

## Kazuistika č. 1

### **Klíčová slova:**

Předváděcí akce, nákup na splátky, odstoupení od smlouvy

### **Výchozí situace:**

US byl na předváděcí akci. Tam podepsal smlouvu na zboží, které bylo v hodnotě 30 000 Kč. Měsíčně měl platit 1 000 Kč u Home credit. Když mu ale smlouva došla domů, zjistil, že má platit částku 1 247 Kč měsíčně a ani počet měsíců neodpovídal.

### **Popis problému zakázka:**

US se rozhodl zrušit smlouvu. Na smlouvě není napsána firma, která vše dodala, pouze ji našel na internetu. Ptá se na podrobnosti, co má dělat.

**Cíl:** Odstoupit od smlouvy

### **Intervence:**

ASPI 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

Poradkyně s US uzavřela ústní smlouvu o poskytnutí výše popsané služby. Poradkyně sdělila US, že má právo odstoupit do 14 dnů ode dne převzetí zboží. Zboží musí být do této lhůty dodáno na adresu dodavatele. Co se týká toho, že ve smlouvě není napsána adresa, poradkyně navrhla kontaktovat poradnu, která se tím přímo zabývá. Poradkyně sdělila US internetové adresy, kde se může dovědět více a popř. je zkontaktovat. Jedná se o [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info), [www.spotrebitel.cz](http://www.spotrebitel.cz). US je zkontaktovat zkusí.

### **Možnosti řešení:**

Písemně odstoupit od smlouvy

Kontaktovat specializované poradny

## Kazuistika č. 2

### **Klíčová slova:**

Životní pojištění, odstoupení od smlouvy

### **Výchozí situace:**

US podepsala smlouvu o životním pojištění u společnosti AXA. Pracovník, se kterým smlouvu uzavřela, jí sdělil, že nic platit nemusí, že jim budou platit naopak oni, když se jim něco stane.

### **Popis problému, zakázka:**

Nyní ji přišly složenky na částku 1 000 Kč. US by tedy chtěla smlouvu zrušit.

### **Cíl: zrušit smlouvu**

<http://www.axa.cz/Files/65/651400f8-648b-48bc-bd60-5f0f0254c01e.pdf> (4) Pojistitel nebo pojistník mohou pojištění vypovědět do 2 měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy. Dnem doručení výpovědi počíná běžet osmidenní výpovědní lhůta, jejímž uplynutím pojištění zaniká.

### **Intervence:**

Poradkyně vyhledala US, že vypovědět smlouvu jde do 2 měsíců ode dne uzavření smlouvy. Protože US podmínky splňuje, poradkyně s ní prošla, co je nutné do výpovědi napsat. Poté ji pomohla s napsáním. US vše doporučeně pošle do AXA.

### **Možnosti řešení: Platit pojistné**

Vypovědět smlouvu v zákonné lhůtě

## Kazuistika č. 3

### **Klíčová slova:**

Předváděcí akce, nákup na splátky, odstoupení od smlouvy

### **Výchozí situace:**

US byla se svojí kamarádkou na předváděcí akci. Tam si zakoupily spotřebiče. Na vše uzavřeli smlouvu o úvěru se společností Home Credit. Byly ale s prodávajícím domluveny na tom, že budou splácet v částce 500 Kč.

### **Popis problému, zakázka:**

Když se však podívaly pořádně na smlouvu, byla tam částka 1 180 Kč. US by chtěla částku snížit. Také je problém ten, že tyto spotřebiče i celou smlouvu vzala pro svou kamarádku a ta právě může platit pouze 500 Kč. Chtěla by rovněž smlouvu na ní nechat přepsat. US již stihla napsat odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě a poslat do společnosti.

**Cíl:** Snížit splátky úvěru, Přepsat smlouvu na kamarádku

### **Intervence:**

Poradkyně navrhla kontaktovat společnost Home Credit. US má problémy se sluchem, proto žádala poradkyni, aby zavolala za ní. Poradkyni pracovnice sdělila, že by se musela tato smlouva stornovat a sepsat nová. Vše má vyřídit na pobočce. Nebyla si však 100% jistá, zda toto povolí. Poradkyně všechny tyto informace sdělila US. Ta se po uvažování domluvila s kamarádkou, zda by zboží přece jen nešlo vrátit. Poradkyně tedy kontaktovala společnost, která dělá předváděcí akce a byla ujištěna pracovníkem, že když US odešle zboží, tak se vše zruší, včetně smlouvy s Home Creditem. A že na odstoupení mají 1 měsíc. Poradkyně sdělila US, že podle smlouvy a občanského zákona je na zrušení smlouvy pouze 14 dnů a toto propásla. Také poradkyně sdělila US, že dle informací ze školení nastává ještě jeden problém a to ten, že uživatelé věc pošlou zpět, ale smlouva na úvěr jim zůstane. US rozumí všem těmto věcem, ale chce spotřebiče vrátit. Poradkyně ji tedy navrhla, že má vše poslat doporučeně, pár dnů počkat a vše poté ověřit na společnosti a Home Creditu, zda došlo k odstoupení od smlouvy, nejlépe žádat písemné vyjádření. US si toto všechno přijde vyřídit do poradny, chce, aby u toho byla poradkyně.

**Možnosti řešení:** Zažádat o změnu smlouvy

Hradit splátky dle původní smlouvy

Pokusit se vyjednat odstoupení od smlouvy nad rámec zákona