

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM OHLÉDNUTÍ ZA ČINNOSTÍ 2020

ESC

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM (ESC) BEZPLATNĚ POSKYTUJE ČESKÝM SPOTŘEBITELŮM INFORMACE O JEJICH PRÁVECH PŘI NAKUPOVÁNÍ V JINÝCH ZEMÍCH EVROPSKÉ UNIE, VELKÉ BRITÁNIE, 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.

SÍŤ ESC

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

POČET KONTAKTŮ VZROSTL

Evropské spotřebitelské centrum ČR zaznamenalo v roce 2020 celkem 3120 kontaktů se spotřebiteli v rámci své informačně poradenské činnosti. To bylo o 8 % víc než v roce 2019. Téměř tisícovce spotřebitelů centrum přímo pomáhalo mimosoudní cestou řešit jejich spory s podnikateli z jiných zemí EU, Velké Británie, Norska a Islandu. To bylo o 15 % víc než v roce 2019. Úspěšnost řešení případů dosáhla 50,2 %. Centrum mimo to přijalo 925 telefonických hovorů.

Tematicky se případy týkaly hojně žádostí o vrácení částek zaplacených spotřebiteli za lety, zájezdy a ubytovací služby zrušené či neabsolvované kvůli opatřením přijatým vládami různých zemí v souvislosti s šířením nového typu koronaviru. Častou oblastí sporů a žádostí o informace bylo nakupování online.

Zbytek zaznamenaných písemných kontaktů tvořily žádosti o informace z oblasti práv spotřebitelů na jednotném trhu a o rady, jak přesně postupovat v již nastalém konkrétním přeshraničním sporu. Dalším tématem byly především nákupy přes internet, mezi nimiž se objevovaly i případy padělaných desinfekcí, roušek, respirátorů a dalších ochranných pomůcek.

Evropské spotřebitelské centrum se, kromě přímé asistence spotřebitelům a informačně-poradenské činnosti v oblasti spotřebitelských práv na evropském trhu, věnovalo ve spolupráci se zahraničními partnery v uvedených zemích (sítě ESC) také aktivitám s cílem posílit informovanost spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU. Pracovníci českého centra se zúčastnili veletrhu cestovního ruchu v Praze.

Vzhledem k opatřením přijatým v souvislosti s šířením nového typu koronaviru se nezúčastnilo dalších plánovaných akcí, jako jsou přednášky na středních školách i pro veřejnost a každoroční informačně-zábavný festival pořádaný při příležitosti Dne Evropy Zastoupením Evropské komise v ČR. Pokračovala pravidelná spolupráce s veřejně prospěšnou společností dTest a komunikační aktivity v tradičních médiích i na sociálních sítích, včetně propagace 15letého výročí existence sítě ESC.

ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

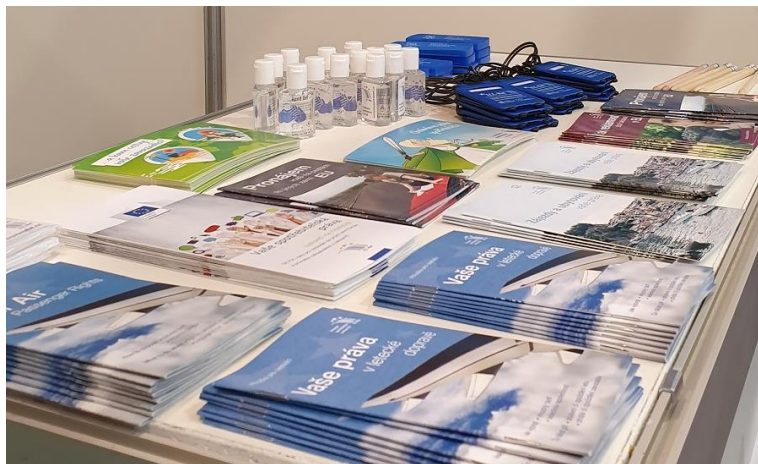
- Let do Barcelony s irskou leteckou společností byl kvůli epidemii koronaviru zrušen s tím, že dva čeští cestující měli možnost využít jiný let nebo dostat zpět částku za uhrazené letenky. Spotřebitelé si vybrali druhou možnost, ale dopravce peníze nevrátil ani po opakovaných výzvách. Ve spolupráci s partnerským Evropským spotřebitelským centrem Irsko se podařilo vyjednat vrácení celé částky za nevyužité letenky.
- Spotřebitel si rezervoval zájezd u německé cestovní kanceláře. Kvůli situaci s koronavirem nemohl spotřebitel vycestovat z České republiky na místo odletu v Německu. Protože se však zájezd uskutečnil, nemohl spotřebitel odstoupit od smlouvy z důvodu mimořádných okolností. Cestovní kancelář účtovala spotřebiteli 85% storno poplatek. Po naší intervenci se podařilo, že spotřebiteli bylo vráceno 594 Eur na základě komerčního gesta.
- Spotřebitelka si zakoupila vstupenky na koncert v italské Veroně, který byl kvůli ochranným opatřením souvisejícím s šířením koronaviru zrušen. Spotřebitelka nás požádala o asistenci, neboť proces vrácení peněz přes agenturu byl velmi složitý a informace byly většinou v italštině. Italští kolegové spotřebitelku úspěšně provedli celým procesem pro vrácení peněz a spotřebitelka peníze ve výši 92 EUR obdržela zpět.

ESC NEJČASTĚJI POMÁHALO ŘEŠIT PROBLÉMY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S PODNIKATELI Z NĚMECKA, SLOVINSKA, POLSKA A SLOVENSKA.

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

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

WWW.EVROPSKYSPO TREBITE L.CZ



Začátkem roku 2020 poskytlo ESC ČR informace návštěvníkům veletrhu cestovního ruchu Holiday World v Praze. Po zprávách o šířícím se koronaviru byl velký zájem i o propagační dezinfekční gely. Tento veletrh byl jediným setkáním se spotřebiteli tváří v tvář. Ačkoli síť ESC slavila 15 let své existence a o své činnosti vydala zprávu, ostatní akce, včetně přednášek, byly kvůli protiepidemickým opatřením zrušeny.

Příklady komunikačních témat v roce 2020

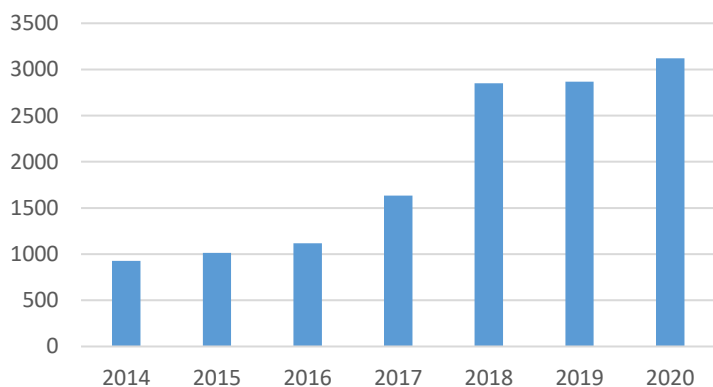
Jak se chovat udržitelně jako spotřebitel

Síť ESC pomohla už více než milionu spotřebitelů

Peníze za nedoručené dárky lze získat zpět

Adventní kalendář dává tipy na udržitelné nákupy

Vývoj počtu kontaktů od roku 2014



Poděkování spotřebitelů

- Mnohokrát děkujeme za pomoc vedoucí k navrácení finanční hotovosti za zakoupené letenky, které nebylo možno využít kvůli pandemickým opatřením. Částku převyšující 500 eur jsme po dlouhých měsících obdrželi platby na naše účty. Přejeme mnoho pracovních i soukromých úspěchů. J. P.
- Věc byla dodavatelem uhrazena a vše je v pořádku. Chci touto cestou poděkovat za Vaši píli a pomoc invalidovi. L. G.
- Dne 4. 6. mi byla na účet připsána dlužná částka od firmy. Je mi zcela jasné, že bez Vás a Vašeho zásahu bych se peněz nedočkala. Vaše práce je velmi užitečná, pomáháte lidem domoci se svých práv, bez Vás a Vašich kolegů nemáme šanci. Ještě jednou moc děkuji a přeji, ať se Vám daří. M. L.

Publikace vychází v rámci akce číslo 101015473 – 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.EVROPSKYSPO TREBITE L.CZ
WWW.FACEBOOK.COM/ESCCR
TWITTER.COM/EVRSPOTRCENTRUM



Pomáháme
spotřebitelům
v Evropě

