



COI0X01AG93Q

# Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2



Vaše zn. .....	SpZn. ČOI 22037/20/O100	Čj. ČOI 31025/20/O100	Vyřizuje/kl.	Praha 3.3.2020
-------------------	----------------------------	--------------------------	--------------	-------------------

## Poskytnutí informací podle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů



na naše pracoviště, které je v rámci Ústředního inspektorátu ČOI určeno k vyřizování žádostí podaných podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZSPI), byla dne 13. 2. 2020 postoupena z pracoviště Evropského spotřebitelského centra při ČOI Vaše žádost podaná podle ZSPI, evidovaná pod čj. ČOI 22037/20/O100, v níž požadujete:

Informace týkající se stížností podaných cestujícími na letecké společnosti v případě odepření jejich nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letu. Tedy konkrétně požadujete informaci kolik takových stížností bylo České obchodní inspekci v letech 2016 – 2018 zasláno a to jednotlivě za každý rok, jaké výše uvedené újmy se dané stížnosti týkaly, zda došlo k vyřešení těchto stížností, pokud ne, pak z jakého důvodu. Dále požadujete, pokud je to možné, sdělení, o jaké letecké společnosti, na které byly podány stížnosti, se jednalo.

Uvádíte, že poskytnuté informace využijete výhradně pro zpracování vaší diplomové práce na téma Ochrana spotřebitele a její uplatnění v rámci letecké dopravy. Dále uvádíte, že byste byla vděčná za jakékoli analýzy či statistiky k požadovaným údajům, které byste mohla ve vaší práci využít, pokud by je měla Česká obchodní inspekce k dispozici.

Vzhledem k tomu, že Vaše žádost neobsahovala údaje dle ustanovení § 14 odst. 2 ZSPI, a to datum narození a adresu trvalého bydliště či adresu pro doručování, byla Vám dne 18. 2. 2020 odeslána výzva k doplnění údajů dle uvedeného ustanovení, na jejímž základě jste povinnému subjektu požadované údaje poskytla dne 19. 2. 2020.

K Vaší žádosti uvádíme:

Poskytujeme Vám souhrnné údaje a informace, které bylo možné z datových systémů vedených ESC při ČOI vygenerovat. Ve smyslu Vaší žádosti, kdy žádáte údaje o výši uvedené újmy, z jakého důvodu případně nedošlo k vyřešení stížností a údaje o jaké letecké společnosti se jednalo, nelze z evidencí ESC získat, protože je centrum v takové podobě a struktuře neukládá a ani je pro statistické vykazování nepotřebuje.

**Přehled počtu řešených případů ESC v letecké dopravě v roce 2014 – 2018:**

Počet konkrétních případů řešených v síti Evropských spotřebitelských center v rámci letecké dopravy se za posledních pět let více než zdvojnásobil, konkrétně vzrostl o 107 %. A to z 2 518 přímo řešených případů v roce 2014 na 5208 v roce 2018.

Přímo řešený případ je taková, který sdílí centra mezi sebou, aby vyjednala za cestujícího mimosoudní řešení sporu.

rok 2014 – 2 518 přímo řešených případů  
rok 2015 – 2 928 přímo řešených případů  
rok 2016 – 3 073 přímo řešených případů  
rok 2017 – 3 141 přímo řešených případů  
rok 2018 – 5 208 přímo řešených případů

Nejčastěji cestující řešili zpoždění letů (třetina případů), problémy se zavazadly pak více než desetina. Odepření nástupu na palubu při overbookingu (prodáno více míst než je sedadel v letadle a cestující není vpuštěn na palubu) se týká zanedbatelného procenta případů. Zbytek jsou další problémy, které se vyskytují v menší míře. Na vzestupu jsou pak nekalé obchodní praktiky některých dopravců a způsob platby za letenky apod.

**Níže uvedené údaje se týkají sdílených případů.** V dalších mnoha tisících případech ročně cestující dostali od ESC odbornou analýzu situace a radu, jak mají konkrétně postupovat v nastalých sporech vlastními silami a kteří se následně už znovu na síť ESC neobrátili. Z toho lze usuzovat, že jim ve většině případů rada pomohla. Celkově počet kontaktů s cestujícími, kdy jim byly poskytnuty obecné informace a rady spolu s řešenými případy, vzrostl ze 13 934 v roce 2014 na 24 963 v roce 2018.

rok 2014 – počet případů - 13 934  
rok 2015 – počet případů - 15 766  
rok 2016 – počet případů - 17 596  
rok 2017 – počet případů - 20 136  
rok 2018 – počet případů - 24 963

V rámci všech center ESC tvořily v roce 2018 kontakty se spotřebiteli při řešení problémů v letecké dopravě celkově průměrně 22 %. V českém centru ESC byl tento poměr v roce 2018 zhruba 25 %.

Doporučujeme Vám obrátit se také na Úřad pro civilní letectví, jako úřad přímo určený k řešení stížností cestujících v letecké dopravě, kde by mohli informace ve Vámi požadované struktuře mít k dispozici.

S pozdravem

Ing. Mojmír Bezecný  
ústřední ředitel  
České obchodní inspekce