

Kazuistika č. 1

Datum: 8.12.2010

Č. záznamového archu: 1087/2010

Pohlaví: žena

Věk: 40

Druh kontaktu: Návštěva

Úroveň služby: 3

Nadpis: Odstoupení od Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny

Dne 2.12.2010 ke mně přišel domů pouliční prodejce společnosti Centropol Energy a nabízel mi uzavření Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny na produkt BLIK, nabádal mne, abych odstoupila od dosavadního dodavatele elektřiny ČEZ a přestoupila k nim. Já jsem ho pozvala dovnitř do bytu. A protože mi mj. ukazoval, kolik lidí z naší ulice smlouvu také podepsalo, nechala jsem se přemluvit a smlouvu jsem mu podepsala. Ale kamarádka už má s nimi zkušenosti a problémy, protože ji odpojili od ČEZu a novou elektřinu jí nenavedli a ona je teď už 14 dní bez elektriky. A tak chci zrušit smlouvu, chci zůstat u dosavadního ČEZu. Mohu od smlouvy odstoupit? Odpověď: Ano, máte podle zákona i podle Smlouvy článku III. odst. 10 právo odstoupit od této smlouvy bez uvedení důvodu. Klientka se táže: Můžete mi pomoci odstoupení sepsat? Odpověď: Ano. Ve spolupráci s klientkou odstoupení od smlouvy sepsáno.

Kazuistika č. 2

Datum: 15.11.2010

Č. záznamového archu: 1024/2010

Pohlaví: žena

Věk: 66

Druh kontaktu: Návštěva

Úroveň služby: 2

Nadpis: Vrácení zálohy na dividendy z Českomoravského investičního fondu

Dívala jsem se v ulici na provádění jedné exekuce sousedům, jak jim exekutoři vybrali byt a říkala jsem si. Ještě že já nikomu nic nedlužím. Ale pak jsem si uvědomila, že vlastně asi možná i dlužím. Již v minulosti v r. 1993 jsem podepsala nějaké akcie a dostala jsem vratnou zálohu na dividendy. Jelikož však fond nijak neprosperoval, žádný výtěžek mi nevznikl, později společnost odkoupila firma AGIRA Credit, a.s. a oni po mne asi před rokem požadovali vrácení zálohy 1250 Kč. Jinak mne údajně dají k soudu. Již jsem to vloni řešila, ale bylo mi řečeno u bývalého zaměstnavatele a jejich právní oddělení mi sepsalo písemnou odpověď pro tuto společnost, že se jedná o již promlčenou zálohu. Poslala jsem jim to a už se neozvali. Přesto si však nejsem jistá, zda mne nedají k soudu. Chtěla bych mít jistotu a tak se chci znovu ujistit, že je záloha již skutečně promlčena. Dotaz: Skutečně to nemusím platit? Odpověď: Jelikož ve smlouvě splatnost zálohy uvedena není, pohledávka je skutečně již promlčena (3 roky od převzetí, tj. tři roky po r. 1993).

Kazuistika č. 3

Datum: 23.11.2010

Č. záznamového archu: 1041/2010

Pohlaví: muž

Věk: 81

Druh kontaktu: Návštěva

Úroveň služby: 2

Nadpis: Objasnit spotřebu elektřiny

Zdá se mi, že platím hodně za elektřinu u ČEZu. Nerozumím pořádně vyúčtování elektřiny, kolik stojí 1 KWh? Mám dopláct skoro 4.000,- zdá se mi to hodně. Prosím, mohli byste mi to objasnit?

Odpověď: Klientovi vysvětleny sazby cen za 1 KWh ve vysokém i nízkém tarifu dle jeho faktury s názvem odebíraného produktu a aktuálního ceníku ČEZu.