



Financováno
Evropskou unií

ANALYTICKÁ ZPRÁVA č.3

Monitoring opakovaných a systémových problémů řešených členskými občanskými poradnami Asociace občanských poraden ve čtvrtém čtvrtletí roku 2024 v následujících oblastech: sociální dávky, starobní a invalidní důchody, dluhy, bydlení, pracovněprávní problematika, rodina



**ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN**

leden 2025

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

Materiál je vytvořen v rámci projektu Profesionalizace a rozvoj v Asociace občanských poraden reg. č. CZ.03.02.02/00/22_039/0001361 financovaného z Evropského sociálního fondu z operačního programu Zaměstnanost plus



Financováno
Evropskou unií

Obsah

1. Úvod	3
2. Sociální dávky	5
3. Starobní a invalidní důchod	8
4. Dluhy	10
5. Bydlení	14
6. Pracovněprávní problematika	18
7. Rodina	20
8. Další oblasti	22
9. 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 4. čtvrtletí 2024. AOP sdružuje (k 1.1.2025) 35 občanských poraden, včetně jejich poboček a kontaktních míst, celkem v 90 lokalitách po celé České republice, které ročně zodpoví více než 79 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.

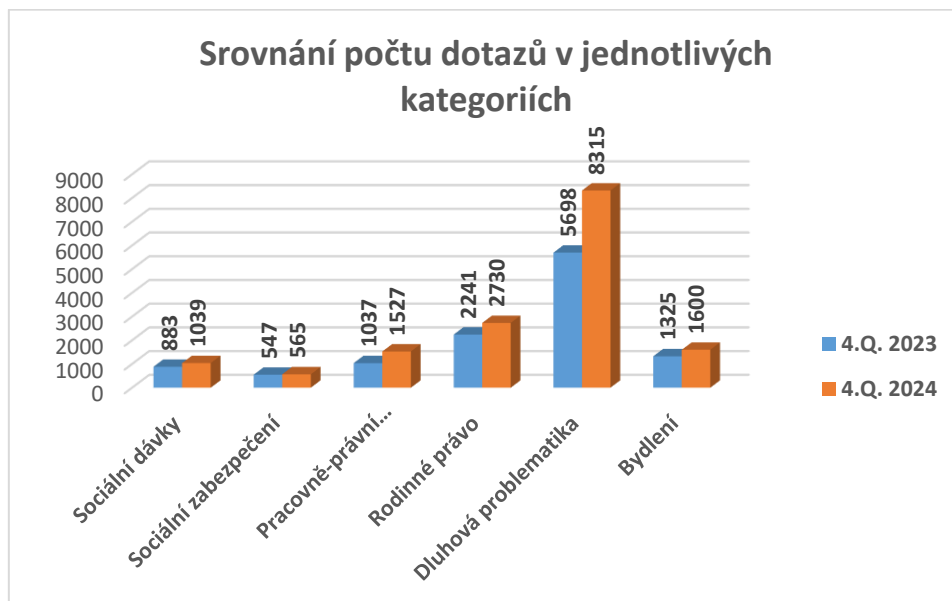
Při tvorbě dokumentu byla využita metodologie kvantitativní analýzy statistických dat a práce s případovými studiemi poskytnutými členskými občanskými poradnami Asociace občanských poraden. Data byla získána v anonymizované podobě z informačního systému Equip, který umožňuje evidovat a třídit dotazy klientů podle různých kritérií. Statistická data byla porovnána za jednotlivá 4. Q. roku 2023 a 2024, s cílem zobrazit trendy a změny v řešených otázkách.

Kategorie dotazu/období	4.Q. 2023	4.Q. 2024
Sociální dávky	883	1039
Sociální zabezpečení	547	565
Pracovně-právní problematika a zaměstnanost	1037	1527
Rodinné právo	2241	2730
Dluhová problematika	5698	8315
Bydlení	1325	1600
Celkem	11731	15776

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Financováno
Evropskou unií

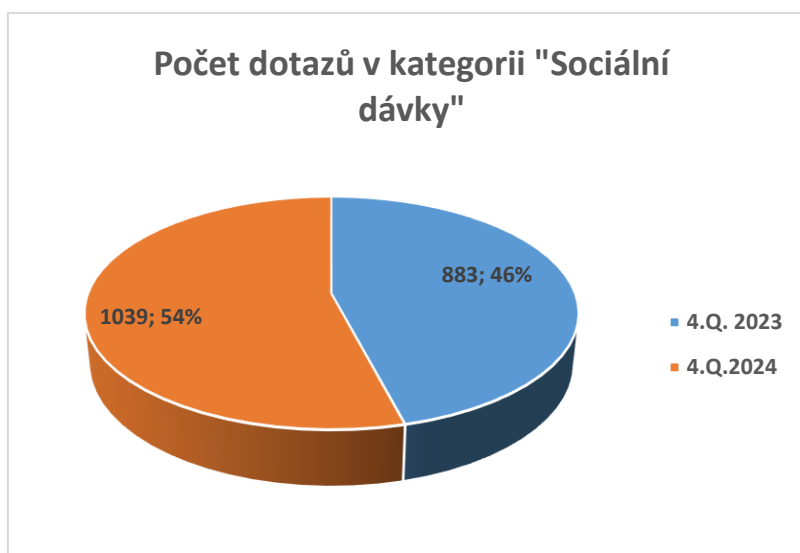




2. Sociální dávky

Počet dotazů v kategorii "Sociální dávky"			
Podkategorie/období		4.Q. 2023	4.Q.2024
7.1.	Dávky pomoci v hmotné nouzi	231	312
7.2.	Dávky státní sociální podpory	423	414
7.3.	Příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením	176	235
7.4.	Ostatní	53	78
Sociální dávky celkem		883	1039

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



V této problematice poradny, jakožto i v minulých čtvrtletích, poskytují ucelený přehled o systému dávek a podmínkách nároků na jednotlivé typy, orientační výpočty, pravidelně poskytují podporu při vyplnění formulářů či pomoc vedoucí k lepší orientaci v komunikaci s Úřadem práce. Klienti se na občanské poradny dále obracejí převážně s odvoláním vůči rozhodnutí Úřadu práce nebo chtějí zkonzultovat, zda byl postup pracovníků Úřadu práce oprávněný. Rovněž poradci poskytují pomoc s vyplněním žádosti o vyjmutí osoby z okruhu společně posuzovaných osob, jelikož klienti nebývají o této možnosti na Úřadu práce vůbec informováni. Přetrvávajícím problémem je i nadměrná byrokracie, složitost formulářů a neochota úředníku Úřadu práce.

Jedna z pražských poraden zaznamenala nárůst klientů potýkajících se s chudobou. Těmto klientům pomáhají finančně podáním žádostí do nejrůznějších nadací. Zejména proto, aby měli klienti na základní potřeby, a to na jídlo a bydlení. Na nadace se tato poradna obrací právě z důvodu dlouhotrvajícího procesu přiznání jakékoliv sociální dávky, anebo dlouhých prodlev



ve vyplacení dávky již přiznané. Klienti se tak dostávají do skluzu s platbami nájemného a následně jim vzniká dluh na nájmu a službách po dobu jednoho až dvou čtvrtletí. A díky tomuto dluhu pak již nemohou žádat o příspěvek na bydlení na nové čtvrtletí. Jedná se tedy o začarovaný kruh, kdy si klienti neumí sami poradit, jak se z něj vyprostit. Mnohým již z těchto důvodů hrozí neprodloužení nájmu nebo soudní vystěhování. Tyto nadace tedy v současné době suplují pomoc státu a bez nich by mnohem více osob skončilo na ulici. Pro ilustraci zmíněného problému uvádíme případ klientky, která pečuje celodenně o nemocnou čtyřletou dceru. Dcera nemůže vzhledem k rozsáhlému onemocnění navštěvovat mateřskou školu, takže maminka nemá možnost nastoupit do zaměstnání. Nyní rodina žije pouze z Přídavku na dítě a z Příspěvku na péči pro závislost 2. stupně – celkem 8.500 Kč. Rodina obývá menší byt 2+KK velikosti 40m², kde nájem včetně poplatků činí 15.236 Kč. Rodina v bytě žije již od roku 2021, kdy až do jara 2024 nebyl na nájemném žádný dluh, protože rodina pobírala řádně příspěvek na bydlení (cca 14.000 Kč). Pak nastala změna a matce byl teprve až v říjnu 2024 vyplacen příspěvek na bydlení za leden a únor, přičemž březen, duben, květen a červen nebyl vyplacen dodnes (leden 2025). Přitom matka vše doložila a dávka jí byla dříve přiznána. Úřad práce ji v létě vyzval znovu doložit nájemní smlouvu, která byla již dříve doložena, ale na úřadu práce patrně ztracena. Nájemní smlouvu tam tedy klientka znovu doložila, ale opět bez výsledku. V současné době má klientka dluh na nájmu a službách ve výši 86.000 Kč. Majitelka bytu již dala vědět, že rodině v létě 2025 neprodlouží nájemní smlouvu. Hrozí zde, že rodina bude muset jít do azylového bydlení. Poradci nyní pracují na podkladech pro podání žádosti o nadační příspěvek Sociálního nadačního fondu hl. m. Prahy (až 40.000 Kč), ze kterého by se doplatily náklady za minulé čtvrtletí. Poradci doufají, že žádosti bude vyhověno a klientka by si následně mohla znovu požádat o příspěvek na bydlení. Klientka rovněž zmiňovala chaos na úřadu práce, kdy se jí k žádosti vyjadřuje pokaždé jiná pracovnice, nelze se dovolat a není výjimkou, že klientka čeká ve frontě u okénka úřadu práce až 5 hodin či se ztrácí dodané podklady. Poradci klientce nabídli podat žádost i přes aplikaci Jenda, ale klientka sdělila, že to již zkoušela, ale pokaždé se objevila hláška na přetíženost aplikace a nedalo se do ní přihlásit a žádost zaslat. Klientka je nyní díky zpožděné výplatě Příspěvku na bydlení v nezáviděníhodné situaci.

Těchto typů rodin má tato poradna v dlouhodobé poradenské práci momentálně sedm. Trpělivě je musí provázet velice obtížným procesem schvalování dávky, kdy úřad práce požaduje další podklady, které ani nejsou specifikovány na internetu pod stránkami úřadu práce (například na SSP požadují Dohodu rodičů o úpravě poměrů dětí s úředně ověřenými podpisy). Úřad práce požaduje často podklady zcela bezdůvodně, takže poradci sepisují s klienty dopisy a vysvětlení, že jsou tyto podklady opravdu irelevantní. Například bylo ze strany úřadu práce požadováno doložit příjem za desetileté dítě navštěvující ZŠ, kde navíc předtím poradci zaškrtnuli, že dítě příjem nemá. Klienti pak již propadají zoufalství, beznaději a pocitu marnosti. Poradci mají dojem, že ani dobře inteligencí vybavený klient nemůže proces schvalování dávky sám zvládnout, neorientuje se v termínech, v dopisech od úřadu práce a neví, jak se má účinně bránit.



Financováno
Evropskou unií

Další dotazovaná poradna v tomto čtvrtletí uvedla, že je navštívili klienti, kteří přišli po sociálním šetření o příspěvky na péči. Jedná se o klienty, kteří to nečekali a považují to za nespravedlivé. Stejně tak stále častěji dochází k odebírání průkazů ZTP osobám s postižením. Lidé si stěžují na nedostatečné posouzení posudkovými lékaři.

Většina poraden zaznamenala nárůst dotazů z oblasti státní sociální podpory a hmotné nouze – klienti se dotazovali na připravovanou právní úpravu o tzv. „superdávce“. Jejich dotazy směřovaly k tomu, zda např. má smysl nyní podávat žádost o příspěvek na bydlení, když lze očekávat změny nebo zda na dávky na bydlení po vstupu nové právní úpravy v platnost dosáhnou. Poradci nemají k této dávce žádné dostupné ucelené informace. Dokonce ani po konzultaci s pracovníky úřadu práce, kteří rovněž nedisponují těmito informacemi. Z tohoto důvodu nemohou požadované informace předávat dále klientům. Klienti jsou zatím v nejistotě, co je čeká, jelikož je zákon stále ve stadiu měnícího se návrhu.

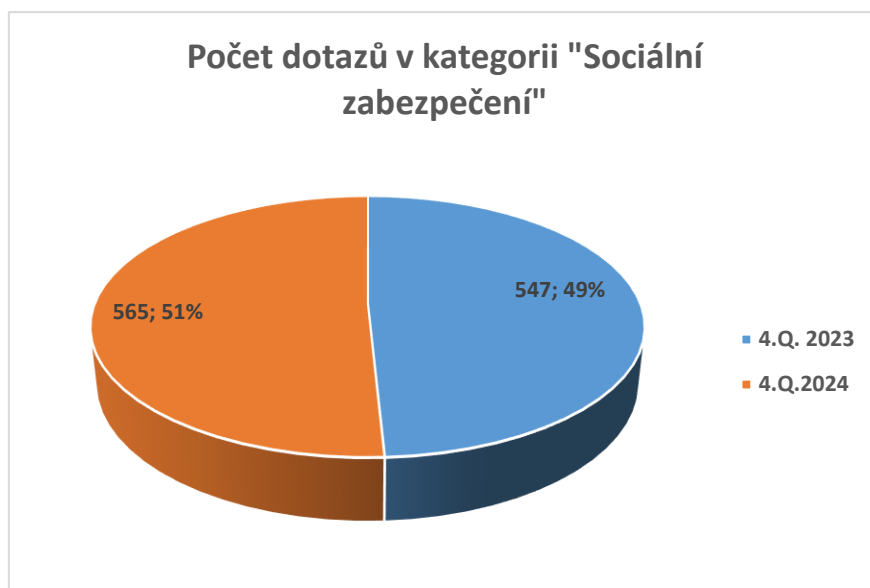
Problémem pro klienty může být i fakt, že v případě skončení nájmu a hledání nového nájemního bytu lze požádat o Mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu jistoty (kauce), provize realitní kanceláři i na složení prvního nájemného, ale nikoliv na úhradu nákladů na stěhování. Náklady na stěhování nelze uhradit ani ze Sociálního nadačního fondu hl.m. Prahy, ačkoliv představují pro sociálně slabé velkou finanční zátěž.



3. Starobní a invalidní důchod

Počet dotazů v kategorii "Sociální zabezpečení"			
Podkategorie/období		4.Q. 2023	4.Q.2024
9.1.	Důchodové pojištění	72	64
9.2.	Starobní a pozůstalostní důchody	135	86
9.3.	Invalidní důchody	198	251
9.4.	Nemocenské pojištění	57	52
9.5.	Nemocenské dávky	66	72
9.6.	Ostatní	19	40
Sociální zabezpečení celkem		547	565

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



V oblasti invalidních důchodů poradny stále evidují tendenci přezkoumávání a odebírání či snižování invalidního důchodu. Pomáhají tedy klientům s odvoláním, námitkami i se správním žalobou. Je to „běh na dlouhou trať“ a klienti čekají na posouzení i několik měsíců.

Zároveň narůstá počet klientů, kteří zcela vypadnou ze systému pomoci, jelikož jim není přiznán invalidní důchod s odůvodněním, že se nejedná o dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, ale zároveň jim není prodloužena podpůrná doba nemocenské, jelikož se jedná o dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav bez možnosti léčby. Tyto posudky si tedy protřečejí. Často se jedná o klienty 50+, ve velké míře po operacích pohybového aparátu či po onkologické



Financováno
Evropskou unií

léčbě. Tyto osoby tak zůstávají bez pomoci a se ztíženým pracovním uplatněním a jsou často nuceni v zaměstnání ze zdravotních důvodů skončit.

Poradny upozorňují i na problém, když si osoba podá žádost o invalidní důchod, dosáhne 30 % snížení pracovní schopnosti a následně podá námitky. Tento způsob obrany bývá v mnoha případech neúčinný. Navíc se lidé obávají tyto záležitosti řešit soudní cestou.

Obecně v mnoha případech trvá velmi dlouhou dobu, než dojde k rozhodnutí o důchodu a než je důchod žadateli vyplácen. Pokud jde o osobu, která skutečně nemá možnost si kvůli zdravotnímu stavu zvýšit příjem, může ji dlouhá doba rozhodování o důchodech uvrhnout do stavu finanční nouze.

Celkově je komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení (ČSSZ) obtížná, především pro seniory. Od roku 2026 již ani nebude zasílán důchodový výměr poštou automaticky. Lidé si jej mohou stáhnout z portálu ČSSZ nebo si požádat o zaslání poštou, což bude ovšem zpoplatněno. Pro klienty seniorního věku to znamená ztížení přístupu k informacím.

Jedna z poraden upozorňuje, že v přehledu dob důchodového pojištění od ČSSZ je na konci sečtena doba pojištění bez upozornění, že ne všechny doby se započítávají. Stačilo by doplnit větu vysvětlující, že ne všechny tyto doby se započítávají tak, jak jsou v přehledu uvedeny. Důchodové pojištění plyne od chvíle, kdy je nástup na první směnu. Podpora v nezaměstnanosti náleží při pojištění 12 měsíců za poslední dva roky. Může se stát, že např. pracovní poměr trval od 1.1. do 31.12., ale protože na směnu zaměstnanec nastoupil až 2.1. nebo 3.1., nemá nárok na podporu, protože nemá splněn celý měsíc pojištění. V tomto případě se ani žádat o prominutí tvrdosti zákona.



4. Dluhy

Počet dotazů v kategorii "Dluhová problematika"			
Podkategorie/období		4.Q. 2023	4.Q. 2024
5.1.	Rodinný a osobní rozpočet	78	113
5.2.	Práva a povinnosti dlužníků	1022	1896
5.3.	Práva a povinnosti věřitelů	413	435
5.4.	Rozhodčí doložka a rozhodčí řízení	15	11
5.5.	Soudní a exekuční vymáhání peněžité povinnosti dlužníka	995	1186
5.6.	Insolvenční řízení	3100	4566
5.7.	Ostatní	75	108
Dluhová problematika celkem		5698	8315

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Poradny v této oblasti mimo jiné řeší s klienty vstup do oddlužení, mapování závazků, poskytují podporu při komunikaci s inkasními společnostmi, informace ke splacení exekuce ve lhůtě pro dobrovolné splnění povinnosti + žádost o kvitanci, objasňují postup při vymáhání pohledávky klientů či objasňují důsledky zrušení oddlužení. Dále poskytují pomoc se sepsáním insolvenčních návrhů spojených s návrhy na povolení oddlužení, informace k průběhu exekuce prodejem movitých i nemovitých věcí a pravidelně řeší dluhy, od kterých se nelze osvobodit ani v rámci oddlužení. Také často poskytují poradenství členům rodin dlužníků, jakožto ochranu před jejich dluhy.



V oblasti dluhové problematiky vnímají poradci jako systémový problém především chování některých exekutorů, kdy se často chovají nemorálně, používají výhrůžky, násilí a podobně. Poradci jsou názoru, že cílem exekučního řízení je vymáhání pohledávek, ne však psychický teror dlužníka. Poradci rovněž zaznamenali, že klientům chodí SMS s výhrůžným podtextem od exekutora i na Vánoce, státní svátky, často v pozdních večerních hodinách, což se jeví jako zcela neprofesionální a nemá to nic společného s umořováním pohledávek. Takto vyděšení klienti často naopak nejsou schopni chodit do zaměstnání a fungovat tak, aby mohli splácet své závazky.

Poradny zaznamenaly zvýšený počet dotazů na účinnost novely insolvenčního zákona, jejíž účinnost se stále posouvala a začala platit až od 1.10. 2024 - lidé očekávali zkrácení doby oddlužení na 3 roky. Dále se zvýšil počet dotazů na novelu občanského soudního řádu – výše exekučních srážek u dlužníků, kteří mají 4 a více exekucí.

Novelu insolvenčního zákona hodnotí poradci jako administrativně náročnou pro sepisovatele. Od klienta je nutné zjistit velmi mnoho informací ohledně jeho vzdělání, historie zaměstnání a pracovních zkušeností, dovedností či dosahovaných výdělků. Toto vyvolává otázku, zda sepisovatelé s nárokem na odměnu za sepis budou ochotni nadále návrhy sepisovat, jelikož jejich odměna zůstala stejná nebo případně zda nebudou žádat po dlužnících platbu navíc tzv. bokem.

To, co některé klienty od začátku účinnosti novely insolvenčního zákona odradilo od vstupu do oddlužení je fakt, že splátku, kterou budou muset hradit do oddlužení, soud stanoví až v usnesení o schválení oddlužení, tj. tedy až v průběhu oddlužení, kdy nelze už návrh vzít zpět. Klienti váhají, jaká bude stanovená splátka, zda ji zvládnou splácet a zda výše splátky neohrozí jejich základní platby- např. platbu nájemného. Klienti, kteří nemají nikoho z rodiny či blízkých přátel, kdo by jim případně finančně vypomohl, zvažují, zda vůbec do oddlužení vstoupit, případně vyčkávají, až bude více známá praxe soudů, jak k otázce stanovení splátky ten či onen soud přistupuje.

Dále u klientů s vícečetnými dluhy v exekucích bude náročné, aby v průběhu oddlužení nebo po skončení splátkového kalendáře uhradili insolvenčnímu správci odměnu za přezkum pohledávek, jelikož došlo k navýšení odměny za přezkum z 250 Kč na 1000 Kč (bez DPH). Pokud má klient exekuce, pak na jeden závazek připadají dvě přihlášky pohledávek (jedna od věřitele a jedna od exekutora na jeho náklady). Většina klientů občanských poraden má vícečetné exekuce (min. 5 exekucí) a pokud se jim nepodaří během splátkového kalendáře na toto uspořít, budou je hradit po ukončení tří letého splátkového kalendáře v následujících dvou měsících. Není zatím zřejmé, co nastane, pokud dlužník odměnu za přezkum v těchto měsících nezaplatí a zda by hrozilo nepřiznání osvobození.

V praxi poradny zjistily, že někteří soudci ukládají dlužníkům povinnost hradit náklady za přihlášky pohledávek již v období mezi povolením oddlužení a schválením oddlužení. Z toho plynou jednak komplikace pro dlužníky v případě, kdy již mají exekuční srážky a jejich rodinný



rozpočet je napnutý a mají povinnost hradit navíc nad rámec srážek od zaměstnavatele splátky v řádu i tisíce korun.

To, zda je odměna za přihlášené pohledávky stanovena již na začátku oddlužení má vliv i na rozhodnutí dlužníků, zda do procesu vstoupit. Obávají se totiž, že v prvotní fázi oddlužení by ještě neměli dostatek financí, aby byli schopni splácet zvýšenou odměnu insolvenčního správce a zároveň odměnu na zálohu za přihlášené pohledávky. Vzhledem k tomu, že v tomto případě pravděpodobně záleží na rozhodnutí konkrétního soudce, nedá se předem predikovat, zda dlužník bude mít povinnost hradit tyto splátky na začátku nebo na konci oddlužení. Někteří soudci zohledňují při rozhodování i to, zda má již dlužník exekuční srážky, a pokud ano, soudce rozhodne o tom, že nebudou srážky prováděny v první fázi oddlužení. Za poradce by bylo vhodné, aby byla rozhodnutí soudců jednotná.

S klientem vstupujícím do oddlužení poradci také řeší, zda dosahuje adekvátního příjmu, byť je tento parametr výrazně posuzován až v průběhu oddlužení insolvenčním správcem. Poradci se ale domnívají, že by klient měl být už sepisovatelem informován, že by jeho příjem nemusel být dostačující a existuje možnost, že bude správcem vyzván, aby změnou zaměstnání navýšil svůj příjem, protože se to jinak dozvídá až při jednání se správcem, tedy až po povolení oddlužení.

S dotazy k novele občanského soudního řádu (srážka z příjmu při 4 a více exekucích) se v průběhu listopadu na poradny obrátilo větší množství klientů, kteří byli nepříjemně překvapeni, že se jim zvýšily srážky z příjmů. Jednalo se zejména o klienty – seniory a nízkopříjmové klienty, kteří žijí v nájemním bytě. Vyšší exekuční srážka ohrožuje klienty na bydlení a uhrazení dalších základních životních potřeb. Pro klienty bez možnosti přivýdělku nebo bez zázemí rodiny je situace velmi náročná. Příspěvek na bydlení ani jiné dávky, které už klienti pobírají, vyšší exekuční srážku nezohledňuje. Poradci si nejsou jisti, zda vyšší exekuční srážky jsou pro tyto klienty motivací, aby vstoupili do oddlužení, jelikož v oddlužení bude srážka minimálně stejná a stále u nich panuje velká obava ze ztráty bydlení a zvládnutí zaplacení všech nezbytných výdajů. Podrobněji se tomuto věnuje přiložená kazuistika č.2.

V této oblasti dále poradny řeší s klienty dluhy, které přebral manžel po sňatku a splácí z manželství i po rozvodu viz kazuistika č. 4. Přitom stále platí, že manžel, který dluhy převzal, má problém dostat se k informacím o dlužích a věřitelích svého manžela. Takže i když podle § 732 Občanského zákoníku má právo ohradit se proti dluhům, o kterých nevěděl, v praxi je velmi složité toto právo realizovat.

Po rozvodu manželů by mělo mít pro věřitele větší váhu, jak se manželé při rozvodu dohodli ohledně hrazení závazků. Stává se, že manžel i po rozvodu hradí dluhy, které nabral druhý manžel za manželství, a následně zpětné vymáhání dluhů uhrazených prostřednictvím žaloby o bezdůvodné obohacení je zdouhavé a náročné. Navíc nemá takový manžel jistotu, že se v konečném důsledku k penězům skutečně dostane, neboť platný rozsudek ještě neznamená, že bude dle něj plněno.



Financováno
Evropskou unií

V oblasti chráněného účtu poradny nezaznamenaly větší zájem o tuto ochranu financí. Poradci mají za to, že pro uživatele služby – dlužníky je stále funkční spíše ochrana v podobě zasílání nezabavitelné částky na jiné číslo účtu, vyplacení peněz hotově či složenkou. Obecně poradcům přijde zřízení chráněného účtu komplikované a časově náročné natolik, že to většinu dlužníků odradí. Dle zkušeností poradců je chráněný účet dobrý nástroj pro pracující klienty, kteří mají exekuce, jelikož zaměstnavatelé většinou nejsou ochotni vyplácet mzdu v hotovosti a vyžadují bankovní účet. Bohužel se poradci setkávají s tím, že banky a exekutoři klienty mylně informují a klienti poté mají pocit, že jim chráněný účet nepomůže. U klientů, kteří šli cestou zřízení chráněného účtu nyní poradci nově zaznamenali pružnější spolupráci exekutorů, takže v tomto směru vnímají posun lepšímu.

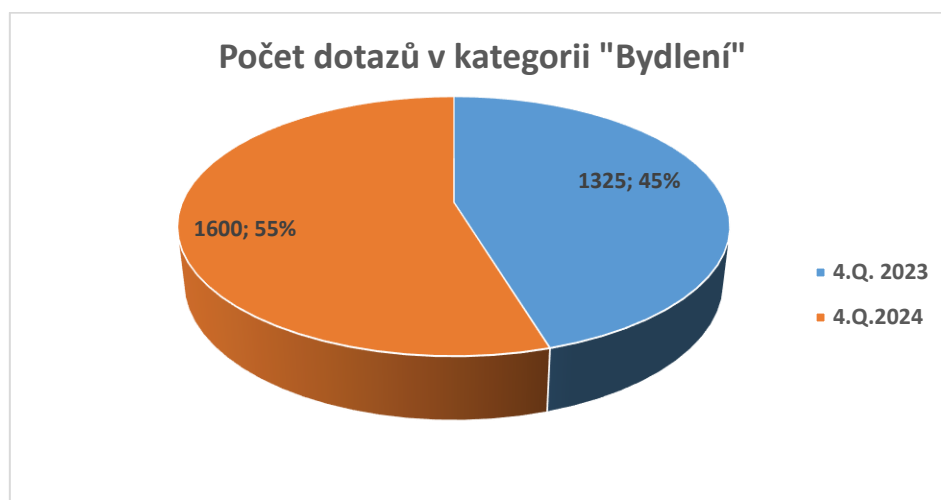
Za systémovou chybu považují poradny možnost jednoduše se zadlužit přes internet i v případě, kdy člověk není plnoletý. Jedna z poraden řešila případ, kdy mladistvý uvedl na internetu, že je plnoletý, i když tomu tak nebylo a již se tím zavázal k úhradě registrace a členství v platformě zabývajícím se sázkami ve sportu viz kazuistika č.5



5. Bydlení

Počet dotazů v kategorii "Bydlení"			
Podkategorie/období		4.Q. 2023	4.Q. 2024
3.1.	Problematika SVJ	50	79
3.2.	Problematika bytových družstev	13	31
3.3.	Nájem bytu či domu	825	828
3.4.	Podnájem bytu či domu	38	51
3.5.	Bydlení na základě služebnosti	30	70
3.6.	Bydlení na základě ubytovací smlouvy	21	27
3.7.	Jiný právní důvod bydlení	60	97
3.8.	Sousedské vztahy	136	161
3.9.	Ostatní	152	256
Bydlení celkem		1325	1600

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



V oblasti bydlení byli nejčastějšími klienty poraden nájemci, kteří často narážejí na pronajímatele, jenž nedodržují občanský zákoník a porušují práva nájemců. Této situaci napomáhá především nedostatek nájemních bytů. Pronajímatelé i obcházejí ustanovení Občanského zákoníku o maximálním zvýšení nájemného o 20% během 3 let. Nájemci raději souhlasí i s větším zvýšením než aby riskovali ztrátu bydlení či přistupují na nevýhodné smlouvy, aby byt získali. Klienty je tedy opravdu důležité náležitě informovat o jejich právech, ale i povinnostech, které jako nájemci mají. Klienti se na poradny také obraceli s tím, že rozporují postup pronajímatele, který v průběhu nájemního vztahu neprováděl a nedokládal vyúčtování za služby. Když už pronajímatel vyúčtování provedl, tak nájemcům nezpřístupnil doklady o platbách dodavatelům a ono vyúčtování, které předkládal, nebylo dostatečně



přehledné a transparentní. Nájemci tak nevěděli, zda skutečná spotřeba odpovídá hodnotám, které pronajímatel uvedl ve vyúčtování, což v nich vyvolává pochybnosti, zda si pronajímatel uvedené hodnoty doslova nevymyslel a zda se pronajímatel neobohacuje na úkor nájemců. Rovněž se v jedné z poraden setkali s tím, že si pronajímatel ponechal přeplatek jako investici do zhodnocení nemovitosti, a dokonce toto také zakotvil do nájemní smlouvy, ačkoliv nedoplatek požadoval uhradit po nájemci. Častým prohřeškem pronajímatelů je skutečnost, že nesnižují zálohy dle skutečné spotřeby nájemce, i když to nájemce požaduje. Někteří klienti si také stěžují na stav bytu, jenž jim nedovoluje dosáhnout úspor na službách, pronajímatel neprovádí nezbytné opravy nebo do nemovitosti neinvestuje a žádná úsporná opatření neprovádí. Klienti nejsou v takové finanční situaci, aby opravy mohli zafinancovat sami, zároveň se ale obávají ztráty i tohoto bydlení, pokud by uplatnili slevu z nájmu, protože je velký problém zajistit jiné bydlení.

Velmi často dále poradny s klienty řeší, že pronajímatelé neposkytují součinnost nájemcům při žádostech o příspěvek na bydlení. (např. klienti nemají doklad o zaplaceném nájemném, pronajímatel nájemné vybírá v hotovosti, uhrazené nájemné zapisuje do deníčku, nájemní smlouva není písemně prodloužena apod.) Poradnu kontaktovala také klientka, která pronajímatelce řádně hradila zálohy na služby, ale pronajímatelka nehradila platby dodavatelům energií, a dokonce jí byla nařízena dražba její nemovitosti. Klientce tak hrozilo nejen odpojení od energií, ale také vystěhování. Klientka se snažila zjistit stav přímo u dodavatelů a řešit dodávku energií jako prioritní platbu, ale ti ji odmítli informace poskytnout z důvodu, že není účastníkem smlouvy. Ačkoliv je zavinění na straně pronajímatelky, pro klientku a její rodinu to znamená hledat si co nejdříve nové bydlení.

Jako systémovou vadu dále poradny vnímají, že stále nevyšel nový Zákon o sociálním bydlení a obce nemají přímo uloženou povinnost vytvářet bytový fond pro sociálně slabé- především pro osamělé seniory a samoživitele a takové občany, kteří jsou pro pronajímatele nezajímaví či nějak obtížní. Nemusí se přitom jednat pouze o občany s nízkým příjmem, ale zejména o ty, kteří jsou nějak odlišní – duševně či fyzicky dlouhodobě nemocní, lidé s nerozvinutou kulturou bydlení či lidé z nějakého důvodu nestabilní, zadlužení, lidé se ztrátou kompetencí v důsledku věku nebo demence apod. Tito lidé by pro zachování schopnosti udržet si bydlení často potřebovali kontinuální podporu či pomoc sociálního pracovníka (terénního nebo přítomného v bytovém domě se sociálními byty). Poradci se setkávají s faktem, že takové lidé o bydlení nezadržitelně přicházejí.

Další problém spatřují poradci ve velmi neutěšeném prostředí ubytoven, ve kterých je bydlení zároveň poměrně drahé a nejsou příliš vhodné pro malé děti. V případě ztráty nájemního bydlení klienti přicházejí o příspěvek na bydlení a v důsledku toho často nemohou uplatit ani bydlení na ubytovně. Důsledkem výše uvedeného je pozvolna narůstající bytová nouze řady osob.

Dále poradny předávají informace a kontakty o pobytových službách, informace o podmínkách pro podávání žádostí o obecní byty či sociální bydlení. Opakovaně řeší rovněž



dotazy na práva a povinnosti osob oprávněných i povinných z věcného břemene, užívání nemovitosti, podporu vlastníkům či nájemcům při sepsání odvolání souhlasu s užíváním nemovitosti a výzev k vystěhování z nemovitosti, řešení soužití v domě v rámci SVJ či pomoc se sepsáním stížnosti na předsedu SVJ.

Jedna z pražských poraden (viz. Kazuistika č. 9) upozorňuje na opakovaný problém, kdy je klient spoluvlastníkem domu/bytu, ve kterém většinou uspokojuje svou bytovou potřebu nebo pozemku, jenž využívá. Druhou část koupí spekulant - právnická nebo fyzická osoba, která cíleně podílů na nemovitostech skupuje a pak činí nátlak na spoluvlastníka, aby jim svůj podíl prodal pod cenou. K tomu používá nátlakových prostředků v podobě buď šikanózního chování v nemovitosti, jenž spoluvlastníkovi ztrpčuje život, nebo tím, že svou část nemovitosti záměrně po určitou dobu vůbec neužívá (kvůli užívání podíl ani nekupovala) a pak vymáhá na spoluvlastníkovi náhradu za nadužívání. Když si spoluvlastník nedá pozor, aby striktně užíval nemovitost jen v rozsahu svého podílu, nebo se o změně vlastníka včas nedozví ("ztratí" se dopis od Katastru nemovitostí, spoluvlastník se záměrně nějakou dobu neukáže, povinnost oznámení ze strany bývalého ani nového spoluvlastníka neexistuje) nebo se dá nějakým způsobem zastrašit, musí pak platit vysoké částky nebo o svůj podíl přijde. Zákon bohužel není koncipován tak, aby chránil spoluvlastníky, kteří svůj majetek skutečně užívají a spekulant, který neváhá užít nemorálních a nátlakových prostředků a spolupracuje často s advokátem, je ve výhodě. Částečným řešením by mohlo být buď znovuzavedení předkupního práva nebo oznamovací povinnost ze strany prodávajícího/kupujícího spoluvlastníka, případně povinnost Katastru nemovitostí zasílat oznámení doporučeným dopisem do vlastních rukou výhradně adresáta. Účinnějším řešením by mohlo být, aby soudy v případě, že se vymáhání náhrady za nadužívání dostane k soudu, byly povinny zkoumat a následně při rozhodování braly v úvahu, zda spoluvlastník nekoupil podíl právě za účelem vyvíjení nátlaku na druhého spoluvlastníka kvůli snadno a neeticky vymoženému zisku, a nikoli kvůli tomu, že chce nemovitost užívat. Takové jednání by např. mohlo být zákonem zakázáno.



Financováno
Evropskou unií



6. Pracovněprávní problematika

Počet dotazů v kategorii "Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost"			
Podkategorie/období		4.Q. 2023	4.Q.2024
4.1.	Vznik pracovněprávního vztahu	54	76
4.2.	Změny pracovněprávního vztahu	57	104
4.3.	Zánik pracovněprávního vztahu	342	482
4.4.	Práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele	297	507
4.5.	Odpovědnost za škodu v pracovněprávním vztahu	35	42
4.6.	Evidence na úřadu práce	124	179
4.7.	Agenturní zaměstnávání	13	11
4.8.	Ostatní	115	126
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost celkem		1037	1527

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



V pracovněprávní oblasti poradny nejčastěji řeší otázky týkající se práv zaměstnanců. Ze strany zaměstnavatelů často dochází k ukončení smluv v rozporu se Zákoníkem práce. Poradci se snaží tedy klienty opravdu náležitě informovat o jejich právech, ale i povinnostech, jenž jako zaměstnanci mají. V poslední době přibýly dotazy na postup zaměstnance, když se zaměstnavatel ocitl v úpadku. Klienti od poradců vyžadují také pomoc ohledně ukončení pracovního poměru ze zdravotních či jiných vážných důvodů, tážou se na nároky na odstupné, odvody a daně při práci v zahraničí, zrušení pracovního poměru ve zkušební době v průběhu dočasné pracovní neschopnosti, nárok na podporu v nezaměstnanosti po ukončení pracovního poměru či požadují pomoc se sepsáním žádosti o změnu způsobu výplaty mzdy. Objevují se i dotazy k dohodám o pracovní činnosti a dohodám o provedení práce (podmínky a změny), minimální mzdě u DPP a DPČ a rentě za pracovní úraz.



V posledním čtvrtletí roku 2024 se některé poradny potýkaly také s podivnými praktikami zaměstnavatelů. Zaměstnavatelé, kteří ruší pobočku a měli by tak dát zaměstnanci výpověď z organizačních důvodů s odstupným, používají psychický nátlak a výhrůžky k vynucení podpisu dohody o ukončení pracovního poměru bez nároku na odstupné. Některí zaměstnavatelé obcházejí zákony, zaměstnávají na černo, nepřiznávají příjmy, zaměstnanci nemají dle zaměstnavatelů nárok na dovolenou a podobně. Například v Moravskoslezském kraji se v oblasti zaměstnanosti objevují časté potíže, kdy zaměstnavatelé nejednají podle zákona a snaží se vytěžit maximum pro sebe, přičemž vykořisťují zaměstnance.

V pracovněprávní oblasti se opakovaně poradci setkávají s tím, že klienti podali podnět na oblastní inspektorát práce, ale musí čekat i několik měsíců, než je podnět prošetřen a vyřízen. To pak v případě, že s nimi není jednáno dle zákona, prodlužuje dobu, než se jejich situace vyřeší a jsou tak nuceni ve stávajícím zaměstnání trpět případné protiprávní jednání.

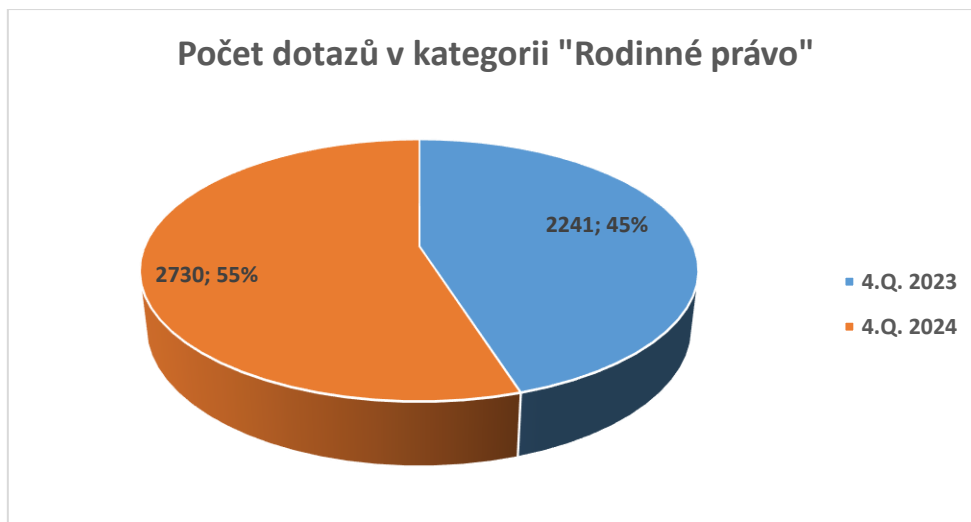
V této oblasti dále přetrvává problém, že Úřad práce okamžitě ukončuje evidenci uchazečů z důvodu, že se uchazeč nedostaví na jednu schůzku. Důvodem je například omylem zapsaný jiný termín, opomenutí či přísné podmínky pro omluvu ze schůzky ze zdravotních důvodů. Bylo by vhodné stanovit, že vyřazením z evidence Úřadu práce je sankcionováno opakované a nikoliv jednorázové porušení povinností uchazeče. Uchazeč následně přichází o příjem, ať už podporu nebo dávky PHN, kvůli opomenutí, jež se může přihodit, což to ho může přivést do obrovských finančních obtíží a hrozí mu tak ztráta bydlení či rozpad rodiny apod.



7. Rodina

Počet dotazů v kategorii "Rodinné právo"			
Podkategorie/období		4. Q. 2023	4. Q. 2024
2.1.	Vznik manželství	2	10
2.2.	Zánik manželství	468	630
2.3.	Práva a povinnosti manželů a bývalých manželů (výživné, přispívání na domácnost, správa majetku, SJM)	214	325
2.4.	Vztahy mezi rodiči a dětmi	1250	1408
2.5.	Náhradní péče (pěstounství, poručenství, ústavní péče, osvojení)	75	62
2.6.	Práva a povinnosti nesezdaných partnerů (druh a družka)	85	67
2.7.	Práva a povinnosti registrovaných partnerů	2	2
2.8.	Vztahy mezi ostatními rodinnými příslušníky a jinými blízkými osobami (včetně výživného a styku mezi nimi)	72	91
2.9.	Domácí násilí	30	20
2.10.	Ostatní	43	115
Rodinné právo celkem		2241	2730

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



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 či Návrhy na určení otcovství (i k zemřelému otci). Poradny řeší i domácí násilí (předání kontaktů na intervenční centrum a Bílý kruh bezpečí, podávají informace k vykazání či k podání trestního oznámení, vystěhování nežádoucího člena rodiny, zrušení trvalého bydliště či poskytují ochranu před dluhy člena rodiny.



Poradci ve 4. čtvrtletí roku 2024 také pomáhali klientům se sepsáním Návrhu na jmenování procesního opatrovníka zemřelému domnělému otci, řešili změnu příjmení nezletilého dítěte a podávali informace k souhlasnému prohlášení rodičů o otcovství k nezletilého dítěti.

Na poradnu se obraceli klienti- senioři s dotazy, jak rozdělit svůj majetek mezi potomky tak, aby po jejich smrti neměli spory, a to buď formou dědictví nebo darování. Klienti se potřebují orientovat v obou možnostech a vysvětlit jejich důsledky. Další variantou je např. situace, kdy nechtějí, aby majetek zdědil ani jeden z potomků. V tomto případě řeší poradci s klienty problematiku vydědění, případně darování, odkázání povinného podílu, vysvětlení institutu nepominutelných dědiců apod. Někdy klienti chtějí darovat, případně odkázat majetek vnoučatům. Součástí je také orientace v poplatcích spojených s oběma variantami.

Poslední oblastí, kde poradci zaznamenali systémové problémy, jenž se opakují, je oblast domácího násilí a stalkingu. Opakovaně se na poradny obrací klientky, jež jsou oběťmi domácího násilí či stalkingu a při žádosti o pomoc Policie ČR jsou odbývány. Jedna ze současných klientek se kvůli stalkingu stěhuje, Policie ČR ji nijak nepomohla a označili ji za hysterickou s tím, že se vlastně nic neděje, když jí cizí člověk denně pronásleduje na cestě do práce, do školy, zvoní a snaží se jí dostat do bytu. Dle názoru Policie ČR to není nic nestandardního, co by vyžadovalo jejich intervenci.



8. Další oblasti

V poradnách se setkali s případy, kdy klient v důchodovém/předdůchodovém věku je přemluven či zmanipulován úředníkem peněžního ústavu k tomu, aby uzavřel smlouvu o finančním produktu, ke kterému by se normálně sám nerozhodl, protože pro něj produkt není vhodný ani výhodný. Klient důvěřuje úředníkovi v bance, protože pro něj představuje záruku důvěry, a pak nevýhodně investuje a přijde o část naspořených peněz. Mnohdy obdrží od úředníka neúplné nebo i lživé informace o produktu (může se jednat o klamavé jednání či klamavé opomenutí), ale nemůže to prokázat, jelikož neexistuje záznam rozhovoru a klient nemá žádné svědky. Typicky se jedná např. o investiční životní pojištění. V jednom z případů klientka ukončila smlouvu o produktu, z kterého jí mohly začít plynout výhody a uzavřela smlouvu, za jejíž uzavření zaplatila velkou částku s tím, že se jí částka rychle vrátí a vydělá, ale vložené prostředky se jí postupně znehodnocovaly (viz kazuistika č.7) Byla by vhodná určitá kontrola v podobě povinných zvukových záznamů konzultací s klienty, nebo prověřování zjevně nevýhodných transakcí či smluv uzavíraných osobami se zvýšenou sociální zranitelností. Tyto osoby důvěřují bankovnímu úředníkovi o to více, jelikož jim to říká jejich bankovní poradce“, a ne nějaký „energetický šmejd“.



9. Kazuistiky

Příklad kazuistiky č. 1- pracovněprávní oblast: kvalifikační dohoda, uznání dluhu, insolvence, exekuce

Výchozí situace:

Na Občanskou poradnu se osobně obrátil klient s dotazy týkajícími se řešení jeho finanční situace a komunikace s věřitelem, jelikož se chce dluhů zbavit.

Popis problému – zakázka:

Klient předkládá email s dopisem, který dostal od bývalého zaměstnavatele, kde v roce 2022 podepsal kvalifikační dohodu, dle které mu zaměstnavatel umožnil absolvování kurzu na profesní průkaz k řízení vozidel typu C v hodnotě 36.000,-Kč, ale měl ve firmě potom odpracovat 36 měsíců. Zkoušky udělal úspěšně. V těchto třech měsících měl jenom základní mzdu cca 15.000,-Kč čistého a zároveň si mohl doplňovat ve firmě benzín do vlastního auta s tím, že částka bude odečtena až získá profesní průkaz a začne řídit velké nákladní auta a bude už mít vysoké příjmy. Slibu však zaměstnavatel nedostal a strhl mu 9000,-Kč za benzín již z poslední nízké výplaty, tudíž klientovi zbylo 6000,-Kč na pokrytí potřeb rodiny, domácnosti a zaplacení nájmu. Nakonec se rodina musela z bytu vystěhovat. V této době se mu ještě narodilo velmi nedonošené dítě, takže předčasný porod a péče o dítě ho rovněž hodně zaměstnávala a musel shánět peníze, aby rodina mohla fungovat, takže musel mít více zaměstnání. Zaměstnavatele žádal zálohu, ten mu však nevyhověl.

Klient dále sdělil, že když jej po absolvování kurzu na nákladní vozidla poslali skutečně s 12metrovým návěsem do provozu města, kde měl parkovat, couvat, tak si uvědomil, že "na to nemá" a pracovat zde nemůže. Do práce pak nepřišel, protože sháněl peníze jinde a dostal okamžitou výpověď a tím porušil kvalifikační dohodu. Dopisem jej zaměstnavatel nyní vyzývá k uznání dluhu a splátkách po 8.000,-Kč. Klient tolik peněz platit nemůže a obává se, že půjde do vězení, protože mu dispečer po telefonu vyhrožoval, že firmu podvedl a že to předají k soudu. Klient sám sděluje a nepopírá, že musí zaplatit za "rekvalifikaci" když ve firmě nezůstal, ale může platit měsíčně maximálně 5000,-Kč, protože má další dluhy, které jsou již vymáhány exekučně. Jde o dluh u VZP ve výši asi 150.000,-Kč a dluhy u Dopravního podniku města Brna v celkové výši asi 100.000,-Kč. Jiné dluhy nemá, ani mu žádné nevznikají, protože byl až do 8.10.2024 v evidenci úřadu práce. 9.10.2024 nastoupil do nového zaměstnání, kde mu sdělili, že i po srážkách bude mít příjem 27.000,-Kč čistého.

Klient dále sděluje, že nebydlí na adrese trvalého pobytu, ani nemá zařízení, že by mu někdo preposílal nebo hlídal poštu, tudíž nemá o uznání nic kromě výše uvedené dohody z emailu.

Intervence/možnosti řešení:

Klientovi byl vysvětlen obsah dohody o uznání dluhu. Zaměstnavatel zde píše mimo jiné, že mu v minulosti na adresu uvedenou v pracovní smlouvě odeslal výzvu k uhrazení ceny kurzu a získání profesního řidičského průkazu skupiny C se splatností do 31.3. 2024, ale klient doposud



neuhradil nic. Pokud dluh neuzná, nepodepíše dohodu, bude nucen se obrátit na soud. Dále je v uznání dluhu podmínka zesplatnění celého závazku, pokud nedodrží jakoukoli splátku. Klientovi poradci vysvětlili, co to znamená - a sice, pokud nezaplatí počínaje tímto měsícem každý měsíc 8.000,-Kč, může soud na návrh zaměstnavatele vydat platební rozkaz na celou částku ovšem včetně uznaných nákladů za advokáta ve výši 8.690,-Kč plus náklady řízení u soudu, které nyní nejsou vyčíslené, ale lze je očekávat rovněž v řádu tisíců Kč. Dále byl klient informován a způsobech provedení exekuce, které jej ještě nepostihly, protože exekutoři nevědí, kde skutečně bydlí a jak se preventivně částečně ochránit, mj. nevstupovat do manželství s partnerkou. Klient si může zaplatit na poště službu dosílky, aby věděl, co mu píšou věřitelé, zejména pak soudy a mohl včas reagovat.

Když klient uznání dluhu nepodepíše, neuzná ani doposud vyčíslené náklady za advokáta ve výši 8690,-Kč a soud by je případně nemusel věřiteli přiznat v plné výši, ale dojde k dalšímu navýšení příslušenství. Může reagovat doporučeným dopisem, kde navrhne splátky ve výši 5000,-Kč a jednu hned pošle a zaváže se k měsíčním platbám v této výši bez podpisu předložené dohody o uznání dluhu. Klientovi byl předán § 1932 zákona č. 89/2012 SB., občanský zákoník, dle kterého by věřitel měl přijmout jakékoli plnění, což může ke svému dopisu doplnit.

Další varianta je, že nebude platit nic víc, než co mu zaměstnavatel srazí pro exekutory s přednostní pohledávkou pro VZP - provedena kalkulace, porovnáno s kalkulací při insolvenční, dále kalkulace srážky pro nepřednostní pohledávku, až zaplatí zdravotní pojišťovně - jde o poloviční částku. Pro domácnost to může být únosnější, ale zároveň se exekuce budou splácet delší dobu po malých částkách. Bude tedy trvat, než se dluhů zbaví a budou narůstat náklady exekuce.

Klientovi byly sděleny základní podmínky pro oddlužení po novele insolvenčního zákona k 1.10.2024. Klient byl upozorněn na stanovení adekvátního příjmu a konečné splátky až po podání insolvenčního návrhu, což znamená nejistotu dlužníka s jakými prostředky bude nakonec rodina hospodařit. Dále bylo klientovi vysvětleno jak zdůvodnit, že v předchozích 12 měsících byl jeho příjem 0,-Kč, když je jasné, že rodina musela z něčeho žít, partnerka je na RD, mají dvě děti a tím pádem by upozornil na to, že byl možná neoprávněně veden v evidenci uchazečů o zaměstnání a dodatečně by mu mohl vzniknout dluh na zdravotním pojištění za tuto dobu. Není v tuto chvíli jasné, jak soud bude a zda vůbec posuzovat nepoctivý záměr dlužníka.

Klient je vyučen bez maturity jako strojní mechanik, tudíž je možné, že soud bude mít za to, že by ve své profesi mohl dosahovat vyššího výdělku než nyní asi 30.000,-Kč hrubého.

Klientovi byly vyhledány a předány kontakty na další akreditované osoby v Brně, zejména pak databázi VESTA vedenou na portálu justice pro Brno, kde by mohl dále konzultovat, zda splní podmínky pro oddlužení podle novely insolvenčního zákona. Může si potom sám vybrat, na koho se obrátí.

Prognóza:



Klient má „typické dva dluhy z mládí“, kdy si ještě neuvědomoval nutnost hradit pojistné na zdravotní pojištění a jezdil v městské hromadné dopravě bez platné jízdenky. To ho samozřejmě neomlouvá, ale není zadlužen půjčkami, hazardem a podobně. Dalším, třetím a posledním dluhem, je nesplnění závazku z kvalifikační dohody u bývalého zaměstnavatele. Jak je popsáno výše, v případě tohoto klienta se v jednom období sešlo několik okolností, které měly za následek ukončení tohoto pracovního poměru. Nedostal očekávanou výplatu a v té době již měl rodinu- osoby závislé na jeho výživě a tak se zachoval, jak nejlépe dovedl v dané chvíli. Sháněl peníze pro rodinu jakoukoliv výdělečnou činností. Do práce nepřišel, protože neodhadl správně svoje schopnosti řídit tak velké vozidlo v běžném městském provozu a snad by se to dalo z jiného úhlu posuzovat jako zodpovědné rozhodnutí. Bohužel však nebyl schopen vše současně úspěšně řešit – předčasně narozené dítě, nečekaně nízký příjem, ztráta zaměstnání, v důsledku toho také ztráta bydlení a hledání nového, a to vše s ohledem k poměrně nízkému věku klienta. Lze předpokládat, že ani oddlužení nebude za současné právní úpravy tak jednoduché – dlužník žil v šedé zóně, z něčeho rodina fungovat musela a poradci neví, jak to v návrhu popsat, aby soud neshledal nepoctivý záměr dlužníka. Když se oddlužení nepodaří, dojde k další třetí exekuci pro dluh u zaměstnavatele a klient bude splácet postupně srážkami ze mzdy.

Zpětná vazba:

Klient sdělil, že zatím neví, jak se rozhodne postupovat. Chtěl by vše řešit, ale měl obavy, že to nebude jednoduché.

Citované zdroje:

Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 120/2001 Sb., exekuční řád



Kazuistika č. 2- dluhová problematika: bydlení, přednostní pohledávka, senior

Výchozí situace: Na občanskou poradnu se telefonicky obrátila klientka s dotazy týkajícími se nečekaného zhoršení její finanční situace.

Popis problému – zakázka:

Klientka je ve starobním důchodu, pobírá jej od České správy sociálního zabezpečení ve výši 22.220,-Kč, má exekuce a je jí sráženo 3.171,-Kč. Náklady na byt v nájmu jsou vysoké, takže pobírá také příspěvek na bydlení. Z dávek pro osoby se zdravotním postižením pobírá příspěvek na mobilitu a příspěvek na péči pro závislost ve druhém stupni ve výši 4.900,-Kč. Klientka nemůže chodit, potřebuje si platit nákupy, obědy, úklid a další sociální služby, bez kterých by nebylo možné, aby bydlela sama a udržela si soběstačnost. Má děti, které se jí snaží pomáhat, vyřizují různé záležitosti, ale je to už maximum, co jsou schopni, jelikož jsou finančně sami vyčerpaní. Klientce přišel dopis z České správy sociálního zabezpečení, kde jí sdělují, že od 12. listopadu, kdy čeká další důchod, bude srážka dvojnásobná, tedy 6.342,-Kč. Klientka sděluje, že "je naprosto zoufalá, volala s paní na ČSSZ, vysvětlovala jí její situaci a úvahy o tom, že není schopná takto dál žít, že se životem skoncuje, nebude mít dostatek peněz na jídlo, léky, na bydlení, udělá si tím další dluhy a přijde o střechu nad hlavou." Klientka nerozumí tomu, kdo to může změnit. Bylo jí řečeno, že je to napsané v dopise a tam je uvedeno, že se má obrátit na orgán, který srážku nařídil. Klientka však neví, o jaký orgán se jedná.

Intervence/možnosti řešení:

Klientce byla poskytnuta emoční podpora a dostatek času k vyjádření emocí a popisu situace. Po přečtení obsahu dopisu z České správy sociálního zabezpečení byl klientce vysvětlen obsah a také to, kdo je tím orgánem, který srážku nařídil. Jde o Exekutorský úřad Litoměřice XY, takže zároveň poradce vyhledal na tento úřad kontakty. Klientce bylo podrobně vysvětleno, proč dochází ke zvýšení srážky na dvojnásobek. Jde o novelu zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád § 279 odstavec 4 písmeno a. Podle exekučního příkazu je patrné, že klientka má čtyři a více exekucí, na tuto exekuci se sráží nyní jako na první podle pořadí a tudíž exekutor vydal nový příkaz na srážku jako na přednostní pohledávku. Až bude mít klientka opět "pouze" tři exekuce, srážka se zmenší na polovinu - jako bylo sráženo doposud na nepřednostní pohledávku. Poradci klientce navrhli a vysvětlili, jak si vyžádá výpis z Centrální evidence exekucí na poště, jaká je cena, aby měla aktuální přehled o tom, kolik má nyní exekucí. Dále byla klientce poskytnuta informace a sepsán koncept žádosti o sdělení aktuální výše závazku, eventuálně poskytnutí spisu dle § 94 zákona č. 120/2001 Sb., exekuční řád. Klientce bylo rovněž vysvětleno, že zjištěná částka se bude v čase také zvyšovat a je nutné opakovaně aktualizovat, ale exekutor by si měl pohlídat, zda je stále nařízeno 4 a více exekucí. Pokud se 4. exekuce doplatí, měla by Česká správa sociálního zabezpečení sama začít srážet podle dalšího exekučního příkazu v pořadí, tudíž na nepřednostní pohledávku, ale v případě, že je



exekucí více, bude se srážet stále jako pro přednostní pohledávku, dokud počet exekucí neklesne na 3. Dále bylo dotazy ověřeno, že klientka žádá o veškeré možné dávky jako je příspěvek na bydlení, příspěvek na péči - je možné se změnou zdravotního stavu požádat také o jeho zvýšení, příspěvek na mobilitu - bohužel se však nezohledňuje výše srážky v exekuci ani případná splátka v insolvenční, ale může dojít k malé změně, pokud se od ledna 2025 změní životní minimum jednotlivce a normativní náklady na bydlení. Klientka byla informována o vyživovací povinnosti dětí v obecné rovině. Bylo by vhodné se spíše pokusit s dětmi otevřeně pohovořit o její finanční situaci, jak by byly schopny a ochotny jí pomoci, u soudu by nemusela s návrhem uspět a s ohledem na doposud dobré rodinné vztahy, by to nebylo nejšťastnější řešení. Klientka může s rodinou považovat o tom, zda jí není možné zajistit nějaké levnější bydlení a uvážit možnost bydlení u některého z dětí. Závěrem byla klientka informována o existenci oddlužení/insolvenční/osobního bankrotu. Výše splátky by byla stejná, jako nynější "zvýšená" exekuce, ale pokud by na dobu 3,5 až 4 roky měla finanční nebo materiální podporu rodiny, mohla by se oddlužit.

Prognóza:

Klientka je v situaci, kdy vzhledem k jejímu věku a zdravotním obtížím nemůže zvýšit svůj příjem prací, rodina pomáhá i nyní, ale zdá se, že jsou již na hranici možností. V úvodu konzultace byla ve stavu blízkém krizi a měla sebevražedné myšlenky. Situace je podle jejího náhledu bezvýchodná. Klientka sdělila, že „již nyní žije v bídě“ a neumí si představit, z čeho vše uhradí a koupí si léky a jídlo, když přijde o další 3000,-Kč. Informace o oddlužení nyní považuje spíše za ironii, když se tím nesníží splátka. Lze předpokládat, že podobných případů se na občanské poradny bude obracet mnoho. Srážky se mají měnit od listopadové splátky a lidé budou zaskočeni, jelikož nemají žádné rezervy a někteří ani zázemí širší rodiny, která by mohla vypomoci a stržení částek z důchodů se nedá zabránit. Pro tuto skupinu lidí, je novela velmi problematická a může mít až fatální následky.

Zpětná vazba:

Klientka sděluje, že zatím neví, jak se rozhodne postupovat. Má velké obavy z budoucnosti a ztrácí naději na únik z dluhové pasti.

Citované zdroje:

Zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 120/2001 Sb., exekuční řád

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



Příklad kazuistiky č. 3- oblasti bydlení: popírání otcovství, výmaz otce z rodného listu

Výchozí situace:

Klientka se obrátila telefonicky na občanskou poradnu ve svízelné situaci, kdy biologický otec požaduje, aby byl zapsán do rodného listu zletilého dítěte.

Popis problému – zakázka:

Klientka má 23 letého syna, ten má v rodném listě uvedeného otce, který se o něj staral a pečoval o něj. K určení otcovství došlo v minulosti na základě souhlasného prohlášení rodičů. Nyní se objevil skutečný biologický otec, který si nechal udělat testy DNA, tlačí na klientku a na biologického syna, aby zahájil řízení o popření otcovství a aby zletilý syn požádal soud o prominutí zmeškání lhůty. Biologický otec se oháním tím, že to chce mít právně v pořádku, že chce synovi odkázat majetek a že na tom prostě trvá. Nebere v úvahu další okolnosti celé situace, jako jsou vztahy v rámci rodiny, jak to rodina vnímá lidsky atp. Klientka se mu snažila vysvětlit, že to již dle zákona nejde, protože syn už je zletilý, ale marně. Klientka je z toho zoufalá, syn je rozladěný. Zkoušeli to po dobrém, otec zapsaný v rodném listě se s tím smířil, ale biologický pořád tlačí.

Intervence/možnosti řešení:

Klientce byly předány informace dle Občanského zákoníku o popření otcovství a dále informace o prominutí zmeškání lhůty. Klientce bylo navrženo probrat situaci komplexně ve vybrané manželské a rodinné poradně, kde si mohou vzájemně vydiskutovat své vztahy, přání, očekávání a případně dospět k nějaké dohodě. Klientka neuvedla přesně, jak došlo k určení otcovství k jinému než biologickému otci souhlasným prohlášením. Z kontaktu pouze vyplynulo, že si to klade za vinu, že tenkrát pochybila ona.

Možnosti řešení:

Klientce bylo navrženo pokusit se předat právní informace o popírání otcovství biologickému otci. Navrhnout mu, ať si sám u právníka vše ověří. Pokud má skutečně lidský zájem stýkat se s biologickým synem, popř. mu chce odkázat majetek, lze tak učinit, když není právně jeho otcem. Otec nemá žádné děti, takže mu nic nebrání v tom, aby svůj majetek odkázal synovi, byť není zapsán jako jeho otec v rodném listě. Poradci klientovi navrhli využít možnosti vyříkat si vše na nestranné půdě v některé z poraden nebo v rámci mediačního sezení.

Prognóza:

Podaří-li se docílit vzájemné komunikace mezi všemi zúčastněnými, a všichni budou ochotni na vztazích zapravovat, je šance na usmíření a případné odpuštění.

Zpětná vazba:



Financováno
Evropskou unií

Klientka poděkovala za možnost si o celé situaci popovídat, vnímá situaci podobně jako v návrzích možností řešení.

Citované zdroje:

Občanský zákoník 89/21013 Sb.,
Databáze kontaktů OP Brno



Příklad kazuistiky č. 4- dluhová problematika: dluhy, které přebral manžel po sňatku a splácí z manželství i po rozvodu

Výchozí situace:

Zájemkyně uvedla, že jí exekutor zablokoval účet, kde měla finance na celý měsíc. Před několika lety ručila svému exmanželovi, který šel do oddlužení a svůj podíl splatil. Uvedla, že teď vůbec neví, co má dělat.

Popis problému – zakázka:

Klientka uvedla, že exekutorovi splácela dluh řádně každý měsíc po 1.000 Kč. Celkový dluh je asi 142.783 Kč. Má manžela a dítě, které je postižené. Pobírá tedy příspěvek na péči a invalidní důchod. Celkově má příjmy asi 27.000 Kč. Manžel pracuje a má strach, aby mu exekutor nesáhl i na jeho příjmy. Uvedla, že už byla na OSSZ požádat o změnu výplaty příspěvku a důchodu.. Klientka také sdělila, že dluh splácí až po uzavření manželství. V průběhu konzultace doplnila, že mají více dluhů, které musí splácet.

Intervence:

Klientka si vyžádala informace, jak může ochránit své finance. Poradce dohledal požadované informace a následně došlo k jejich předání.

Možnosti řešení:

Klientce bylo sděleno, že uznala dluh tím, že ho splácí. Zároveň tedy její bývalý manžel uhradil tento dluh v rámci oddlužení a její půlka zbyla jí. Bylo jí sděleno, že mohla požádat banku o vyplacení trojnásobku životního minima, ale jen v případě, kdy tam fyzicky finance byly. Zároveň je dobře, že změnila způsob výplaty důchodu a Příspěvku na péči. Její manžel může také požádat zaměstnavatele o to, aby mu vyplácel mzdu v hotovosti. Tento dluh spadá do SJM, takže je za něj zodpovědný i on.

Poradci klientce nabídli, že společně mohou kontaktovat daný exekutorský úřad. Exekutorský úřad nebyl dostupný (zkoušeno 3x). Klientce bylo sděleno, že v současné chvíli udělali vše, jak by si ochránili své příjmy. Klientka byla rovněž informována o tom, že exekutor může vymáhat dlužnou částku více způsoby, tedy obstavení účtu, srážky z mzdy a jiných příjmů a provést soupis majetku. Provádět srážky z jejich příjmů nemůže, jelikož má nízké příjmy a má vyživovací povinnost vůči svému synovi. U srážek z příjmů je pak důležitá nezabavitelná částka. Jedná se o částku, která musí osobě zůstat. Exekutor jí tedy nemůže provádět srážky z příjmů. Co se týče příspěvku na péči, na něj by se neměla vztahovat exekuce.

Dále byla klientka informována o tom, že může využít oddlužení, jako její bývalý manžel. Z tohoto důvodu jí byl předán kontakt na poradnu Společně Jekhetane, která návrhy podává. S klientkou bylo hovořeno o tom, že jí poradci přesně dokážou propočítat částku, kterou by v oddlužení mohla hradit. Zároveň ale musí mít více věřitelů, aby tohoto oddlužení mohla



Financováno
Evropskou unií

využít. Klientce bylo doporučeno, že na exekutorský úřad může ještě znovu zavolat a zeptat se, kde vznikl problém, když řádně hradí.

Uživatelce byly sděleny informace k exekucím, průběhu exekuce, způsobům vymáhání a ochraně příjmů rodiny a k možnému využití oddlužení. Uživatelka uvedla, že zkusí oddlužení a poděkovala za informace.



Příklad kazuistiky č. 5- dluhová problematika: zadlužení přes internet bez plnoletosti

Výchozí situace:

Klientka uvedla, že její syn webových stránkách sázkové kanceláře zaklikl, že chce dostávat tipy zdarma po dobu 3 dnů. Poté chtěl členství zrušit, avšak později mu přišla zpráva, že musí uhradit měsíční členství. Klientka neví, jak má postupovat.

Popis problému – zakázka:

Klientka uvedla, že synovi je 15let a na webových stránkách sázkové kanceláře zaklikl, že je již plnoletý. Měl dostávat tipy na zápasy, které mu měly vydělat peníze. Klientka doplnila, že měl registraci zrušit do 3 dnů, ale nepřečetl si smluvní podmínky. Ve smluvních podmínkách bylo uvedeno, že je potřeba zrušit registraci dva dny předem. Poté, co klientka kontaktovala firmu emailem, jí bylo odepsáno, že si syn nepřečetl smluvní podmínky a oni postupují dle občanského zákoníku. Uvedla, že mají zaplatit 9.690 Kč za měsíční členství. Klientka má strach, že bude platit také pokuty, které jsou v emailu rozepsány.

Uživatelka uvedla, že jí umělá inteligence napsala, že souhlasit s takovými podmínkami může jen plnoletá osoba a umělá inteligence odkázala na Občanský zákoník. Klientka doložila k nahlédnutí email.

Intervence:

Klientka si vyžádala informace, zda musí zaplatit členství na internetu, když synovi nebylo 18let. Poradce dohledal požadované informace a následně došlo k jejich předání.

Možnosti řešení:

Klientka byla upozorněna, že umělá inteligence často vychází z neověřených zdrojů a je potřeba jí brát s rezervou. K jednotlivým paragrafům, které firma v emailu uvedla, jí byly předány informace z Občanského zákoníku. Jednalo se o §584 a §2910. Také jí bylo sděleno, že se pracovník poradny díval do rejstříku firem, kde je firma zapsaná. Klientce byl předán výpis strany, kde je uvedeno i jméno jednatele.

Klientce bylo nabídnuto, že poradce kontaktuje právníka, který by se k této věci mohl vyjádřit. Bylo jí sděleno, že je to otázka, jak se věk uvedený na internetu posuzuje. Právník uvedl, že je otázka, zda syn uživatelsky dokázal posoudit danou situaci. Obecně je v OZ uvedeno, že musí být osoba způsobilá, což má každá osoba jinak. Uvedl, že doporučuje znovu firmě napsat, že opakovaně ruší smlouvu, protože synovi nebylo 18 let a nedokázal tak posoudit danou situaci. Uvedl, že pokud by klientka nezaplatila, mohla by firma podat žalobu - avšak je otázka, zda skutečně podají, jelikož by se postavili do nepříznivé situace v očích soudu (zneužití mladistvých). Neuhrazení dluhu by také bylo asi na delší dobu, jelikož by neustále kontaktovali syna nebo jí jako matku. Zároveň pokud by klientka zaplatila členství, uznali by tak chybu syna.



Financováno
Evropskou unií

Klientce bylo řečeno, že záleží na ní, jak se rozhodne. Poradce chápe její rozpoložení a to, že má strach z různých sankcí, které jsou uvedeny ve smluvních podmínkách.

Klientka tedy může:

- znovu kontaktovat jednatele s tím, že opakuje svůj nesouhlas a chce ukončit členství.
- Klientka může dluh za syna zaplatit.
- Klientka může zkusit neuhradit dluh a vyčkat, jak se k tomu firma postaví.

Klientce byly sděleny informace ze zákona a od právníka. Poradce vyjádřil, že ho mrzí, že nedostala jednoznačnou odpověď na její otázku. Nyní je tedy pouze na ní, jak se rozhodne. Klientka odpověděla, že znovu napíše email jednatele a počká na odpověď.



Příklad kazuistiky č. 6- oblast bydlení: nájemní bydlení, vystěhování, neoprávněně zadržované věci

Výchozí situace:

Klientka bydlí již několik let v bytě na základě nájemní smlouvy, která je jí každým rokem prodlužována. V září loňského roku jí nájemní smlouva skončila, a protože její pronajímatelka žije v Rakousku, domluvily se, že nájemní vztah prodlouží, avšak smlouvu bude mít fyzicky až v říjnu. Pronajímatelka tedy vyzvala klientku, aby jí zaslala platbu za říjen, což klientka učinila, protože tento postup se konal každým rokem a bylo vše bez problému. Pronajímatelka se vracela v říjnu zpět do ČR, tak jak bylo naplánováno a vyzvala klientku, zda by mohla z bytu na týden odjet, protože pronajímatelka nemá kde jinde jít. Klientka souhlasila, protože ani toto nebylo nic neobvyklého a každým rokem to tak bylo. V polovině října však pronajímatelka klientce napsala, že vyměnila zámek a do bytu jí již nepustí, zároveň pokud neuhradí nedoplatek na energiích, tak jí nevydá ani osobní věci vč. elektroniky. Klientka se proti tomuto postupu začala vzpírat a požádala jí o splátkový kalendář na nedoplatek, ale pronajímatelka chce vše najednou, jinak jí nechce vydat věci. Klientka se smířila s tím, že z bytu odejde, rozumí tomu, že nemá prodlouženou nájemní smlouvu, sama nechce dělat problémy, ale potřebuje se dostat k věcem. Rovněž klientka namítala i to, že pronajímatelka jí dluží nájemné, protože uhradila celý měsíc říjen, přitom posledních deset dní tam již nežila.

Popis problému – zakázka:

Klientka si není jistá tím, jak má legálním způsobem zpět získat své věci, a proto požádala poradkyni o pomoc.

Intervence/možnosti řešení:

Klientka nemá oficiálně prodlouženou nájemní smlouvu, avšak ani tak nelze nájemníka vystěhovat „násilím“ a je potřeba se obrátit na soud. Výměnou zámku v tomto případě pronajímatelka porušila domovní svobodu. Klientka se může obrátit na Policii ČR, kde na ní může podat trestní oznámení, dále musí vyzvat pronajímatelku, aby jí vydala věci. Pokud by nedošlo k žádnému postupu, musela by klientka celou věc řešit soudně.

Poradkyně s klientkou probraly celou situaci, načež klientka poradkyni také ukázala konverzaci, ve které bylo jasně vidět to, že se domluvily na jiném postupu. Poradkyně klientce sdělila, že i když tam nemá nájemní vztah, ale setrvává tam, měla by pronajímatelka dodržet zákonný postup k vykázaní člověka z obydlí, a proto se měla obrátit nejprve na soud, pokud by klientka neodešla dobrovolně. Pronajímatelka ale v žádném případě nemůže vyměnit zámky, jinak by se dopustila trestného činu porušení domovní svobody. Poradkyně dále klientce sdělila, že celá tato situace je velmi sporná a mohla by se obrátit na Policii ČR s trestním oznámením. Klientka souhlasila, proto poradkyně pomohla klientce se sepsáním, které



**Financováno
Evropskou unií**

následně zanesla na Okresní státní zastupitelství. Dále poradkyně s klientkou probraly i možnost vyzvat pronajímatelku, aby jí vydala neoprávněně zadržované věci a současně požádat i o vydání přeplatku za dobu, kdy již klientka do bytu neměla přístup. Klientka byla dále poučena, že pokud nebude na výzvu reagováno, bude muset situaci řešit soudní cestou. Klientka s tímto postupem souhlasila, a proto poradkyně pomohla se sepsáním i této výzvy.

Prognóza:

Prognóza je v tomto případě nejistá. Klientka má sepsané trestní oznámení i výzvu k vydání věcí, ale je otázkou, jak bude reagovat pronajímatel. Klientka má veškeré informace o tom, jak dále ve věci postupovat.

Zpětná vazba:

Ke zpětné vazbě od klientky prozatím nedošlo



Příklad kazuistiky č. 7- spotřebitelská problematika: klamavé jednání, investiční produkt

Výchozí situace:

Klientka měla u ČSOB účet s blíže neurčeným bonusem, ze kterého mohla libovolně vybírat a realizovat trvalé příkazy bez poplatků. Před ukončením 3. roku trvání smlouvy ji mladý bankovní úředník v bance u přepážky přemluvil, aby ji ukončila a převedla prostředky na jiný účet, který měl rysy investičního produktu, nikoliv spořicího účtu. Byl velmi přesvědčivý, dlouho jí vše vysvětloval a kreslil grafy s tím, že sice zaplatí 12 000 Kč za změnu smluv, ale každý měsíc jí přibude 5 - 6% z uložené částky. Úředník však neupozornil klientku, že bude platit za každý trvalý příkaz 150 Kč a ani na fakt, že skončením původní smlouvy dříve než za 3 roky přijde o benefity. Dále klientku neupozornil klientku, že na sebe klientka bere investiční rizika. Nakonec jí za uzavření nové smlouvy strhli ne 12 000 Kč, ale 14.500 Kč. Za trvalé příkazy zaplatila klientka dohromady 450 Kč a po 2 týdnech se jí vklad zmenšil o 7 tisíc, protože částka se mění dle toho, jak stoupá či klesá hodnota cenných papírů.

Klientka si stěžovala v bance a vedoucí jí vrátil 2500 Kč, protože byla informována o 12 000 Kč za změnu smlouvy. Klientce se však vklad stále zmenšuje a je zoufalá. V jiné pobočce ČSOB jí sdělili, že takový produkt není pro osobu v jejím věku vhodný, protože je pro zhodnocení třeba dlouhé doby, i vzhledem k tomu, že potřebuje peníze vybírat (klientka předem úředníka upozornila, že potřebuje v krátké době vybrat peníze na rekonstrukci bytu). Klientka je přesvědčena, že ji úředník podvedl a zmanipuloval. Svědky průběhu jednání nemá, audiozáznam neexistuje, pouze písemný záznam z jednání vyhotovený úředníkem. Klientka nevydržela tlak pohybu peněz, produkt zrušila a peníze vrátila na původní prémiové spoření, ale již nemá výhody, které by bývala měla, kdyby původní účet nezrušila. Dosud tedy klientka přišla o cca 20 000 Kč.

Popis problému – zakázka:

Klientka chce vědět, kde si může stěžovat na jednání úředníka, když u vedoucího pobočky nepořídila. Táže se, kdo má kontrolu nad bankami a zda může nějak dosáhnout nápravy.

Intervence:

Je vhodné napsat doporučený dopis vedoucímu pobočky a popsat, co se stalo, o kolik peněz přišla, co jí úředník zamlčel a co tvrdil. Důležité je i sdělit, že vzhledem k jejím potřebám (potřeba výběrů, trvalých příkazů, neochota riskovat) a věku, i k tomu, co očekávala od produktu původního i nového, je úředníkem vychvalovaný a víceméně vnucený produkt pro ni absolutně nevhodný. V dopise je vhodné vypočítat a písemně sdělit, kolik a za jakou dobu trátila, a že k slíbenému měsíčnímu zhodnocování (5-6% z vložené částky) absolutně nedochází. Dále je vhodné poznamenat, že se klientka cítí podvedena a zmanipulována, úředník ji neinformoval pravdivě, nezohlednil její avizovanou potřebu výběru a neochotu riskovat, ani to, že se v akcích a jiných cenných papírech vůbec nevyzná. Doporučeno je



i poukázat na ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, § 5 a 5a – nekalá obchodní praktika v podobě klamavého jednání a klamavého opomenutí. Stejný dopis může klientka poslat i na ombudsmana ČSOB, na útvar ČSOB Péče o klienta (Praha 5 Radlická), případně na ČNB, která vykonává dozor nad bankami.

Klientka se může obrátit na finančního arbitra, který již podobné případy řešil (to poradkyně ověřila na internetu, kde našla nález vydaný finančním arbitrem). Nevýhodou může být, že přesný průběh konzultace klientka nemůže prokázat (svědkem, nahrávkou), protože existuje jen záznam konzultace vyhotovený úředníkem, s kterým jednala.

Klientka obdržela příslušné paragrafy ze zákona o ochraně spotřebitele, kterých by se mohla dovolat a kontakty na instituce mimosoudního řešení sporů (Finanční arbitr) a kontrolní orgány či instituce (ombudsman ČSOB, útvar Péče o klienta ČSOB).

Možnosti řešení:

- Napsat doporučený dopis bance – vedoucímu pobočky, ústředí ČSOB
- Obrátit se na ombudsmana ČSOB nebo na útvar Péče o klienta ČSOB
- Obrátit se na finančního arbitra ohledně mimosoudního řešení sporů

Prognóza:

Klientce se může podařit dosáhnout zadostiučnění u orgánů samotné banky, pokud banka sama uzná chybu – to by bylo výhodné proto, že nemůže prokázat přesný průběh konzultace. Pokud se jí to nepodaří, mohla by možná dosáhnout nápravy cestou podnětu k finančnímu arbitrovi, neboť podobné případy, kdy osobě s neznalostí v oblasti investic byl zastřením pravdivých informací vnucen investiční produkt, na kterém prodělal, již řešil. Výhodou je postavení klientky v pozici spotřebitele, kterého zákon před klamavým jednáním chrání. Nevýhodou by však mohla být důkazní nouze. Klientka má tedy malou šanci vymoci náhradu škody soudní cestou z důvodu důkazní nouze.

Zpětná vazba:

Žádná

Citované zdroje:

Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele



Příklad kazuistiky č. 8- dluhová problematika: nezabavitelná částka, nezabavitelná částka, exekuční srážky, zvláštní příjemce důchodu

Výchozí situace:

Klientka ve věku (54 let) se na občanskou poradnu obrátila ve věci problému své maminky (86 let). Maminka trpí pokročilou Alzheimerovou chorobou a po mozkové příhodě loni přestala komunikovat. Klientka s ní bydlí, už asi čtyři roky o maminku pečuje a pobírají nejvyšší příspěvek na péči. Maminka má léta problémy s dluhy a exekucemi. Paní naznačila, že se maminka v minulosti stala obětí podvodů svých synů, kteří neúspěšně podnikali a mnoho dluhů bylo na maminku. Kvůli lichvářské půjčce přišla maminka před lety o hodnotné nemovitosti, rodina se jí pak skládala na zaplacení dalších dluhů, přesto má maminka stále exekuce. Dosud měla srážky asi 4 tisíce, ale od listopadu 2024 najednou skoro 8 tisíc. Paní dlouho pátrala po příčině a dozvěděla se o novele předpisů. Klientka se chce ujistit, že je zvýšení srážek oprávněné. Klientka se táže, zda nejsou v novele nějaké úlevy pro vážně nemocné seniory. Maminka využívá ještě pečovatelskou službu a potřebovala by rozšířit její rozsah, což je otázka financí. Klientka uvedla, že maminka s pokročilou demencí již nic neřeší, došlou poštu si nečte, nemá však žádného zástupce/opatrovníka. Maminčin důchod dává poštačka ze známosti do rukou dcery, která s ním v zájmu maminky hospodaří. Je to pro ně však komplikace – dcera musí být doma, jiná poštačka zaskakující třeba při dovolených jí důchod nedá apod. Klientce někdo poradil zařídit zvláštního příjemce důchodu. Když se na to ptala na obecním úřadě, slyšeli o tom poprvé a nedokázali klientce poradit. Na doporučení poradny klientka vyřídila mamince podrobný výpis z CEE, ale příliš se v něm nevyzná. Požádala o vysvětlení, kolik exekucí maminka má, pro jaké věřitele a jaké jsou dlužné částky.

Popis problému, zakázka:

Klientčina maminka má více exekucí, náhle došlo ke zdvojnásobení srážek z důchodu. Ze zbylých peněz maminka nezvládne uhradit všechny své potřeby, zejména potřebné sociální služby. Maminka již ze zdravotních důvodů není schopná přebírat důchod a nakládat s ním.

Intervence/možnosti řešení:

S klientkou poradci prošli novelu OSŘ - přednostní srážky mají nově všichni se čtyřmi a více exekucemi, ledaže pobírají starobní nebo invalidní důchod II. či III. stupně a zároveň nepřednostní srážka nedosahuje 1 089 Kč. Na klientčinu maminku se bohužel tato úleva s ohledem na vysoký důchod nevztahuje. Z výpisu z CEE poradci vyčetli, že maminka má 5 exekucí- dluh bude přes milion Kč. Vedle vysokých částek třeba pro Spořitelnu má maminka i nižší dluhy pro ČKP nebo dluhy za rozhlasové poplatky. Klientka se ptá, jestli při uhrazení dvou nejnižších exekucí dojde k ponížení srážek na předchozí úroveň - ano, mělo by to tak být, záleží, jak rychle po zaplacení vyřídí exekutor zastavení exekuce a zpraví ČSSZ - nemusí se to tak vyřídit do příštího důchodu. Kdyby ale v budoucnu byla na maminku nařízena další exekuce, srážky by byly opět vyšší.



V poradně s klientkou diskutovali zastupování maminky při řešení dluhů i jiných úředních záležitostí – klientka by mohla být soudem ustanoveným opatrovníkem, příp. by maminka mohla mít veřejného opatrovníka, který by ji zastupoval.

S klientkou poradci probrali možnost oddlužení – maminka by hradila současné srážky po dobu tří let a pak by byla od zbylých dluhů osvobozena. U soudu lze navíc ze závažných důvodů požádat o nižší než zákonnou splátku.

Klientce poradci rovněž vytiskli formulář žádosti o ustanovení zvláštního příjemce důchodu, klientka si svoji část formuláře na místě vyplnila, je však nutné ještě stvrzení lékařem. Klientka to zkusí co nejdříve vyřídit a na úřad podat. Poradci klientku upozornili, že úřad má na vyřízení 30 dnů, ČSSZ na změnu dalších až 90 dnů, bude to tedy možná trvat.

Možnosti řešení:

- Klientka může za maminku uhradit dvě nejnižší exekuce. Srážky z důchodu tím klesnou, dluhů a exekucí se ale maminka nikdy nezbaví.
- Maminka by se mohla zbavit všech exekucí tříletým oddlužením a požádat o nižší než zákonnou srážku.
- Dcera může mamince vyřídit na obecním úřadě zvláštního příjemce důchodu.
- Dcera může podat podnět či návrh na ustanovení opatrovníka a sama maminku oficiálně zastupovat nebo navrhnout určení veřejného opatrovníka.

Prognóza:

Klientka se rozhodla za maminku zaplatit dvě nejnižší exekuce, aby se srážky z důchodu vrátily na dřívější úroveň. O oddlužení zatím neuvažuje. Na obecním úřadě požádá o ustanovení zvláštního příjemce důchodu.

Zpětná vazba:

Bez zpětné vazby

Citované zdroje:

zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád

zákon č. 182/2006 Sb. insolvenční zákon

zákon č. 582/1991 Sb. o organizaci a provádění sociálního zabezpečení



***Příklad kazuistiky č.9- oblast bydlení: spoluvlastnictví, nadužívání společné věci,
bezdůvodné obohacení***

Výchozí situace:

Klient je spoluvlastníkem pozemku (s podílem id $\frac{1}{2}$), kde chová koně. S druhým spoluvlastníkem měl dohodu, že se bude starat o celý pozemek a provádět jeho údržbu (sekání trávy, péče o stromy a jejich prořez, odvoz bioodpadu, hnojení, postřiky, údržba a opravy oplocení apod.) a bude ho celý užívat, protože druhý spoluvlastník o jeho užívání ani údržbu neměl zájem, měl v něm jen uloženy peníze. Spoluvlastník svůj podíl prodal a klientovi to neoznámil, takže se to klient dozvěděl až po nějaké době. Neobdržel žádné písemné sdělení, kdo je novým spoluvlastníkem a kdy se spoluvlastníkem stal. Nevěděl tedy, odkdy již neplatí dohoda o užívání společné věci s předchozím spoluvlastníkem. Klient poté oddělil polovinu pozemku ohradníkem a dále již užíval a udržoval jen jednu polovinu. Novému spoluvlastníkovi v užívání části pozemku nijak nebránil, ani nemusel, protože nový spoluvlastník svou polovinu neužíval a zarůstala. Po nějaké době byl klient telefonicky kontaktován, aby svůj podíl novému spoluvlastníkovi prodal, což odmítl. Poté klient obdržel od advokáta nového spoluvlastníka předžalobní výzvu k vydání bezdůvodného obohacení ve výši 130.000,- Kč za to, že pozemek nadužíval. Klient nevylučuje, že mohou existovat fotografie či svědectví o tom, že po určitou dobu, kdy spoluvlastníkem již byla nová osoba, užíval pozemek celý, ale kdyby o změně včas věděl, byl by ochoten s novým spoluvlastníkem způsob užívání pozemku upravit.

Popis problému – zakázka:

Klient chce vědět, jak se může klient bránit, aby nemusel platit spoluvlastníkovi náhradu za nadužívání.

Intervence:

Klient byl poučen o právech a povinnostech spoluvlastníků a o správě společné věci a byla mu předána příslušná ustanovení z občanského zákoníku. Pokud spoluvlastník nadužívá společnou věc bez dohody s druhým spoluvlastníkem nebo mu dokonce brání v užívání společné věci, může se druhý spoluvlastník skutečně domáhat náhrady za to, že svou část užívat nemohl, v podobě vydání bezdůvodného obohacení. Nemůže se ale náhrady domáhat tehdy, když ze své vůle společnou věc neužívá, druhý spoluvlastník mu nebrání a zároveň užívá pouze tu část, která odpovídá jeho spoluvlastnickému podílu. Na údržbě i nákladech na společnou věc by se také měli podílet dle velikosti svých podílů, pokud se nedohodnou jinak.

Klient se může bránit tak, že napíše doporučený dopis s dodejkou advokátovi spoluvlastníka, kde věci uvede na pravou míru, popře, že by pozemek svévolně nadužíval, případně uvede důkazy, že pozemek užíval pouze z $\frac{1}{2}$ (např. fotografie pozemku rozděleného ohradníkem, svědectví osob). Pokud bude ale protistrana mít důkazy (fotografie, svědectví, video), že nějakou dobu po převodu podílu na nového spoluvlastníka užíval pozemek celý, není vyloučeno, že mu soud uloží bezdůvodné obohacení zaplatit.



**Financováno
Evropskou unií**

Možnosti řešení:

- Napsat doporučený dopis advokátovi spoluvlastníka na svou obranu
- Obrátit se na advokáta, aby dopis napsal za něj a příslušným způsobem argumentoval, případně ho zastupoval u soudu
- Pokusit se s protistranou mimosoudně dohodnout
- V každém případě důsledně dbát, aby z jeho strany nedocházelo k nadužívání pozemku a aby užíval pozemek pouze v rozsahu 1/2

Prognóza:

- Pokud protistrana prokáže nadužívání pozemku, klient má malou šanci na obranu u soudu.
- Pokud se jedná o cílené a spekulativní jednání nového spoluvlastníka, kterým je firma specializující se na skupování podílů a vyvíjející nátlak na spoluvlastníky, aby buď svůj podíl prodali nebo zaplatili vysoké částky, firma bude chtít dosáhnout maximální náhrady

Zpětná vazba:

Žádná

Citované zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb. , občanský zákoník