

Kazuistika č. 3

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: vrácení zboží zakoupeného v kamenné prodejně

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Klientka si dne 24. 5. 2022 zakoupila v prodejně ORION jídlonosiče. Když došla domů a zboží vybalila, zjistila, že jsou menší, než si myslela. Klientka šla tedy zpět do prodejny s tím, že by zboží chtěla vrátit. Prodavačka klientce sdělila, že zboží již nelze vrátit, jelikož se jedná o nákup v kamenné prodejně a ne prostřednictvím e-shopu. Prodavačka klientce nabídla možnost výměny zboží za jiné ve stejné částce. Jídlonosiče, které by klientce vyhovovaly, v prodejně měli, ale za nižší cenu než původně zakoupené. Prodavačka tedy klientce navrhla, aby si za zbývající částku vybrala ještě něco jiného. Klientka toto odmítla a chtěla po prodavačce, aby ji zbylou částku vyplatila. Prodavačka zbývající částku odmítla vyplatit. Klientka se do poradny přišla poradit, zda může žádat o vyplacení peněz.

Popis problému – zakázka:

Informovat se k právu na vrácení zboží zakoupeného v prodejně.

Intervence:

Poradce klientku vyslechl. Následně ji vysvětlil, že žádat o vrácení zboží do 14 dnů bez udání důvodů se dle občanského zákoníku vztahuje na nákup zboží distančním způsobem, tedy např. právě přes internet, katalog apod. nebo případně, že toto dobrovolně prodejce nabízí, což však u společnosti ORION není. V případě zboží zakoupeného v prodejně by musela uplatnit práva z vad, tedy reklamovat zboží z důvodu vady na zboží, nebo pro uvedení klientky v omyl jednáním prodavačky. Zboží bylo dle klientky v pořádku, ale pouze ji nevyhovuje velikost jídlonosičů. Jelikož se prodavačka s klientkou o potřebné velikosti hrnců nebavila, není možné, aby uplatnila reklamaci z důvodu uvedení v omyl jednáním

prodavačky. Poradce klientce doporučil možnost výměny zboží využít a za zbývající částku si vybrat jiné zboží, popřípadě v této částce zakoupit dárkový kupón.

Možnosti řešení:

- Zakoupené zboží si nechat
- Zakoupené zboží vyměnit v prodejně za jiné ve stejné hodnotě

Prognóza:

Vzhledem ke skutečnosti, že klientka zakoupila zboží v prodejně, nebylo možné z její strany uplatnit právo na vrácení zboží do 14 dnů bez udání důvodů.

Zpětná vazba:

Na základě informací od poradce se klientka rozhodla zboží prodat a ze získaných peněz si koupit jídlonosiče jiné.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění