



Evropské spotřebitelské centrum

Máte problémy s obchodníkem či poskytovatelem služeb z jiného členského státu EU, Norska nebo Islandu? Může Vám pomoci síť Evropských spotřebitelských center.

Spotřebitelé se mohou obracet na Evropské spotřebitelské centrum (ESC) v případě problému s prodejcem výrobků či poskytovatelem služeb z jiného členského státu EU, Norska nebo Islandu.

ESC dále poskytuje obecné informace o právech spotřebitelů na jednotném evropském trhu a zprostředkovává přeshraniční mimosoudní řešení sporů v systému ADR.

Evropská spotřebitelská centra fungují jako síť, přičemž v každém zúčastněném státě působí jedno centrum. V České republice je to ESC ČR při České obchodní inspekci.

Spotřebitel vždy komunikuje s centrem ve státě svého bydliště. Pokud po předložení všech potřebných dokumentů právníci ESC vyhodnotí jeho stížnost jako oprávněnou, předají ji kolegům v příslušném státě, kteří dále komunikují přímo s obchodníkem a snaží se ho přimět k nápravě protiprávního jednání.

Informační i mediační služby ESC jsou spotřebitelům poskytovány bezplatně. Bližší

informace naleznete na webových stránkách www.coi.cz/esc.

Upozornění

Činnost sítě ESC má podobu mediace, její členové se tedy snaží dosáhnout smírného mimosoudního řešení mezi kupujícím a prodejcem. Evropská spotřebitelská centra nevystupují jako dozorové správní orgány, a nejsou tedy oprávněna ve sporu spotřebitele s obchodníkem závazným způsobem rozhodnout nebo uložit sankci. V případě, že zjistí porušení veřejnoprávních norem, mohou případ předat dozorovému orgánu v příslušné zemi dle místních předpisů, který činnost obchodníka prověří (ESC ČR například může případy občanů jiných zemí EU, Norska či Islandu s českými obchodníky postoupit České obchodní inspekci).

Než ESC vstoupí do jednání s obchodníkem, měl by se spotřebitel pokusit spor vyřešit smírou cestou sám.

ESC se může zabývat pouze přeshraničními spotřebitelskými spory, kdy na jedné straně vystupuje podnikatel a na druhé spotřebitel.

ESC není příslušné k řešení vnitrostátních sporů českých spotřebitelů s českými obchodníky.

Na ESC je také možné se obrátit telefonicky na ☎296 366 155 a e-mailem na adrese esc@coi.cz.

ESC pro ČR sídlí v budově České obchodní inspekce na adrese Štěpánská 15, Praha 2, PSČ 120 00

Formulář stížnosti:

Podrobný formulář stížnosti je k dispozici na webových stránkách www.coi.cz/esc pod odkazem „[Jak nás kontaktovat](#)“. Ke stížnosti je třeba přiložit doklady, které má spotřebitel k dispozici, např. kopii smlouvy, e-mailovou komunikaci apod.