

KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

1.

Datum: 17.9.2019

Manželé, 70 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

UPC

Fakturace od UPC

Klientské centrum UPC

Kupní smlouva

Obchodní podmínky

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: aktivní pomoc

Zájemcům o službu byly předány základní informace o OP při Veletrhu poskytovatelů sociálních služeb a byli seznámeni s podmínkami poskytování služby v úvodu osobní konzultace v poradně.:

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

Charakteristika situace z pohledu zájemců o službu

Zájemce o službu poprvé kontaktoval poradnu během Veletrhu poskytovatelů sociálních služeb a pak si objednal termín konzultace. Přichází s manželkou. Smlouva s UPC je psána na něj. Říkají, že provedli řádné odstoupení od smlouvy. Požádali o konečné vyúčtování za služby a to jim sice přišlo, ale na částku, která se jim zdá nesprávná, vyšší, nepochopitelná.

Nepříznivá sociální situace

Mají za to, že je jim účtováno více, než má správně být ze strany UPC.

Osobní cíl zájemců o službu

Pomozte nám pochopit, co je nám účtováno od UPC, zda je to vůbec správně.

Navržené možnosti řešení

Seznámení se se smluvními podmínkami.

Kontaktování Zákaznické linky UPC.

Rozklíčení vyúčtování.

Poskytnutí informací ke konečné fakturaci po odstoupení od smlouvy s UPC.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemci o službu

na zakázku:

Poskytnutí informací ke konečné fakturaci po odstoupení od smlouvy s UPC.

Poskytnuté informace-průběh konzultace:

Poradce nejprve zmapoval celý problém. Pak zkontaktoval Zákaznickou linku UPC a s vlídnou tamní pracovnící se dobral rozklíčení závěrečné fakturace. Vše poradce vysvětlil. Jádro problému spočívalo v předčasném ukončení smlouvy a v dopočtu věrnostního období. Poradce vše tlumočil uživatelům služby. Tito pozvolna pochopili a dobrali se svého náhledu na to, že je vyúčtování takto správné.

Vyhodnocení zakázky:

Uživatelé říkají, že se jim dostalo času a pozornosti a moc si toho považují, protože jim spadl kámen ze srdce. Už chápou, proč je takové vyúčtování správné a kde porušili věrnostní program, za což nyní zaplatí.

Cíle zakázky jsme se společně dobrali a situaci uživatelů služby to zlepšilo.

KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

2.

Datum: 6.11.2019

Muž, 58 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s.

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: poskytnutí informace

Zájemci o službu byly sděleny základní informace o OP a byl seznámen s podmínkami poskytování služby:

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu

Zájemce o službu přichází proto, že měl zato, že řádně a správně postupuje v záležitosti reklamace. Ví, že reklamace musí být vyřešena bez průtahů, jak je to jen možné a z rozhlasu zná informaci o tom, že celková lhůta je měsíc. On si dobře poznačil v kalendáři, kdy reklamaci podal a je mu jasné, že je už po lhůtě a nic není vyřešeno. Tak z toho chce vytěžit, říká. Potřebuje k tomu nějaký vzor, proto přišel do poradny.

Nepříznivá sociální situace

Marně uplynula doba pro vyřízení reklamace.

Osobní cíl zájemce o službu

Prosím, dejte mi vzor, podle kterého si já sám napíšu, že odstupuji od smlouvy, protože reklamaci nevyřídili ve lhůtě podle zákona.

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí vzoru k odstoupení od smlouvy.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:

Poskytnutí vzoru k odstoupení od smlouvy.

Poskytnuté informace-průběh konzultace:

Poradce vyhledal adekvátní vzor, vytisknul jej a předal s instrukcemi uživateli služby.

Vyhodnocení zakázky:

Uživatel služby říká, že se ujistil, že má správné informace a postoupí podle svého záměru a s pomocí vzoru z OP. Děkuje za ochotu. Došlo k podstatnému porušení smlouvy podle NOZ. Kupní cenu bude chtít mít nazpět poukázánu na bankovní účet. Podařilo se zabránit zhoršování situace. Zakázka je splněna předáním vzoru, který uživatel služby požadoval.

KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

3.

Datum: 11.11.2019

Žena, 68 let

Havířov

1 spotřebitelský dotaz – 12.3., 1 dotaz na ochranu osobních údajů – 16.1.6.

Zdroj informací:

Centrální výběrová řízení, a.s.

dTest

Úřad pro ochranu osobních údajů

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: poskytnutí informací

Zájemkyni o službu byly sděleny základní informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby:

- Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo
- Vedení dokumentace
- Ukončení služby
- Stížnosti

Charakteristika situace z pohledu zájemkyně o službu

Stalo se jí, že otevřela podomnímu prodejci energií. Chtěl vidět vyúčtování, nabízel výhodnější elektřinu a tarify, opisoval si něco z dokumentace a fotil občanský průkaz. Pak po zájemkyni o službu měl chtít podpis. Ona to prý četla a řekla, že nesouhlasí. On měl posbírat papíry a rychle zmizet. Zájemkyně o službu se obává, že společnost Centrální výběrová řízení, a.s. bude přesto používat její osobní údaje. Doufá, že skutečně nic nepodepsala. Byla nervózní.

Nepříznivá sociální situace

Bojí se zneužití svých osobních údajů společností Centrální výběrová řízení, a.s.

Osobní cíl zájemkyně o službu

Poskytněte mi informace, podle kterých bych mohla postupovat, abych zabránila zneužití svých osobních údajů, které dealer získal, když byl u mě doma a fotil si občanský průkaz.

Navržené možnosti řešení

Písemně odejmout společnosti Centrální výběrová řízení, a.s. souhlas s nakládáním s osobními údaji.

Podat podnět Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Poskytnutí informací k odejmutí souhlasu se zpracováním osobních údajů společností Centrální výběrová řízení, a.s.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemkyní o službu na zakázku:

Poskytnutí informací k odejmutí souhlasu se zpracováním osobních údajů společností Centrální výběrová řízení, a.s.

Poskytnuté informace-průběh konzultace:

Poradce vyhledal informace k situaci uživatelky služby.

Ad 12.3.

Poradce sdělil uživatelce služby, že jako spotřebitelka může písemně (nejlépe doporučeně s dodejkou) požadovat po společnosti vyřazení svých osobních údajů z databáze společnosti.

Pokud odejme společnosti souhlas se zpracováním osobních údajů, společnost je povinna to respektovat.

Pakliže bude společnost Centrální výběrová řízení nadále i po této písemné výzvě proti vůli uživatelky služby nakládat s jejími osobními údaji, bude žádoucí se obrátit neprodleně na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Ad 16.1.6.

Poradce vyhledal informace o Úřadu pro ochranu osobních údajů, na který se uživatelka služby doptala, aby zjistila, jak se takový podnět podává a na jakou adresu.

Vyhodnocení zakázky:

Uživatelka služby říká, že získala informace, které potřebuje. Písemně sepíše, že odnímá souhlas se zpracováním osobních údajů. Má informace o Úřadu pro ochranu osobních údajů. Zabráníme zhoršení sociální situace.

Zakázka je po dosažení cíle splněna.

