

Kazuistika č. 1

Název poradny: Občanská poradna REMEDIUM

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Centrum výživy s. r. o., odstoupení od smlouvy, obchodní podmínky

Výchozí situace: žena 54 let, uzavřela smlouvu s Centrem výživy s. r. o., aby se zúčastnila výživového programu

Popis problému – zakázka: Klientka se na nás obrátila v červnu 2023 v situaci, kdy v březnu 2023 navštívila Centrum metabolismu s. r. o., absolvovala vyšetření metabolismu a výživová poradkyně ji přesvědčila, aby se zúčastnila programu za celkovou cenu 13 980,- Kč. Klientka podepsala dohodu o splátkách a částku 6 990,- Kč zaplatila na místě při podpisu této dohody jako první splátku. Dále absolvovala v rámci programu vyšetření krve a získala od společnosti určitou diagnostiku. Byla domluvená na první konzultaci s konzultantem Centra. Situace se ale zkomplikovala a klientka skončila v nemocnici se zdravotními problémy a program pro ni byl nadále nepoužitelný. Omluvila se z konzultace a z celého programu. Centrum výživy s. r. o. však po klientce žádalo doplatit zbylou částku. Klientce přišla částka vysoká. Žádala o pomoc s orientací v situaci, nevěděla, zda má právo další částku požadovat. Uvedla však, že nemá objednávku s obchodními podmínkami k dispozici. K dispozici měla pouze dohodu o splátkách, ve které se zavázala k úhradě 2 splátek ve výši 6 990,- Kč, 1. splátka při podpisu smlouvy 29. 3. 2023 a 2. splátka 29. 4. 2023.

Intervence:

Prostudovali jsme dohodu o splátkách a internetové stránky společnosti. Žádné obchodní podmínky jsme však nenašli. S klientkou jsme byli v kontaktu telefonicky a e-mailem. Vysvětlili jsme jí, že bez obchodních podmínek, ze kterých by bylo zřejmé k jakým závazkům se klientka přihlásila, nemůžeme blíže poradit. Podpořili jsme jí v tom, že pokud nemá obchodní podmínky k dispozici a nejsou ani dostupné na webových stránkách, určitě je v pořádku si je vyžádat.

Možnosti řešení:

Klientce navrhneme kontaktovat společnost. Doporučujeme vyžádat si obchodní podmínky a dále je informovat o situaci, která nastala a pokusit se odstoupit od smlouvy ze zdravotních důvodů. V případě, že dojde k finančnímu vypořádání, doporučujeme nechat si vystavit od společnosti potvrzení, že vůči nim nemá klientka žádný finanční závazek.

Prognóza: Po získání všech potřebných dokumentů by se klientka měla zorientovat ve své situaci, měla by si být vědoma toho, za jakých podmínek může odstoupit od smlouvy a jakou částku bude muset ještě doplatit. Nabízíme další možnou konzultaci v případě potřeby.

Zpětná vazba: klientka nás kontaktovala ještě jednou s informací, že zaslala odstoupení od smlouvy, dále nás již nekontaktovala

Citované zdroje

[Kontakty | Centrum výživy \(poradcehubnuti.cz\)](#)