

Kazuistika č. x – projekt Spotřebitelské poradenství 2023

Klíčová slova:

Povinnosti věřitele, zastřený spotřebitelský úvěr, vyjednání splátkového kalendáře, žaloba na neplatnost smlouvy

Výchozí situace:

Klientka uzavřela smlouvu o peněžitě zápůjčce ve výši 870.000,- Kč s panem X, zapůjčitelem fyzickou osobou vystupující na smlouvě pod svým jménem. Klientka k dnešnímu dni uhradila 384.192,- Kč na úrocích s tím, že jistinu má dle smlouvy uhradit jednorázově nejpozději k datu 30. 6. 2023. Klientka se nyní chce domoci určení neplatnosti smlouvy a toho, aby ji byl stanoven splátkový kalendář s povinností doplatit pouze zbytek na jistinu, tj. ještě 485 808,- Kč na splátky. Klientka tvrdí, že na základě namítané smlouvy ji byl poskytnut zastřený spotřebitelský úvěr "zapůjčitelem" tzv. na IČO a mimo působnost zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru s jeho ochrannými instituty (např. zjišťování úvěruschopnosti spotřebitele). Klientka je přesvědčena o tom, že jí peníze nebyly poskytnuty prostou fyzickou osobou, ale de facto zprostředkovatelem úvěru „zapůjčitelem“ tzv. na IČO, neboť s ní jménem pana X komunikovali výhradně jeho agenti, tedy třetí osoby, které s ní sjednávaly úvěr a podmínky splácení „zápůjčky“ včetně úroků.

Klientka tvrdí, že důvodem pro vyslovení neplatnosti namítané smlouvy by měl dále být fakt, že pan X využil klientčina rozrušení a její těžké životní situace, do které se dostala (hroutící se malé podnikání -soukromé pekařství- a dluhy na fakturách dodavatelům pod hrozbou zastavení klientčina domu) k uzavření namítané smlouvy. Jako jeden příklad za všechny klientka uvedla, že v době uzavření smlouvy (jejího podpisu) ji bylo umožněno přečíst si pouze poslední stránku, a to navíc když byla klientka v pracovním výkonu (tu dobu obsluhovala zákazníky ve svém pekařství) s tím, že zbytek smlouvy, kde byly také sjednány podmínky jejího uzavření se klientce dostal do rukou až měsíc po podpisu.

Zakázka:

Hledání dalšího postupu – jak může klientka namítat platnost předmětné smlouvy a dožadovat se poskytnutí splátkového kalendáře pokud ona sama má pouze omezené prostředky, které ji neumožňují najmout si služby advokáta (špatné majetkové poměry).

Možnosti řešení:

Klientovi bylo vysvětleno, že se v jejím případě nejspíše v skutku jedná o zastřený spotřebitelský úvěr, který ji byl navíc zprostředkován za ztísněných podmínek. Aby klientka uspěla, tj. aby byla určena neplatnost smlouvy, bude muset podat u soudu žalobu a s tím provést také složité dokazování svých tvrzení. Klientce byla poskytnuta asistence se sepsáním žádosti o ustanovení právního zástupce s žádostí o osvobození od soudního poplatku. O bezplatnou právní asistenci bylo také pro klientku požádáno prostřednictvím Pro bono aliance.

Prognóza:

Potom co byla klientce poskytnuta asistence s doplněním její žádosti o ustanovení právního zástupce, soud rozhodl o přidělení bezplatného advokáta klientce v místě jejího bydliště, a

zároveň také rozhodl o zproštění klientky od povinnosti placení soudního poplatku. Klientka tak dostala možnost obhájit svou věc před soudem v rámci občanskoprávního řízení.

Zpětná vazba:

Klientka poděkovala za poskytnutou službu; ocenil podporu při řešení situace i sepsání žádosti. Poděkovala zvláště za to, že na základě společně sepsané žádosti jí byl přidělen bezplatný advokát v místě jejího bydliště.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o spotřebitelském úvěru

Kazuistika č. 2 – projekt Spotřebitelské poradenství 2023

Klíčová slova:

Odstoupení od smlouvy, nakupování přes internet, e-shop, Facebook obchod, uzavření kupní smlouvy

Výchozí situace:

Klientka dálkově uzavřela kupní smlouvu formou závazné objednávky učiněné správcí FB skupiny „ITALY FASHION NEW“. V pravidlech této FB skupiny se uvádí, že platbu objednávající činí předem na účet. Klientka si objednala triko s tím, že se „na něj chce podívat“. Následně však musela poplatit mimořádné výdaje a z tohoto důvodů odstoupit od kupní smlouvy. Správkyň tak oznámila, že ji momentálně nemůže částku 498,- Kč zaplatit. Na to ji správkyň napsala, že situaci „budou řešit jiným způsobem“, a že zítra očekávají platbu. Klientka si správkyň na FB zablokovala.

Zakázka:

Hledání dalšího postupu – jak může klientka odstoupit od kupní smlouvy? Klientka dále žádá o „právní radu“ na otázku zda po ní prodejce má právo zaplacení kupní ceny vymáhat?

Možnosti řešení:

Klientce bylo sděleno, že z podmínek prodeje, které stojí uvedeny v hlavičce vysvětleno, že se v jejím případě jedná o prodávající právnickou osobu či osobu fyzickou podnikající. V každém případě musí mít taková osoba platné živnostenské oprávnění. V jednání se zákazníkem musí také prodávající dodržovat veškerá ustanovení občanského zákoníku týkající se práv spotřebitele. Klientce bylo vysvětleno, že mezi její základní práva coby spotřebitele patří právo odstoupit od kupní smlouvy uzavírané na dálku ve lhůtě 14 dnů bez uvedení důvodu. Toto dle rozhodovací praxe Ústavního soudu platí nejen pro klasické e-shopy ale také pro FB skupiny určené k nakupování. Klientce vysvětleno, že o jejím právu odstoupit od smlouvy by ji měl navíc sám prodávající obchodník informovat. Jelikož se tak v klientčině případě nejspíše nestalo, byla v tomto ohledu odkázána na Českou obchodní inspekci.

Klientce byla dále poskytnuta praktická rada v jejím konkrétním případě – od smlouvy/objednávky může odstoupit ještě i před převzetím zboží. V takovém případě je vhodné prodejci co nejdříve oznámit, že klientka od smlouvy, potažmo od objednávky odstupuje bez udání důvodu, a aby prodejce obchodník pokud možno vůbec nezasílal.

Prognóza:

Klientce byl zaslán vzorový formulář k odstoupení od smlouvy. Klientce tak byl poskytnut nástroj k okamžitému řešení vzniklé situace.

Zpětná vazba:

Klientka poděkovala za poskytnutou službu; ocenila podporu i vysvětlení aplikovatelnosti zákona na její situaci.

Citované zdroje: občanský zákoník

Klíčová slova:

Reklamace, vyúčtování, zálohy

Výchozí situace:

Klientka se dostavila do občanské poradny s dotazem ohledně nesrozumitelnosti při ročním vyúčtování platby za plyn a nastavení poměrně vysokých měsíčních záloh. Klientka sdělila, že se s ní dodavatel na jiném počtu záloh a změně výše nedomluvil.

Popis problému-zakázka:

Při konzultaci klientka působila zoufale, protože nastavení výše záloh je pro ni velmi nepřiměřené. Klientka uvedla, že v domácnosti bydlí sama a pobírá pouze invalidních důchod ve výši 11 500 Kč, přičemž nově nastavené zálohy za plyn jsou ve výši 5 500 Kč. Klientka přinesla ke konzultaci vyúčtování od roku 2019 a chtěla, abychom ji vyúčtování přepočítali.

Možnosti řešení:

Klientce v úvodu byly v úvodu konzultace představeny služby OP.

Klientce dále vysvětleno a doporučeno, aby se s nastavenými zálohami nejprve obrátila na dodavatele s žádostí o jejich úpravu s argumentem, že zálohy mají co nejvčetněji odrážet předpokládanou spotřebu. Pokud by jí dodavatel nevyhověl, může se klientka obrátit na Energetický regulační úřad. Stanovení nepřiměřených záloh může ERÚ posoudit jako přestupek. Na druhou stranu k úpravě záloh může dodavatel oprávněně přistoupit v případě, že dochází ke změně výše ceny za dodávku energií nebo ke zvýšení jejich spotřeby v odběrném místě.

Klientce vysvětleno, že při kontrolních propočtech je třeba si uvědomit, že platby za elektřinu a plyn se skládají z regulované části, kterou stanovuje stát, a z části neregulované, určené dodavatelem. Je rovněž dobré podívat se na sjednaný produkt, sazbu a na výši stálého platu, protože ten se podílí na výsledné ceně.

Pokud klientka vyúčtování nerozumí, má právo na jeho vysvětlení od dodavatele.

Klientce dále vysvětleno a doporučeno, že může vyúčtování reklamovat. V reklamaci by mělo být uvedeno jméno, příjmení, datum narození, bydliště, zákaznické číslo a adresa odběrného místa. Reklamace musí být podle zákona vyřízena do 15 dnů od jejího doručení. Pokud dodavatel uzná, že reklamace je oprávněná, je dodavatel povinen vyrovnat rozdíl v platbách do 30 dnů ode dne jejího doručení. Pokud lhůtu dodavatel nedodrží, vzniká spotřebiteli nárok na zákonem stanovenou náhradu.

Jestliže dodavatel elektřiny či plynu nevyřídí reklamaci ke spokojenosti zákazníka nebo tak neučiní ve stanovené lhůtě, je možné obrátit se na Energetický regulační úřad, případně na soud. Pokud se později ukáže, že reklamace je oprávněná, případně dojde k dohodě, bude klientce neoprávněně fakturovaná částka vrácena.

Dále klientce vysvětlena možnost splátkového kalendáře. Dále klientce vysvětlena možnost podání žádosti o příspěvek na bydlení, o kterém klientka vůbec nevěděla.

Zpětná vazba:

Klientka během konzultace několikrát poděkovala za psychickou podporu.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, energetický zákon

