

**Kazuistika č. 1****Klíčová slova:** objednávka zboží přes e-shop**Výchozí situace:**

Klientka položila dotaz ohledně objednávky u zjevně podvodného eshopu [www.vsevakci.cz](http://www.vsevakci.cz). Že se jedná o podvodný e-shop, zjistila dodatečně z internetových recenzí.

Na začátku karantény dne 18.3.2020 si objednala 4 roušky v hodnotě 735 Kč. Kupní cenu měla zaplatit předem na účet dodavatele. Jelikož již několikrát objednala zboží v e-shopu, platila předem kupní cenu na účet a nikdy nedošlo k žádným problémům, nad ničím se nepozastavovala a cenu uhradila. Rovněž byla pod tlakem situace v souvislosti se šířící se koronavirovou nákazou, a obávala se, že nebude mít roušky. Do obchodu vycházet nechtěla, v té době ani roušky v obchodech nebyly. Nenapadlo ji, že "u tak nutné věci a v nové době by se někdo mohl obohacovat a podvádět". 26.3. jí přišla e-mailová zpráva, že roušky byly odeslány a přijdou během 10-40 dnů. To už tušila, že něco není v pořádku, ale na internetu četla, že pokusy o odstoupení od smlouvy v tomto čase jsou již bezpředmětné. Proto se klientka obrátila na naši poradnu (29.6.) s dotazem, zda má ještě šanci na vyřešení a jaký postup má zvolit.

**Popis problému – zakázka:**

Klientka se táže, jak má nyní postupovat? Jak získat zpět peníze zaplacené za zboží v e-shopu, když žádné zboží neobdržela?

**Intervence:**

Poradkyně rozebrala a vysvětlila situaci. Pokud klientka za zboží zaplatila a žádné zboží neobdržela, lhůta pro odstoupení od smlouvy v jejím případě neuplynula. 14denní lhůta pro odstoupení od smlouvy v případě distančního uzavření smlouvy mezi spotřebitelem a podnikatelem začíná běžet ode dne doručení zboží. Pokud žádné roušky nedostala, může doporučeným dopisem (nejlépe s dodejkou, aby mohla prokázat, že dopis firmě doručila nebo se jej pokusila doručit), napsat na adresu nejmenované s.r.o., že si tehdy a tehdy objednala roušky, datum, kdy zboží zaplatila, uvést, že dosud žádné roušky neobdržela a že tedy odstupuje od smlouvy. Zároveň požádá o vrácení kupní ceny na určitou adresu nebo na určité číslo účtu. Pokud peníze nedostane zpět dobrovolně, může firmě zaslat předžalobní výzvu, že pokud jí peníze nebudou vráceny do určitého data, obrátí se na soud. Když ani poté neuspěje, může k soudu podat návrh na vydání platebního rozkazu z důvodu bezdůvodného obohacení. Soudu pak bude třeba doložit existenci nároku (objednávkou, výpisem z účtu dokládajícím úhradu ceny zboží, kopií dopisu firmě, v němž odstupuje od smlouvy a vyzývá k vrácení kupní ceny, kopii předžalobní výzvy). Můžete žádat i úrok z prodlení za dobu prodlení s vrácením kupní ceny a úhradu nákladů na soudní vymáhání. Klientce byl na místě poskytnut vzor odstoupení od smlouvy a vzor předžalobní výzvy. Může následně požádat i o obecný vzor návrhu na vydání platebního rozkazu, pokud se situace nevyřeší mimosoudně a klientka se rozhodne k řešení soudní cestou. Klientka může o tyto vzory v případě potřeby požádat i e-mailem.

Jako alternativní řešení se klientka může obrátit na společnost dTest, která by jí mohla pomoci vymáhat její nárok mimosoudní cestou. Klientka byla poučena, že dTest poskytuje poradenství a mimosoudní pomoc spotřebitelům ve sporech s podnikateli. Na jejich internetových stránkách najde popis, jak využít služby "Vaše stížnosti", a také počet nahlášených stížností na tuto podvodnou společnost, nalezne tam údaje, kolik jich bylo vyřešeno a kolik jich je dosud v řízení. Obdržela odkazy na tři internetové stránky, kde toto vše nalezne.

Klientka se také může obrátit se stížností na Českou obchodní inspekci.

Klientka obdržela výňatky z občanského zákoníku týkající se odstoupení od spotřebitelské smlouvy uzavřené distančním způsobem.

**Možnosti řešení:**

- Napsat dodavatelské firmě doporučený dopis, že odstupuje od smlouvy z důvodu závažného porušení a vyzvat k vrácení kupní ceny
- Obrátit se na časopis dTest, aby pomohla s mimosoudním řešením nároku
- Napsat firmě předžalobní výzvu, poté podat k soudu návrh na vydání platebního rozkazu
- Obrátit se se stížností na Českou obchodní inspekci.

### **Prognóza:**

Klientka může uspět za pomoci dTestu- na jejich internetových stránkách jsou uvedeny řádově stovky případů týkajících se podvodného jednání této firmy, a vyplývá z nich, že vyřešených případů je převážná většina. Je pravděpodobné, že klientce bude pomoci.

Je i pravděpodobné, že při soudním vymáhání může být úspěšná, svůj nárok prokázat může. Není ale jisté, jestli by se klientka pustila do soudního vymáhání – jedná se o částku do 1 tisíce Kč – tento postup se nejeví jako efektivní. Dále není jisté, jestli poté, co by klientka dosáhla vydání pravomocného rozsudku, bude firma v případě exekuce majetkově postižitelná.

### **Zpětná vazba:**

Žádná

### **Citované zdroje:**

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., §§ 1820 a násl., zejm. §§ 1829,1832

## **Kazuistika č. 2**

**Klíčová slova:** spotřebitelský úvěr, soudní a exekuční řízení, omezení svéprávnosti

### **Výchozí situace:**

Klient se stará o příbuznou, která je osobou, která špatně rozpoznává realitu, ale nemá zatím omezenou svéprávnost. V roce 2013 jí nabídli v bance, dle klientových slov ji přesvědčili, aby si vzala úvěr. Vzala si tedy u banky úvěr, aniž rozlišila, zda ho potřebuje či zda má na jeho splácení. Nějakou dobu splácela za pomoci příbuzných, ale nyní již nemá na splácení. Má invalidní důchod 5.000,- Kč a pobírá příspěvek na bydlení. Nyní jí hrozí soudní řízení na neplacení dluhu – klientka již obdržela předžalobní výzvu.

### **Popis problému – zakázka:**

Klient se ptá, co by se stalo, kdyby paní byla odsouzena? Dále se ptá, zda se paní může povinnosti splácet dluh a úroky, nějakým způsobem zprostit, když ona sama nebyla schopna posoudit důsledky svého jednání? Neměla banka povinnost prověřit, jak je paní na tom finančně a mentálně? Neporušila banka zákon, když dala klientce, která má již 20 let příjem pouze z invalidního důchodu a sociálních dávek, úvěr?

### **Intervence:**

Poradkyně vyhledala příslušné předpisy upravující spotřebitelský úvěr. Od 24.2.2013 do 1.12. 2016 byla banka povinna zkoumat úvěruschopnost klienta, jeho příjmy apod., klient byl povinen vše řádně doložit. Pokud banka zanedbala tuto zákonnou povinnost, mělo to za následek neplatnost smlouvy. Nebyla stanovena žádná lhůta, dokdy nejpozději musí klient namítnout neplatnost, na rozdíl od právní úpravy účinné od 1.12.2016 dosud, podle které může spotřebitel namítnout neplatnost ve lhůtě maximálně 3 let ode dne podpisu smlouvy o úvěru.

Od 1.1.2011 do 23.2.2013 byla rovněž uložena bance povinnost zkoumat, zda klient bude schopen úvěr splácet, ale porušení této povinnosti nemělo za následek neplatnost smlouvy. Bance ale mohla ČNB uložit

sankci. Záleží na tom, kdy klientova příbuzná smlouvu o úvěru uzavřela – pokud před 24.2.2013, pak není smlouva neplatná, ale klienti se mohou obrátit na orgán dozoru – ČNB a ohlásit porušení zákonné povinnosti bankou. Bude však třeba posoudit, jestli již nedošlo k promlčení. V každém případě mohou poslat bance, která úvěr poskytla, doporučený dopis, v kterém popíší, jak k událostem došlo, že paní má již 20 let psychickou poruchu, že banka neprověřila klientčinu úvěruschopnost, a doložit vyjádření lékaře psychiatra. Tento dopis nebude mít za následek upuštění od povinnosti splácet úvěr, ale může mít důkazní hodnotu při případném soudním procesu. Bylo by vhodné obrátit se na právníka, který by klientům pomohl s obranou v soudním procesu. Naše poradna může klientům poskytnout informace, jak lze požádat o bezplatné právní zastoupení.

Paní se může bránit i v rámci nyní probíhajícího soudního řízení – vyžádat si znalecký posudek lékaře, zda je paní schopna vnímat realitu a posoudit následky svého jednání, případně paní může u soudu vypovídat sama - soud by se mohl přesvědčit o její schopnosti jednat a jednání rozumět.

Klient (případně kdokoli jiný) může také navrhnout soudu, aby svéprávnost paní omezil, například v takovém rozsahu, že není schopna samostatně činit právní úkony a nakládat s majetkem, a to nejlépe i do minulosti, pokud paní měla příznaky duševní poruchy či mentálního omezení i v minulosti a byla sledována lékařem. K tomu je potřeba znalecký posudek lékaře-psychiatra, a to i ve vztahu k minulosti. Pokud by soud uznal, že paní v době uzavření smlouvy nebyla schopna rozpoznat, co podepisuje a jaké to bude mít následky, pak by paní sice byla povinna splatit jistinu, ale nikoli penále z neuhrazeného dluhu.

Pokud bude klientka odsouzena a dluh bude exekučně vymáhán, příjem jí nemůže být postižen, protože má důchod nižší než je nezabavitelné minimum. Dávky nejsou exekučně postižitelné. Exekutor může též zabavit movité věci, vše, co najde v bytě a má nějakou hodnotu, s výjimkou věcí vyňatých z exekuce. Klient obdržel jejich výčet. Nemovitosti klientka nemá. Jinak jí exekutor, pokud paní nemá, co by jí v bytě sebral, "uškodit" nemůže. Dále je možné navrhnout zastavení exekuce pro nemajetnost.

#### **Možnosti řešení:**

- Nejříve posoudit, která právní úprava se na tento spotřebitelský úvěr aplikuje, dle výsledku buď poradit se s právníkem, zda má smysl namítnout neplatnost smlouvy, zda se obrátit na ČNB se stížností, či zda je podle příslušné právní úpravy účinné v době sjednávání úvěru banka vůbec postižitelná a jak
- Navrhnout soudu částečné omezení svéprávnosti (např. omezení činit právní úkony, omezení v nakládání s majetkem), pokud možno i ve vztahu k minulosti; k tomu bude třeba lékařský posudek znalce z oboru psychiatrie
- V případě soudního vymáhání se bránit tak, že paní není schopna posoudit následky svého jednání, to podložit lékařským vyjádřením
- Pro případné soudní jednání požádat soud o bezplatného advokáta
- V případě, že bude paní pravomocně odsouzena k zaplacení dluhu a dojde k exekuci, lze navrhnout její zastavení pro nemajetnost.

#### **Prognóza:**

Klientka by mohla mít šanci namítnout neplatnost smlouvy o úvěru, pokud byla sjednávána v období od 24.2.2013 do 1.12.2016. Dále by klientka mohla mít šanci zprostit se odpovědnosti ze smlouvy o úvěru, pokud by byla soudem omezena její svéprávnost a soud by (na základě lékařského posudku klientčinych duševních schopností současných i v minulosti) prohlásil, že v době uzavírání smlouvy o úvěru nebyla plně svéprávná. V obou případech by mohla mít šanci zbavit se povinnosti platit úroky a penále ze smlouvy – jistinu však musí bance zaplatit.

**Zpětná vazba:** Žádná

#### **Citované zdroje:**

Zákon o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru č. 321/2001 Sb.

Zákon o spotřebitelském úvěru, č. 145/2010 Sb.

Zákon o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb.)

### Kazuistika č. 3

#### **Klíčová slova:**

Zájezd, odstoupení od smlouvy

#### **Výchozí situace:**

Konzultace probíhala telefonicky.

Klientka 70 let si koupila zájezd – uhradila zálohu za cestu a polopenzi. Datum odjezdu je 1.9.2020. Vzhledem ke svému věku a situaci ve světě by chtěla klientka odstoupit od smlouvy, má obavy jet do příslušné země. Když to CK sdělila, bylo jí odpovězeno, že bude CK vyžadovat stornoplatek.

#### **Popis problému – zakázka:**

Má CK právo požadovat stornoplatek?

#### **Intervence:**

Vzhledem k termínu cesty se na smlouvu nevztahuje zákon č. 185/2020 Sb. o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu. Vztahují se na ni ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále OZ) a zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (ZPP).

Podle § 2006 a 2007 OZ, kdyby bylo plnění smlouvy nemožné - tzn. by bylo zákonem zakázáno vycestovat nebo by dotyčná země nepřijímala naše občany, zanikla by smlouva automaticky ze zákona. Žádné stornoplatky by klientka platit nemusela. Jestliže je plnění možné - např. by mohla odjet v případě, že si nechá udělat testy na koronavirus, smlouva ze zákona nezaniká. Pak by klientka musela postupovat jinak.

Pokud by byla smlouva posouzena jako **zájezd** (pravděpodobně ano, protože jsou objednány dvě služby – cesta a polopenze, polopenze není automaticky k noclehu), může klientka odstoupit od smlouvy podle § 2535 OZ - *zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.* Peníze musí prodávající poslat do 14 dnů od odstoupení od smlouvy (§ 2536a OZ).

Kdyby **nešlo o zájezd** a klientka by zrušila smlouvu z důvodu koronavirové situace, bylo by třeba použít § 2913 OZ - *poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.* V tomto případě by asi také hrálo roli znění Vaší smlouvy.

Zprostředkovatel zastupuje cestovní kancelář, proto se na něj vztahuje i povinnost podle § 9c ZPP (informovat zákazníka, zda se jedná o zájezd nebo jen spojené cestovní služby), jestliže uvede nepravdivě údaj o formě služby, tak i § 9d ZPP.

#### **Možnosti řešení:**

Klientka může písemně odstoupit od smlouvy s odkazem na § 2535 OZ a popsat, jaké okolnosti mají na její cestu významný dopad. Ještě před tím by ale bylo dobré poradit se u právníka, či v některé ze

specializovaných poraden pro spotřebitele, zda je cestua opravdu zájezdem a zda jsou splněny podmínky pro odstoupení od smlouvy.

**Prognóza:**

Protože klientčina cesta se dá pravděpodobně považovat za zájezd a cestování do ciziny je pro starší občany objektivně rizikové, domnívám se, že klientka může odstoupit od smlouvy a nemusí platit stornopoplatek.

**Zpětná vazba:**

žádná

**Citované zdroje:**

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu