

KAZUISTIKA č. 1 - 2021

Název poradny:

Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Spotřebitel, reklamace, Česká advokátní komora (ČAK)

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Výchozí situace: Uživatel již dlouho vede spor se svým sousedem ohledně vlastnických práv v domě, kdy soused nakládá s celým domem, jako by byl pouze jeho, i se společnými prostory a dalším příslušenstvím domu. Uživateli se to nelíbí, jelikož jeho chování zasahuje do jeho práv a ochrany jeho rodiny. Vede s ním tedy již dlouho spory. Rozhodl se obrátit na advokátní kancelář. S kanceláří ne vše běželo tak, jak by si klient přál. Klient nakonec zaplatil kanceláři asi 50 000 Kč s tím, že se mu peníze vrátí z vyhraného soudního sporu. Kancelář s ním ale naráz ukončila spolupráci.

Popis problému – zakázka: Uživatel se cítí podvedený a neví, co má dělat. Peníze už mu nikdo nevrátí a byly to jejich rodinné úspory. Chtěl by vědět, zda má nějakou možnost se bránit.

Intervence

Poradkyně uživatele vyslechla a doptávala se na detaily. Uživatel uvedl, že nechce řešit situaci ohledně jeho sporu se sousedem, ale chtěl by vědět, zda jde něco udělat s tou právní kanceláří. Poradkyně tedy s uživatelem prošla dokumenty, které měl s sebou k dispozici a informovala se o postupu kanceláře a jednání uživatele.

Informovala uživatele, že podle Občanského zákoníku je i advokátní společnost vedena jako podnikatel, a tudíž se i na její jednání se vztahují povinnosti, které uvádí zákon o ochraně spotřebitele. Upozornila jej hlavně na povinnost informovat zákazníka o ceně. Informovala jej také o jeho právu reklamovat i služby a jak by to v takovém případě vypadalo.

Společně si také vyhledali a prostudovali Etický kodex ČAK, ze kterého vyšlo také několik pochybení kanceláře, a to hlavně bodech 1 čl. 9 Povinnosti v průběhu poskytování právní služby, dále v bodě 3 čl. 6 Základní pravidla a stejně tak v bodě 3 čl. 8 Odmítnutí právních služeb a odstoupení od smlouvy

O výše uvedených povinnostech hovoří také zákon o advokacii, a to konkrétněji v § 16.



Možnosti řešení

- 1) Klient nebude situaci řešit a obrátí se na jiného právníka
- 2) Klient sepíše reklamaci služeb advokátní kanceláři
- 3) Klient sepíše podnět na ČOI
- 4) Klient sepíše podnět na ČAK
- 5) Klient sepíše reklamaci služeb advokátní kanceláři a podnět na ČAK

Prognóza

Klient zvažuje sepsání reklamace služeb advokátní kanceláři s tím, že se pak obrátí na ČAK. Kancelář zjevně porušila zákon o ochraně spotřebitele, je otázka, jak se k tomu postaví a zda nepřijde s nějakými novými skutečnostmi. S uživatelem jsme probírali variantu, že to možná nikam nepovede a agentura reklamaci neuzná. Uživatel je rozhodnutý se v každém případě obrátit na ČAK, zde dle vyjádření i dalších advokátů by mohl uspět s tím, že došlo k porušení etického kodexu, co to pro uživatele bude znamenat, mu nejsme schopni říct, ale uživateli jde hodně o spravedlnost a chce, aby se o tom někdo dozvěděl. V budoucnu tedy předpokládáme sepis podnětu na ČAK, což už by pro uživatele byla aspoň nějaká kompenzace.

Zpětná vazba

Uživatel již dlouho bojuje se sousedem a ztratil skoro veškerou důvěru ve státní správu a spravedlnost. Chtěl se proto obrátit na advokáta a znova se napálil. Cítil se hodně frustrovaný a beznadějně. Poradkyně proto věnovala hodně času i jeho emocím a reagovala na jeho vyprávění aktivním nasloucháním. Pomoc mu poskytla náhled na jeho situaci a možnosti řešení jeho situace. Když uslyšel, že má ještě nějakou možnost se bránit, byla na něm vidět úleva a dalo mu to trochu novou sílu. Na proces se těší.

Citované zdroje

- 1) Zákon č. 89/2012 Sb. *zákon občanský zákoník*
- 2) Zákon č. 634/1992 Sb. *zákon o ochraně spotřebitele*
- 3) Zákon č. 85/1996 Sb. *zákon o advokacii*
- 4) Pravidla profesionální etiky a pravidla soutěže advokátů České republiky (*Etický kodex*)

Dne 12.10.2021

Mgr. Petra Maliňáková

KAZUISTIKA č. 2

Název poradny:

Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: energie, výpověď smlouvy

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Výchozí situace:

Uživatelka odebírala elektřinu i plyn od BOHEMIA ENERGY entity s.r.o., v minulém roce ji však u ní doma navštívil podomní prodejce, kterého pustila domů, a ten ji přesvědčil k uzavření smlouvy se společností Innogy. Poté, co uživatelka smlouvu podepsala, si vše rozmyslela

a chtěla smlouvu zrušit. Dostavila se proto na ČEZ, kde jí pomohli od smlouvy odstoupit. Poté jí měl ještě volat dotyčný podomní prodejce, který měl být velmi naštvaný za to, že si to rozmyslela. Nyní, když Bohemia Energy náhle ukončila svoji činnost, získala uživatelka jako dodavatele poslední instance společnost ČEZ a rozhodla se s nimi uzavřít smlouvu i pro další období. Poté co smlouvu uzavřela, zeptala se pracovnice na přepážce, zda má tedy vše v pořádku a zda již může dokumenty k Innogy vyhodit. Pracovnice jí měla sdělit, že dokumenty již potřebovat nebude a klidně je může vyhodit, aby se jí to nepletlo, načež je uživatelka vyhodila. Asi týden poté co tak učinila, obdržela SMS od společnosti Innogy, kde jí píšou, že ji ujistí o tom, že i když je nyní v režimu DPI, její smlouva na elektřinu od této společnosti stále platí a dodávka od nich začne již 01. 01. 2022. Ve stejný termín má však dodávku zahájit také společnost ČEZ, na základě nové smlouvy. Uživatelka nemá ke smlouvě s Innogy žádné dokumenty a nyní neví, co má dělat.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka v loňském roce uzavřela smlouvu v rámci podomního prodeje, kterou se následně pokoušela zrušit. Někde v tomto procesu však došlo k chybě, neboť aktuálně to vypadá, že má uživatelka uzavřenu smlouvu se dvěma dodavateli, kteří plánují zahájit dodávky ve stejný termín. Uživatelka by ale ráda zůstala u ČEZu.

Intervence

Poradkyně s uživatelkou projednala její situaci. Uživatelka poradkyni poskytla informace, které k dané situaci má. Podomní prodejce nikdy nepouští, avšak tento byl prý obzvláště neodbytný

a přesvědčil ji. Nešťastnou shodou okolností také došlo k tomu, že po ujistění pracovnice z ČEZu, vyhodila veškeré dokumenty. S uživatelkou byly tedy projednány obecné informace o problematice a byl projednán možný postup. Poradkyně se s uživatelkou dohodly na tom, že se pokusí kontaktovat telefonicky Innogy a případně i ČEZ, kde by však bylo nejlepší



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

mluvit s konkrétní paní, která měla uživatele tehdy pomoci. Uživatelka se zkoušela několikrát za touto paní dostavit osobně, vždy je na pobočce však tolik lidí, že se tam nemůže dostat. Následně bylo uskutečněno několik neúspěšných hovorů, ale na třetí pokus se podařilo dovolat na Innogy. Pracovník požadoval provést ověření a následně sdělení čísla odběrného místa. Uživatelka sebou však měla pouze novou smlouvu na plyn, ze které se ale povedlo získat nějaké informace. Pracovník následně sdělil, že smlouva na elektřinu je zde skutečně aktivní a k žádnému ukončení nedošlo. Poradkyně se s pracovníkem dohodla na tom, že smlouvu zašle uživateli poštou. Poté byly s uživatelkou projednány zjištěné informace. S uživatelkou bylo projednáno, že v této chvíli může tedy podat Výpověď smlouvy podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona, přičemž jí bylo vysvětleno, že tuto výpověď může podat ten, kdo uzavřel smlouvu mimo obchodní prostory, což uživatelka udělala a výpověď lze podat od okamžiku podpisu smlouvy, až do 15. dne po zahájení dodávek. Uživateli bylo sděleno, že výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího. Následně bylo dohodnuto, že uživatelka bude hlídat poštu a poté co obdrží smlouvu od Innogy, dostaví se znovu do poradny, kdy dojde k sepsání výpovědi. Dále byl dohodnut postup i pro případ, kdy by Innogy smlouvu neposlalo.

Prognóza:

Předpokládáme, že smlouva bude zaslána a poté dojde k sepsání výpovědi, načež bude smluvní vztah mezi uživatelkou a společností ukončen. Uživatelka tak vše splní dle zákonných podmínek a nebudou jí hrozit žádné poplatky navíc.

Zpětná vazba

Uživatelka je velice ráda, že se na poradnu mohla obrátit, neboť měla velký strach z toho, že bude muset platit nějakou pokutu. Je ráda, že se mohla s někým poradit o správném postupu a neudělá tak chybu.

..

Ve Vsetíně 28. 10. 2021

Mgr. Lucie Kašíková



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

KAZUISTIKA č. 3

Název poradny:

Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: registr dlužníků, úvěr

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Výchozí situace:

Uživatelka měla v minulosti finanční problémy, měla za to, že všechno již doplatila. Nyní řešila možnost úvěru, ten získala, ale zároveň jí bankéř sdělil, že figuruje v některém z rejstříků dlužníků. Mělo jít o dluh asi 7000,- Kč, záznam je z roku 2012 uživatelka netuší, co to mělo být. Dluh není a nebyl vymáhán. Věřitele bankéř v záznamech "nevidí".

Popis problému – zakázka:

V průběhu dalších let by chtěla uživatelka využít hypoteční úvěr, toto by jí znemožnilo si ho vzít nebo by to přinejmenším výrazně zhoršilo podmínky. Uživatelka proto potřebuje záznam vymazat.

Intervence

Poradkyně s uživatelkou projednala její situaci. Uživatelka poradkyni poskytla informace, které k situaci má. Společně jsme vyhledaly rejstříky, které by připadaly v úvahu, uživatelka však přesto neví, o který rejstřík se jedná. Vzhledem k nedostatku informací jsme vytvořily plán, kdy bude uživatelka postupovat v krocích, díky kterým by měla získat informace o situaci, o možnostech a mohla se rozhodovat pro další postup.

Dle plánu nejprve uživatelka od bankéře získala informaci, o který rejstřík se jedná. Uživatelce jsme pak pomohli zorientovat se v tom, jak rejstřík funguje, k čemu je využíván a jaké možnosti výmazu dle jeho podmínek existují. Vzhledem k nedostatku informací o konkrétním záznamu se uživatelka rozhodla rejstřík oslovit a na základě GDPR požádat o sdělení informací, které o ní společnost uchovává. Společnost sdělila, že jí zdarma žádné informace neposkytne a musí si zaplatit přístup. S uživatelkou poradkyně projednala možnosti – jejich klady a zápory:

1. trvat na poskytnutí informací bezplatně
2. zaplatit si přístup dle pokynů společnosti

Uživatelka se rozhodla zaplatit přístup. Získala pak výpis. Spolu s poradkyní uživatelka výpis prostudovala a s její pomocí se v něm zorientovala. Zjistila, že záznam je od nebankovní společnosti. Stále si nevzpomínala, jak to s tehdejším spotřebitelským úvěrem bylo – zda jej zcela uhradila nebo ne. Vzhledem k tomu, že dluh není vymáhán a nebyly zde zjevné překážky v běhu promlčecích lhůt, je pravděpodobné, že dluh, kdyby existoval, by byl již promlčen. Spolu s poradkyní projednala možnosti a rozhodla se společnost telefonicky

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz

kontaktovat. S poradkyní projednala, co by měla od společnosti zjistit. Na místě se však nepodařilo společnost telefonicky kontaktovat. Uživatelka tedy kontaktovala společnost sama.

Zjistila, že společnost udělala chybu a zapoměla záznam z rejstříku vymazat. Uživatelka se se společností dohodla na postupu, kdy společnosti pošle záznam bez dalších údajů a společnost zajistí výmaz z rejstříku. Uživatelka potřebovala pomoci s úpravou výpisu z rejstříku tak, aby společnost „neviděla“ její další údaje. Uživatelce jsme pomohli výpis takto upravit. Poradkyně s uživatelkou projednala situaci a případnou možnost žádat o úhradu nákladů, které měla uživatelka s řešením cizího pochybení. Uživatelka se bude nyní soustředit na výmaz a aktuálně je nakloněna tomu, že věc dále řešit nebude.

Prognóza:

Předpokládáme, že bude učiněn výmaz z rejstříku. Uživatelka zjistila, jaké všechny údaje jsou o ní evidovány a je rozhodnutá jednat napříště při uzavírání smluv opatrněji.

Zpětná vazba

Uživatelka je ráda, že se na poradnu mohla obrátit, získala podporu, která jí umožnila situaci vyřešit.

Ve Vsetíně 28. 10. 2021

Mgr. Ivana Měrková