

Bezplatná pomoc a poradenství spotřebitelům v Evropě

Evropské spotřebitelské centrum Česko

Aktivity uskutečněné v roce 2023



Malé ESC s velkým dopadem

O Evropském spotřebitelském centru Česko

Naše ESC sídlí v samém centru Prahy. Je dobře známé i mezi partnery jako organizace, která poskytuje informace a pomáhá spotřebitelům v přeshraničních sporech.

Centrum využítá také jména své hostitelské organizace, České obchodní inspekce. Tato spolupráce ESC ČR se promítá do mnoha výhod pro spotřebitele.



ESC Česká republika

Gorazdova 24
120 00 Praha 2

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



Otevírací doba

Po-Čt: 8-16 hod.
Pá: od 10 do 13 hod.



Náš hostitel

Česká obchodní
inspekce



"Tam, kde se spotřebitel cítí osamocen a bezradný, poskytujeme informace a bezplatnou přeshraniční pomoc. Díky rodilým mluvčím a právním expertům z 29 států, kteří každý den intenzivně nadnárodně spolupracují, je síť ESC-Net skutečnou službou Unie pro její občany."

- Ondřej Tichota, ředitel ECC CZ

"Dobrý den, společnost mi napsala, že se omlouvá a že mi vrátí 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 skončilo dohodou obou stran

Evropské spotřebitelské centrum Česko



V roce 2023 se na ESC obrátilo 2 547 spotřebitelů.

Počet žádostí o informace a radu v konkrétních případech činil 1537, 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 fungování sítě, a ESC ČR nemuselo tyto dotazy řešit.

Počet stížností činil 1010, což je o 7 méně než v předchozím roce. Úspěšnost centra při řešení spotřebitelských sporů byla 61,66 %, tj. o cca 0,5 % méně než v roce 2022.

Zprostředkovatel mezi spotřebitelem a obchodníkem

Evropské spotřebitelské centrum Česko

2,547

spotřebitelů se na nás obrátilo v roce 2023.

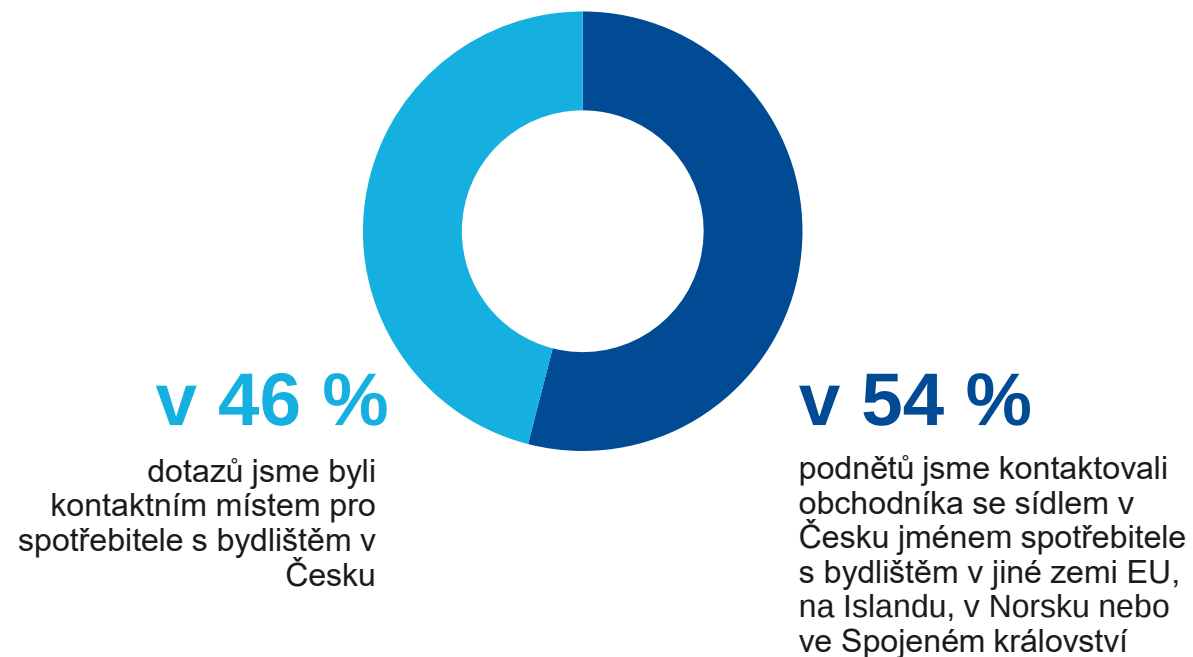
Měli buď

- **problém s obchodníkem se sídlem v jiné zemi EU**, na Islandu, v Norsku nebo ve Spojeném království
- nebo **se dotazovali na svá práva** v rámci EU

Podařilo se nám vyřešit **61,66 %** případů ve prospěch spotřebitele.

Naším cílem je mimosoudní řešení, proto jsme závislí na ochotě obchodníka spolupracovat.

S našimi službami bylo spokojeno **77 %** spotřebitelů.



Vybrané stížnosti

Evropské spotřebitelské centrum Česko

01



Náhrada škody 1200 EUR za 12hodinové zpoždění

Problém:

Dva čeští cestující, kteří se vraceli z dovolené, nestihli kvůli 12hodinovému zpoždění přípoj ve Vídni.

Řešení:

Síť ESC se podařilo vyjednat odškodnění ve výši 600 EUR na osobu, ale také úhradu nákladů na cestu náhradním vlakem.

02



Neúspěšné odstoupení od smlouvy

Problém:

Slovinský prodejce oděvů telefonicky sdělil, jak vrátit zboží po odstoupení od smlouvy. Peníze pak ale nevrátil.

Řešení:

Teprve zásah partnerského centra ve Slovinsku způsobil, že prodejce po několika měsících vrátil oné české dámě původně zaplacenou částku.

03



Záměna položek při vrácení zboží

Problém:

Po odstoupení od smlouvy spotřebitel vrátil jiné zboží. Nizozemský prodejce ho tak nebyl schopen spárovat s vrácením peněz.

Řešení:

ECC-Net se do věci zapojila, vše se vyjasnilo a na účet spotřebitele bylo vráceno přibližně 3 500 Kč.

Vybrané stížnosti

Evropské spotřebitelské centrum Česko

04



Náhrada 600 EUR za poškození dětského kočárku během letu

Zavazadlo, odbavený dětský kočárek, bylo během letu německé letecké společnosti zničeno. Český cestující zaplatil za obal na letišti, kde byl kočárek označen jako "křehký". Ve Vídni se ale zpozdil a po doručení následujícího dne nebylo na první pohled patrné žádné poškození. Po rozbalení se však ukázalo, že košík kočárku je rozlomený vejpůl. Přitom byl těsně před odletem zakoupen v zahraničí jako nový.

Dopravce uznal cestujícímu svou chybu a slíbil, že za zničený kočárek uhradí 600 eur, ale dlouhé měsíce se tak nedělo. Až po zásahu sítě ECC-Net.

05



Částečné vrácení peněz 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 % ceny.

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 ta se nehodila ani k té původní, ani k nové pohovce. Síť ESC dosáhla vrácení částky 1392 EUR.

Informování lidí o jejich právech

Evropské spotřebitelské centrum Česko



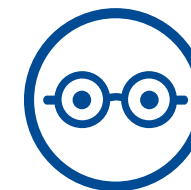
9 přednášek

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



Sociální sítě

1. Centrum se zapojilo do předvánoční kampaně ECC-Net o užitečných radách pro nákupy na internetu.
2. Twitter ESC má 262 sledujících, Facebook 907 fanoušků



Den Evropy

1. ESC se zúčastnilo festivalu Den Evropy, který pořádalo Zastoupení Evropské komise v Praze, a připojilo se tak k dalším sítím EU, nevládním organizacím a velvyslanectvím zemí EU.

Spolupráce se zeměmi V4

Evropské spotřebitelské centrum Česko



Zapojení ADR dovýměny zkušeností ESC zemí V4

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

Lov na rizikové e-shopy z celého světa.

Protože v ČR působí při České obchodní inspekci, zapojilo se ESC do projektu s názvem "Seznam rizikových e-shopů". Seznam odkazů, zejména stránky, kde není uveden žádný podnikající subjekt coby smluvní strana, nebo jsou podmínky právně nedostatečné, je k dispozici na webu hostující organizace www.coi.cz/rizikove.

Spolupráce s dozorovými orgány

ESC Česko úzce spolupracuje s všeobecným orgánem dozoru nad trhem, kterým je Česká obchodní inspekce coby člen evropské sítě dozorových orgánů CPC. V roce 2023 se setkala také s Finančním arbitrem a Českým telekomunikačním úřadem.



Co-funded by
the European Union



The content of this presentation represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA), or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

The content of this presentation, made available on the europa.eu domain, may contain “external links” to websites in domains other than europa.eu which are the author’s sole responsibility. Commission services have no control, and assume no responsibility, over these “external links”.

When visitors to European Commission websites choose to follow such “external links” to websites in domains other than europa.eu, they do so at their own responsibility and would leave the official domain of the European Commission. In particular, these visitors would be subject to the cookie, privacy and legal policies (including data protection and accessibility requirements) of the external website.