



OBČANSKÁ PORADNA VARNSDORF
člen Asociace občanských poraden

NA KŘÍŽOVATCE
Národní 499, Varnsdorf 407 47
IČ: 26603730

Kazuistika č. 1

Spotřebitelské poradenství

TÉMA: registrace a uhrazení pohledávky 60 Euro

Příběh:

Uživatelé (dále jen „US“) se dostavili do OP ohledně **uhrazení 60 Euro**.

US obdržel **UPOMÍNKU ze Slovenské republiky ohledně uhrazení 60 Euro**. US měli doma nezletilého vnuka, který používal jejich PC. Pod www.slunecnice.cz vyhledal slovenský server na hry, pokyny aj., kde se zaregistroval. Vnuk nic z webu nestahoval, až po registraci si všiml, že je služba placená. US ihned telefonicky a poté i e-mailem službu u společnosti zrušili. Pracovnice sdělila, že služba bude ihned zrušena, neboť vznikla nedopatřením nezletilého, jež US popsali.

Počet konzultací: 2

US podali OP písemnosti k nahlédnutí. Název společnosti WEB CONTENT s.r.o., Lužičanky, Slovensko. www.download-server.sk. Upomínka byla podána formou e-mailu.

1) Osobní cíle:

Musím uhradit 60 Euro, když služba byla po telefonu zrušena.

2) Osobní cíle:

Můžeme se nějak bránit, registrovaný byl nezletilý.

Zjištěno OP na webu download.server.sk:

Pod registrací je malými písmenky napsáno:

Kliknutím na tlačítko "Registrovat" žiadam download-server.sk, o sprístupnenie prístupu k databáze programov. Pokiaľ požadujete registráciu na súťažné akcie vyznačte registráciu. Aby sa zabránilo zneužitiu a zámernému zadávaniu chybných údajov, bude Vaša IP-Adresa [77.95.46.254] a poskytovateľ internetu [net-7-254.jaw.cz] pri použití uložená. Na základe tejto IP adresy je možné identifikovať danú osobu cez Vášho poskytovateľa Internetu. Kliknutím na tlačítko "Registrovat" akceptujete uzatvorenie zmluvy s našou spoločnosťou na 24 mesiacov. Dohodnutá cena za prístup k poskytovaným informáciám, na základe tejto zmluvy činí 5 EUR (150,63 SK) mesačne so splatnosťou 12 mesiacov predom, splatenie a prístup podľa Všeobecných obchodných a užívateľských podmienok, všeobecných užívateľských informácií. Prehlasujem týmto, že som spôsobilý /á/ na uzatvorenie tohto právneho vzťahu a súhlasím podľa § 65 zák.č.610/2003 Z.z. a § 4 ods. 6 zákona č. 22/2004 Z.z. v platnom znení, so zasielaním informácií a ponúk.

Uživatelka má možnost:

- podat písemnou formou doporučeně, nikoliv přes e-mail, **VYJÁDŘENÍ SE K 1.UPOMÍNCE**, pospat situaci s tím, že se registroval nezletilý, dále že nebyla využita jejich služba a



www.nakrizovatcevd.eu
poradna@nakrizovatcevd.eu
bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: 180158760/0300

+420 412 370 485
+420 723 567 202





OBČANSKÁ PORADNA VARNSDORF
člen Asociace občanských poraden

NA KŘÍŽOVATCE
Národní 499, Varnsdorf 407 47
IČ: 26603730

nevyzvednuto heslo, dále podat kopii a znovu sdělit, že byla služba telefonicky ihned zrušena a bylo provedeno storno faktury.....

- v případě nedohodnutí se, možnost obrany soudním rozhodnutím
- obrátit se na bezplatného právníka
- obrátit se na SOS ochrana spotřebitelů
- obrátit se na média
- podání trestného oznámení pro podvod - Policie

Plán akce:

US obdrželi od OP vzor vyjádření se k upomínce. US si dělali do vzoru poznámky, aby mohli vyjádření sepsat dle jejich údajů a podkladů. K vyjádření vloží kopie důkazných písemností.

US obdrželi kontakt na bezplatného právníka a SOS ochranu spotřebitelů, výnět uzavření smlouvy – podmínek dané společností.

Tato kauza asi po týdnu v TV.

Ve Varnsdorfu dne 19.4.2010
Zpracovala: Květa Chajdurová

Zdroj:

- vzory smluv a podání, kontakty, www



www.nakrizovatcevd.eu
poradna@nakrizovatcevd.eu
bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: 180158760/0300

+420 412 370 485
+420 723 567 202



Kazuistika č. 2

Spotřebitelské poradenství

TÉMA: předváděcí akce

Příběh:

Uživatelé (dále jen „US“) se dostavili do OP ohledně **vrácení zboží – odstoupení od smlouvy**.

US neměla při 1 konzultaci žádné písemnosti. US sdělila, že si v sobotu při předváděcí akci zakoupila zboží, které chce vrátit a dle smlouvy může od smlouvy odstoupit do 10 dnů.

Počet konzultací: 3

US zakoupila v sobotu při předváděcí akci spol. PROFÍ CZECH zboží v hodnotě **34990 Kč** (kuchyňský robot, nádobí, příbory...), uhradila zálohu 1000 Kč, do týdne se zavázala uhradit 15000 Kč v hotovosti osobně pracovníkovi, který se má osobně dostavit.

Zbývající částku 18990 Kč US uhradí splátkami na základě uzavřené úvěrové smlouvy HOME CREDIT. US telefonicky žádala spol. o odstoupení smlouvy, pracovník sdělil, že v případě, kdy odstoupí od smlouvy, zruší se slevová karta v hodnotě 8000 Kč.

US podala OP k nahlídnutí Kupní smlouvu, Úvěrovou smlouvu a zákaznickou kartu Profi Czech.

1) Osobní cíle:

Odstoupení od smlouvy – předváděcí akce.

Občanský zákoník:

§ 57

(1) Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

Uživatelka má možnost:

- od obou společností (PROFI CZECH, HOME CREDIT) lze odstoupit dle § 57 OZ, do 14 dnů od jejího uzavření, bez jakýchkoliv sankcí a pokut, písemnou formou doporučeně na dodejku
- smlouvy byly uzavřeny na předváděcí akci, mimo prostory obvyklé k podnikání
- US nepodepsala smlouvy doma, v prodejně ani v sídle
- zboží vrátit Profi Czech společně s odstoupením, či zvlášť poštou doporučeně, na dodejku, či PPL, nebo osobně proti Předávacímu protokolu





OBČANSKÁ PORADNA VARNSDORF
člen Asociace občanských poraden

NA KŘÍŽOVATCE
Národní 499, Varnsdorf 407 47
IČ: 26603730

2) Osobní cíle:

Revolvingový úvěr vs. Slevová karta Profi Czech.

Uživatelka má možnost:

Revolvingový úvěr – US obdrží od spol. Home Credit kartu, kterou lze platit i v obchodech atd., **není slevová karta PROFI Czech**, nevybráním finančních prostředků se z karty nic nehradí, v případě otevření a aktivace bude US obeslána vždy každý měsíc složenkami o uhrazení splátky pohledávky vybrané z karty

Slevová karta se netýká úvěrové společnosti, karta propadne spolu s kupní smlouvou spol. Profi Czech.

Plán akce:

US obdrželi od OP vzor Odstoupení od smlouvy pro PROFÍ CZECH, Mělník, dále vzor Odstoupení od úvěrové smlouvy pro HOME CREDIT, dále vzor dodejky a 1x vzor Předávací protokol.

Obsahy podání byly s US prokonzultovány, US si dělali poznámky.

US spolu za pomoci jejího vnuka sepíše odstoupení a podá ještě dnes doporučeně na dané společnosti.

Zboží vrátí ještě dnes poštou, či PPL, nebo do týdne osobně vč. Předávacího protokolu.

Ve Varnsdorfu dne 7.6.2010

Zpracovala: Květa Chajdurová

Zdroj:

- vzory smluv a podání, poučení a podmínky smluv



Kazuistika č. 3

Spotřebitelské poradenství

TÉMA: odstoupení od smlouvy

Příběh:

Uživatelé (dále jen „US“) se dostavili do OP ohledně **již podaného odstoupení od smlouvy**.

US osobně vrátila zakoupené zboží (hrnce) do 7 dnů po předváděcí akci, spol. CZEDOK, zboží – nerozbaleno a zabaleno. Pracovník zboží převzal, US má od tohoto doklad.

US podávala pracovníkovi písemné odstoupení, toto však převzít nechtěl. US poté odešla.

US tedy podala společnosti CZEDOK, písemnou formou odstoupení od smlouvy.

US poté obdržela od spol. CZEDOK odpověď k věci odstoupené od smlouvy, kterým odstoupení nebylo přijato z důvodu pozdního podání, dále sdělili, že za vrácené zboží u nich na skladě si budou účtovat 15 Kč za každý den skladného.

US podala OP k nahlídnutí data, dopis aj.

Smlouva podepsána dne 18.10.2010, td. odstoupit od smlouvy lze do 1.11.2010

Odstoupení od smlouvy podáno na poště dne 2.11.2010

Spol. CZEDOK obdrželi písemnost dne 4.11.2010

Dopis od spol. dne 10.11.2010

Osobně ve společnosti dne 24.10.2010

Počet konzultací: 1

1) Osobní cíle:

Odstoupení od smlouvy – předváděcí akce - nepřijato.

Uživatelka má možnost:

- Obrátit se na Českou obchodní inspekci – podán kontakt
- Obrátit se na SOS Sdružení obrany spotřebitelů – podán kontakt

Odstoupení od smlouvy podáno až po 14 denní lhůtě.

US má doklad o tom, že ve firmě byla osobně předat zboží a podat odstoupení, které však pracovníkem nebylo přijato.

Dotazovat se, zda toto je v souladu se zákonem.

Plán akce:

US se obrátí na SOS a ČOI.

Ve Varnsdorfu dne 16.12.2010

Zpracovala: Květa Chajdurová





OBČANSKÁ PORADNA VARNSDORF
člen Asociace občanských poraden

NA KŘÍŽOVATCE
Národní 499, Varnsdorf 407 47
IČ: 26603730

Zdroj:

- [www, kontakty](http://www.nakrizovatcevf.eu)



www.nakrizovatcevf.eu
poradna@nakrizovatcevf.eu
bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: 180158760/0300

+420 412 370 485
+420 723 567 202

