

Charta ESC

Síť Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) spojuje 30 center z členských států EU, Norsku a Islandu, která spolupracují mimosoudním řešením přeshraničních sporů spotřebitelů s podnikateli. Činnost každého centra je financována Evropskou komisí a národními státy.

Primárním úkolem ECC-Net je podporovat důvěru spotřebitelů v přeshraniční nákupy poskytováním bezplatných a relevantních informací a rad týkajících se jejich práv a také přímé pomoci spotřebitelům v řešení přeshraničních sporů.

Služby síť ECC-Net mají za cíl posilovat postavení spotřebitelů na jednotném evropském trhu tak, aby mohli plně využívat jeho výhod.

Charta ESC popisuje služby, které můžete očekávat, a jejich standardy.

Chcete-li se na nás obrátit, kontaktujte Evropské spotřebitelské centrum ve [své domovské zemi](#).

1. Porozumění vašim očekáváním

Síť ESC (ECC-Net) má za cíl poskytovat profesionální a vstřícnou službu všem spotřebitelům, kteří se na ni obrátí, a vynasnažíme se zajistit, aby poskytovaná služba vyšla vstříc vašim potřebám a očekáváním.

Zjistíme podstatu vašeho dotazu tím, že provedeme odpovídající předběžné posouzení případu, abychom zjistili, zda spadá do kompetencí ECC-Net. Všechny dotazy spotřebitelů budou zodpovězeny odpovědným členem týmu síť ESC v přiměřeném čase a odpovídajícím způsobem.

Pokud se váš dotaz týká věci, která nespadá do oblasti působnosti ECC-Net, budeme vás o tom informovat a poskytneme vám kontakt na příslušný úřad nebo organizaci, která je ve vaší věci příslušená. Přečtěte si, prosíme, v přílohách, kterými záležitostmi se síť ESC zabývá a které jsou mimo její působnost.

2. Co nejrychlejší možná odpověď

Ať už nás kontaktujete elektronicky, telefonicky, nebo dopisem, potvrdíme vám přijetí vašeho dotazu a vynasnažíme se posoudit informace/podklady, které jsme obdrželi, co nejrychleji, ale nejpozději do 14 pracovních dnů. V případě, že je příslušné centrum vytížené mnoha dotazy spotřebitelů a nebudeme schopni dodržet tuto lhůtu, budete o tom informováni.

3. Poskytnutí kvalifikované rady

Jakmile bude provedeno úvodní posouzení, budete informováni o vašich právech a možnostech, plynoucích z evropského práva, a o dostupných možnostech mimosoudního řešení sporů.

Spotřebitelé se mohou spolehnout na radu a asistenci ušitou na míru konkrétní situaci konkrétního spotřebitele.

4. Pomoc při mimosoudním přeshraničním sporu

Pokud máte problémy s uplatněním svých spotřebitelských práv, ECC-Net vám může asistovat při řešení přeshraniční stížnosti aktivním převzetím vašeho případu. Pokud o to budete mít zájem, centrum ve vaší zemi (ESC spotřebitele) požádá o spolupráci ESC v zemi sídla podnikatele (ESC podnikatele).

Než se obrátíte na příslušné ESC s žádostí o posouzení vašeho případu, následující podmínky musí být splněny: 1. spotřebitel se pokusil kontaktovat podnikatele písemně s výzvou k vyřešení problému, 2. spotřebitel přichází se stížností podloženou platnou evropskou spotřebitelskou legislativou.

Můžete být požádáni o poskytnutí dodatečných informací, které nám umožní posoudit váš případ a pokračovat v jeho řešení.

Jakmile ESC podnikatele přijme případ, pokusí se jménem spotřebitele vyjednat mimosoudní řešení v komunikaci s podnikatelem. Spotřebitel bude informován o vývoji v jeho případě ze strany ESC v jeho státě.

Sítě ESC nemá žádné správní pravomoci k ukládání sankcí či pokut, pokud je porušena spotřebitelská legislativa. Učiníme všechny dostupné kroky, abychom vyřešili případ mimosoudně vaším jménem. V případě, že s námi podnikatel nebude spolupracovat, budete informováni o alternativních způsobech řešení sporů, včetně dostupných možností soudního řešení sporů.

5. Nalezení příslušného orgánu mimosoudního řešení sporů

Jedním z cílů sítě ESC (ECC-Net) je řešit spotřebitelské stížnosti bez toho, aby se strany sporu obracely na soud. Pokud nemůže být řešení dosaženo napřímo v podnikatelem v rámci naší činnosti, můžeme spotřebiteli navrhnout, aby se obrátil na příslušný subjekt ADR (subjekt mimosoudního řešení sporů), které nabízí formální postupy k řešení sporů, aniž je dotčena možnost právních kroků. V některých případech můžeme váš případ přímo předat příslušnému úřadu, sledovat vývoj a informovat vás o průběhu v rámci ADR. V případech, kdy může spotřebitel přímo zahájit příslušný postup sám, můžeme vám poskytnout kontaktní údaje příslušného subjektu alternativního řešení sporů a informace týkající se průběhu řešení sporu.

6. Dlouhodobá zkušenost – přidaná hodnota vašeho případu pro všechny spotřebitele

V rámci naší práce pomáháme spotřebitelům při jejich přeshraniční stížnosti, ECC-Net má jedinečnou pozici k dokumentaci problémů, kterým spotřebitelé čelí při nákupu zboží a služeb v rámci EU, Islandu a Norska. Na základě vašich spotřebitelských zkušeností ECC-Net shromažďuje své know-how a odborné znalosti a spolupracuje s dozorovými orgány, národními a evropskými partnery ve společném zájmu spotřebitelů – připomínkuje návrhy nové legislativy a podněty ke zlepšení legislativy v různých sektorech v rámci dle jejího názoru ochranných opatření pro spotřebitele.

7. Ochrana vašich osobních údajů a soukromí

ECC-Net bere ochranu osobních údajů spotřebitelů velmi vážně. Vaše údaje budou výlučně shromažďovány, ukládány a používány k vyřízení vaší stížnosti v rámci sítě Evropských spotřebitelských center a k ochraně vašich zájmů. S veškerými poskytnutými informacemi bude zacházeno podle vnitrostátních právních předpisů upravujících ochranu údajů. V některých zemích to zahrnuje i to, aby vaše údaje byly na požádání dostupné veřejnosti. Toto je případ všech údajů sdílených s ESC Dánsko, Finsko a Švédsko ([Informace o zásadách veřejného přístupu na webu švédské vlády](#)). K tomu potřebujeme

váš souhlas. "[Prohlášení o ochraně osobních údajů](#)", které vydala Evropská komise, vás informuje o tom, jak využíváme vaše osobní údaje, jakož i vaše práva týkající se jejich užívání.

8. Otevřenost vaší zpětné vazbě

Zpětná vazba od vás je pro nás důležitá. Vaše slova chvály, podněty nebo stížnosti nám umožňují zlepšit naše služby a způsob komunikace.

A přestože jsme odhodláni poskytovat službu podle našich nejlepších schopností, chápeme, že se mohou vyskytnout problémy. Proto uvítáme, když se budeme moci zabývat i stížnostmi od spotřebitelů, kteří nebyli spokojeni s kvalitou poskytnuté služby. Pokud taková situace nastane, v první řadě byste měli podat stížnost osobě z týmu ESC, s níž jste ve spojení. Pokud nejste spokojeni s odpovědí, kterou obdržíte, a chcete podat formální písemnou stížnost, můžete kontaktovat představeného na esc@coi.cz. Příklad bude poté přezkoumán z hlediska jeho podstaty a způsobu, jakým byl tento případ řešen.

ECC Česká republika vám může také poslat dotazník průzkumu spokojenosti, v němž nám můžete sdělit své zkušenosti a v případě potřeby nám poskytnout návrhy na zlepšení.

Příloha k chartě ESC

Co je a co není v působnosti sítě ESC (ECC-Net)

Sít ECC-Net je příslušná:

- Pokud žádost přichází od **spotřebitele (fyzická osoba, která jedná za účelem, který je mimo její obchodní, podnikatelskou a profesní činnost)**
- a týká se **podnikatele**.
- Pokud je ve věci přeshraniční rozměr v rámci stížnosti podané v EU, Norsku či na Islandu

Sít ESC není příslušná:

- Ve stížnostech týkajících se dvou soukromých osob (například nákup zboží nebo dovolenkových pronájmů prázdnin mezi dvěma soukromými osobami)
- Pro stížnosti týkající se dvou obchodníků
- Pokud se stížnost týká podnikatele mimo území, na němž síť ESC působí (Švýcarsko, USA, Čína, Rusko...)
- Pokud podnikatel výslovně odmítl spolupracovat se sítí ESC
- Pokud jste již zahájili soudní řízení

Pokud se váš dotaz týká věci mimo působnost sítě ECC-Net, budeme vás o tom informovat a poskytneme vám kontaktní údaje orgánu nebo organizace příslušné k řešení vašeho dotazu. Bude to například v následujících situacích:

- Pokud nemůžeme obchodníka identifikovat (falešné adresy, skrytý registrátor webové domény ...).
- V případě podvodu (padělání apod.)
- U konkrétních investičních produktů, jako jsou např. binární opce