**Občanská poradna Děčín**

**ZA\_NP\_80/2017**

**Charakteristika klienta:** Muž, ve věku cca 40 let

**Charakteristika situace:**

S klientem jsme komunikovali po emailu, celkem bylo 5 konzultací, z toho 4x emailové, 1x osobní (jednalo se o poslední konzultaci).

Klient se s manželkou rozhodli pro koupi nového vozidla, které si vybrali u společnosti AAA Auto International, a.s. Klient u podpisu smlouvy být nemohl, a proto se do společnosti vydala manželka sama. Společně s koupí auta měl být sjednán i spotřebitelský úvěr, který však měl nevýhodnou úrokovou sazbu (úroková sazba 44,15 %; RPSN 54,3 %), tohoto si doma všiml klient a ihned od úvěru odstoupili, s čímž nebyl problém. V rámci podpisu kupní smlouvy však klientově manželce pracovník společnosti AAA Auto International, a.s., sdělil, že je nezbytné podepsat i *„Závaznou objednávku na instalaci jednotky satelitního vyhledávání v systému TT FASTTRAC“* (GPS lokátor). Dle klientových slov manželce řekl: *„To musíte podepsat, to je standartní vybavení vozidla. Bez toho nemůžete uzavřít smlouvu o spotřebitelském úvěru“* Klientova manželka tedy podepsala i „*Závaznou objednávku“*, kterou se zavázala platit měsíční úhrada za střežení vozu v systému TT FASTTRAC částku 149,- Kč a umožnit instalaci zařízení kdykoliv bude dodavatel chtít. Při podpisu závazné objednávky však klientova manželka nebyla seznámena ani s obchodními podmínkami. V případě neumožnění instalace musí klienti dle *„Závazné objednávky“* platit za uskladnění jednotky 100,- Kč denně.

Klient neměl žádný problém odstoupit od spotřebitelském úvěru, „Závaznou objednávku“ však dle sdělení pracovníků společnosti AAA Auto International, a.s.,není možné zrušit či od ní odstoupit, jelikož byla uzavřena v kamenném obchodě. Klient zaslal také podnět i České obchodní inspekci. Ta provedla ve společnosti AAA Auto International, a.s., kontrolu, která dospěla k tomu, že společnost pochybila užitím nepravdivého údaje a bude tedy zahájeno správní řízení.

**Co a jak bylo poskytnuto:**

Klientovi jsme oznámili, že i přes to, že se jedná o závaznou objednávku, měl by mít klient stejné možnosti jako u odstoupení od smlouvy. Jelikož klient nebyl seznámen o možnosti od objednávky odstoupit, vztahuje se na něj lhůta pro odstoupení 1 rok a tři měsíce. Klientovi jsme v první řadě doporučili, aby odeslal společnosti AAA Auto International, a.s., odstoupení od závazné objednávky. Klienta jsme také upozornili, že je potřeba vrátit i GPS lokátor zároveň s odstoupením od smlouvy.

***Postup klienta po konzultaci:***

Klient na naše doporučení odeslal společnosti AAA Auto International, a.s., *odstoupení od Závazné objednávky.* Společnost klientovi odpověděla s tím, že situaci prošetřili a nezjistili žádné pochybení, proto nemohou odstoupení považovat za účinné. Společnost AAA Auto International, a.s., přehodila odpovědnost na společnost TRUE TRAC s.r.o., která byla dodavatelem GPS lokátoru, a se kterou by měl klient řešit vše týkající se GPS lokátoru. Společnost AAA Auto International, a.s., tedy neuznala odstoupení od *„Závazné objednávky“*

**Co a jak bylo poskytnuto:**

Klientovi jsme doporučili, aby tedy zkontaktoval společnost TRUE TRAC s.r.o. a případně jim zaslal také odstoupení od smlouvy. Klientovi jsme doporučili, aby případně k samotnému odstoupení přiložil také odpověď, kterou klientovi zaslala společnost AAA Auto International, a.s., a podací lístek, že GPS lokátor zasílal společnosti AAA Auto International, a.s.

***Postup klienta po konzultaci:***

Klient odeslal společnosti TRUE TRAC s.r.o., odstoupení od smlouvy. Společnost TRUE TRAC s.r.o., oznámila klientovi, že je pouze dodavatelem GPS Lokátoru, a odstoupení od smlouvy je možné pouze u společnosti AAA Auto International, a.s. Klient kontaktoval také společnost dTest, který mu odeslal také užitečné rady pro další postup. Klientovi se nelíbilo, jak si ho společnosti AAA Auto International, a.s. a TRUE TRAC s.r.o. přehazují.

**Co a jak bylo poskytnuto:**

Klient s námi přišel celou situaci dořešit osobně. Klientovi jsme oznámili, že je dobré, že společnost TRUE TRAC s.r.o., na kterou odkázala společnost AAA Auto International, a.s., odpověděla, že není možné, aby odstoupení řešili oni. S klientem jsme tedy společně dali dohromady nové odstoupení od závazné objednávky, ke kterému se přiloží veškeré odpovědi, které klient získal (od ČOI, dTest, TRUE TRAC s.r.o.). Klient v odstoupení reagoval i na odpověď společnosti AAA Auto International, a.s., na kterou měl nyní dostatek průkazných argumentů k tomu, že došlo k pochybení z jejich strany a odstoupení od smlouvy by mělo být platné.

***Postup klienta po konzultaci:***

Klient odeslal odstoupení od smlouvy opět společnosti AAA Auto International, a.s., ve kterém uvedl vše, na čem jsme se domlouvali. Klientovi se ozvala společnost AAA Auto International, a.s., asi o měsíc později s tím, že i když dle nich k žádnému pochybení nedošlo, uznávají odstoupení od smlouvy a zasílají zpět peníze, které klient zaplatil za GPS lokátor.

**Občanská poradna Děčín**

**ZA\_JD\_145/2018**

Charakteristika klienta: žena, 54 let, rozvedená

Charakteristika situace:

Klientka je dlouhodobě rozvedená a má již dospělou dceru. Klientka žije sama, její dcera již má vlastní život. Klientka si připadala sama a opuštěná. Klientka si na internetu všimla inzerátu na seznamku. Webové stránky klientku zaujaly, proto si zde zaplatila Prémiové členství. Poplatek byl na měsíc ve výši 150,-Kč, což klientce přišlo obvyklé. Klientka se chtěla seznámit a měsíční členství si objednala tzv. na zkoušku.

Klientce po měsíci přišel dopis s výzvou, aby uhradila poplatek ve výši 2.500,-Kč za další měsíc Prémiového členství. Společnost dala lhůtu pro zaplacení v délce 7 dní.

Klientka nechápe, proč by měla platit nějaký další a tak vysoký poplatek, když jí seznamka nového partnera nepřinesla.

Klientka očekává od poradce ujištění, že nemá žádné další poplatky hradit a její členství skončilo po měsíci od zaplacení poplatku.

Co a jak bylo poskytnuto:

 S klientkou jsme probrali její situaci i důvody, proč se obrátila zrovna na internetovou seznamku.

 Klientka předložila k nahlédnutí písemnou upomínku i emailovou komunikaci se společností.

 Klientce jsme na žádost vyhledali obchodní podmínky webové seznamky Academic Singels. Tyto podmínky jsou na webové stránce dané seznamky uvedeny hned v zápatí úvodní strany. Klientku jsme upozornili, že svou úhradou členství, souhlasila také s obchodními podmínkami dané společnosti, i když si je ve skutečnosti nikde nevyhledala a nepřečetla. Tyto podmínky jsme klientce předali vytištěné.

V podmínkách jsme klientku upozornili na to, že pouze první měsíc Prémiového členství byl za zvýhodněnou cenu 150,-Kč, kdežto další měsíce jsou již účtovány za plnou cenu 2.500,-Kč. Klientce jsme ukázali ceník, který byl součástí obchodních podmínek, a přímo při registraci do seznamky na ně měla odkaz.

V podmínkách jsme klientce rovněž vyhledali, že členství na webové seznamce se vždy automaticky prodlužuje o období 3 měsíců, dokud si ona sama nepošle písemnou žádost o zrušení členství.

Klientce jsme doporučili sepsat žádost o ukončení členství v této seznamce a nechat si od společnosti tento krok, rovněž písemnou formou, potvrdit. Klientku jsme upozornili, že tuto žádost by měla odeslat doporučeně, aby měla doklad o odeslání.

Klientku jsme upozornili, že požadovaná částka byla ze strany společnosti naúčtována oprávněně, protože členství ve webové seznamce i nadále trvá. Klientku jsme ujistili, že požadovaná částka přesně odpovídá výši uvedené v obchodních podmínkách a tedy je společnost ji za dané prémiové členství požadovat. Klientce jsme doporučili požadovanou částku uhradit, aby ji nevznikly vyšší náklady při případném vymáhání, nebo exekuci.

Klientce jsme informace a rady ohledně dalšího postupu předali, klientka jim rozumí, ale rozčilovala se, že opět naletěla podvodníkům.

 Klientka se již na žádnou další konzultaci neobjednala, proto nevíme, jak celá situace byla vyřešena.