

Kazuistika č. 1 – projekt Spotřebitelské poradenství 2022

Klíčová slova:

Nevyžádaná zásilka, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klient odsouhlasil telefonicky zásilku výživových doplňků s tím, že měl v plánu využít je buď pro sebe nebo svou známou, tak však doplňky odmítla. Klient následně zjistil, že ani pro něj nejsou ze zdravotních důvodů využitelné, a má obavy z toho, že bude muset doplňky uhradit a že mu budou zasílány opakovaně (první zásilka je bezplatná, další už jsou hrazené). Klient nejdříve nic neobdržel, následně mu byly (po 3 měsících) ve dvou zásilkách doplňky zaslány. Klient reagoval telefonicky a emailem, že nemá o zasílání doplňků zájem a odstoupil od smlouvy. Následně mu byly doplňky znovu zaslány, resp. 1 zásilka s fakturou na 499 Kč. Klient znovu telefonicky a písemně reagoval. Pak už žádnou zásilku neobdržel, ale je v obavách z dalšího vývoje. Fakturu za doplňky neuhradil.

Zakázka:

Hledání dalšího postupu – nezájem o potr. doplňky

Možnosti řešení:

Klientovi bylo vysvětleno, že nevyžádanou zásilku nemusí vracet, ale může se k zasilateli písemně vyjádřit, že o doplňky nemá zájem a že žádá o vymazání z evidence osobních údajů. To klient učinil telefonicky a emailem, následně i písemně společně s odstoupením od smlouvy. Byla mu poskytnuta asistence se sepsáním dopisu i emailu – klient reagoval vždy dvojmo, protože mu byly zasílány dvě zásilky s dvěma různými čísly a dvěma typy doplňků. Klient kontaktoval infolinku obchodníka, tam mu bylo sděleno, že má emailem ještě požádat o potvrzení zrušení zasílání, což učinil. Dále klient zásilku léků vrátil, byla mu poskytnuta pomoc s průvodním dopisem.

Klientovi byly také poskytnuty informace o Evropském spotřebitelském centru, kam je možno se obrátit, pokud by potíže se zásilkami přetrvávaly (obchodník má sídlo mimo ČR). Klientovi bylo vysvětleno, jak se na spotřebitelské centrum případně obrátit a byla mu přislíbena asistence při případném kontaktu Centra.

Prognóza:

Druhá zásilka doplňků již nebyla zaslána, zdá se tedy, že byl klient s odstoupením od smlouvy a svou obranou úspěšný.

Zpětná vazba:

Klient poděkoval za poskytnutou službu; ocenil podporu při řešení situace i sepsání dopisů.

Citované zdroje: občanský zákoník

