

## EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ČESKÁ REPUBLIKA

Evropská spotřebitelská centra (ESC) poskytují bezplatně informace, poradenství a pomoc v souvislosti s problémy, které se týkají přeshraničních nákupů v EU, v Norsku a na Islandu. Mají pobočky v každé z těchto zemí.

### ESC ve vaší zemi:

- vás informuje o vašich právech podle evropských a národních spotřebitelských právních předpisů;
- poskytuje rady ohledně možných způsobů, jak vyřídit vaše spotřebitelské stížnosti;
- pomáhá při řešení stížností na obchodníky smírnou cestou po nákupu v zahraničí;
- přeměrovává spotřebitele na příslušný orgán, pokud mu ESC nemůže pomoci.

### Odkud přichází nejvíce stížnosti

#### Od českých spotřebitelů na obchodníka v jiné evropské zemi

Vztah s pěti nejčastějšími jinými evropskými zeměmi (případy českých zákazníků)

1	Německo	22,4%
2	Spojené království	15,6%
3	Slovensko	11,5%
4	Polsko	7,6%
5	Francie	7,2%

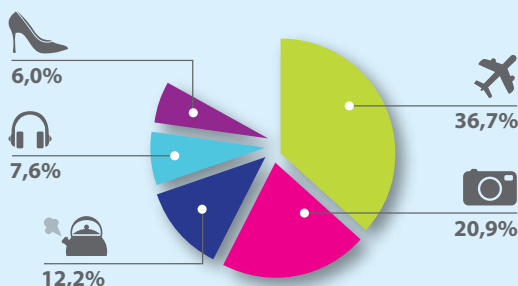
#### Od spotřebitelů z jiných evropských zemí na české obchodníky

Vztah s pěti nejčastějšími jinými evropskými zeměmi (obchodník se sídlem v České republice)

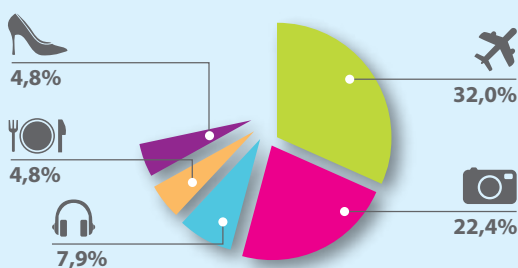
1	Rakousko	23,9%
2	Slovensko	16,3%
3	Polsko	16,2%
4	Spojené království	5,6%
5	Německo	4,7%

### 5 nejčastějších oblastí stížností

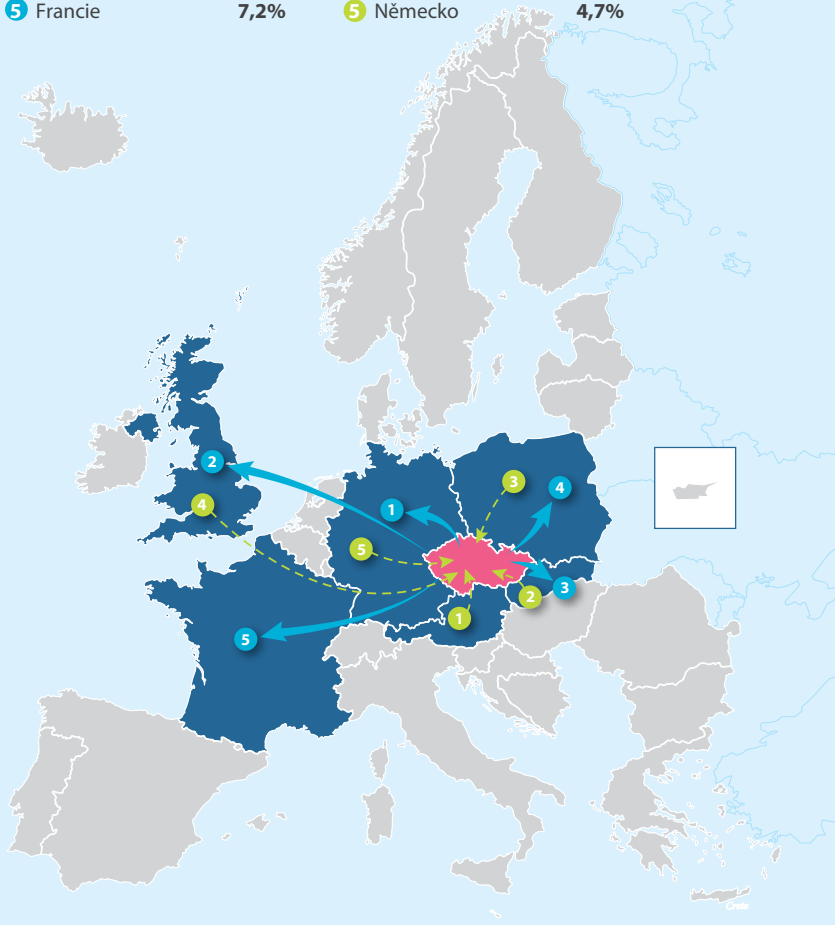
#### Čeští spotřebitelé



#### Čeští obchodníci



■ Doprava ■ Rekreace a kultura ■ Bytové vybavení, zařízení domácnosti a údržba ■ Komunikace ■ Odívání a obuv ■ Stravování a ubytování



### Kontakt:

#### Evropské spotřebitelské centrum

Štěpánská 15  
120 00 Praha  
Česká republika

Tel. 0420 296 366 155

E-mail: [esc@coi.cz](mailto:esc@coi.cz)

[www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz)

Níže popsané události a příběhy jsou jen výběrem z mnoha příkladů, kdy české Evropské spotřebitelské centrum pomohlo spotřebitelům, jejichž práva byla porušena.



### Tříkrát a dost

Tříkrát po sobě reklamoval Martin z Brna stejnou vadu na svém notebooku a prodejce ji třikrát opravil. Když se počítač porouchal počtvrté, Martinovi už došla trpělivost.

Čtyři po sobě jdoucí stejné závady donutily Martina obrátit se na asistenční službu irské společnosti, která mu notebook přes internet prodala. Jak se ale mýlil, když očekával vstřícnost a vrácení peněz. Odpovědí na jeho žádost mu byl arogantní přístup a doslova výsměch, když odkazoval na české právo v oblasti ochrany spotřebitele, které by pro nákupy českých spotřebitelů mělo platit, když

se obchodník z jiné země EU zaměřuje na český trh. Pracovníci reklamačního oddělení si ho přehazovali jako horký brambor a očividně se jeho žádostí nechtěli zabývat.

Následně ovšem Martin dostal spásný nápad. Kontaktoval Českou obchodní inspekci, která ho okamžitě odkázala na Evropské spotřebitelské centrum. To se promptně seznámilo s Martinovým problémem a dalo se do práce. Netrvalo dlouho a problém byl vyřešen, přesněji, za necelých šest týdnů dostal Martin zpátky svoje peníze a na tvář se mu vrátil úsměv.



### Ne až tak výhodná koupě

Až do Polska se pro svou kuchyň vydala Alexandra z Trutnova. Větší výběr i přijatelné ceny ji poslaly na výlet k našim severním sousedům, ale radost z dobrého nákupu netrvala dlouho.

Kuchyň sice na první pohled odpovídala té, kterou si Alexandra vybrala v showroomu, ovšem pouze na první pohled. Po vybalení a při bližším ohledání se ukázalo, že se sice jedná o vybraný typ kuchyně, ovšem s mnoha vadami a závadami. Některé byly viditelné na první pohled jako například barevnost úložných zásuvek nebo zakulacené rohy skleněných dvířek namísto klasických hranatých. Další problémy se objevily po instalaci kuchyně. Instalace byla v ceně, ale možná by si ji Alexandra nakonec rozmyslela.

Doslova amatérsky smontovaná kuchyň vůbec nepřiléhala ke zdi, různé nerovnosti a nepřesnosti umocňovaly celkově nepovedený dojem.

Následně se rozjelo kolečko reklamací. Prodejce kuchyně nejdříve vůbec nereagoval, a když už se konečně vyjádřil, uvedl, že je vše v pořádku. Nepřesvědčil ho ani posudek soudního znalce, který říkal, že kuchyň v pořádku není. Vše se táhlo dva roky, až se Alexandra dostala přes Českou obchodní inspekci k Evropskému spotřebitelskému centru. Prodejce reagoval pružněji, ale kompenzaci nabízel nedostatečnou. Nicméně Evropské spotřebitelské centrum problém intenzivně řešilo a výsledkem jednání s prodejcem byla 75% kompenzace z původní nákupní ceny.



### Čekání se nakonec vyplatilo

Cestování do dalekých krajín chceme mít často co nejrychleji za sebou s minimem nepříjemností. Někdy se ale bohužel cesta změnila v boj o to, jak se vlastně dostat domů.

To se stalo i několika českým cestujícím, kteří se vraceli z dovolené na Martiniku. Z této krásné země letěli přes Paříž, kde ale vinou zpoždění na přeletu nestihli navazující let do Prahy. A protože jim dopravce nezajistil náhradní let, museli si sami koupit nové letenky – s odletem až za dalších osm hodin. Dopravce jim proplatil cenu letenek, což bylo správné. Jenže jeden z českých cestujících

žádal také o náhradu škody ve výši 400 eur za významné zpoždění na přeletu. A francouzská letecká společnost dopravce na jeho opakované žádosti nereagovala, případně je poměrně nevybíravě odmítala.

Cestující se po dlouhých tahanicích obrátil na Evropské spotřebitelské centrum, které sice nedosáhlo smírného mimosoudního řešení sporu, ale pomohlo cestujícímu projít soudním řízením u pařížského soudu. Ten mu nakonec přikl. kompenzaci ve výši 400 eur a francouzský dopravce na základě tohoto rozsudku odškodnil i dalších 11 českých cestujících. Práce ESC tak přinesla 4800 eur.

