

# EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM OHLÉDNUTÍ ZA ČINNOSTÍ 2012

informace

## ESC

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM (ESC) BEZPLATNĚ POSKYTUJE ČESKÝM SPOTŘEBITELŮM INFORMACE O JEJICH PRÁVECH PŘI NAKUPOVÁNÍ V JINÝCH ZEMÍCH EVROPSKÉ UNIE, NORSKU A NA ISLANDU A POMÁHÁ JIM ŘEŠIT SPORY S PRODEJCI ZBOŽÍ A SLUŽEB Z TĚCHTO ZEMÍ. ČINNOST ESC ČR JE FINANCOVÁNA EVROPSKOU KOMISÍ A ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKČÍ, PŘI NÍŽ PŮSOBÍ. CENTRUM NENÍ PŘÍSLUŠNÉ K ŘEŠENÍ SPORŮ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S ČESKÝMI OBCHODNÍKY.

## SÍŤ ESC

PŘI ŘEŠENÍ PŘESHRAŇIČNÍCH SPORŮ SPOLUPRACUJÍ PRÁVNÍCI ESC ČR S KOLEGY ZE SÍTĚ EVROPSKÝCH SPOTŘEBITELSKÝCH CENTER (ECC-NET), KTERÁ MÁ 29 ČLENŮ – VEDLE ČLENSKÝCH STÁTŮ JSOU TO TAKÉ NORSKO A ISLAND.

poradenství

## 10% NÁRŮST ŘEŠENÝCH PŘÍPADŮ

V roce 2012 zaznamenalo Evropské spotřebitelské centrum ČR celkově 831 kontaktů se spotřebiteli v rámci své informačně-poradenské činnosti. Přitom zaznamenalo ca. 10% nárůst v počtu případů, v nichž spotřebitelům přímo pomáhalo smírnou mimosoudní cestou řešit jejich spotřebitelské spory s obchodníky z jiných zemí EU, Norska a Islandu.

Tyto spory se týkají nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel a podobně. Oproti předchozím letům byl zaznamenán výrazný pokles dotazů spotřebitelů ohledně tzv. webových pastí, tedy jednoho z typů podvodných praktik v prostředí internetu.

Zaměstnanci ESC se také podílejí na tvorbě evropské legislativy, věnují se osvětové činnosti týkající se práv spotřebitelů na evropském trhu formou informačních materiálů a přednášek (např. univerzity, veletrhy evropských informačních sítí pořádané Zastoupením Evropské komise v ČR apod.), vystupováním v médiích k aktuálním tématům vztahujícím se k přeshraničnímu nakupování v Evropě apod. Centrum spolupracuje s různými partnery, včetně dalších informačních sítí EU.

ESC NEJČASTĚJI POMÁHALO ŘEŠIT PROBLÉMY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S OBCHODNÍKY Z NĚMECKA A VELKÉ BRITÁNIE.

STÍŽNOSTI ZAHRANIČNÍCH SPOTŘEBITELŮ NA ČESKÉ OBCHODNÍKY PŘÍCHÁZELY NEJČASTĚJI ZE SLOVENSKA A POLSKA.

právní pomoc

## ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

- ✓ Dva čeští spotřebitelé si zakoupili zájezd do Gabonu od nizozemské cestovní kanceláře. Během zájezdu se objevilo několik problémů, např. „soukromá loď“ pro přepravu v rámci cesty byla ve skutečnosti běžná zásobovací loď, sdílená s dalšími lidmi, byly potíže s ubytováním a safari – vrchol zájezdu – trvalo pouhé dvě hodiny. Cestovní kancelář neodpovídala na žádosti klientů o vrácení části peněz, ale poté, co se do případu zapojila síť Evropských spotřebitelských center, nabídla kompenzaci ve výši 1.385 eur.
- ✓ Český spotřebitel si objednal služby v oblasti satelitní televize, ale lucemburská společnost mu účtovala daleko vyšší měsíční poplatky, než bylo ujednáno, a žádala zaplacení poplatku za instalaci, která však byla nabízena zdarma. Spotřebitel odmítl platit i vzhledem k tomu, že služba přestala fungovat skoro okamžitě po instalaci, jenže společnost na jeho stížnosti nereagovala a požadovala platbu dalších a dalších měsíčních poplatků. Síť ESC vyjednala refundaci a společnost upravila své všeobecné obchodní podmínky, v nichž nově doporučuje spotřebitelům, aby se obrátili na síť ESC, pokud mají nějaký přeshraniční problém s jejími službami.
- ✓ Český spotřebitel si objednal zájezd u maďarské cestovní kanceláře. Jenže letecký dopravce operující v zájezdu objednané lety zkrachoval a cestovní kancelář v nejisté finanční situaci nabídla přesměrování letů za příplatek 720 eur, nebo vrácení pouze částky zaplacené za ubytování. To bylo pro spotřebitele nepřijatelné a požadoval zpět všechny zaplacené peníze. Situace byla komplikovaná, protože cestovní kancelář byla dceřinou společností zkrachovalého dopravce, ale síť ESC nakonec vyjednala se společností plnou refundaci ceny zájezdu.

VÍCE O ČINNOSTI ESC A INFORMACE O PRÁVECH SPOTŘEBITELŮ NA EVROPSKÉM TRHU NAJDETE NA WEBU

# WWW.EVROPSKYSPOTREBTEL.CZ



Při festivalu ke Dni Evropy si v parku na pražské Kampě děti pohrály i s nafukovacími míči ESC.



Den práv cestujících v letecké dopravě se konal na 30 letištích Evropy, včetně toho pražského.

## OHLASY SPOTŘEBITELŮ

Náhrada z Maďarska ve výši 10.740 Kč mi byla vyplacena. Velice děkuji za Vaši pomoc. M. S.

Tak to je opravdu výborná práce. Moc děkuji za zprávu. E. K.

Tímto Vám děkuji za Vaši asistenci v mém případě. Musím mimořádně zdůraznit, že Vaše práce byla naprosto vynikající, efektivní a jsem Vám skutečně velmi vděčen! Opětovně Vám děkuji a zůstávám se srdečnými pozdravy. M. M.

Tak mi přišel výpis a bylo tam - že mi posílají 160 EUR. Děkuji moc za vaši pomoc, byla opravdu výborná. E. K.

## NEJVÝRAZNĚJŠÍ PROJEKTY SÍTĚ ESC

- ▶ **ROZSÁHLÁ INFORMAČNÍ AKCE NA 30 EVROPSKÝCH LETIŠTÍCH – PRÁVA CESTUJÍCÍCH**
- ▶ **UŽITEČNÉ TIPY PRO FANOUŠKY CESTUJÍCÍ NA FOTBALOVÉ ME V POLSKU A OLYMPIJSKÉ HRY V LONDÝNĚ**
- ▶ **POROVNÁNÍ SLUŽEB A CEN SKI AREÁLŮ V 26 ZEMÍCH EVROPY – ZIMA 2012/13**

informace  
právní pomoc  
informace  
poradenství  
právní pomoc  
poradenství



ZA PODPORY EVROPSKÉ KOMISE VYDALO EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ČR PŘI ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCI V ROCE 2013.

ADRESA : ŠTĚPÁNSKÁ 15, 120 00 PRAHA 2  
E-MAIL : ESC@COI.CZ  
WEB : WWW.EVROPSKYSPOTREBTEL.CZ  
FACEBOOK : WWW.FACEBOOK.COM/ESCCR  
TWITTER : WWW.TWITTER.COM/EVRSPOTRCENTRUM



Co-funded by  
the European Union