**Tisková zpráva Evropského spotřebitelského centra při ČOI**

**Spotřebitelské spory řeší centrum s úspěšností nad 60 %**

***(Praha, 15. srpen 2025)* Při potížích s podnikateli z jiných zemí EU pomáhá bezplatně Evropské spotřebitelské centrum Česko. Z více než 1100 sporů vyřešilo úspěšně 61 %, a to mimosoudní cestou. Dalším bezmála 1500 lidí poskytlo radu, jak postupovat v problémové situaci, jak se vyhnout podvodům na internetu nebo jak nenaletět na dovolené. Letecká doprava, ubytovací služby a pronájmy automobilů jsou nejčastějšími oblastmi, kterými se centrum v letním období zabývá.**

„Vždy je dobré předem si přečíst recenze, přesný popis ubytování a podobně. Jeden z řešených sporů vznikl proto, že si česká rodina mylně vyložila popis přístupu k zahradě v jedné italské rezidenci – garantován byl jen výhled do ní, a nikoli terasa, jak Češi požadovali,“ uvádí Ondřej Tichota, ředitel Evropského spotřebitelského centra, a dokládá, že o spokojenosti s dovolenou mohou rozhodovat detaily.

Nejčastější oblastí sporů řešených v unijní síti 29 Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) je letecká doprava, resp. vracení peněz a náhrady škody v případě zpoždění či rušení letů. „V nich mohou cestující žádat kompenzace ve výši až 600 eur v případě problémů s lety a až zhruba 35 000 korun v případě potíží se zavazadly,“ vypočítává Ondřej Tichota.

I na dovolených stále více lidí využívá online služby, což se propisuje i do práce ESC. Mezi úspěšně vyřešené případy patřil ten, ve kterém český spotřebitel ukončil zkušební verzi softwaru ještě před vypršením sedmidenního zkušebního období, přesto mu poskytovatel stáhl z účtu částku 24,19 eur. Navíc došlo k dalšímu neoprávněnému stržení stejné částky a požadavku na úhradu dalších 120,94 € za automaticky prodloužené předplatné. Na spotřebitelovy výzvy firma vůbec nereagovala. Po zásahu ECC-Net obchodník uznal pochybení, omluvil se a vrátil celkem 48,38 eura zrušil požadavek na další platbu.

Řada spotřebitelů oceňuje praktickou pomoc, jako například pan Stanislav Ž.: *"Musím přiznat, že jsem nevěřil v pozitivní, a navíc tak rychlé řešení. O to víc si cením vaší pomoci, určitě jste museli použít značnou dávku diplomacie k dosažení takového výsledku. Přiložený výpis z účtu potvrzuje, že obě platby jsou zpět na mém účtu."*

ESC Česko působí při České obchodní inspekci a pokračuje ve své činnosti i v roce 2025, kdy si připomíná 20 let svého působení ve prospěch férových vztahů mezi spotřebiteli a podnikateli na jednotném trhu EU. Činnost unijní sítě ESC je financována Evropskou komisí a zúčastněnými státy. Více informací o právech spotřebitelů mohou lidé najít na [www.evropskyspotrebitel.gov.cz](http://www.evropskyspotrebitel.gov.cz).

***Kontakt pro média:***

Ondřej Tichota, ředitel ESC Česko

731 553 653, [otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz)