*TISKOVÁ ZPRÁVA ESC ČR*

**Jak po hořkém návratu z dovolené podat stížnost na ubytovatele**

***(Praha, 16. října 2016) Švábi pod postelí, plíseň v koupelně, špína v kuchyňce, a k tomu pod okny zápach popelnic ze zadního traktu budovy, ač byl slíben výhled na moře. Kdo se s tímto setkal na dovolené, jistě hudroval. Ale to nestačí. Je nutné se ozvat a požadovat nápravu nebo alespoň slevu z ceny pobytu. Po návratu z dovolené se někteří spotřebitelé ptají, jak to učinit a jak dlouho od skončení dovolené mohou stížnost podat.***

Obecně platí, že závady je vhodné hlásit bez zbytečného odkladu. U dovolenkových služeb to platí dvojnásob. „Pokud se smlouva řídí českým nebo například německým právem, je nutné ozvat se a na nedostatky upozornit už přímo na místě a následně zaslat písemnou stížnost cestovní kanceláři nebo ubytovateli ve lhůtě 30 dnů od skončení pobytu,“ říká Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra ČR.

Stížnost podaná na místě musí být nějakým způsobem doložena. Nejvhodnější je nechat si vystavit písemné potvrzení, nebo spotřebitel může stížnost sepsat sám a nechat si ji v hotelu či penzionu potvrdit.

Tak to učinil český spotřebitel, který požadoval 100eurovou slevu z ceny zájezdu ve výši 800 eur kvůli tomu, že pokoj, ve kterém byl ubytován zahraniční cestovní kanceláří, byl špinavý a očividně delší dobu řádně neudržovaný. Německá cestovní kancelář se spotřebitelem nechtěla v dané věci komunikovat, nicméně poté, co Čech požádal o pomoc síť Evropských spotřebitelských center (ESC), se podařilo mimosoudní cestou vymoci slevu ve výši 60 eur. „Pokud by cestovní kancelář nekontaktoval už během pobytu, s vysokou pravděpodobností by se žádné kompenzace vzniklé újmy nedočkal,“ upozorňuje Ondřej Tichota.

Spotřebitelé mají někdy přehnaná očekávání týkající se výše slevy například v případech, kdy byl zavřený jeden ze dvou bazénů či nějak omezené otevírací doby baru při pobytu all inclusive, proto je vhodné předkládat odpovídající požadavky.

Pokud poskytovatel služby stížnost nevyřídí podle představ spotřebitele a pokud jde o poskytovatele z jiné země Evropské unie, Norska nebo Islandu, může bezplatně pomoci síť Evropských spotřebitelských center a případ řešit smírnou mimosoudní cestou. Případně se lez obrátit na soud. Více o spotřebitelských právech na jednotném trhu na [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz).

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