

Evropské spotřebitelské centrum

Máte jako spotřebitel problémy s obchodníkem či poskytovatelem služeb z jiného členského státu Evropské unie, Norska nebo Islandu? Potřebujete radu nebo informaci o nakupování jinde v Evropě? Zdarma Vám může pomoci síť Evropských spotřebitelských center.

Evropská spotřebitelská centra fungují jako síť, přičemž v každém z 30 zúčastněných států působí jedno centrum. V České republice je to ESC ČR při České obchodní inspekci. Síť ESC je zřizována Evropskou komisí a zúčastněnými státy, které činnost sítě spolufinancují.

Jak činnost ESC funguje?

Spotřebitel, který už nedokáže řešit problém s obchodníkem z některé z výše uvedených zemí sám, vždy komunikuje s centrem ve státě svého bydliště. Pokud po předložení všech potřebných dokumentů právníci ESC vyhodnotí jeho stížnost jako oprávněnou, předají ji kolegům v příslušném státě, kteří dále komunikují přímo s obchodníkem a snaží se ho přimět k nápravě protiprávního jednání.

ESC dále poskytuje obecné informace o právech spotřebitelů na jednotném evropském trhu a zprostředkovává přeshraniční mimosoudní řešení sporů v systému ADR.

Veškeré služby ESC jsou spotřebitelům poskytovány bezplatně. Bližší informace naleznete na webových stránkách www.evropskyspotrebitel.cz

Upozornění

Činnost sítě ESC má podobu mediace, její členové se tedy snaží dosáhnout smírného mimosoudního řešení mezi kupujícím a prodejcem. Evropská spotřebitelská centra nevystupují jako správní dozorové orgány, a nejsou tedy oprávněna ve sporu spotřebitele s obchodníkem závazným způsobem rozhodnout nebo uložit sankci. V případě, že centra zjistí porušení veřejnoprávních norem, mohou případ předat dozorovému orgánu v příslušné zemi, který činnost obchodníka prověří (ESC ČR například může stížnosti rezidentů jiných zemí EU, Norska či Islandu na české obchodníky postoupit České obchodní inspekci).

Než ESC vstoupí do jednání s obchodníkem, měl by se spotřebitel pokusit spor vyřešit smírnou cestou sám.

ESC se může zabývat pouze přeshraničními spotřebitelskými spory, jejichž stranami jsou podnikatel a spotřebitel.

ESC není příslušné k řešení vnitrostátních sporů českých spotřebitelů s českými obchodníky.

Formulář stížnosti

Interaktivní elektronický formulář přeshraniční spotřebitelské stížnosti je k dispozici na webových stránkách ESC [zde](#). V případě zájmu o asistenci ESC v konkrétním případě žádáme spotřebitele, aby ke kontaktování ESC využili pokud možno právě elektronický formulář. Ke stížnosti je třeba přiložit doklady, které má spotřebitel k dispozici, např. kopii smlouvy, e-mailovou komunikaci s prodejcem apod.

Na ESC je možné se obrátit telefonicky na ☎ 296 366 155 a e-mailem na adrese esc@coi.cz.

ESC pro ČR sídlí v budově České obchodní inspekce na adrese Štěpánská 15, Praha 2, PSČ 120 00

Evropské spotřebitelské centrum chrání osobní údaje klientů v souladu s [Prohlášením o ochraně osobních údajů v informačním systému sítě Evropských spotřebitelských center \(ECC-Net\)](#).