

## Případová studie

Ve městě K. bylo postaveno nové Sportovní a wellness centrum, které mělo nabízet celou řadu služeb – krytým bazénem počínaje a fitness centrem konče. Management se ještě před otevřením snažil centrum náležitě propagovat, proto umístil reklamu jak na internet, tak i do většiny významnějších regionálních deníků. Reklamu zaregistrovali i manželé Lucie a Petr Novákovi, kteří se týden po otevření rozhodli strávit sobotní odpoledne s rodinou právě ve Wellness centru.

První nepříjemné překvapení čekalo rodinu Novákových hned při vstupu do hlavního areálu sportovního centra. Když se Novákovi dívali na aktuální ceník Aquaparku, všiml si Petr, že občané města K. a vlastníci rekreačních objektů na území města mají vstup lacinější. Obrátil se proto na informace s dotazem, proč jsou obyvatelé okolních obcí takto znevýhodněni. Paní na informacích (dle jmenovky „slečna Lenka“) Petrovi vysvětlila, že se z větší míry na postavení centra podílelo právě město, které je zároveň jediným společníkem společnosti Sportovní a wellness centrum města K., spol. s r.o. Vedoucí centra se proto rozhodnul odměnit občany města K., kteří „platí městu daně,“ cenovým zvýhodněním. Nepříjemnost Novákovy neodradila, a nakonec si zaplatili rodinné vstupné do vnitřního areálu Aquaparku na celých 180 minut.

Po hodině přestalo plavání s dětmi pana Petra bavit. Navíc potkal u bazénu svého kamaráda Milana, který se se svou rodinou nechal reklamou do Sportovního a wellness centra také nalákat. Oba dva se rozhodli, že vyzkouší reklamou tolik propagované fitness centrum. Milan s Petrem se tedy vysprchovali a poté se šli do šaten obléci. Jaké bylo jejich překvapení, když během převlékání do šatny z pánských sprch bez jakéhokoliv předchozího upozornění vešla uklízečka, a začala utírat podlahu. Konsternovaný Petr se oblékl, a šel podat na paní uklízečku stížnost na informace. „Slečna Lenka“ stížnost pečlivě sepsala, a slíbila Petrovi, že stížnost vyřídí vedoucí bezodkladně.

I přes nepříjemný zážitek v šatnách neustoupil Petr od svého záměru navštívit s Milanem fitness. Pokladní jim však odmítla prodat vstupné s odkazem na akci „Fitness sobota pro ženy.“ Dopálený Petr se opět obrátil na informace, aby mu „slečna Lenka“ vysvětlila, proč nemůže navštívit fitness. Lenka Petrovy sdělila, že v rámci akce „fitness sobota pro ženy“ je fitness centrum každou sobotu od 13:00 do 19:00 vyhrazeno pouze ženám. Pokud má zájem, může navštívit fitness centrum po sedmé hodině, protože zavírací doba je až ve 21:00, nebo může navštívit některé jiné centrum ve městě. S tím se Petr nespokojil, a chtěl vědět, co je smyslem podobné akce. Dle „slečny Lenky“ se řada žen do fitness centra styděla chodit kvůli cvičícím mužům, kteří je mohli při cvičení sledovat.

Zatímco se Petr s Milanem snažili neúspěšně vybojovat vstup do fitness, Lucie trávila čas s dětmi a Milanovou manželkou Zuzanou. Po té, co opustily prostor Aquaparku, rozhodla se Lucie se Zuzanou, že navštíví s dětmi ještě velký tobogán, který byl v odděleném areálu aquaparku. Ačkoliv se na něj vztahovalo vstupné do aquaparku, musela Lucie se Zuzanou koupit nový vstup, protože zaplacených 180 minut již uplynulo. Protože Milan s Petrem nebyli v dosahu, nemohla Lucie zakoupit rodinné vstupné, a tak žádala jednu vstupenku pro sebe a dvě dětské vstupenky pro své děti. Pokladní ale odmítla prodat její čtrnáctileté dceři dětské vstupné, protože dětská sleva platí jen pro děti, které jsou menší jak 140 cm. Paní Lucie považovala

podmínku za nesmyslnou, ale zejména kvůli dětem souhlasila, a za dceru zaplatila jako za dospělé.

V šest se se svou ženou Petr opět sešel, jak bylo domluveno, a oba se rozhodli, že i s dětmi navštíví saunu. Protože se pan Petr předem telefonicky informoval, zda mají do smíšené sauny přístup i děti, překvapil ho nápis upozorňující návštěvníky sauny, že s platností od této soboty děti mají vstup do sauny zakázán z hygienických důvodů. Rozčilený Petr se obořil na pokladní, protože mu bylo telefonicky potvrzeno, že děti do sauny mohou. Pokladní jen krčila rameny, a řekla Petrovi, že minulou sobotu byla v sauně rodina s dětmi, které rušily ostatní zákazníky, takže se vedoucí rozhodl děti nepouštět. Rozmrzelí manželé se šli na zákaz zeptat ještě na informace, kde byl zrovna přítomen vedoucí. Ten jim vysvětlil, že v prostorách sauny je také malý bazének na zchlazení, ale jelikož žádný ze zaměstnanců sauny nemá průkaz mistra plavčíka, nemůže saunu zpřístupnit dětem z bezpečnostních důvodů.

Deset dní po návštěvě wellness centra obdržel Petr odpověď vedoucího na svoji stížnost proti uklízečce. Vedoucí uvedl, že ve Sportovním a wellness centru je potřeba provádět nezbytný operativní úklid šaten, sprch a WC za provozu. Centrum zaměstnává na pozici „uklízečka“ jen zaměstnankyně ženského pohlaví, takže k podobné politováníhodné záležitosti může dojít, pro tyto účely je v šatně převlékárna. Petr se s odpovědí nespokojil, a písemně se vedoucího dotázal, co má dělat, je-li převlékárna obsazena, a jak se má případně do převlékárny závčas přemístit, když uklízečka vstupuje do šaten (i do sprch) bez upozornění. Zároveň v dopise vyjádřil přesvědčení, že kdyby se analogická situace stala v dámských šatnách, kam by bez upozornění vešel muž – uklízeč, byla by situace ze strany vedení řešena zcela jinak. Na tento dopis již odpověď neobdržel.

Po nějaké době se Petr obrátil se stížností na Českou obchodní inspekci. Návštěvu ve wellness centru podrobně popsal, a přiložil také odpověď vedoucího, na svoji stížnost. Česká obchodní inspekce posuzovala případ z pohledu zákona o ochraně spotřebitele, a dospěla k závěru, že provozovatel - společnost Sportovní a wellness centrum města K., spol. s r.o., se v několika případech dopustil diskriminace, za což mu uložila pokutu ve výši 150.000 Kč. Diskriminaci konkrétně konstatovala v případě cenového zvýhodnění občanů města K. a vlastníků rekreačních objektů na území města, fitness pro ženy, a v případě rozlišování na základě věku dítěte. Česká obchodní inspekce se naopak nezabývala Petrovým traumatem ze sprch. Zákazem vstupu dětí do sauny se zabývala okrajově, dospěla však k závěru, že nemůže hodnotit hygienické či bezpečnostní podmínky sauny.

### **Úkoly:**

***Pokuste se analyzovat a pojmenovat jednotlivé sporné situace***

***Ve kterých případech by dle Vašeho názoru byly případné výtky ze strany Novákových vůči poskytovateli služeb oprávněné, a ve kterých nikoliv?***

***Zhodnoťte závěry ČOI – zkuste najít argumenty, které by mohly podpořit či zpochybnit správnost závěrů.***

***Bylo by možné dojít k jiným závěrům, než ke kterým došla ČOI, pokud by se situace neposuzovala dle zákazu diskriminace v zákoně o ochraně spotřebitele, ale dle antidiskriminačního zákona?***