*TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

******

**Den spotřebitelů: Roste počet lidí hledajících pomoc u ESC**

***(Praha, 15. března 2017)* Kdo má problém s podnikatelem z jiné země EU, obrací se na Evropské spotřebitelské centrum ČR. To loni zaznamenalo 1117 spotřebitelských kontaktů, tedy o 10 % víc než v roce předchozím. Nejčastěji jde o spory s leteckými dopravci a internetovými obchody, stále častěji pak i s ubytovateli a online seznamkami. Centrum o tom informuje u příležitosti dnešního Světového dne spotřebitelů.**

Počet případů roste tímto tempem už druhým rokem. Desítky sporů se týkají automatického prodlužování smluv u VIP členství na online seznamovacích serverech a také rizikových e-shopů.

„Překvapivě hodně spotřebitelů se stále nechává zlákat nabídkami webů, které neuvádějí žádné kontakty na provozovatele a ani základní, evropskými předpisy požadované informace o právech spotřebitele na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu či na záruku na jakost zboží. U jiných, které tyto informace poskytují, si zase lidé neověří zkušenosti ostatních nakupujících, a pak jsou překvapeni, že předem zaplacené zboží nepřijde nebo přijde zboží nekvalitní a kazové,“ upozorňuje Eva Petrážová, ředitelka Evropského spotřebitelského centra ČR.

**Počet spotřebitelských kontaktů**

rok 2014 – 926  
rok 2015 – 1013  
rok 2016 – 1117

*Zdroj: Evropské spotřebitelské centrum*

Ve sporech s hotely či cestovními kancelářemi jde vedle kvality ubytovacích služeb také o výši storno poplatků. Někteří Češi si myslí, že si lze na internetu objednat ubytování nezávazně a že pokud ho během několika dní zruší, je vše v pořádku. Ale ubytovatel či pořadatel zájezdu je někdy oprávněn požadovat až 90 až 100 % ceny služby.

„Spory řešíme ve spolupráci s  partnerskými centry v zemi podnikatele, kteří v jeho mateřštině vyjednávají smírné mimosoudní řešení. Přínosem pro spotřebitele je fakt, že s námi komunikuje v češtině, že od našich právníků dostane relevantní informace o své situaci a že jsou naše služby bezplatné,“ říká Eva Petrážová.

Dlouhodobá úspěšnost řešení přeshraničních stížností v rámci sítě Evropských spotřebitelských center je nad 60 %. Síť má 30 členů a její činnost je financována Evropskou komisí a zúčastněnými státy, kromě členských zemí EU jsou to ještě Norsko a Island.

Stížnost na podnikatele z uvedených zemí lze podat na [www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost](http://www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost). ESC ovšem nemůže pomáhat řešit spory českých spotřebitelů s českými podnikateli. K tomu je oprávněno oddělení mimosoudního řešení sporů České obchodní inspekce.

Dnes si svět připomíná výročí projevu amerického prezidenta J. F. Kennedyho, který 15. března 1962 v Kongresu zdůraznil roli spotřebitelů v ekonomice a jako první významný politik hovořil o potřebě chránit jejich práva.

**Kontakt pro média:**Ondřej Tichota  
poradce pro komunikaci ESC ČR

731 553 653, otichota@coi.cz