

**Monitoring opakovaných a systémových
problémů řešených členskými občanskými
poradnami Asociace občanských poraden
v druhém čtvrtletí roku 2025 v následujících
oblastech: sociální dávky, sociální zabezpečení,
dluhy, bydlení, pracovněprávní problematika,
rodina**

Úřad vlády České republiky



srpen 2025

Zpracovali: Mgr. Andrea Kuželová, Mgr. Hynek Kalvoda na základě statistických a kazuistických dat od členských občanských poraden Asociace občanských poraden

Obsah

1. Úvod	3
2. Sociální dávky	4
3. Sociální zabezpečení	7
4. Dluhy.....	9
5. Bydlení.....	13
6. Rodina.....	18
7. Pracovníprávní problematika	20
8. Kazuistiky.....	23

1. Úvod

Tento text vznikl na základě analýzy provedené Asociací občanských poraden (AOP), která se zaměřila na opakující se a systémové problémy, s nimiž se potýkali klienti členských občanských poraden během 2. čtvrtletí 2025. AOP sdružuje (k 1.1.2025) 35 občanských poraden, včetně jejich poboček a kontaktních míst, celkem v 91 lokalitách po celé České republice, které ročně zodpoví více než 71 tisíc dotazů. Jedním z hlavních poslání těchto poraden je poskytovat občanům podporu v jejich boji s různými sociálními, ekonomickými a právními výzvami.

Hlavním cílem tohoto dokumentu je identifikovat a popsat klíčové obtíže a nedostatky v oblastech jako jsou sociální dávky, starobní a invalidní důchody, pracovně-právní problematika, rodinné právo, dluhová problematika a bydlení, případně v dalších oblastech identifikovaných poradnami. Tyto oblasti mají výrazný vliv na životy klientů a zároveň představují významné výzvy a problémy, kterým čelí. Druhým cílem dokumentu je upozornit na tyto problémy, podnítit odbornou diskuzi směřující ke spolupráci, změně a dosažení lepšího zajištění práv a potřeb klientů.

Při tvorbě dokumentu byla využita metodologie kvantitativní analýzy statistických dat a práce s případovými studiemi poskytnutými členskými občanskými poradnami Asociace občanských poraden. Data byla získána v anonymizované podobě z informačního systému Equip, který umožňuje evidovat a třídit dotazy klientů podle různých kritérií. Statistická data byla porovnána za jednotlivá 2.Q. roku 2024 a 2025, s cílem zobrazit trendy a změny v řešených otázkách.

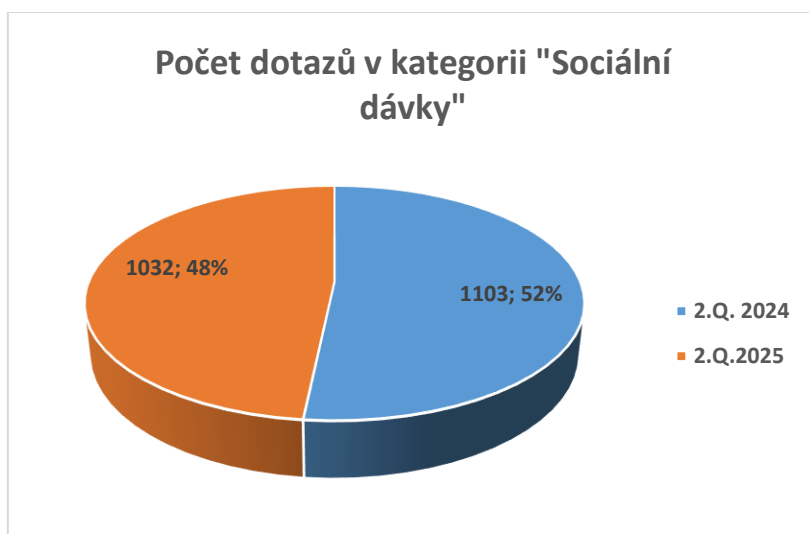
Kategorie dotazu/období	2.Q. 2024	2.Q. 2025
Sociální dávky	1103	1032
Sociální zabezpečení	582	735
Pracovně-právní problematika a zaměstnanost	1271	1763
Rodinné právo	2845	3342
Dluhová problematika	7990	10720
Bydlení	1891	1886
Celkem	15682	19478

Zdroj: Equip, Informační systém AOP

2. Sociální dávky

Počet dotazů v kategorii "Sociální dávky"			
Podkategorie/období		2.Q. 2024	2.Q. 2025
7.1.	Dávky pomoci v hmotné nouzi	307	282
7.2.	Dávky státní sociální podpory	507	445
7.3.	Příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením	224	210
7.4.	Ostatní	65	95
Sociální dávky celkem		1103	1032

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Ve 2. čtvrtletí 2025 došlo v této oblasti oproti stejnému období v roce 2024 k mírnému poklesu celkového počtu dotazů (o 71=4 %). Nejvíce se snížil zájem o dávky státní sociální podpory a pomoc v hmotné nouzi. Naopak nárůst zaznamenala kategorie „ostatní“, což může naznačovat rozšíření zájmu o méně obvyklé typy dávek nebo změny v legislativě.

Oblastí s nejčtetnějším počtem dotazů zůstává státní sociální podpora, zejména pak příspěvek na bydlení. Klientům je nejvíce poskytováno poradenství s ohledem na posouzení nároku na příspěvek a pomoc s orientačním výpočtem výše příspěvku. Významnou část dotazů tvořily i žádosti o pomoc při podávání opravných prostředků proti rozhodnutí Úřadu práce.

V současnosti poradny očekávají přechod na tzv. „superdávku.“ Informace k superdávce jsou však velmi nesjednocené. S novou dávkou vnímají poradny i nejistotu seniorů, zda na ni dosáhnou a jaká bude její výše. Osamělí senioři jsou bohužel čím dál více ohroženi ztrátou bydlení, pokud mají nízké důchody, nemají potřebné úspory a není-li rodina nápomocná (viz kazuistika č.7)

Poradci se obávají vyřizování dávek elektronickou cestou, protože klienti nedisponují patřičnými schopnostmi ani technikou pro jejich vyřízení. Taktéž mají obavy, zda klienti zvládnou dlouhodobě fungovat v elektronickém prostředí JENDA a reagovat na případné výzvy ze strany Úřadu práce.

Dalším problémem je rušení poboček Úřadu práce, a z toho vyplývající nespokojenost žadatelů o sociální dávky, kteří musí jezdit do vzdálenějších měst, protože nemají možnost využít aplikaci JENDA. Podle dostupných informací se budou moci klienti obracet osobně na Úřad práce a dávky vyřídit na místě jako „asistované podání,“ avšak poradci se setkávají s neochotou některých pracovníků již nyní, proto je otázkou, zda bude tato možnost dostatečně fungovat.

V oblasti hmotné nouze stále vnímají poradci jako problematické místo, že v případě skončení nájmu a hledání nového nájemního bytu lze požádat o mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu jistoty (kauce), provize realitní kanceláři i na složení prvního nájemného, ale nikoliv na úhradu nákladů na stěhování. Náklady na stěhování nelze uhradit ani ze Sociálního nadačního fondu hl. m. Prahy, ačkoliv představují pro sociálně slabé velkou finanční zátěž a jsou tím omezeni v hledání nového bydlení či jeho standardnější formy.

Poradny v tomto kvartálu s klienty také řešily, jak poskytnutý dar do oddlužení ovlivňuje sociální dávky. Často je dar v oddlužení brán jako další příjem žadatele o sociální dávky, a tak může dojít k tomu, že klient přijde o dávky hmotné nouze, ačkoliv dar nejde přímo k rukám dlužníka, ale k rukám insolvenčního správce. V této oblasti jsou postupy Úřadů práce nejednotné, kdy některé Úřady práce dar v oddlužení nezkoumají, ale některé ho do příjmu započítají, a tím dlužník ztratí nárok na sociální dávky nebo musí sociální dávky vrátet, což dlužníka přivede do složité finanční situace a může to mít za následek až zrušení oddlužení, jelikož v průběhu insolvence daného klienta vznikne dluh. Na poradny se obrátilo více klientů, kteří chtěli vstoupit do oddlužení, ale jejich příjem byl nízký, a tudíž byla využita darovací smlouva. Klienti však byli ze strany poradců upozorněni, že darovací smlouva, ačkoliv je uzavřena za účelem oddlužení, a ne za účelem navýšení příjmu, je pro vyhodnocení pro přiznání či poskytování dávek brána jako příjem. Klienti tak byli poučeni, že v případě, že je uzavřena darovací smlouva pro oddlužení, mohou přijít o dávky hmotné nouze, pokud tuto skutečnost na Úřad práce oznámí, což je jejich povinností. Pokud by to neoznámili, může to být Úřadem práce dodatečně zjištěno a po klientech požadováno navrácení již vyplacených dávek a ztrátu nároku na dávky.

S výše uvedeným souvisí i přeplatek na sociálních dávkách, kdy klienti opomenou např. doložit příjem z brigády či neuvedou přijaté plnění od exekutora v rámci náhradního výživného. Úřad práce má oprávnění ověřovat situaci klienta – příjmy, okruh společně posuzovaných osob apod. až 3 roky zpětně. Při těchto kontrolách pak dojde ke zjištění, že klient neuvedl některou z rozhodných skutečností a dojde k vyčíslení přeplatku na sociálních dávkách. Tento přeplatek pak musí klient Úřadu práce vrátit, nebo je nedoplatek vymáhán formou správní exekuce prostřednictvím celních úřadů. Souběžně je však klient stíhán i v trestním řízení, kdy bývají

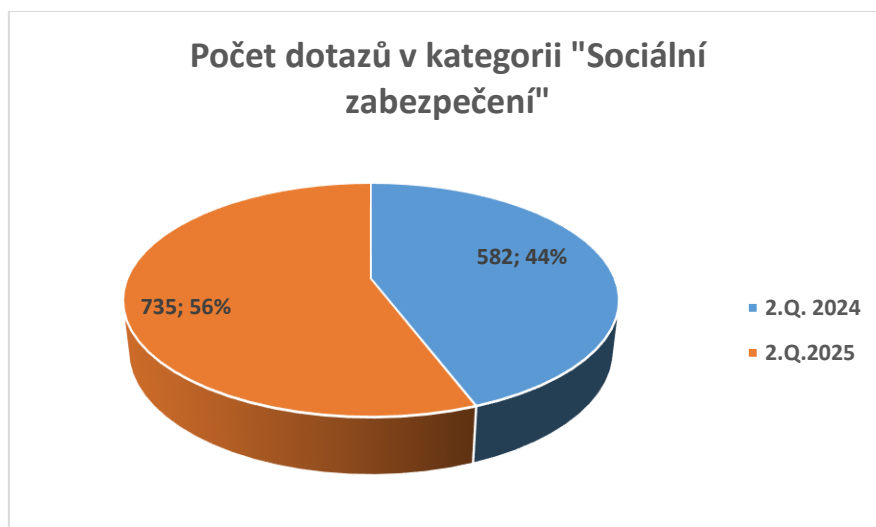
klienti odsouzeni za podvod a mají záznam v trestním rejstříku. K trestnímu stíhání dávají Úřady práce podnět vždy, když je přeplatek na sociálních dávkách nad 10.000 Kč (viz kazuistika č.1)

V poslední době některé poradny zaznamenaly velký nárůst počtu klientů, u kterých je zahajováno řízení o změně příspěvku na péči z moci úřední – např. proto, že se nezletilé dítě stane zletilým, nebo si klient žádá o příspěvek na zvláštní pomůcku a v rámci tohoto dojde k přezkoumání zdravotního stavu a Institut posuzování zdravotního stavu dá podnět na Úřad práce k zahájení řízení z moci úřední – zpravidla snížení příspěvku na péči. Ze zkušenosti poraden za posledního půl roku vyplývá, že posudkoví lékaři zpravidla přehodnotí zdravotní stav klienta tak, že se sníží počet potřeb, ve kterých klient potřebuje dopomoc a sníží se tak stupeň závislosti klienta na pomoci třetí osoby, a v důsledku toho se sníží i výše příspěvku na péči. Posouzení ze strany lékařů je však velmi formální a často je v rozporu se zprávami lékařů, které citují jako podklady pro vydaná rozhodnutí. Klienti jsou následně nuceni podávat odvolání, kdy bývají úspěšní, ale pro celý systém to znamená finanční a časovou zátěž a u klientů to vede k obrovské frustraci.

3. Sociální zabezpečení

Počet dotazů v kategorii "Sociální zabezpečení"			
Podkategorie/období		2.Q. 2024	2.Q.2025
9.1.	Důchodové pojištění	54	75
9.2.	Starobní a pozůstalostní důchody	101	116
9.3.	Invalidní důchody	281	322
9.4.	Nemocenské pojištění	46	83
9.5.	Nemocenské dávky	85	96
9.6.	Ostatní	15	43
Sociální zabezpečení celkem		582	735

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Ve 2. čtvrtletí 2025 došlo k výraznému nárůstu počtu dotazů, a to o 153 dotazů (12 %) oproti stejnému období v roce 2024. Největší nárůst zaznamenaly dotazy k invalidním důchodům a nemocenskému pojištění. Výrazně stoupl také počet dotazů v kategorii „ostatní“, což může ukazovat na rostoucí nejistotu nebo nové otázky mimo hlavní agendu.

Klienti se na poradny nejčastěji obraceli s žádostmi o pomoc při podání námitek proti rozhodnutí České správy sociálního zabezpečení o nepřiznání nebo snížení invalidního důchodu. V oblasti starobních důchodů byly více podávány informace týkající se přiznání vdovského a starobního důchodu.

Jako v předchozích čtvrtletích, poradci se stále setkávají s průtahy ve vyřizování žádostí. Komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení je obtížná, protože se ve většině případů nelze dovolat. I ČSSZ přechází především na elektronickou verzi, kdy chtějí eliminovat osobní kontakt, a proto klienty často upozorňují na jejich portál, kde si budou moci důchodové výměry stáhnout. Pro mnohé klienty, především vyššího věku, to však znamená problém, protože nedisponují internetem, technikou apod.

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

V problematice přiznání starobního důchodu, zejména kdy do důchodu odejít, aby to bylo výhodné, a jakou výši důchodu mohou očekávat, klienti většinou tápají. Pravidla jsou nepřehledná a pracovníce ČSSZ se většinou klientovi, z důvodu časté velké vyčerpání těchto zaměstnankyň, podrobně věnují, až když o důchod skutečně žádá. Klienti by potřebovali, aby jim někdo předem prezentoval možnosti a spočítal výši důchodu při různých variantách odchodu do důchodu, aby následně mohli odchod do důchodu předem dobře zvážit a naplánovat. Takto klient až dodatečně zjistí, zda udělal správně či nikoliv. Je sice zaveden elektronický systém IDA (informativní důchodová aplikace), do kterého lze vstoupit např. přes bankovní identitu, ale informace v ní však nebývají úplné, a ne všechny důchodové doby pojištění jsou do této aplikace zaneseny.

V této oblasti zaznamenali poradci rovněž problém ohledně časových prodlev při přiznání invalidního důchodu. U některých diagnóz s nejistým vývojem klienti žádají pouze o prodloužení podpůrní doby. Na pobočce OSSZ však nejsou informováni, že je možné podat zároveň žádost o prodloužení podpůrní doby i žádost o invalidní důchod. Takto klienti často ztratí týdny, než je jim z OSSZ oznámeno, že nedojde k prodloužení podpůrní doby a že si mají zažádat o invalidní důchod. Rozhodnutí o invalidním důchodu pak trvá 3-6 měsíců, kdy klient může zůstat zcela bez prostředků.

Nejasnost pro klienty panuje i v ohledu, zda jsou nadále státní zdravotní pojištěnci nebo je třeba si pojištění platit, než bude rozhodnuto o přiznání invalidního důchodu. Na toto nedokázali s jistotou odpovědět ani pracovníce OSSZ nebo zdravotní pojišťovny. Zásadní problém je tedy dle poradců opět v tom, že klienti nejsou dostatečně informováni o možnosti podat zároveň žádost o prodloužení podpůrní doby i o invalidní důchod a že lhůty, než je o důchodu rozhodnuto, jsou dlouhé a klienti tak často na dlouhé měsíce končí bez prostředků nebo s minimálními příjmy v podobě sociálních dávek. Dle názoru poraden by tedy bylo vhodné, aby v těchto případech byla automaticky prodloužena podpůrní doba, dokud nebude vydáno rozhodnutí o přiznání invalidního důchodu.

Další problém, na který v této oblasti jedna z poraden upozornila je, že posudkový lékař při vydání posudku vzal v úvahu nízké vzdělání klienta a zvýšil procento invalidity kvůli tomuto, aby klient dosáhl na invalidní důchod. S několika klienty bylo konzultováno přiznání ID 1. stupně, kdy bylo poradkyní zjištěno, že zdravotní omezení klienta není takové, aby byl přiznán ID 1. stupně, ale že bylo připočítáno 5 % z důvodu, že má klient pouze základní vzdělání, a proto se předpokládá, že si může najít pouze nekvalifikovanou práci, která bývá často fyzicky náročná a zdravotní omezení, byť nedosahuje omezení pro přiznání invalidního důchodu, by bylo v tomto typu zaměstnání omezující. Toto je ze strany poradny vnímáno jako diskriminační prvek, kdy osoby se základním vzděláním jsou tímto postupem zvýhodňovány oproti klientům s vyšším vzděláním. Poradci chápou, že osoby s nižším vzděláním často vykonávají profese fyzicky náročné, kdy je i nižší zdravotní handicap může omezovat, je třeba také zjišťovat, zda dosažené vzdělání opravdu vypovídá o schopnostech člověka nebo zda by dané osoby mohly mít vyšší vzdělání.

4. Dluhy

Počet dotazů v kategorii "Dluhová problematika"			
Podkategorie/období		2.Q. 2024	2.Q.2025
5.1.	Rodinný a osobní rozpočet	92	163
5.2.	Práva a povinnosti dlužníků	1659	2318
5.3.	Práva a povinnosti věřitelů	459	666
5.4.	Rozhodčí doložka a rozhodčí řízení	4	34
5.5.	Soudní a exekuční vymáhání peněžité povinnosti dlužníka	1236	1386
5.6.	Insolvenční řízení	4452	5950
5.7.	Ostatní	88	203
Dluhová problematika celkem		7990	10720

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



V 2. čtvrtletí 2025 došlo k výraznému nárůstu dotazů v oblasti dluhové problematiky – celkový počet vzrostl o více než 2 700 (14 %). Nejvýraznější nárůst zaznamenala oblast insolvenčního řízení a práv a povinností dlužníků. Významně vzrostl také zájem o rodinný rozpočet a méně častá témata jako rozhodčí řízení, což může souviset s rostoucí finanční nejistotou nebo změnami v legislativě.

O dluzích se chodí radit jak dlužníci, tak i věřitelé ohledně toho, jak vymoci svou pohledávku, protože i jim hrozí následné finanční problémy. V současné vstoupil počet klientů, kteří žádají o oddlužení. Převážně se jedná o klienty, kteří zjistili, že došlo k novelizaci insolvenčního zákona a zkrácení trvání oddlužení na tři roky. Tito klienti žádají o informace k procesu oddlužení i k aktuální podobě insolvenčního zákona včetně jeho novely, orientační výpočet, podání návrhu na oddlužení či kontakt na akreditovanou osobu, pokud daná poradna akreditací nedisponuje. Poradny však pracují i s mnoha klienty, kteří jsou již v oddlužení a

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

nejsou schopni plné komunikace s insolvenčním správcem nebo potřebují jisté věci dovysvětlit.

Mezi další řešená témata patřila pomoc s vyplněním dokumentů pro insolvenčního správce, vymáhání dlužného výživného, kde se řeší uplatnění práv dítěte vůči povinnému rodiči, sepisování platebních rozkazů v souvislosti s dlužnými pohledávkami, mapování finanční situace klientů, pomoc s nastavením rozpočtu, žádosti o prodloužení oddlužení či nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách. Klienti do poraden dochází také z důvodu, že pokud mají více jak 4 dluhy v exekucích, je jim při exekuci ze mzdy více strháváno. Též poradci zaznamenali, že insolvence s klienty začínají více řešit jejich zaměstnavatelé, jelikož je pro účetní jednodušší komunikovat s insolvenčním správcem než s vícero exekutory.

Drtivá většina klientů má u nebankovních společností jednorázové půjčky s měsíční splatností. Nezřídka jich mají i více než 10 a nevyznají se v tom, kolik a komu dluží. Pokud klienti zašlou určitou částku jako splátku, použije to věřitel jako poplatek za prodloužení splatnosti, čímž se ale problém zadluženosti neřeší, ale jen odsouvá a komplikuje vstup do oddlužení.

Má-li klient zájem vstoupit do oddlužení, naráží poradci jako sepisovatelé na problém s prokázáním splatnosti závazků, a tedy doložením úpadku pro podání návrhu na oddlužení. Aby doložili úpadek, je krajskými soudy mnohdy vyžadováno, aby byly doloženy listiny, jež prokazují, že je dlužník v úpadku ve smyslu §3 Insolvenčního zákona.

Jedna z poraden v posledních měsících zaznamenala, že věřitelé záměrně při komunikaci s dlužníkem, kdy jej emailově/SMS zprávami apod. upomínají k zaplacení dluhu, neuvádějí datum splatnosti závazku a dobu v prodlení, což významně komplikuje právě doložení zmíněného úpadku a sepis návrhu. Komplikace to způsobí především u dlužníků, u kterých věřitel zatím zasílá upomínky, ale ještě nemá v ruce vykonatelné rozhodnutí – rozsudek soudu a není zahájena exekuce. Problém s doložením úpadku bývá u rovněž klientů, jež jsou ve stavu předluženosti v dluhové spirále a v jednu chvíli zjistí, že už jim nikdo nepůjčí, aby mohli pokrýt novou půjčkou půjčku starší a obávají se (oni nebo jejich příbuzní) návštěvy exekutora, a z tohoto důvodu chtějí co nejdříve podat návrh na oddlužení.

Poradci se stále setkávají s upomínkami od věřitelů, jejichž text evokuje, že přijde exekutor a je v nich vyhrožováno exekuční dražbou. U těchto dlužníků hledají poradci ve smlouvách, upomínkách, obchodních podmínkách datum splatnosti půjčky a jak dlouho je dlužník s platbou v prodlení. Informace o době prodlení ale věřitelé záměrně neuvádějí. Často je také původní splatnost závazku posunuta z důvodu, že klienti v obavě z exekuce na dluh jistou částku uhradili a došlo k prodloužení splatnosti. Aby dlužník zjistil podrobnější informace ke stavu závazku a jeho splatnosti, tak je odkazován interní klientský portál nebo interní sekci poskytovatele půjčky. U některých věřitelů i nahlédnutí do „klientského portálu“ také nepomůže, protože je zde uvedena pouze dlužná částka. Pokud chce dlužník získat bližší informace, tak dle podmínek smlouvy o úvěru musí pouze písemně požádat poskytovatele doporučeným dopisem, což je zdouhavé a pro dlužníka to představuje další překážku. Veškerá komunikace s dlužníkem včetně poskytnutí úvěru, ale do té doby probíhala bez problému po emailu. Z výše uvedeného poradci usuzují, že se takto věřitelé se brání, aby dlužník vstoupil

do insolvence. Vzhledem k vágnímu vymezení tzv. hrozícího úpadku v insolvenčním zákoně a nejednotnosti v přístupu některých soudů a soudních kanceláří jednoho soudu je tzv. jistější doložit úpadek, aby byla vyšší jistota, že soud oddlužení povolí.

U zadlužených klientů je nutné pracovat také s jejich příjmy a výdaji, snažit se maximalizovat jejich příjem, aby bylo snazší zvládat jejich náklady. Mnohdy se zjistí, že klienti nevyužívají možnosti zvýšení příjmů uplatněním nároků na sociální dávky (příspěvek na bydlení) nebo daňové slevy např. na vyživované dítě, což má pak také vliv na nezabavitelnou částku dlužníka v exekuci a při určení splátky do oddlužení, kdy insolvenční správce pracuje s životním minimem rodiny.

Jako problém spatřují poradny i nejednotnou praxi v oblasti odměn za přihlášky pohledávek insolvenčnímu správci, jelikož každý soud rozhoduje jiným způsobem a je obtížné klienty připravit na to, jak bude vypadat období od povolení do schválení oddlužení.

V letošním roce se zvýšil počet klientů, se kterými je řešeno zneplatňování úvěrových smluv nebankovních společností (viz kazuistika č.3) Většina nebankovních společností velmi nedbalým způsobem posuzuje úvěruschopnosti žadatelů, kdy přistupují k poskytování úvěrů naprosto lehkovážně. Z bankovních výpisů dlužníků je přitom zřejmé, že mají již jiné závazky, jejich příjmy jsou velmi nízké, nebo je patrné, že má dlužník problém s hráčskými aktivitami. Přes tato zjištění i tak úvěr dlužníkovi poskytnou. Z řešených případů poradny vyvodily, že přibýlo nebankovních společností, které třeba ještě před 3 lety v ČR nepůsobily. Společnosti poskytují úvěry za naprosto lichvářské úroky, zcela běžně za 40 % měsíčně, což je úrok 480 % ročně. V souvislosti s těmito nebankovními společnostmi se setkávají poradci s vyšším počtem dlužníků – patologických hráčů, kteří své aktivity přenesly do on – line prostotu. Ze strany poraden je to vnímáno jako narůstající fenomén.

V poslední době vnímají některé poradny tendence klientů vstoupit do oddlužení ve chvíli, kdy je jejich dluhová situace nestabilní, ale po průzkumu příjmů a výdajů domácnosti lze situaci bez nutnosti oddlužení. Poradci jsou názoru, že současná podoba insolvenčního zákona klienty svádí k tomu, že se domnívají, že je insolvence jednoduché a nejlepší řešení. Pro ilustraci uvádíme jako příklad případ klientky, která se obrátila na občanskou poradnu s tím, že by chtěla vstoupit do oddlužení, protože nezvládá splácet své závazky a žije sama. S klientkou byla zmapována současná životní situace. Klientka sdělila, že splácí úvěr bance ve výši 6 500 Kč a vznikl jí dluh u ČEZ za energie a splátky byly nastaveny se zálohami do února 2026 ve výši 7 311 Kč. Klientka platí za nájem a služby 6 500 Kč a zároveň pobírá příspěvek na bydlení ve výši 6 500 Kč. Klientka se obávala, že dluhy nebude zvládat splácet a uvažovala o oddlužení. Poradce poskytl klientce informace k insolvenčnímu řízení a doplnil, že momentálně není v prodlení se splátkami a po rozpočítání jejího měsíčního rozpočtu závazky a nájem zvládne měsíčně splácet. Klientce bylo doporučeno, že si může najít přivýdělek na splacení dluhu na energiích a případně může zkusit požádat o dávku mimořádné okamžité pomoci přes Úřad práce. Pro klientku je lepší snažit se v tuto chvíli situaci zvládnout, protože během pár měsíců může svoji situaci stabilizovat.

Za minulé čtvrtletí jedna poradna upozornila na opakovaný problém s praktikami společnosti Movinero, která poskytuje drobné nebankovní půjčky přes internet. Podmínkou poskytnutí půjčky je autorizace platební karty, kdy žadatel umožní firmě strhávat si v budoucnu bez časového a finančního omezení kdykoliv peníze z klientova bankovního účtu.

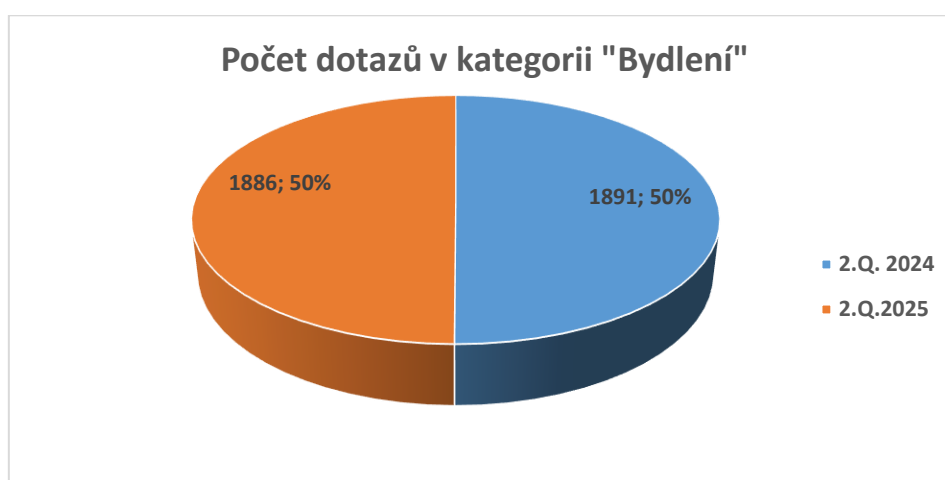
Dlužníci si toho zprvu bohužel vůbec nejsou vědomi. Domnívají se, že při uzavírání smlouvy jde o „autorizační korunu“, protože první platba je stržena ve výši 1 Kč a má sloužit k ověření účtu. Klienti jsou zaskočeni, když se platby později opakují, a to zpravidla ve vysokých částkách výrazně převyšujících domluvené splátky. Firma si totiž při „porušení podmínek“ naúčtuje různé sankce a peníze si z účtu strhává podle libosti. Klienti tak náhle a bez varování přijdou o peníze, které jim třeba měly vystačit na celý měsíc, měli z nich zaplatit bydlení, splátky jiných úvěrů apod. Klienti se v nových platebních metodách neorientují a neví, jak efektivně zabránit dalšímu strhávání částek, se kterými nesouhlasí. Poradci se setkali i s tím, že si firma peníze opakovaně strhla poté, co klient vstoupil do insolvence. Informace o autorizaci strhávání z karty bez omezení je sice uvedena ve smluvní dokumentaci, ta má však přes 30 stran a u tohoto formátu půjčky (nízká částka, přes internet, na počkání) je úplně běžné, že klienti obchodní podmínky nečtou, jelikož u rychlé mikropůjčky nepočítají s velkým rizikem (viz kazuistika č.12)

Jako poslední zmíníme případy klientů, kterým byl exekučně zabaven automobil nebo si ho nový majitel nepřepsal, a vzniká jim tak dluh u České kanceláře pojistitelů, jenž následně končí v exekuci.

5. Bydlení

Počet dotazů v kategorii "Bydlení"			
Podkategorie/období		2.Q. 2024	2.Q.2025
3.1.	Problematika SVJ	72	136
3.2.	Problematika bytových družstev	51	61
3.3.	Nájem bytu či domu	1022	956
3.4.	Podnájem bytu či domu	87	68
3.5.	Bydlení na základě služebnosti	37	37
3.6.	Bydlení na základě ubytovací smlouvy	23	25
3.7.	Jiný právní důvod bydlení	91	108
3.8.	Sousedské vztahy	185	174
3.9.	Ostatní	323	321
Bydlení celkem		1891	1886

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Ve 2. čtvrtletí 2025 zůstal celkový počet dotazů v oblasti bydlení téměř stejný jako v předchozím roce. Výrazně narostl počet dotazů týkajících se problematiky SVJ, zatímco mírně poklesl zájem o nájem a podnájem bytů. Ostatní podkategorie zůstaly víceméně stabilní, což ukazuje na trvalý zájem o různorodé formy bydlení i související právní otázky.

V oblasti bydlení se stále poradny u klientů potýkají s nedostatkem nájemního bydlení za dostupné ceny a obtížností sehnat si finance na složení jistoty. Velký problém působí rovněž situace při rozchodu manželů či partnerů, kdy je jeden z nich nucen si hledat nové bydlení, které je nedostupné.

Poradny taktéž zaznamenaly zvýšený počet dotazů v oblasti problematiky vyúčtování služeb spojených s nájemním bydlením, neboť posledním dubnem končila lhůta pro zasílání vyúčtování. Typicky časté jsou situace, kdy chce pronajímatel po nájemci zaplatit velmi vysoké nedoplatky za služby spojené s nájmem za rok 2024, řádově v desítkách tisíc, aniž by předložil

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

řádné vyúčtování a řádně vyúčtoval zálohy – prostě zkusí, jestli nájemce smyšlenou vysokou částku zaplatí. Týká se to především nájemců – cizinců, kteří málo znají poměry v ČR, neumějí si spočítat ani odhadnout ceny za své spotřeby, neznají svá práva a povinnosti pronajímatele ohledně vyúčtování, nebo pronajímatel spoléhá, že si nekontrolují stavy měřidel při předávání bytu. Také pronajímatelé využívají jejich obav ze ztráty bydlení, které jim může způsobit problém s povolením k pobytu v ČR.

Pronajímatelů bytů si často přímo do nájemní smlouvy zapracovávají ustanovení, která velmi významně krátí práva nájemce. Např. je ve nájemních smlouvách uvedeno, že pokud na službách spojených s bydlením vznikne nedoplatek, je nájemce jej povinen uhradit do 7 dní pronajímateli a v případě, že na službách spojených s bydlením vznikne přeplatek, náleží tento pronajímateli, jako provize za to, že nájemci byt pronajal – jedná se o citaci z vyjádření jednoho pronajímatele, kterého nájemce žádal o předložení vyúčtování služeb spojených s bydlením. Tyto situace řeší hojně poradci s nájemníky, kteří hradí platby spojené s bydlením mimo jiné z příspěvku na bydlení, kdy zálohy na služby jsou hrazeny z této dávky a mělo by být v zájmu státu – Úřadu práce, aby došlo k řádnému vyúčtování služeb. Úřad práce může i sám žádat pronajímatele, aby řádné vyúčtování služeb spojených s bydlením předložil, což se však reálně neděje. V letošním roce řešili poradci tuto problematiku s nájemci, kde výše přeplatku na službách činila 12 000 – 25 000 Kč.

Mnohdy se opakuje i nevrácení kaucí ze strany pronajímatele při skončení nájmu. Pronajímatelé totiž hřeší na nedostatek bytů na trhu, zejména těch, v nichž nájemné není přemrštěné. Opakují se situace, kdy firma si pronajme byt(y) a uzavře s fyzickou osobou smlouvu o podnájmu s přísnými a nevýhodnými ustanoveními (i když by s ním měla správně uzavřít smlouvu o nájmu bytu dle § 2235 a násl. o.z.) a poškozují a upírá mu práva nájemce daná občanským zákoníkem. Často při skončení vztahu nevrací kauci pod záminkou, že byt nebyl dostatečně uklizen, vymalován nebo poškozen, i když nájemce fakticky škodu nezpůsobil apod.

Co se týká kaucí, některé poradny zaznamenaly zvýšený zájem klientů o vymáhání úroků z jejího složení, proto bylo častěji poskytováno poradenství s výpočtem úroků z kaucí.

Pronajímatelé tedy často porušují práva nájemců, kteří si toho jsou vědomi. Nájemci však nechtějí přijít o bydlení, proto tyto situace často neřeší a akceptují je, byť jsou pro ně opravu nevýhodné.

Problémem je také vylučování druhého partnera/manžela z okruhu společně posuzovaných osob, kdy klienti nemohou pobírat příspěvek na bydlení ihned, tudíž se dostávají do situací, kdy je pro ně nemožné nalézt adekvátní bydlení, jelikož nemají finance na uhrazení nájemného v prvních měsících a zároveň na úhradu jistoty.

Jedna z poraden uvedla jako problém nedostatečnou ochranu nájemců po skončení nájmu a svévolné jednání pronajímatele (viz kazuistika č.5). Jako příklad uvádí situaci z praxe, kdy

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

klientovi nájemní smlouva zanikla k 31. 12. 2024. Nájemci nadále zůstali v bytě, protože neměli jiné bydlení, a i po skončení smlouvy hradili nájemné. Pronajímatel místo soudního řešení zvolil nátlakový postup a odpojí vodu, čímž zasáhl do základních práv nájemců (důstojnost, hygiena, zdraví). Policie odmítla zasáhnout s odkazem na občanskoprávní charakter sporu.

Odpojení vody, topení nebo jiných základních služeb není oprávněný prostředek, jak dosáhnout vystěhování nájemníka – i pokud nájem skončil. Pronajímatel musí podat žalobu na vyklizení a až na jejím základě může být vynuceno opuštění bytu. I po skončení nájemní smlouvy je zásadně nepřipustné, aby pronajímatel svévolně zasahoval do užívání prostoru, dokud nedojde k dobrovolnému vyklizení nebo rozhodnutí soudu. Ochrana základních životních potřeb (voda, teplo, elektřina) není v ČR v praxi vymáhána dostatečně rychle. Policie nemá pravomoc zasahovat v případě rušení „občanského užívacího práva“, i když jsou dopady zásahu bezprostřední a může jednat o trestný čin. Obyčejný občan často nezná svá práva, neumí reagovat právní cestou, nebo na to nemá prostředky.

Důsledky pro jednotlivce a společnost mohou být následující: obyvatelé se dostávají do psychického a fyzického ohrožení, dochází k sociálnímu vyloučení, ztrátě důstojnosti a někdy i zdraví, přetížení soudního systému – mnoho případů by mohlo být preventivně ošetřeno dříve a mimosoudně a obce nejsou vždy schopné (nebo ochotné) reagovat na žádosti o pomoc, pokud osoba není formálně „bezdomovec“.

Návrhy na systémové změny

a) Zavedení právní fikce „chráněného užívání bytu“ po skončení nájmu: po skončení nájmu by měl nájemce po přechodnou dobu (např. 3 měsíce) mít zákonnou ochranu proti fyzickému nátlaku a odpojení služeb, pokud nadále platí nájemné – inspirace např. z rakouské či německé praxe, kde zákon chrání „faktické bydlení“ jako důležitý sociální zájem.

b) Rychlé řízení o předběžném opatření v bytové nouzi: vytvoření specializovaného soudního režimu pro předběžná opatření ve věcech bydlení – rozhodnutí do 48 hodin a možnost podat návrh bez právního zástupce na předepsaném formuláři.

c) Sankce za svévolné odpojení služeb ze strany pronajímatele: novela zákona s výslovným ustanovením o zákazu odpojení základních služeb bez rozhodnutí soudu a zavedení přestupku nebo pokuty pro pronajímatele, který se tohoto jednání dopustí.

d) Zjednodušený přístup k sociálnímu ubytování a poradenství: povinnost obcí nabídnout alespoň krizové přechodné bydlení osobám, které zůstávají v nemovitosti po skončení nájmu bez možnosti jiného ubytování. Financování by bylo ze Státního fondu podpory bydlení.

Současná legislativa v oblasti nájmu poskytuje neúplnou ochranu pro osoby, které se ocitnou v bytové nouzi po skončení nájemního vztahu. Chybí tedy zejména okamžité právní prostředky pro obranu před protiprávním jednáním pronajímatele (např. odpojení vody, plynu apod.).

Systémové změny by měly: ochránit lidskou důstojnost a zdraví v přechodném období, zabránit svévolnému jednání pronajímatelů a nabídnout rychlou a dostupnou pomoc soudní i sociální.

Dalším úskalím v bytové problematice je, že pronajímatelé často nekomunikují s nájemníky, a vystavují je tak nejisté situaci například ve chvíli, kdy jim končí nájemní smlouva, ale dá se předpokládat, že se dohodnou na prodloužení nájmu. Poradny sledují také situace klientů v nájemním vztahu, kdy k rozvázání nájmu vede nejprve ústní dohoda, na což mnohdy nájemce doplatí, protože pronajímatel si své stanovisko rozmyslí a klient se tak dostává do složité situace. Je třeba apelovat na klienty, aby ústní dohody byly uzavřeny také písemně.

Pro dokreslení uvádí poradna případ klienta, který se na poradnu obrátil s žádostí o pomoc při řešení situace s ukončením nájmu. Klient se pomocí SMS zpráv domluvil s pronajímatelem na dřívějším ukončení nájmu, ale ve chvíli, kdy nájem potřeboval ukončit, pronajímatel se odmlčel. Klient měl již podepisovat novou nájemní smlouvu a nevěděl, jak situaci řešit a zda tedy může ze stávajícího nájmu odejít.

Klientovi bylo sděleno, že pokud dohoda nebyla v písemné podobě, tak na ni nelze pohlížet jako na platnou a je zapotřebí, aby byla uzavřena písemná dohoda o ukončení nájmu. Pro nájemce musí být zřejmé, jak a kdy nájem končí. Nelze to měnit podle situace tím, že se pronajímatel odmlčí. Klientovi bylo sděleno, že nyní záleží na něm, jak se rozhodne, buď neuzavře nový nájem a zůstane, nebo půjde do nového nájmu, stávající byt opustí, ale dle zákona by měl pořád platit nájem. Pokud by jej neplatil, riskuje, že ho po něm bude pronajímatel požadovat i zpětně. Klientovi bylo tedy doporučeno dále pokračovat ve snaze pronajímatele zkontaktovat a domluvit se na ukončení nájmu písemně. Klient po konzultaci volal, že se mu podařilo pronajímatele zkontaktovat a nájem bude ukončen písemně dohodou, podle toho, kdy si najde nový nájem.

V posledních letech narůstají případy, kdy jeden ze spoluvlastníků rodinné nemovitosti odprodá svůj ideální podíl třetí osobě – obvykle firmě či spekulantovi bez vědomí ostatních. Motivací bývá osobní konflikt, potřeba rychlých peněz nebo záměr zbavit se odpovědnosti za společný majetek. Nový vlastník-podílník, který nemá zájem v domě bydlet, následně využívá svých práv ke způsobování tlaku na ostatní členy rodiny. Tímto způsobem se rodiny s citovou vazbou k nemovitosti dostávají do extrémního stresu, bytové nouze nebo se zadlužují ve snaze podíl vykoupit (viz kazuistika č.4).

Problém se může projevit ztrátou jistoty bydlení, finančním vyčerpáním, psychickou zátěží či zhoršením vztahů. Využívá se i soudní řízení jako nátlakový nástroj a citová vazba k nemovitosti.

Návrh systémových změn:

- Znovuzavedení zákonného předkupního práva spoluvlastníků (§ 1124 OZ) – spoluvlastníkům musí být umožněno odkoupit podíl před jeho převodem třetí osobě. Tato právní úprava byla obnovena s účinností od 1. 1. 2018 a pomáhá bránit spekulativním převodům bez vědomí ostatních.
- Zákonné posílení ochrany „domácího spoluvlastníka“ – zakotvit zvláštní ochranu pro osobu, která v nemovitosti dlouhodobě žije a nemá jiné bydlení.
- Omezení práv třetí osoby vniknuvší do nemovitosti spekulativním výkupem – např. zákaz vstupu, dokud soud nerozhodne o vypořádání.
- Zpřísnění pravidel pro zrušení a vypořádání spoluvlastnictví (§ 1140 OZ a násl.) – povinná mediace, přihlížení k citovým a sociálním vazbám.
- Zavedení mediační povinnosti v těchto sporech – dříve, než dojde k soudnímu rozhodnutí o vypořádání, musí být účastníci vyzváni ke smírnému řešení.

Zpřísnění pravidel pro zrušení a vypořádání spoluvlastnictví (§ 1140 OZ a násl.) by mělo zahrnovat:

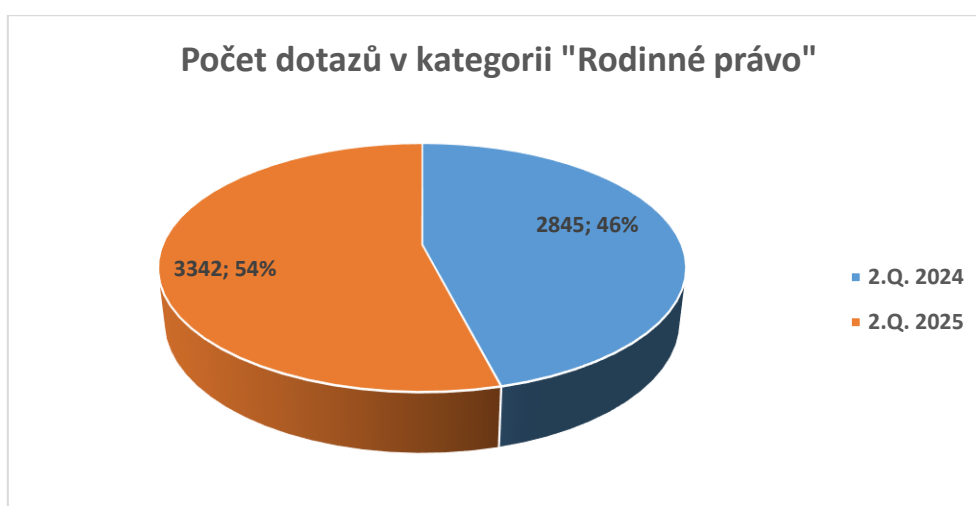
- Zavedení povinné mediace – před podáním žaloby by měl být povinný pokus o smír prostřednictvím mediace, který by mohl předejít konfliktům a snížit riziko ztráty domova.
- Povinné přihlížení k citovým a sociálním vazbám – soud by měl zvažovat, zda některý ze spoluvlastníků v nemovitosti dlouhodobě bydlí, nemá jinou alternativu bydlení a zda by zrušení spoluvlastnictví nevedlo k bytové nouzi. V případě zjištění spekulativního odkupu podílu bez zájmu o společné užívání nemovitosti by soud mohl návrh na zrušení spoluvlastnictví zamítnout nebo přikázat podíl domácímu spoluvlastníkovi s přiměřenou lhůtou a splátkovým kalendářem.

Zneužívání právní konstrukce podílového spoluvlastnictví za účelem zisku na úkor rodin žijících v nemovitosti se stává čím dál častějším fenoménem. V praxi vede ke ztrátě domova, zadlužení nebo psychickému zhroucení obyvatel. Legislativa by měla lépe chránit slabší spoluvlastníky, zajistit předvídatelnost a spravedlivé vypořádání, a bránit spekulativním nákupům, které nevedou k užívání, ale k šikanóznímu nátlaku.

6. Rodina

Počet dotazů v kategorii "Rodinné právo"			
Podkategorie/období		2.Q. 2024	2.Q. 2025
2.1.	Vznik manželství	7	5
2.2.	Zánik manželství	659	768
2.3.	Práva a povinnosti manželů a bývalých manželů (výživné, přispívání na domácnost, správa majetku, SJM)	334	373
2.4.	Vztahy mezi rodiči a dětmi	1454	1669
2.5.	Náhradní péče (pěstounství, poručenství, ústavní péče, osvojení)	115	122
2.6.	Práva a povinnosti nesezdaných partnerů (druh a družka)	53	85
2.7.	Práva a povinnosti registrovaných partnerů	2	4
2.8.	Vztahy mezi ostatními rodinnými příslušníky a jinými blízkými osobami (včetně výživného a styku mezi nimi)	89	129
2.9.	Domácí násilí	60	28
2.10.	Ostatní	72	159
Rodinné právo celkem		2845	3342

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Ve 2. čtvrtletí 2025 došlo k výraznému nárůstu dotazů v oblasti rodinného práva – celkový počet vzrostl o téměř 500 (8 %). Největší nárůst zaznamenaly dotazy týkající se vztahů mezi rodiči a dětmi, zániku manželství a práv nesezdaných partnerů. Naopak poklesl zájem o problematiku domácího násilí, což může souviset s nehlášením těchto situací nebo změnami ve způsobu vyhledávání pomoci.

Nejčastější zakázky v této oblasti jsou stále návrhy na svěření do péče, návrhy na svěření do pěstounské péče, návrhy na stanovení/zvýšení výživného, návrhy na rozvod manželství a návrhy na určení otcovství. Byly zaznamenány i žádosti zletilých studujících o pomoc

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

s návrhem na stanovení výživného soudem, podávaný proti tomu z rodičů, který není se zletilým studentem ve styku. Častým tématem zůstává problematika vystěhování nežádoucího člena rodiny a jeho odhlášení z trvalého bydliště.

V kazuistice č.6 je řešena otázka situace osamělých seniorů, se kterými poradci řeší nefunkční nebo napjaté vztahy v rodině a otázku bydlení. Jedná se například o situaci, kdy darují dům nebo byt, ve kterém bydlí a nechají si tam služebnost doživotní právo užívání, a děti se jim pak citelně narušují jejich domácnost tím, že jim přikazují, jak by měli žít a co by v domácnosti měli mít, či jim bez ohlášení do domácnosti chodí, odnášejí věci a ztěžují život. Dále se jejich chování vůči rodičům změní k horšímu. Nebo pokud se jedná jen o polovinu domu, tak se třeba dítě zadluží, a tak ohrožuje domácnost i svého rodiče, který žije v druhé polovině domu. Také se stává, že služebnost mají uvedenou jen v darovací smlouvě, ale není vložena na katastru nemovitostí, nebo ji tam vůbec nedají a je to pouze ústní dohoda mezi dětmi a rodiči.

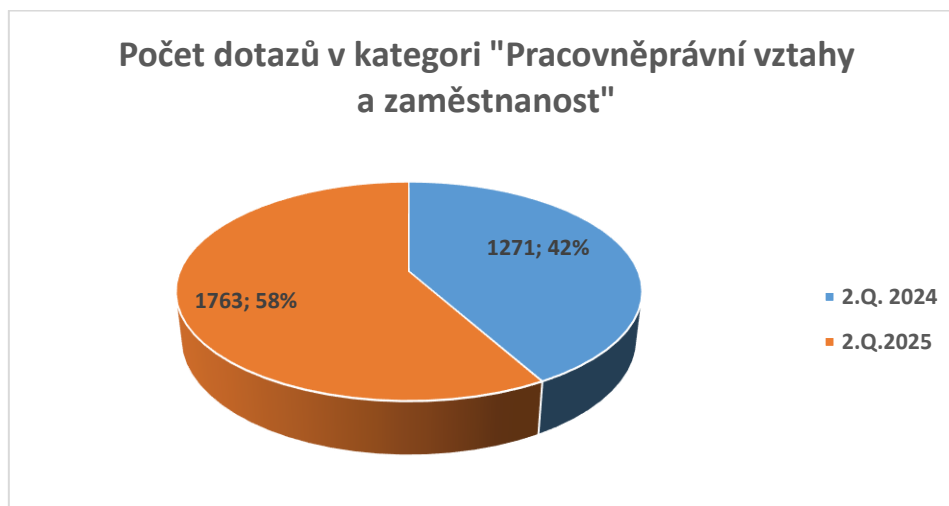
Momentálně se také více začaly objevovat dotazy ke zrušení vyživovací povinností, se kterou si klienti často nevědí rady. Často se stává, že klienti zapomínají, že vyživovací povinnost k dítěti trvá do doby, než je schopno samo se živit a výživné přestanou hradit pouze na základě svého domnění, že vyživovací povinnost již skončila. Klient se obrátil na poradnu ve věci zrušení vyživovací povinnosti u zletilé dcery, která již nastoupila do zaměstnání a měla jí končit zkušební doba. V té době bylo běžné výživné také vymáháno exekučně. Klient se domníval, že výživné stačí pouze automaticky přestat hradit. Klientovi bylo sděleno, že je třeba, aby byla s dcerou sepsána dohoda o ukončení vyživovací povinnosti, která by následně podala k exekutorovi návrh na zastavení exekuce. Klient byl informován, že pokud není s dcerou v kontaktu, musí požádat o zrušení vyživovací povinnosti soud a poté na základě soudního titulu požádat o zastavení exekuce na výživné.

Za palčivý problém považují poradci i zdoluhavý proces opatrovnictví v případě, když se člen rodiny stane den ze dne neschopen jednat sám za sebe a jeho příbuzní tak nejsou schopni řešit jeho akutní problémy a dluhy.

7. Pracovněprávní problematika

Počet dotazů v kategorii "Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost"			
Podkategorie/období		2.Q. 2024	2.Q.2025
4.1.	Vznik pracovněprávního vztahu	94	80
4.2.	Změny pracovněprávního vztahu	88	105
4.3.	Zánik pracovněprávního vztahu	435	605
4.4.	Práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele	358	516
4.5.	Odpovědnost za škodu v pracovněprávním vztahu	44	71
4.6.	Evidence na úřadu práce	148	164
4.7.	Agenturní zaměstnávání	11	28
4.8.	Ostatní	93	194
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost celkem		1271	1763

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Ve 2. čtvrtletí 2025 vzrostl počet dotazů v oblasti pracovněprávních vztahů a zaměstnanosti o téměř 500 oproti stejnému období předchozího roku (16 %). Největší nárůst zaznamenaly dotazy týkající se zániku pracovního poměru a práv a povinností zaměstnanců a zaměstnavatelů. Výrazně přibýlo také dotazů v kategorii „ostatní“, což může naznačovat širší spektrum řešených pracovních situací nebo nejistotu na trhu práce.

V pracovní oblasti nejčastěji poradny řeší otázky týkající se práv zaměstnanců. Ze strany zaměstnavatelů často dochází k ukončení smluv v rozporu se zákoníkem práce. Poradci se snaží klienty opravdu náležitě informovat o jejich právech, ale i povinnostech, co jako zaměstnanci mají. Mezi nejčastější dotazy patří nárok na odstupné, ukončení pracovního poměru, nemoc z povolání apod. Hojně se klienti na poradny obraceli i s dotazy ohledně skončení pracovního poměru, což zůstává stejné jako v předchozím čtvrtletí. Klienti se na také stále dotazují na problematiku nevyplacené mzdy a chtějí své nároky aktivně vymáhat. Výjimkou nejsou ani dotazy, kdy zaměstnavatel nedodržuje zákoník práce, nevyplácí zákonné

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

nároky, porušuje sjednanou pracovní dobu a nutí zaměstnance pracovat přesčasy. Dokonce byly opět řešeny případy klientů, kdy docházelo k bossingu ze strany zaměstnavatele.

Klienti se rovněž ve 2. čtvrtletí tázali na změny zákoníku práce, které přinesla tzv. flexibilní novela. Zejména je zajímaly změny ohledně výpovědní doby (jiný začátek i běh), na co si mají dát pozor a jak mohou tyto změny ovlivnit jejich konkrétní případ.

Jak už jsme v předchozím zprávách uváděli, přetrvává problém, kdy Úřad práce okamžitě ukončuje evidenci uchazečů z důvodu, že se uchazeč nedostaví na jednu schůzku. Může se jednat o omylem zapsaný jiný termín či opomenutí. Přísně dané jsou i podmínky pro omluvu ze schůzky ze zdravotních důvodů. Bylo by vhodné stanovit, že vyřazením z evidence Úřadu práce je sankcionováno opakované, a nikoliv jednorázové porušení povinností uchazeče. Uchazeč přichází o příjem (ať už podporu nebo dávky Pomoci v hmotné nouzi) kvůli jedinému opomenutí, které se může přihodit, což klienta může přivést do obrovských finančních obtíží a hrozí mu tak ztráta bydlení, a celkový negativní dopad na rodinu.

V tomto čtvrtletí zaznamenaly některé poradny více klientek, které řešily návrat po rodičovské, kdy zaměstnavatel je už nechtěl zpět, a tak je nutil podepsat dohodu nebo aby šly na školení, které nebylo slučitelné s péčí o malé dítě.

Opět poradci i naráží na to, že zaměstnavatel uvádí jako místo výkonu práce například celý kraj a převedením na jinou pobočku v rámci kraje prakticky přinutí nepohodlného zaměstnance, aby sám ukončil pracovní poměr.

8. Další oblasti

V oblasti lékařské péče vnímá jedna z poraden, že jsou klienti často nespokojení s poskytováním lékařské péče či s chováním ze strany zdravotnického personálu (ať se jedná o samotné lékaře, nebo zdravotní sestry). Následně se na poradny klienti obrací s žádostí o pomoc se sepisem stížností na jednotlivé lékaře za poskytnutí špatné lékařské péče a jejich chování. Zároveň poradci vnímají čím dál větší těžkosti v souvislosti s nedostupností lékařské péče. Někteří klienti nemají praktického lékaře, případně zubního lékaře. Ve většině případů se jedná o klienty vyššího věku, kteří si nedovedou lékaře sami najít, avšak při zapojení terénních služeb jsou ze strany lékařů z kapacitních důvodů odmítáni.

Další poradna zmínila občany žijící v pohraničí České republiky, kteří si záměrně dělají řidičské průkazy v zahraničí, aby je při vybodování nemuseli odevzdat a postoupit psychotesty a testy do autoškoly.

9. Kazuistiky

Příklad kazuistiky č. 1- oblast sociální dávky: náhradní výživné, přeplatek, podmíněčné posouzení, splátkový kalendář

Výchozí situace:

Klientka ve věku 45 let je cizinka, která v ČR žije cca 20 let a má 19letého syna. Nehovoří česky příliš dobře. S manželem se rozvedla. Bývalý manžel řádně nehradil výživné. Klientka podala návrh na exekuci a následně si požádala na Úřadu práce o náhradní výživné. Dlužné výživné v době zahájení exekuce činilo cca 65.000 Kč. Klientka tedy pobírala od Úřadu práce náhradní výživné. Exekuce v případě výživného je vždy vedena na dlužné a do budoucna splatné výživné. Klientka v rámci náhradního výživného dostávala výživné za poslední 4 měsíce.

Popis problému – zakázka:

Exekutor vymohl dlužné výživné a klientce vyplatil poměrně velkou částku, kdy klientka považovala tuto částku za vymožené dlužné výživné před podáním žádosti o náhradní výživné. Nicméně povinností příjemce náhradního výživného je na Úřad práce nahlásit a doložit veškerá plnění přijatá v rámci výživného – ať už dobrovolné platby povinného, či právě plnění v rámci exekuce.

Následně za 3 měsíce bylo Úřadem práce zjištěno, že klientka obdržela toto plnění v rámci exekučního řízení. Úřad práce z moci úřední zahájil řízení o přeplatku na této sociální dávce. Klientce byl vyčíslen přeplatek cca 65.000 Kč, který klientka ihned začala splátkovým kalendářem hradit a pravidelně každý měsíc zasílá na Úřad práce určenou částku.

Úřad práce podal souběžně na klientku i trestní oznámení, kdy je podmíněčně odsouzená k 6 měsícům odnětí svobody s podmínkou na 18 měsíců a k povinnosti dle svých možností uhradit škodu způsobenou Úřadu práce. Klientka má obavu z toho, aby nešla do vězení či nebyla vyhoštěna z ČR.

Intervence-možnosti řešení:

Klientce bylo vysvětleno, že pokud bude škodu nadále splácet, což činí každý měsíc (má k dispozici výpisy z účtu, kde jsou platby jednoznačně identifikované), pak se soud bude dotazovat na Úřadu práce, zda se ve zkušební době osvědčila. Z podmínky ji schází ještě 12 měsíců, takže příští rok by měla získat osvědčení o tom, že se v podmínce osvědčila a po určité době od uplynutí trestu si bude moci požádat i o výmaz z trestního rejstříku. Klientka situaci úplně nerozumí a je to pro ni nepochopitelné. Je si vědoma své chyby a že musí přeplatek na sociální dávce musí vrátit, ale nerozumí důvodu, proč byla odsouzena. Úřad práce má své interní postupy.

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

Příklad kazuistiky č.2- oblast sociální dávky: dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na motorové vozidlo, posouzení zdravotního stavu

Výchozí situace:

Klientka ve věku 62 let je plně invalidní – má vrozenou obrnu – dle lékařských zpráv je rozsah jejího zdravotního postižení popisován takto: klientka trpí pravostrannou centrální hemiparézou, pohybuje se na vozíku a není schopna stoje. Z ostatních lékařských zpráv vyplývá, že žadatelka v důsledku svého onemocnění trpí kvadruparézou horních a dolních končetin, spastickou parézou dolních končetin a omplikovaným chronickým bolestivým syndromem páteře s těžkou svalovou dysbalancí a poruchou statodynamiky páteře.

Popis problému – zakázka:

Klientka si v říjnu 2024 podala žádost o příspěvek na pořízení motorového vozidla. Žádost ji byla příslušným Úřadem práce odmítnuta, neboť rozhodnutí vycházelo se zdravotního posudku lékařky Institutu pohybového systému, ale předmětné postižení není taxativně vyjmenováno ve zdravotních postiženích v příloze zákona 329/2011 Sb., část I. Posudková lékařka konstatovala, že zdravotní postižení žadatelky není uvedeno v Příloze zákona č.329/2011 část I. pod písmeny a), b), d) až i), l) m). Klientka se tedy na poradnu obrátila s žádostí o pomoc při podání odvolání.

Intervence-možnosti řešení:

Poradkyně si pročetla veškeré podklady, včetně zdravotního posudku, které byly podkladem pro vydání rozhodnutí Úřadu práce. Posudková lékařka konstatovala, že se u žadatelky jedná o těžkou vadu pohybového systému, ale předmětné postižení není taxativně vyjmenováno ve zdravotních postiženích v příloze zákona 329/2011 Sb., část I. Posudková lékařka konstatovala, že zdravotní postižení žadatelky není uvedeno v Příloze zákona 329/2011 část I. pod písmeny a), b), d) až i), l) m).

Nicméně v uvedené příloze v části I. jsou pro nárok na přiznání příspěvku na zvláštní pomůcku uvedena pod písmen j) a k) další postižení, pro které je možné nárok na příspěvku přiznat a to konkrétně:

j) anatomická nebo funkční ztráta končetiny,

k) anatomická nebo funkční ztráta obou horních končetin,

Žadatelka nemá anatomickou ztrátu končetin, končetiny. Pak je tedy potřeba zabývat se funkční ztrátou končetin.

Funkční ztráta končetiny znamená: končetina sice anatomicky zůstává zachována (není amputována), ale z důvodu závažného onemocnění nebo úrazu ztratila svou funkci – například

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

schopnost opory, pohybu nebo úchopu. Typickými příčinami jsou úplné ochrnutí (plegie), těžké ochrnutí (těžká paréza), těžké poškození kloubů nebo nervů, které znemožňují běžné používání končetiny.

U dolní končetiny se funkční ztráta často definuje jako ztráta opěrné funkce – člověk tedy není schopen na končetinu došlápnout, stát na ní nebo ji využívat k chůzi, i když ji fyzicky má. U horní končetiny může jít například o ztrátu úchopové schopnosti nebo podstatné omezení funkce, kdy ruka není schopna vykonávat běžné činnosti. V rámci odvolání bylo odkazováno na to, že postižení klientky spadá pod písmeno j) části I přílohy zákona 329/ 2011 Sb., neboť prokazatelně trpí funkční ztrátou dolních končetin. Klientka následně odeslala prostřednictvím Úřadu práce odvolání na MPSV.

Zpětná vazba:

MPSV obratem informovalo klientu, že Úřad práce rozhodl nesprávně a vrátil věc k novému projednání.

Příklad kazuistiky č.3- dluhová problematika: on-line sázení, nebankovní úvěry, předlužení, zneplatnění úvěrových smluv

Výchozí situace:

Klientka ve věku 36 let byla v loňském roce v pracovní neschopnosti cca 6 měsíců a během této doby několikrát vsadila on-line a občas vyhrála i částku 20 000 Kč – 30 000 Kč. Poté peníze opět prohrála postupně si začala na sázení peníze půjčovat. Uzavírala nebankovní smlouvy a všechny on-line. Aktuálně činí dluh klienty přes 600 000 Kč. Poslední smlouvy uzavřela v květnu, kdy se jedná o úvěry s 30denní splatností. Většinou si klientka vypůjčila částky do 20 000 Kč, nicméně jsou úroky u řady institucí sjednány ve výši 40 % měsíčně – RPS činí i přes 2000 %. Úroky jsou zjevně nepřiměřené. Klientka požádala Ministerstvo financí o vyloučení z účasti na hazardních hrách.

Popis problému – zakázka:

Klientka chce řešit své předlužení a obává se trestního stíhání pro úvěrový podvod. Nyní si je vědoma, že si neměla brát další závazky. Klientka pracuje a má pravidelný příjem.

Intervence – možnosti řešení:

Klientka přinesla na další konzultaci veškeré úvěrové smlouvy, potvrzení o svých příjmech a výpisy z účtu za posledních 6 měsíců. Klientka uzavřela celkem 18 nebankovních spotřebitelských úvěrů, poslední úvěry jsou s 30denní splatností. Klientka by tak měla měsíčně hradit splátku okolo 45.000 Kč, ale její příjmy činí okolo 30.000 Kč. Je zřejmé, že instituce nepostupovaly s řádnou péčí při poskytování úvěrů a dostatečným způsobem a neprověřovaly úvěruschopnost klientky. Z bankovních výpisů jednoznačně vyplývá, že má klientka problém s on-line sázením. Je patrné, kolikrát měsíčně klientka sázela a rovněž, že pravidelně odcházely splátky na jiné úvěrové společnosti. Nyní poradna s klientkou připravuje výzvy institucím a budou se dovolávat neplatnosti úvěrových smluv. Následně pomohou poradci klientce s podáním podnětu k finančnímu arbitrovi. Klientce byl rovněž předán kontakt na organizace, které pomáhají osobám se závislostí.

***Příklad kazuistiky č.4- oblast bydlení: spor o zrušení podílového spoluvlastnictví
rodinného domu, rozdělení nemovitosti, bytové jednotky, zrušení a vypořádání
spoluvlastnictví***

Výchozí situace:

Klientka je jednou ze dvou spoluvlastníků rodinného domu. Každý z vlastníků má ideální polovinu nemovitosti. Dům je fakticky rozdělen na dvě samostatné obytné části – oba dva užívají jednu část domu jako samostatný byt. Klientka bydlí dlouhodobě ve své části, kterou má upravenou pro svou potřebu a považuje ji za svůj domov.

Druhý spoluvlastník však nechce přistoupit k rozdělení nemovitosti na dvě samostatné bytové jednotky, a místo toho podal k soudu návrh na zrušení podílového spoluvlastnictví.

Souběžně klientce opakovaně navrhuje buď odkup jejich podílu, nebo společný prodej celé nemovitosti, což klientka odmítá, protože nechce přijít o svůj domov. Situace pro ni představuje vysokou nejistotu a psychický tlak.

Popis problému – zakázka:

Klientka chce vědět, jak se může bránit proti návrhu na zrušení spoluvlastnictví, zda má šanci u soudu prosadit rozdělení nemovitosti na dvě jednotky a zda může být nucena prodat svůj podíl proti své vůli. Dále se táže, jaké má možnosti obrany.

Intervence – možnosti řešení:

Vyjádření k návrhu na zrušení spoluvlastnictví – klientka má právo u soudu uvést, že s rozdělením nesouhlasí, protože fakticky v domě existují dvě oddělené bytové jednotky. Soud totiž přihlíží ke způsobu dosavadního užívání i účelnosti rozdělení.

Návrh na rozdělení nemovitosti do bytových jednotek – pokud je dům stavebně způsobilý k rozdělení na dvě jednotky, je možné podat návrh na fyzické a právní oddělení (prohlášení vlastníka) a vytvoření samostatných bytových jednotek podle zákona o vlastnictví bytů.

Možnost podílového vypořádání „naturální cestou“- pokud bude u soudu prokázáno, že je rozdělení možné a přiměřené, může soud rozhodnout o reálném rozdělení nemovitosti, nikoliv o jejím prodeji.

Psychosociální dopad a zásah do práva na domov – klientka může uvést, že v daném prostoru dlouhodobě žije a jinou alternativu bydlení nemá. Soud v některých případech přihlíží i k sociálním aspektům, např. slabší vyjednávací pozici.

Příklad kazuistiky č.5- oblast bydlení: ukončení nájmu, odmítání vystěhování, protiprávní odpojení vody

Výchozí situace:

Nájemníci žili v nemovitosti na základě nájemní smlouvy, která skončila k 31. 12. 2024. Přestože pronajímatel smlouvu neprodloužil a nájemci byli vyzváni k opuštění nemovitosti, nadále v bytě zůstávají a hradí nájemné. Náhradní bydlení nemají a jejich finanční situace jim neumožňuje najít si jiné bydlení ve stejné cenové relaci.

Pronajímatel se pokusil situaci řešit tím, že odpojil dodávku vody, čímž chtěl nájemníky přimět k vystěhování. Nájemci na tento krok reagovali písemnou výzvou k obnovení dodávky vody a obrátili se také na Policii ČR, která však odmítla zasáhnout s odůvodněním, že se jedná o občanskoprávní spor.

Popis problému – zakázka:

Klienti chtějí vědět, jak se bránit proti odpojení vody a co mohou dělat, když nemají kam odejít. Chtějí se ujistit, zda má pronajímatel právo takto zasáhnout.

Intervence – možnosti řešení: ;

1. Písemná výzva k obnovení služeb.
2. Podání návrhu na předběžné opatření k soudu – soud může nařídit obnovení dodávky vody do doby rozhodnutí ve věci.
3. Podání žaloby na zdržení se protiprávních zásahů.
4. Žádost o pomoc obci (sociální bydlení) – v případě bytové nouze lze kontaktovat obec nebo sociální odbor.
5. Upřesnění postavení pronajímatele – i když nájemní vztah zanikl, pronajímatel nesmí svévolně zasahovat do výkonu užívacího práva, ani bránit v užívání služeb. Jeho jediným zákonným prostředkem je žaloba na vyklizení nemovitosti.

Příklad kazuistiky č.6- oblast rodina: rodinné vztahy, bydlení, věcné břemeno, zástavní právo, přestupky, trestní oznámení

Výchozí situace:

Na občanskou poradnu se telefonicky obrátila seniorka s naléhavou žádostí o pomoc při řešení vztahů v rodině.

Popis problému – zakázka:

Klientka sděluje, že v roce 2016 darovala svůj podíl na rodinném domě dceři. Klientka přečetla poradcům v rámci telefonického rozhovoru i některé pasáže darovací smlouvy, dle které měla dcera do dvou měsíců vložit věcné břemeno, což se nestalo. Místo toho má s dcerou uzavřenou dohodu o užívání nemovitosti bez ověřeného podpisu, jen obyčejný podpis, jejíž část rovněž přečetla a sdělila, že dohodu rodina dcery nedodržuje.

Klientka popisovala dlouhodobé spory, neshody, jak několikrát přivolala Policii ČR i městskou policii, jak řešila přestupek, ale má z těchto incidentů k dispozici pouze usnesení a nic se nezměnilo. Vrátit dar nechce, protože se dcera zadlužila a musela by vrátit 15 milionů Kč. Je nepohyblivá, nemá žádné přátele, rodinu, kdo by jí pomohl situaci řešit a něco za ni vyřídil. Na krátkou vzdálenost se vydá, ale např. na poštu už nedojde.

Konkrétně klientka nyní řeší to, že jí přítel dcery zamknul dveře, kterými chodila do bytu, na toaletu či na chodbu. Může se tam dostat jiným vchodem, ale je to daleko a bojí se také, že spadne, jelikož tam není ani světlo. Vnuk jí také sprostě nadává a v domě jí nikdo nepomůže. Chtěla by právníka zdarma.

Intervence – možnosti řešení:

Klientce byla poskytnuta emoční podpora a informace o podmínkách odvolání daru a jak v tomto případě postupovat. Poradci nabídli klientce odeslání podkladů poštou. Dále byly klientce poskytnuty informace o vkladu služebnosti/věcného břemene do katastru nemovitostí, ale bez ověřeného podpisu to nelze. Bylo by vhodné předložit dohodu a darovací smlouvu k přečtení právníkovi, aby posoudil, co přesně v tomto případě činit a jakou žalobu případně podat na soud.

Klientka byla upozorněna, že kontrolou zápisu v katastru nemovitostí poradci zjistili, že je zde smluvní zástavní právo a zákaz dalšího zatížení a pokud by tedy rodinný dům získala zpět, zástava by zde byla stále a pravděpodobně by ji dcera neplatila a banka mohla žádat a provést prodej domu. Navíc nelze zřejmě nyní ani vložit služebnost, i kdyby byla smlouva ověřena.

Ačkoliv není služebnost v katastru nemovitostí, ale podle obsahu dohody s dcerou by bylo možné jednat o tom, co může a jakým způsobem užívat, případně se domáhat splnění dohody soudem, ale po předchozí konzultaci s právníkem.

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

Klientka byla poučena o tom, jak podat opět podnět k projednání přestupku. Nutno je mít důkazy, stačí je poslat nebo osobně donést na podatelnu úřadu městské části, kam je schopná klientka dojít a kopii si nechat potvrdit. Objasněno, že výsledkem je pokuta a nikoliv to, že by někdo zjednal v rodinném době nápravu, otevřel dveře a podobně. Klientce byly předány informace o podání trestního oznámení. Trestní oznámení je nutné zaslat opět písemně s kopií na podatelnu.

Klientce byly předány kontakty na bezplatné poradny Celsuz, Dialog – možnost konzultovat problém s právníkem. Společně po telefonu poradci nastínili body, na které se má klientka dotázat. Klientce byla nabídnuta další telefonická konzultace podle potřeby a vývoje situace.

Zpětná vazba:

Klientka sděluje, že děkuje, ale na soud jít nechce a dar vracet také ne, takže využije kontakty a ozve se, jak uspěla. Děkuje za pochopení a vyslechnutí.

Prognóza:

Jestliže klientka využije nabízené kontakty, získá další odborné názory na možnost právního řešení situace, jako je vložení služebnosti do katastru nemovitostí, ale je zřejmé, že by více potřebovala najít někde obyčejné lidské zastání, když s ní rodina nejedná, jak by měla. Klientka si sama uvědomuje, že čím více se bude ozývat, tím více se vztahy zhorší, je tedy konečně možné, že dál nic řešit nebude, ale snad alespoň získá pomoc terénní sociální pracovnice, která by ji mohla zkontrolovat, vyřídit záležitosti mimo domov a seniorka se nebude cítit tak sama.

Citované zdroje:

89/2012 Sb. občanský zákoník

40/2009 Sb., trestní zákoník

251/2016 Sb., 250/2016 Sb., o přestupcích a řízení o nich

Příklad kazuistiky č.7- oblast bydlení, sociální dávky: příspěvek na bydlení, obava ze ztráty bydlení, nízký důchod

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátil muž, starobní důchodce ve věku asi 70 let, který před nedávnem ovdověl a žije nyní sám v pronajatém bytě u soukromého vlastníka. Vždycky si plnil všechny svoje povinnosti řádně a nemá žádné dluhy. Děti žijí v zahraničí a nejeví příliš zájem. Majitel mu zvýšil nájemné o 20 % z původního nájmu. Klient již zvažoval, že by si požádal o nějakou dávku, ale má za to, že to v současné době nemá cenu, jelikož bude nová dávka a on má ještě nějaké naspořené peníze. Ty mu však za pár měsíců dojdou a na nájem už mít nebude prostředky. Na děti spoléhat nemůže. Zvažuje také požádat o nějaké sociální bydlení domov pro seniory nebo penzion.

Popis problému – zakázka:

Klient by rád věděl, zda má nějaké možnosti stran nároku na dávku na bydlení a možnost požádat si o sociální bydlení, respektive o bydlení v rámci nějakého sociálního zařízení.

Intervence – možnosti řešení:

Klientovi byly předány informace o nové „superdávce“, která ovšem nyní není ještě aktuální a začne se vyplácet až v říjnu 2025. Klientovi bylo navrženo uvážit možnost požádat si již nyní o dávku, kdy mu bude po staru vyplácena konce března 2026.

Úspory nejsou zatím počítány do příjmů u dávky příspěvku na bydlení a od novely „superdávky“ budou brány v úvahu jen do určité výše. Klient by si mohl nyní požádat, jelikož dle kalkulačky by mu nárok vznikl. Klientovi byly vytištěny potřebné formuláře pro přiznání dávky a vysvětleno, jak je vyplnit. Klientovi bylo navrženo využít aplikace Jenda při ověření identity přes bankovní účet. Klientovi bylo rovněž demonstrováno, jak se s aplikací zachází a jak je nutné doložit přílohy stran nájmu, důchodu a služeb.

Klient ještě zváží, zda žádost nevyplní ručně a nepodá na podatelnu Úřadu práce. Klient doložil náklady na bydlení a příjmy za 1. čtvrtletí roku 2025, jde o již uhrazené náklady za předchozí kalendářní čtvrtletí.

Klientovi byly předány informace o katalogu poskytovatelů sociálních služeb a ukázáno, kde ho najde na webu. Zde je možné zmapovat si jednotlivé služby a případně již nyní žádosti podat.

Zpětná vazba:

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

Klient odešel z poradny s tím, že má možnost požádat si o přiznání příspěvku na bydlení, který by mu zřejmě mohl být přiznán a ví, že i v budoucnu se „superdávku“ má vidinu, že nějakou dávku dostane. Zmapuje si možnosti domovů pro seniory a podá si žádosti, i když je nyní soběstačný.

Prognóza:

Osamělí senioři jsou bohužel čím dál více ohroženi ztrátou bydlení, pokud mají nízké důchody, nemají potřebné úspory a není-li rodina nápomocná. V tomto případě je klient aktivní, zvládá mnoho úkonů sám, je soběstačný, takže vidina je přiznané dávky reálná. Nicméně to není na pořád. Již nyní je na místě řešit bydlení s úhradou, kterou klient bude schopen zaplatit.

Citované zdroje:

Zákon o státní sociální podpoře č.117/1995 Sb.,

Občanský zákoník č.89/2012 Sb.

Elektronický katalog sociálních služeb: <https://prostedoma.jmk.cz/ZivotniSituace/Index/1>

Příklad kazuistiky č.8- oblast dluhy: úvěrový podvod, oběť trestného činu

Výchozí situace:

Klientka byla v roce 2023 podvedena svým bývalým partnerem, který využil její osoby a vzal si na její jméno tři úvěry u jedné bankovní společnosti dohromady ve výši zhruba 100 000 Kč. Klientka po zjištění podala trestní oznámení a bývalý partner byl obžalován ze spáchání trestného činu, k čemuž se také doznal. Okresní soud ho uznal vinným s tím, že musí klientce zaplatit náhradu škody spojenou s úvěry. Klientka však nyní musí vyplatit všechny úvěry a bankovní společnost nyní po klientce chce úvěry doplatit. Klientka v současnosti obdržela elektronický platební rozkaz (dále jen „EPR“).

Popis problému – zakázka:

Klientka se obrátila s žádostí o pomoc s řešením dluhů, které nevznikly jejím zapříčiněním.

Intervence – možnosti řešení:

Klientka může aktuálně zkusit podat odpor proti elektronickému rozporu. Rovněž si klientka může sjednat i splátkové kalendáře, požádat o odpuštění penále a předejít případným exekucím. Klientka bude muset poté vymáhat náhradu škody po bývalém partnerovi. Poradkyně s klientkou probrala celou situaci. Klientka poradkyni poskytla i rozhodnutí okresního soudu a následně na základě dostupných informací poradkyně sepsala odpor proti EPR. U dalších dvou úvěrů zatím nebyl zahájen vymáhací proces, proto poradkyně sepsala žádosti o splátkové kalendáře spojené s žádostí o odpuštění penále, se kterými se klientka obrátí přímo na bankovní společnosti. Ve všech listinách klientka namítá fakt, že se situaci snaží v současnosti řešit, ale vznikla bez jejího zapříčinění. Klientka si k žádostem i EPR přiloží i kopii rozhodnutí, aby měla důkazní materiál.

Prognóza:

Prognóza je v tomto případě nejistá. Úvěry jsou všechny vedeny na jméno klienty a právní úprava nedovoluje, aby byly úvěry převedeny na jejího bývalého partnera za účelem očištění klientky. Klientka tak v současnosti musí vyčkat na vyjádření bankovní společnosti, potažmo i okresního soudu. Následně bude muset všechny úvěry splatit a vymáhat náhradu škody po bývalém partnerovi.

Zpětná vazba:

Ke zpětné vazbě od klientky prozatím nedošlo.

Příklad kazuistiky č.9- oblast rodina: výzva, náhrada škody

Výchozí situace:

Klientka má dceru, se kterou byla povětšinu v kontaktu, ale na začátku roku došlo u dcery ke změně chování a klientce zaslala e-mail, ve kterém jí obviňuje za její ztížený život. Dcera dle jejího vyjádření má díky klientce trpět psychickými problémy a tím jí způsobit nemajetkovou újmu z dětství. V tomto e-mailu klientka také obdržela termín pro předložení návrhu pro smírné řešení. Klientka na tento e-mail absolutně nereagovala, a proto jí dcera zaslala opětovně výzvu se stejným obsahem, avšak zkrácenou lhůtou a rovněž informací, že po nesplnění bude dále činit právní kroky. Klientka má za to, že její jednání pramení z toho, že se dcera dostala vlastní nerozvážností do tíživé finanční situace, kdy má spoustu dluhů a není schopna je splácet. Klientka sama však není v situaci, kdy by mohla dceři výrazně pomoci, protože před časem byla vyhozena z bytu, započala psychiatrické léčení a v současnosti má finance dokrývány sociálními dávkami.

Popis problému – zakázka:

Klientka by chtěla sepsat reakci na elektronickou výzvu její dcery.

Intervence – možnosti řešení:

Klientka není povinna reagovat na toto neurčité podání, i tak se však nabízí, aby reagovala a došlo k osvětlení této situace. Poradkyně s klientkou probrala celou situaci. Poradkyně klientce podala informace týkající se možnosti po někom takto vymáhat náhradu škody za nemajetkovou újmu. Rovněž poradkyně informovala klientku i o faktu, že dcera je svobodná, zdravá a má zaměstnání, tudíž by měla zajistit výživu klientce, která má jako její matka právo na stejnou úroveň. Poradkyně klientce sepsala reakci na e-mail, jehož obsahem byly skutečnosti, že klientka není ztotožněna s obsahem výzvy. Klientka následně tuto reakci odeslala elektronicky. Klientka na závěr konzultace poradkyni vyslovila obavy z vydírání, nátlaku apod. Poradkyně klientku informovala, že pokud by se nátlak nějakým způsobem stupňoval a přešlo by to do fáze vyhrožování, je potřeba jednání nahlásit na policii.

Prognóza:

Prognóza je v tomto okamžiku nejistá. Klientka se v tomto případě snaží s dcerou navázat komunikaci, aby došlo k objasnění její situace.

Zpětná vazba:

U klientky prozatím nedošlo ke zpětné vazbě.

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

Příklad kazuistiky č.10- oblast dluhy: insolvenční řízení, vymazání z insolvenčního rejstříku

Výchozí situace:

Klientka se dostavila do poradny s požadavkem o pomoc při podání žádosti o vymazání její osoby z insolvenčního rejstříku. V minulosti (v únoru r. 2010) bylo proti ní vedeno insolvenční řízení vedené u Krajského soudu v Ostravě. Toto řízení bylo pravomocně ukončeno v listopadu roku 2010 a klientka byla soudem osvobozena od placení pohledávek zahrnutých do oddlužení, včetně těch, k nimž se v řízení nepřihlíželo nebo které nebyly přihlášeny.

Popis problému – zakázka:

Klientka požaduje sepsání personifikované žádosti o vymazání z insolvenčního rejstříku.

Intervence – možnosti řešení:

Občanská poradna pomohla klientce s přípravou textu žádosti adresované příslušnému soudu. Žádost vychází z ustanovení insolvenčního zákona a opírá se o pravomocné usnesení o skončení řízení a osvobození dlužníka. Klientka k žádosti přiložila příslušné soudní rozhodnutí ze dne 25. 11. 2010. Klientce byla tedy v poradně sepsána žádost o vymazání z insolvenčního rejstříku podložená pravomocným rozhodnutím. V případě nečinnosti soudu je možnost urgovat řízení. V případě zamítnutí se nabízí možnost podání opravného prostředku.

Prognóza:

S ohledem na skutečnost, že byla klientka soudem osvobozena od placení neuspokojených pohledávek a insolvenční řízení bylo řádně ukončeno, je pravděpodobné, že žádosti o vyškrtnutí bude vyhověno.

Zpětná vazba:

Klientka byla s pomocí poradny velmi spokojena a vyjádřila vděčnost za srozumitelný výklad postupu a pomoc s formulací žádosti. Při následné návštěvě klientky bylo zjištěno, že již v insolvenčním rejstříku není vedena.

Citované zdroje:

Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon ve znění pozdějších předpisů, § 425 Vyškrtnutí dlužníka ze seznamu dlužníků

Příklad kazuistiky č.11- oblast dluhy: exekuční řízení, neoprávněná exekuce

Výchozí situace:

Klient přišel do poradny s tím, že mu přišel exekuční příkaz k úhradě exekuce ve výši 70 000 Kč. Exekuční příkaz je vůči věřiteli – Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta filosofie. Klient uvedl, že v období, za které je školné vymáháno exekučně, již ve škole nestudoval. Klient nemá k dispozici žádné dokumenty a neví, kdy oficiálně ukončil studium. Klient chce vědět, jak tuto situaci řešit.

Popis problému – zakázka:

Klient chce pomoc s řešením situace neoprávněné exekuce.

Intervence – možnosti řešení:

Klient seznámil poradkyni s nastalou situací. Poradkyně si klienta vyslechla. Následně s ním probrala možnosti. Klient byl odkázán na studijní oddělení Univerzity Palackého v Olomouci, Fakultu filosofie, aby si vyžádal dokumenty k ukončení studia a dokumenty k vymáhané pohledávce od soudu tak, aby bylo možné určit, zda je pohledávka vymáhána neoprávněně za období, kdy už klient nebyl studentem fakulty. Poradkyně se domluvila s klientem na příští termín schůzky, kdy doloží dokumenty k ukončení studia a případně bude sepsán návrh na zastavení exekuce. Možnosti řešení tedy jsou: vyžádat si dokumenty ze studijního oddělení fakulty, vyžádat si rozsudek od soudu k úhradě dlužné částky a podat návrh na zastavení exekuce.

Prognóza:

Pokud klient zjistí, že měl oficiálně ukončeno studium, a přesto je po něm vymáhaná částka školného, bude podán návrh na zastavení exekuce.

Zpětná vazba:

Klient uvedl, že se dostaví, až bude mít k dispozici dokumenty k vymáhané pohledávce a k ukončení studia.

Citované zdroje:

Zákon č. 120/2001 Sb., exekuční zákon

99/1963 Sb. Občanský soudní řád

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025

Příklad kazuistiky č.12- strhávání peněz věřitelem z karty, internetová půjčka, autorizace platební karty

Výchozí situace:

Klient ve věku 24 let vyhledal pomoc občanské poradny v doprovodu matky. Celkem proběhly 4 osobní konzultace. Klient se léčí se schizofrenií, pobírá invalidní důchod III. stupně ve výši asi 20 000 Kč. Jiný příjem nemá. Bydlí s rodiči, kteří mu pomáhají při vyřizování jeho záležitostí.

Na jaře letošního roku došlo u klienta přechodně ke zhoršení jeho nemoci a propadl hraní hazardu přes internet. Jeho stav se už ale stabilizoval a dál nehraje. Klient si na hazard půjčoval přes internet u nebankovních společností. Šlo o rychlé půjčky „na pár kliknutí“, kdy moc nepřemýšlel, jak je bude splácet a nepřečetl si podmínky, kolik přeplatí apod. V průběhu tří měsíců uzavřel 7 takových smluv a půjčil si asi 50 000 Kč.

Klient by se chtěl s věřiteli vyrovnat, ale nemá prostředky na zaplacení celé částky najednou. Díky nízkým životním nákladům u rodičů by byl schopný na úvěry vydat každý měsíc asi polovinu svého důchodu.

U některých půjček je klient v prodlení a firmy si napočítaly vysoké pokuty a částky chtějí vrátit hned a najednou. U jiných se klientovi a matce nezdá ani výše částky, kterou se má vrátit při řádném splácení. Klienti se ptají, jestli jsou požadavky firem legální – jestli klient opravdu musí vrátet tolik peněz. Neví, jak s firmami jednat o splátkovém kalendáři, výši úroků a poplatků apod.

Klient si půjčil 10 000 Kč také od společnosti Movinero. Předevčírem mu přišel na účet invalidní důchod a dnes bylo 11 000 Kč touto společností strženo. Klient nechápe, jak je to možné – žádné inkaso nebo trvalý příkaz neměl. Klient se táže, jestli je tím půjčka už úplně splacená a jak si firma mohla strhnout tolik peněz bez jeho souhlasu.

Popis problému – zakázka:

Klient si vzal vlivem špatného psychického stavu několik nevýhodných nebankovních půjček přes internet. Se smluvními podmínkami se předem neseznámil. S matkou neví, jak nastalou situaci řešit. Jeden z věřitelů klientovi sám strhl peníze z účtu a klient chce vědět, jak je to možné.

Intervence – možnosti řešení:

Poradci s klientem během prvních konzultací zmapovali jeho situaci. Dále poradci vypracovali seznam věřitelů – přehled komu kolik dluží, kdy si půjčil, kolik už zaplatil, výši RPSN, poplatky za prodloužení splatnosti apod.

Klientovi byly vysvětleny podmínky pro platné uzavření úvěrové smlouvy dle zákona o spotřebitelském úvěru. Vyšlo najevo, že firmy předem neposoudily jeho úvěruschopnost a klient se může ohradit, že smlouvy jsou neplatné. Také výše požadovaných poplatků a úroků je hrubě nepřiměřená poskytnutému plnění a několikrát převyšuje sazby poskytované bankami u podobných produktů.

Ohledně stržení peněz firmou Movinero poradci klientovi vysvětlili, že před uzavřením smlouvy autorizoval tyto platby ze své platební karty. Firma si tak může opakovaně strhávat, kolik bude chtít. Klient o tom nikdy neslyšel, byť je to uvedeno ve smluvní dokumentaci. Poradci mu doporučili zajít do banky, aby mu se zrušením autorizace pomohli a opět získal kontrolu nad platbami ze svého účtu. V obsáhlé smlouvě se společností poradci dohledali, že si klient půjčil 10 000 Kč a má při řádném splácení vrátit 48 000 Kč. Klient je přitom v prodlení, firma tak podle smlouvy může požadovat další peníze navíc. Tato formulace klienta také zaskočila, jelikož smlouvu předem vůbec nečetl.

S klientem poradci připravili dopisy jednotlivým věřitelům, kde se klient dovolává neplatnosti smluv pro neposouzení jeho úvěruschopnosti a neplatnosti nepřiměřených ustanovení smlouvy. Zároveň věřitelům navrhuje splátkový kalendář tam, kde dosud nedošlo k vrácení jistiny dluhu.

Klienta poradci informovali o možnosti obrátit se bezplatně na finančního arbitra, pokud by firmy na jeho návrhy nepřistoupily. S vyplněním návrhu arbitrovi mu rovněž v občanské poradně pomohou.

Klient může tedy písemně namítnout neplatnost úvěrových smluv, včetně nepřiměřených ustanovení a nabídnout splátkový kalendář podle svých možností k vrácení původně půjčených částek. Pokud věřitelé na řešení nepřistoupí, může se klient obrátit na Finančního arbitra.

Prognóza:

Pokud se klient s věřiteli dohodne na vrácení jistin, měl by mít dluhy asi do půl roku zaplacené.

Zpětná vazba:

Matka klienta za klienta zaplatila dvě nejvyšší půjčky, klientovi tak zůstalo 5 věřitelů. Do banky klient kvůli strhávání peněz z karty zatím nešel, pouze si vždy hned vybere celý důchod z účtu, aby mu už nic strhnout nemohli. Jedna z firem klienta žalovala u soudu a přišel mu platební rozkaz, proti kterému podal za pomoci poradny odpor.

Citované zdroje:

zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád

zákon č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj Asociace občanských poraden“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2025