Kazuistika č. 1/2015 na spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Práva a povinnosti smluvních stran, vyjádření k věci a návrh dohody

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je žena ve věku 65 let. Trvale bytem ve Šluknově. Bezdětná, v starobním důchodu. US byla rozrušená a psychicky na dně.

Popis situace/konzultace č. 1:

Dne 2. 2. 2015 US přišla osobně do kontaktního místa Občanské poradny Rumburk ve Šluknově (dále jen OP) s tím, že chce pomoci ohledně problémů s údajným dluhem za telekomunikační služby (internet) u společnosti O2. Smlouvu s operátorem uzavřel bez jejího vědomí a na její jméno synovec, který je v registru dlužníků. US o tom nevěděla do chvíle, než se na ni obrátila společnost s tím, že chce uhradit dluh ve výši 9.866,00 Kč.

1) Popis problému, zakázka :

„Potřebuji pomoci s řešení. Nevím, co mám dělat. Podala jsem trestní oznámení, synovec se přiznal, ale po jeho urputném naléhání jsem nedala souhlas s trestním stíháním a případ byl odložen. S operátorem jsem mluvila, sdělila mu, co se stalo, ale ten mi sdělil, že mám povinnost to uhradit a pokud tak neučiním, věc předá ČTÚ k řešení.“

Intervence č.1:

Poradce US nejprve uklidnil. Následně ji vysvětlil, že jelikož nedala souhlas s trestním stíháním synovce, tj. věc byla odložena, je ona stále osobou, která uzavřela smluvní vztah a má povinnost uhradit dluh za služby. Druhá smluvní strana, tedy O2, nemá povinnost zjišťovat, kdo ve skutečnosti uzavřel smlouvu, zda se jednalo o podvod, kdo je skutečným dlužníkem a má právo po US požadovat plnění za poskytnuté služby. Pokud US dobrovolně neuhradí dluh, nebo se nepokusí s O2 o dohodu, může samozřejmě O2 podat návrh k ČTÚ, která má pravomoc o celé věci rozhodovat podle § 129, z.č. 127/2005. V takovém případě by pak pohledávka mohla narůst nejen o úroky, ale i o náklady spojené s řízením.

2) Popis problému, zakázka :

„Nemám tolik peněz najednou, nechci se soudit. Sice mi to přijde nespravedlivé, ale jedná se o syna mé sestry a já ho nepošlu do kriminálu, sestru by to zabilo a já bych ztratila rodinu. Prosím pomůžete mí sepsat nějaký ten dopis na O2. “

Intervence č.2:

Poradce pomohl sepsat US vyjádření k celé věci tj. popis skutečností a žádost o dohodu na případném splácení pohledávky. Bylo doporučeno připojit i kopii oznámení Policie ČR o odložení věci. Dále se poradce dohodnul s US na tom, že pokud se O2 vyjádří zejména negativně, opět kontaktuje OP a s poradcem se pokusí nalézt jiné řešení.

Možnosti řešení:

Písemné vyjádření k celé věci tj. popis skutečností a žádost o dohodu na případném splácení pohledávky.

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI – zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (OSŘ), zákon.č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, zákon č.89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon.č. 141/1961 Sb.,o trestním řízení soudním, vzory

Poznámka: *Na první konzultaci bylo evidentní, že se US rozhodla k tomu, že nedá souhlas s trestním stíháním pod velkým nátlakem synovce a jeho matky (mělo to pomalu znaky vydírání), což US potvrdila. Us byla z celé věci psychicky na dně, stále plakala.*

Klíčová slova:
Sdělení ČTÚ o zastavení řízení, dopis od společnosti O2

Výchozí situace konzultace č. 2:
US se opětovně dostavila do OP, jelikož ji byly doručeny dopisy od ČTÚ a od O2 a ona potřebovala vysvětlit obsah a popř. poradit co má dělat dál.

Popis situace/konzultace č. 2:
Dne 16.3.2015 US přišla osobně do OP s písemnostmi, které obdržela od ČTÚ a O2 ohledně pohledávky za poskytnuté telekomunikační služby.

1) Popis problému, zakázka :
„*Víte, raději jdu za vámi podle dohody. Nerada bych něco pokazila tím, že jsem špatně pochopila, co mi píšou.“*

Intervence č.1:
Poradce si důkladně pročetl nejen oznámení od ČTÚ, ale i od O2. Sdělil US, že měla úspěch se svojí žádostí jak u soukromé společnosti O2, tak u ČTÚ. O2 sdělilo US, že vzhledem k popsaným skutečnostem ukončili vymáhání částky 9.866,00 Kč na její osobě. Zřejmě tedy neuhrazenou fakturu budou vymáhat po synovci. Pokud jde o ČTÚ, ten US sděluje, že na základě dopisu a potvrzení od společnosti O2 zastavil správní řízení a čeká, zda si případně účastnice tj. US nepodá proti rozhodnutí o zastavení řízení v 15denní lhůtě námitku. Poradce vysvětlil US co to námitka je, že pokud by ji podala, byla by sama proti sobě.

Možnosti řešení:
Vysvětlen obsah písemností, dohodnuto, že US nebude rozhodně podávat námitku max. písemně poděkuje O2 za vstřícný postup a řešení z jejich strany.

Citovaná literatura, zdroje:
Písemnost od O2, rozhodnutí ČTÚ, zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (OSŘ),

Poznámka:
Na druhé konzultaci i díky přístupu O2, které ani poradce nečekal, již US byla maximálně spokojena. Stále děkovala za pomoc a měla velikou potřebu poděkovat i O2.

Zpracovala dne 9.4. 2015 Bc. Pavla Nekudová, DiS.

Kazuistika č. 2/2015 na spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Ochrana práv spotřebitele, námitka k ČTÚ

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je muž, starobní důchodce ve věku 69 let. Trvale bytem ve Varnsdorfu. Byla mu zamítnuta řádně uplatněná reklamace u operátora T-Mobil na vyúčtování služeb.

Popis situace/konzultace č. 1:

Dne 10.4. 2015 US přišel US osobně do Občanské poradny při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP) s tím, že je přesvědčen o tom, že mu neprávem operátorem byla zamítnuta reklamce uplatněná na vyúčtování služeb podle všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP). US se chce bránit, ale neví jaké má možnosti.

1) Popis problému, zakázka :

„Potřebuji poradit nebo pomoci, jelikož nesouhlasím s vyúčtováním a následným zamítnutím reklamace T-Mobilem. Po telefonu mi naslibovali úplně jiný tarif a úplně něco jiného mi přišlo vyúčtováním. Měl jsem mít tarif pro seniory, kde mám volání do všech sítí zdarma za paušální poplatek 190,00Kč měsíčně, no a ve vyúčtování po mě chtějí 340,00Kč. V zamítnutí reklamce mi bylo sděleno, že vše je v pořádku dle mého přání. Není, takový tarif jsem nechtěl.“

Intervence č.1:

Poradkyně US sdělila, že pokud nesouhlasí s vyřízením reklamce, tak dalším krokem je podání námitky k ČTÚ, který je podle zákona o elektronických komunikacích nejen dozorujícím orgánem, ale rozhoduje i ve sporech tj. je to správní orgán. Bohužel podaná námitka nemá odkladný účinek. US může hradit paušál, který T-Mobil požaduje (si účtuje) do rozhodnutí ČTÚ, aby se nedostal v případě negativního stanoviska do potíží (musel by vše jednorázově uhradit), nebo může v námitce požádat o odložení povinnosti hradit telekomunikační služby do rozhodnutí ČTÚ. Dále poradkyně sdělila US, že správní poplatek za zahájení řízení je 1000,00Kč. Pokud by neuspěl s námitkou a hodlal se i dál bránit, lze do 15 dnů od rozhodnutí ČTÚ podat rozklad, o kterém rozhoduje předseda rady ČTÚ a pak teprve by v případě neúspěchu s rozkladem přišel na řadu soud tj. soudní přezkum věci na základě podané žaloby.

2) Popis problému, zakázka :

„Zkusím to tou námitkou, jak jste říkala, ale nevím, jak ji napsat, můžete mi pomoci?. “

Intervence č.2:

Poradkyně poskytla US příslušný vzor, vysvětlila náležitosti a obsah podání, byla poskytnuta adresa ČTÚ s tím, že byla dohodnuta konzultace zaměřená na kontrolu správnosti sepsané námitky.

Popis situace/konzultace č. 2:

Dne 13.4. 2015 se US dostavil dle dohody se sepsanou námitkou.

1) Popis problému, zakázka :

„Mám to sepsané a mám i přílohy, jelikož to chci poslat, pokud to bude v pořádku. Překontrolujete mi to?“

Intervence č.1:

Poradkyně tedy dle dohody překontrolovala i podle vzoru správnost námitky, jak co do náležitostí, tak co do obsahu a sdělila US, že nemá jediné výhrady, tj. námitka je sepsaná zcela perfektně.

Možnosti řešení:

1. podání námitky k ČTÚ
2. rozklad k rukám předsedy ČTÚ
3. podání žaloby k soudu dle OSŘ

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI – zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (OSŘ), zákon.č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, vzory smluv a podání

Poznámka:

Zpracovala dne 26.6. 2015 Bc. Pavla Nekudová, DiS.

Kazuistika č. 3/2015 na spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Smluvní vztahy u úvěrového produktu

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je muž, ve věku 55 let. Trvale bytem ve Varnsdorfu, rozvedený. US se snaží pomoci bývalé manželce v obtížné životní situaci spojené s neschopností splácet a exekucí na plat.

Popis situace/konzultace č. 1:

Dne 2.9. 2015 US telefonicky kontaktoval Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP) s tím, že bývalá manželka má exekuci na plat a není schopna splácet zbývající pohledávky. Do této situace ji dostala její dcera, s kterou měla ústní dohodu o tom, že bývalá manželka si vezme na sebe úvěry, jelikož dcera neměla stabilní příjem, a splácet je bude dcera.

1) Popis problému, zakázka :

„Potřebuji poradit bývalá manžela se ústně dohodla s dcerou na tom, že si sice vezme úvěr na svou osob, ale bude to splácet dcera. Ta nakonec zmizela neznámo kam a nic nesplácela. Teď má bývalá žena na plat exekuci a ozval se další věřitel. Ona je na dně, stydí se a tak volám já. Chtěl jsem se zeptat na to, když měla s dcerou ústní dohodu, nese za dluhy odpovědnost bývalá manželka?“

Intervence č.1:

Poradkyně US vysvětlila smluvní vztahy u úvěrových produktů, tedy vztahy mezi věřitelem a dlužníkem. Jelikož bývalá manželka podepsala smlouvy o úvěrech, ve smlouvách nefiguruje její dcera jako ručitel či spoludlužník, nese plnou odpovědnost plynoucí ze smluvních ujednání pouze a jenom bývalá manželka. Tedy jen ona měla povinnost vůči věřiteli řádně splácet dle podmínek smlouvy, jen ona si nese odpovědnost za to, že smluvní ujednání nebyla plněna. Ústní dohoda s dcerou nehraje žádnou roly ve vztahu k věřitelům a pohledávkám.

2) Popis problému, zakázka :

„Myslel jsem si to, dá se ještě něco dělat?. “

Intervence č.2:

Poradkyně vysvětlila US, že s exekucí se již nic dělat nedá. S věřitelem, který se ozval by se měla bývalá manželka pokusit dohodnout na splácení dle jejich možností tj. požádat ho písemně o možnost snížení splátek. Rozhodně by neměla čekat na odpověď a měla by pravidelně splácet dle navržené výše. Bohužel je jen na věřiteli, zda vyjde dlužníkovi vstříc , není to jeho povinnost, nebo se bude svých práv tedy nároků plynoucí ze smluvního ujednání domáhat soudní cestou či v rozhodčím řízení.

Možnosti řešení:

Žádost o snížení splátkového kalendáře.

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI – zákon č. 89/2012, občanský zákoník v platném znění, z.č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru v platném znění

Poznámka: Vzhledem k tomu, že US po ujasnění smluvních vztahů měl ještě dotazy týkající se zejména dluhového poradenství, v kazuistice je popsán pouze dotaz směřující na spotřebitelské poradenství a rovněž pouze možnost řešení týkající se tohoto dotazu.

Zpracovala dne 10.9.2015 Bc. Pavla Nekudová, DiS.