

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM OHLÉDNUTÍ ZA ČINNOSTÍ 2015

ESC

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM (ESC) BEZPLATNĚ POSKYTUJE ČESKÝM SPOTŘEBITELŮM INFORMACE O JEJICH PRÁVECH PŘI NAKUPOVÁNÍ V JINÝCH ZEMÍCH EVROPSKÉ UNIE, NORSKU A NA ISLANDU A POMÁHÁ JIM ŘEŠIT SPORY S PODNIKATELI Z TĚCHTO ZEMÍ. ČINNOST ESC ČR JE FINANCOVÁNA EVROPSKOU KOMISÍ A ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKCI, PŘI NÍŽ PŮSOBÍ. CENTRUM NENÍ PŘÍSLUŠNÉ K ŘEŠENÍ SPORŮ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S ČESKÝMI OBCHODNÍKY.

informace

SÍŤ ESC

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

poradenství

NÁRŮST POČTU PŘÍPADŮ

V roce 2015 oslavila síť Evropských spotřebitelských center 10 let své činnosti. Její česká pobočka k tomuto výročí mimo jiné uspořádala výroční tiskovou konferenci ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu (MPO) a Českou obchodní inspekcí (ČOI), při níž působí.

Po stagnaci v předchozím roce opět vzrostl celkový počet kontaktů se spotřebiteli, a to o téměř 10 % z 926 na 1013. Pro srovnání, v roce 2008, po němž bylo centrum přesunuto z MPO na ČOI, byl počet kontaktů 421.

Zvýšil se především počet případů, ve kterých ESC poskytuje přímou asistenci či poradenství v konkrétních přeshraničních sporech s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Poprvé překročil hranici 600. Zbytek kontaktů tvoří žádosti o informace z oblasti práv spotřebitelů.

Nejčastějšími oblastmi jsou nákupy a využívání služeb prostřednictvím internetu, letecká doprava, ubytovací služby, nákup a pronájem vozidel.

ESC se i ve spolupráci se zahraničními partnery ve výše uvedených zemích (síť ESC) věnovalo rovněž řadě aktivit ve prospěch posílení informovanosti spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU.

Šlo například o aktualizaci mobilní aplikace "ECC-Net: Travel" nejen s právy spotřebitelů pro cestování v Evropě, ale i s frázemi pro podání stížnosti v 25 jazycích, dále o účast na veletrzích cestovního ruchu v Praze, Brně a Jablonci n. N. a informační kampaň na mezinárodních autobusových linkách. Zastoupení Evropské komise také přizvalo ESC ke své prezentaci ve stánku na festivalu Colours of Ostrava. Centrum vydalo reedici svých brožur týkajících se práv spotřebitelů při nákupu zboží či využívání služeb v zahraničí. Jeho pracovníci přednášeli univerzitním i středoškolským studentům, laické i odborné veřejnosti a vystupovali v médiích k aktuálním spotřebitelským tématům.

□ ESC NEJČASTĚJI POMÁHALO ŘEŠIT PROBLÉMY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S PODNIKATELI Z NĚMECKA, LUCEMBURSKA, VELKÉ BRITÁNIE, POLSKA A SLOVENSKA

□ STÍŽNOSTI ZAHRANIČNÍCH SPOTŘEBITELŮ NA ČESKÉ PODNIKATELE PŘÍCHÁZELY NEJČASTĚJI ZE SLOVENSKA, RAKOUSKA A POLSKA.

právní pomoc

ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

- Čech si na Islandu vypůjčil automobil, jehož čelní sklo rozbil kamínkem, odražený od kola vozu jiného Čecha. Ten byl shodou okolností ubytován v tomtéž místním kempu, a tak bylo možné snadno společně sepsat zprávu o této události a obratem se obrátit na autopůjčovnu. Společnost ovšem uvedla, že přední sklo nebylo pojištěné, a automaticky strhla 15 500 Kč z platební karty spotřebitele. Poté, co si spotřebitel stěžoval, sdělila, ať se v případě zájmu o další řešení problému obrátí na centrálu, což Čech po návratu domů učinil. A ačkoli zaslal všechny příslušné dokumenty, centrála mu odpovídala, že podklady opakovaně nepřicházejí, a následně přestala komunikovat. Síť ESC spor vyřešila během měsíce a autopůjčovna spotřebiteli uvedenou částku vrátila.
- Polský prodejce doručil jiný typ podhlavníků, než který si česká spotřebitelka objednala k současně zakoupenému gauči. Na základě podané stížnosti sice obchodník osobně přivezl nové podhlavníky, ale byl to tentýž špatný typ, který ke gauči dobře nepasoval. Všechny dodané podhlavníky si proto odvezl, ale věc už dál neřešil. Po zásahu sítě ESC vrátil 4000 Kč zaplacených za tyto nevhodné části sedací soupravy.
- Díky právní argumentaci partnerského ESC Německo se podařilo snížit storno poplatků požadovaný německou cestovní kancelář po českém spotřebiteli ze 40 % na 20 %. Spotřebitel požadované storno ve výši 40 % zaplatil, ale nadále chtěl vyjednat bezplatné zrušení své objednávky, protože podle něj měla společnost ještě dost času na to prodat zájezd někomu jinému. ESC nakonec přimělo společnost zachovat se v souladu s německou judikaturou, podle níž lze požadovat maximálně 20% storno poplatků, pokud je zájezd spotřebitelem zrušen více než 30 dní před jeho začátkem. Spotřebitel tak dostal zpět polovinu zaplaceného poplatku, tedy ca 4500 Kč.

WWW.EVROPSKYSPOTREBITELE.CZ



Pohled do partnerského ESC Itálie. Jeho pobočka v Bolzanu na své tiskové konferenci překvapila novináře a pohostila je originálním dortem s motivem výročí 10 let činnosti sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-Net). Svou výroční tiskovou konferenci uspořádalo i české centrum.



V roce 2015 navštívila sídlo Evropského spotřebitelského centra eurokomisařka pro spotřebitele Věra Jourová, a to jako první eurokomisařka v historii české kanceláře. Na snímku je s Mojmírem Bezecným, ústředním ředitelem České obchodní inspekce, při níž ESC působí.



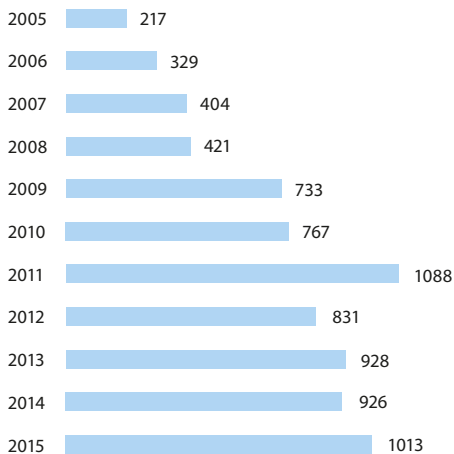
Studenti Střední školy informatiky a služeb ve Dvoře Králové vytvořili evropský rekord v počtu stažení mobilní aplikace pro cestování v Evropě „ECC-Net: Travel“ v jeden okamžik. Najednou si svá práva pro různé druhy dopravy, ubytovací služby či nákup zboží v EU na mobilní zařízení nainstalovalo 32 studentů. Rekord ještě v roce 2015 překonali jejich němečtí kolegové 34 staženími této aplikace, která kromě výpisu práv pro konkrétní situace nabízí i fráze pro uplatnění reklamace či podání stížnosti v 25 jazycích Evropy.



Významnou součástí práce evropských spotřebitelských center je spolupráce s ostatními institucemi. Kromě spotřebitelských organizací jsou to i orgány státní správy a mezi nimi především Česká obchodní inspekce, při které česká pobočka sítě působí a jejíž zaměstnanci rovněž přispívají k řešení přeshraničních sporů českých spotřebitelů s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Tento snímek zachycuje jednání se zástupkyněmi Ministerstva průmyslu a obchodu.

ESC ČR:

Vývoj počtu spotřebitelských kontaktů



Jedním z úkolů Evropského spotřebitelského centra je podávání informací spotřebitelům o jejich právech na jednotném trhu. Kromě mediálních výstupů, přednášek pro laickou i odbornou veřejnost a studenty se centrum snaží cílit i na návštěvníky veletrhů cestovního ruchu v Praze (Holiday World – informační stánek na snímku), Brně (GO) a Jablonci nad Nisou (Euroregion Tour).

Tato publikace vychází v rámci akce číslo 668573 – 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.EVROPSKYSPOTREBITELE.CZ
 FACEBOOK : WWW.FACEBOOK.COM/ESCCR
 TWITTER : WWW.TWITTER.COM/EVRSPOTRCENTRUM



Co-funded by the European Union

Pomáháme spotřebitelům v Evropě

