**Kazuistika č.1**

**Občanská poradna Brno, Anenská 10**

**Název projektu: Spotřebitelské poradenství**

**Klíčová slova:** Smlouva o dodávce energií, podomní prodejce, falšování smlouvy, sankce za ukončení, vyjednávání s věřitelem

**Výchozí situace:**

1) U navštívil v bytě prodejce energií, ujistil jí, že když uzavře novou smlouvu, bude mít levnější energie, nebude to spojeno s žádnou platbou. Podepsala smlouvu, už jí dodává energie nová společnost. Nyní dostala dopis od původního dodavatele, že porušila smlouvu, odstoupila před skončením doby určené ve smlouvě a musí zaplatiti pokutu 5000,-Kč. U sděluje, že si vše přečetla, smlouvu má bez označení doby určité, ukázala ji a skutečně čtverečky, kde je uvedena případně sjednaná doba nejsou vyplněné. Požádala dodavatele, aby jí poslal kopii smlouvy, ze které by vyplývala doba určitá a obdržela ji s vyznačením 3 let, což není dle U pravda. V jejím originále nic není a tudíž je zjevné, že na kopii to vyznačil prodejce - nebo zprostředkovatel. Sdělila tuto informaci prodejci, ale ten opět poslal dopis, že ji upomíná o zaplacení pokuty, nebral zřetel na sdělení U.
 2) U přichází do OP s dopisem, kde jí původní dodavatel sděluje, že sankci nepožaduje, že smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou. Sankci platit nechce.

**Popis problému – zakázka:**

US přichází s žádostí o radu jak má postupovat, jak docílit zrušení pokuty, která podle ní nevyplývá ze smlouvy? Nebo zjistit, zda je skutečně povinná něco hradit.

Při druhé konzultaci žádá U vysvětlení obsahu dopisu od prodejce energií, radu jak postupovat v budoucnu.

**Intervence / možnosti řešení:**

1) Poradce prostudoval smlouvu a její podmínky, smlouva je na dobu neurčitou s možností výpovědi, výpovědní lhůtu U dodržela, žádná sankce z všeobecných obchodních podmínek (VOP) ani samotné smlouvy nevyplývá. Poradce OP sepsal na hlavičkovém papíře dopis prodejci, kde upozornil na nezákonné jednání prodejce, falšování smlouvy, neboť originál jasně dokazuje sdělení U, smlouva je na dobu neurčitou. Bylo upozorněno na možnost podání trestního oznámení (TO) a v případě soudního vymáhání by firma jako žalobce neunesla důkazní břemeno. U odešle dopis doporučeně s dodejkou a podle dalšího vývoje přijde opakovaně do OP.

 2) Z dopisu vyplývá, že firma bere na vědomí, že smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou a tudíž její vypovězení a převedení k jinému dodavateli nepodléhá sankci. U sděleno, aby si tento dopis uschovala pro případ, že by přece jenom dodavatel přistoupil k soudnímu vymáhání původní sankce. Dále vysvětlen možný postup věřitele, podání platebního rozkazu, opravný prostředek a lhůta k jeho podání = procesní práva U.

**Prognóza:**

Nyní bude další vývoj závislý na postoji prodejce, do jaké míry si bude jist svým postavením v případném sporu, zda na dopis pod hlavičkou OP zareaguje jinak, než na jednání se spotřebitelkou – U.

Další vývoj je také ovlivněn postojem U, zda raději uhradí neoprávněnou sankci nebo bude odhodlána čelit soudnímu vymáhání a uplatnit svoje procesní práva.

Pokud by došlo k soudnímu vymáhání, bude U spolupracovat s OP, zjišťovat informace k dalšímu postupu.

S ohledem na následnou reakci dodavatele je zřejmě věc vyřešena, přesto doporučeno, aby si U vše pečlivě uschovala, pokud by se někdy v budoucnu firma opět rozhodla údajný závazek vymáhat.

**Zpětná vazba:**

U sděluje, že získaným radám a informacím porozuměla, zná svoje práva. U využije možnosti jednat prostřednictvím OP, zašle písemně opakované vyjádření a věří, že se firma zachová správně.

 Při druhé návštěvě U sděluje svoji radost z výsledku a spokojenost se službami OP.

Ačkoli by se mohlo jevit, že situace byla zdárně vyřešena, není na místě se přílišný optimismus. O praktikách prodejců již bylo řečeno mnoho, jejich metody bývají často agresivní a nemorální. Jsou závislí na počtu uzavřených smluv a jak jich dosáhnout je již věcí osobního postoje, morálky. Zde však mohlo také dojít k pochybení jiného pracovníka než samotného prodejce, k doplnění údaje o sjednané době smlouvy mohlo dojít až následně jako reakce na vypovězení smlouvy.

**Citované zdroje:**

smlouva a obchodní podmínky

zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

komentář k výše uvedenému zákonu

**Kazuistika č.2**

**Občanská poradna Brno, Anenská 10**

**Název projektu: Spotřebitelské poradenství**

**Klíčová slova:** mandátní smlouva, kupní smlouva, platební rozkaz, občanské soudní řízení, spotřebitelské vztahy

**Výchozí situace:**

Na poradnu se obrátila uživatelka služby (dále jen US), která řešila problém s firmou Zepter. US uvedla, že měla zájem pracovat pro uvedenou firmu na základě mandátní smlouvy, měla se stát prodejcem pro danou společnost.

US se účastnila školení, zde sepisovali fiktivní smlouvy, aby věděli, jak sepsat takovou smlouvu správně. US do této smlouvy uvedla většinu nepravých údajů o své osobě a smlouvu nepodepsala. Společnost však považovala tuto tzv. fiktivní smlouvu za platně uzavřenou a po US prostřednictvím upomínek a výzev požaduje uhradit cenu za prodané zboží. US na to vždy písemně reagovala a sdělila, že údaje ve smlouvě se nevztahují k její osobě, smlouvu platně nepodepsala a zboží nepřevzala. Firma však trvala na platnosti smlouvy a podali návrh na vydání platebního rozkazu k soudu. US se k dané věci opět vyjádřila ve smyslu neplatnosti smlouvy a soud tedy nařídil ústní jednání.

**Popis problému – zakázka:**

US přichází s žádostí o radu jak docílit toho, aby fiktivní smlouva uzavřená s firmou Zepter byla soudem uznána za neplatnou a aby nemusela platit částku za zboží, které ve skutečnosti nepřevzala.

**Intervence / možnosti řešení:**

US bylo navrženo, aby si k soudu sebou vzala mandátní smlouvu, kterou s danou společností sepsala, dále bylo US navrženo, pokud by znala další prodejce, kteří byly na stejném školení, aby je vyzvala k možnému svědectví před soudem. Je pravděpodobné, že není jediná, kdo se stal obětí dané společnosti. US bylo navrženo navrhnout soudu dokazování pravosti podpisu znaleckým zkoumáním. Znalecký posudek lze před zahájením řízení také vypracovat předem, ovšem zde je otázkou, jestli soud takový posudek připustí jako důkaz, zda by US mohla náklady za posudek požadovat jako náhradu nákladů soudního řízení.

US bylo navrženo konzultovat s právníkem a nebo případně se Sdružením na ochranu spotřebitele, předán kontakt. US bylo dále sděleno, že má právo využít také opravného prostředku, pokud by prvoinstanční soud rozhodl v její neprospěch. V neposlední řadě US navrženo podat na firmu Zepter trestní oznámení na policii ČR, podnět k prošetření trestného činu podvod.

**Prognóza:**

Vzhledem k zaměření k poradny je velmi obtížné odhadnout, jak soud danou situaci posoudí. Praktiky firmy Zpeter se neustále vylepšují a nejenom že se snaží nalákat nové zákazníky na předražené zboží, ale v podstatě stejné praktiky užívají i na potencionální prodejce, kteří by měli jejich kulturu podnikání prosazovat vůči zákazníkům. Nezastaví se zkrátka před ničím.

Pokud se US podaří prokázat nepravost podpisu, samozřejmě fiktivní údaje, křestní jméno, datum narození a adresa, jsou celkem zřetelnými důkazy, ovšem soud nerozhoduje na základě selského rozumu, nýbrž důkazů.

Pokud by soud dopadl pro US nepříznivě, je zde šance na přehodnocení nadřízeným soudem v odvolacím řízení.

**Zpětná vazba:**

U sděluje, že získaným radám a informacím porozuměla, zná svoje práva. US zvažuje také podání trestního oznámení a rozhodně v případě nezdaru hodlá podat odvolání.

**Citované zdroje:**

1. zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
2. zákon č. 99/1963Sb. občanský soudní řád

**Kazuistika č.3**

**Občanská poradna Brno, Anenská 10**

**Název projektu: Spotřebitelské poradenství**

**Klíčová slova:** služby poskytované přes internet, všeobecné obchodní podmínky, smluvní vztahy, vyhrožování, trestné činy, specializované poradenské služby

**Výchozí situace:**

US se registrovala pod falešnou identitou k poskytování sexuálních služeb po internetu. Když se registrovala, četla si obchodní podmínky. Obchodní podmínky jsou na serveru zjistitelné pouze po přihlášení, nejsou však viditelné při pouhém shlédnutí webových stránek. Firma se tváří, že hledá na práci modelky či společnice, ve skutečnosti jde o nabízení sexuálních služeb po chatu či dokonce on-line přes web. kameru. Nyní po ní vyžadují administrátoři uhrazení pokuty za nedodržení podmínek. Údajně měla porušit podmínky tím, že vedla soukromý hovor se zákazníkem, což je dle podmínek nepřípustné. US si není vědoma toho, že by něco porušila. Nehodlá platit pokutu, obává se ovšem o to, že jí bude vyhrožováno, pokud pokutu neuhradí a zruší si registraci.

**Popis problému – zakázka:**

US přichází s tím, že nechce platit vysokou pokutu za porušení podmínek, jelikož si není vědoma, že by nějaké porušila a chce zrušit registraci.

**Intervence / možnosti řešení:**

US navrženo zrušit registraci, pokud dobrovolně registraci uzavřela, měly by podmínky být nastaveny tak, aby bylo možné registraci ukončit. US navrženo nehradit pokutu, není-li vyzvána k uhrazení s odůvodněním. Pokud by byla pokuta oprávněná, má administrátor právo využít právních možností tzn. vymáhat dluh soudní cestou, kdy ovšem musí podložit své právo k uhrazení důkazy, ideálně by měla být zaslána předžalobní upomínka. Vyhrožování nepatří k legálním a právním postupům, navrženo tedy v případě, že se US obává o svůj život, podat trestní oznámení. US navrženo obrátit se na Bílý kruh bezpečí a na Sdružení obrany spotřebitele v oblasti právních otázek daného postupu a také v oblasti smluvních vztahů.

**Prognóza:**

Vzhledem k tomu, že se jedná o ojedinělou situaci s níž se poradna setkala a o poměrně závažnou otázku osobní svobody a práv člověka, bylo US navrženo postupovat obezřetně. Vzhledem k tomu, že US uvedla při registraci fiktivní údaje o své osobě a je registrována pod přezdívkou, je otázkou, zda je požadovaná pokuta legálně vymahatelná. Pokud US ukončí registraci pak by v případě porušení smluvních podmínek mohl administrátor postupovat soudní cestou, ovšem pak by musely najevo vyjít také skutečnosti o legálnosti provozování celého smluvního vztahu.

**Zpětná vazba:**

US sděluje, že získaným radám a informacím porozuměla, zná svoje práva. US zvažuje také podání trestního oznámení a poradu v odkazovaných institucích.

**Citované zdroje:**

 trestní zákoník č.40/2009Sb., občanský zákoník č. 40/1964Sb., smluvní a všeobecné podmínky služby Live Chat