

Bezplatná pomoc, rady a informace pro spotřebitele v Evropě

Evropské spotřebitelské centrum Česko

Ohlédnutí za činností v roce 2022



Help and advice
for consumers
in Europe



European Consumer Centres Network

Expertíza 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.



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



“Sít’ Evropských spotřebitelských center od svého založení v roce 2005 zlepšuje své služby spotřebitelům. Tam, kde se spotřebitel cítí osamělý a bezradný, poskytujeme informace a bezplatnou přeshraniční asistenci. Díky rodilým mluvčím a právním expertům z 29 států, kteří každý den intenzivně spolupracují na nadnárodní bázi, je síť ESC skutečně unijní službou pro občany EU.“

Ondřej Tichota, ředitel ESC Česko

“Milá Petro, opravdu si vážím Vaší podpory v této záležitosti a Vaší snahy ji vyřešit. Dnes jsem od leteckého dopravce obdržela platbu ve výši 29 568 Kč. Přeji Vám krásný zbytek dne a prodloužený sváteční víkend..”

- Camile, spotřebitelka

Nejvyšší podíl úspěšně řešených případů v historii centra

Evropské spotřebitelské centrum Česko



V roce 2022 se na ESC obrátilo 3 017 spotřebitelů, tj. o 12 % více než v roce 2021.

Počet žádostí o informace a poradenství v konkrétních případech činil 1 997, což bylo o 44,5 % více než v roce 2021.

Počet stížností činil 1 017, což bylo o 50 více než v předchozím roce. Úspěšnost centra při řešení spotřebitelských sporů byla v roce 2022 více než 62 %.

Prostředník mezi spotřebitelem a podnikatelem

Evropské spotřebitelské centrum Česko

3017

spotřebitelů nás kontaktovalo v roce 2022.

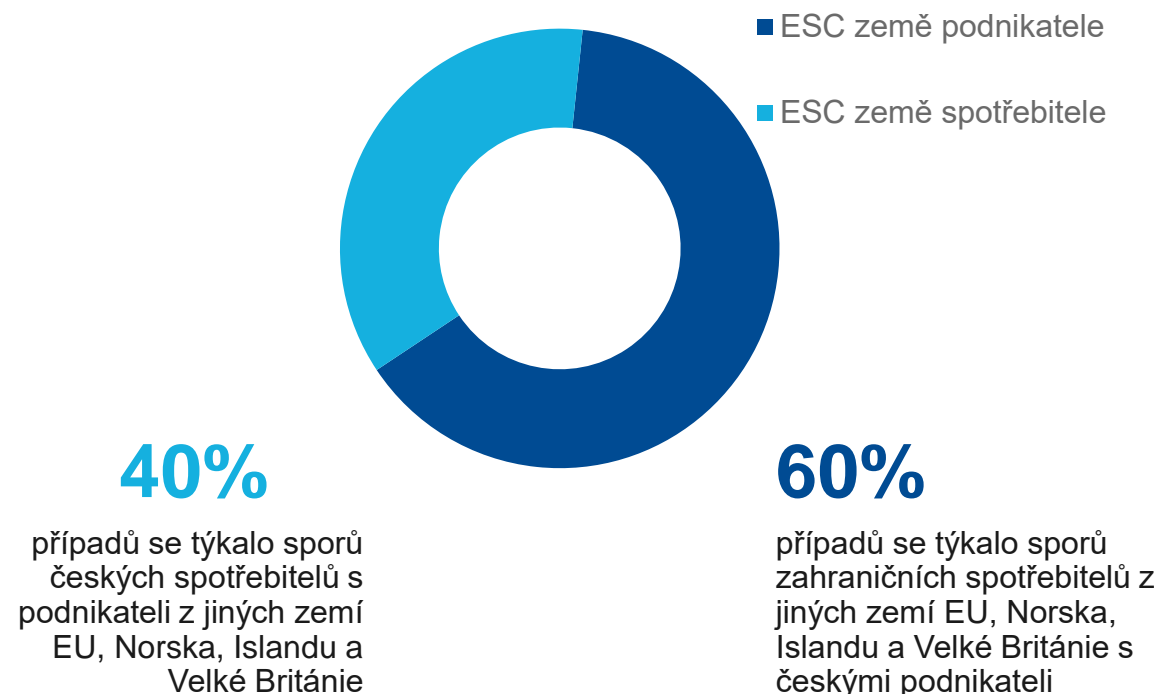
Měli buď

- **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 **62%** případů ve prospěch spotřebitele.

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

79% spotřebitelů bylo spokojeno s naší službou.



Vybrané případy

Evropské spotřebitelské centrum Česko

01



Zvýšená cena stavebního materiálu za 9 000 eur

Český spotřebitel si objednal stavební materiál u německé společnosti a zaplatil fakturu na 218 334 Kč (cca 9 000 eur). Druhý den mu však zástupce společnosti telefonicky sdělil, že částka není dostačující a že musí zaplatit ještě více než 42 000 Kč. Spotřebitel s navýšením ceny nesouhlasil a ve 14denní lhůtě od smlouvy odstoupil. Společnost mu poté zaslala fakturu na 5 000 Kč jako administrativní poplatek, který však byl v rámci odstoupení od smlouvy neoprávněný. Česká pobočka sítě evropských spotřebitelských center případ zpracovala a předala partnerskému centru v Německu. Na základě jeho výzvy prodejce vrátil celou sumu ve výši téměř 220 000 Kč a upustil od požadavku na zaplacení částky 5 000 Kč.

02



Odmítnutá pohledávka v hodnotě 25 000 Kč

Kávovar začal po určité době používání vypouštět do vody malé kovové částice. Polský prodejce odmítl reklamaci uznat s tím, že použil nepřipustné argumenty, například že reklamovaný kávovar musí být zabalen v originální krabici s veškerým příslušenstvím. Když pak zjistil, že spotřebitelka řešila problém prostřednictvím evropské asistenční sítě, byl sice velmi rozladěn, ale reklamaci vyřídil vrácením plné ceny zboží, přesahující 25 000 Kč.

Vybrané případy

Evropské spotřebitelské centrum Česko

03



Částečné dodání a žádná vůle k vrácení peněz

V jiném případě španělský prodejce zaslal nekompletní sadu nábytku, za kterou český spotřebitel zaplatil 2 685 eur, tedy přibližně 67 000 Kč. Poslední díl, postel, však nemohl být dodán kvůli přetrvávajícím problémům na straně výrobce. Spotřebitel se snažil situaci řešit, ale obchodník nebyl schopen zboží dodat, nebyl ochoten vrátit peníze a nakonec přestal komunikovat. Poté, co byl kontaktován partnerským ESC sídlícím v Madridu, však spotřebitelce vrátil 1 010 eur, tj. asi 25 000 korun, za nedodanou postel.

04



Nevyžádané zásilky z Polska

Na ESC se obrátil nespočet spotřebitelů převážně staršího věku, kteří obdrželi údajně neobjednané zboží za stovky či tisíce korun. Polský prodejce nebyl ochoten vrátit spotřebitelům peníze zaplacené při převzetí a zastavit zasílání dalšího zboží, požadavky o úhradu, ani vymazat osobní údaje spotřebitelů.

Informujeme spotřebitele o jejich právech

Evropské spotřebitelské centrum Česko



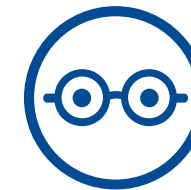
14 přednášek

1. Pro univerzitu 3. věku v Pardubicích
2. Pro střední školy v Přerově, Klatovech a Mělníku
3. Pro veřejnost v Klatovech.



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 sítě EU, nevládní organizace a velvyslanectví zemí EU.

Spolupráce center ze zemí V4

Evropské spotřebitelské centrum Česko



Velké setkání center zemí V4 v Praze

Praha opět hostila pravidelné setkání center ze zemí V4, na kterém se každoročně setkáváme s kolegy ze Slovenska, Polska a Maďarska. Jako host je vždy pozváno rakouské ESC, loni se k nám připojili i naši kolegové z Bulharska a Švédska.

Lov na rizikové e-shopy z celého světa

ESC Česko 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 www.coi.cz/rizikove.

Spolupráce s dozorovými orgány

ESC Česko úzce spolupracuje s orgánem všeobecného dozoru nad trhem, Českou obchodní inspekcí, jako členem evropské sítě CPC. Centrum podalo několik podnětů k šetření společností z jiných zemí 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.