

Bezplatná pomoc, rady a informace pro spotřebitele v Evropě

Evropské spotřebitelské centrum Česko

Ohlédnutí za činností v roce 2021



Expertíza s velkým dopadem

Evropské spotřebitelské centrum Česko

Naše ESC sídlí v samém centru Prahy. Je i mezi různými partnery ze spotřebitelské oblasti známé jako organizace, která poskytuje informace a pomáhá spotřebitelům v přeshraničních případech.

Velmi přínosná je pro spotřebitele naše spolupráce s naší hostitelskou organizací, Českou obchodní inspekcí.



ESC Česká republika
Štěpánská 44
110 00 Praha 1

eccnet-cz@ec.europa.eu
www.evropskyspotrebitel.cz



Otevírací hodiny
Po-Pá: 9.00 – 15.00



Hostující organizace
Česká obchodní
inspekce



“Tato unikátní služba pro přeshraniční uplatňování práv spotřebitelů soustředí skutečnou odbornost a zkušenosti ze všech zúčastněných států na jednom místě a pomáhá spotřebitelům překonat právní a jazykové překážky, které mohou mít při uplatňování jejich práv v jiných částech Evropy. Lidé si této služby cení, jak ukazuje jejich pozitivní zpětná vazba.”

Eva Petrážová, ředitelka ESC Česko

“Německý obchodník mi částku vrátil na bankovní účet. Děkuji za precizně odvedenou práci! Kdybyste nebyli, určitě bych se musel s vysokou částkou rozloučit.”

- M. S., spotřebitel

Nejvyšší podíl úspěšně řešených případů v historii centra

Evropské spotřebitelské centrum Česko



V době pandemie covidu v letech 2020 a 2021 jsme řešili řadu stížností týkajících se zrušených služeb zejména v oblasti cestovního ruchu a souvisejících žádostí o vrácení peněz. Stále více lidí muselo začít nakupovat přes internet, protože mnoho obchodů bylo na základě pandemických opatření přijatých evropskými vládami uzavřeno, a i s těmito nákupy byly problémy.

V letech 2020 a 2021 jsme zaznamenal dva nejvyšší počty spotřebitelských žádostí o pomoc ve sporu nebo o radu. Úspěšnost vyřízených sporů byla téměř 53 %, což bylo nejvíce v historii ESC Česko.

Prostředník mezi spotřebitelem a podnikatelem

Evropské spotřebitelské centrum Česko

2692

spotřebitelů nás kontaktovalo v roce 2021.

Měli buď

- **problém s podnikatelem sídlícím v jiné zemi EU, Velké Británii, Norsku či na Islandu,**
- **nebo otázku týkající se jejich práv v EU**

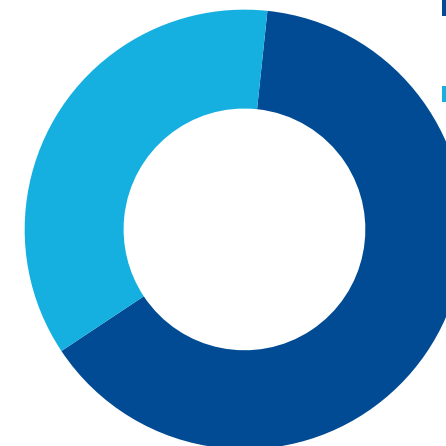
Byli jsme schopni vyřešit **53%** případů ve prospěch spotřebitele.

Náš cíl je najít mimosoudní řešení, které závisí na ochotě podnikatele spolupracovat.

86% spotřebitelů bylo spokojeno s naší službou.

36%

případů se týkalo sporů českých spotřebitelů s podnikateli z jiných zemí EU, Norska, Islandu a Velké Británie



■ ESC země podnikatele

■ ESC země spotřebitele

64%

případů se týkalo sporů zahraničních spotřebitelů z jiných zemí EU, Norska, Islandu a Velké Británie s českými podnikateli

Příklady častých případů českých spotřebitelů

Evropské spotřebitelské centrum Česko

01



Vrácení bezdůvodně uložené pokuty

Problém:

Češi ukončili smlouvu s nizozemským poskytovatelem TV a internetových služeb. Kurýři nepřijeli vyzvednout hardware, ale klienti měli platit pokutu 260 eur.

Řešení:

Síť ECC se podařilo přesvědčit společnost, že tito lidé chtějí přijímač vrátit, a spotřebitelé dostali své peníze zpět.

02



Nekvalitní nábytek

Problém:

Spotřebitel obdrží poškozenou pohovku od prodejce ze sousední země a má problém s reklamací kvůli nákladům na přepravu těžkého zboží a neochotě obchodníka.

Řešení:

ESC přesvědčí obchodníka, aby plnil svou smluvní povinnost prodávat kvalitní zboží a hradit náklady spojené s reklamací.

03



Nevrácení peněz po odstoupení

Problém:

ESC Česko mělo řadu případů, kdy bulharská společnost nevrátila českým spotřebitelům peníze po odstoupení od smlouvy a vrácení peněz.

Řešení:

Spolu s kolegy z ESC Bulharsko se nám podařilo vyřešit tyto případy a přimět společnost k vylepšení svých postupů.

Příklady častých případů zahraničních spotřebitelů

Evropské spotřebitelské centrum Česko

01



Potíže se zprostředkovatelem letenek

Problém:

Lety byly zrušeny kvůli proticovidovým opatřením. Cestující nedostali náhradu ani od leteckého dopravce, ani od českého zprostředkovatele, který jim letenku prodal.

Řešení:

ESC průběžně jednalo se zprostředkovatelem, který postupně dle svých možností začal cestujícím vracet peníze.

02



Tzv. online nákupní galerie

Problém :

Některé české e-shopy uvádějí, že jen zprostředkovávají nákupy od prodejců ze třetích zemí, hlavně z Číny, a odmítají odpovědnost za práva spotřebitelů.

Řešení:

Mimosoudní cestou se řešení vesměs nalézt nedá, tak spotřebitelům doporučujeme využít chargeback u své banky..

03



Vrácení peněz za zrušený pobyt

Problém :

Spotřebitelé nemohli přijet do českých hotelů v době pandemické uzávěře země. Některé hotely jim neumožnily v budoucnu využít poukazy, ani jim nevrátily peníze.

Řešení:

Hotely se potýkaly problémy, některé vrácely peníze později, jiné ne. Při platbě kartou jsme klientům doporučili chargeback..

Pravidla pro bezpečné online nákupy

Evropské spotřebitelské centrum Česko



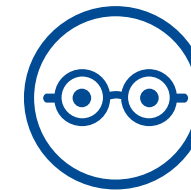
9 přednášek v prosinci

1. Pro univerzitu 3. věku v Pardubicích
2. Pro střední školy v Prostějově a Mělníku
3. Pro veřejnost v Novém Městě pod Smrkem a Litoměřicích.



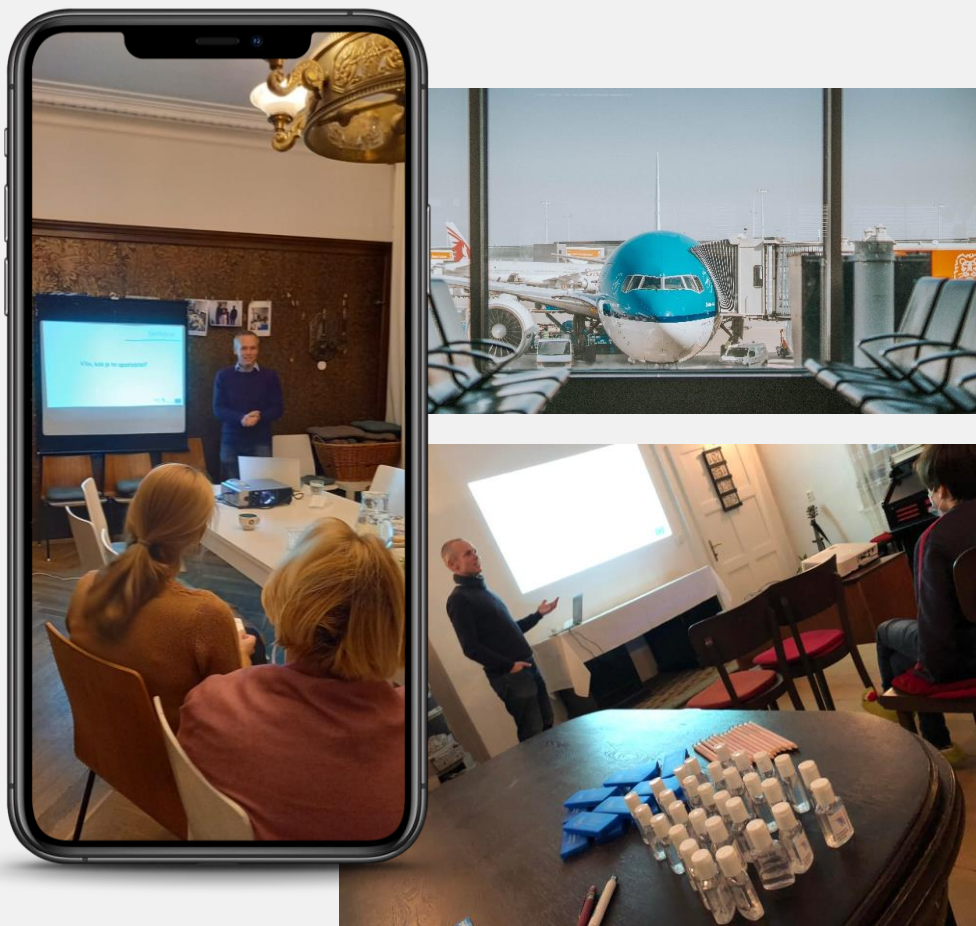
Sociální média

1. ESC se zúčastnilo adventní kampaně zaměřené na užitečné tipy pro bezpečné a udržitelné nákupy
2. ESC má svůj účet na twitteru a na facebooku.



Spolupráce s ČOI

1. Krátce před Vánoci měla ohlas v médiích společná tisková zpráva o bezpečném nakupování online vyšla ve spolupráci s hostitelskou organizací, Českou obchodní inspekcí.



Spolupráce center ze zemí V4

Evropské spotřebitelské centrum Česko



Setkání kolegů ze zemí V4 a Rakouska v Praze

V těžké době pandemie covidu nebylo možné uspořádat pravidelné setkání center ze zemí V4 v jejich zemích, a tak jsme kolegy ze Slovenska, Polska a Maďarska pozvali do Prahy. Velmi přínosné diskuse a výměnu zkušeností jsme absolvovali i se vzácným hostem, Andreasem Herrmannem, ředitelem rakouského Evropského spotřebitelského centra.

Vztahy s oddělením mimosoudního řešení sporů ADR

Velmi přínosnou je spolupráce s oddělením mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ADR České obchodní inspekce. To řeší hlavně spory českých spotřebitelů s českými podnikateli. Důležitá je výměna informací, zkušeností a osvědčených postupů. ESC a ADR jsou součástí Odboru spotřebitelského poradenství ČOI spolu s Poradenskou a informační službou.

Spolupráce se sítí dozorových orgánů CPC

ESC Česko úzce spolupracuje s orgánem dozoru nad trhem, Českou obchodní inspekcí, která je členem evropské sítě CPC. Centrum podalo osm podnětů k šetření společností se sídlem v jiných zemích EU.



**Spolufinancováno
Evropskou unií**

Obsah této publikace byl vytvořen Evropským spotřebitelským centrem Česká republika a je výhradní odpovědností Evropského spotřebitelského centra Česká republika. Nevyjadřuje názory Evropské komise, Výkonné agentury pro spotřebitele, zdraví a potraviny (Chafea) a/nebo její nástupkyně, Výkonné agentury Evropské rady pro inovace a pro malé a střední podniky (EISMEA) ani žádného jiného orgánu Evropské unie. Evropská komise a její agentury nenesou žádnou odpovědnost za případné využití informací získaných z této publikace.