

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, vázaný spotřebitelský úvěr, rozpor s kupní smlouvou

Popis situace: V květnu 2012 se na poradnu obrátila klientka, která si zakoupila automobil v autobazaru. Zároveň s kupní smlouvou uzavřela vázaný spotřebitelský úvěr u nebankovní společnosti. Klientka obě smlouvy podepsala v únoru letošního roku. K odstoupení ve lhůtě 14 dnů nedošlo.

Klientka si teprve po několika měsících propočítala, že původní výše úvěru, která činila 120 tisíc Kč se „vyšplhá“ na cca. 260 tisíc Kč. Klientka se této částky zalekla. Kromě uvedeného úvěru splácí ještě další závazky. Klientka začala uvažovat o odstoupení od úvěru. K tomuto rozhodnutí také přispěla skutečnost, že se u automobilu objevily různé závady.

Zakázka: Mohla bych od smlouvy o koupě automobilu odstoupit? Pokud bych odstoupila, rušila by se zároveň smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru?

Intervence: Poradkyně zmapovala klientčinu situaci. Vysvětlila jí, že by od smlouvy mohla platně odstoupit pouze pro případný rozpor s kupní smlouvou. Vzhledem k prodeji automobilu to však nebude patrně lehká záležitost, jelikož v průběhu konzultace vyšlo najevo, že klientka společně s kupní smlouvou podepsala protokol o závadách, které automobil v době prodeje má a s jejichž existencí byla klientka seznámena. Poradkyně klientce doporučila nechat auto prohlédnout automechanikem, který by případně mohl zjistit nějakou novou závadu, která není uvedena v protokolu a u které by bylo zřejmé, že ji automobil v době prodeje zjevně neměl. Klientka byla upozorněna, že odstoupení od kupní smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno protistraně.

Poradkyně prostudovala příslušné ustanovení Zákona o spotřebitelském úvěru a následně klientce sdělila, že dle jejího názoru (a názoru kolegy s kterým věc konzultovala) by se měla smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru rušit současně s kupní smlouvou.

Popis situace: O měsíc později se klientka na poradnu obrátila opakovaně. Při konzultaci klientka uvedla, že na splácení úvěru nemá dostatek finančních prostředků. Klientku zajímalo, zda by bylo možné automobil odvézt zpět do autobazaru, přičemž klientčíným cílem bylo zprostit se povinnosti hradit úvěr.

Zakázka: Je možné odvézt automobil do autobazaru a přestat hradit úvěr?

Intervence: Poradce klientce vysvětlil, že o zrušení úvěru lze uvažovat pouze na základě řádného odstoupení od smlouvy nebo dohody. Klientce bylo doporučeno, aby si ověřila, zda jí z kupní smlouvy neplyne zákaz nakládání s vozidlem. Pokud smluvní podmínky tento limit neobsahují, může klientka zjistit, za jakou částku by byl bazar ochoten vzít vozidlo zpět. Na základě této informace by mohla klientka zvážit, zda by se jednalo o částku, která by jí pomohla pokrýt předčasné splacení úvěru. Klientka byla upozorněna, že autobazar nemusí její žádosti vyhovět. Další variantou může situace, kdy bazar bude akceptovat klientčinu nabídku, nicméně ji nabídne nízkou výkupní cenu, která nepokryje náklady úvěru. Klientce bylo zdůrazněno, že prostým vrácením automobilu do bazar její povinnost hradit úvěr nezaniká.

Prognóza: Klientka patrně zkoušela s autobazarem vyjednávat o zpětném odkoupení vozidla. Lze však předpokládat, že autobazar buď nabídce nevyhověl nebo klientce poskytl minimální výkupní cenu. Nelze také vyloučit, že se klientka snažila prodat automobil třetí osobě.

Zpětná vazba: Klientka zpětnou vazbu poradně neposkytla.

Zdroje: internet, Občanský zákoník, Zákon o spotřebitelském úvěru

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou

Klíčová slova: všeobecné obchodní podmínky, odstoupení od smlouvy, přeplatek

Popis situace: Na poradnu se obrátil klient, který si na konci loňského roku změnil dodavatele elektrické energie. Klient si přečetl na internetu (nikoliv však od dodavatele), že se mění smluvní podmínky. Klient zvažoval odstoupení od smlouvy, nebyl si však jistý, zda odstoupit může či ne. Klient s sebou přinesl vytištěné všeobecné obchodní podmínky dodavatele.

Zakázka: Mohu teď odstoupit od smlouvy?

Intervence: Poradkyně. nejprve zmapovala klientovu situaci. Následně prostudovala všeobecné obchodní podmínky dodavatele. Poté klientovi vysvětlila, že v situaci kdy má uzavřenou smlouvu na dobu určitou je případné předčasné odstoupení pro klienta nevýhodné, jelikož je zatíženo smluvní sankcí. Jediným způsob, který by v klientově případě přicházel v úvahu, je odstoupení pro nesouhlas se změnou všeobecných obchodních podmínek.

Poradkyně s klientem pročetli příslušná ustanovení, ze kterých vyplývalo, že je nejprve potřeba provést ve stanoveném horizontu nesouhlas se změnou a poté provést samotné odstoupení. Poradkyně však následně zjistila, že dodavatel nesplnil podmínky stanovené v § 11a odst. 3 Energetického zákona, jelikož spotřebitel nebyl informován o změně všeobecných obchodních podmínek sjednaným způsobem.

Poradkyně klientovi vysvětlila, že na základě výše uvedené skutečnosti může napsat dodavateli dopis, v něm ho upozornit, že nebyl sjednaným způsobem informován o změně stávajících smluvních podmínek, a že z tohoto důvodu využívá možnost odstoupit od smlouvy na základě § 11a odst. 3 Energetického zákona. Následně poradkyně pomohla klientovi sestavit základní body dopisu pro dodavatele.

Popis situace: Klient se na poradnu obrátil o měsíc později. Uvedl, že dodavatel na jeho odstoupení od smlouvy nereagoval. Klient uvedl, že mu vznikl u dodavatele přeplatek. Klienta zajímalo, zda má právo požadovat proplacení přeplatku.

Zakázka: Můžete mi pomoc s žádostí o vrácení přeplatku? Jak mohu zjistit, že druhá strana odstoupení akceptovala?

Intervence: Poradkyně nejprve klienta ocenila za kroky, které již učinil. Poradkyně si pročetla klientem donesené všeobecné obchodní podmínky, dle kterých klientovi skutečně vznikl nárok na vrácení přeplatku. Poté mu pomohla sestavit základní body žádosti o vrácení přeplatku a potvrzení akceptace odstoupení. Klientovi bylo doporučeno, zaslat žádost doporučeně s dodejkou, kopii si ponechat.

Prognóza: Vzhledem ke klientově věcné argumentaci není vyloučeno, že dodavatel jeho odstoupení a následný požadavek vrácení přeplatku bude akceptovat.

Zpětná vazba: Klient zpětnou vazbu poradně neposkytl.

Zdroje: internet, všeobecné obchodní podmínky dodavatele, energetický zákon

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou

Klíčová slova: spotřebitelské vztahy, smlouva uzavřená na dálku, právo na odstoupení od smlouvy

Popis situace: Na základě doporučení z místního klubu seniorů se na poradnu obrátila klient pokročilého věku. Komunikace byla ztížena vzhledem k ne již 100 % sloužícímu sluchu klienta, poradce tuto skutečnost zohlednil při vedení rozhovoru.

Klient našel v poštovní schránce letáček, podle kterého si může pronájmem svého vozidla pro účely reklamy vydělat několik tisíc korun měsíčně. Klient na uvedené telefonní číslo zavolal. Bylo mu sděleno, že by šlo o polepení vozidla reklamou a že mu bližší informace budou zaslány poštou. Klient s tím souhlasil. Když si však o nabídce promluvil s přáteli, začal mít obavu, že jde o nějaký podvod či že mu reklama zničí lak a tak obratem na dotčený telefon zavolal a chtěl vše zrušit. Telefonistka mu sdělila, že to není žádný problém, ale poté byl hovor přepojen k jakémusi muži, který mu tvrdil, že jednou již platně uzavřel smlouvu a tu nelze jen tak zrušit.

Zakázka: Klient se domníval, že se k ničemu v rámci telefonátů nezavázal a i kdyby, tak přece nebylo možné platně uzavřít smlouvu po telefonu a musel mít možnost od smlouvy odstoupit.

Intervence: Klient se nejprve obrátil na poradnu telefonicky. Líčení průběhu událostí bylo bohužel poněkud zmatené a proto byla doporučena osobní schůzka. Klient se ještě stejného dne v rámci hodin pro neobjednané klienty dostavil k osobní konzultaci. Následně byla znovu rozebrána situace.

Klientovi bylo vysvětleno, že i po telefonu je možné platně uzavřít smlouvu, nicméně by mělo být jasně řečeno, kdo s kým smlouvu uzavírá (klient uvádí, že mu nebylo sděleno, kam se vlastně dovolal) a co je předmětem smlouvy. Dle klienta bylo sděleno, že se má jednat o zprostředkování reklamních polepů na jeho automobil, ale nic konkrétního ujednáno nebylo. Poradce byl opakovaně ujištěn, že v rámci telefonického rozhovoru nezazněla žádná finanční částka, kterou by měl klient uhradit.

Poradce klientovi pomohl sestavit koncept dopisu, kterým se klient dovolával toho, že po telefonu nedošlo k platnému sjednání smlouvy a pokud ano, uplatňuje své zákonné právo na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku. Klient byl při odchodu z poradny rozhodnut koncept přepracovat do finální podoby a následně zaslat na poradcem dohledanou adresu sídla protistrany (společnost nebylo obtížné podle telefonního čísla dohledat na internetu).

Druhá osobní návštěva klienta proběhla poté, co klient obdržel vyjádření protistrany. Ta se dovolává jak toho, že v rámci telefonického rozhovoru došlo k platnému uzavření smlouvy, tak nemožnosti odstoupit od smlouvy, jelikož na základě souhlasu klienta bylo okamžitě započato s plněním. Vzhledem k výše uvedenému byl klient vyzván k úhradě závazku s tím, že mu v případě zájmu o ověření výše uvedených skutečností bude poskytnuta kopie nahrávky dotčeného rozhovoru.

Poradce s klientem opětovně rozebral situaci – klient si nepamatuje, že by v rámci telefonického rozhovoru zaznělo něco z toho, co tvrdí protistrana. Poradce na internetu ověřil, že skutečně byly poskytnuty klientem objednané služby (zveřejnění reklamní nabídky) a klient zjevně musel uvést více údajů, než jaké si pamatuje, jelikož v opačném případě by se neměla protistrana možnost dozvědět skutečnosti, které jsou v inzerci uvedeny. Klientovi doporučeno, aby si záznam rozhovoru vyžádal.

Třetí osobní návštěva proběhla poté, co byl poradci klientem přeposlán na e-mail digitální záznam telefonického rozhovoru. Poradce na základě obsahu záznamu klienta upozornil, že během cca 11 minutového rozhovoru byl opakovaně informován o ceně služby, klient souhlas s tím, aby se inzerce zpracovala ihned, byla řádně označena protistrana atd. Po formální stránce nebylo možné záznamu nic vytknout. Klient připustil, že si vše nemusí pamatovat přesně, šlo o hodně informací v krátkém čase. Podle zvukového záznamu byl klient opakovaně dotazován, zda všemu rozumí a klient vždy odpověděl, že ano a následně kladl dotazy k tématu. Poradce klienta upozornil, že pokud nebudou doložitelné zdravotní okolnosti, které by klienta zbavovaly odpovědnosti, nepovažuje za reálné, aby soud došel k závěru, že nedošlo k platnému sjednání smlouvy. Nelze se dovolávat toho, že klient nevěděl, že smlouva může být uzavřena po telefonu a že se souhlasem s okamžitým plněním vzdá možnosti odstoupení od smlouvy.

Dále bylo klientovi nastíněno, že protistranou je poměrně „neblaze proslulá“ společnost, jejíž způsob podnikání je možné označit za dosti diskutabilní, běží kolem ní řada soudních sporů a někteří z jejích „zákazníků“ již byli úspěšní s argumentem, že je smlouva neplatná z toho důvodu, že je protistrana uvedla v omyl ohledně skutečností rozhodných pro uzavření smlouvy (v praxi velmi malá pravděpodobnost, že by na inzerci někdo reagoval, protistrana musela vědět, že výdělků které uvádí nejsou reálné). Klient by tudíž mohl svoji obranu založit na těchto skutečnostech.

Klient byl z celé anabáze unavený. Poradci oznámil, že do soudního sporu jít nechce, nejde o zase tak vysokou částku a tak raději zaplatí co chtějí, aby měl od nich pokoj. Poradce následně s klientem sestavil koncept dopisu, ve kterém klient oznamuje, že celou částku uhradil na určený účet a zároveň vypovídá uzavřenou smlouvu. Dotčená společnost má totiž uvedeno v obchodních podmínkách, že se v opačném případě smlouva každoročně prodlužuje.

Prognóza: Vzhledem ke skutečnosti, že klient uhradí protistranou požadovanou částku a protistraně bude řádně doručena výpověď smlouvy, lze předpokládat, že tímto bude celá věc vyřízena.

Zpětná vazba: Klient poradně neposkytl zpětnou vazbu.

Zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, informace o dotčené společnosti na internetu.

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou

Klíčová slova: spotřebitelský úvěr, pojištění neschopnosti splácet, výjimky z pojistného plnění

Popis situace: Klientka se poradnu obrátila v souvislosti s pojištěním neschopnosti splácet spotřebitelský úvěr, který si před svou smrtí sjednal její manžel. V rozporu s původní telefonickou informací jí bylo nakonec pojišťovnou sděleno, že se na případ úmrtí jejího manžela pojištění nevztahuje a pojišťovna proto zbylou část sjednaného úvěru neuhradí.

Zakázka: Klientka je z vývoje situace zmatená, smluvním podmínkám nerozumí a nechápe, proč pojišťovna odmítá plnit, když šlo o pojištění pro případ úmrtí dlužníka. Od poradny žádá vysvětlení situace.

Intervence: Klientka se dostavila do poradny na osobní konzultaci. Měla k dispozici zesnulým manželem podepsanou úvěrovou smlouvu, v jejímž rámci bylo sjednána jedna z možných variant pojištění neschopnosti splácet. Bližší informace o pojištění nebyly v textu smlouvy uvedeny, toliko text odkazoval na pojistné podmínky dotčené pojišťovny. Klientka neví, jestli tyto dokumenty měl či neměl zesnulý při podpisu k dispozici.

Na internetových stránkách dotčené pojišťovny dohledány příslušné pojistné podmínky. Z jejich obsahu je zřejmé, že pojištění neschopnosti splácet je pro případ úmrtí rozdělován na několik variant. V uzavřené smlouvě sjednaná varianta se vztahovala na případ úmrtí úrazem, ale nikoliv na úmrtí z „přirozených příčin“. Klientka byla poradcem informována, že pokud vyjdeme z těchto podmínek, měla pojišťovna skutečně nárok pojistné plnění odmítnout. Teoreticky by bylo možné řešit, nakolik byla nabídka a sjednávání dotčeného produktu korektní, nicméně jednání byl přítomen pouze zesnulý a tudíž již nelze zjistit, jak vše skutečně proběhlo.

Prognóza: Zřejmě nebude možné zvrátit postoj pojišťovny, klientka bude muset v rámci dědického řízení počítat s existencí této pohledávky.

Zpětná vazba: Klientka neposkytla poradně zpětnou vazbu.

Zdroje: občanský zákoník, zákon o pojistné smlouvě, pojistné podmínky přístupné na internetu.

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou

Klíčová slova: reklamace při prodeji v obchodě, ochrana spotřebitele, bezpečnost potravin

Popis situace: Na poradnu se obrátit klient ve věci reklamace tatarské omáčky. Omáčku zakoupil v jednom z pražských supermarketů a doma ji řádně uschoval do chladničky. Když se jí rozhodl začít konzumovat a porušil obal, zjistil, že navzdory řádnému skladování a neprošlému datu trvanlivosti je omáčka zkažená. Reklamace mu však byla odmítnuta, jelikož si neuschoval doklad o koupi dotčené tatarské omáčky.

Zakázka: Jak dosáhnout vrácení kupní ceny či výměny za bezvadný kus?

Intervence: Klient se na poradnu obrátil telefonicky. Prostřednictvím telefonu mu poradce vysvětlil, že k podání reklamace musí být schopen doložit koupi výrobku. Bez jakéhokoliv důkazu o koupi skutečně nemusí prodejce reklamaci akceptovat. Klient se může zkusit obrátit na dotčenou společnost či přímo na výrobce dopisem, ve kterém vyjádří své rozčarování nad tím, že jeho oblíbený výrobek byl vadný a prodejce po něm požaduje doklad, který u takto malé položky není nijak neobvyklé neuschovávat. Případná náhrada bude nicméně dobrovolným vstřícným krokem vůči zákazníkovi. Nebude-li prodejce ani výrobce reagovat, či pokud budou reagovat zamítavě, nemá klient reálnou šanci vymoci své nároky prostřednictvím soudu.

S klientem dále řešeno, nakolik nemůže jít o prodej zdravotně závadného výrobku. Klient zvažuje, zda-li by neměl podat trestní oznámení. Poradce mu následně vysvětlil, že bez ohledu na prokazatelnost místa koupě, se samozřejmě může obrátit se stížností na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci. Nelze vyloučit, že došlo k nějakému dohledatelnému narušení výrobního procesu či porušení pravidel skladování či distribuce. V zásadě se však tyto případy vyznačují tím, že je zaznamenán větší počet stížností. I když neexistují doklady o nákupu závadných výrobků u konkrétního prodejce, pokud se sejde více spotřebitelů tvrdících, že zakoupili závadný výrobek u konkrétního prodejce, může být provedena kontrola, která teoreticky může vést např. k zjištění, že prodejce nedodržuje předepsaný způsob skladování a prodeje. Podat v dané věci trestní oznámení bez dalších důkazů poradce

nedoporučil. Pokud by inspekce dopátrala skutečnosti vedoucí k podezření, že došlo k spáchání trestného činu, podá trestní oznámení sama.

Prognóza: Není vyloučeno získání náhrady v rámci ochrany dobrého jména prodejce či výrobce, ale klientovi nesvědčí právně prosaditelný nárok. Výsledek kontroly ze strany inspekce je neodhadnutelný.

Zpětná vazba: Klient neposkytl poradně zpětnou vazbu.

Zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, internetové stránky SZPI