

## **Poradna pro občany v nesnázích Rokycany – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy**

### **Projekt: „Spotřebitelské poradenství“**

#### **Kazuistika č. 1**

**Klíčová slova:** Profi Credit, úvěrová smlouva, inkasní společnost, exekuce, Centrální evidence exekucí, vymáhání dluhu

**Výchozí situace, popis problému:** Klientka ví, zda je dluh u Profi Credit oprávněný a má ho platit nebo je doplacený nebo se jedná o podvod.

Klientka byla v poradně již před cca 8 lety ohledně splácení půjčky u Profi Creditu. Uvádí, že jí poradce pomáhal s věřitelem vykomunikovat, aby jí byly odpuštěny úroky dluhu a mohla doplatit jen jistinu. Údajně jí bylo vyhověno, klientka doplatila kolem 17 tis. Poté žádala Profi Credit o potvrzení o zaplacení dluhu, ale přišla jí jen sms zpráva, že je vše uhrazené. Klientka tuto zprávu již bohužel nemá a nemá ani žádné doklady k dluhu. Klientce nyní přišla výzva od inkasní spol. LogiCall, kde je uvedeno, že dluží 74 374,-Kč společnosti Profi Credit a má tuto částku uhradit ihned vymáhací společnosti.

**Zakázka:** Přišla mi výzva k úhradě dluhu, který mám už dávno zaplacený. Nic platit nechci. Co mám dělat?

#### **Možnosti řešení:**

Poradce navrhl, že můžeme společně zavolat do vymáhací společnosti a zjistit podrobnosti ohledně dluhu. Klientka s tímto souhlasí. Pracovnice společnosti sdělila, že Profi Credit vymáhá dluh, který je z r. 2015. Zároveň je vymáhán exekutorem JUDr. Mikou, který pravděpodobně nemohl provádět srážky kvůli nízkému příjmu klientky. Kdy byla exekuce nařízena, pracovnice neví, nemá k dispozici podklady k dluhům.

Klientka si během konzultace volala i do zaměstnání, jestli má nebo měla na mzdu vedenou nějakou exekuci od ex. Miky. Toto jí účetní nepotvrdila.

Následně jsme společně volali do EÚ JUDr. Miky. Bylo sděleno, že podle rodného čísla ani jména nemohou klientku dohledat, znamenalo by to, že u něj nebyla na klientku žádná exekuce vedená. Bylo doporučeno, aby klientka zavolala přímo do Profi Creditu a zeptala se, o jaký dluh jde.

Do Profi Creditu jsme se dovolali, ale bylo doporučeno, aby klientka poslala svůj dotaz písemně. Volali jsme zpět do vymáhací společnosti a sdělili, že u exekutora Miky exekuce na klientku vedená není a nikdy nebyla. Pracovnice tedy sdělila, že toto má klientka doložit písemně, ať si o tom nechá vystavit potvrzení. Opět jsme tedy volali na EÚ, bylo sděleno, že potvrzení nevystaví, protože klientka není jejich klient.

Poradce tedy pomůže napsat dopis do Profi Creditu s dotazem, z čeho dluh vyplývá a žádost o zaslání původní smlouvy u Profi Creditu. Dále pomůže s přípravou dopisu pro vymáhací společnost se sdělením, že exekuce na tento dluh vedená není, toto by klientka mohla doložit potvrzením z Centrální evidence exekucí. Dále žádáme o zaslání podkladů k dluhu. Klientka si tedy pro výpis dojde a přinese ho do poradny.

Na další konzultaci klientka přinesla výpis z CEE, z něj vyplývá, že má jednu exekuci, ale u exekutora Luhana, jedná se o exekuci u věřitele RWE, ne Profi Credit. Doklad přikládáme k dopisu pro vymáhací společnost.

Na další konzultaci přinesla klientka smlouvu od Profi Creditu, kterou obdržela poštou. Smlouva je již z roku 2006. Žádné jiné doklady ke smlouvě klientka nemá. Na lince Profi Creditu klientka nedostala žádné informace k vymáhanému dluhu, má se opět obrátit na společnost písemně.

Opět byl odeslán dopis, kde klientka popsala svou situaci - že se domnívá, že dluh je splacen, že ex. Míka sdělil, že u něj žádná vedená exekuce nebyla a není a že žádá, aby jí společnost potvrdila, že nemá žádné pohledávky, protože jí není schopná zaslat podklady, že pohledávky má.

Cca po měsíci se klientce opět ozvali z inkasní společnosti LogiCall a ptali se, kdy začne splácet. Klientka jim sdělila, že řeší situaci s Profi Creditem, kam posílala dopis s vysvětlením, že má dluh již splacený a exekuci u ex. Míky nikdy neměla. Pracovnice si to zapsala a navrhla, aby se klientka ozvala, až dostane odpověď od Profi Credit.

Na konzultaci jsme opět volali na linku Profi Credit s dotazem, proč klientka ještě nedostala odpověď na své sdělení. Pracovnice na lince se nedostane do systému, kde se vymáhají dluhy. Tvrdila, že klientka musí počkat na odpověď, tu většinou píšou do 30 dnů. Klientce tedy nezbyvá než čekat na reakci, nyní je to přibližně 30 dnů, co dopis odesílala. Pokud by nepřišla do 3 týdnů, přijde a budeme znovu urgovat odpověď.

**Zpětná vazba:** Poslední konzultace probíhala v polovině května. Klientka se od té doby do poradny neozvala, takže nemáme žádnou zpětnou vazbu, ale předpokládáme, že se společnost Profi Credit se na její žádost neozvala a mohlo jít o neoprávněné vymáhání částky, která již byla klientkou uhrazena.

#### **Citované zdroje:**

o spotřebitelském úvěru 257/2016

## **Poradna pro občany v nesnázích Rokycany – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy**

### **Projekt: „Spotřebitelské poradenství“**

#### **Kazuistika č. 1**

**Klíčová slova:** smlouva, zboží, pokuta, odstoupení

#### **Výchozí situace, popis problému:**

Na poradnu se obrátila 80ti letá seniorka. Přišel jí dopis od f. Zepter, kde jí vyzývají k zaplacení smluvní pokuty na základě smlouvy, kterou s nimi uzavřela. Pokutu je ve výši 2848 Kč. Klientka si není vědoma, že by uzavřela smlouvu, žádné zboží od f. Zepter nemá, a je to už dávno, co s nimi měla něco do činění. Stále jí tedy chodí nějaké pozvánky na akce a to už nechce, ale neví, jak to zařídit. Potřebuje poradit, jak má postupovat, pokutu samozřejmě platit nechce, když žádné zboží nemá a nechce.

Zakázka: 1, Poradíte mi, co mám dělat, abych nemusela platit pokutu?

#### **Možnosti řešení:**

Z výzvy vyplývá, že klientka nějakou smlouvu uzavřela. Dále jí informují o tom, že jí dle OZ nevznikl nárok na odstoupení od smlouvy, protože dosud nebylo doručeno zboží. Přesto chtějí klientce vyhovět, protože respektují právo zákazníka na storno smlouvy. Dle smlouvy je ale sjednána smluvní pokuta ve výši 25% z kupní ceny a tu nyní vymáhají.

Bez smlouvy, kterou klientka zřejmě uzavřela, ikdyž si toho možná není vědoma, to těžko půjde řešit. Poradce navrhl klientce, že společně zavolají na Zepter., aby došlo k vyjasnění situace, případně k zaslání kopie smlouvy, kterou klientka uzavřela.

Z jednání s pracovníci f. Zepter vyplývá, že klientka uzavřela smlouvu v květnu, bylo to v Rokycanech, zřejmě na nějaké akci na základě pozvánky. Zboží následně odmítla převzít, zároveň neodstoupila řádně od smlouvy a nezaplatila žádnou splátku ceny. Z tohoto důvodu došlo k porušení smlouvy a tím pádem k naplnění podmínky pro smluvní pokutu. Nejsou skutečně naplněny podmínky pro odstoupení od smlouvy, ale pracovnice navrhuje, že paní zašle kopii smlouvy a poradna může pomoci sepsat žádost o prominutí smluvní pokuty. Nezaručuje, že žádost dobře dopadne, ale bude projednána.

Klientce bylo vysvětleno a doporučeno, že je potřeba s poradcem jednat na rovinu, poradce tu není od toho, aby klientku nějak soudil nebo hodnotil, ale když nebude mít relevantní informace, těžko bude situaci dobře řešit (když klientka uvedla, že je to dávno, co s firmou měla něco do činění, a že žádnou smlouvu neuzavřela) a přitom byla v květnu na akci a následně odmítla převzít zboží.

V tuhle chvíli je potřeba vyčkat na zaslání kopie smlouvy a až následně poradce smlouvu přečte, tak uváží, jak postupovat dál. Zda se bránit proti pokutě, pokud by byla neoprávněná,

nebo spíše požádat o prominutí a vysvětlit situace klientky - vysoký věk, neuvědomění si následků atd. Vše bude ujasněno na další konzultaci.

Na další konzultaci klientka přinesla smlouvu. Dokonce ji našla doma, od kopie zatím nedorazila. Klientka si objednala FULL Brýle, chtěla je pro dceru, ale ta je pak odmítla. Kupní cena byla 11.390 Kč. Smlouva byla uzavřena mimo provozovnu prodávajícího a mimo organizovanou akci, alespoň tak to vyplývá ze smlouvy.

Vzhledem k tomu, že k podpisu smlouvy došlo v květnu, není zde možnost odstoupit dle 1829, odst. 1) – tedy u smlouva uzavřené mimo prostory určené k podnikání do 14 dnů. Nelze odstoupit ani podle 1829 odst. 2) do 14ti dnů po dodání zboží, protože klientka zboží odmítla převzít.

Poradce během konzultace s klientkou sepsal žádost o prominutí pokuty. Hlavními důvody je věk klientky, její schopnost či spíše nekompetentnost rozpoznat důsledky svého jednání (nepřevzetí zboží, nezaplacení, špatně učiněné odstoupení) a také její finanční situaci, kdy jediným příjmem klientky je starobní důchod ve výši 11 000 Kč.

Klientka si dopis pošle a bude čekat na odpověď f. Zepter.

**Zpětná vazba:** Klientka děkuje, ale není v tuhle chvíli jasné, zda situace dopadne ve prospěch klientky.

#### **Citované zdroje:**

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

## **Poradna pro občany v nesnázích Klatovy – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy**

### **Projekt: „Spotřebitelské poradenství“**

#### **Kazuistika č.**

**Klíčová slova:** příkazní smlouva, postoupení pohledávky

#### **Výchozí situace, popis problému:**

Us půjčil svému známému 175 000 Kč. Na půjčku má us smlouvu a uznání dluhu. Známy ale půjčku nesplácí a není s ním dobrá domluva. Dlužník sice chodí do práce, ale má prý jen minimální mzdu a us téměř s jistotou ví, že známý má už jednu exekuci a zablokovaný účet. Us se rozhodl věc řešit a našel si firmu, která by pohledávku odkoupila a on by dostal alespoň část svých peněz zpět. Us zaslal na mail poradny návrh smlouvy, který od vymáhací společnosti mailem obdržel. Jelikož se us nevyzná v právu, byl by rád, kdyby poradna jeho smlouvu zkontrolovala. Us zatím smlouvu nepodepsal.

#### **Zakázka:**

Zkontrolujete návrh smlouvy o řešení a postoupení pohledávky?

#### **Možnosti řešení:**

Společnost zaslala us 2 smlouvy – smlouvu příkazní a smlouvu o postoupení.

První smlouva - příkazní - dle jejího znění je k tomu, aby společnost prozkoumala, jestli dluh budou moci z dlužníka vymoci. Za to us složí 5900 Kč. Tato částka má sloužit na náhradu hotových výdajů vynaložených v souvislosti s činností specifikovanou příkazní smlouvě. V případě následného postoupení pohledávky se odměna odstavce neúčtuje.

Pokud společnost usoudí, že je dluh vymahatelný, pak dá společnost us smlouvu o postoupení a ujednaných 140 000 Kč. Pokud společnost shledá, že dluh vymáhat nepůjde nebo jej vymáhat nechtějí, tak us přijde o svých 5900 Kč.

Paragrafy zmíněné ve smlouvách se týkají předmětu smluv, konkrétně tedy příkazce a příkazníka (par.2430) a postoupení pohledávky (par 1879-1887) Smlouvy se zdají být v souladu s právními předpisy.

Us má možnost dluh vymáhat sám bez společnosti. To znamená vymáhání dluhu soudně. Us by musel podat žalobu na zaplacení částky. Výsledkem soudního vymáhání může být buď úhrada dluhu nebo vydání exekučního titulu ve formě platebního rozkazu či rozsudku. Us by pak oslovil libovolného exekutora a ten zahájí vymáhání. Us sdělil, že dlužník pobírá pouze

minimální mzdu a je proti němu již exekuce vedena jiným věřitelem, je tedy těžké říci, jestli by bylo exekuční vymáhání efektivní.

**Zpětná vazba:**

**Citované zdroje:**

**Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.,**

**Občanský soudní řád 99/1963 Sb.**