

Kazuistika č. 1

Občanská poradna Havlíčkův Brod

Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

realitní kancelář, rezervační smlouva, koupě nemovitosti, vrácení blokovacího depozita, sankce za nevrácení blokovacího depozita, svěrečná smlouva

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:

osobní návštěva, druhá konzultace proběhla telefonicky

Kde se klient o poradně /projektu dozvěděl: nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací: 2

1) Výchozí situace:

Obě konzultace proběhly v září 2021. Jedná se o 57letou ženu z regionu Havlíčkův Brod. Klientku doprovázel manžel.

Klientka s manželem se letos rozhodla koupit nemovitost – domek, přes realitní kancelář. Dne 11. 7. proběhly informace o rezervaci na danou nemovitost a 15. 7. byla podepsána smlouva o rezervaci nemovité věci a o složení blokovacího depozita mezi prodávajícími, klientkou a jejím manželem a realitní kanceláří. Tato smlouva byla sepsána nejprve na manžela a syna klientky. Později se domluvili, že místo syna bude s manželem kupovat dům klientka, o tom v realitní kanceláři byl sepsán dodatek ke smlouvě. Blokovací depozitum bylo složeno v tento den ve výši 100.000,- Kč. Ve smlouvě bylo sjednáno doba rezervace, a to do 31. 8.. Do té doby měla být připravena k podpisu smlouva o koupi nemovitosti. Ústně však byla doba posunuta – klientka s manželem se měli kvůli podpisu kupní smlouvy sejít s prodávajícím v realitní kanceláři dne 7. 9., znění kupní smlouvy a svěrečné smlouvy byl klientce zaslán e-mailem dne 2. 9. V plánovaný den podpisu smluv – tedy 7. 9. klientku telefonicky z realitní kanceláře informovali, že realitní kancelář ruší podepsání smlouvy, že našli jiného kupujícího. Klientce se to sice nelíbilo, ale nakonec to akceptovala s tím, že si s manželem najdou jiný domek ke koupi. Klientka chtěla ihned zaslat zpět rezervační poplatek (blokovací depozitum), ale to zatím nebylo vráceno.

Popis problému, zakázka:

Klientka chce vědět, jak postupovat ohledně vrácení peněz, které zaplatili jako blokovací depozitum. Klientka se domnívá, že realitní kancelář dokonce porušila smluvní ujednání a musí zaplatit i sankci za nedodržení smlouvy o blokovacím depozitu. Klientce se také domnívá, že je nutné oficiálně písemnou formou ukončit smlouvu o blokovacím depozitu.

Intervence:

Poradce prostudoval dokumenty, které klientka do poradny přinesla a které zaslala e-mailem. Poradce klientce vysvětlil, že podle smlouvy o rezervaci čl. V je ujednáno, že smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne podpisu do 31.8.. To znamená, že není nutné nějak ukončovat smlouvu jinou písemností, skončila uplynutím doby k 31.8..

Dále v čl. V. odst.2 je stanoveno, že v případě, že prodávající nepřistoupí za výše uvedených podmínek k podpisu kupní smlouvy nejpozději v poslední den účinnosti této smlouvy, pak je realitní kancelář povinna přijaté blokovací depozitum na požádání vrátit zpět zájemcům, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. Klientce poradce vysvětlil, že ve smlouvě je

pět pracovních dní od vyžádání. Pravděpodobně kancelář nevezala telefonické vyžádání jako žádost oficiální, proto musí klientka požádat o zaslání blokovacího depozita písemně, alespoň přes e-mail. Poradce klientce slíbil pomoc při napsání dopisu realitní kanceláři, který pošle klientce e-mailem, klientka si přečte dopis, zkontroluje údaje a pošle realitní kanceláři a do pěti pracovních dní musí poslat dle smluvního ujednání blokovací depozitum. Ohledně sankce za nevrácení blokovacího depozita, poradce klientce vysvětlil, že ve smlouvě není uvedena sankce pro případ nedodržení termínu vrácení blokovacího depozita. Sjednané jsou pouze sankce pro případ, že prodávající či zájemci o koupi (klientka s manželem) poruší povinnosti sjednané v rezervační smlouvě. V tomto případě sice realitní kancelář nevrátila blokovací depozitum ve stanovené lhůtě, ale za toto porušení není žádná sankce sjednána.

Poradce se s klientkou domluvil na tom, že klientka si připraví text výzvy k vrácení blokovacího depozita pro realitní kancelář, a co nejdříve ji odešle, aby co nejdříve začala běžet stanovená 5ti denní lhůta.

2) Výchozí situace

Klientka se telefonicky kontaktovala do poradny s tím, že výzvu k vrácení zaplaceného blokovacího depozita odeslala, ale z realitní kanceláře jí pracovnice následně oznámila, že podává žádost pozdě a realitní kancelář, že již nyní není povinna vrátit celou částku, ale jen polovinu, tedy 50.000,- Kč. Klientka se domnívá, že na to nemají právo a chce pomoci sepsat písemně dopis nový, ve kterém bychom napsali přesně znění smlouvy, kde je stanoveno v čl. V, že bude do 5 pracovních dní vráceno blokovací depozitum – tedy celých 100.000,- Kč. Klientka si smlouvu znovu pročetla, ale nikde nenašla informaci o tom, že by z realitní kanceláře za nějakých okolností byli povinni vrátit pouze část zaplaceného blokovacího depozita.

Popis problému, zakázka:

Klientka si chce ověřit, zda je ve smlouvě sjednáno vrácení celého poplatku, zda někde nepřehlédla nějaké ustanovení o tom, že nemusí být vráceno celé. Chce pomoci se sepsáním nového dopisu pro realitní kancelář s uvedením citace ze smlouvy?

Intervence:

poradce si opakovaně přečetl rezervační smlouvu, kde v čl. V je jen uvedena povinnost vrátit na vyžádání zaplacené blokovací depozitum, v případě, že prodávající nepřistoupí za výše uvedených podmínek k podpisu kupní smlouvy nejpozději v poslední den účinnosti této smlouvy, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od vyžádání. V celé smlouvě není nikde ujednání o tom, že by se měla vrátit jen polovina z dané částky. Proto na žádost klientky poradce sepsal dopis, ve kterém užil jednotlivých článků ze smlouvy a požádal o vrácení celé částky. Připravený dopis – výzvu zaslal klientce emailem. Klientka zašle výzvu doporučeným dopisem.

Prognóza:

Klientka zašle do realitní kanceláře novou výzvu, tentokrát doporučeným dopisem. Předpokládáme, že realitní kancelář na základě citací z konkrétní smlouvy uzná, že jsou povinni vrátit celou zaplacenou částku a tuto částku klientce vrátí. Pokud ne, klientka se ozve a budeme plánovat další postup až k případnému soudnímu vymáhání klientčina nároku.

Zpětná vazba:

Klientka se již znovu neozvala, proto předpokládáme, že jí peníze byly v plné výši vráceny.

Citované zdroje: x

Kazuistika č. 2

Občanská poradna Havlíčkův Brod Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Smlouva o sdružených dodávkách plynu, dodatek ke smlouvě, podpis, sankce za neodebírání plynu

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní návštěva

Kde se klient o poradně /projektu dozvěděl: nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací: 2

1) Výchozí situace:

Obě konzultace proběhly v září 2021. Jedná se o 86letou ženu z regionu Havlíčkův Brod. Klientka odebírá plyn od společnosti Innogy a byla telefonicky pozvána, aby se dostavila na pobočku k pracovníci, která jí na osobní schůzce na pobočce nabídla lepší řadu, levnější plyn. Klientce vysvětlila, v čem spočívá výhoda a dala jí podepsat dodatek. Klientka jej podepsala, ale když si doma přečetla podmínky, nebyla s dodatkem spokojená, naopak s několika odstavci nesouhlasí a cítí se zatlačena do podpisu, vadí jí, že ji pracovnice dostatečně neseznámila. Domnívá se, že by mohla dodatek zpochybnit a to proto, že nebyla dostatečně seznámena. Zejména se jí nelíbí ujednání, že její povinností je odebírat plyn, jinak dostane pokutu. Dle jejího názoru, je to špatně nastavené, protože může být dlouhodobě nepřítomna, např. v nemocnici a pak plyn tudíž nebude odebírat a vystaví se tím pokutě. Dále se klientce nelíbí, že jí pracovnice neupozornila, že smlouva je na dobu určitou, tj. 22 měsíců a původní smlouva byla na dobu neurčitou. Původní smlouvu ale klientka nemá a na pobočce jí mohou zaslat z firmy až do 14 dnů, což může být i pozdě, pokud by chtěla dávat reklamaci a odstoupení od dodatku.

Popis problému, zakázka:

Klientka chce vědět, jestli může od uzavřeného dodatku odstoupit, či ho reklamovat, když nebyla pracovníci na pobočce seznámena se všemi změnami, které pro ni z dodatku vyplývají.

Intervence:

Poradce se snažil klientku uklidnit zejména v její obavě, že pokud nebude odebírat plyn, bude hradit pokutu. To je v podmínkách myšleno tak, že by měla jiného dodavatele, nedodržovala by sjednané podmínky, ukončila předčasně smlouvu, nehradila by měsíční zálohy... Neznamená to, že pokud bude nepřítomna kvůli nemoci a plyn fyzicky neodebere, že by platila pokutu. Faktické odebrané množství nehraje roli.

Ohledně toho, že pracovnice na pobočce klientce neposkytla všechny podstatné údaje (např. změnu doby neurčité na dobu určitou na 22 měsíců), je možné řešit podáním stížnosti na chování pracovnice, a to na pobočce, na které podepsala dodatek smlouvy. Je dobře, že si vyžádat původní smlouvu, nevádí, pokud bude klientce doručena déle než za 14 dní. I přesto, že poradce zatím neměl prostudovaný dodatek, klientce vysvětlil, že pokud není ujednáno v dodatku jinak, smlouva či dodatek uzavřený přímo na pobočce, bude třeba v případě, že by se klientka rozhodla dodatek ukončit, vypovědět - bude třeba počítat s tím, že na smlouvu (dodatek) uzavřený v místě podnikání (tedy na pobočce) se nevztahuje právo na odstoupení do

14 dnů. Tato lhůta je stanovena pro odstoupení od smluv, které jsou uzavřeny mimo prostory obvyklé k podnikání, např. doma u zákazníka, popř. po telefonu (tedy tzv. distančním způsobem). Poradce se s klientkou domluvil na další schůzce, kdy přečte dodatek. Poradce také klientce vysvětlil, že zatím může navštívit pobočku, požádat o smlouvu a případně podat stížnost na chování pracovnice.

Poradce si se souhlasem klientky okopíroval dodatek ke smlouvě, který podepsala a domluvil se s ní na další schůzku, kde již po prostudování bude mít více konkrétních informací.

2) Výchozí situace

Klientka si přišla pro bližší informace, které poradce získal po prostudování dodatku. Klientka zatím nemá k dispozici původní smlouvu.

Popis problému, zakázka:

Klientka chce více vysvětlit jednotlivé pasáže dodatku a chce vědět, jestli může dodatek, který podepsala – ať už bez sankce, popř. i za nějaký poplatek, ukončit.

Intervence:

Poradce klientce vysvětlil, že dle podepsaného dodatku, je opravdu nově stanovena platnost smlouvy na dobu určitou - na 22 měsíců ode dne účinnosti dodatku a nelze ji předčasně bez sankce vypovědět. Zákazník, klientka má právo písemně odstoupit od smlouvy v případě jejího porušení podstatným způsobem ze strany Innogy či v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou smluvních podmínek. Jinak platí, že pokud jedna ze stran písemně druhé straně nejpozději 40 dnů před posledním dnem sjednané doby trvání smlouvy neoznámí, že trvá na jejím ukončení k tomuto dni, prodlužuje se doba trvání smlouvy bez dalšího vždy o 22 měsíců, a to i opakovaně.

Smlouva tedy bude platit nyní 22 měsíců, pakliže nebude písemně ukončena, bude automaticky prodloužena. Může dojít k dohodě ohledně dřívějšího ukončení, ale pokud by podala klientka výpověď bez porušení podstatných náležitostí ze strany Innogy, musela by zaplatit pokutu 3.000,- Kč, která je v dodatku smlouvy pro tento případ sjednána. Stejně tak v případě, že by klientka jinak této společnosti dodávky energie, též by následovala pokuta. Poradce klientku znovu ujistil, že se znemožněním odběru nemyslí, že bude po nějakou dobu nepřítomna v domácnosti.

Dále klientce poradce vysvětlil, že její povinností je odebírat plyn (mít s Innogy platnou smlouvu, což klientka má), dále hradit za dodávku, což klientka činí, nesjednat si od data splatnosti smlouvu o dodávce plynu s jinou společností, respektovat pravidla, kontaktovat společnost při jakémkoliv problému a poskytovat součinnost. Pokud toto bude plnit, nemusí se klientka obávat jakékoliv sankce a problémů ze strany Innogy. Pokud bude chtít klientka ukončit smlouvu bez sankce, pak musí počkat daných 22 měsíců a před jejich uplynutím ve lhůtě 40 dní poslat písemně informaci, že trvá na ukončení ke sjednanému datu. Klientku se snažil poradce uklidnit, že každá společnost má tyto smluvní podmínky a často právě i sankce při předčasném ukončení. Poradce klientku upozornil, že i ceny bývají podobné, společnosti nejprve nabízejí akce, kdy je nižší tarif, po nějaké době se zvyšuje. Je mnoho dodavatelů, je velmi těžké se v nich zorientovat, nelze jednoznačně najít nejvýhodnějšího dodavatele, toto v poradně nejsme schopni zjistit. Poradce klientku uklidnit, že i když se smlouva dodatkem změnila na dobu určitou, je nastaveno automatické prodlužování (prolongace) a smlouvu tak může klientka mít po velmi dlouhou dobu, nemusí prakticky zaznamenat změnu, když sama nedá pokyn k ukončení smlouvy. V případě, že by jí ke stanovenému datu smlouvu ukončila společnost, musí to s předstihem oznámit, aby klientka měla čas zajistit si nového dodavatele.

Prognóza:

Klientka se rozhodla, že u společnosti Innogy zůstane, nechce smlouvu ukončovat, měnit dodavatele. Pokud bude vše probíhat jako dosud, souhlasí s následným prodlužováním smlouvy.

Zpětná vazba:

Klientka se již znovu neozvala.

Citované zdroje: x

Kazuistika č. 3

Občanská poradna Havlíčkův Brod Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Zaplacený zájezd, zrušený zájezd, poukaz na nový zájezd, platnost poukazu, vrácení peněz

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:

Telefonicky

Kde se klient o poradně /projektu dozvěděl: nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací: 1

1) Výchozí situace:

Klientka s dětmi měla v loňském roce zaplacený zájezd, na který nakonec kvůli koronaviru neodjeli. Od cestovní kanceláře dostali poukaz na jiný zájezd v hodnotě, kterou zaplatili, poukazu bude letos v září končit platnost. Klientka řeší, že by letos, ale raději ještě necestovala, ráda by zájezd odložila o dva nebo i tři roky. V cestovní kanceláři jí však řekli, že platnost poukazu končí, a pokud do uvedeného termínu nebude poukazem mít uhrazen jiný zájezd, poukaz propadne, a nebudou jí vráceny žádné peníze. Klientka měla původně domluveno, že pojedje ještě s kamarádkou a jejími dětmi, ta také dostala poukaz. V cestovní kanceláři jim řekli, že si každá mohou vybrat jiný zájezd, nemusí jet spolu. Prodloužit platnost poukazu již v cestovní kanceláři nechtějí. Klientka chce vědět, jestli opravdu cestovní kancelář nemusí vrátit žádné peníze, když si do uvedeného data nevybere jiný zájezd, protože jí ještě nepřipadá bezpečné cestovat, má strach, aby se jim nekomplikoval návrat do ČR, neví, jestli by musela podstupovat testy na koronavirus při vycestování, či při návratu, proto by raději chtěla zájezd odložit.

Popis problému, zakázka:

Klientka by chtěla vrátit peníze nebo prodloužit platnost poukazu, aby na zájezd mohla jet později, až bude bezpečnější cestovat. Nyní jet nechce, ale nechce přijít o zaplacené peníze.

Intervence:

Poradce klientce vysvětlil, že velmi záleží na tom, o jaký poukaz jde. Pokud se klientka na původní zájezd rozhodla nejet z důvodu obav v souvislosti s pandemií koronaviru a dohodla se s cestovní kanceláří na tom, že na zaplacený zájezd nepojede a cestovní kancelář jí nabídla poukaz na jiný zájezd, který si vybere později, tak po vypršení termínu platnosti poukazu, jí opravdu cestovní kancelář nic nevrátí, pokud se nedohodnou jinak. Pokud už cestovní kancelář nebude ochotna termín prodloužit, může si klientka vybrat zájezd na co nejpozdější dobu, aby odjezd oddálila a byla větší šance, že se situace ohledně pandemie zlepší. Popř. může klientka vybrat dovolenou v ČR, pokud daná cestovní kancelář takové zájezdy nabízí. Dále poradce klientce vysvětlil, že pokud by jí původně zájezd zrušila cestovní kancelář z důvodu zákazu cestování v souvislosti s pandemií, byly cestovní kanceláře na základě zákona vystavit tzv. lex voucher, tedy také poukaz na později vybraný zájezd. U tohoto poukazu však zákon stanovil, že pokud si klient do termínu platnosti vouchera nevybere jiný zájezd, musí mu cestovní kancelář zaplacené peníze vrátit zpět (důvodem neuskutečnění zájezdu však muselo být, že zájezd zrušila cestovní kancelář – ne že se klient rozhodl necestovat). Z informací, které sdělila klientka se však pravděpodobně o tento poukaz nejedná, šlo spíše o dohodu mezi ní a cestovní

kanceláři. Poradce klientce nabídl možnost přinést (zaslat) do poradny poukaz a případnou e-mailovou komunikaci, či cokoliv dalšího, abychom mohli lépe posoudit, o jaký typ poukazu jde.

Ohledně testů v souvislosti se zahraniční dovolenou, je třeba počítat s tím, že daná země, bude zřejmě požadovat negativní test (některé cestovní kanceláře na něj přispívají, některé zřizují testovací místa přímo na letištích, aby to klientům usnadnily), naopak při návratu do ČR by neměl být problém se jako občan ČR vrátit, je však třeba počítat s případnou karanténou po návratu nebo opět s požadavkem na absolvování testu, dle aktuálních podmínek, které budou v dané době vyžadovány.

Prognóza:

Klientka se ještě pokusí s cestovní kanceláří dohodnout na prodloužení, ale předpokládá, že jí vstříc nevyjdou, a proto se asi rozhodne pro dovolenou v ČR – o tom původně neuvažovala, vůbec ji to nenapadlo, ale nyní ji to připadá, jako dobrý nápad.

Zpětná vazba:

Klientka se již znovu neozvala.

Citované zdroje: x