*TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

******

**Centra pomohla už víc než milionu spotřebitelů**

***Praha (20. listopadu 2020)* Víc než milion spotřebitelů využilo služeb sítě Evropských spotřebitelských center za 15 let její existence. Právníci ze 30 zemí bezplatně pomáhají spotřebitelům řešit přeshraniční spory s podnikateli z jiných zemí EU, Velké Británie, Norska a Islandu a podávají informace o právech spotřebitelů na jednotném trhu. Rekordních 90 000 lidí se na ně obrátilo v prvním pololetí tohoto roku, v době tzv. koronavirové krize, a to hlavně kvůli problémům s vracením peněz za neuskutečněné lety a pobyty.**

*„Počet kontaktů se spotřebiteli byl loni 120 000, letos bude určitě vyšší kvůli potížím spojeným s omezením ekonomiky. Na jaře se kontakty spotřebiteli týkaly hlavně rušených letů, zájezdů a ubytování, nyní jde hojně o problémy v oblasti nakupování online. Tyto oblasti jsou ale nejčastějšími i v normálních časech mimo koronavirovou krizi,“* uvádí Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra ČR, které působí při České obchodní inspekci. Úspěšnost mimosoudního řešení přeshraničních sporů dosáhla loni v české kanceláři sítě 57 %.

**Síť ESC**

* 30 Evropských spotřebitelských center
* 24 evropských jazyků
* 1,2 mil. spotřebitelských kontaktů
* 150+ odborníků na spotřebitelské právo
* 2005 - zřízena Evropskou komisí a státy EU, Norskem a Islandem

Většina center jsou kontaktními místy pro nařízení o zákazu tzv. geoblockingu a pro [platformu ODR](https://ec.europa.eu/odr) pro online řešení sporů s internetovými prodejci. Služba je i součástí Jednotné digitální brány, která bude spuštěna v polovině prosince. Síť ESC je unikátní zdroj informací o aplikaci spotřebitelských práv napříč EU.

Přes 150 právníků a dalších pracovníků ze 30 zemí je při řešení přeshraničních případů v každodenním kontaktu. *„Mimosoudní řešení sporů totiž funguje tak, že spotřebitel se obrátí na centrum ve své domovské zemi, se kterým komunikuje ve své mateřštině. To požadavky spotřebitele na základě podkladů posoudí, a pokud jsou oprávněné, postoupí případ k řešení kolegům v zemi podnikatele. Ti se obrací na podnikatele v jeho mateřštině a se znalostí tamního práva s výzvou k mimosoudnímu vyřešení problému,“* popisuje Ondřej Tichota. Pokud k němu podnikatel není svolný, spotřebitel dostává informace o zjednodušených soudních nástrojích v rámci zemí EU, jako je řízení o drobných nárocích a evropský platební rozkaz.

Činnost sítě Evropských spotřebitelských center je financována Evropskou komisí a zúčastněnými státy. Od roku 2005 centra společně vydala zprávy o problémech cestujících v letecké dopravě, o zárukách na vady zboží v zemích EU, předplatitelských pastech na internetu, padělcích, potížích při online rezervacích dovolené a dalších tématech. Šířila důležité informace o právech cestujících například při uzavření evropského nebe po výbuchu islandské sopky v roce 2011 nebo po kraších některých evropských leteckých dopravců. Varují také před podvody a radí, jak se jim vyhnout. Návod, jak to udělat, je na [www.evropskyspotrebitel.cz/podvod](http://www.evropskyspotrebitel.cz/podvod).

*„Evropská spotřebitelská centra jsou se svou praktickou podporou pro každodenní život obyvatel základem spolupráce zemí Evropské unie v oblasti práv spotřebitelů. A jsem přesvědčen, že tomu tak bude i v budoucnu,“* tvrdí eurokomisař pro spravedlnost a spotřebitele Didier Reynders.

Silným symbolem spolupráce zemí v Evropské unii jsou kanceláře ESC Německo a ESC Francie, sídlící ve společné budově přímo u mostu spojujícího francouzský Štrasburk a německý Kehl. České ESC je pak v úzkém kontaktu především s kolegy ze zemí Visegrádské čtyřky (V4) a Rakouska, s nimiž řeší také nejvíce případů.

*„Práci, kterou dělá těchto 30 center, podporuji. My jako zákonodárci můžeme k ochraně spotřebitele dělat, kolik zákonů chceme, ale spotřebitelé musí najít účinnou pomoc při jejich vymáhání. Doufám, že následujících 15 let bude stejně přínosných jako těch uplynulých.“*

**belgická vicepremiérka Petra De Sutter**

**Kontakt pro média:** Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci ESC ČR, 731 553 653, [otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz)