

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: předváděcí akce, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klientka se zúčastnila předváděcí akce mimo prostory obvyklé k podnikání. Koupila si nějaké zboží a podepsala kupní smlouvu. Zároveň jí byla k podpisu předložena listina, jejíž obsah jí nebyl znám. Špatně vidí, prodejce upozornila, že to nemůže přečíst, a byla ubezpečena, že se jedná jen o potvrzení, že jí bude zboží dovezeno domů.

Doma si vše rozmyslela a chtěla od smlouvy odstoupit. Dodavatel jí sdělil, že to nelze.

1. návštěva

Popis problému, zakázka:

Klientka by chtěla zboží vrátit a dostat zpět peníze.

Intervence:

Poradce prostudoval smlouvu a listinu, kterou klientka podepsala. Bylo zjištěno, že klientce bylo dáno k podpisu potvrzení, že si návštěvu dodavatele objednala domů za účelem objednávky. Podle § 57 o.z. není v takovém případě možné odstoupit od smlouvy do 14 dnů, jako by tomu bylo v případě objednávky mimo prostory obvyklé k podnikání.

Možnosti řešení:

Aby se klientka mohla bránit, musela by prokázat, že si návštěvu dodavatele neobjednala domů a kde akce skutečně proběhla.

Klientka uvedla, že ji domů, společně s další účastnicí předváděcí akce, vezl autem organizátor akce. Věděla, kde paní vystupovala. Bylo dohodnuto, že klientka vylepí v místě letáčky, zda by se jí paní neozvala, aby měla svědka.

2. návštěva

Popis problému, zakázka:

Klientka vylepila letáčky. Paní, která se také zúčastnila předváděcí akce, se jí ozvala a byla by ochotná dosvědčit, kde se akce konala. Jak má dále postupovat?

Možnosti řešení:

Písemně odstoupit od smlouvy. Upozornit, že si návštěvu dodavatele neobjednala, byla uvedena v omyl, když takové potvrzení podepisovala.

Kdyby dodavatel odstoupení od smlouvy neakceptoval, musela by se klientka bránit soudní cestou.

3. návštěva

Popis problému, zakázka:

Dodavatel odstoupení neakceptoval. Klientka by chtěla podat žalobu.

Možnosti řešení:

Pomoc se sepsáním žaloby o určení platnosti odstoupení od smlouvy.

Uvážit podání trestního oznámení pro podvod.

Zpětná vazba: Klientka podala žalobu, o výsledku řízení nás neinformovala.

Zdroje:

Občanský zákoník

Vzory smluv a podání

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: spotřebitelský úvěr, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klientka na předváděcí akci objednala zboží a následně zjistila, že má sjednanou smlouvu o úvěru.

Popis problému, zakázka:

Klientka na předváděcí akci objednala zboží, které na místě zaplatila (13.000,- Kč). Doklad o zaplacení je součástí kupní smlouvy. Po cca. 1 měsíci jí přišel dopis od nebankovního poskytovatele úvěrů, kterým urgovali 1. splátku. Klientka žádnou úvěrovou smlouvu přitom neuzavírala.

Intervence:

Probíhala v několika etapách:

1. Dotaz na firmu se sdělením, že o úvěrové smlouvě nemá kl. žádné povědomí a žádost o posláni smlouvy.
2. Po obdržení smlouvy zjištěno, že podpis na údajné smlouvě je nepříliš zdařený padělek, který byl vytvořen prokopírováním podpisu kl. z kupní smlouvy (ale bez uvedení iniciály křestního jména, což je způsob, jak se kl. běžně podepisuje). V části „Údaje pro schválení úvěru“ prakticky všechna data neodpovídala skutečnosti. Firmě píšeme dopis s oznámením těchto skutečností a sdělením, že bude následovat trestní oznámení.
3. Podání trestního oznámení (padělání podpisu). Souběžně podává úvěrová firma trestní oznámení (podezření z poškozování zákazníka uvedením v omyl – směřováno na nespecifikovaného obchodního zástupce).

Možnosti řešení:

Jiné, než uvedené kroky ve věci nemohly být uskutečněny.

Zpětná vazba:

Poslední zpráva od kl. je, že kriminalistická laboratoř potvrdila, že podpis je falšovaný.

Zdroje:

Občanský zákoník
Trestní zákoník

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: spotřebitelský úvěr, bezdůvodné obohacení

Výchozí situace:

Klientka (83 let) na předváděcí akci koupila zboží, zaplatila zálohu a na zbytek uzavřela úvěrovou smlouvu s nebankovní úvěrovou firmou.

Popis problému, zakázka:

Klientka předváděcí akci koupila zboží a uzavřela úvěrovou smlouvu. V kupní smlouvě byla uvedena celková cena zboží v částce 29.990,- Kč, přičemž kl. na místě uhradila 20.000,- Kč v hotovosti a zbývajících částka 9.990,- Kč byla zajištěna podpisem úvěrové smlouvy. Člověk, který s kl. uzavíral jak kupní smlouvu, tak smlouvu úvěrovou, předal kl. poštovní poukázku (složenkou) s předtištěnou adresou a číslem konta fy. prodávající s tím, že touto poukázkou má uhradit zbývajících část kupní ceny, tj. 9.990,- Kč. Kl. tak učinila a považovala tím celou věc za vyřízenou. Ze strany úvěrové společnosti posléze dostávala urgence splátek úvěru. Snažila se věc vyjasnit jak telefonicky, tak i dopisem. Na své dotazy a žádosti neobdržela žádnou odpověď a proto, aby se nedopustila nějakého prohřešku, platila. Uhradila celkem 12.241,- Kč. Za zboží v deklarované hodnotě 29.990,- Kč tedy kl. zaplatila celkem 42.231,- Kč. Došlo proto k neodůvodněnému obohacení ve výši 11.179,- Kč.

Intervence:

Byly učiněny následující kroky:

1. OP napsala dopis úvěrové firmě, kde se rekapitulovala celá situace a fy. byla vyzvána k vrácení peněz.
2. Protože firma do stanoveného termínu nereagovala, byl pro kl. sepsána žaloba na vydání bezdůvodného obohacení, doplněná žádostí o přidělení bezpl. právního zástupce.

Možnosti řešení:

1. Nechat probíhat splátky (tak, jak v obavě ze soudu navrhovala kl., která je ale aktuálně bez prostředků a musela by věc řešit další půjčkou).
2. Neplatit, čekat na platební rozkaz a pokusit se dosáhnout spravedlnosti v řízení nařízeném na základě odporu.

Zpětná vazba: Zatím žádná, čeká se na rozhodnutí soudu (přidělení advokáta).

Zdroje:

Občanský zákoník
Občanský soudní řád