

## Kazuistika č. 1

Uživatelka služby má manžela, kterému vzhledem k jeho dlouhodobým problémům s pohybovým aparátem byla přiznána invalidita II. stupně, ale nevznikl mu nárok na výplatu invalidního důchodu. K tomuto by bylo třeba na OSSZ uhradit částku kolem 50 000 Kč.

Z tohoto důvodu si US chtějí vzít půjčku od Obchodního úvěrového centra ve výši 60 000Kč. US má s sebou smluvní podmínky a formulář žádosti o úvěr.

Bylo by možné toto prostudovat a sdělit, zda by byla tato půjčka pro uživatelku služby značně výhodná:

- smluvní podmínky prostudovány, pro uživatele služby značně nevýhodné, s uživatelkou služby toto prokonzultováno, zvýrazněny zvláště nevýhodné podmínky
- uživatel služby byl upozorněn na to, že se nejedná o smlouvu o úvěru, ale pouze o žádost o úvěr
- uživatelka upozorněna, že součástí žádosti o úvěr je povinnost uzavřít životní pojištění, toto je možné vypovědět nejdříve po dvou letech, po tuto dobu by byla uživatelka povinna měsíčně platit částku 600 Kč. Zároveň uzavření tohoto pojištění neznamená, že uživatele bude úvěr opravdu poskytnut. Vše velmi podrobně vysvětleno.
- uživatele vytištěny negativní ohlasy klientů Obchodního úvěrového centra z internetových stránek [www.nepoctivci.cz](http://www.nepoctivci.cz)
- uživatelka služby byla upozorněna na to, že pracovnice občanské poradny se již s tímto typem smlouvy setkaly a to v případě, kdy jiná uživatelka služby žádost o úvěr již podepsala, současně tedy podepsala smlouvu o životním pojištění, žádost byla danou společností zamítnuta. Uživatelka služby si však neuvědomila, že žádost jí byla zamítnuta, požadované finanční prostředky nezíská, ale je její povinností platit měsíčně částku 600,-Kč na životní pojištění dle smlouva po dobu dvou let. Uživatelka služby se domnívala, že když jí úvěr nebyl schválen, nemá ani povinnost hradit životní pojištění. Daná uživatelka služby se obrátila na občanskou poradnu v době, kdy již z důvodu neplacení životní pojistky měla exekuci na účet, z něhož hradila další platby. Pracovnice občanské poradny na tuto skutečnost upozornily ing. Marii Nováčkovou, vedoucí žvinnostenského odboru při městském úřadu Bystřice nad Pernštejnem, která členkou Sdružení na ochranu spotřebitele. Ing. Nováčková

přislíbila danou problematiku prokonzultovat s Českou obchodní inspekcí a ta by popřípadě provedla kontrolu společnosti nabízející úvěry.

## **Kazuistika č. 2**

Uživatel služby si v dubnu loňského zakoupil motorovou pilu značky Husqvarna, kterou již dvakrát reklamoval pro stejnou závadu. Závada se projevila vždy tím, že po nastartování a počátku práce se dřevem přestala fungovat. Obě reklamace byly vyřízeny kladně, což bylo zaznamenáno do reklamační listu, Pila byla vždy opravena, nyní se závada vyskytla znovu. Uživatel služby je s tímto výrobkem krajně nespokojen, během reklamace je vždy pila minimálně 3 týdny v opravě, což mu způsobuje problémy se zakázkami- uživatel služby podniká, má svůj les a dřevo prodává, je závislí na tomto příjmu.

Jak problém řešit?

Uživatel služby se obává, že nebude pila k reklamaci vůbec přijata.

Neodstranitelné vady, které brání řádnému užívání věci, jsou takové vady, které brání použití výrobku stejně, jako výrobku bezvadného, nenávratně mění jeho vlastnosti a nelze je odstranit. Jako neodstranitelné se posuzují i ty, které se na výrobku objeví třikrát (stejná vada) nebo čtyřikrát (rozdílné vady). Toto vychází z Občanského zákoníka:

§ 623

(1) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

(2) Jde-li o jiné vady neodstranitelné, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.

- jestliže tedy bude závada opět uznána, má uživatel smlouvy možnost odstoupit od kupní smlouvy a žádat vrácení peněz

- jestliže prodejce nebude chtít pilu přijmout k reklamačnímu řízení, uživatel služby se o uplatnění reklamace může pokusit opakovaně, za přítomnosti nezávislého svědka a pokud reklamace nebude přijata, může napsat podnět k prošetření k ČOI. Musí zde být popsána

daná situace, jméno a adresa svědka, adresa prodejny včetně IČ (uvedeno vždy na dveřích prodejny)

- druhou možností je vypracování znaleckého posudku a řešení soudní cestou

### **Kazuistika č. 3**

Uživatelka služby se zúčastnila luštitelské soutěže v časopise „Chvilka pro tebe“ a vyhrála sadu tašek. K této výhře došla US zároveň nabídka na odběr karet s recepty. Uživatelka služby tuto nabídku neakceptovala a nereagovala na ni, nic si neobjednávala a nyní na ní vymahačská společnost TRANSCOM požaduje uhrazení dluhu ve výši 2096 Kč za neuhrazení karet s recepty. Uživatelka služby několik sad daných karet obdržela, ale karty nebyly zaslány doporučeně, byly volně vloženy do poštovní schránky. Jednalo se asi o 6 sad, které byly doručeny v nepravidelných intervalech, uživatelka tomuto nevěnovala pozornost a karty vždy vyhodila. Uživatelka služby si původně myslela, že karty nesouvisí s výhrou v daném časopise, protože přišly delší dobu po výhře.

Jak problém řešit?

- voláno společnosti TRANSCOM, společnost sdělila, že toto bylo již podstoupeno advokátní kanceláři, zároveň sděleno, že se jedná o objednávku z 14. 1. 2009, společnost má písemnou objednávku k dispozici uživatelka služby si objednávky není vědoma
- voláno advokátní kanceláři (kontakt poskytla společnost TRANSCOM)
- pracovnice vzhledem k ochraně osobních údajů nechtěla danou věc řešit s poradkyní občanské poradny, uživatelka služby byla o tomto pracovníci občanské poradny informována a sama se rozhodla telefonicky vyjednat zaslání smlouvy
- uživatelka se s pracovníci advokátní kanceláře domluvila, že pošle kopii objednávky s podpisem uživatelky služby na adresu uživatelky služby
- pokud by uživatelka služby byla přesvědčena o tom, že podpis na smlouvě není její, může požádat o znalecký posudek z oboru grafologie a problém řešit soudní cestou