

Kazuistika č. 1

Uživatelka se v polovině letošního roku dostala do obtížné finanční situace, kterou se rozhodla řešit půjčkou. Získala přes inzerát kontakt na společnost Cash Back enterprise, která se zabývá zajišťováním a zprostředkováním smluv o úvěru a jiných finančních produktů. Společnost deklaruje, že připraví pro klienta nejvýhodnější nabídku z dostupných nabídek. Sama společnost žádné finanční produkty nenabízí, pouze zprostředkovává uzavření smluv s jinými společnostmi.

Uživatelka tedy v září 2010 s uvedenou společností uzavřela o zprostředkování smlouvy o půjčce. Ve smlouvě je uvedeno, že se firma pokusí pro klientku zajistit finanční prostředky ve výši 50.000,- Kč, s tím, že doba splatnosti bude 72 měsíců a výše měsíčního plnění bude 949,- Kč.

Za uzavření smlouvy uživatelka uhradila při podpisu smlouvy zálohu 4.600,- Kč. Us. dodala zástupci firmy jím požadované dokumenty. Jednalo se o občanský průkaz, další doklad obsahující fotografii, výpis z účtu a potvrzení o výši příjmů. Dle slov uživatelky téměř vše dodala. Jediný problém byl s druhým dokladem a pak s výpisem z účtu. Zde jí vyzývala společnost k doplnění výpisu z účtu, na kterém bude jméno klienta. Uživatelka jej následně doplnila, ale patrně to bylo na hraně termínu, možná i po termínu.

Ihned poté uživatelka obdržela dopis, kde jí společnost oznamuje, že má uhradit náhradu nákladů – smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč, jelikož řádně a včas nedodala dokumenty potřebné k naplnění účelu smlouvy.

Us. by se dotazovala, zda má společnost skutečně právo požadovat po ní částku 5.000,- Kč a zda ona by neměla mít nárok na vrácení vratné zálohy.

S uživatelkou bylo dohodnuto, že si poradce prostuduje smlouvu a smluvní podmínky a odpovědi na její dotazy sdělíme na další konzultaci. S písemným souhlasem uživatelky byla smlouva a podmínky okopírována.

Na dohodnuté konzultaci bylo uživatelce sdělena zjištěná odpověď.

Co se týká zálohy, kterou uživatelka společnosti zaplatila, dle smlouvy se jedná o tzv. „vratnou zálohu“. Bohužel nárok na její vrácení klientovi vzniká pouze ve lhůtě 7-mi dnů od podpisu smlouvy. Po uplynutí této lhůty nárok na vrácení zálohy zaniká. Navíc pokud klient požaduje vrátit zálohu zpět, musí to oznámit společnosti písemně a to ve lhůtě 7-mi dnů od podpisu smlouvy. Den oznámení je dle smlouvy den, kdy je oznámení společnosti fakticky doručeno. Tedy uživatelka na vrácení zálohy již nárok nemá.

Co se týká povinnosti uhradit společnosti smluvní pokutu 5.000,- Kč, nedokáže poradce s jistotou říci, zda uživatele má či nemá pokutu povinnost uhradit. Záleží velmi na tom, zda uživatelka vůči společnosti splnila dohodnuté podmínky. Pokud ve lhůtě 1 měsíce od podpisu smlouvy uživatelka společnosti dodala požadované dokumenty, není povinna pokutu hradit. Pokud ovšem smluvené dokumenty řádně nedodala, povinnost uhradit pokutu má.

Navíc je ve smlouvě zahrnuta rozhodčí doložka. Uživatelce bylo vysvětleno, co se rozhodčí doložkou rozumí a co to pro ni znamená.

Pokud by se rozhodla pokutu neplatit, bylo by vhodné napsat společnosti doporučený dopis, kterým toto oznámí a sdělí, že se domnívá, že smluvené podmínky dodržela a tedy společnosti nevznikl nárok na vrácení pokuty.

Uživatelka se rozhodla, že raději pokutu uhradí. Domnívá se totiž, že výpis z účtu dodala až po sjednané měsíční lhůtě a druhý doklad totožnosti sice dodala, ale neobsahoval fotku. Pokutu ovšem nemůže uhradit najednou.

S uživatelkou bylo zhodnoceno, kolik by asi mohla měsíčně hradit jako splátku pokuty. Také byl uživatelce předán a vysvětlen vzor žádosti splátkového kalendáře. S uživatelkou byla dojednána další konzultace na příští týden, do které si žádost připraví a následně bude s poradcem probrána a popř. upravena.

Sjednanou konzultaci uživatelka telefonicky zrušila 1 den před jejím termínem. Domnívá se, že dle vzoru žádost dokázala sepsat sama a další konzultaci již nepotřebuje.

Kazuistika č. 2

Uživatel služeb občanské poradny je zdravotně hendikepovaný. Je postižen hluchotou, což má i doloženo lékařským potvrzením. Uživatel je osamělý, bydlí sám v bytě. V letáčku Centra služeb pro zdravotně postižené se dočetl, že ze zdravotních důvodů může být člověk osvobozen od poplatku za televizní vysílání. Uživatel se přišel do poradny zeptat, zda je to opravdu možné a jak má postupovat, aby byl od tohoto poplatku osvobozen.

Jelikož se nejednalo o dotaz, který by byl v poradně obvyklý, bylo s uživatelem domluveno, že mu odpověď na jeho otázku a postup zjistíme do příští konzultace, která byla dohodnuta na další týden.

Do termínu dohodnuté konzultace poradce uživateli zjistil a připravil v písemné podobě vše potřebné, co se týkalo jeho dotazu. Na konzultaci bylo uživateli sděleno, že je skutečně možné za určitých okolností žádat o osvobození od uvedeného poplatku. Dle ustanovení § 4 zákona o rozhlasových a televizních poplatcích č. 348/2005 Sb. existují výjimky, kdy je možné být osvobozen od poplatku. Ze zdravotních důvodů jsou to osoby s úplnou nebo praktickou slepotou obou očí nebo osoby s oboustrannou úplnou nebo praktickou hluchotou, pokud jsou osaměle žijící.

Osvobodit se od poplatků je možné dvěma způsoby. Pokud uživatel platí poplatky přes SIPO na České poště, je zapotřebí dojít na poštu, předložit průkaz ZTP a potvrzení od lékaře o zdravotním stavu. Po podepsání a předložení příslušného formuláře pošta zruší trvalý příkaz SIPO.

Pokud ovšem platí televizní poplatky složenkou, vyplní příslušný formulář, který je možné získat na internetových stránkách České televize nebo stačí napsat dopis s popisem vlastní situace a poslat jej na adresu České televize, Kavčí hory, 140 70 Praha 4. K dopisu je nutné přiložit kopii ZTP průkazky a potvrzení od lékaře.

Jelikož uživatel platí poplatky prostřednictvím České pošty, dojde si zrušení vyřídit sám na poštu.

Uživatel byl sice sluchově postižený, ale uměl částečně odezírat. Poradce řešil komunikační nejasnosti formou písemného vyjádření a tudíž nebylo zapotřebí sjednávat tlumočnicka znakové řeči což by dobu řešení situace uživatele prodloužilo. Aby nedošlo k nejasnostem, byla odpověď uživateli připravena a předána také v písemné formě.

Kazuistika č. 3

Uživatel (důchodce) navštívil poradnu spolu se svojí manželkou. V tomto týdnu je navštívil jakýsi pán, který tvrdil že je ze společnosti ČEZ. Nakonec se ukázalo, že se společností ČEZ nemá nic společného. Jednalo se o obchodního zástupce společnosti České Energetické Centrum a.s. Tento zástupce firmy nabízel uživatele možnost uzavření smlouvy o dodávce el. energie prostřednictvím této společnosti. Zaručoval, že elektřina bude lacinější než od ČEZu. Uživatel smlouvu nakonec podepsal. Následně, když smlouvu probírali s manželkou, rozhodli se, že jsou se společností ČEZ spokojeni, nehodlají od ní odcházet a v zásadě v novou společnost nemají důvěru. Chtěli by se ze smlouvy nějak vyvázat, ale nevědí jak. Smlouvu se společností ČEZ naštěstí ještě nezrušili.

Poradce si vzal čas na prostudování smlouvy a zákona.

Po prostudování smlouvy poradce uživateli sdělil, že je od smlouvy možné bez jakýchkoliv závazků odstoupit. Dle zákona je možné od takovéto smlouvy odstoupit a to ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření. Není zapotřebí uvádět žádný důvod. Smlouva se ruší jako taková a to od počátku, tedy veškerá již vplacená plnění jsou si účastníci povinni vrátit. Uživatel prozatím společnosti nic neplatil. Je zapotřebí odstoupení provést písemně a zaslat jej na adresu společnosti. Dopis by měl být nejlépe na dodejku a kopii by si měl uschovat.

Uživateli byl předán a vysvětlen vzor odstoupení od smlouvy. Nebyl sice zcela vhodný pro tuto situaci, ale jako návod jak sestavit odstoupení od smlouvy a co by mělo takové odstoupení obsahovat bude dostačující.

V případě potřeby se uživatel na poradnu znovu obrátí.