*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

*při České obchodní inspekci*

**V krizi pomohli právníci sítě ESC lidem získat zpět 104 milionů**

***(Praha, 27. červenec 2021)* Rekordní počet 170 000 spotřebitelů využil bezplatné služby sítě Evropských spotřebitelských center v roce pandemie koronaviru. Její právníci jim buď poradili, nebo přímo pomohli řešit jejich spor s podnikatelem z jiné země EU a získat zpět v přepočtu více než 104 miliony korun. Často šlo o nevrácení peněz za zrušené lety, zájezdy a ubytování, ale také o problémy při nákupech přes internet. Síť třiceti center zřizuje Evropská komise a třicet zúčastněných států, české centrum působí při České obchodní inspekci.**

„Stávalo se, že cestující sice měli zákonné právo na vrácení zaplacené částky v případě zrušeného letu nebo zájezdu kvůli protiepidemickým opatřením, ale od zahraničních podnikatelů dostali pouze část peněz nebo vůbec nic. Případně jim byl nabídnut poukaz na použití v budoucnu, což mnozí spotřebitelé odmítali. Celé segmenty ekonomiky byly ve velkých finančních potížích, ale přesto se nám jako síti center dařilo mimosoudně vyjednat řešení v téměř 70 % přeshraničních sporů souvisejících s koronavirovou krizí,“ popisuje Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra Česko.

Od března 2020 do března 2021 obdržela síť ESC 170 000 dotazů od spotřebitelů z celé Evropské unie, jejichž spotřebitelská práva byla porušena nebo kteří měli dotaz týkající se souvisejícího evropského práva. To bylo o 44 % více než ve stejném období předchozího roku.

Kromě problémů v cestovním ruchu lidé také nemohli využívat různé jiné služby objednané v zahraničí. Jednou z nich byl i let balónem, který si pro rodinu objednal český spotřebitel v Německu. Poukaz zakoupený už v roce 2019 nebylo možné v roce 2020 využít kvůli protiepidemickým opatřením na české i německé straně.

„Domluvené termíny hatilo nepříznivé počasí a jediný uskutečnitelný termín podnikatel nahlásil krátce předem, a tedy nebylo pro Čecha reálné se za hranice dostavit. Proto spotřebitel požádal o vrácení peněz, ale podnikatel přestal odpovídat na e-maily. Díky spolupráci českého a německého centra se podařilo vyjednat vrácení peněz s 30% storno poplatkem dle uzavřené smlouvy, protože poukaz zůstával dle německého práva dále platným a využitelným. Čech tak dostal zpět 70 % původní ceny, tedy 467 eur, což bylo přes 12 000 korun,“ uvedl Ondřej Tichota z ESC Česko.

Některé problémy se týkaly nedodání zboží, případně dodání jiných než objednaných produktů. Časté byly případy nákupů v tzv. internetových galeriích, jejichž provozovatelé se zříkají odpovědnosti a tvrdí, že jsou jen zprostředkovateli nákupu od jiných prodejců, především z Číny. Další spory souvisely s nedoručením objednaných roušek a respirátorů či s dodáním nekvalitní dezinfekce a podobně.

„Mnozí spotřebitelé, především senioři, byli při dlouhodobém uzavření tzv. kamenných obchodů nuceni poprvé nakoupit na internetu. Někteří se ovšem napálili a naletěli podvodníkům. Takoví nováčci, ač ve zralém věku, by se měli před prvním nákupem raději poradit s někým ze svých blízkých, kteří s nákupy online zkušenosti mají,“ doporučil Ondřej Tichota.

Lidé se při přeshraničních sporech mohou obrátit na Evropské spotřebitelské centrum způsobem uvedeným na jeho webu [www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost](http://www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost). To případ posoudí a postoupí partnerskému centru v zemi podnikatele, které podnikatele vyzve k mimosoudnímu řešení. Pokud se to nepodaří, odkazují centra na zjednodušené přeshraniční soudní nástroje dostupné v Evropské unii.

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