



**Evropské spotřebitelské centrum pro ČR**  
při ministerstvu průmyslu a obchodu ČR  
Provozované za finanční pomoci EU

**Výroční zpráva o činnosti**  
**Evropského spotřebitelského centra pro ČR**  
**za rok 2006**



## Obsah

1. Informace o činnosti Evropského spotřebitelského centra pro ČR v roce 2006	2
2. Klasifikace řešených případů v roce 2006	4
3. Příklady pomoci spotřebitelům v Evropském spotřebitelském centru Praha v roce 2006	9
4. Společné projekty sítě ESC, které zorganizovalo nebo na nichž se podílelo naše ESC	11
5. Hlavní propagační aktivity ESC v roce 2006 - semináře a tiskové konference	12
6. Budování mimosoudního řešení sporů v ČR	16
7. Kontakty na spotřebitelské organizace řešící stížnosti a spory českých spotřebitelů na české obchodníky	17
8. Síť ESC	19

## 1. Informace o činnosti Evropského spotřebitelského centra pro ČR v roce 2006

Rok 2006 byl druhým rokem existence Evropského spotřebitelského centra při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. Centrum bylo založeno na základě uzavřené grantové smlouvy mezi Ministerstvem průmyslu ČR s Evropskou komisí koncem roku 2004 a fungovat začalo dne 1. 1. 2005. V letech 2005 a 2006 šlo o roční projekty, grantová smlouva byla uzavírána vždy na rok, Evropská komise se podílela na financování projektu 70 %, MPO ČR 30 %. Činnost našeho ESC za rok 2005 hodnotila Evropská komise známkou „excellent“.

Plnění grantové smlouvy za rok 2006 se stalo nejdříve předmětem Pololetní průběžné zprávy pro Evropskou komisi, Výroční zpráva o činnosti ESC za rok 2006 byla odeslána v termínu do 28. 2. 2007. V srpnu roku 2006 byl Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR předložen návrh grantové smlouvy a žádost o grant pro ESC na léta 2007 - 2008. Evropská komise žádost přijala a grantová smlouva na příští dva roky je podepsána. MPO ČR a Evropská komise se na financování projektu se budou podílet stejnou měrou.

### Vyhodnocení plnění grantové smlouvy za rok 2006

Obsahem grantové smlouvy je velmi konkrétní stanovení šesti cílů včetně jmenovitých výstupů, způsobů jejich dosažení a přísně strukturovaný šestipoložkový rozpočet. Schválený plán práce byl splněn.

#### a) Plnění stanovených cílů a úkolů

Značnou pozornost a kapacitu věnovalo ESC i v tomto roce **promočním aktivitám**, aby se existence a funkce ESC dostaly do povědomí spotřebitelů v České republice. Propagačně osvětová činnost se zaměřila především na:

- \* výsledky činnosti samotného ESC, jakož i sítě ESC coby jedinečného nástroje při řešení přeshraničních spotřebitelských problémů a získávání zkušeností,
- \* osvětu spotřebitelů v oblastech rychle se rozvíjejících tržních segmentů (např. trh finančních služeb) či v oblastech výskytu opakovaných stížností, kde navíc dochází k rozsáhlému poškozování spotřebitelů (timeshare, holiday clubs, dovozy ojetých aut),
- \* propagaci předností systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a podporu při jeho budování v ČR.

Za tím účelem Evropské spotřebitelské centrum Praha např.:

- \* publikovalo 14 článků v celostátních novinách i odborných časopisech, vydalo 7 tiskových zpráv prostřednictvím ČTK,
- \* vystoupilo ve třech rozhlasových a třech televizních pořadech a reportážích,
- \* zorganizovalo dvě tiskové konference, kterých se vždy zúčastnili i zástupci spotřebitelských organizací,
- \* uspořádalo dva semináře (Ochrana spotřebitelů na trhu finančních služeb, Trustmarks v elektronickém obchodování),
- \* prezentovalo své výsledky i na setkání s delegací poslanců Evropského parlamentu z Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitele, které se uskutečnilo v červnu v Praze,
- \* reorganizovalo a podstatně rozšířilo své dvojjazyčné webové stránky na stránkách MPO ČR, zajistilo přímý přístup na stránky ESC pomocí samostatné web adresy centra, bylo nainstalováno počítadlo návštěvníků.

Kromě těchto hlavních akcí ESC uspořádalo několik přednášek, rozeslalo svou Výroční zprávu za rok

2005, letáky, propagační předměty. Adresáty těchto materiálů byly především domácí instituce - centrální orgány státní správy, dozorové orgány, spotřebitelské organizace, živnostenské úřady, Eurocentra, regionální turistická infocentra, naše zastupitelské úřady v zemích EU.

Bezprostředním efektem těchto promočních aktivit byl padesátiprocentní nárůst počtu spotřebitelů oproti roku 2005, kteří se na ESC obrátili s žádostí o informaci, radu či pomoc při řešení svých přeshraničních problémů. **V roce 2006 ESC řešilo celkem 329 případů**, z čehož bylo 182 žádostí o radu či informaci a 147 stížností a sporů. Ještě výrazněji se výsledky promočních aktivit centra projevily v návštěvnosti webových stránek ESC. Ve srovnání s lednem 2006, kdy bylo zaznamenáno 260 návštěvníků, byla v listopadu návštěvnost téměř 5x vyšší (1 250 návštěvníků). Za celý rok navštívilo webové stránky ESC přes 10 000 návštěvníků.

ESC se významně angažovalo v propagaci **systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**, asistovalo při sběru a vyhodnocování materiálu od partnerských ESC a při formulaci prvních představ o podobě tohoto systému v ČR. ESC by se stalo uživatelem tohoto systému při řešení přeshraničních sporů.

Větší kapacitu než původně plánovalo věnovalo ESC činnostem vedoucím ke zlepšení **spolupráce v síti ESC** a společným projektům organizovaným v rámci sítě k nejvýznamnějším spotřebitelským problémům na společném trhu. Od samotného počátku se naše ESC účastnilo rovněž experimentálního ověřování informačního systému sítě ESC o řešených případech, který byl oficiálně spuštěn k 1. 1. 2007.

## **b) Čerpání rozpočtu**

Schválený rozpočet ve výši 112 094,33 € byl čerpán ve výši 93 549,45 €, tj. z 83,46 %. Z této částky uhradí MPO ČR 30 %, Evropská komise 70 %. Nečerpání rozpočtu bylo způsobeno především nenaplněním plánovaného stavu čtyř pracovníků.

Výsledky hospodaření ESC byly ověřeny auditem. Auditorská zpráva se stala součástí výroční zprávy.

## **c) Spolupráce s Evropskou komisí a se sítí ESC v členských zemích**

Vedoucí ESC se zúčastňoval čtvrtletních zasedání sítě ESC, zástupce ESC se navíc aktivně podílel na činnosti dvou pracovních skupin zřízených k řešení vybraných vnitřních problémů sítě ESC. Naše ESC se zúčastnilo dvou společných projektů zorganizovaných v celé síti ESC (porušování práv spotřebitelů při internetovém obchodování, práv cestujících v letecké dopravě), samo bylo organizátorem společného projektu k problematice výměny peněz v zemích mimo eurozónu.

Úsilí Evropské komise po zefektivnění práce sítě ESC našlo svou konkrétní podobu mj. i při uzavírání grantových smluv na léta 2007 - 2008. EK chce postupně přejít od plošného financování center ke stanovení a využití výkonnostních kritérií při přidělování finančních prostředků. Letos poprvé je 10 % rozpočtu vázáno na splnění jmenovitých kritérií.

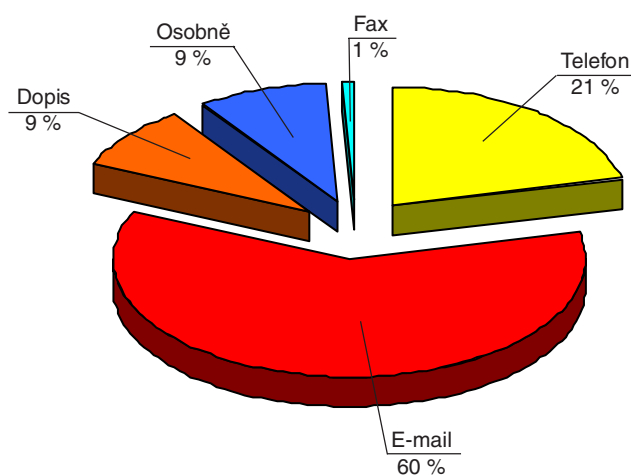
V roce 2006 se síť ESC rozšířila na 27 členů, když přibyla ESC ze Slovenska, Slovinska a Maďarska.

## 2. Klasifikace řešených případů v roce 2006

V roce 2006 se Evropské spotřebitelské centrum pro ČR zabývalo 329 přeshraničními spotřebitelskými dotazy, stížnostmi a spory. Žádostí o radu či informaci bylo 182, žádostí o pomoc, především při odmítnutých reklamacích, bylo 147, a to jak od spotřebitelů našich či ze zahraničí. Oproti roku 2005 došlo k navýšení počtu případů o více než 50 %, což je výsledkem mimořádné pozornosti, kterou ESC věnovalo propagaci své činnosti a výsledků v průběhu celého roku. Připočítat bychom mohli více než 10 000 návštěvníků, kteří našli svou odpověď na webových stránkách ESC. Reorganizace web stránek i jejich průběžná aktualizace je příčinou toho, že i zde došlo ke značnému nárůstu počtu návštěvníků - od ledna do listopadu stoupl měsíční počet návštěvníků téměř pětkrát.

Spotřebitelé využívají všech forem dostupnosti ESC, kontaktují nás jak na dvou klientských telefonních linkách, samostatné e-mailové adrese či osobně. Využívání jednotlivých médií podchycuje graf č. 1. Z něj je zřejmé, že spotřebitelé se na nás nejčastěji obraceli mailem (60,5 %) a telefonicky (21,3 %), osobně přišli v 9 % případů, stejný počet poslalo dopis. Tyto výsledky se příliš neliší od situace v roce 2005, jen telefonických kontaktů bylo v roce 2006 o 5 % méně než v roce 2005, a to ve prospěch e-mailu.

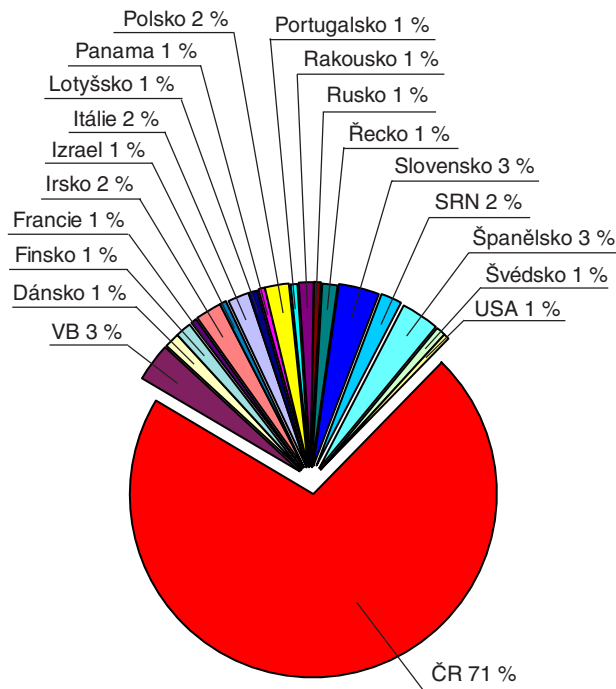
Graf č. 1 Prostředek kontaktování ESC (dotazy, stížnosti a spory) v roce 2006



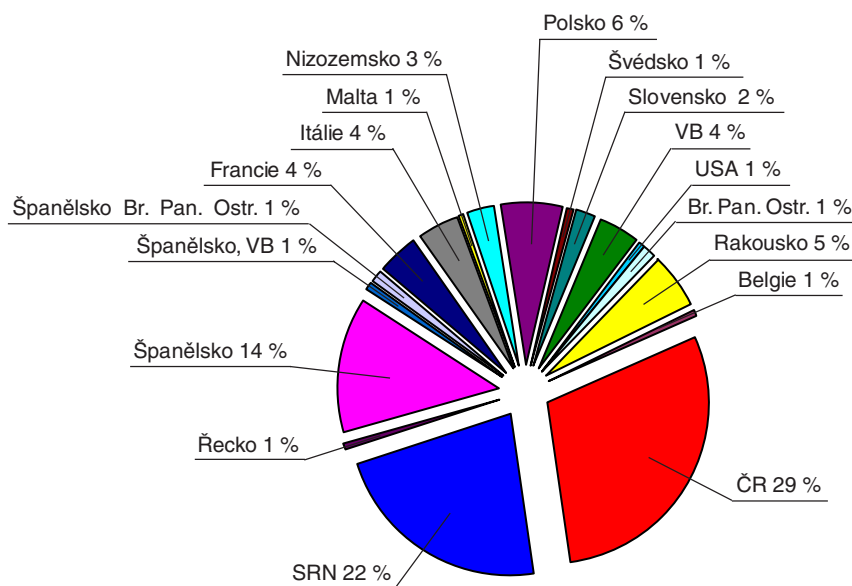
Podíl českých spotřebitelů na dotazech celkem se ve srovnání s rokem 2005 nezměnil a činil 77 %. Ze 147 přeshraničních stížností a sporů bylo jen 43 stížností ze zahraničí (29 %), zbytek byly případy, se kterými se na naše ESC obrátili čeští spotřebitelé. U stížností tedy vzrostl podíl českých spotřebitelů ze 63 % v roce 2005 na 71 % v roce 2006. Je evidentní, že např. na rozdíl od našich španělských či portugalských kolegů je uživatelem našich služeb především domácí spotřebitel, na něho je třeba směřovat naši osvětu. Strukturu spotřebitelů podle země původu, kteří se obrátili v roce 2006 na naše ESC se svou stížností, uvádí graf č. 2. Pět případů přišlo ze Španělska, Velké Británie a Slovenska, tři případy přišly z Německa, Irska, Itálie a Polska, po dvou z Dánska, Řecka a Finska.

Rozdělení stížností a sporů podle země původu obchodníka vyjadřuje graf č. 3. Obchodníci, s nimiž přicházeli nejčastěji do konfliktu čeští spotřebitelé, pocházeli především z Německa (21,3 %), Španělska (13,6 %), Polska (6,1 %) a Rakouska (5,4 %). 40 % všech stížností na německého obchodníka pochází z internetových obchodů, týká se především nákupu a reklamaci elektroniky. Všechny stížnosti směřující na španělské podnikatele se týkají holiday clubů, timeshare. Stížnosti na polské obchodníky pocházejí z našich příhraničních oblastí, odkud jezdí naši občané za nákupy ošacení, nábytku, kočárků. Jak již bylo řečeno vůči českým firmám směřovalo 29 % všech stížností, které směřovaly především do oblasti cestovního ruchu (42 %), zejména na služby našich leteckých společností.

**Graf č. 2 Stížnosti podle země původu spotřebitele**



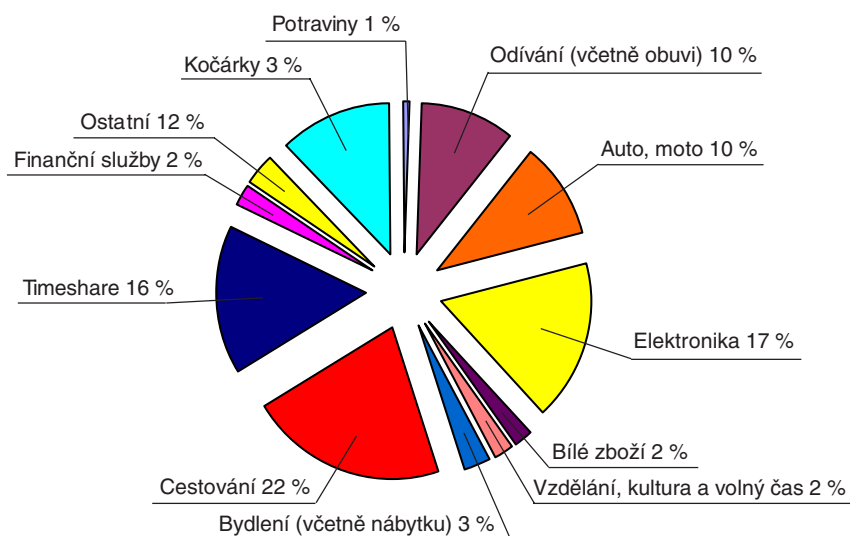
**Graf č. 3 Stížnosti podle země původu obchodníka**



Z hlediska druhu výrobku či služby, který je předmětem stížnosti, se situace oproti roku 2005 příliš nemění, na prvních pěti místech se mění jen pořadí (viz graf č. 4). Ze druhého místa na první se dostalo cestování (21,1 % všech stížností a sporů). Třetinu ze všech těchto stížností tvoří stížnosti na porušování práv cestujících v letecké dopravě. Stížnosti na elektroniku na druhém místě (17 % případů) vyplývají nejen z nespokojenosti se samotným výrobkem, ale i problémů se způsobem jeho pořízení - především tento sortiment je nakupován přes internet. Ze čtvrtého na třetí místo se dostala problematika timeshare a holiday clubů (16,3 % všech případů). Oproti roku 2005 vzrostl počet stížností čtyřnásobně a vyžaduje si zřejmě razantnější postupy a účinnější opatření všech zainteresovaných vůči daným podnikatelům. Ve skupině auto moto výrobky a služby (10,2 %), která klesla na čtvrté místo, došlo k poklesu stížností

spojených z dovozem ojetých aut z Německa (zřejmě i vlivem informační kampaně na našich webových stránkách), vzrostl však počet stížností na půjčovny aut. Stížnosti na oděvy a obuv tvoří poslední významnou skupinu stížností - 10,2 %. Jejich počet se však oproti roku 2005 téměř ztrojnásobil. Pozoruhodnou skupinou výrobků, při jejichž dovozu se spotřebitelé setkávají s problémy, jsou dětské kočárky.

Grafy č. 4 Stížnosti a spory podle druhu výrobku či služby



Zřetelné změny lze z analýzy stížností a sporů v roce 2006 oproti roku 2005 pozorovat v předmětu reklamací, stížností a sporů.

S velkým nárůstkem vedou stížnosti na kvalitu nakoupeného výrobku či služby - 28,6 % všech stížností a sporů.. V tom se situace oproti roku 2005 nemění.

K největšímu nárůstu stížností došlo na klamavou reklamu, prodej pod nátlakem, tj. na podmínky prodeje - ze 6 % v roce 2005 na 17 % v roce 2006 (postup z pátého na druhé místo). Typické pro tuto oblast jsou smlouvy uzavřené na různých prezentacích, které se u našich případů týkaly nejčastěji holiday klubů, timeshare. Smutné je konstatování, že oběťmi těchto praktik se stále častěji stávají staří lidé, kteří přicházejí o celoživotní úspory.

Třetí nejvyšší podíl stížností (17 %) se týká nedodržení dodacích podmínek, tj. nedodání zboží či služby, pozdní či dílčí dodání a je důsledkem rozšiřujícího se internetového obchodování.

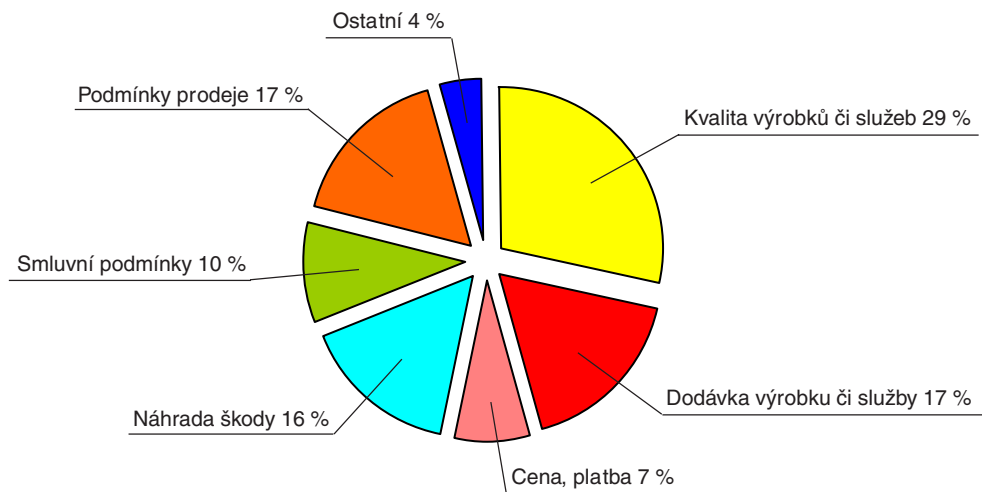
Neuznání reklamace, problémy s náhradou škody, jsou na čtvrtém místě (15,6 %), když pokles podílu této skupiny je oproti roku 2005 dost výrazný (z 24 %, tehdy na 2. místě). Lze soudit, že vymahatelnost práv spotřebitele se u nás zlepšila.

Oproti roku 2005 se mezi významné oblasti přeshraničních spotřebitelských stížností dostalo nedodržování smluvních podmínek (10,2 %) a týkalo se především odstoupení od smlouvy.

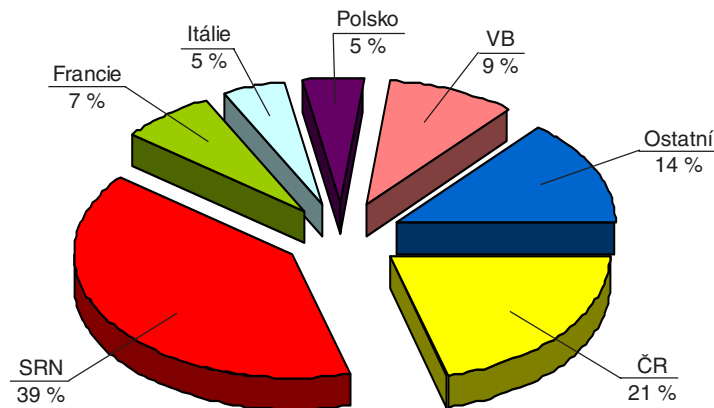
Bez zajímavosti není ani poznatek, že 29,3 % všech stížností pochází z nákupů, které se uskutečnily přes internet. Oproti loňsku se jejich podíl zvýšil o 4,6 %. Zatímco se celkový počet řešených stížností a sporů zvýšil o 51,5 %, počet stížností z internetových obchodů vzrostl o 59,3 %. Nejvíce stížností z internetových obchodů směřovalo na německé firmy (téměř 40 % všech internetových stížností oproti 25 % v roce 2005). Hned na druhém místě se umístili internetoví prodejci z ČR (21 %). Podíl přeshraničních stížností na internetové obchodníky z dalších zemí klesl. Naši spotřebitelé nakupují přes internet zřejmě především u německých obchodníků a ukazuje se, že tyto obchody nebývají bez problémů. Zatímco počet stížností na německé internetové obchodníky v roce 2006 vzrostl 2,4 krát, počet stížností českých spotřebitelů např. na britské či francouzské internetové obchodníky se v roce 2006 oproti předchozímu roku nezvýšil. Naše ESC věnovalo v roce 2006 velkou pozornost akcím vedoucím ke zvyšování důvěry spotřebitelů v internetové obchodování. Druhé místo českých firem v žebříčku počtu stížností ukazuje, že oprávněně, že je třeba v těchto aktivitách pokračovat.



**Graf č. 5 Stížnosti a spory podle typu problému**



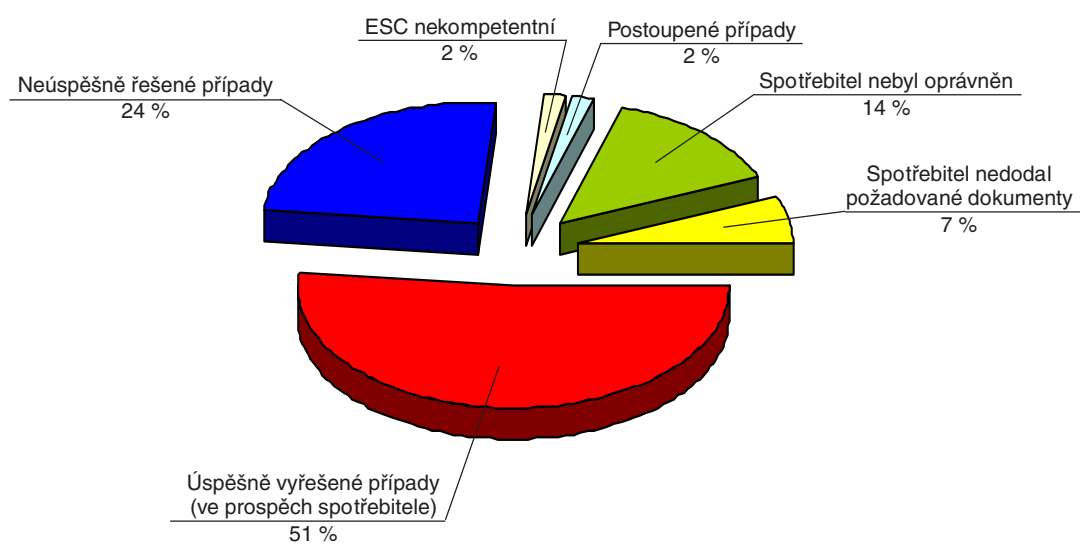
**Graf č. 6 Stížnosti a spory z internetových obchodů podle země původu obchodníka (tj. ze 43 případů)**



O užitečnosti poskytovaných služeb ESC svědčí stále rostoucí počet spotřebitelů, kteří se se svými problémy z přeshraničních nákupů na centrum obrací. Využívají toho, že snadno překonají jazykovou bariéru, že pomocí sítě ESC intervnuje u zahraničního obchodníka jeho národní ESC. Spotřebitelé tak ztrácejí ostych z reklamování, posilují svou sebedůvěru v chování na společném evropském trhu a mohou tak lépe využívat jeho nabízeného potenciálu. To je největší přínos působení Evropského spotřebitelského centra v České republice.

Zodpovězeny byly, obvykle do druhého dne, všechny obdržené dotazy s žádostí o informaci či radu. Pokud jde o úspěšnost řešení stížností a sporů, bylo ve prospěch spotřebitele ukončeno 51 % z uzavřených případů. Je to méně než loni především proto, že vzrostl počet právně složitých timesharových případů, že vzrostl počet neoprávněných stížností spotřebitelů, že vzrostl počet stížností na české podnikatele, k jejichž řešení zatím nemůže být využit účinný systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Graf č. 7 Účinnost pomoci Evropského spotřebitelského centra v roce 2006



### 3. Příklady pomoci spotřebitelům v Evropském spotřebitelském centru Praha v roce 2006

1. Pan Z. si v Německu koupil ojeté auto. Kupoval jej narychlo. Jeden den si jej přes internet vybral, druhý den se na něj jel podívat a ještě navečer, ke konci pracovní doby, se rozhodl, že jej koupí. Před koncem pracovní doby si vyzkoušel jízdu pouze po dvoře autoservisu, a tak nezjistil, že nejde zařadit poslední rychlostní stupeň. Protože nebyly připraveny ani doklady, nechal si auto poslat domů a odjel. Auto třetí den přivezli, protože ale mělo vybitou baterii, nechal jej dopravit do servisu. Tam autobaterii dobili, ale zároveň zjistili závažnou vadu rychlostní skříně. Pan Z. nechal auto v servisu opravit. Zá vadu reklamoval a požadoval od prodávajícího 1 400 € za opravu, o které mu prodávající nic neřekl. Obchodník odmítl jakoukoli odpovědnost a tvrdil, že kupující musel o zá vadě vědět, odmítal dokonce jakoukoli záruku, byť byl povinen poskytnout záruku minimálně roční. Tím, že dal pan Z. opravit auto do servisu v ČR a nikoli u prodávajícího, porušil garanční podmínky. Pan Z. požádal o pomoc naše ESC. Ve spolupráci s německým ESC jsme nakonec vyjednali kompromis. Prodávající zaplatil panu Z. alespoň 500 €.
2. Pan H. si koupil satelitní přijímač přes internet. Ten však nebyl plně funkční, a tak jej pan H. reklamoval a odeslal jej zpět prodávajícímu. Když pan H. nedostal ani po měsíci žádnou zprávu, začal opravu satelitu urgovat, ale marně. Pan H. se proto obrátil se žádostí o pomoc na naše ESC. My jsme požádali o intervenci u obchodníka naše německé kolegy a za několik dnů pan H. opravený satelitní přijímač obdržel. V Německu totiž neexistuje 30 denní lhůta k vyřízení reklamace jako u nás. Reklamace vyřizují v době obvyklé, tj. 4 - 6 týdnů. Bývá proto dobré do reklamačního dopisu uvést lhůtu, do které žádáte reklamaci vyřídit.
3. Pan T. je soukromým sběratelem vína. Z úrody roku 2003 si v květnu roku 2004 ve Francii objednal a ve třech splátkách zaplatil luxusní značková vína celkem za 10 874 € s tím, že dodávka se měla uskutečnit na podzim roku 2006 po zaplacení poslední splátky. Od září 2006 zákazník dodávku několikrát urgoval, ale zboží nedostával a dodavatele dokonce podezíral z diskriminace, když se domníval, že přednostně vyřizuje objednávky z Francie. Požádal proto o pomoc ESC v Praze, odtud jsme požádali o pomoc francouzské ESC v Kehl. Po intervenci francouzského ESC pan T. zásilku konečně v prosinci dostal. Dočkal se však nemilého překvapení, protože dodavatel nevěnoval dopravě a adjustaci vína patřičnou pozornost, takže se cestou 7 lahví ztratilo. Spotřebitel nám poděkoval za pomoc, nicméně reklamuje znovu, tentokrát chybějící lahve.
4. Pan G. si přes internet objednal v Německu zahradní traktůrek. V květnu zaplatil 2 289 €, ale ještě v srpnu žádné zboží nedostal. Urgoval dodávku, ale obchodník tvrdil, že nedostal peníze. Pan G. znovu poslal potvrzení banky o provedení platby, ale opět marně. Teprve když se spotřebitel obrátil s prosbou o pomoc na naše centrum a poslal zároveň všechny podklady, zjistilo německé ESC drobnou chybu v příkazu k platbě. Po její opravě a doručení peněz dostal pan G. traktůrek prakticky obratem.
5. Pan S. letěl s Air France do Kanady na třítydenní dovolenou a zpozdilo se mu zavazadlo o více než 24 hodin. Společnost mu doporučila, aby si koupil, co potřebuje a slíbila mu kompenzaci do výše 400 € k vyplacení ve své pražské pobočce. Dva dny po návratu z dovolené se pan S. obrátil na pobočku Air France v Praze, aby mu kompenzaci vyplatila, ale ta odmítla. Reklamaci za ztracené zavazadlo uplatnil pan S. totiž po uplynutí 21 denní lhůty stanovené Montreálskou úmluvou. Požádal o pomoc nás a my požádali francouzské ESC, zdali by Air France několikadenní zpoždění nemohla tolerovat. Bezúspěšně. Air France byla v tomto případě nekompromisní a žádost klasifikovala jako neoprávněnou, když ztráta nebyla ohlášena písemně ve stanovené lhůtě.
6. Pan P. z Austrálie si stěžoval na jednu směnárnu na letišti v Praze, že mu výměnu australských dolarů přepočítla méně výhodným kursem, než bylo uvedeno na panelu a navíc, že si za směnu naúčtovala provizi, byť uvádí, že směňuje bez poplatku. Prý to zjistil až po odjezdu z letiště a když chtěl směnu reklamovat v sídle firmy v centru Prahy, nikoho tam nezastihl. Obrátil se tedy se svou stížností na ESC. Dodatečným šetřením jsme zjistili, že pan K si plete nákup a prodej, že nevěděl, že transakce se posuzuje z hlediska směnárny, nikoli z hlediska zákazníka. Byť byla jeho stížnost neoprávněná

(zpoplatněn byl nákup valuty, nikoli prodej, použit byl nákupní kurs, nikoli prodejní kurs), směnárna byla ochotna celou transakci anulovat.

## 4. Společné projekty, které zorganizovalo neboli na nichž se podílelo ESC

### Výměna peněz v členských zemích EU mimo eurozónu

Projekt se uskutečnil v rámci plánovaných prací Evropského spotřebitelského centra pro Českou republiku na rok 2006 schválených grantovou smlouvou mezi Evropskou komisí a Ministerstvem průmyslu ČR.

Projekt Výměna peněz v členských zemích EU mimo eurozónu připravilo a zorganizovalo Evropské spotřebitelské centrum pro Českou republiku při Ministerstvu průmyslu a obchodu v Praze a realizovalo v úzké spolupráci s partnerskými Evropskými spotřebitelskými centry na Kypru, v Dánsku, Estonsku, Lotyšsku, Litvě, Norsku, Polsku, Slovensku, Švédsku a Spojeném království a s přípravnými týmy pro zřízení těchto center v Maďarsku (OFE) a Rumunsku (APC). Vybrané údaje pro možná srovnání poskytlo Evropské spotřebitelské centrum v Aténách (Řecko jako zástupce eurozóny).

Terénní šetření podle jednoduchého dotazníku se uskutečnilo dne 9. 3. 2006.

### Práva cestujících v letecké dopravě

Pod gescí Evropských spotřebitelských center (ESC) v Dublinu a Londýně se v síti 27 ESC uskutečnil společný projekt k problematice ochrany práv cestujících v letecké dopravě. Tohoto projektu se rovněž zúčastnilo ESC pro ČR při MPO. Závěry šetření vycházejí z analýzy dotazů, stížností a sporů cestujících na evropské letecké společnosti, které obdržela Evropská spotřebitelská centra v průběhu roku 2005 a které pomáhala cestujícím řešit.

### Elektronické obchodování v roce 2005 a porušování práv spotřebitelů



Výsledné zprávy ze všech tří společných projektů naleznete na našich webových stránkách.

## 5. Hlavní propagační aktivity ESC v roce 2006 - semináře a tiskové konference, publikační a přednášková činnost

### Trh finančních služeb - rady a doporučení před hlavní turistickou sezónou

Seminář, pořádaný Evropským spotřebitelským centrem dne 20. 6. 2006 na MPO ČR, měl hlavní cíl nabídnout spotřebitelům rady a informace před hlavní turistickou sezónou z oblasti těch finančních služeb, se kterými mohou přijít do styku při cestování - zejména o výměně peněz, převodech peněz do zahraničí při placení kartou. I když seminář nesl název ochrana spotřebitele na finančním trhu, nebyly předmětem jednání služby např. pojišťoven, penzijních fondů či investičních společností.



Finanční arbitr na semináři informoval o stávající úloze svého úřadu a dosažených výsledcích v ochraně spotřebitele. Zástupce České obchodní inspekce hovořil o ochraně spotřebitele v oblasti spotřebitelského úvěru, která patří do jeho kompetence a kontrole směnárny. Evropské spotřebitelské centrum seznámilo přítomné s výsledky mezinárodního šetření o porušování spotřebitelských práv při výměně peněz v členských zemích EU mimo eurozónu a doporučení z toho vyplývajících.

Růst významu ochrany spotřebitele na celém trhu finančních služeb podtrhl ve svém vystoupení zástupce Ministerstva financí ČR, který informoval o zřízení příslušného oddělení přímo na MF ČR, jakož i o dalších realizovaných a připravovaných akcích a postupech k zajištění komplexní ochrany spotřebitele na celém tomto prudce se rozvíjejícím trhu včetně úlohy finančního ombudsmana.

Diskuse se zaměřila především na problematiku dělby dozorových kompetencí na trhu finančních služeb, spolupráci zainteresovaných orgánů.

### E-commerce a TRUSTMARKS v ČR a EU

Evropské spotřebitelské centrum pro ČR při Ministerstvu průmyslu a obchodu uspořádalo dne 26. října 2006 workshop k elektronickému obchodování a „trustmarks“ v ČR a k možnostem zapojení ČR do tohoto systému v rámci EU.

Pokud jde o obecné definování „trustmark“ jako nástroje samoregulace, lze uvést, že se jedná o jakýsi certifikát (osvědčení), značku, symbol apod., jehož užívání je spojeno s dodržováním závazných pravidel stanovených „certifikační autoritou“. Obsah závazků držitele trustmark by měl být nadstandardní



(výhodnější podmínky než zaručuje právní řád), a to včetně mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Dodržování těchto pravidel je kontrolováno třetí nezávislou stranou. Cílem trustmark je zejména:

- \* zvyšovat důvěru spotřebitelů v určitý výrobek, službu, která je považována za důvěryhodnou na základě „trustmark“ vydané certifikačním orgánem
- \* poskytovat spotřebitelům větší možnost posoudit spolehlivost a důvěryhodnost informací o výrobcích a službách.

Akce se zúčastnili zástupci Ministerstva informatiky, Ministerstva průmyslu a obchodu, Sdružení pro informační společnost (SPIS), Asociace direct marketingu a zásilkového obchodu (ADMAZ), Sdružení obrany spotřebitelů (SOS) a Spotřebitel.cz .

**Tisková konference MPO k tématům: „ESC radí návštěvníkům Mistrovství světa ve fotbale“ a „Výměna peněz v členských zemích mimo eurozónu“**



## „Studijní návštěva“ partnerského ESC z Lucemburku



## ESC ve sdělovacích prostředcích





**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM**

### Kde vyměnit Euro

**EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM** upozorňuje, že od 1. ledna 2002 začne v celém Evropském společenství platit nová měna, Euro. Pro obyvatele České republiky je důležité vědět, kde a jak si mohou vyměnit své peníze.

První možností je návštěva bankovního ústavu, který poskytl licenci k výměně. Všechny banky, které mají licenci, musí být schopny poskytnout výměnu Euro za české koruny. Většina bankovních ústavů poskytuje výměnu Euro za české koruny. Všechny banky, které mají licenci, musí být schopny poskytnout výměnu Euro za české koruny.

Pro výměnu Euro za české koruny je důležité vědět, kde a jak si mohou vyměnit své peníze. První možností je návštěva bankovního ústavu, který poskytl licenci k výměně. Všechny banky, které mají licenci, musí být schopny poskytnout výměnu Euro za české koruny.

Pro výměnu Euro za české koruny je důležité vědět, kde a jak si mohou vyměnit své peníze. První možností je návštěva bankovního ústavu, který poskytl licenci k výměně. Všechny banky, které mají licenci, musí být schopny poskytnout výměnu Euro za české koruny.



### Přijetí platby eurem

Pro obyvatele České republiky je důležité vědět, kde a jak si mohou vyměnit své peníze. První možností je návštěva bankovního ústavu, který poskytl licenci k výměně. Všechny banky, které mají licenci, musí být schopny poskytnout výměnu Euro za české koruny.

Pro výměnu Euro za české koruny je důležité vědět, kde a jak si mohou vyměnit své peníze. První možností je návštěva bankovního ústavu, který poskytl licenci k výměně. Všechny banky, které mají licenci, musí být schopny poskytnout výměnu Euro za české koruny.

## 6. Budování systému mimosoudních řešení sporů v ČR

Jedním z hlavních úkolů Koncepce ochrany spotřebitelské politiky na léta 2006-2010, kterou zpracovalo MPO ČR a začátkem roku 2006 schválila vláda, je vypracovat návrh právní úpravy systému mimosoudního řešení sporů v ČR (ADR - alternative dispute resolution).

Evropské spotřebitelské centrum, coby potencionální uživatel systému, se aktivně zapojilo do plnění tohoto úkolu, zejména při sběru zahraničních zkušeností. Využilo právě kontaktů s partnerskými Evropskými spotřebitelskými centry, a získalo cenné informace o fungování těchto systémů. Informace byly získávány ať již poskytnutím materiálů, využitím poznatků z uskutečněných studijních cest ve vybraných centrech (např. Oslo, Budapešť) či z mezinárodních konferencí na dané téma (např. Vídeň, Kehl, Kodaň, Stockholm).

Zástupci ESC konzultovali otázky účasti a role v budoucím systému i s některými podnikatelskými svazy, zúčastnili se jednání se zástupci Asociace mediátorů či rozhodčího soudu při Hospodářské komoře.



## 7. Kontakty na občanské spotřebitelské organizace

Organizace	Logo	Spojení
<p><b>Sdružení obrany spotřebitelů - SOS</b>  <b>Sídlo:</b>  Rytířská 10  110 00 Praha 1  <b>Administrativní centrum:</b>  Novákových 8  180 00 Praha 8  www.spotrebitele.info</p>		pmejkal@kosa.cz tel.: 224211948, 224239940 poradenská linka - 900 08 08 08 Ing. David Šmejkal
<p><b>Občanské sdružení spotřebitelů TEST</b>  <b>Sídlo:</b>  Zelený pruh 95/97  147 00 Praha 4  www.dtest.cz</p>		test_rozova@mbox.vol.cz tel.: 227027632 tel./fax: 227027633 JUDr. Ida Rozová
<p><b>Spotřebitel.cz</b>  <b>Sídlo:</b>  Šárecká 15  160 00 Praha 6  <b>P.O.Box:</b>  Jindřišská 14  111 21 Praha 1  www.spotrebitel.cz  <b>Redakce Q magazín</b>  www.qmagazin.cz</p>		info@spotrebitel.cz tel.: 233326184 fax: 233326185 tel.: 222311369 fax: 233326185 redakce@qmagazin.cz p. Petr Brynda
<p><b>Sdružení českých spotřebitelů</b>  <b>Sídlo:</b>  Budějovická 73  140 00 Praha 4  www.regio.cz/spotrebitel</p>		dupal@regio.cz novak@regio.cz tel.: 261262280 fax: 261262268 Ing. Libor Dupa Ing. Libor Novák
<p><b>Sdružení ochrany spotřebitelů a pacientů</b>  <b>Sídlo:</b>  Třída Karla IV. 430  500 02 Hradec Králové</p>		sosp_p.krejcar@quick.cz tel. 495215266 p. Petr Krejcar

<p><b>Centrum spotřebitelsko - podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele Třebíč</b></p> <p><b>Sídlo:</b> Kmochova 762/13 674 01 Třebíč</p>		<p>cspv@volny.cz tel./fax: 568824160 kancelář: tel./fax: 568843263 p. Ivan Vojtek</p>
<p><b>Asociace občanských poraden</b></p> <p><b>Sídlo:</b> Tachovské nám. 3 130 00 Praha 3 www.obcanske-poradny.cz</p>		<p>aop@adam.cz tel./fax: 222780599 Mgr. Hynek Kalvoda</p>
<p><b>Sdružení pro bezpečnost potravin a ochranu spotřebitele</b></p> <p><b>Sídlo:</b> Bubenečská 21 160 00 Praha 6 www.food-consumer.cz</p>		<p>paha@food-consumer.cz tel.: 233340635 Ing. Petr Mamula, CSc.</p>
<p><b>Síť ekologických poraden ČR (STEP)</b></p> <p><b>Kancelář Ostrava:</b> Na Hradbách 3 702 00 Ostrava www.ekoporadna.cz</p>		<p>step@ecn.cz tel.: 596111281 Mgr. Kamila Kanichová</p>

## 8. Síť partnerských evropských spotřebitelských center

Země	Zkratka	Internetové spojení
Belgie	BE	<a href="http://www.eccbelgium.be">www.eccbelgium.be</a>
Dánsko	DK	<a href="http://www.consumereurope.dk">www.consumereurope.dk</a>
Estonsko	EE	<a href="http://www.consumer.ee">www.consumer.ee</a>
Finsko	FI	<a href="http://www.kuluttajavirasto.fi/ecc">www.kuluttajavirasto.fi/ecc</a>
Francie	FR	<a href="http://www.euroinfo-kehl.com">www.euroinfo-kehl.com</a>
Irsko	IE	<a href="http://www.eccdublin.ie">www.eccdublin.ie</a>
Island	IS	<a href="http://www.ena.is">www.ena.is</a>
Itálie	IT	<a href="http://www.ecc-net.it">www.ecc-net.it</a>
Kypr	CY	<a href="http://www.agrino.org/ecc.cy">www.agrino.org/ecc.cy</a>
Lotyšsko	LV	<a href="http://www.ecclatvia.lv">www.ecclatvia.lv</a>
Litva	LT	<a href="http://www.ecc.lt">www.ecc.lt</a>
Lucembursko	LU	<a href="http://www.cecluxembourg.lu">www.cecluxembourg.lu</a>
Maďarsko	HU	<a href="http://www.efk.hu">www.efk.hu</a>
Malta	MT	<a href="http://www.mcmp.gov.mt">www.mcmp.gov.mt</a>
Německo	DE	<a href="http://www.euroinfo-kehl.com">www.euroinfo-kehl.com</a> ; <a href="http://www.evz.de">www.evz.de</a>
Nizozemsko	NL	<a href="http://www.consumenteninformatiepunt.nl">www.consumenteninformatiepunt.nl</a>
Norsko	NO	<a href="http://www.forbrukereuropa.no">www.forbrukereuropa.no</a>
Polsko	PL	<a href="http://www.konsument.gov.pl">www.konsument.gov.pl</a>
Portugalsko	PT	<a href="http://www.consumidor.pt">www.consumidor.pt</a>
Rakousko	AT	<a href="http://www.europakonsument.at">www.europakonsument.at</a>
Řecko	GR	<a href="http://www.eccefpolis.gr">www.eccefpolis.gr</a>
Slovensko	SK	<a href="http://www.economy.gov.sk">www.economy.gov.sk</a>
Slovinsko	SI	<a href="http://www.epc.si">www.epc.si</a>
Spojené království	UK	<a href="http://www.euroconsumer.org.uk">www.euroconsumer.org.uk</a>
Španělsko	ES	<a href="http://www.cec.consumo-inc.es">www.cec.consumo-inc.es</a>
Švédsko	SE	<a href="http://www.konsumenteuropa.se">www.konsumenteuropa.se</a>

**EUROPEAN  
CONSUMER  
CENTRE'S  
NETWORK**

**EVROPSKÉ  
SPOTŘEBITELSKÉ  
CENTRUM  
PRO ČR**

při Ministerstvu průmyslu  
a obchodu v ČR za finanční  
podpory Evropské unie

Poskytuje informace  
o spotřebitelských právech  
na společném trhu,  
pomáhá při řešení  
přeshraničních reklamací

**ECC-Net**



[www.mpo.cz/esc](http://www.mpo.cz/esc), [www.mpocz.eu/ecc](http://www.mpocz.eu/ecc),  
[esc@mpo.cz](mailto:esc@mpo.cz)

Tel.: +420 224 062 017/046,

fax: +420 224 062 314