



Kazuistika č. 1

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova: kupní smlouva, závada automobilu, reklamace
Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní**

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Klient (27 let) si koupil v březnu letošního roku automobil. Kupní smlouva byla uzavřena písemně, klient nebyl informován o žádných závadách vozu, které by bránily v jeho řádném užívání. V srpnu, po ujetí 30.000 km, se projevila závada motoru. Klient věc řešil v autoservise. Servisní technik vyčíslil opravu této závady na 30.000 Kč. Klient kontaktoval prodávajícího a žádal o poskytnutí slevy z kupní ceny ve výši opravy Kč. Prodávající však reklamaci zamítl s odůvodněním, že klient závadu vozu způsobil tankováním nevhodného benzínu a nabídnul klientovi slevu z kupní ceny ve výši 8.000 Kč. Klient s tím nesouhlasil a uplatnil reklamaci podruhé s tím, že požadoval odstranění závady motoru. Prodávající však i tuto reklamaci zamítl a trval na svém stanovisku a možnosti slevy z kupní ceny ve výši 8.000 Kč. Klient s řešením nesouhlasil, proto přišel do poradny s žádostí o konzultaci, jak může dále situaci řešit.

Popis problému – zakázka:

Informovat se na možnosti řešení situace po zamítnutí reklamace automobilu.

Intervence:

Klient popsal celou situaci a dosavadní průběh jednání s prodávajícím. Byl pečlivě vyslechnut, předložil uzavřenou kupní smlouvu. Poradce se s obsahem smlouvy seznámil, ve smlouvě bylo výslovně uvedeno, že automobil nemá žádné závady. Poradce tedy seznámil klienta s platnou právní úpravou týkající se práv z vadného plnění a možností reklamace. Hovořili jsme o jednotlivých možnostech reklamace, které může kupující využít – tj. oprava vozu, sleva z kupní ceny, příp. odstoupení od kupní smlouvy. Požadavek klienta na slevu z kupní ceny je tedy oprávněný. Klient reklamaci u prodávajícího neúspěšně uplatnil již

dvakrát, a to vždy písemně. Uplatnění reklamací i stanovisko prodávajícího o zamítnutí reklamace předložil poradci k nahlédnutí. Poradce se informoval, že reklamace byly sepsány zcela správně, klient uplatnil svá práva v souladu s platnou legislativou. Klient tedy byl informován o možnostech dalšího postupu, a to podání podnětu k ČOI nebo podání žaloby k soudu. Vzhledem k tomu, že klient podal reklamaci prodávajícímu již dvakrát neúspěšně, rozhodl se pro podání podnětu k ČOI. Poradce tedy klienta seznámil s elektronickým formulářem, který lze pro podání podnětu využít.

Možnosti řešení:

- Opakovaná reklamace automobilu u prodávajícího a požadování zajištění opravy vozu nebo uhrazení opravy v plné výši, resp. poskytnutí slevy z kupní ceny v této výši
- Odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny v plné výši
- Podání podnětu ČOI
- Soudní řešení

Prognóza:

Vzhledem ke skutečnosti, že kupní smlouva byla uzavřena písemně a výslovně v ní bylo uvedeno, že vůz nemá vady, přičemž závada se projevila po několika dnech užívání vozu, je reklamace prodávajícího oprávněná.

Zpětná vazba:

Klient neposkytl poradci zpětnou vazbu.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění



Kazuistika č. 2

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitelský úvěr, dluh, neplatná smlouva

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Klientovi (50 let) začaly být doručovány výzvy k uhrazení dluhu 20.000 Kč na spotřebitelském úvěru. Klient si však žádného dluhu nebyl vědom. Nejprve tedy kontaktoval věřitele telefonicky. Bylo mu sděleno, že smlouva o spotřebitelském úvěru byla sjednána přes internet, a na základě uzavření této smlouvy byla poskytnuta částka 20.000 Kč. Klient si však byl jistý, že žádnou úvěrovou smlouvu nesjednával, jelikož nevlastní počítač a neumí s ním ani pracovat. Rovněž nemá založenou emailovou adresu, která byla při uzavírání úvěrové smlouvy údajně použita, jak mu pracovník dané společnosti, která úvěr měla poskytnout, sdělil. Klient si nevěděl rady s řešením této situace, proto vyhledal pomoc v občanské poradně.

Popis problému – zakázka:

Pomoc s obranou proti neoprávněnému vymáhání dluhu ze spotřebitelského úvěru

Intervence:

Klient byl nejprve vyslechnut. Předložil výzvu k uhrazení dlužné částky 20.000 Kč. Sdělil, že se jedná již o druhou výzvu. Na základě první výzvy jednal se společností telefonicky, vysvětlil pracovníkovi, že se jedná o omyl a žádný spotřebitelský úvěr mu nebyl poskytnutý. Domníval se, že věc je vyřešena, nyní mu však přišla druhá výzva k uhrazení dluhu a on je přesvědčen, že vymáhání dluhu je neoprávněné. Poradce vysvětlil povinnosti poskytovatele spotřebitelského úvěru dle platné legislativy, hovořili jsme o možnosti namítnout neplatnost úvěrové smlouvy. Poradce doporučil reagovat na výzvu věřitele písemně a namítnout neplatnost úvěrové smlouvy, na základě které měla být částka 20.000 Kč poskytnuta a upozornit na neoprávněnost vymáhání dluhu. Klient s řešením souhlasil. Poradce tedy pomohl klientovi sepsat předmětný dopis věřiteli. Dále byl informován, že pokud se nepodaří věc



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

vyřešit tímto způsobem, a věřitel bude nadále trvat na uhrazení dlužné částky, může klient situaci řešit dále za pomoci finančního arbitra nebo soudní cestou.

Možnosti řešení:

- Písemné namítnutí neplatnosti úvěrové smlouvy a neoprávněného vymáhání dlužné částky
- Podání podnětu k finančnímu arbitrovi
- Soudní řešení

Prognóza:

S ohledem na skutečnost, že klient se společností, která měla úvěr poskytnout, nijak nejednal, neposkytl jí žádné své osobní údaje, je pravděpodobné, že mohlo dojít k omylu a upomínky k úhradě dlužné částky byly zaslány na špatnou adresu jinému dlužníkovi stejného jména. V tom případě by namítnutí neoprávněného vymáhání dluhu a neplatnosti smlouvy o spotřebitelském úvěru mělo být úspěšné.

Zpětná vazba:

Klient neposkytl poradci zpětnou vazbu.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
- Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru



Kazuistika č. 3

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: účastnická smlouva, telekomunikační služby, dluh

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Klientka (45 let) přišla s tím, že její manžel uzavřel účastnickou smlouvu se společností T-Mobile na dobu 24 měsíců. Předmětem této smlouvy byly paušální telefonní služby. Telefonní číslo, na které byla smlouva uzavřena, však nevyužíval sám manžel, ale jeho vnuk. Vnuk se zavázal, že paušál bude pravidelně hradit, svůj slib však nesplnil a došlo ke vzniku dluhu. Společnost T-Mobile tedy tři měsíce před ukončením platnosti smlouvy klientovi zaslala oznámení o evidenci dlužné částky ve výši 130.000 Kč a vyzvala jej k uhrazení tohoto dluhu. Dotazem u operátora bylo ověřeno, že dané telefonní číslo je stále používáno. Manžel však není schopen dluh ve stanovené lhůtě uhradit, protože oba manželé mají ještě další závazky ke splácení a klientka se obává dalšího zhoršování jejich finanční situace. Požádala tedy poradce o radu, jak záležitost řešit.

Popis problému – zakázka:

Informovat se, jak řešit vzniklý dluh za služby u telefonního operátora.

Intervence:

Klient byl nejprve vyslechnut. Předložil oznámení o výši dlužné částky. Vzhledem k tomu, že telefonní číslo je stále používáno, poradce doporučil účastnickou smlouvu ukončit dle smluvních podmínek a zároveň provést blokaci telefonního čísla, aby nedocházelo k dalšímu navyšování dluhu. S klientkou byl probrán postup vypovězení smlouvy. Bylo jí vysvětleno, že i když telefonní číslo používá vnuk, T-Mobile dluh vymáhá po tom, s kým je uzavřena smlouva, a tedy i když zákazník sám telefonní číslo nevyužívá, je povinen dluh uhradit. S klientkou bylo hovořeno také o možnosti požádat operátora o schválení splátkového kalendáře, prostřednictvím kterého by mohl být dluh postupně splácen. Klientka byla upozorněna, že pokud na výzvy operátora nebude reagováno a dluh nebude hrazen, dojde



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

velmi pravděpodobně k podání žaloby a následnému exekučnímu vymáhání dluhu, což dlužnou částku ještě výrazně navýší.

Možnosti řešení:

- Požádat operátora o sjednání splátkového kalendáře dlužné částky, dále pravidelně hradit služby dle uzavřené smlouvy a telefonní číslo dále používat
- Vypovědět účastnickou smlouvu dle smluvních podmínek, zablokovat telefonní číslo a požádat operátora o splátkový kalendář

Prognóza:

Vzhledem k tomu, že účastnická smlouva je uzavřena na jméno manžela klientky, je vymáhání dluhu po něm oprávněné. Lze předpokládat, že operátor žádosti o splátkový kalendář vyhoví, a pokud splátky budou řádně hrazeny, lze předejít soudnímu vymáhání dluhu.

Zpětná vazba:

Klientka neposkytla poradci zpětnou vazbu.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně některých souvisejících zákonů