*TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

******

**Centrum úspěšně vyřešilo 72 % sporů Čechů se zahraničními prodejci**

***(Praha, 26. duben 2022)* Čeští spotřebitelé se loni dočkali výrazné pomoci od Evropského spotřebitelského centra. Jeho právníci úspěšně vyřešili 72 % jejich sporů s podnikateli z jiných zemí Evropské unie, Norska, Islandu a Velké Británie, a to hlavně v oblasti nákupů přes internet. Nejvyšší mimosoudně vymožená částka byla téměř 170 000 Kč po původně neúspěšné reklamaci zlomeného rámu bicyklu u německého prodejce. Česká kancelář unijní sítě ESC loni zaznamenala celkem 2700 kontaktů se spotřebiteli, konkrétních řešených sporů bylo přes tisíc. Zbytek tvořily žádosti o radu, jak postupovat v nastalém sporu.**

Úspěšnost řešení sporů českých spotřebitelů s podnikateli z uvedených zemí dosáhla 72 %, což je nejvíc v historii centra. Jedním z nich byl případ spotřebitele, který si zakoupil z německého e-shopu bicykl za 168 329 Kč (v přepočtu cca 6.500 eur), ale hned po první projížďce dva dny po převzetí ho reklamoval kvůli zlomenému rámu.

„Prodejce si vyžádal snímek praskliny a následně si kolo u spotřebitele vyzvedl. Spotřebitel se po třech týdnech zeptal na stav vyřízení reklamace a dostal odpověď, že se pracuje na výměně rámu za nový. Na to uplynula lhůta pro vyřízení reklamace daná českým řádem, jímž se smlouva řídila, přesto k jejímu vyřízení nedošlo,“ popisuje Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra, které působí při České obchodní inspekci. „Až několikaměsíční jednání našeho partnerského centra v Německu s podnikatelem přinesla výsledek: vrácení celé částky za bicykl i za speciální krabici pro jeho převoz.“

Poměr úspěšně řešených případů zahraničních spotřebitelů vůči českým podnikatelům byl loni 38 %. „To bylo dáno především tím, že šlo o případy spadající do oblastí silně zasažených ochromením ekonomiky. Především v cestovním ruchu se řada společností potýkala s existenčními problémy a na mimosoudní řešení nepřistupovala, protože kvůli jiným pohledávkám neměla finanční prostředky na vracení peněz za neposkytnuté služby. Někteří své závazky vůči zákazníkům začali plnit až po řadě měsíců, kdy se jejich situace stabilizovala,“ vysvětlil Ondřej Tichota.

ESC Česko rovněž spolupracovalo se sítí unijních dozorových orgánů CPC. Upozorňovalo na nekalé obchodní praktiky poškozující české spotřebitele ze strany zahraničních obchodníků a Česká obchodní inspekce na jejich šetření spolupracovala s partnerskými orgány v zemích podnikatelů. Desítky Čechů se například registrovaly na webu nabízejícím vytvoření životopisu za 0,50 eur, aniž byli jasně informováni o následném automatickém prodloužení smlouvy a měsíčně strhávaném poplatku ve výši 39,50 eur.

„Až po kontrole španělské obchodní inspekce provozovatel webových stránek provedl potřebné změny, aby byli uživatelé v souladu s právními předpisy jasně informováni o podmínkách sjednané služby a předplatného,“ uvádí Ondřej Tichota z ESC ČR, které od té doby žádné stížnosti neeviduje.

*Síť ESC bezplatně pomáhá spotřebitelům řešit spory s podnikateli z jiných zemí Evropské unie, Velké Británie, Norska a Islandu. Podává také informace o právech spotřebitelů na jednotném evropském trhu. Je financováno Evropskou komisí a, zúčastněnými státy. Více informací naleznete na*[*www.evropskyspotrebitel.cz*](http://www.evropskyspotrebitel.cz/)*.*

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