*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

**Evropské centrum pomáhá spotřebitelům stále častěji**

***(Praha, 20. březen 2019) Stále více lidí využívá služby Evropského spotřebitelského centra ČR. Za poslední dva roky jejich počet vzrostl o 155 %, z 1 117 v roce 2016 na loňských 2 849. Spotřebitelé žádali o informace o svých právech na jednotném trhu a o bezplatnou pomoc ve sporech s podnikateli z ostatních zemí EU, Norska a Islandu. Úspěšnost řešení sporů v mimosoudní rovině přitom dosáhla 46 %. Síť třiceti Evropských spotřebitelských center zřizuje Evropská komise a zúčastněné státy. Česká kancelář působí při České obchodní inspekci.***

Křivka počtu spotřebitelů, kteří využívají tuto službu Evropské unie, strmě roste. V roce 2016 jich bylo 1 117, rok nato 1 633 a v roce 2018 již 2 849. To je rekordní nárůst o 155 % v průběhu dvou let.

„Lidé stále více nakupují přes hranice v Evropské unii, hlavně online, což vidíme ve struktuře podávaných stížností. A roste i povědomí o jejich právech na jednotném trhu. Když nastane problém, lidé se jich chtějí domoci minimálně mimosoudní cestou,“ vysvětluje Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra.

ESC nejčastěji řeší problémy s náhradami škody za zpožděné a zrušené lety a spory s internetovými prodejci z jiných zemích EU. Dalšími oblastmi jsou potíže se zájezdy především u německých cestovních kanceláří, při využívání ubytovacích služeb například v sousedním Rakousku, nebo při pronájmu vozů hlavně ve Středomoří.

**Síť ESC Čechovi vymohla zpět 594 eur**V rámci online sporů se centru loni například podařilo vymoci právo českého spotřebitele na vrácení 594 eur, zaplacených za postel z masivu u německého internetového prodejce. Ten před nákupem deklaroval dodání v září 2018, nicméně následně informoval zákazníka o tom, že to bude nejdříve v listopadu a že ani tento termín není jistý. Spotřebitel okamžitě odstoupil od smlouvy, ale podnikatel trval na tom, že postel dodá a odstoupení odmítal. Českým právníkům se ve spolupráci s kolegy z ESC Německo podařilo docílit vrácení celé částky.

„Centra spolupracují na mimosoudním řešení přeshraničních sporů tak, že spotřebitel komunikuje s právníky ve své domovské zemi a ve své mateřštině. Ti případ posoudí a předají kolegům v zemi podnikatele. Ti pak s podnikatelem zase v jeho mateřštině a se znalostí místního práva vyjednávají smírné řešení konkrétního problému,“ popisuje Ondřej Tichota. Více informací o činnosti ESC na [www.evrospkyspotrebitel.cz](http://www.evrospkyspotrebitel.cz).

Hledat mimosoudní řešení sporů pomáhá síť Evropských spotřebitelských center již 14 let. V případech, kdy při vyjednávání o smírném řešení neuspěje, odkazuje spotřebitele na formy zjednodušených přeshraničních žalob vytvořených pro použití v rámci Evropské unie.

**Jak Evropská unie chrání práva spotřebitelů**  
Volný jednotný trh vznikl pro občany EU na základě politické dohody členských států. „Díky dohodě států na úrovni Evropské unie jsou na něm pravidla pro nakupující sjednocena, a Češi tak mají minimálně stejná práva jako například němečtí, rakouští a všichni ostatní spotřebitelé v EU. Při nákupu v kterékoli členské zemi například máme dva roky na uplatnění práva odpovědnosti za vady a také 14 dní na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu u internetového prodejce odkudkoli z EU,“ shrnuje Ondřej Tichota.

**Kontakt pro média:**Ondřej Tichota, [otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz), +420 731 553 653