

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM OHLÉDNUTÍ ZA ČINNOSTÍ 2019

ESC

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM (ESC) BEZPLATNĚ POSKYTUJE ČESKÝM SPOTŘEBITELŮM INFORMACE O JEJICH PRÁVECH PŘI NAKUPOVÁNÍ V JINÝCH ZEMÍCH EVROPSKÉ UNIE, NORSKU A NA ISLANDU A POMÁHÁ JIM ŘEŠIT SPORY S PODNIKATELI Z TĚCHTO ZEMÍ. ČINNOST ESC ČR JE FINANCOVÁNA EVROPSKOU KOMISÍ A ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKČÍ, PŘI NÍŽ PŮSOBÍ. CENTRUM NENÍ PŘÍSLUŠNÉ K ŘEŠENÍ SPORŮ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S ČESKÝMI PODNIKATELI.

informace

Síť ESC

PŘI ŘEŠENÍ PŘESHRAŇIČNÍCH SPORŮ SPOLUPRACUJE ESC ČR S PARTNERY ZE SÍTĚ EVROPSKÝCH SPOTŘEBITELSKÝCH CENTER (ECC-NET), KTERÁ MÁ 30 ČLENŮ – VEDLE ČLENSKÝCH STÁTŮ JSOU TO TAKÉ NORSKO A ISLAND.

poradenství

SOUHRN AKTIVIT

Evropské spotřebitelské centrum ČR zaznamenalo v roce 2019 celkem 2 868 kontaktů se spotřebiteli v rámci své informačně poradenské činnosti.

To bylo o 17 víc než v roce 2018, v němž centrum zaznamenalo vysoký nárůst spotřebitelských kontaktů o 155% oproti roku 2016. Více než 850 spotřebitelům centrum přímo pomáhalo mimosoudní cestou řešit jejich spotřebitelské spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu.

Zbytek kontaktů tvořily žádosti o informace z oblasti práv spotřebitelů na jednotném trhu a o rady, jak přesně postupovat v již nastalém konkrétním přeshraničním sporu. Spory se týkaly nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel. Agendu centra nadále velkou měrou tvořily i případy týkající se online seznamovacích serverů, kdy centrum zodpovídalo jak časté písemné, tak telefonické dotazy. ESC je součástí Odboru spotřebitelského poradenství ČOI spolu s Poradenskou a informační službou ČOI a oddělením mimosoudního řešení sporů ADR.

ESC se věnovalo aktivitám ve prospěch posílení informovanosti spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU. Šlo například o účast na veletrzích cestovního ruchu v Brně a spolu s ambasádami zemí EU, informačními institucemi a dalšími organizacemi rovněž na festivalu ke Dni Evropy pořádaném na Sřteleckém ostrově v Praze Zastoupením Evropské komise v ČR. Centrum šířilo své brožurky o právech spotřebitelů při cestách po Evropě (zájezdy, ubytování, letecká doprava) a při nákupu zboží či využívání služeb v zahraničí v kamenných prodejnách i online. Uskutečnilo také přednášky na středních školách pro veřejnost ve spolupráci s pobočkami Europe Direct. V médiích například představilo online nástroj nazvaný Letecký kalkulátor vašich práv, který ukáže cestujícímu, jaká má práva na svém konkrétním letu, pokud nastal problém.

■ ESC NEJČASTĚJI POMÁHALO ŘEŠIT PROBLÉMY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S PODNIKATELI Z LUCEMBURSKA, POLSKA, NĚMECKA A VELKÉ BRITÁNIE.

■ STÍŽNOSTI ZAHRANIČNÍCH SPOTŘEBITELŮ NA ČESKÉ PODNIKATELE PŘÍCHÁZELY NEJČASTĚJI ZE SLOVENSKA, NĚMECKA, FRANCIE A RAKOUSKA.

právní pomoc

ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

- Spotřebitel si u nizozemského zprostředkovatele objednal ubytování v Benátkách, a to hlavně proto, že jako u jednoho z mála v tomto městě mělo mít i parkování, a to dokonce v ceně. Jenže po příjezdu zjistil, že ubytovatel parkování nenabízí vůbec. Auto museli novomanželé nechat téměř na opačném konci města a zpátky se dopravili taxikem. Navíc apartmán vůbec neodpovídal popisu na webových stránkách a v horkém létě ani nefungovala klimatizace. Vysněné líbáňky tedy měly nečekané nedostatky, a Čech proto od zprostředkovatele požadoval 20 % slevy z ceny a náhradu skutečně vzniklé škody za parkování a dopravu mezi parkovacím místem a ubytováním. Zprostředkovatel to odmítal, nakonec na základě výzvy sítě ESC vyplatil požadovanou částku ve výši 154 eur, tedy cca 3890 Kč.
- Spotřebitelka zakoupila v nizozemském e-shopu v ceně 649 eur fotoaparát, který reklamovala a zaslala zpět za 20 eur. Po vrácení z opravy se ale znovu objevil týž defekt – fotoaparát ukládal snímky poškozené. Po delší dohodě došlo k druhé reklamaci, po níž se aparát vrátil v ještě horší kondici. Spotřebitelka odstoupila od smlouvy a požadovala vrácení peněz, což podnikatel odmítal. Po vzájemné argumentaci vyjednala síť ESC s podnikatelem řešení dle zákona – spotřebitelka zaslala vadné zboží zpět a podnikatel spotřebitelce zaslal 649 eur plus poštovné.

SPOKOJENOST 87,6 %

- V průzkumu mezi českými spotřebiteli, kteří se na ESC obrátili a uvedli svoji e-mailovou adresu, se 88 % z 218 respondentů, jimž centrum přímo pomáhalo řešit spor s podnikatelem z jiné země EU, Norska či Islandu, nebo jimž podalo informaci o jeho právech, vyjádřilo tak, že bylo se službami centra spokojeno. Velmi spokojeno bylo 49 % repondentů, spokojeno 30 %, spíše spokojeno bylo % a vůbec nespokojeno bylo 12 % účastníků průzkumu.

VÍCE O ČINNOSTI ESC A INFORMACE O PRÁVECH SPOTŘEBITELŮ NA EVROPSKÉM TRHU NAJDETE NA

WWW.EVROPSKYSPOTREBITELE.CZ



Pracovníci českého centra se několikrát ročně setkávají se svými kolegy ze sítě ESC. Snímek je ze Dne spolupráce (Cooperation Day) v Helsinkách.



Jednu ze svých přednášek uskutečnilo ESC v Knihovně Jiřího Mahena v Brně, a to ve spolupráci s pořádatelkým střediskem Europe Direct Brno.

Příklady komunikačních témat ESC v roce 2019

Letecký kalkulačtor vašich práv

Nákupy online: Vždy vědět, kdo je na druhé straně

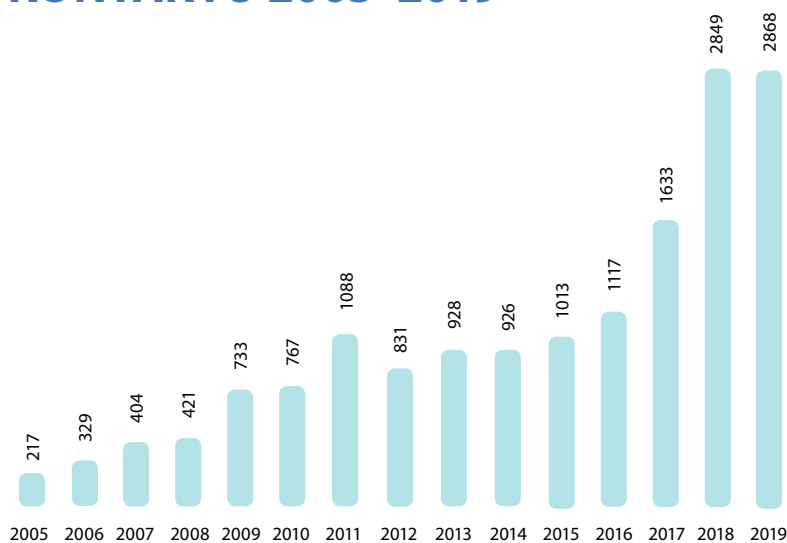
Jak Evropská unie chrání práva spotřebitelů

informace

Chargeback - při nedodání zboží online lze získat peníze zpět

poradenství

VÝVOJ POČTU SPOTŘEBITELSKÝCH KONTAKTŮ 2005–2019



Tato publikace vychází v rámci akce číslo 874965 – ECC-Net FPA spolufinancované grantem na projekt ESC ze spotřebitelského programu Evropské unie na období 2014–2020.

ADRESA : ŠTĚPÁNSKÁ 15, 120 00 PRAHA 2
E-MAIL : ESC@COI.CZ
WEB : WWW.EVROPSKYSPOTREBITELE.CZ
FACEBOOK : WWW.FACEBOOK.COM/ESCCR
TWITTER : WWW.TWITTER.COM/EVRSPOTRCENTRUM



Spolufinancováno
Evropskou unií



Pomáháme
spotřebitelům
v Evropě



právní pomoc

Po dvou letech reklamací a tahanic kolem vadného foťáku zakoupeného přes internet u předmětné firmy nám ESC pomohlo domoci se vrácení peněz. Právník na české straně a jeho kolegyně v centru v zemi podnikatele odvedli skvělou práci!

Vaše profesionalita, vytrvalost a ochota pomoci naprosto předčila naše očekávání. Moc si vážíme toho, že jste za nás bojovali, a děkujeme za váš čas a energii věnovanou našemu případu. Jste úžasní!