

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM OHLÉDNUTÍ ZA ČINNOSTÍ 2013

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 PŘESHraničNÍCH SPORŮ SPOLUPRACUJE ESC S PARTNERY ZE SÍŤE EVROPSKÝCH SPOTŘEBITELSKÝCH CENTER (ECC-NET), KTERÁ MÁ 30 ČLENŮ – VEDLE ČLENSKÝCH STÁTŮ JSOU TO TAKÉ NORSKO A ISLAND.

poradenství

10% NÁRŮST ŘEŠENÝCH PŘÍPADŮ

V rámci své informačně-poradenské činnosti zaznamenalo Evropské spotřebitelské centrum ČR v roce 2013 celkově 928 kontaktů se spotřebiteli. Přitom stejně jako v předchozím roce zaznamenalo více než 10% nárůst 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. Oproti předchozím letům byl zaznamenán výrazný pokles dotazů spotřebitelů ohledně internetových podvodů.

Pracovníci ESC se také podíleli na tvorbě evropské legislativy, např. připomínkováním revize nařízení 261/2004 o právech cestujících v letecké dopravě a směrnice o sdružených službách v oblasti cestovního ruchu, věnovali se osvětové činnosti týkající se práv spotřebitelů na evropském trhu formou informačních materiálů, přednášek (např. na univerzitách), účasti na veletrzích cestovního ruchu v ČR, informačních kampaní, vystupování v médiích k aktuálním tématům vztahujícím se k přeshraničnímu nakupování v Evropě, či aktualizací svého webu www.evropskyspotrebitel.cz a komunikace na sociálních sítích.

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

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

právní pomoc

ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

- ✓ Síť Evropských spotřebitelských center vždy hledá smírné mimosoudní řešení vzniklého sporu. Letos ale její česká pobočka poprvé úspěšně asistovala spotřebiteli i u soudního řízení v zahraničí. Pařížský soud vydal rozsudek, ve kterém přikl českému cestujícímu paušalizovanou náhradu škody ve výši 400 eur za 8hodinové zpoždění, způsobené při letu z Martiniku do Paříže v roce 2009. Na základě tohoto rozsudku nakonec přislíbil francouzský dopravce vyplatit i dalším 11 Čechům z daného letu stejnou kompenzaci, tedy v přepočtu zhruba 10.800 Kč na cestujícího. Celkově se tedy asistenční práce právníků ESC týkala částky téměř 120.000 Kč.
- ✓ Zničené a vykradené zavazadlo našla na zavazadlovém pásu letiště v Kostarice Česka, cestující s německou leteckou společností. Kufr byl zbaven ochranné fólie a měl rozbitý zámek i zip, chyběly kabát, kalhoty s páskem, kabelka, boty či kosmetika. Pasažérka na základě účtenek požadovala náhradu vzniklých škod, včetně částky za nový kufr, ale společnost na její stížnosti vůbec nereagovala. Po roce však na základě argumentace sítě ESC mimosoudně vyplatila náhradu škody v nejvyšší možné výši 1335,35 €.
- ✓ Několik českých spotřebitelů si nezávisle na sobě objednalo VIP členství v online seznamce provozované lucemburskou společností. Tato „neuvěřitelná nabídka“ znamenala platbu 149 Kč na jeden zkušební měsíc a nabídka působila tak, že k prodloužení členství se uživatel bude muset aktivně přihlásit. To ale nebyl ten případ – členství se prodloužovalo automaticky, a provozovatel seznamky tedy automaticky strhával peníze z platebních karet uživatelů, případně je vymáhal prostřednictvím jiné společnosti. Obvykle šlo o 2.300 korun stržených na období tří měsíců. Síť ESC dosáhla vrácení daných částek.



Na Policejní akademii České republiky přednášel ředitel ESC ČR Tomáš Večl policistům v aktivní službě především o případech internetových podvodů, s nimiž se spotřebitelé často potýkají.



Den práv cestujících v letecké dopravě na Letišti Václava Havla Praha je vedle českých cestujících určen také zahraničním turistům.

OHLYSY SPOTŘEBITELŮ

Velmi si cením Vaší ochoty a podpory v mé věci a velmi děkuji za Vaši cennou a především účinnou právní pomoc. Ušetřila mi nemalé finanční prostředky. M. T.

Je mým potěšením Vás informovat, že belgická společnost mi poslala náhradní bezvadný výrobek. Děkuji ještě jednou za Vaši profesionální podporu. J. Ch.

Gratuluji Vám k Vaší práci – společnost nám poslala po 16 měsících aspoň neoprávněně vyúčtovanou částku 80,50 eur, když už ne „bolestné“. Moc děkujeme. D. K.

Potvrzuji převod 230 eur. Děkuji za pomoc a spolupráci. P. B.

NEJVÝRAZNĚJŠÍ AKTIVITY ESC

- ▶ ROZSÁHLÁ INFORMAČNÍ AKCE NA EVROPSKÝCH LETIŠTÍCH - PRÁVA CESTUJÍCÍCH
- ▶ PŘEDNÁŠKY PRO LAICKOU I ODBORNOU VEŘEJNOST, NAPŘ. NA UNIVERZITÁCH ČI VELETRŽÍCH
- ▶ INFORMAČNÍ KAMPAŇ ZAMĚŘENÁ NA CESTUJÍCÍ NA MEZINÁRODNÍCH AUTOBUSOVÝCH LINKÁCH

informace
právní pomoc
informace
právní pomoc
poradenství
informace
právní pomoc
poradenství



Tato publikace vychází v rámci akce ECC-Net, financované Evropskou unií v rámci spotřebitelského programu 2007–2013.

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