

Bezplatná pomoc a poradenství spotřebitelům v Evropě v roce 2024

Evropské spotřebitelské centrum Česko

Ohlédnutí za činností



Malé ESC s velkým dopadem

O Evropském spotřebitelském centru Česko

Naše ESC sídlí v samém centru Prahy. Je dobře známé i mezi partnery v oblasti spotřebitelských práv 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



Pro veřejnost

Po a St: 9:00–15:00



Hostující organizace

Česká obchodní
inspekce

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

ČOI | ČESKÁ OBCHODNÍ
INSPEKCE

„Již 20 let je síť ESC k dispozici spotřebitelům, kteří mají spory s obchodníky z jiných zúčastněných evropských zemí, a nabízí jim dobrou službu. Úspěšnost při řešení spotřebitelských sporů se zvýšila na více než 60 % ročně, což je výsledek, který velmi ceníme.“

- Ondřej Tichota, ředitel ESC CZ

„Musím přiznat, že jsem nevěřil v pozitivní, a navíc tak rychlé řešení. O to více oceňuji vaši pomoc; k dosažení takového výsledku jste nepochybně museli použít značnou dávku diplomacie. Přiložené potvrzení dokládá, že obě platby jsou zpět na mém účtu...“

- Stanislav Ž., spotřebitel

61 % individuálních sporů skončilo dohodou obou stran

Evropské spotřebitelské centrum Česko



V roce 2024 se na ESC obrátilo 2 549 spotřebitelů.

Počet žádostí o informace a radu v konkrétních případech činil 1436, což je o 7 % méně než v roce 2023, zejména díky spolupráci s informační službou ČOI, která zahraniční spotřebitele, kteří se obrátili na naši hostující organizaci, nasměrovala přímo na Evropský spotřebitelská centra v jejich domovských zemích, tj. bez nutnosti, aby tak činilo ESC Česko, - tento postup je nezbytný pro fungování této sítě center, a ESC CZ se tak nemuselo těmito dotazy zabývat.

Počet stížností činil 1113, což je o 10 % více než v předchozím roce. Úspěšnost při řešení těchto konkrétních spotřebitelských sporů činila 61 %, tj. přibližně stejně jako v roce 2023.

Zprostředkovatel mezi spotřebitelem a podnikatelem

Evropské spotřebitelské centrum Česko

2 549

spotřebitelů nás kontaktovalo v roce 2024.

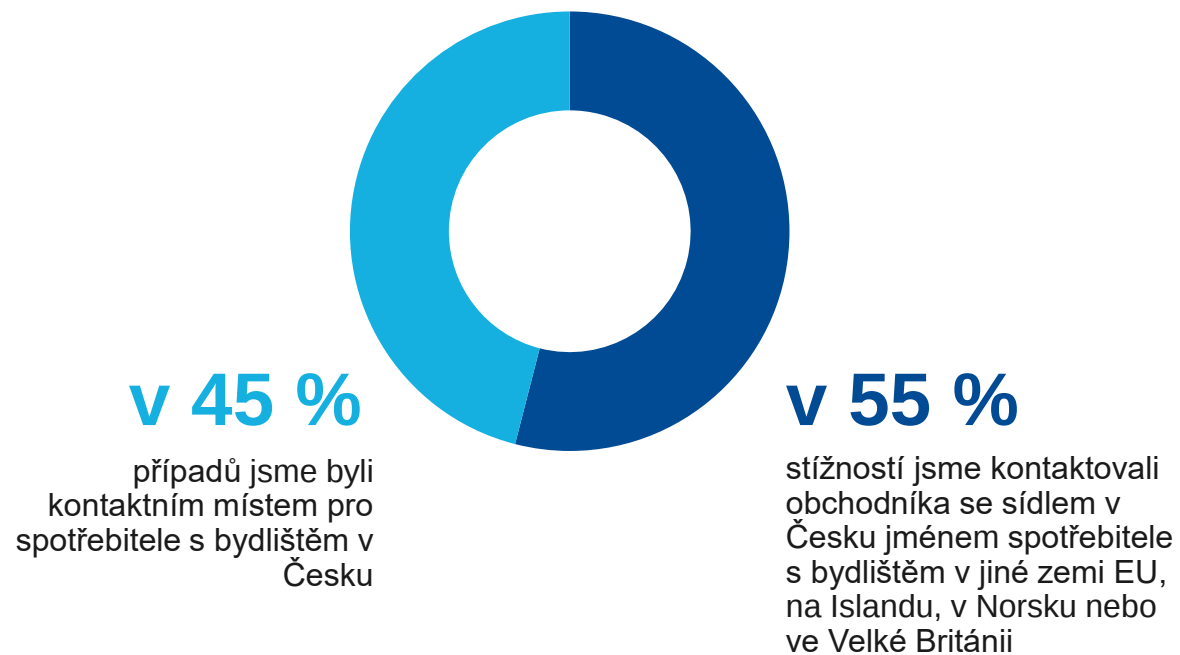
Měli buď

- **problém s podnikatelem se sídlem v jiné zemi EU**, na Islandu, v Norsku nebo ve Velké Británii
- nebo měli **dotaz týkající se svých práv** v rámci EU

61 % dotazů se nám podařilo vyřešit ve prospěch spotřebitele.

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

93 % spotřebitelů bylo s našimi službami spokojeno.



Vybrané případy

Evropské spotřebitelské centrum Česko

01



Neukončená zkušební verze softwaru

Problém:

Český spotřebitel ukončil bezplatnou zkušební verzi softwaru před koncem 7denní zkušební doby. Poskytovatel mu strhl 24,19 eur, přestože předplatné z jeho účtu zmizelo. Spotřebitel nedostal žádnou odpověď na své zprávy prodejci, který mu strhl dalších 24,19 eur a později požadoval dalších 120,94 eur za automaticky prodloužené předplatné, které se objevilo na účtu spotřebitele.

Řešení:

Po zásahu sítě ESC (ECC-Net) se obchodník omluvil za způsobené nepříjemnosti, vrátil částku 48,38 eur a přestal požadovat částku 120,94 eur.

02



Žádné náušnice v nepoškozené zásilce

Problém

Objednaná sada náušnic za 395 eur byla dárek k narozeninám. Dodaná nepoškozená zásilka však byla prázdná. Prodávající uvedl, že vše proběhlo v pořádku, a odmítl jakoukoli náhradu (přestože spotřebitel musel produkt koupit jinde).

Řešení

Po opakovaném prošetření se prodejce rozhodl zlepšit svou reputaci a vrátit zákazníkovi peníze.

Vybrané případy

Evropské spotřebitelské centrum Česko

03



Závady na vozidle se objevily krátce po koupi

Český občan koupil v Německu ojetý vůz za 16 900 eur a na cestě zpět do Česka se objevila závada, která v okamžiku koupě nebyla patrná. Předtím prodávající spotřebitele ujistil, že vůz je bez závad. Autorizovaný servis zjistil, že závada se objevila tisíce kilometrů před koupí a byla vymazána z řídicí jednotky.

Řešení:

Po intervenci sítě ESC prodávající uhradil 700 eur za nezbytné opravy.

04



Podvodná nabídka ubytování v Turecku

Na adrese uvedené na zprostředkovatelském webu se žádný byt nenacházel. Údajný poskytovatel ubytování nereagoval, zprostředkovatel také nepomohl. 8 osob, včetně 4 dětí, z toho 2letého dítěte, uvízlo v horkém počasí kdesi v Turecku. Našli si jiné místo k pobytu a bezúspěšně se domáhali vrácení peněz.

Řešení:

Na základě zásahu ECC-Net zprostředkovatel vrátil celkovou zaplacenou částku, tj. 3 211 eur.

Informování lidí o jejich právech

Evropské spotřebitelské centrum Česko



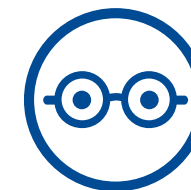
Přednášky

1. Střední školy v Klatovech ve spolupráci s místní kanceláří Europe Direct
2. Gymnázium v Mělníku
3. Sdružení občanských poraden



Sociální média

1. Centrum se zapojilo do adventní kampaně ECC-Net zaměřené na užitečné tipy pro online nakupování.
2. 262 sledujících na X a 917 fanoušků na Facebooku



Den Evropy

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

Spolupráce mezi centry

Evropské spotřebitelské centrum Česko



ADR, CPC a komunikace s obchodníky v Praze

Posílení spolupráce mezi jednotlivými centry je klíčové a jedna z přínosných studijních návštěv se konala v Praze, kde jsme hostili kolegy z pěti dalších zemí, konkrétně Kypru, Litvy, Itálie, Nizozemska a Dánska. Prezence přednesli také zástupci ADR a CPC ČOI a právníci české společnosti Kiwi.com.

Spolupráce s dozorovými orgány

ESC Česko úzce spolupracuje s obecným orgánem dohledu nad trhem, Českou obchodní inspekcí, coby členem evropské sítě CPC. V roce 2024 se také setkalo s maltským orgánem pro alternativní řešení sporů, který navštívil ČOI. Zaměstnanci ESC také přednesli přednášku pro Asociaci občanských poraden..



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.