval.

Intervence a možnosti řešení: V úvodu prvního setkání se poradce blíže seznámil s obsahem smlouvy, kterou klient s nebankovní společností uzavřel, a následně klientovi vysvětlil její obsah. Klient se tak měl možnost dozvědět, že se společností neuzavřel smlouvu o půjčce, ale smlouvu zprostředkovatelskou. Podle které se nebankovní společnost zavázala k tomu, že se pokusí pro klienta bez záruky úspěšnosti zprostředkovat vhodnou půjčku. A bez ohledu na to, zda klient půjčku dostane či nikoli náleží společnosti smluvní odměna ve výši 4 500 Kč, kterou i společnost z účtu klienta strhla. Klient odcházel z první konzultace s vědomím, že na vrácení stržených peněz ze svého účtu nemá nárok.

V průběhu druhé konzultace si poradce přečetl zaslanou výzvu od nové společnosti, na níž přešla zprostředkovatelská smlouva. A informoval se, zda klientovi společnost nezprostředkovala nějakou půjčku, čímž by měla nárok na uhrazení nové smluvní odměny rovněž ve výši 4 500 Kč. Klient poradci sdělil, že žádnou půjčku od podepsání zprostředkovatelské smlouvy nedostal. Na základě této informace poradce klientovi sdělil, že společnost nemá právo na uhrazení již jednou zaplacené smluvní odměny, o čemž by jí bylo vhodné informovat, aby společnost tuto záležitost nevnímala jako porušení smluvních povinností klienta a nepředala věc k projednání rozhodci. Poradce pomohl klientovi na jeho žádost formulovat dopis nebankovní společnosti a hovořil s klientem o tom, že by bylo vhodné k dopisu doložit kopii výpisu z účtu, z něhož je patrné, že k uhrazení požadované smluvní odměny došlo ve prospěch původní nebankovní společnosti, s níž smlouvu uzavřel.

Poradce dále klienta blíže informoval o problematice rozhodčího řízení a vysvětlil klientovi, že pokud by na zasloupanou výzvu nereagoval a proběhlo by rozhodčí řízení, musel by klient zaplatit vedle požadované částky i úroky z prodlení a náklady rozhodčího řízení. A pokud by klient tuto celkovou částku po vydání rozhodčího nálezů neuhradil, mohla by společnost přistoupit k vymožení dané částky exekuční cestou.

V závěru konzultace poradce s klientem hovořil o možnosti zajít s výzvou a smlouvou na některou ze služeb Policie České republiky a připojit se k trestnímu oznámení dalších oklamáných lidí. Poradce klientovi rovněž sdělil možnost vyžádat si od policie potvrzení o podaném trestním oznámení a probíhajícím přípravném řízení policie proti dané nebankovní společnosti. Které by mohl klient jako důkaz použít v případném rozhodčím nebo soudním řízení na svoji obranu. Před skončením konzultace nabídl poradce klientovi možnost se na poradnu znovu obrátit s dalšími dotazy nebo s řešením dalších problémů. Tuto možnost klient uvítal a uvedl, že v případě potřeby, přijde do poradny znovu.

Klient odcházel z poradny s tím, že získal potřebné a užitečné informace i pomoc při sepsání dopisu. Rovněž poradci sdělil, že nebankovní společnosti napsaný dopis zašle a zajde i na policii.

Prognóza: Klient by měl být na základě získaných informací schopen řešit svoji situaci a být si vědom rizik, pokud by na výzvu od nebankovní společnosti nereagoval. Bude-li klient potřebovat získat doplňující či další informace a poradit se s řešením dalších problémů, může se znovu obrátit na naši občanskou poradnu.

Zpětná vazba: Od poslední konzultace se klient na naši poradnu zatím neobrátil, nemáme tak od něj žádnou zpětnou vazbu, jak se mu jeho situaci podařilo vyřešit.

Citované zdroje:

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů

Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád

Název poradny: TRIADA – Poradenské centrum, o.s., Orlí 20, 602 00 Brno

Projekt: Spotřebitelské poradenství

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství č. 2

Klíčová slova: smlouva o členství, odstoupení od smlouvy, uvedení v omyl, práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, soudní řízení.

Výchozí situace: Klient (66 let) si chtěl přivydělat ke svému starobnímu důchodu. V novinách našel nabídku internetového portálu Sousedské služby, která se mu zdála být zajímavá tím, že prostřednictvím tohoto portálu měl klient získat řadu pracovních nabídek. Navštívil proto danou společnost v jejím sídle a uzavřel zde smlouvu o členství na dva roky. Podepsáním smlouvy se klient zavázal uhradit smluvní poplatek v celkové výši 2 400 Kč ve čtyřech splátkách.

Po uzavření smlouvy a zveřejnění poptávky klienta na internetovém portálu uběhl téměř měsíc, žádné pracovní nabídky, jak inzerce v novinách slibovala, však nepřicházely. Proto se klient začal podrobněji zajímat o to, zda a jak portál funguje. Za tímto účelem sám obvolal několik inzerentů na portálu, od nichž zjistil, že stejně jako on nebyli od zaregistrování na portálu ohledně pracovních nabídek kontaktováni. Na základě toho se klient rozhodl od smlouvy odstoupit, a proto vyhledal naši občanskou poradnu, jejíchž služeb v minulosti již několikrát v souvislosti s jinými problémy využil.

Zakázka: Klient se přišel do poradny informovat o tom, jak by mohl odstoupit od smlouvy, kterou uzavřel, a zda by mohl argumentovat tím, že smlouvu uzavřel tím, že byl uveden v omyl. A případně zda by se mohl domoci odstoupení od smlouvy z uvedeného důvodu soudní cestou.

Intervence a možnosti řešení: V úvodu konzultace se poradce seznámil s obsahem smlouvy o členství, kterou klient uzavřel, a následně klientovi vysvětlil její obsah. Klient se tak měl možnost dozvědět, že internetový portál Sousedské služby nezaručuje zaregistrovaným členům získání pracovních nabídek, ale umožňuje jim, aby jeho prostřednictvím inzerovali své pracovní poptávky nebo nabídky. Za tyto služby je pak klient, coby člen, povinen uhradit členský poplatek ve výši 2 400 Kč na dva roky s tím, že členství může být automaticky prodlouženo na další dva roky, pokud jedna ze smluvních stran 30 dní před uplynutím doby, na níž byla smlouva uzavřena, nesdělí, že smlouvu již prodloužit nechce. V souvislosti s odstoupením od smlouvy poradce klienta informoval o tom, že podle smluvních podmínek není možné od smlouvy odstoupit ani ji ukončit před uplynutím doby 2 let. Poradce s klientem hovořil o možnosti se pokusit se společností provozující internetový portál na ukončení smlouvy dohodnout a za tímto účelem poslat společnosti doporučený dopis.

V průběhu konzultace poradce klienta také informoval o tom, že by musel klient prokázat, že ho společnost uvedla před podpisem smlouvy v omyl a on na základě mylných informací smlouvu podepsal. Což bývá v praxi velice problematické i za pomoci advokáta, čímž by klient v případě soudního sporu nemusel uspět a hrozilo by mu tak uhradit veškeré soudní náklady i případné právní zastoupení protistrany, což by mohlo několikanásobně převýšit členský poplatek, který by měl klient uhradit dané společnosti, coby členství na 2 roky.

V závěru konzultace poradce klienta upozornil na to, aby dbal na včasné uhrazení jednotlivých splátek členského poplatku, jinak mu bude hrozit smluvní pokuta a úroky z prodlení. A rovněž aby klient případně nezmeškal stanovenou lhůtu před uplynutím dvou let k zaslání písemného sdělení, že již smlouvu nechce prodloužit. Před skončením konzultace

nabídl poradce klientovi možnost se znovu na poradnu obrátit v případě dalších dotazů nebo řešení dalších problémů.

Klient odcházel z poradny s tím, že získal potřebné a užitečné, i když ne příliš potěšující, informace.

Prognóza: Klient by měl být na základě získaných informací schopen řešit svoji situaci a být si vědom rizik, pokud by nezaplatil včas členský poplatek nebo pokud by se rozhodl řešit odstoupení od smlouvy soudní cestou. Bude-li klient potřebovat získat doplňující či další informace a poradit se s řešením dalších problémů, může se znovu obrátit na naši občanskou poradnu.

Zpětná vazba: Od poslední konzultace se klient na naši poradnu zatím neobrátil, nemáme tak od něj žádnou zpětnou vazbu, jak se mu jeho situaci podařilo vyřešit.

Citované zdroje:

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Název poradny: TRIADA – Poradenské centrum, o.s., Orlí 20, 602 00 Brno

Projekt: Spotřebitelské poradenství

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství č. 3

Klíčová slova: nájemní smlouva na zboží, nájemné a kupní cena, práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, návrh na vydání platebního rozkazu, dohoda o narovnání.

Výchozí situace: Klient (67 let, poživatelka starobního důchodu) se před dvěma lety zúčastnila předváděcí akce společnosti Beck, na níž byla prezentována řada výrobků a mezi nimi i indukční vařič, který se klientce líbil. Proto se společností Beck uzavřela smlouva, na základě které se po jejím podepsání zavázala uhradit jednorázovou částku ve výši 4 000 Kč a poté 20 splátek po 1 120 Kč měsíčně. Na začátku klientka zaplatila částku 5 000 Kč, poté zasílala jednotlivé splátky ve výši podle svých finančních možností a v různých termínech. Uhrazení poslední splátky 1 120 Kč si klientka rozložila natříkrát s tím, že třetí část této splátky poslala společnosti před týdnem.

V den, kdy klientka navštívila poradnu, si ze schránky vyzvedla dopis od advokátky zastupující společnost Beck. V dopise advokátka klientku informovala o tom, že tím, že klientka společností neuhradila poslední splátku ve výši 1 120 Kč, podala společnost Beck v jejím zastoupení návrh na vydání platebního rozkazu, jehož kopie byla přiložena v dopise. Advokátka klientku dále informovala o tom, že při kontrole plateb společnost zjistila, že dlužná částka na místo 1 120 Kč činí 370 Kč. Nabídla tak klientce uhrazení dlužné částky provést na základě dohody o narovnání, podle které by měla klientka najednou uhradit dlužnou částku 370 Kč, kupní cenu ve výši 990 Kč a odměnu za advokátní služby ve výši 3 000 Kč ve splátkách po 500 Kč. V případě podepsání této dohody by společnost Beck vzala návrh na vydání platebního rozkazu zpět. Spolu s dopisem obdržela klientka dvě vyhotovení návrhu dané dohody o narovnání. Klientka je přesvědčena, že vše řádně uhradila a nechce platit společnosti Beck ani advokátce žádné další poplatky. Obává se však soudního řízení.

Zakázka: Klientka se přišla do poradny informovat na to, zda musí společností Beck zaplatit další peníze, případně v jaké výši. A rovněž se dozvědět, jak by měla klientka zareagovat na dopis advokátky a co by jí hrozilo v případě soudního řízení.

Intervence a možnosti řešení: V úvodu konzultace se poradce podrobněji seznámil s obsahem smlouvy, kterou klientka podepsala, i s obsahem dopisu, který klientka obdržela od advokátky zastupující společnost, a následně vysvětlil klientce jejich obsah. Klientka se tak měla možnost dozvědět, že uzavřela se společností Beck nájemní smlouvu. A že na základě této smlouvy si pronajala indukční vařič na dobu 20 měsíců, po kterou hradila společnosti splátky, a po uhrazení těchto splátek si pak klientka může od společnosti Beck vařič koupit za částku 990 Kč.

S ohledem na smluvní podmínky poradce klientku informoval o tom, že klientka byla povinna jednotlivé splátky uhradit do konce ledna tohoto roku a to nejpozději do 13. dne v daném kalendářním měsíci. Tím, že si klientka rozdělila poslední splátku do tří částí a poslední část poslala společnosti před týdnem (tj. s čtyřměsíčním zpožděním) porušila tak stanovené smluvní podmínky, za což je po ní společnost Beck oprávněna žádat uhrazení úroků z prodlení a smluvní pokuty ve výši 20 % z celkové částky, která byla sjednána v nájemní smlouvě (tj. počáteční mimořádná splátka 4 000 Kč, 20 splátek po 1 120 Kč a kupní cenu 990 Kč) a může se tohoto práva domáhat soudní cestou, což učinila.

V souvislosti s tím poradce klientce vysvětlil obsah zaslání návrhu na vydání platebního rozkazu a informoval ji o výši požadované částky, včetně nákladů soudního řízení a právního zastoupení, které mnohonásobně převyšují částku, kterou by klientka zaplatila, pokud by souhlasila s dohodou o narovnání. Na základě těchto informací se klientka rozhodla pro dohodu se společností Beck. Za tímto účelem prošel poradce s klientkou návrh dohody o narovnání a její obsah klientce vysvětlil. Rovněž klientce sdělil, že podepsáním zaslání návrhu by se klientka zavázala mimo jiné k uhrazení již zaplacené částky 370 Kč. Aby tak klientka nemusela učinit, hovořil s ní poradce o možnosti napsat advokátce dopis, že požadovanou částku 370 Kč klientka před týdnem společnosti zaslala a to doložit kopií účtenky a že z tohoto důvodu žádá o upravení dohody o narovnání, s jejímž dalším obsahem souhlasí. Před skončením konzultace nabídl poradce klientce možnost se na poradnu znovu obrátit s dalšími dotazy nebo s řešením dalších problémů. Klientka poradci sdělila, že v případě potřeby ráda využije služeb občanské poradny znovu.

Klientka odcházela z poradny s tím, že napíše advokátce zastupující společnost Beck dopis a pokusí se s ní dohodnout na uzavření dohody o narovnání tak, aby nemusela platit již zaplacenou dlužnou částku 370 Kč a aby jí nehrozilo soudní řízení.

Prognóza: Klientka by měla být na základě získaných informací schopna řešit svoji situaci a být si vědoma toho, co by jí hrozilo, pokud by nesouhlasila s dohodou o narovnání. Bude-li klientka potřebovat získat doplňující či další informace a poradit se s řešením dalším problémů, může se znovu obrátit na naši občanskou poradnu.

Zpětná vazba: Od poslední konzultace se klientka na naši poradnu zatím neobrátila, nemáme tak od ní žádnou zpětnou vazbu, jak se jí podařilo její situaci vyřešit.

Citované zdroje:

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Název poradny: **TRIADA** – Poradenské centrum, o.s., Orlí 20, 602 00 Brno

Projekt: **Spotřebitelské poradenství**

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství č. 4

Klíčová slova: dodavatel elektřiny a plynu, smlouva o dodávce elektřiny a plynu, zrušení smlouvy o dodávce elektřiny a plynu, placení záloh za dodávku elektřiny a plynu, stížnost, soudní řízení, žádost o osvobození od soudních poplatků a ustanovení bezplatného advokáta, trestní oznámení, SIPO.

Výchozí situace: Klientku (79 let, poživatelka starobního důchodu) navštívil u ní doma obchodní zástupce společnosti nabízející dodávku elektřiny a plynu za výhodnější cenu. Klientka ukázala obchodnímu zástupci na jeho žádost poslední faktury s vyúčtováním za plyn a elektřinu spolu s posledním dokladem o zaplacení SIPA, aby jí mohl provést předběžnou kalkulaci částky, o níž by se klientce ročně snížily náklady za elektřinu a plyn, pokud by uzavřela se společností smlouvu o jejich dodávce. Podle tohoto výpočtu měla klientka za rok ušetřit částku přibližně 100 Kč, a proto se rozhodla, že žádnou smlouvu s obchodním zástupcem nepodepíše. Pro případ, že by si klientka své rozhodnutí rozmyslela, nechal obchodní zástupce klientce návrh smlouvy spolu s telefonním kontaktem na sebe. Klientka své rozhodnutí nezměnila, a proto již obchodního zástupce nekontaktovala.

Za měsíc po návštěvě obchodního zástupce klientka z dokladu o zaplacení SIPA zjistila, že jí nebyla provedena srážka zálohy za elektřinu. Kontaktovala proto svého dodavatele společnost E-on, čímž se dozvěděla, že jejím jménem společnost, jejíž obchodní zástupce ji doma navštívil, asi před měsícem s nimi zrušila smlouvu klientky o dodávce elektřiny. Klientce se podařilo vše vysvětlit a smlouvu o dodávce elektřiny se společností E-on znovu obnovit. V souvislosti s tím si klientka vzpomněla na to, že jí obchodní zástupce u ní doma nabízel i změnu dodavatele plynu. A proto neprodleně kontaktovala společnost RWE, coby svého dodavatele plynu. I zde se rovněž dozvěděla, že došlo ze strany stejné společnosti jejím jménem k ukončení smlouvy o dodávce plynu. Tuto smlouvu se klientce rovněž podařilo po podání vysvětlení obnovit. Pracovnice společnosti RWE klientce v souvislosti s řešením její situace poradila, aby napsala dané společnosti dopis, a v něm se zeptala, na základě jakých smluv společnost dodávky energií od dodavatelů zrušila, a aby je požádala o zaslání jednoho vyhotovení těchto smluv. Klientka takový dopis společnosti poslala, neobdržela však žádnou odpověď. Tu se klientka snažila získat rovněž od operátorky zákaznické linky dané společnosti, ale bezúspěšně.

Před několika dny obdržela klientka od dané společnosti přehled záloh za elektřinu a plyn do konce tohoto roku, které by měly být klientce strhávány přes SIPO. Klientka se tak obává, že i když žádnou smlouvu o změně dodavatele elektřiny a plynu neuzavřela, bude jí společnost od příštího měsíce podle přehledu záloh strhávat zálohy za elektřinu a plyn, které jí přitom dodávají společnosti E-on a RWE. A proto se přišla poradit do naší občanské poradny.

Zakázka: Klientka se přišla informovat na to, jak by mohla zabránit strhávání záloh za elektřinu a plyn cizí společností, s níž neuzavřela žádnou smlouvu, a jednou provždy tak situaci s touto společností úspěšně vyřešit.

Intervence a možnosti řešení: V průběhu konzultace poradce klientku seznámil s možností obrátit se se stížností na Energetický regulační úřad, na který poskytl poradce klientce kontakt. Pro případ, že by klientka se svou stížností na tomto úřadu neuspěla, hovořil s ní

poradce o možnosti obrátit se na soud. V této souvislosti poradce klientku informoval o tom, že by s ohledem na svoji finanční situaci a řešený problém mohla požádat soud o prominutí soudních poplatků a ustanovení bezplatného advokáta, a že by jí mohl poradce vzor této žádosti, spolu se vzorem žaloby v případě potřeby poskytnout. Poradce klientce také sdělil, že by mohla na danou společnost podat trestní oznámení.

Aby klientka do vyřízení celé situace zabránila měsíčnímu strhávání záloh za elektřinu a plyn ze strany dané společnosti, informoval poradce klientku o tom, že je možné na poště zablokovat strhávání záloh za elektřinu a plyn ve prospěch dané společnosti. Před skončením konzultace nabídl poradce klientce možnost se na poradnu znovu obrátit s dalšími dotazy nebo s řešením dalším problémů. Klientka poradci sdělila, že v případě potřeby ráda využije služeb občanské poradny znovu.

Klientka odcházela z poradny s tím, že zajde na poštu, aby zablokovala strhávání záloh ze SIPA a napíše stížnost na Energetický regulační úřad. Pro případ, že by klientka neuspěla, zvolila by řešení dané situace soudní cestou a v této souvislosti by znovu využila služeb občanské poradny.

Prognóza: Klientka by měla být schopna na základě získaných informací řešit svoji situaci. Pro případ, že by se klientka rozhodla, řešit svoji situaci soudní cestou, měla by si být vědoma svého práva požádat soud o osvobození od soudních poplatků a ustanovení bezplatného advokáta. Bude-li klientka potřebovat získat doplňující či další informace či vzory žaloby a žádosti na soud nebo se poradit s řešením dalším problémů, může se znovu obrátit na naši občanskou poradnu.

Zpětná vazba: Od poslední konzultace se klientka na naši poradnu zatím neobrátila, nemáme tak od ní žádnou zpětnou vazbu, jak se jí podařilo její situaci vyřešit.

Citované zdroje:

Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád