

## **Kazuistika č. 1**

**Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín**

**Název projektu: Spotřebitelské poradenství**

**Klíčová slova: odstoupení od kupní smlouvy, vrácení zboží a kupní ceny**

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

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl**

**Počet uskutečněných konzultací: 3**

---

### **Výchozí situace:**

Klientka (75 let) využila mimořádné akce na zakoupení masážního přístroje. Prodejce nabízel přístroj na chodbě obchodního centra s tím, že základní cena masážního přístroje je 12.000 Kč. V rámci akce však měli zákazníci možnost vylosovat si na tento přístroj slevu v různé výši. Klientka si nabídku vyslechla, a protože dlouhodobě trpí bolestmi páteře, svalů a kloubů a masážní přístroj měl od těchto potíží ulevit, rozhodla se nabídku využít. Vylosovala si slevu 5.000 Kč. Cena po slevě ve výši 7.000 Kč pro ni byla přijatelná, přístroj si tedy zakoupila. Po rozbalení výrobku a prostudování přiloženého návodu k použití zjistila, že v případě mnoha zdravotních diagnóz je používání tohoto masážního přístroje zakázáno. Klientka měla těchto zdravotních omezení z uvedeného výčtu několik, proto bylo jasné, že je vyloučeno, aby přístroj používala, protože by došlo ke zhoršení jejích chronických onemocnění. Prodejce ji však na žádné omezení v tomto smyslu neupozornil. Klientka tedy prodejce kontaktovala telefonicky, informovala jej, že chce od kupní smlouvy odstoupit, protože přístroj nemůže ze zdravotních důvodů používat, a požaduje vrácení peněz. Bylo jí sděleno, aby odstoupení od kupní smlouvy odeslala písemně i se zbožím a dokladem o zaplacení a celá částka, kterou za zboží uhradila, jí bude zaslána zpět složenkou. Klientka si nevěděla rady se sepsáním odstoupení od kupní smlouvy, proto navštívila naši poradnu.

### **Popis problému – zakázka:**

Pomoc s odstoupením od kupní smlouvy o zakoupení masážního přístroje.

### **Intervence:**

Poradce klientku pečlivě vyslechl a následně ji informoval, že kupní smlouva byla v tomto případě uzavřena tzv. distančním způsobem a je tedy oprávněna od této smlouvy bez uvedení důvodu a bez sankce odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Lhůta pro toto odstoupení od smlouvy byla zachována. Poradce tedy se sepsáním odstoupení od kupní smlouvy pomohl, klientka dopis převzala a společně s masážním přístrojem odeslala jako balíkovou zásilku na adresu prodejce.

S odstupem několika dnů přišla klientka znovu a sdělila, že balík i s písemným odstoupením odeslala, zatím však nebyl vyzvednutý. Poradce informoval o úložní lhůtě a informoval o dalších možnostech řešení v případě, že se zásilka po uplynutí úložní doby vrátí skutečně nevyzvednutá zpět.

Po uplynutí úložní doby klientka přišla do poradny potřetí a potvrdila, že zásilka se jí opravdu vrátila nevyzvednutá zpět, adresát nebyl zastižen. Ona proto znovu ihned kontaktovala prodejce telefonicky a informovala se na důvod nepřevzetí balíku a tedy neakceptování odstoupení od smlouvy. Prodejce jí sdělil, že k nevyzvednutí zásilky došlo díky tomu, že byl tři týdny mimo ČR. Prodejce klientku ujistil, že její právo na odstoupení od smlouvy akceptuje, a sdělil jí termín, kdy bude prodej těchto přístrojů v nákupním centru opět probíhat a doporučil jí, aby v tuto dobu do obchodního centra s masážním přístrojem přišla a předala jej prodávajícímu, s tím, že ten jí vrátí zaplacenou částku na místě, protože bude o celé věci informován. Klientka si nebyla jistá, zda je vhodné takto postupovat, proto žádala poradce o radu. Poradce sdělil, že je možné do obchodního centra s přístrojem a sepsanou reklamací zajít a pokusit se věc vyřídit osobně. Pokud by však prodejce nebyl ochoten vrátit zaplacenou kupní cenu v plné výši na místě, doporučil přístroj ani sepsanou reklamaci nepředávat. Klientka byla informována o dalších možnostech postupu, pokud se věc nepodaří vyřešit osobě a nabídl pomoc s dalším řešením, pokud to bude situace vyžadovat.

### **Možnosti řešení:**

- Podání opakované reklamace prodávajícímu
- V případě zamítnutí komunikace s vedením, vyšším managementem firmy
- Podání podnětu k ČOI
- Soudní řešení

### **Prognóza:**

Protože kupní smlouva byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání, tzv. distančním způsobem, má klientka právo odstoupit od takto uzavřené kupní smlouvy do 14 dnů bez uvedení důvodu bez jakékoliv sankce.

### **Zpětná vazba:**

Klientka se dostavila do poradny a sdělila, že odstoupení od kupní smlouvy bylo při osobním kontaktu s prodejcem v obchodním centru úspěšné, byla jí vrácena zaplacená částka v plné výši okamžitě, masážní přístroj prodejci předala a o předání zboží a vrácení kupní ceny



prodejce vyhotovil písemný záznam. Jedno vyhotovení tohoto záznamu dostala klientka k dispozici.

## **Citované zdroje:**

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

## **Kazuistika č. 2**

**Název poradny:** Občanská poradna Nový Jičín

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** zájezd, reklamace, sleva z kupní ceny

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

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl:** nevedl

**Počet uskutečněných konzultací:** 5

---

## **Výchozí situace:**

Klientka (28 let) si v loňském roce zakoupila pobytový zájezd do Tunisu. Jednalo se o zájezd pro dvě dospělé osoby a jedno dítě do 3 let věku. Cena zájezdu byla okolo 33.000 Kč. Zájezd cestovní kancelář nabízela jako velmi vhodný pro rodiny s malými dětmi se spoustou atrakcí, s ubytováním ve čtyřhvězdičkovém hotelu a službami all inclusive. Po příjezdu do hotelu však klientka zjistila, že služby naprosto neodpovídají nabídce. Pokoje byly neuklizené, špinavé. Rovněž stravování bylo nedostatečné. Klientka sdělila, že jídlo nebylo průběžně doplňováno. Hosté, kteří nepřišli do jídelny na začátku výdeje jídla, neměli později jídlo k dispozici, v jídelnách nebyl ani dostatek čistého nádobí. Spousta slibovaných atrakcí pro děti v hotelu zcela chyběla nebo byly poškozené, a pokud by je dítě chtělo použít, došlo by k jeho úrazu. Klientka se celou situací snažila řešit na místě s delegátem cestovní kanceláře, bohužel však neúspěšně. Dovolená byla tedy pro celou rodinu velmi nepříjemným zážitkem.

Po návratu do ČR se tedy klientka obrátila na cestovní kancelář s reklamací. Byla jí nabídnuta finanční kompenzace ve výši 2.000 Kč. Klientka však byla v kontaktu s několika dalšími klienty, kteří zájezd rovněž reklamovali a dle jejich informací byla každému zákazníkovi nabídnuta u stejné cestovní kanceláře jiná výše finanční kompenzace. Částka nabídnutá této klientce byla nejnižší, podala reklamaci znovu, stanovisko cestovní kanceláře však zůstalo neměnné. Klientka nechtěla přistoupit na nabízené finanční odškodnění, proto se obrátila s žádostí o pomoc na naši poradnu.

### **Popis problému – zakázka:**

Pomoc s reklamací pobytového zájezdu.

### **Intervence:**

Při prvním setkání klientka podrobně popsala celou situaci týkající se zakoupení zájezdu a konkrétních nedostatků. Předložila nabídku cestovní kanceláře, na základě které zájezd zakoupila a Všeobecné obchodní podmínky CK vztahující se k danému zájezdu. Rovněž doložila dosavadní průběh reklamace a komunikace s cestovní kancelář, která probíhala převážně emailem. Poradce se s těmito dokumenty seznámil, následně klientku informoval o jejich právech dle platné právní úpravy a o možnostech řešení (viz. níže). Klientka se rozhodla pro sepsání opakované reklamace za pomoci poradce. Tato reklamace byla tedy s klientkou sepsána při následující konzultaci. Reklamace byla sepsána nejen s odkazem na současnou legislativu, ale i na tzv. Frankfurtskou tabulku slev, podle které byla stanovena výše požadované finanční kompenzace. S odstupem dvou měsíců klientka poradce kontaktovala s tím, že reklamace byla opět zamítnuta a cestovní kancelář jí stále nabízí pouze částku 2.000 Kč, což je pro ni neakceptovatelné. Na základě této konzultace se tedy rozhodla podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u ČOI, a to elektronicky. Poradce s U vysvětlil, jak formulář správně vyplnit, jaké důležité informace uvést, a jaké dokumenty přiložit jako přílohu. Klientka sdělila, že si tento návrh na základě poskytnutého poradenství podá sama. Znovu poradce kontaktovala po čtyřech měsících a sdělila, že návrh elektronickou formou odeslala před více než dvěma měsíci, avšak dodnes nedostala žádné vyrozumění, ani známení o zahájení řízení. Poradce tedy doporučil využít zákaznickou linku a na přijetí návrhu se informovat telefonicky. Klientka tuto linku využila ihned, během konzultace s poradcem a bylo jí doporučeno podat návrh znovu. Klientka se obávala, že při podání návrhu udělá znovu nějakou chybu a řízení nebude zahájeno. Proto požádala poradce o pomoc s jeho písemným podáním. S klientkou tedy byla dohodnuta schůzka, na které měl být návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u ČOI sepsán, klientka se však na tuto schůzku nedostavila.

### **Možnosti řešení:**

- Podání opakované reklamace zájezdu
- Podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení sporu k ČOI



- Podání podnětu k Asociaci cestovních kancelářů
- Soudní řešení

## **Prognóza:**

S ohledem na skutečnost, že služby v hotelovém resortu neodpovídaly nabídce zájezdu a uzavřené smlouvě, podání reklamace ze strany klientky oprávněné.

## **Zpětná vazba:**

Klientka nesdělila zpětnou vazbu k dalšímu řešení případu.

## **Citované zdroje:**

- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
- <https://www.asociace-sos.cz/frankfurtska-tabulka-slev/>

## **Kazuistika č. 3**

**Název poradny:** Občanská poradna Nový Jičín

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** aukční společnost, neuzavření smlouvy, sankční poplatek

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

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl:** nevedl

**Počet uskutečněných konzultací:** 4

---

## **Výchozí situace:**

Klientka (71 let) v listopadu 2018 podepsala smlouvu, na základě které jí měla aukční společnost zajistit cenově výhodné dodávky energií. Nebyla seznámena s tím, jaké práva a povinnosti z této smlouvy vyplývají ani s lhůtou pro odstoupení od smlouvy. V dubnu

[Asociace občanských poraden](#)  
[Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3](#)  
[IČO 65998642](#)  
[Tel: 284019220](#)  
[Email: aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)  
[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

letošního roku jí bylo formou SMS zpráv oznámeno, že se nepodařilo doručit jí smlouvu s „vysoutěženým“ novým dodavatelem energií a bude jí vyměřena sankce. Tato informace byla U doručena v několika částech, klientka si je nedala do souvislosti a nijak na ně nereagovala, nezvedala rovněž telefonní hovory neznámých volajících a nemohla tedy situaci řešit. V květnu jí přišla faktura na částku 10.000 Kč, jako sankce za neuzavření smlouvy. Klientka opět nereagovala, o několik týdnů později jí byla doručena upomínka, aby sankci neprodleně uhradila. V této fázi klientka navštívila občanskou poradnu s žádostí o poskytnutí poradenství.

### **Popis problému – zakázka:**

Pomoc s vyvázáním se z povinnosti uhradit smluvní pokutu za neuzavření smlouvy s novým dodavatelem energií

### **Intervence:**

Klientka byla vyslechnuta, popsala průběh od prvního jednání s aukční společností do současnosti a předložila smlouvu, kterou s aukční společností uzavřela. Poradce se s obsahem této smlouvy seznámil, vysvětlil, že povinnost uhradit sankci v případě neuzavření smlouvy s novým dodavatelem, bohužel ze smlouvy vyplývá. Klientka však nesouhlasila s tvrzením společnosti, že by nebylo možné jí smlouvy doručit. Nahlásila platnou adresu, schránka byla řádně označená a klientka poštu pravidelně přebírala. Přesto jí smlouvy k podpisu nebyly doručeny. Klientka tedy neměla možnost smlouvu s novým dodavatelem uzavřít. Po dohodě s klientkou jsme společně sepsali písemnou reakci na fakturaci smluvní pokuty, celý proces jednání byl popsán a klientka tento dopis odeslala aukční společnosti. Za tři týdny se znovu dostavila do poradny, když obdržela odpověď, že aukční společnost jakékoliv své pochybení odmítá a trvá na uhrazení sankce. Důkaz, že by klientka odmítla zásilku převzít nebo znemožnila její doručení, však společnost nedoložila. Poradce vysvětlil další možnosti řešení, včetně podání podnětu k České obchodní inspekci, se kterým klientka souhlasila. Poradce tedy se sepsáním návrhu na zahájení řízení k ČOI pomohl.

S odstupem dalších třech týdnů se klientka dostavila do poradny potřetí a sdělila, že ji kontaktovala aukční společnost a nabídla jí odpuštění sankčního poplatku, když nyní smlouvu s „vysoutěženým“ dodavatelem energií uzavře. Následně dostala informaci od České obchodní inspekce, že řízení proti aukční společnosti bylo zahájeno. Klientka žádala o radu, jak nyní postupovat. Poradce doporučil vyčkat a pokud smlouva o dodávkách energií bude doručena dříve než stanovisko ČOI, před jejím podepsáním, se znovu dostavit ke konzultaci. Klientka s tímto postupem souhlasila. O měsíc později poradce informovala, že od České obchodní inspekce dostala informaci, že na základě zahájeného řízení aukční společnost vzala zpět svůj požadavek na zaplacení sankčního poplatku a uzavření smlouvy s novým dodavatelem rovněž není nutné.

### **Možnosti řešení:**

- Jednání s aukční společností, žádost o odpuštění sankce
- V případě zamítnutí komunikace s vedením, vyšším managementem firmy
- Podání podnětu k ČOI

- Soudní řešení

**Prognóza:**

Protože klientka neměla možnost smlouvu s novým dodavatelem energií uzavřít, jelikož jí tato smlouva nebyla doručena a nebylo prokázáno, že by k nedoručení došlo jejím zaviněním, je požadavek na odpuštění sankčního poplatku oprávněný. Navíc aukční společnost nesplnila svou informační povinnost vůči klientce před uzavřením smlouvy.

**Zpětná vazba:**

Klientka se dostavila do poradny a sdělila, že na základě mimosoudního řešení sporu u České obchodní inspekce jí byla účtovaná sankce odpuštěna, zůstala u svého původního dodavatele.

**Citované zdroje:**

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



Asociace občanských poraden  
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3  
IČO 65998642  
Tel: 284019220  
Email: [aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)  
[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)