**Spory s prodejci z EU pomáhá řešit síť ESC už 10 let**

***(Praha, 2. června 2015) Více než 650 000 kontaktů se spotřebiteli zaznamenala síť Evropských spotřebitelských center během deseti let své existence. Jejích 30 poboček bezplatně pomáhá spotřebitelům řešit spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Počet řešených stížností a žádostí o informace rok od roku roste, nejčastěji se týkají letecké dopravy a nákupů přes internet. Smírného mimosoudního řešení je dosaženo u více než dvou třetin případů.***

„Roční počet žádostí o informace, poradenství či přímou pomoc v přeshraničních sporech se během uplynulé dekády zdvojnásobil, loni dosáhl téměř 94 000. Další více než tři a půl milionu spotřebitelů loni našly informace o svých právech v EU na webových stránkách národních poboček sítě v členských zemích EU, Norsku a na Islandu. Dále lidé využívají například naši šikovnou mobilní aplikaci pro turisty nazvanou ECC-Net: Travel,“ uvedl dnes na tiskové konferenci v Praze Tomáš Večl, ředitel Evropského spotřebitelského centra ČR.

Síť Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) má 30 členů, vedle zemí EU působí její pobočky i v Norsku a na Islandu. Bezplatně nabízí právní poradenství spotřebitelům ve 24 jazycích a opírá se o expertizu více než 140 právních poradců.

Aktivity jednotlivých center se zaměřují i na prevenci podvodů na internetu, společné projekty na podporu spotřebitelů na jednotném trhu, vč. rozsáhlých průzkumů a tzv. mystery shoppingu. Spolu se zúčastněnými státy financuje činnost sítě ESC Evropská komise, která také využívá jejích zpráv o fungování evropských předpisů při tvorbě nové spotřebitelské legislativy.

„Během deseti let toho Evropská spotřebitelská centra dosáhla hodně. A se zvyšujícím se počtem spotřebitelů nakupujících online bude jejich role ještě důležitější. Díky jejich pomoci při prosazování práv spotřebitelů mohou Evropané získat větší důvěru v jednotný digitální trh,“ řekla evropská komisařka pro spotřebitele Věra Jourová ke Zprávě o činnosti sítě ESC v letech 2005–2014, pod jejíž agendu práce této sítě spadá.

Síť ESC dosud pomáhala spotřebitelům ve zhruba 300 000 konkrétních sporů s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. „Oblastí číslo jedna je letecká doprava, tedy především náhrady škody v případě zrušení a zpoždění letů a problémů se zavazadly. V případě české pobočky se této oblasti týkalo 37 procent případů. Časté jsou rovněž problémy při nákupu zboží a využívání služeb přes internet,“ vyjmenoval Tomáš Večl. Češi nejčastěji řeší spory s obchodníky z Německa, Velké Británie a Slovenska.

České centrum působí při České obchodní inspekci, se kterou při řešení některých stížností také spolupracuje. „ESC nám v některých případech dává podněty na zahájení kontroly jak u českých, tak i zahraničních podnikatelů, na které se můžeme zaměřit díky přeshraniční spolupráci evropských dozorových orgánů v rámci sítě CPC,“ podotkl ústřední ředitel ČOI Mojmír Bezecný.

Náměstek ministra průmyslu a obchodu Karel Novotný zhodnotil přínos české pobočky ESC: „S potěšením mohu říci, že české centrum je na evropské úrovni hodnoceno velmi kladně vzhledem k úrovni poskytovaného právního poradenství a přímé asistence spotřebitelům v jejich sporech. Tento celounijní projekt může nadále počítat s podporou českého státu.“

Jak kontaktovat ESC ČR s žádostí o informaci či o řešení konkrétního přeshraničního sporu, se spotřebitelé dovědí na [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz). Služby ESC jsou poskytovány bezplatně.

Evropská komise odhaduje, že kdyby evropští spotřebitelé plně využívali přeshraniční nabídky zboží a služeb na internetu rámci celé v EU, ušetřili by zhruba 12 miliard eur ročně. Jenže na jednotném trhu stále existují pro spotřebitele překážky, jako je jazyková bariéra a rozdílnosti právních systémů jednotlivých zemí. A právě Evropská spotřebitelská centra je pomáhají překonávat, když informují o právech při nakupování v zahraničí a při řešení sporů vyjednávají jménem spotřebitelů v mateřštině podnikatele. Více na [**www.evropskyspotrebitel.cz**](http://www.evropskyspotrebitel.cz)**.**

Úspěšně řešené případy českých spotřebitelů

**Čekání se nakonec vyplatilo**

***Cestování do dalekých krajin chceme mít často co nejrychleji za sebou s minimem nepříjemností. Někdy se ale bohužel cesta změní v boj o to, jak se vlastně dostat domů.***

To se stalo i několika českým cestujícím, kteří se vraceli z dovolené na Martiniku. Z této krásné země letěli přes Paříž, kde ale vinou zpoždění na příletu nestihli navazující let do Prahy. A protože jim dopravce nezajistil náhradní let, museli si sami koupit nové letenky – s odletem až za dalších osm hodin. Dopravce jim proplatil cenu letenek, což bylo správně. Jenže jeden z českých cestujících žádal také o náhradu škody ve výši 400 eur za významné zpoždění na příletu. A francouzská letecká společnost dopravce na jeho opakované žádosti nereagovala, případně je poměrně nevybíravě odmítala.

Cestující se po dlouhých tahanicích obrátil na Evropské spotřebitelské centrum, které sice nedosáhlo smírného mimosoudního řešení sporu, ale pomohlo cestujícímu projít soudním řízením u pařížského soudu. Ten mu nakonec přiřkl kompenzaci ve výši 400 eur a francouzský dopravce na základě tohoto rozsudku odškodnil i dalších 11 českých cestujících. Práce sítě ESC tak přinesla 4800 eur, tedy zhruba 120 000 Kč.

**Třikrát a dost**

***Třikrát po sobě reklamoval Martin z Brna stejnou vadu na svém notebooku a prodejce ji třikrát opravil. Když se počítač porouchal počtvrté, Martinovi už došla trpělivost.***

Čtyři po sobě jdoucí stejné závady donutily Martina obrátit se na asistenční službu irské společnosti, která mu notebook přes internet prodala. Jak se ale mýlil, když očekával vstřícnost a vrácení zhruba 20 000 korun. Odpovědí na jeho žádost mu byl arogantní přístup a doslova výsměch, když odkazoval na české právo v oblasti ochrany spotřebitele, které by pro nákupy českých spotřebitelů mělo platit, když se obchodník z jiné země EU zaměřuje na český trh. Pracovníci reklamačního oddělení si ho přehazovali jako horký brambor a očividně se jeho žádostí nechtěli zabývat.

Následně ovšem Martin dostal spásný nápad. Kontaktoval Českou obchodní inspekci, která ho okamžitě odkázala na Evropské spotřebitelské centrum. To se promptně seznámilo s Martinovým problémem a dalo se do práce. Netrvalo dlouho a problém byl vyřešen, přesněji, za necelých šest týdnů dostal Martin zpátky svoje peníze a na tvář se mu vrátil úsměv.

 **Ne až tak výhodná koupě**

***Až do Polska se pro svou kuchyň vydala Alexandra z Trutnova. Větší výběr i přijatelné ceny ji poslaly na výlet k našim severním sousedům, ale radost z dobrého nákupu netrvala dlouho.***

Kuchyň sice na první pohled odpovídala té, kterou si Alexandra vybrala v showroomu, ovšem pouze na první pohled. Po vybalení a při bližším ohledání se ukázalo, že se sice jedná o vybraný typ kuchyně, ovšem s mnoha vadami a závadami. Některé byly viditelné na první pohled jako například barevnost úložných zásuvek nebo zakulacené rohy skleněných dvířek namísto klasických hranatých. Další problémy se objevily po instalaci kuchyně. Instalace byla v ceně, ale možná by si jí Alexandra nakonec rozmyslela. Doslova amatérsky smontovaná kuchyň vůbec nepřiléhala ke zdi, různé nerovnosti a nepřesnosti umocňovaly celkově nepovedený dojem.

Následně se rozjelo kolečko reklamací. Prodejce kuchyně nejdřív vůbec nereagoval, a když už se konečně vyjádřil, uvedl, že je vše v pořádku. Nepřesvědčil ho ani posudek soudního znalce, který říkal, že kuchyň v pořádku není. Vše se táhlo dva roky, až se Alexandra dostala přes Českou obchodní inspekci k Evropskému spotřebitelskému centru. Prodejce reagoval pružněji, ale kompenzaci nabízel nedostatečnou. Nicméně Evropské spotřebitelské centrum problém intenzivně řešilo a výsledkem jednání s prodejcem byla 75% kompenzace z původní nákupní ceny.