

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM OHLÉDNUTÍ ZA ČINNOSTÍ 2016

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 PODNIKATELI Z TĚCHTO ZEMÍ. ČINNOST ESC ČR JE FINANCOVÁNA EVROPSKOU KOMISÍ A ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKCI, PŘI NÍŽ PŮSOBÍ. CENTRUM NENÍ PŘÍSLUŠNÉ K ŘEŠENÍ SPORŮ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S ČESKÝMI OBCHODNÍKY.

informace

SÍŤ ESC

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

poradenství NÁRŮST POČTU PŘÍPADŮ

Evropské spotřebitelské centrum ČR zaznamenalo v roce 2016 celkem 1117 kontaktů se spotřebiteli v rámci své informačně-poradenské činnosti.

Šlo o zhruba 10procentní nárůst počtu oproti předchozímu roku, přičemž rovněž o zhruba 10 % vzrostl i počet případů, v nichž ESC spotřebitelům přímo pomáhalo smírnou mimosoudní cestou řešit jejich spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Ten byl 670. Zbytek kontaktů tvořily žádosti o informace z oblastí práv spotřebitelů na jednotném trhu.

Spory se týkají nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel a podobně. Agendu centra tvořily z velké části i případy online seznamovacích serverů.

ESC se i ve spolupráci se zahraničními partnery v uvedených zemích (sít ESC) věnovalo rovněž řadě aktivit ve prospěch posílení informovanosti spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU.

Vedle mediálních komunikačních kampaní, týkajících se společných aktivit a projektů sítě, šlo například o účast na veletrzích cestovního ruchu v Praze, Brně a Jablonci n. N. a také na festivalu ke Dni Evropy pořádaném v Praze Zastoupením Evropské komise v ČR.

Centrum vydalo novou brožurku „Zájezdy a ubytování – vaše práva“, kterou reagovalo na vzrůstající počet dotazů a stížností, týkajících se služeb v oblasti cestovního ruchu, a reedici svých brožur o právech spotřebitelů při nákupu zboží či využívání služeb v zahraničí a o právech cestujících v letecké dopravě.

Jeho pracovníci přednášeli např. univerzitním studentům v Českých Budějovicích a laické i odborné veřejnosti v Pardubicích, Brně, Mělníku a ve Dvoře Králové a vystupovali v médiích k aktuálním spotřebitelským tématům.

■ ESC NEJČASTĚJI POMÁHALO ŘEŠIT PROBLÉMY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S PODNIKATELI Z NĚMECKA, VELKÉ BRITÁNIE, SLOVENSKA, LUCEMBURSKA A POLSKA.

■ STÍŽNOSTI ZAHRANIČNÍCH SPOTŘEBITELŮ NA ČESKÉ PODNIKATELE PŘÍCHÁZELY NEJČASTĚJI ZE SLOVENSKA, MAĎARSKA, POLSKA A RAKOUSKA.

právní pomoc ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

- 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, tedy přes 1600 Kč.
- ESC řešilo čtyři stížnosti na polského podnikatele, který přes e-shop s doménou .cz prodává dámské oblečení. Tři ženy odstoupily od smlouvy, ale jimi odesílané zásilky s vráceným zbožím si podnikatel nevyzvedával a nezasílal zpět zaplacené částky. Jedna spotřebitelka zboží neobdržela vůbec, ale své peníze zpět nedostala. Poté, co v každém případě zvláště vyzvala síť Evropských spotřebitelských center podnikatele k nápravě, obdržely Češky své peníze. Celkem šlo o téměř 8000 Kč.

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI

- Průzkumu mezi spotřebiteli, kteří se na ESC obrátili a uvedli svoji e-mailovou adresu, se zúčastnilo 153 respondentů. Téměř 80 % z nich bylo se službami centra spokojeno. Nešlo však jen o ty, kterým ESC pomáhalo řešit jejich konkrétní přeshraňiční spor, ale i o ty, v jejichž případě nebylo ESC kompetentní problém řešit, případně šlo o neoprávněné požadavky. Téměř 80 % bylo spokojeno s webovou stránkou www.evropskyspotrebitel.cz, a necelých 8 % uvedlo, že jim web nevyhovoval (13 % respondentů webovou stránku nepoužilo). Téměř polovina těchto spotřebitelů našla ESC na internetu a čtvrtina na něj byla odkázána Českou obchodní inspekcí, při níž česká pobočka sítě Evropských spotřebitelských center působí. Desetině lidí o této službě řekli členové rodiny nebo přátelé. Nejvíce respondentů pocházelo z Prahy, severní Moravy a Slezska.

WWW.EVROPSKYSPOTREBITELE.CZ



Studenti ve Dvoře Králové tradičně projevují velký zájem o přednášky Evropského spotřebitelského centra, především o nákupy online a cestování v Evropě.



ESC ČR nabízí informace o spotřebitelských právech na veletrzích cestovního ruchu. Tento snímek je z Holiday World v Praze-Holešovicích.

PŘÍKLADY KOMUNIKAČNÍCH KAMPANÍ ESC ČR V ROCE 2016

7 tipů, jak se nenechat ošidit na dovolené

Na co dát pozor při adventních trzích v sousedních zemích

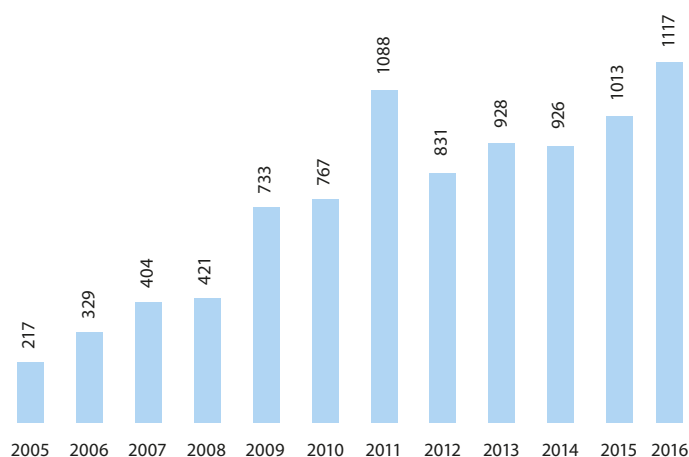
Nepřišly vánoční dárky zaplacené online? Peníze lze získat zpět

informace

poradenství

Před výkopem – tipy a varování pro fanoušky na EURO 2016

POČET SPOTŘEBITELSKÝCH KONTAKTŮ 2005–2016



OHLASY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ

Všechny peníze za reklamovanou sedačku jsou na mém účtu, tak to všechno nakonec dobře dopadlo, samozřejmě za Vaší pomoci. Velmi Vám za ni děkuji.

Dnes mi byla celá částka vrácena na účet. Tento případ lze uzavřít. Ani nevím, jak Vám poděkovat, bez Vaší pomoci bych své peníze už nikdy neviděla.

právní pomoc

Tato publikace vychází v rámci akce číslo 748685 – ECC-Net FPA spolufinancované grantem na projekt ESC ze spotřebitelského programu Evropské unie na období 2014–2020.

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



Spolufinancováno
Evropskou unií



Pomáháme
spotřebitelům
v Evropě

