



VÝROČNÍ ZPRÁVA

annual report

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM
ČESKÁ REPUBLIKA

european consumer centre
czech republic



2010



EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM
ČESKÁ REPUBLIKA

ÚVODNÍ SLOVO

Evropské spotřebitelské centrum Česká republika (ESC ČR) se zabývá ochranou spotřebitele při nakupování v jiných členských státech Evropské unie, Norsku a na Islandu. Během roku 2010, který byl druhým rokem působení centra při České obchodní inspekci, jsme oproti roku předchozímu zaznamenali nárůst počtu dotazů a žádostí o mimosoudní pomoc ve sporech s obchodníky z uvedených zemí.

Významně vzrostl počet dotazů ohledně podvodů v prostředí internetu. Proto je z našeho pohledu důležité v médiích i na přednáškách pro odbornou a laickou veřejnost zdůrazňovat potřebu ověřovat si, kdo je takřikajíc na druhé straně, tedy komu člověk poskytuje své osobní údaje a komu posílá své peníze.

Tento rok přinesl také několik událostí, důležitých nejen z pohledu ESC. Patrně nejvýznamnější z nich byla tzv. sopečná krize, kdy byl v dubnu vinou sopečného prachu z islandského vulkánu Eyjafjallajökull uzavřen evropský vzdušný prostor a kdy jsme prostřednictvím médií informovali cestující o jejich právech a o povinnostech leteckých společností a cestovních kanceláří při zrušení letů vinou zásahu tzv. vyšší moci. Protože je ve společnosti povědomí o právech cestujících v letecké dopravě poměrně nízké, budeme v osvětové činnosti na toto téma pokračovat. Významným bylo pro ESC také březnové vyhlášení téměř rok trvající soutěže, pořádané spolu se sdružením spotřebitelů TEST, o nejzajímavější či nejvtipnější spotřebitelský zážitek s prodejcem z jiné země Evropské unie, Norska nebo Islandu. Závěr roku pak patřil výsledkům porovnání cen a služeb v lyžařských střediscích 20 zemí Evropy, které jsme představili české veřejnosti a médiím v Praze spolu s kolegy z rakouského Evropského spotřebitelského centra, jež průzkum v rámci sítě Evropských spotřebitelských center vedlo.

Velmi si ceníme úspěšné a stále se rozvíjející spolupráce s ostatními sítěmi Evropské unie, se Zastoupením Evropské komise v České republice a jeho eurocentry, spotřebitelskými sdruženími a dalšími partnery. Velice důležitá je pro činnost centra spolupráce v rámci jeho hostující organizace, České obchodní inspekce, a rovněž podpora Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky.

S přáním příjemného nakupování na evropském trhu

Tomáš Večl

ředitel Evropského spotřebitelského centra ČR



SLUŽBA SPOTŘEBITELŮM

Zřejmě nejvýraznější součástí práce Evropského spotřebitelského centra je **poskytování informací** českým spotřebitelům o jejich právech při nakupování v jiných členských státech Evropské unie, v Norsku a na Islandu a **přímá pomoc v jejich sporech** s prodejci zboží a služeb z těchto zemí.

V roce 2010 odpovědělo české ESC na 357 žádostí o informace a pomáhalo smírnou mimosoudní cestou řešit 410 spotřebitelských sporů a stížností, týkajících se nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel a podobně.



S celkovými 767 kontakty tedy české centrum zaznamenalo nárůst oproti roku 2009, kdy mělo celkem 733 kontaktů. Jeho úspěšnost při řešení oprávněných případů je zhruba 70 procent.

Centrum se podílí na tvorbě evropské legislativy na ochranu spotřebitele a zprostředkovává možnosti mimosoudního řešení přeshraničních spotřebitelských sporů v systému ADR, na jehož rozvoji v ČR se podílí. Věnuje se osvětové činnosti prostřednictvím svých informačních materiálů, přednášek a spolupráce s médii.

ESC poskytuje své služby zdarma a není příslušné k řešení sporů českých spotřebitelů s českými obchodníky. V síti Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) spolupracuje s dalšími 28 centry v jiných zemích EU, Norsku a na Islandu. Činnost ESC ČR je financována Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při níž centrum působí od ledna 2009. Do té doby působilo při Ministerstvu průmyslu a obchodu, kde bylo založeno čtyři roky předtím.

ČASTÉ OBLASTI STÍŽNOSTÍ

nakupování přes internet

letecká doprava

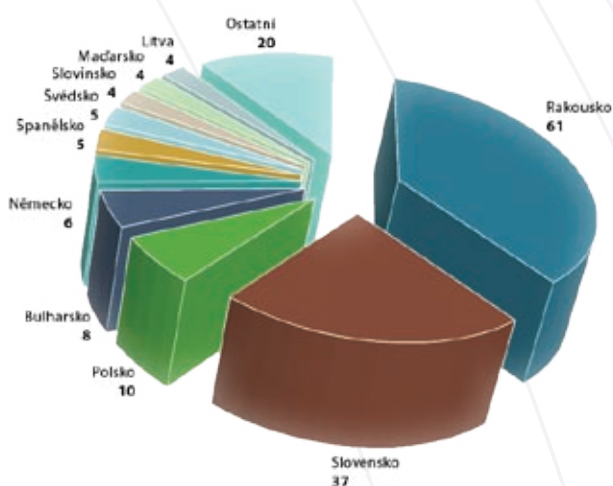
ubytovací služby a služby cestovních agentur

pronájem a nákup vozů

nákup zboží

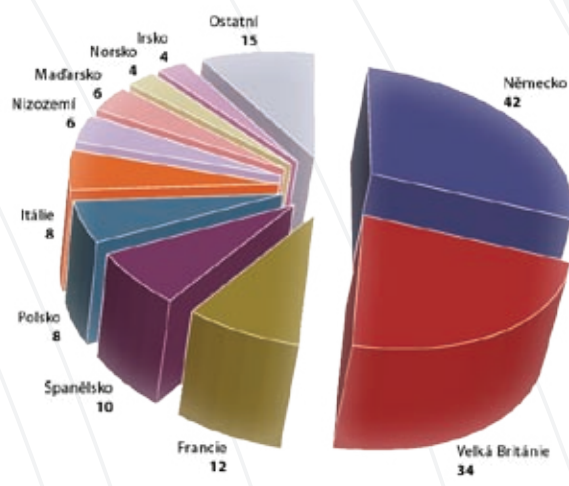
Odkud přicházely stížnosti na české obchodníky

(absolutní počet stížností podaných k řešení v síti ESC)



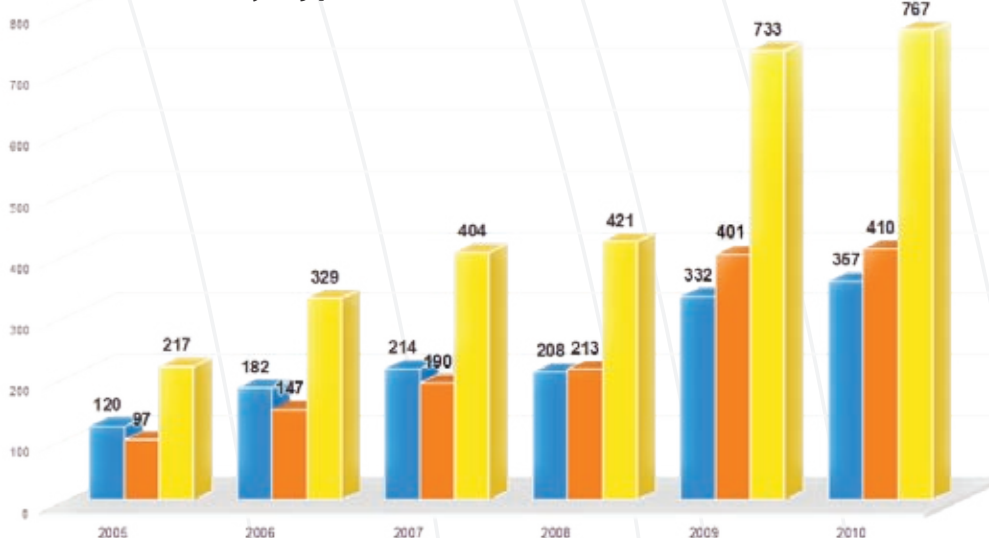
Kam nejčastěji mířily stížnosti českých spotřebitelů

(absolutní počet stížností podaných k řešení v síti ESC)



Vývoj počtu kontaktů

- Dotazy
- Stížnosti a spory
- Celkem



SÍŤ ESC

V Evropě působí 29 Evropských spotřebitelských center, kromě členských států EU jsou ještě v Norsku a na Islandu. Jsou sdruženy v síti ESC (ECC-Net), zřizované Evropskou komisí a zúčastněnými státy. Jednotlivá centra v různých zemích působí při státních orgánech dozoru nad trhem nebo při spotřebitelských sdruženích a jsou financována Komisí a zúčastněnými státy formou ročních grantů.

Centra spolupracují na plnění cílů této sítě. Mezi nimi jsou, kromě součinnosti při řešení přeshraničních spotřebitelských sporů, i společné projekty na podporu informovanosti evropských spotřebitelů nebo zprávy pro Evropskou komisi o fungování evropského trhu a o praktické účinnosti předpisů přijatých na evropské úrovni a podobně. Tato komplexní činnost vyžaduje úzkou spolupráci a komunikaci mezi jednotlivými centry, včetně vzájemných studijních návštěv a osobních jednání v rámci příslušných projektů. Zástupci center se rovněž pravidelně setkávají s Evropskou komisí, s níž konzultují a vyhodnocují aktivity, působení a směřování sítě.

V loňském roce české ESC přispělo například ke zprávě sítě ESC o řízení o drobných nárocích či k porovnávací zprávě o cenách a službách v lyžařských areálech ve 20 zemích Evropy pro zimní sezonu 2010/2011.



Fotografie pochází z přednášky zástupců českého ESC na varšavské konferenci pořádané polským Evropským spotřebitelským centrem u příležitosti 5. výročí sítě ESC.

ZPŮSOB ŘEŠENÍ PŘÍPADŮ

Členové sítě ESC se zabývají pomocí spotřebitelům v jejich přeshraničních sporech s obchodníky a snaží se v nich dosáhnout smírného mimosoudního řešení. Evropská spotřebitelská centra nevystupují jako dozorové správní orgány, a nejsou tedy oprávněna ve sporu spotřebitele s obchodníkem závazným způsobem rozhodnout nebo uložit sankci. To je úkol příslušných správních orgánů.

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

ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

- V srpnu 2009 si česká spotřebitelka uschovala cenné věci a hotovost v trezoru španělského hotelu. Poté, co trezor vykradli zloději, byla ujištěna, že dostane zpět hodnotu uložených věcí a peněz ve výši 1350 eur. Jenže i přes sliby a další ujišťování dlouhé měsíce jen čekala. Teprve díky zásahu sítě ESC (ECC-Net) jí byla celá částka v říjnu 2010 zaslána.
- Český spotřebitel si zakoupil sprchový kout od polského obchodníka, který jej také nainstaloval. Povrch vaničky popraskal. Prodejce reklamaci přijal, ale byl ochoten pouze poslat nový výrobek a odmítl provést reinstalaci, přičemž tvrdil, že ji provádí pouze v Polsku (přestože při prodeji slíbil, že v případě reklamace odinstaluje starou a nainstaluje novou vaničku i v Česku). Díky asistenci sítě ESC (ECC-Net) obchodník splnil svůj slib a potřebné práce vykonal.
- Let ze Stockholmu do Katovic byl kvůli výbuchu islandské sopky zrušen a čeští cestující se vydali domů po vlastní ose, protože jim maďarský dopravce nezajistil možnost náhradní dopravy. Následně chtěli proplatit náklady na přesměrování v celkové výši 250 eur. Ty by však dopravce nerefundoval nebýt pomoci sítě ESC.

OHLASY SPOTŘEBITELŮ

Jen těžko si dovedete představit, jak šťastná jsem! Velké díky Vám a Vaším kolegům v Praze a Budapešti! Ještě jednou, velké, velké díky! A. L.

Jste jediná instituce, které se podařilo navázat kontakt s italským hotelem nebo jeho právním zástupcem. M. R.

Velice děkuji za pozitivní zprávy. Touto cestou bych Vám ráda poděkovala za pomoc při řešení celého případu a za Váš velmi profesionální přístup. Kéž by lidí, jako jste Vy, bylo více! P.P.

INFORMACE V PŘEDSTIHU

Jedním z hlavních cílů českého ESC je nadále poskytovat informace v předstihu, aby si spotřebitelé byli vědomi svých práv při přeshraničním nakupování a věděli, co dělat a kam se obrátit pro radu ještě předtím, než jejich spor se zahraničním obchodníkem vůbec začne.

Z tohoto pohledu je velmi důležitá a přínosná spolupráce s médii. Dobře se rozvíjející kontakty s některými významnými celostátními médii daly možnost poradit českým spotřebitelům v otázkách, s nimiž se na nás často obracejí, jako jsou například nakupování přes internet (jak reklamovat takto zakoupené zboží a jak předcházet problémům a podvodům) nebo finanční náhrady a odškodnění v letecké dopravě. Mediální ohlas zaznamenal i průzkum cen a služeb v lyžařských střediscích ve 20 zemích Evropy, jež provedla síť Evropských spotřebitelských center a jehož výsledky v Praze představili zástupci rakouského ESC, kteří projekt vedli.

Nejvýznamnější událostí roku 2010 byl z mediálního hlediska výbuch islandské sopky Eyjafjallajökull, po němž byl uzavřen vzdušný prostor nad Evropskou unií, vinou čehož uvízli v destinacích nejen v Evropě tisíce českých cestujících. Právníci českého ESC v médiích informovali o jejich právech a o povinnostech leteckých společností a cestovních agentur a operátorů v této mimořádné situaci; vydávali tiskové zprávy, odpovídali na dotazy novinářů a účastnili se televizních debat. V návaznosti na tuto krizi a nejasnosti, které se v médiích na toto téma objevily, jsme připravili online kurz týkající se práv cestujících v letecké dopravě, který je dostupný z webové stránky www.coi.cz/esc. Na této adrese lze rovněž nalézt tiskové zprávy, které jsme v roce 2010 začali pravidelně zasílat e-mailem spotřebitelům a médiím v rámci Novinek ESC.



České centrum vydalo čtyři vlastní informační brožurky: Jak reklamovat zboží zakoupené v EU, Vaše práva v letecké dopravě, DPH při dovozu vozů z jiných zemí EU a Pronájem vozů na cestách do jiných zemí EU (všechny v české i anglické verzi). Společně s letákem Nakupování online bez rizika z roku 2009 jsme dosáhli cíle pokrýt oblasti stížností, jichž se nejčastěji týkají dotazy a případy spotřebitelů. Tyto materiály budeme do budoucna aktualizovat.

V rámci německo-českého projektu ConNet, zaměřeného na informovanost spotřebitelů v příhraničních oblastech Bavorska a západních Čech při přeshraničním nakupování, se pracovníci centra podíleli na vydání brožur *Einkaufen in Tschechien* a *Nakupování v Německu*. Autorem a koordinátorem projektu byla Technická Univerzita Mnichov.

Důležitá jsou v zájmu informovanosti také setkání s laickou i odbornou veřejností, a proto ESC hovořilo o evropském spotřebitelském právu a o své činnosti na 15 přednáškách na univerzitách, krajských úřadech, eurofestivalech apod.

SPOLUPRÁCE

České ESC se snaží rozvíjet vztahy s různými partnery, kteří jsou zapojeni do záležitostí týkajících se přeshraničního nakupování, a také s dalšími sítěmi Evropské unie.

ESC postupuje některá spotřebitelská podání vůči českým obchodníkům své hostující organizaci, tedy České obchodní inspekci. Co se týká práv cestujících v letecké dopravě, tak úspěšně spolupracuje s Úřadem civilního letectví. Výborná spolupráce se rozvinula s jinými evropskými sítěmi, jako jsou SOLVIT, eurocentra a Europe Direct, s nimiž pořádáme společné přednášky na živnostenských úřadech, univerzitách a podobně. Zástupci ESC rovněž přednášeli na eurofestivalech pořádaných Zastoupením Evropské komise v České republice.



V rámci systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR), zastřešovaného Ministerstvem průmyslu a obchodu, se Evropské spotřebitelské centrum účastní jednání Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Platforma je mezirezortním orgánem, který rozhoduje o základních otázkách projektu. Členy platformy jsou rovněž zástupci Ministerstva průmyslu a obchodu, Hospodářské komory České republiky, spotřebitelských sdružení, Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, Asociace mediátorů, Ministerstva financí a Ministerstva spravedlnosti.



Nejužší součinnost vyžaduje práce v rámci sítě ESC. Na fotografii jsou s ředitelem ESC Tomášem Večlem pracovníci Evropského spotřebitelského centra Rakousko Georg Mentschl a Andreas Herrmann, kteří do Prahy přijeli na studijní návštěvu. Citylighty inzerující služby ESC byly umístěny na Hlavním nádraží v Praze v prosinci, kdy mnoho Čechů cestuje za nákupy obzvláště do Německa. Kampaň byla doplněna projekcí inzerátu na LCD obrazovkách na šesti nejfrekventovanějších nádražích České republiky.

SOUTĚŽ

Výsledky téměř rok trvajících soutěže o nejzajímavější či nejvtipnější zážitek s prodejcem z jiné země EU, Norska či Islandu vyhlásilo české ESC se spolupřádajícím sdružením spotřebitelů TEST v březnu 2010.

Nejzajímavějším zážitkem byl pro rok 2009 příběh rodiny z Ostravy. Ta se přela o peníze s norskou autopůjčovnou, jež jí z platební karty neoprávněně strhla 4000 norských korun (12 000 Kč) za údajné poškození karoserie vozu. Spor následně vlastními silami dovedla do vítězného konce a peníze získala zpět. Její příběh ukázal, jak se v takové situaci zachovat, jak si pořídit důkazy o stavu vozu při převzetí a při předání vypůjčeného vozu.



Cílem uspořádání soutěže bylo upozornit na to, jakým způsobem lidé mohou chránit svá práva na evropském trhu, a také zjistit, jaké příběhy se mohou při nakupování od zahraničního obchodníka udát. O výsledcích informovala různá média; člen úspěšné rodiny a ředitel českého ESC například vystoupili živě v pořadu Dobré ráno s Českou televizí.



Publikace vznikla v rámci projektu "Sít' Evropských spotřebitelských center – ECC-Net", který je financován Evropskou unií v rámci akčního programu Společenství v oblasti spotřebitelské politiky pro období 2007–2013.

Publikaci vydalo
Evropské spotřebitelské centrum ČR při České obchodní inspekci
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
www.coi.cz/esc, e-mail: esc@coi.cz, telefon: +420 296 366 155
Vydáno v březnu 2011.