*TISKOVÁ ZPRÁVA ESC ČR*

 **Centrum pomáhá stále většímu počtu spotřebitelů**

***(Praha, 13. července 2016) Počet konkrétních sporů, které lidem bezplatně pomáhalo řešit Evropské spotřebitelské centrum ČR (ESC), významně vzrostl. V roce 2015 šlo o více než 600 přeshraničních sporů s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. V nich se spotřebitelům dostalo přímé asistence nebo poradenství při jejich řešení. Zbytek z 1113 kontaktů se spotřebiteli tvořily žádosti o informace o právech spotřebitelů na jednotném trhu.***

„Konkrétních sporů mezi spotřebiteli a podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu bylo 608, tedy o téměř čtvrtinu víc než v roce předchozím. Tento trend pokračuje i letos, kdy za první pololetí máme o 20 % více řešených sporů než ve stejném období roku 2015,“ shrnula Eva Petrážová, ředitelka Evropského spotřebitelského centra ČR (ESC). Podotkla, že úspěšnost při mimosoudním řešení se pohybuje mezi 50 a 60 %.

Nejčastějšími oblastmi, kde ESC spotřebitelům asistuje, jsou nákupy zboží a využívání služeb na internetu, problémy v letecké dopravě, ubytovacích službách a při nákupu a pronájmu vozidel. Čeští spotřebitelé nejčastěji žádali o asistenci ve sporech s podnikateli z Německa, Lucemburska, Velké Británie, Polska a Slovenska. Stížnosti zahraničních spotřebitelů na české podnikatele přicházely nejčastěji ze Slovenska, Rakouska a Polska.

**Užitečné tipy:**

- Stáhněte si mobilní aplikaci „ECC-Net: Travel“ s vašimi spotřebitelskými právy pro cestování v Evropě a frázemi pro podání stížnosti v 25 jazycích.

- Dejte pozor na podmínky krátkodobého členství na seznamkách

- Máte-li problém s podnikatelem z jiné země EU, Norska či Islandu, bezplatně vám může pomoci Evropské spotřebitelské centrum.

- Vše o vašich právech při nákupu v jiných zemích EU na [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz)

„Vysoký je také počet stížností na služby online seznamovacích serverů. Lidé se nechávají chytit do tzv. pastí zdánlivě výhodného předplatného, kdy si myslí, že si levně objednali členství na zkoušku v délce jednoho měsíce, ale pokud ho včas nezruší, smlouva se automaticky prodlužuje a cena za další měsíce rázem vyroste na několik tisíc korun,“ popisuje Eva Petrážová. Spotřebitelé se pak dovolávají neplatnosti smluvních ujednání kvůli podezření z nedostatečným předsmluvním informacím. V oprávněných případech centrum dosahuje téměř 100% úspěšnosti.

Centrum se věnovalo rovněž řadě aktivit ve prospěch posílení informovanosti spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU. Šlo například o aktualizaci mobilní aplikace "ECC-Net: Travel" nejen s právy spotřebitelů pro konkrétní situace při cestování v Evropě, ale i s frázemi pro podání stížnosti v 25 jazycích.

ESC ČR je členem sítě Evropských spotřebitelských center, která v roce 2015 oslavila 10 let své činnosti, a celkový počet kontaktů se spotřebiteli byl v jejích 30 pobočkách téměř 94 000, tedy podobný jako v roce 2014. Počet konkrétních řešených sporů vzrostl o 1,2 % na více než 38 000.

******

**Kontakt pro média:**
Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci
Evropské spotřebitelské centrum při ČOI
otichota@coi.cz, 731 553 653