

## KAZUISTIKA 1

**Název poradny:**

Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** povinné ručení, pojištění, smluvní vztahy

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** osobně

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl:** již poradnu využil v minulosti

**Počet uskutečněných konzultací:** 2

**Výchozí situace:**

Uživatel užíval ke své potřebě vozidlo, jehož majitelem byl jeho známý, reálně vše spravoval, platil a řešil uživatel. Na jaře se rozhodl smlouvu ukončit a zřídit u stejné pojišťovny novou smlouvu na stejné vozidlo na své jméno. Měl za to, že původní smlouva bude ukončena s koncem pojistného období, smlouva však trvala ještě několik měsíců a ukončena byla až v září. Pojišťovna pak evidovala nedoplatek asi 800,- Kč, na který upozorňovala majitele vozidla, ten toto uživateli neřekl. Automobil se navíc v důsledku nehody stal v červnu nepojízdným, uživatel jej proto vyřadil z evidence, dal značky do depozitu a ukončil pojistnou smlouvu, o které věděl. Nikdo z pojišťovny jej však ani při uzavírání nové ani ukončování nové smlouvy neupozornil, že má vozidlo ještě jedno platné pojištění. Majitel vozidla se v situaci vůbec neorientuje, dopis od pojišťovny poskytl uživateli až nyní. Uživatel se obrátil na pojišťovnu, kde komunikovali písemně, není mu však zcela jasné, co se stalo a zda je požadavek pojišťovny oprávněný.

**Popis problému – zakázka:**

Uživatel chce zjistit, zda musí poplatek hradit, případně se pokusit jej snížit.

**Intervence**

S uživatelem jsme projednali, k čemu došlo a co se stalo. Obecně jsme projednali, jaká jsou práva a povinnosti stran. Prostudovali jsme dokumenty a zjistili jsme, že není možné jednoznačně určit, zda pojišťovna nárok na nedoplatek má nebo nikoliv, protože nám nejsou známy přesné okolnosti, proč nedošlo k ukončení smlouvy na základě původní žádosti ke konci pojistného období. Z dokumentů vyplývá, že výpověď nebyla podepsaná a bylo ji potřeba zaslat znovu, což nikdo neučil a společnost tak vypověděla smlouvu sama na základě pravděpodobně nehrazení pojistného. Je však možné, že došlo k chybě na straně pojišťovny –



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

toto však není schopen uživatel posoudit. Současně není jasné, ze které smlouvy bylo čerpáno po nehodě, zde by hrozily další komplikace v případě, že by bylo čerpáno z neplatné smlouvy. Společně jsme projednali možnosti, uživatel nechce věci věnovat příliš energie. Uživatel se rozhodl uznat nárok pojišťovny a požádat o jeho snížení nebo odpuštění. Společně jsme sepsali žádost a uživatel ji poslal pojišťovně.

## **Možnosti řešení**

1. Uznat dluh a uhradit jej.
2. Uznat dluh a požádat o jeho odpuštění nebo snížení.
3. Získat bližší informace o vzniku problému a případně prokázat, že pochybila pojišťovna a nedoplatek požaduje neoprávněně.

## **Zpětná vazba**

Uživatel byl s dopisem a řešením velmi spokojen, s pojišťovnou se dohodl na snížení nedoplatku na polovinu.

Ve Vsetíně 11. 11. 2017

Mgr. Ivana Kovářová



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

## Kazuistika 2

Spotřebitelská problematika  
Občanská poradna Vsetín

**Klíčová slova:** spotřebitelé, energie

**Výchozí situace:** Muž, 70 let. Klient je v důchodu a v minulém týdnu jej navštívili podomní prodejci elektřiny a plynu.

**Popis problému:** Pod záminkou toho, že v oblasti, kde uživatel bydlí, bude končit stávající dodavatel energií, je uživatel pozval dál a vyslechl si jejich nabídku. Prodejci po uživateli chtěli, aby jim podepsal na místě dle jejich slov přihlášku do soutěže, v rámci které by mu byl zvolen co nejvýhodnější nový dodavatel. Uživateli tvrdili, že přihláška je nezávazná a nemusí se ničeho bát. Uživatel má za sebou však již nějaké negativní zkušenosti s podobnými prodejci a je nedůvěřivý a tak i přes naléhání prodejců odmítl dokument podepsat, s tím, že si vše promyslí. Také si nebyl jistý ohledně podepsání plné moci, kterou viděl mezi dokumenty, které mu byly podsouvány k podpisu. Po odchodu podomních prodejců se uživatel pro jistotu objednal do poradny, aby zjistil, zda je skutečně vhodné v tomto případě přihlášku podepsat.

**Možnosti řešení:**

- 1) Uživatel se na základě sdělených informací rozhodne pro přijetí nabídky.
- 2) Uživatel se na základě sdělených informací rozhodne, že nabídku nepřijme.

**Intervence:**

Poradkyně s uživatelem projednala stávající situaci. Následně si přečetla dokumenty, které byly uživateli ponechány k podpisu. Uživatel byl informován o tom, že tvrzení ohledně ukončení dodávky stávajícím dodavatelem energií je klamavé a prodejci tohoto typu jej občas rádi používají k tomu, aby dosáhli svého záměru, a to získat nové odběratele v rámci energetické aukce. Dále poradkyně uživateli popsala, jakým způsobem by aukce proběhla v případě, že by přihlášku a plnou moc podepsal. Bylo mu sděleno, co je jejich principem a jakým způsobem fungují. Uživatel byl upozorněn na rizika týkající těchto aukcí a to především ohledně sankcí v případě, že by uzavřel se zprostředkovatelem smlouvu a následně si to rozmyslel. Uživatel byl dále informován o tom, že v obci ve které žije, je vyhláškou zakázán podomní prodej a je tudíž možné se v případě takovéto návštěvy obrátit na městskou policii.

**Prognóza:** Uživatel je dlouhodobým odběratelem u společnosti ČEZ a rád by u ní po vyslechnutí si všech informací zůstal i nadále.

**Zpětná vazba:** Uživatel přihlášku do aukce nepodepsal, dle svých slov již příště s obdobnými obchodníky jednat nebude.

Asociace občanských poraden  
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3  
IČO 65998642  
Tel: 284 019 220  
Email: [aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)  
[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

**Kazuistika 3**  
**Spotřebitelská problematika**  
**Občanská poradna Vsetín**

**klíčová slova:** spotřebitelé, půjčky, dluhy

**Výchozí situace:** Žena, 60 let, v evidenci na ÚP, občas si přivydělává v rámci brigád. Uživatelka má několik dluhu v poměrně malé výši, které zvládá splácet.

**Popis problému:** Uživatelka si v nedávné době půjčila 5 000,- Kč od nejmenované společnosti. V rámci úroků a dalších poplatků, by uživatelka měla v rámci této půjčky vrátit celkovou částku 30 000,- Kč. Uživatelka s touto částkou nesouhlasí a k původním 5 000,- Kč jí připadá velmi nepřiměřená. Zprostředkovatel této půjčky žádným způsobem nezjišťoval bonitu uživatelky.

**Možnosti řešení:**

- 1) Obrátit se v dané věci na soud.
- 2) Obrátit se v dané věci na Finančního arbitra.

**Intervence:** Poradkyně uživatelce poskytla informace k její situaci a vysvětlila jí, že v rámci toho, že zprostředkovatel této půjčky nesplnil svou zákonnou povinnost, s odbornou péčí posoudit schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr mohla by být smlouva považována za neplatnou. Poradkyně uživatelce vysvětlila, že v tomto případě by to pro uživatelku mohlo znamenat to, že uživatelka bude povinna vrátit jistinu, kterou jsi půjčila bez povinnosti vracet ostatní položky účtované poskytovatelem půjčky. Uživatelka byla informována o tom, na jaké subjekty se může v rámci řešení své situace obrátit. Uživatelka se rozhodla obrátit se na Finančního arbitra, o kterém jí byly předány relevantní informace. Jelikož je pro podání návrhu na zahájení tohoto řízení doporučen formulář, byl uživatelce ukázán přímo na webových stránkách s připomenutím nutnosti podpisu a odeslání poštou.

**Prognóza:** S ohledem novelu zákona týkající se této problematiky by uživatelka mohla mít šanci na úspěch. S uživatelkou bylo dohodnuto, že v případě potřeby pomoci v rámci podání návrhu na zahájení řízení apod. se může opět obrátit na poradnu.

**Zpětná vazba:** O uživatelce nemáme další zprávy.



Asociace občanských poraden  
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3  
IČO 65998642  
Tel: 284 019 220  
Email: [aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)  
[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)