**Tisková zpráva Evropského spotřebitelského centra při ČOI**

**Zpožděné zavazadlo? ESC radí, jaká máte práva**

***(Praha, 3. červenec 2024)* Letiště VH Praha má v současnosti potíže v oblasti zavazadel, s veřejností komunikuje a snaží se problémy všemožně řešit. Pokud není cestujícímu dodáno přepravené zavazadlo včas a je zpožděno, cestující má právo na proplacení skutečně vynaložených nákladů až do výše ca 35 000 Kč na nákup věcí, které potřebuje pro účel své cesty. Evropské spotřebitelské centrum Česko ovšem varuje, že přehnané nákupy aerolinky zpravidla neproplatí.**

„Pokud zavazadlo dorazí na adresu cestujícím po několika hodinách, povětšinou problém nevznikne. Pokud jde o delší dobu, pak si lidé zpravidla potřebují zakoupit věci nutné k naplnění základních potřeb člověka a také naplnění cíle cesty. Na letních dovolených jsou to typicky plavky, sandály, hygienické potřeby, náhradní oblečení a podobně,“ uvádí Ondřej Tichota, ředitel Evropského spotřebitelského centra Česko, které pomáhá spotřebitelům řešit přeshraniční spory s dopravci z jiných zemí Evropské unie, Norska, Islandu a Velké Británie.

Když cestující zjistí, že zavazadlo na pásu v příletové hale nevyzvedne, předně je nutné přímo na letišti vyplnit a nechat si potvrdit formulář zvaný PIR Report na přepážce pro reklamace zavazadel a ten po dodání zavazadla zaslat letecké společnosti, která operovala daný let. Letiště VH Praha dle svého tvrzení nabízí rovněž možnost takovou mimořádnost nahlásit nikoli prostřednictvím PIR Reportu, ale také přes QR kód, jistě i kvůli možnému zahlcení uvedené přepážky.

„Proplacení skutečných nutně vynaložených nákladů mohou cestující požadovat po letecké společnosti operující daný let, a nikoli po letišti či tzv. handlingové společnosti, která se zavazadly nakládá. Je nutné se na něj obrátit písemně a s přiložením PIR Reportu, a to bez zbytečného odkladu po doručení zavazadla,“ upozorňuje Ondřej Tichota.

Pravidla pro náhrady škody v případě zpoždění, ztráty či poškození zavazadel jsou zanesena v Montrealské úmluvě, která maximální souhrnnou výši náhrady na ca 35 000 Kč. Pokud tedy lidé letí na zájezd se speciální náplní, pro které mají vybavení ve významně zpožděném zavazadlu, a které si tedy musí pořídit, pak mohou požadovat proplacení nákupu či výpůjčky takového vybavení. Bude se pak posuzovat přiměřenost a nutnost takového nákladu za plnění účelu cesty.

Více informací o právech cestujících také na webu [www.evropskyspotrebitel.cz/letecka-doprava](http://www.evropskyspotrebitel.cz/letecka-doprava). ESC Česko působí při České obchodní inspekci. Činnost sítě 29 Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) je již 19 let financována Evropskou komisí a zúčastněnými státy. Více praktických informací pro spotřebitele je na [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz).

Spory s českými dopravci pomáhají smírnou cestou řešit [subjekty mimosoudního řešení sporů ADR](https://www.mpo.gov.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu---245423/).

***Kontakt pro média:***Ondřej Tichota, ředitel ESC Česko, 731 553 653, [otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz)