

## informace

### 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 PRODEJCI ZBOŽÍ A SLUŽEB Z TĚCHTO ZEMÍ. ČINNOST ESC ČR JE FINANCOVÁNA EVROPSKOU KOMISÍ A ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKČÍ, PŘI NIŽ PŮSOBÍ. CENTRUM NENÍ PŘÍSLUŠNÉ K ŘEŠENÍ SPORŮ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S ČESKÝMI OBCHODNÍKY.

### SÍŤ ESC

PŘI ŘEŠENÍ PŘESHraničNÍCH 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

## MÍRNÝ NÁRŮST PŘÍPADŮ

**V rámci informačně-poradenské činnosti zaznamenalo Evropské spotřebitelské centrum ČR v roce 2014 celkově 926 kontaktů se spotřebiteli. To je takřka stejně jako v předchozím roce, přičemž mírně vzrostl počet případů, v nichž spotřebitelům centrum přímo pomáhalo smírnou mimosoudní cestou řešit jejich spotřebitelské spory s obchodníky z jiných zemí EU, Norska a Islandu.**

Tyto spory se týkají nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel.

ESC se ve spolupráci se zahraničními partnery v uvedených zemích (síť ESC) věnovalo rovněž řadě aktivit ve prospěch posílení informovanosti spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU. Šlo například o informační akci o právech cestujících pořádanou na evropských letištích, včetně Letiště Václava Havla Praha, nebo účast na veletrzích cestovního ruchu v Praze, Brně a Jablonci n. N. a informační kampaň na mezinárodních autobusových linkách. Centrum vydalo reedici svých brožur týkajících se práv spotřebitelů při nákupu zboží či využívání služeb v zahraničí a práv cestujících v letecké dopravě. Jeho pracovníci přednášeli např. univerzitním studentům, laické i odborné veřejnosti a vystupovali v médiích k aktuálním spotřebitelským tématům.

**ESC NEJČASTĚJI POMÁHALO ŘEŠIT PROBLÉMY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S PODNIKATELI Z NĚMECKA, VELKÉ BRITÁNIE A POLSKA.**

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

## právní pomoc

## ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

✓ Český spotřebitel reklamoval potřeby tutéž vadu mobilního telefonu zakoupeného online u irské společnosti. Protože se společnost při prodeji přes svůj web zaměřuje na český trh, využil spotřebitel svého práva daného českým právním řádem odstoupit v takovém případě od smlouvy. Prodejce odstoupení založené na českém právu odmítal přijmout a navrhol další opravu. Síti ESC se ho však podařilo na základě důkladné právní argumentace přesvědčit k vrácení částky ve výši okolo 20 000 Kč.

✓ Česká cestující si chtěla na palubu letadla vzít příruční zavazadlo s laptopem. U vstupu do letadla jí ale personál na poslední chvíli řekl, že v letadle není místo, že kufřík musí odevzdat s tím, že bude přepraven v zavazadlovém prostoru. Pod tlakem a v rychlosti ho odevzdala, aniž měla čas přemýšlet o možných následcích a cokoli z něj vyndat. Po přistání v Amsterdamu zjistila, že jí někdo z kufříku ukradl 40 eur a 500 Kč a že jí nefunguje laptop v hodnotě přes 30 000 Kč (později se ukázalo, že je neopravitelný). Ve lhůtě 7 dnů uplatnila nárok na náhradu škody, kterou ale dopravce odmítl vyplatit s odkazem na své přepravní podmínky, podle nichž neodpovídá za cenné věci, včetně notebooků a peněz, přepravované v zavazadlovém prostoru. Česka se tedy obrátila na ESC, které argumentovalo tím, že cestující splnila všechny požadavky pro umístění svého kufříku jako příručního zavazadla a nebyla v nenadálé situaci prokazatelně zpravena o podmínkách pro odbavená zavazadla ani o nebezpečí poškození či krádeže cenných věcí. Letecká společnost argumentaci ESC nakonec přijala a vyplatila náhradu škody ve výši téměř 18 000 Kč s tím, že za každý rok stárí notebooku odečetla z jeho původní ceny 10 %.

# WWW.EVROPSKYSPO TREBITE L.CZ



Na podzim 2014 přednášeli pracovníci ESC ČR v Meeting Pointu zbudovaném pro projekt Evropské hlavní město kultury na náměstí Republiky v Plzni. Zaměřili se především na práva spotřebitelů při přeshraničním nakupování v Německu.



Den práv cestujících v letecké dopravě na Letišti Václava Havla Praha, pořádaný ve spolupráci s Úřadem pro civilní letectví, opět upoutal zájem médií.

## OHLASY SPOTŘEBITELŮ

Děkuji Vám za dobrou zprávu. Moc jste nám pomohl, doufám, že už nic podobného nikdy řešit nebudu. Ještě jednou moc děkuji za pomoc, komunikace s Vámi byla moc dobrá. P. P.

Poté, co jsem prodejci zaslal informaci o podání stížnosti ESC, se vše vyřešilo a peníze mi zaslal. Považuji daný spor za ukončený, ale jen díky tomu, že se prodejce vylekal. Nepochybuji, že se našlo/najde spousta lidí, kteří vymáhání náhrady vzdají. V každém případě už jen existence Vašeho centra zapůsobila a za to děkuji. J. S.

Dobrý den, v Německu tentokrát všechno proběhlo bez problémů, za výrobek nám vrátili peníze. Ještě jednou mnohokrát děkuji. Š.

V pondělí byla přítelkyni na účet vrácena částka, kterou jsme reklamovali. Přiznám se, že v něco takového jsem, zejména v případě této nízkonákladové společnosti, příliš nedoufal. Rád bych Vám poděkoval za Vaši pomoc. M. S.

## NEJVÝRAZNĚJŠÍ AKTIVITY ESC

- ▶ ROZSÁHLÁ INFORMAČNÍ AKCE NA EVROPSKÝCH LETIŠTÍCH - PRÁVA CESTUJÍCÍCH
- ▶ PŘEDNÁŠKY PRO LAICKOU I ODBORNOU VEŘEJNOST, NAPŘ. NA UNIVERZITÁCH ČI VELETRŽÍCH
- ▶ INFORMAČNÍ KAMPAŇ ZAMĚŘENÁ NA CESTUJÍCÍ NA MEZINÁRODNÍCH AUTOBUSOVÝCH LINKÁCH

informace  
právní pomoc  
informace  
poradenství  
právní pomoc  
poradenství  
informace  
právní pomoc  
poradenství



Tato publikace je součástí projektu 670696 — ECC-Net CZ FPA financovaného grantem na činnost ESC ze Spotřebitelského programu Evropské unie (2014 – 2020).

ADRESA : ŠTĚPÁNSKÁ 15, 120 00 PRAHA 2  
E-MAIL : ESC@COI.CZ  
WEB : WWW.EVROPSKYSPO TREBITE L.CZ  
FACEBOOK : WWW.FACEBOOK.COM/ESCCR  
TWITTER : WWW.TWITTER.COM/EVRSPOTRCENTRUM



Co-funded by the European Union