

## Spotřebitelská kazuistika č.1

Klíčová slova:

Spořebitelská problematika, uzavřená smlouva, odstoupení od smlouvy

Popis problému – zakázka:

Asi před rokem si klientka pořídila nový telefon, konkrétně TS Bohemia. Vzhledem k tomu, že byl telefon dražší /11 000 Kč/, tak klientka uvedla, že si dokoupila připojištění proti poškození na celou částku. Pojištění zprostředkovala Allianz pojišťovna. Klientka uvedla, že se ji telefon po 4 měsících rozbil a pojišťovna telefon opravila bez větších potíží. Asi před týdnem se klientce telefon opět rozbil. Klientka od pojišťovny obdržela odpověď, že ke dni 12.9.2019 ukončují s klientkou smluvní poměr a telefon již neopraví, pouze ji vyplatí částku na pořízení nového zařízení. Tato částka činí podle pojišťovny pouze 2 200 Kč. Klientka uvedla, že telefon je starý pouze 1 rok.

Klientka uvedla, že ji toto jednání nepřijde korektní vůči spotřebiteli ze strany pojišťovny.

Dotaz:

Jak je možné se proti tomuto postupu bránit.

Možnosti řešení:

Klientce vysvětleno, že je v daném případě nutné zhodnotit pojistnou smlouvu a k ní náležející smluvní podmínky ke dni uzavření pojistné smlouvy.

Jestliže byla ve smlouvě či ve smluvních podmínkách stanovena možnost smlouvu za určitých podmínek vypovědět, je z tohoto důvodu možné, že jednání pojišťovny bylo v souladu s platnými právními předpisy. V případě, že nikoli, je možné trvat na tom, že je pojišťovna zavázána smlouvou až do konce sjednaného pojistného období.

Totéž platí o částce, která má být pojišťovnou vyplacena. Opět záleží na ujednání ve smlouvě či obchodních podmínkách, kde by mělo být upravenou jakou částku je pojišťovna v případě pojistné události povinna vyplatit, případně jakým způsobem bude tato částka vypočtena.

Dále bylo klientce vysvětleno, že pokud by pojišťovna vyplatila částku nevyhovující obsahu pojistných podmínek či smlouvy, případně klientovi smlouvu vypověděla, aniž by k tomu měla odpovídající oprávnění, může ji kontaktovat, vyjádřit nesouhlas s těmito kroky a písemně pojišťovnu vyzvat k přehodnocení celé události.

Pokud by pojišťovna navzdory těmto námitkám nevyhověla, jsou dvě možnosti dalšího postupu.

Je možné sepsat a pojišťovně zaslat předžalobní výzvu, v níž klientka poukáže na skutečnost, že pokud by Vám i nadále odpírala Vaše oprávněné nároky, budete nucena přistoupit k soudnímu řešení sporu.

Druhou variantou by bylo smířčí řešení sporu. V takovém případě je možné se obrátit na finančního arbitra či využít formu mediace.

Zpětná vazba:

Klientka poděkovala za vysvětlení celé situace a možných řešení.

## **Spotřebitelská kazuistika č.2**

klíčová slova:

spotřebitelská smlouva, odstoupení od smlouvy

popis problému – zakázka

Klient si chtěl koupit televizor za cca 14 000,- Kč a měl na koupi připravenou hotovost. V obchodě byl prodávajícím přemluven, že pro něj bude výhodnější koupit televizor na splátky. Klient souhlasil a až později mu došlo, že takto zaplatí za televizor o dost více, než při přímé platbě. Klient by chtěl zrušit vše, co podepsal a zaplatit televizor tak, jak to chtěl původně, tedy v hotovosti.

Intervence

Poradenský rozhovor, ověřování informací, zaslání vzoru

Možnosti řešení

Celá situace byla s klientem podrobně probrána. Klient si chce televizor ponechat, ale nechce hradit splátky, chce cenu uhradit rovnou. Klient byl informován o ustanovení §118 zákona č. 257/2016Sb., o spotřebitelském úvěru. Klient má možnost písemně odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru. Klient dostal příslušný vzor odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru.

Prognóza:

Klient uhradí jistinu a vzniklý úrok a smlouva o spotřebitelském úvěru bude v souladu se zákonem zrušena.

Zpětná vazba:

Klient se již neozval.

Citované zdroje

Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

## Spotřebitelská kazuistika č.3

Klíčová slova:  
cestovní kancelář

Popis problému – zakázka:

Klientka si na jaře letošního roku objednala a zaplatila zájezd do Chorvatska přes Travelsnack.org, který vlastní firma Travelsnack s. r. o. Zájezd se měl konat v srpnu. Když paní žádala v červenci propozice k zájezdu, firma už s ní nekomunikovala, neodpovídala na emaily, nezvedala telefony. Na stránkách mají uvedeno, že jim Fiobanka neoprávněně zablokovala účet, ale ta se od toho veřejně distancovala. Klientka je v situaci, kdy má zaplacený zájezd, který se nekonal, místo původní dovolené pak jela jinou na dovolenou, kterou si zařídila sama. Ráda by věděla, jak peníze vymáhat a jak vůči cestovní kanceláři postupovat.

Intervence:  
Poradenský rozhovor, ověřování informací

Možnosti řešení:

S klientkou byla věc podrobně prokonzultována a zmapována. Bylo zjištěno, že uvedená firma je čerstvě v insolvenčním řízení, konkurz zatím nebyl vyhlášen (návrh na prohlášení úpadku podal jeden nespokojený klient, jemuž se stalo totéž, co klientce). Klientka byla instruována, ať sleduje insolvenční rejstřík a pokud bude konkurz vyhlášen, má možnost podat přihlášku pohledávky (byl jí formulář přihlášky společně s instrukcemi). Pokud by nebyl prohlášený úpadek, může podat žalobu.

Další možností je podat trestní oznámení a případně se připojit s náhradou škody k trestnímu řízení. Dále se klientka může obrátit na Českou obchodní inspekci s podnětem k prošetření.

Prognóza:

Bylo zjištěno, že se jedná o kauzu, která se týká několika desítek lidí. Je možné i pravděpodobné, že klientka uspěje s trestním oznámením a že zvládne dát přihlášku pohledávky, otázkou je, zda bude mít firma tolik prostředků, aby byla její pohledávka uhrazena.

Zpětná vazba:  
Klientka poděkovala za službu.

Citované zdroje:  
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

