

# Bezplatná pomoc, rady a informace pro spotřebitele v Evropě

Evropské spotřebitelské centrum Česko

Ohlédnutí za činností v roce 2023



# Malé centrum s velkým dopadem

Evropské spotřebitelské centrum Česko

České ESC sídlí v samém centru Prahy. I mezi různými partnery ze spotřebitelské oblasti je 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.



## ECC Czech Republic

Gorazdova 24  
120 00 Praha 2

[eccnet-cz@ec.europa.eu](mailto:eccnet-cz@ec.europa.eu)  
[www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz)



## Otevírací hodiny

Po-Pá: 9.00 – 15.00



## Hostující organizace

Česká obchodní  
inspekce



*„Tam, kde se spotřebitel cítí sám a bezradný, poskytujeme informace a bezplatnou přeshraniční pomoc. Díky rodilým mluvčím a právním expertům z 29 států, kteří každý den intenzivně spolupracují v nadnárodním měřítku, je síť ESC-Net opravdovou unijní službou pro její občany.“*

**Ondřej Tichota, ředitel ECC Česko**

*„Dobrý den, společnost mi napsala, že se omlouvá a že mi vrací peníze. V pondělí jsem obdržel částku, která byla původně vyplacena z mého účtu před více než dvěma lety. Moc děkuji za pomoc. Nebýt vás, tak by mi ani neodpověděli...“*

**Zdeněk H., spotřebitel**

# 61.66% individuálních sporů vyústil v dohodu obou stran

Evropské spotřebitelské centrum Česko



V roce 2023 se na ESC obrátilo 2 547 spotřebitelů.

Počet žádostí o informace a poradenství v konkrétních případech činil 1 537, což bylo o cca 25 % méně než v roce 2022, a to zejména díky tomu, že informační služba ČOI nasměrovala slovenské spotřebitele na slovenské ESC, neboť je to nezbytné pro provoz sítě, a ESC ČR nemuselo tyto dotazy řešit.

Počet stížností činil 1 010, což je o 7 méně než v předchozím roce. Úspěšnost centra při řešení spotřebitelských sporů byla 61,66 %, tj. o pouhého půl procenta méně než v roce 2022.

# Prostředník mezi spotřebitelem a podnikatelem

Evropské spotřebitelské centrum Česko

## 2,547

spotřebitelů nás kontaktovalo v roce 2022.

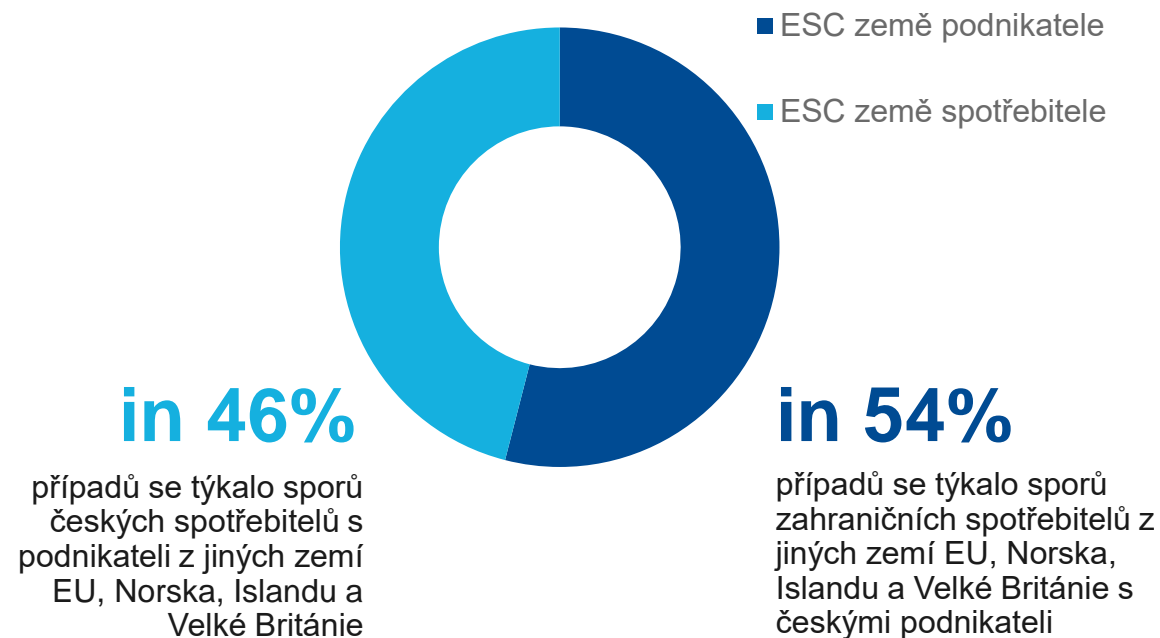
Měli buď

- **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 **61.66%** případů ve prospěch spotřebitele.

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

**77%** spotřebitelů bylo spokojeno s naší službou.



# Vybrané spory

Evropské spotřebitelské centrum Česko

01



## Náhrada 1200 € za 12hodinové zpoždění

Dva čeští cestující cestou z dovolené nestihli přípoj ve Vídni, a to vinou 12hodinového zpoždění.

### Řešení:

S dopravcem se podařilo vyjednat nejen 600 eur na osobu coby náhradu škody, ale také proplacení nákladů na cestu vlakem.

02



## Neúspěšné odstoupení od smlouvy

Slovenský prodejce oblečení telefonicky sdělil, jak postupovat při vrácení zboží po odstoupení od smlouvy. Peníze nevrátil.

### Řešení:

Až zásah partnerského centra ve Slovinsku přiměl prodejce peníze Češce vrátit. Zadržoval je několik měsíců.

03



## Pomíchané položky při vrácení zboží

Spotřebitel vrátil po odstoupení od smlouvy jiné zboží. Nizozemský prodejce je nemohl spárovat, a tak nevrátil peníze.

### Řešení:

Díky zprostředkování sítě ESC se věc podařilo vyjasnit a zajistit, že zhruba 3 500 Kč se spotřebiteli vrátilo na účet.

# Vybrané spory

Evropské spotřebitelské centrum Česko

04



## Náhrada 600 EUR za poškození dětského kočárku během letu

Během letu německé letecké společnosti bylo poškozeno zavazadlo, odbavený dětský kočárek. Česká cestující zaplatila za obalení na letišti, kde byl označen jako „křehký“. Ve Vídni se kočárek zpozdil a po doručení do jejího domova následující den nebylo na první pohled patrné žádné poškození. Po rozbalení se však ukázalo, že košík kočárku je rozlomený vejpůl. Kočárek byl v zahraničí zakoupen jako nový těsně před odletem.

Po komunikaci s ESC dopravce uznal svou chybu a slíbil, že za zničený kočárek uhradí 600 eur, ale dlouhé měsíce se tak nedělo. To až po zásahu sítě ESC.

05



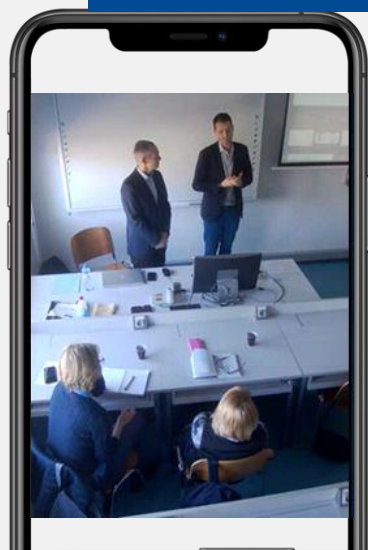
## Pouze částečná náhrada po dodání nesprávného zboží

Maďarský spotřebitel si objednal pohovku a podnožku. Český obchodník zaslal pohovku ve špatné barvě, nikoliv béžové, ale růžové. Prodejce uvedl, že s výrobcem již nemá žádné spojení, a nabídl vrácení 30 %.

Přestože se jednalo o porušení smlouvy s prodejcem, prodejce své stanovisko nezměnil a spotřebitelka si mezitím musela koupit novou pohovku, přičemž již nemohla používat ani podnožku, protože se ta nehodila ani ke staré, ani k nové pohovce. Síť ESC dosáhla vrácení celé částky 1 392 EUR.

# Informing people on their rights

European Consumer Centre Czechia



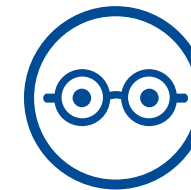
## 9 přednášek

1. Pro univerzitu 3. věku v Praze
2. Pro střední školy v Olomouci a Mělníku
3. Pro kluby seniorů v Olomouci, Vrchlábí a Hostinném



## 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.



## Den Evropy

1. ESC se zúčastnilo open-air festivalu Den Evropy, který pořádalo Zastoupení Komise v Praze. Stánky zde měly i další síť EU, nevládní organizace a velvyslanectví zemí EU.

# V4 countries cooperation

European Consumer Centre Czechia



## Zapojení ADR do zkušeností center zemí V4

V rámci posílení spolupráce s ADR pozvalo ESC ČR pracovníci ADR své hostitelské organizace, aby se zúčastnila pravidelného setkání center zemí V4, které se tentokrát konalo ve Varšavě, a podělila se o své názory a zkušenosti. Na tomto setkání polský orgán CPC uspořádal prezentaci o hlavních problémech v oblasti zdravotnických výrobků.

## Hon na rizikové e-shopy z celého světa

ESC se pod záštitou České obchodní inspekce zapojilo do projektu s názvem „Seznam rizikových e-shopů“. Seznam odkazů zejména na stránky, kde není uveden žádný obchodník nebo jsou podmínky právně nedostatečné, je k dispozici na webu hostující organizace [www.coi.cz/rizikove](http://www.coi.cz/rizikove).

## Spolupráce s orgány dozoru

ESC Česko úzce spolupracuje s orgánem všeobecného dozoru nad trhem, Českou obchodní inspekcí, jako členem evropské sítě CPC. V roce 2023 se setkala také s Finančním arbitrem a Českým telekomunikačním úřadem.



Help and advice  
for consumers  
in Europe



ECC-Net

European Consumer Centres Network

Co-funded by  
the European Union



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.