

# Kazuistika Josef

## Řešení případu:

### „Šmejdi po internetu“

Mgr. Jiří Pilař, OP Karlovy Vary

#### Osnova:

1. Úvod.
2. Anamnéza.
3. Popis situace.
4. Popis způsobu vyjednání zakázky.
5. Popis konkrétních kroků při řešení zakázky.
6. Závěr.

#### 1. Úvod

Uvedený případ je obrazem stávajícího stavu v oblasti nabídek různých firem cestou internetu. Ukazuje na rizika při „surfování“ po internetu, problematiku seniorů, kteří se na internetu pohybují a možností zneužití současných forem uzavírání smluv podle nového občanského zákoníku.

#### 2. Anamnéza

Pan Josef je senior ve věku téměř 75 let. Žije sám. Jedním z jeho koníčků se stal internet. Se zájmem si prohlíží různé nabídky firem, věnuje se mnoha oblastem. Právě tato záliba se mu stala zdrojem problémů, psychických stresů a obav z budoucnosti.

#### 3. Popis situace

Pan Josef si jednoho dne prohlížel internetové stránky obchodu s mincemi. Není numismatikem, ale mince byly zajímavé, hezké a tak se „proklíkal“ až k jednotlivým kusům, které byly na internetu vyfoceny. Jaké bylo jeho překvapení po několika dnech, když obdržel

poštou minci, kterou si údajně takto objednal a měl ji zaplatit. Minci vrátil, ale počaly mu chodit do schránky písemnosti s tím, že dluží tomuto obchodu finanční obnos v řádu stokorun.

Toto se několikrát opakovalo s tím, že požadovaná částka se vždy lišila. Počali mu vyhrožovat exekucemi. Protože je pan Josef slušný a poctivý člověk, pokusil se s internetovým obchodem spojit a komunikovat o této situaci. Nepochodil však a proto se obrátil emailem na naši poradnu.

#### **4. Popis způsobu vyjednání zakázky**

Pan Josef chtěl pouze jedinou věc – klid. Popsal v emailu celou situaci a prosil, aby byla nějak vyřešena. Po telefonické konzultaci a upřesnění situace bylo dohodnuto, že se do věci vloží poradce naší poradny.

#### **5. Popis konkrétních kroků při řešení zakázky**

Poradce nejprve zjistil telefonický kontakt na firmu z internetu a při tom bylo zjištěno, že firma sídlí na velmi nedůvěryhodné adrese na nějakých ostrovech. Poradce nakontaktoval telefonicky zástupce firmy v ČR. Zjistil, že uvedený způsob jakési smlouvy tím, že někdo prohlíží informace na internetu, považuje tato firma za správný a právně podložený. Po hlubší analýze a informaci zástupci firmy, že se pohybují mimo právní rámec pracovník firmy změnil stanovisko a uvedl, že jim pan Josef vlastně nic nedluží. Poradce tedy požadoval, aby firma písemně sdělila panu Josefovi skutečnost, že jim nic nedluží a nemá vůči firmě žádné závazky. Poradce vysvětlil, že v opačném případě bude nucen proti firmě zahájit spilu s panem Josefem právní kroky.

Výsledkem celého procesu bylo to, že pan Josef skutečně obdržel písemné potvrzení o tom, že firmě nic nedluží a nemá vůči ní žádné závazky.

#### **6. Závěr**

Pan Josef zaslal poděkování za práci naší poradny nejen nám, ale i na KÚ našeho kraje a ještě kontaktoval telefonicky poradce. Z jeho vyjádření mohu uvést zejména fakt, že se dostal díky výše popsanému chování firmy do silného psychického tlaku a tomuto stavu nebyl schopen bez vnější pomoci čelit. To se jeví jako největší problém u seniorů. Jsou zvyklí svoje závazky plnit, nemají rádi dluhy a neumí s takovou situací zacházet. Proto je potřeba jim pomáhat, podporovat je a učit je způsobům, jak podobnému jednání vzdorovat.

## ***Kazuistika Michal***

Řešitel: **Božena Nývltová, DiS.**  
Odborné právní poradenství

V Karlových Varech dne: 27.10.2017

**Řešení případu:**

**„pomoc při zrušení životního pojištění“.**

**Osnova:**

1. Úvod.
2. Anamnéza.
3. Popis situace.
4. Popis způsobu vyjednání zakázky.
5. Popis konkrétních kroků při řešení zakázky.
6. Závěr.

## 1. Úvod

Uvedený případ je naprosto vzorovým, běžně neřešeným případem a byl řešen společně pomocí konzultací řešitelů.

## 2. Anamnéza

### **Michal – pomoc při zrušení životního pojištění :**

Pan Michal obdržel z pojišťovny vyrozumění, že na uzavřené smlouvě k jeho pojištění vykazují nedoplatek a žádají po něm úhradu. Tvrdil, že má uzavřené jen pojištění odpovědnosti za škodu, a to mu hradil zaměstnavatel tak, že mu platbu strhával přímo z výplaty. Není si tedy vědom, že by vůči pojišťovně měl nějaký dluh.

## 3. Popis situace

### **Největší problém Michala :**

Problém pan Michal vidí v tom, že po něm pojišťovna chce peníze, které již měla dostat od zaměstnavatele. Předložil i výplatní pásky, kde platba byla stržena.

### **Jak problém vznikl :**

Problém vznikl díky dopisu, který pan Michal obdržel. Nebyl si vědom, že by měl vůči pojišťovně nějaký dluh, byl přesvědčen, že zaměstnavatel pojištění odpovědností hradí, neboť z výplaty mu byla stržena částka na úhradu. Navíc u zaměstnavatele již i skončil, ten tvrdil, že tato pojistka je p ukončení pracovního problému zrušená.

### **Zda byl problém řešen. Jak ?**

Pan Michal si s problémem nevěděl rady, proto vyhledal pomoc naší poradny. Nevěděl, jak ověřit úhrady plateb, jak problém řešit. Měl uschované všechny potřebné dokumenty.

## 4. Popis způsobu vyjednání zakázky

### **Možnosti vylepšit si situaci :**

Po prostudování donesených dokumentů včetně dopisu pojišťovny bylo zjištěno, že se nejedná o pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu, ale o životní pojištění. Vzhledem k tomu, že pan Michal si nebyl vědom, že by nějaké pojištění sjednával, nikdy na pojišťovně nebyl, jen zaměstnavateli, respektive agentuře práce, „něco“ podepisoval, neměl k dispozici písemnosti o uzavření životního pojištění, bylo mu nabídnuto, že společně navštívíme pojišťovnu, vše potřebné zjistíme. Pan Michal tuto nabídku přijal.

**Co by paní Jaroslava považovala za úspěšné řešení problému :**

Pan Michal považoval za úspěšné řešení problému, vysvětlení, jak došlo k uzavření pojištění, toto pojištění následně zrušit s tím, že nebude hradit platbu, když pojištění, dle jeho vyjádření, s pojišťovnou neuzavřel.

**Od koho očekává pomoc a jakou, co je připraven sám udělat :**

Pan Michal očekává pomoc zejména od naší poradny. Jiné úřady by ji v řešení tohoto problému nemohly pomoci a na úhradu placeného právníka nemá dostatek finančních prostředků. Sám by si s tímto problémem neporadil, když nerozeznal, že se nejedná o pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu, ale o životní pojištění.

**5. Popis konkrétních kroků při řešení zakázky****Domluvení schůzky na pobočce pojišťovny**

V pojišťovně bylo telefonicky ověřeno, že smlouva o životním pojištění byla panem Michal uzavřena v době, kdy byl zaměstnán u předchozího zaměstnavatele, úhrada za pojištění nebyla provedena. Dle směn p. Michala v práci (nastoupil do nové), byla v pojišťovně domluvena schůzka za účelem nahlédnutí do dokumentace k pojištění.

**Psychická podpora p. Michala před návštěvou pojišťovny:**

Pan Michal byl důvěryhodný, z jeho vystupování bylo zřejmé, že na pojišťovně nebyl. Spíše mi připadala, že pracovní agentura poskytla jeho údaje, aby mohl zprostředkovatel pojištění uzavřít smlouvu a mít tak provize ze smlouvy. Panu Michalovi bylo sděleno, že na smlouvě bude jeho podpis, který je možný v rámci trestního řízení nechat znalecky zkoumat.

**Vlastní názor pozorovatele, závěry ke kterým došel, zhodnocení situace v rodině:**

Po dobu mého sledování pana Michala jsem zjistila, že má zájem na řešení své situace, což dokazoval návštěvou poradny, zájmem o schůzku přímo na pobočce pojišťovny.

**Výsledek návštěvy v pojišťovně**

Pracovnice pojišťovny panu Michalovi vytiskla naskenovanou smlouvu o pojištění, ze které je patrné, že údaje na ní jsou pravdivé, odpovídají údajům, včetně čísla občanského průkazu. Byla „podepsána“ v době, kdy byl zaměstnán prostřednictvím agentury práce. Pracovníkovi agentury práce své osobní údaje poskytl, neboť bylo prostřednictvím agentury práce sjednáno pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu při výkonu zaměstnání. Podpis na smlouvě byl podobný podpisu pana Michala, ale nebyl totožný. Panu Michalovi bylo sděleno, že zřejmě došlo ke spáchání trestného činu a tudíž má možnost podat trestní oznámení.

**6. Závěr**

Případ byl ukončen. Pan Michal mně následně vyrozuměl, že se obrátil na pracovníka agentury, sdělil mu, co zjistil, „pohrozil“ mu trestním oznámením. Pracovník agentury se omluvil, sdělil, že chtěl pomoci své známé, aby splnila výši provizí. Dále slíbil, že dá vše do pořádku, životní pojištění ukončí, pan Michal nebude muset hradit pojištění. Pojišťovna byla následně upozorněna na nekalé praktiky zprostředkovatele pojištění, který tímto poškozuje jméno pojišťovny.

## ***Kazuistika Jana***

Řešitel: **Božena Nývtová, DiS.**  
Odborné právní poradenství

V Karlových Varech dne: 27.10.2017

**Řešení případu:**

**„pomoc při řešení doplatku úhrady za dovolenou“.**

**Osnova:**

1. Úvod.
2. Anamnéza.
3. Popis situace.
4. Popis způsobu vyjednání zakázky.
5. Popis konkrétních kroků při řešení zakázky.
6. Závěr.

## 1. Úvod

Uvedený případ je naprosto vzorovým, běžně neřešeným případem a byl řešen společně pomocí konzultací řešitelů.

## 2. Anamnéza

### **Jana – pomoc při řešení doplatku úhrady za dovolenou:**

Paní Janu opustil partner, zůstala s dětmi sama. Aby dětem trochu zpříjemnila nastalou situaci, objednala na léto dovolenou. Při objednávání podepsala smlouvu, kde bylo uvedeno, že uhradí zálohu a zbytek ceny měsíc před odjezdem. Díky těmto podmínkám by byla schopná na dovolenou našetřit. Avšak měsíc po uzavření smlouvy jí přišlo e-mailem vyrozumění, že cestovní agentuře dluží již splatnou částečnou zálohu, což byla finanční částka nad její finanční možnosti a věc nechce řešit „rychlou“, značně nevýhodnou půjčkou. Zároveň v e-mailu byla v příloze zálohová faktura s jiným textem než obdržela při první návštěvě cestovní agentury. Myslí si, že agentura na toto nemá právo. Paní Jana proto žádala o pomoc při řešení této situace, protože si neuměla poradit.

## 3. Popis situace

### **Největší problém Jany :**

Problém paní Jana vidí v tom, že bude muset uhradit další zálohu, na kterou si nenašetřila, protože o tom nevěděla. Nechce si brát „rychlou“ půjčku, aby se nezadlužila. Nemá ani dostatek finančních prostředků, na využití pomoci ze strany placeného advokáta.

### **Jak problém vznikl :**

Problém vznikl díky jednání cestovní agentury, která po paní Janě chtěla další zálohu, aniž by ji na to při podpisu smlouvy upozornila.

### **Zda byl problém řešen. Jak ?**

Paní Jana problémem řešit chtěla, ale nevěděla si s ním rady. Proto vyhledala pomoc naší poradny. Nevěděla, zda má povinnost další zálohu hradit či nikoli. Měla k dispozici smlouvu o zprostředkování rekreace, doklady o úhradě zálohy, obchodní podmínky.

## 4. Popis způsobu vyjednání zakázky

### **Možnosti vylepšit si situaci :**

Po prostudování donesených podkladů, a hlavně obchodních podmínek, bylo zjištěno, že s ní byla uzavřena smlouva, jejíž součástí byla zálohová faktura. V té byl rozpis plateb, tedy úhrady zájezdu. V obchodních podmínkách byl tento způsob úhrady povolen, nebylo nutné uhradit 50% doplatku předem. Zprostředkovatel zájezdu několika dnech paní Janě zaslal e-

mailem novou zálohovou fakturu, kterou antidatoval a zde 50% záloha byla uvedena. A proto paní Janě přišlo vyrozumění o tom, že má uhradit 50 % doplatku předem, jinak bude rezervace rekreace zrušena.

**Co by paní Jaroslava považovala za úspěšné řešení problému :**

Paní Jana považuje za úspěšné řešení problému, kdyby mohla zbytek doplatku dovolené uhradit tak, jak bylo domluveno původně. Peníze by bez problémů dokázala našetřit, neboť v zaměstnání před dovolenou budou prémie.

**Od koho očekává pomoc a jakou, co je připravena sama udělat :**

Paní Jana očekávala pomoc zejména od naší poradny. Jiné úřady by ji v řešení tohoto problému nemohly pomoci a na úhradu placeného právníka nemá dostatek finančních prostředků. Sama by s tímto problémem neporadila.

## **5. Popis konkrétních kroků při řešení zakázky**

### **Vyhotovení dopisu cestovní agentuře**

Po prostudování donesené smluvní dokumentace, hlavně obchodních podmínek, byla paní Janě poskytnuta pomoc při sepsání dopisu cestovní agentuře, kde byl zprostředkovatel, za pomoci citace obchodních podmínek upozorněn na správnost první zálohové faktury a dále byl i upozorněn na případné podvodné jednání. Bylo mu sděleno, že paní Jana nemusí hradit další částku již v měsíci březnu, ale celou částku až v měsíci červenci jak bylo nasmlouváno v zálohové faktuře, kterou obdržela s uzavřenou smlouvou.

### **Psychická podpora při řešení problému**

Paní Jana měla obavy, že se buďto zadluží, nebo nebude moci dětem dopřát dovolenou, na kterou se všichni velice těší a která by jim alespoň trochu mohla zpříjemnit situaci v rodině, kdy jejich otec od nich odešel. Bylo jí proto opakovaně vysvětlováno, že v právu je ona, zprostředkovatel dovolené zřejmě při vystavení zálohové faktury udělal chybu, měl v ní uvést i další zálohu, proto se tuto situaci snažil vyřešit takto, avšak nepočítal s tím, že paní Jana vyhledá odbornou pomoc.

### **Vlastní názor pozorovatele, závěry ke kterým došel, zhodnocení situace v rodině:**

Po dobu mého sledování paní Jany jsem zjistila, že má zájem na řešení své situace, což dokazovala zajištěním všech potřebných dokladů a návštěvou poradny před soudním jednáním.

## **6. Závěr**

Případ byl ukončen. Paní Jana mně následně vyrozuměla, že další e-maily od zprostředkovatele rekreace jí nepřišly, již nikdo po ní nepožadoval úhradu části poplatku v rozporu se sjednanými podmínkami. Zbytek doplatku uhradila v měsíci červenci a v měsíci srpnu s dětmi odjela na dovolenou bez problémů.