

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: klamavá praktika, seniorská hypotéka, reverzní hypotéka, spotřebitelský úvěr, odstoupení od smlouvy, sankční pokuta

Výchozí situace:

Klientka se poradnu osobně obrátila, aby svou situaci řešila na osobní konzultaci. Klientka podepsala smlouvu o výplatě renty, což byl ve skutečnosti spotřebitelský úvěr, spolu se zástavní smlouvou k nemovitosti. Na katastru nemovitostí byla při žádosti o vklad zástavního práva upozorněna na klamavou praktiku a byl jí předán kontakt na občanskou poradnu.

Zakázka:

Znát postup odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru.

Intervence:

Klientka byla seznámena s možností odstoupení od smlouvy podle zákona o spotřebitelském úvěru. Klientce bylo vysvětleno, že senior úvěr průběžně nesplácí, ale naskakují mu sjednané úroky. Společnost inkasuje peníze až následně ze zajištěné nemovitosti poté, co daný člověk zemře nebo poruší některou ze smluvních povinností. Klientce byla poskytnuta podpora při sepsání odstoupení od smlouvy. Dále byla s klientkou řešena možnost obrátit se na spotřebitelskou poradnu časopisu D-test či na spotřebitelskou poradnu Sdružení obrany spotřebitelů.

Možnosti:

- Byla seznámena s možností odstoupení od smlouvy podle zákona o spotřebitelském úvěru.
- Byla seznámena s rizikem sankcí za odstoupení od smlouvy či porušení podmínek smlouvy.
- Byly předány kontakty na spotřebitelskou poradnu časopisu D-test či na spotřebitelskou poradnu Sdružení obrany spotřebitelů.

Řešení:

- Písemná komunikace se společností.
- Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru.
- Vyjádření nesouhlasu se sankční pokutou.
- Stížnost na D-test a Sdružení obrany spotřebitelů.

Prognóza:

Komunikací se společností, případně za přispění D-testu či Sdružení obrany spotřebitelů by mělo být dosaženo toho, že klientka nebude muset platit sankční pokutu. Nevložením zástavního práva na katastr nemovitostí by mělo být dosaženo toho, že společnost nebude moci po smrti klientky manipulovat s nemovitostí.

Zpětná vazba:

Pro klientku bylo poradenství dostatečné, o další poradenství zatím neprojevila zájem.

Citované zdroje:

Zákon o spotřebitelském úvěru, webové stránky D-testu (<https://www.dtest.cz/>), webové stránky Sdružení obrany spotřebitelů (<https://www.asociace-sos.cz/>)

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: smlouva o dílo, vada, reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klient se obrátil na poradnu objednaním na osobní konzultaci, protože mu byla provedena nepovedená rekonstrukce komínu. Komín byl sice zrekonstruovaný, ale nelze v něm topit, protože při vložkování komínu byl objeven hořlavý materiál blízko vložky.

Zakázka:

Znát postup reklamace smlouvy o dílo a případně i pro odstoupení od smlouvy.

Intervence:

Klientovi byl vysvětlen rozdíl mezi kupní smlouvou a smlouvou o dílo. Klientovi byly vysvětleny možnosti uplatnění práv z vadného plnění podle občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Dále byla s klientem řešena možnost odstoupení od smlouvy. Klient byl podpořen v písemné komunikaci se zhotovitelem. Klient byl informován o možnosti obrátit se na Českou obchodní inspekci.

Možnosti:

- Byly mu vysvětleny podmínky reklamace.
- Byl seznámen s ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele které tyto situace řeší.
- Byl seznámen s možností odstoupení od smlouvy.
- Byl předán kontakt na Českou obchodní inspekci.

Řešení:

- Písemná komunikace se zhotovitelem.
- Trvat na svém právu z vadného plnění.
- Odstoupení od smlouvy.
- Možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci.

Prognóza:

Komunikací se zhotovitelem, případně za přispění České obchodní inspekce, by mělo být dosaženo uplatnění práv z vadného plnění.

Zpětná vazba:

Pro klienta bylo poradenství dostatečné, na poradnu se již dále neobrátil.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, webové stránky České obchodní inspekce (<https://www.coi.cz/>)

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: aukce energií, přihláška, plná moc, odstoupení od smlouvy, sankční pokuta

Výchozí situace:

Klientka se na poradnu osobně obrátila, aby svou situaci řešila na osobní konzultaci. Klientka podepsala přihlášku k aukci energií. Následně obdržela smlouvu s dodavatelem energií, se kterým ovšem nesouhlasí.

Zakázka:

Znát postup odstoupení od přihlášky se zprostředkovatelem a smlouvy s dodavatelem energií.

Intervence:

Klientka byla seznámena s možností odstoupení od smlouvy podle občanského zákoníku a energetického zákona. Bylo s ní řešeno riziko sankční pokuty za nedodržení podmínek smlouvy. Klientce byla poskytnuta podpora při sepsání odstoupení od smlouvy se zprostředkovatelem, odstoupení smlouvy s dodavatelem a odvolání plné moci zprostředkovateli. Dále byla s klientkou řešena možnost podání stížnosti na Energetický regulační úřad.

Možnosti:

- Byla seznámena s možností odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem podle občanského zákoníku.
- Byla seznámena s možností odstoupení od dodávky energií podle energetického zákona.
- Byla seznámena s rizikem sankcí za odstoupení od smlouvy či porušení smluvních podmínek.
- Byl předán kontakt na Energetický regulační úřad.

Řešení:

- Písemná komunikace s dodavatelem.
- Odstoupení od přihlášky k aukci energií.
- Odvolání plné moci.
- Vyjádření nesouhlasu se sankční pokutou.
- Stížnost na Energetický regulační úřad.

Prognóza:

Komunikací se zprostředkovatelem aukcí energií a dodavatelem energií, případně za přispění Energetického regulačního úřadu by mělo být dosaženo toho, aby klientka nemusela platit sankční pokutu. Opětovným neobnovením plné moci by mělo být dosaženo toho, že již za klientku nemohou být uzavírány další smlouvy s jinými dodavateli energií.

Zpětná vazba:

Pro klientku bylo poradenství dostačující, o další spolupráci zatím neprojevila zájem.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, energetický zákon, webové stránky Energetického regulačního úřadu (<https://www.eru.cz/cs/>)