

Kazuistika č.1

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna REMEDIUM Praha

Klíčová slova: smlouva o dílo, záloha, odstoupení od smlouvy, znalecký posudek

Výchozí situace: Služeb poradny využil klient, který chtěl darované peníze od rodičů použít jako investici do jejich nemovitosti. Klient se rozhodl, že nechá se souhlasem rodičů přistavět k jejich nemovitosti (chatě) verandu. Klient vyhledal na doporučení známého jednoho řemeslníka, se kterým uzavřel pouze ústní smlouvu o dílo. K uzavření této smlouvy došlo v letošním roce, tj. po účinnosti nového občanského zákoníku.

Popis problému: Na základě dohody s řemeslníkem mu klient uhradil zálohu ve výši 32 tisíc korun. K dostavění verandy však nedošlo, jelikož s klientem a jeho rodinou řemeslník - zhotovitel přestal komunikovat. Klient vyzval řemeslníka prostřednictvím emailu k nápravě. Vzhledem k tomu, že k ní nedošlo, v červenci t.r. odstoupili od smlouvy. Klient nyní čeká na výsledky znaleckého posudku, který si nechal na své náklady (resp. za peníze rodičů) udělat.

Zakázka : Jak mohu nyní postupovat? Můžeme se stavbou nyní nakládat, bude ji totiž potřeba zabezpečit před zimou?

Intervence: Poradkyně zmapovala klientovu situaci a poté mu nastínila možnosti řešení.

Možnosti řešení: Poradkyně klienty seznámila se základní úpravou smlouvy o dílo dle NOZ. Doporučila jim se zhotovitelem nyní komunikovat pouze písemně, dosavadní emaily vytisknout a sms si uchovat. Klient může počkat na výsledek znaleckého posudku (bylo by vhodné do něj zakomponovat, že bude nutné stavbu zajistit před zimou) a následně zhotovitele písemně vyzvat k vrácení částky, která nebyla vyčerpána na úhradu materiálu. Pakliže protistrana nebude reagovat, může klient přistoupit k soudnímu vymáhání své pohledávky.

Poradkyně klientovi vysvětlila, že odstoupením zanikl vztah mezi ním a zhotovitelem - lze tedy se stavbou nakládat, a současně tak předcházet vzniku škod. Z druhé strany je vhodné ji pečlivě zdokumentovat a tím si zajistit potřebné důkazy pro soudní řízení.

Klient se na poradnu obrátil opakovaně s odstupem jednoho měsíce. Klient získal v mezidobí posudek znalce, ve kterém znalec shledává dosud provedené práce za neodborně

provedené. Znalec také doporučil provést minimální konzervaci neukončené stavby před zimním obdobím.

Klient uvedl, že zhotovitel s ním nekomunikuje. Klient je rozhodnut vymáhat alespoň část složené zálohy prostřednictvím soudní cesty. Poradce klienta seznámil s kroky, které je v případě soudního vymáhání potřeba učinit. Zejména mu zdůraznil a vysvětlil, že bude na klientovi, aby unesl důkazní břemeno. V neposlední řadě ho upozornil, že klient může po zhotoviteli vymáhat také náhradu škody, pakliže k jejímu vzniku došlo v přímé souvislosti s jednáním zhotovitele.

Prognóza: Jelikož klient získal od znalce pro něj příznivý posudek, klientovy šance na úspěch v soudním řízení stoupají. Určitým rizikem může být absence písemné podoby smlouvy o dílo. Také lze očekávat, že protistrana znalecký posudek zpochybní a bude požadovat, aby soud nechal udělat jiný.

Zpětná vazba: Klient dosud neposkytl zpětnou vazbu, nedošlo totiž k uzavření případu.

Zdroje: Občanský zákoník, Vzory smluv a podání

Kazuistika č.2

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna REMEDIUM Praha

Klíčová slova: úvěr, finanční arbitr, řízení u finančního arbitra

Výchozí situace: Na poradnu se obrátil klient, který měl uzavřený vázaný spotřebitelský úvěr, na základě jehož poskytnutí si zakoupil automobil. Ve smluvních podmínkách bylo mj. ujednáno, že v případě, kdy klient nebude plnit své povinnosti, tj. zejména nebude řádně splácet úvěr, je věřitel oprávněn přistoupit k prodeji automobilu. Současně je věřitel povinen výtěžek z prodeje automobilu využít k úhradě dluhu.

Popis problému: Klient se skutečně dostal do prodlení se splácením. Věřitel využil svého práva a přistoupil k zabavení automobilu. Následně byl realizován jeho prodej. Klienta zajímalo, za kolik byl automobil prodán a zda byl z prodeje uhrazen zbytek dluhu. Věřitel však klientovi odmítl tyto informace sdělit, naopak po něm ještě začal požadovat další poplatky související s prodejem vozidla.

Zakázka : Jak se mohu bránit?

Intervence: Poradkyně zmapovala klientovu situaci a poté mu nastínila možnosti řešení.

Možnosti řešení: Poradkyně klientovi vysvětlila, že může nadále po věřiteli vymáhat potřebné informace. Je zde však riziko, že věřitel mu je bude nadále zatajovat, přičemž by celá situace mohla vygradovat soudním řízením. Současně poradkyně klienta upozornila na možnost řešit svoji situaci u finančního arbitra. Poradkyně klientovi objasnila postavení finančního arbitra, jehož posláním je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřízení sporů mezi občany a vybranými finančními institucemi. Klient byl také upozorněn, že rozhodnutí má váhu soudního rozhodnutí.

Klient se poté obrátil na Kancelář finančního arbitra se žádostí o pomoc. Bylo mu sděleno, že prvním nezbytným krokem pro zahájení řízení u finančního arbitra, je zaslání tzv. „poslední“ výzvy věřiteli. Klient tento krok konzultoval v poradně. Poradkyně mu poskytla pomoc při sestavení dotčeného dokumentu.

Následovalo zahájení řízení u finančního arbitra. Při dalších konzultacích byla opět klientovi poskytnuta pomoc při vyplnění formuláře, kterým se zahajuje řízení před finančním arbitrem. Posléze se klient dozvěděl díky dokumentům získaným v řízení u finančního arbitra o prodejní ceně i účtovaných smluvních pokutách.

V průběhu řízení byl klient vždy včas informován ze strany Kanceláře finančního arbitra, o krocích, které má učinit (např. napsat samostatnou výzvu na vrácení peněz z přeplatku z výtěžku apod.).

Klienta také zkontaktoval věřitel s návrhem smíru. Věřitel mu nabídl odpuštění části peněz, které po klientovi vyžaduje (18 tisíc Kč z 36 tisíc Kč), když vezme zpět podání u finančního arbitra. Klient na tuto výzvu reagoval tak, že chce v řízení pokračovat, jelikož nedošlo ke komplexnímu posouzení případu. .

Následně mu byla ze strany věřitele učiněna další nabídka – úplné prominutí zbytku dluhu za předpokladu, že klient podá návrh na zastavení řízení u finančního arbitra. Klient ani této nabídky nechtěl využít.

Prognóza: Vzhledem k jednání věřitele, lze usuzovat, že patrně došlo na jeho straně k pochybení. Je zde tedy poměrně velká šance, že by řízení u finančního arbitra mohlo pro klienta skončit příznivě.

Zpětná vazba: Klient dosud neposkytl zpětnou vazbu, jelikož dosud nedošlo k ukončení řízení.

Zdroje: internet, zákon o finančním arbitrovi

Kazuistika č.3

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna REMEDIUM Praha

Klíčová slova: výpověď, všeobecné obchodní podmínky, smluvní pokuta

Výchozí situace: Poradnu zkontaktovala klientka, která má uzavřenou smlouvu o čerpání telekomunikačních služeb s jedním z mobilních operátorů. Původní výše sjednané měsíční částky činila 750 Kč.

Klientka popisuje svoje potíže se společností O2, kde má paušál na telefon, který byl původně 750 Kč, ten však nezvládala splácet, bylo jí řečeno, že se to nedá zrušit. Důvodem bylo i to, že jí bylo voláno ze zahraničí. Klientce se podařilo dojednat snížení paušálu, ale i tak už musela řešit splát.kalendář, protože jí vzniknul dluh. Nyní řeší, že by to asi zrušit mělo jít, ale s pokutou.

Popis problému: Klientka sjednanou částku nezvládala splácet. Snažila se neúspěšně smluvní vztah zrušit. Klientce se nakonec podařilo sjednat snížení měsíční splátky (paušálu). Na dlužné částky má klientka uzavřený splátkový kalendář. Klientka stále zvažuje zrušení smluvního vztahu s operátorem.

Zakázka : Jak mohu smlouvu zrušit bez pokuty?

Intervence: Poradkyně zmapovala klientčinu situaci a poté s ní prošla příslušná ustanovení všeobecných smluvních podmínek. Klientka byla upozorněna, že v případě předčasného vypovězení smlouvy by po ní mohl mobilní operátor vymáhat smluvní pokutu – ta by však měla být dle smluvních podmínek nižší, než jí sdělil pracovník na pobočce.

Možnosti řešení: Klientka byla upozorněna, že v případě předčasného vypovězení smlouvy by po ní mohl mobilní operátor vymáhat smluvní pokutu – ta by však měla být dle smluvních podmínek nižší, než jí sdělil pracovník na pobočce.

Poradkyně klientku také seznámila s možností ukončení smluvního vztahu výpovědí bez smluvní sankce v případě změny všeobecných obchodních podmínek. Klientce bylo také zdůrazněno, že v tomto případě nestačí samotná výpověď smluvního vztahu. Dle smluvních podmínek může klientka v případě změny všeobecných obchodních podmínek písemně ve stanovené lhůtě vyjádřit svůj nesouhlas. A teprve poté je oprávněn smluvní vztah ukončit výpovědí aniž by klientka byla zatížena úhradou smluvní pokuty.

Prognóza: Vzhledem k hrozbě smluvní pokuty si klientka pravděpodobně počká na změnu všeobecných smluvních podmínek a teprve poté přistoupí k ukončení smluvního vztahu s operátorem.

Zpětná vazba: Klientka dosud neposkytla zpětnou vazbu.

Zdroje: Všeobecné obchodní podmínky mobilního operátora, Občanský zákoník

.

.

.