



Evropské spotřebitelské centrum pro ČR
při ministerstvu průmyslu a obchodu ČR
Provozované za finanční pomoci EU

Výroční zpráva o činnosti
Evropského spotřebitelského centra za rok 2005

Obsah

1. Evropské spotřebitelské centrum pro ČR	3
2. Vystavený účet Evropského spotřebitelského centra za rok 2005	5
3. Vybrané případy řešené ESC Praha v roce 2005	8
4. Nejčastější dotazy na Evropské spotřebitelské centrum	11
5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů	13
6. Řešení sporů mimo soudy se firmám vyplatí	14
7. Síť partnerských spotřebitelských center	15
8. Kontakty na spotřebitelské organizace řešící stížnosti a spory českých spotřebitelů na české obchodníky	

1. Evropské spotřebitelské centrum pro ČR

Z iniciativy Ministerstva průmyslu a obchodu a za finanční podpory Evropské unie bylo 1. ledna 2005 při Ministerstvu průmyslu a obchodu založeno Evropské spotřebitelské centrum. Centrum v České republice se připojilo, spolu s dalšími novými Centry, k síti již existujících Evropských spotřebitelských center. Centrum sídlí v Praze.

Během prvních tří měsíců roku 2005 Centrum fungovalo v omezeném rozsahu, byly vykonávány přípravné práce, koordinována činnost s orgány v ČR, s fungujícími Centry v členských státech EU a s Evropskou komisí. Pro spotřebitele bylo Centrum otevřeno v dubnu 2005.

Ochraně spotřebitelských práv je věnována soustavná pozornost v ČR, ale i v EU. Hlavní prioritou spotřebitelské politiky je zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů. Dosažení tohoto cíle je však možné pouze za předpokladu, že spotřebitel má k dispozici dostatek informací, aby se mohl odpovědně rozhodovat. Evropské spotřebitelské centrum má spotřebiteli při získávání informací pomoci.

Posláním Evropského spotřebitelského centra je usnadňovat spotřebitelům orientaci na vnitřním trhu Evropského společenství, posilovat důvěru spotřebitelů v jeho fungování a pomáhat jim využívat jeho potenciálu. Cílem je, aby spotřebitelé měli stejnou důvěru k realizaci nákupů zboží a služeb na celém vnitřním trhu, jakou mají k nákupům na trhu domácím. To v praxi znamená, že spotřebitelé v Centru získají informace o svých právech a povinnostech v případě nákupu zboží nebo služby v členských státech EU. Dozví se zde například, jakým způsobem mají reklamovat výrobek, který zakoupili na zahraniční dovolené. Centrum spotřebitelům nabídne pomoc při kontaktování relevantních institucí a dalších subjektů v ostatních členských státech EU, ale i například podporu v případě jazykové bariéry. Snahou centra je však také poskytovat informace Evropské komisi o fungování vnitřního trhu a o efektivitě opatření, která byla přijata na komunitární úrovni.

Třebaže bylo Evropské spotřebitelské centrum v ČR zřízeno při Ministerstvu průmyslu a obchodu, jeho působnost je nadresortní a zahrnuje veškeré potravinářské i nepotravinářské výrobky a služby, které jsou předmětem prodeje spotřebiteli. Stranou nezůstávají ani takové oblasti jako finanční služby, telekomunikační a poštovní služby či další veřejné služby (např. zásobování vodou, energiemi), vždy však v evropském kontextu. Centrum bude působit jako kontaktní místo, které v případě, že nedokáže pomoci ihned a samo, odkáže spotřebitele na jiné profesionální informační či poradenské místo.

Evropské spotřebitelské centrum se zároveň stane kontaktním místem poskytujícím spotřebitelům informace o možnostech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V současné době poskytuje spotřebitelům praktickou pomoc při vyhledávání vhodných subjektů, které se mimosoudním řešením spotřebitelských sporů zabývají v ostatních členských státech EU. V ČR pak bude systematicky podporovat vytváření a fungování těchto subjektů v souladu s evropskými předpisy.

Preference řešení sporů mimosoudní cestou před řešením sporů před soudem, vychází ze zkušeností některých členských států EU. Je-li systém nastaven správně, bývá řešení spotřebitelských sporů jejich prostřednictvím obvykle jednodušší, rychlejší a také levnější. V ČR je využívání institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na samotném počátku. Přirozený prostor pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je například v rámci profesních sdružení a komor. Je zřejmé, že naplnění těchto záměrů je závislé na dosažené úrovni marketingové orientace výrobců, distributorů i obchodníků. Je proto jen otázkou času, kdy se u nás počet subjektů zabývajících se mimosoudním řešením spotřebitelských sporů podstatně rozšíří.

Neopomenutelnými spolupracovníky Centra jsou při výkonu jeho funkce spotřebitelské organizace, které mají v oblasti spotřebitelského poradenství dlouhodobé zkušenosti.

Přirozenými partnery jsou orgány tržního dozoru, které Centru mohou nabídnout své know-how pro fundované poskytování informací a vyřizování dotazů a stížností spotřebitelů.

V roce 2005 také samotná síť Evropských spotřebitelských center prošla výraznými změnami s cílem

zlepšit podmínky pro efektivní workflow celé sítě tak, aby jednotlivá Centra mohla lépe reagovat na požadavky spotřebitelů. Transformace spočívala především v tom, že v této síti bude z každé země pouze jedno Evropské spotřebitelské centrum, které bude mít koordinační funkci v případech, kdy v zemi existují další pobočky. Do tohoto centra byla zároveň přesunuta odpovědnost za koordinaci při mimosoudních řešeních spotřebitelských sporů. Tyto spory byly dosud řešeny ve více samostatných kontaktních místech s různou tématickou specializací. Ve druhé polovině roku 2005 bylo přijato nové společné logo sítě pro posílení jednotného image vrámci EU.

Poslání Evropského spotřebitelského centra - shrnutí

- nabízí bezplatné informace a rady o právech spotřebitelů v zemích EU;
- nabízí bezplatnou spolupráci a pomoc spotřebitelům při vyřizování jejich stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb v ostatních členských zemích EU včetně Norska a Islandu, na chování a jednání obchodníků v těchto zemích;
- je kontaktním místem pro bezplatné zprostředkování pomoci spotřebitelům při mimosoudním řešení jejich sporů s obchodníky v členských státech EU, Norsku a na Islandě;
- nabízí bezplatnou pomoc s překladem spotřebitelovy stížnosti v případě, že spotřebitel nezná cizí jazyk;
- poskytuje Evropské komisi informace o účinnosti evropské legislativy na domácím trhu a předkládá návrhy a doporučení;
- je členem sítě evropských spotřebitelských center v zemích EU, Norsku a na Islandě, s nimiž při řešení výše uvedených případů spolupracuje.

Nezabývá se otázkami, stížnostmi a spory českých spotřebitelů na českém trhu.

Nezabývá se ani stížnostmi živnostníků vzniklých z jejich obchodní činnosti.

2. Vystavený účet Evropského spotřebitelského centra za rok 2005

Za devět měsíců roku 2005, které uplynuly od otevření Evropského spotřebitelského centra pro veřejnost, centrum přijalo celkem 217 případů, z čehož bylo 120 žádostí o radu či informaci a 97 přeshraničních spotřebitelských stížností a sporů. 84 stížností a sporů bylo uzavřeno, řešení 13 případů překročilo do roku 2006.

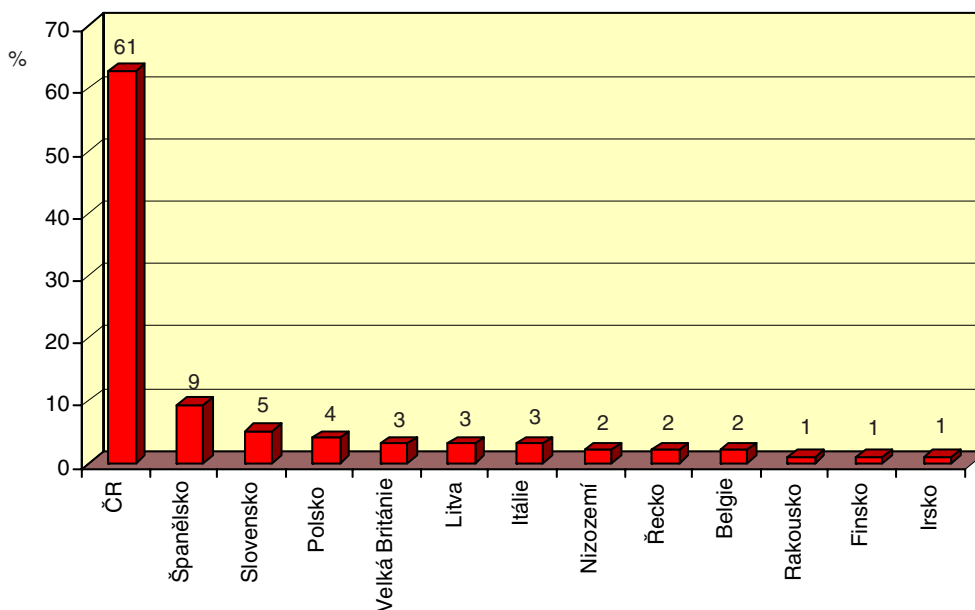
Spotřebitelé centrum kontaktovali nejčastěji elektronickou poštou (122 případů - 56 %), telefonicky (60 případů - 28 %), dopisem (18 případů - 8 %) či osobně (16 případů - 7 %). Faxem zaslal svou stížnost jediný spotřebitel.

Ze 120 dotazů pocházelo 92 (77 %) od českých spotřebitelů, zbývající dotazy přišly ze zahraničí, většinou od partnerských ESC. V rozhodující míře se dotazy týkaly legislativy v oblasti ochrany spotřebitele, ať již české (třetina dotazů), unijní (22 %) či legislativy zejména okolních členských států (27 %), 8 % dotazů směřovalo k objasnění úkolů a funkcí samotného ESC a sítě ESC. Odpovídat na tyto dotazy ze všech možných oblastí nebylo z počátku pro ESC vůbec jednoduché a často se opakovaně obracelo s dotazy na partnerská centra do zahraničí. Sběr informací, především o národních modifikacích transpozice evropských direktiv v členských státech EU, probíhal z počátku poněkud zmateně, protože jsme nebyli schopni posoudit důležitost jednotlivých informací pro naše ESC. Celou záležitost jsme nakonec řešili formou nejčastějších otázek a odpovědí (nyní na našich webových stránkách), soustředěním se na závažné problémové téma (například na informace a legislativu členských zemí ohledně systému mimosoudního řešení sporů) nebo na přebírání materiálů a poznatků zkušenějších ESC ve formě různých desater - doporučení pro spotřebitele (timeshare, pronájem aut, nákup ojetých aut - využitých při zpracování letáku či přípravě našich web stránek). Zpracován byl přehled evropských direktiv na ochranu spotřebitele a jejich implementace do české legislativy.

Věcně se dotazy týkaly především záručních lhůt a záručních podmínek v okolních státech, možnosti odstoupení od smlouvy, lhůt pro vyřízení reklamací, úhrady nákladů spojených s vyřízením reklamace, ale i dotazy na pověst např. internetových dodavatelských firem.

Z 97 obdržených stížností a sporů pocházelo od českých spotřebitelů 61 případů, což je plných 63 %, 27 % stížností přišlo ze zahraničí. Zajímavé na tomto poměru je to, že je zcela opačný než např. ve

Graf č. 1 - Stížnosti podle země původu spotřebitele



Španělsku, kde v r. 2004 pocházely dvě třetiny stížností ze zahraničí. Zatímco z Rakouska, Finska a Irska přišlo jen po jedné stížnosti, z Nizozemí, Řecka a Belgie po dvou stížnostech, z Itálie, Litvy a Velké Británie po třech stížnostech, z Polska přišly stížnosti čtyři, ze Slovenska 5 a ze Španělska dokonce 9. Jako zajímavost lze uvést, že žádná stížnost nepřišla např. ze sousedního Německa. Sedm z devíti španělských stížností, všechny stížnosti litevské a řecké se týkaly služeb našich leteckých společností.

Všimneme-li si naopak země původu obchodníků, vůči nimž stížnosti směřovaly, byla struktura následující. Nejvíce stížností směřovalo vůči českým firmám (39 případů - 40 %, z toho v 15 případech vůči našim leteckým společnostem) a vůči německým firmám (27 případů - 28 %), kde nejčastěji (v deseti případech) šlo o internetový obchod a nákup ojetých aut (6 případů). Šest stížností (6 %) směřovalo vůči španělským firmám (všechny se týkaly timeshare), pět (5 %) vůči britským firmám - všechny se týkaly internetových obchodů. Internetových obchodů se dále týkaly všechny tři stížnosti do Francie a jediná do Norska.

Podle oboru výrobků či služeb se obdržené stížnosti a spory vztahovaly k následujícím skupinám:

- elektronika (audiovizuální technika, navigační přístroje, výpočetní technika)	27 případů	(28 %)
- cestování (doprava, ubytování - bez timeshare) (z toho 18 leteckých společností)	25 případů	(26 %)
- auto moto výrobky i služby (automobily i motocykly včetně ojetých, pronájem aut)(z toho 6 dovoz ojetých aut z Německa)	12 případů	(12 %)
- timeshare	10 případů	(10 %)
- odívání (oděvy, obuv, bižuterie)	6 případů	(6 %)
- výrobky pro vzdělání, kulturu a volný čas (knihy, zvukové nosiče, vstupenky)	6 případů	(6 %)
- bílá technika	2 případy	(2 %)
- bydlení	2 případy	(2 %)
- ostatní	7 případů	(7 %)

Poprvé lze tedy sestavit vlastní žebříček výrobků a služeb, kterých se přeshraniční stížnosti a spory týkají. Samo o sobě toto pořadí však ještě dostatečně nevypovídá o příčinách, o závažnosti porušování práv spotřebitele.

Co bylo např. předmětem reklamací či stížností zahrnuje následující tabulka:

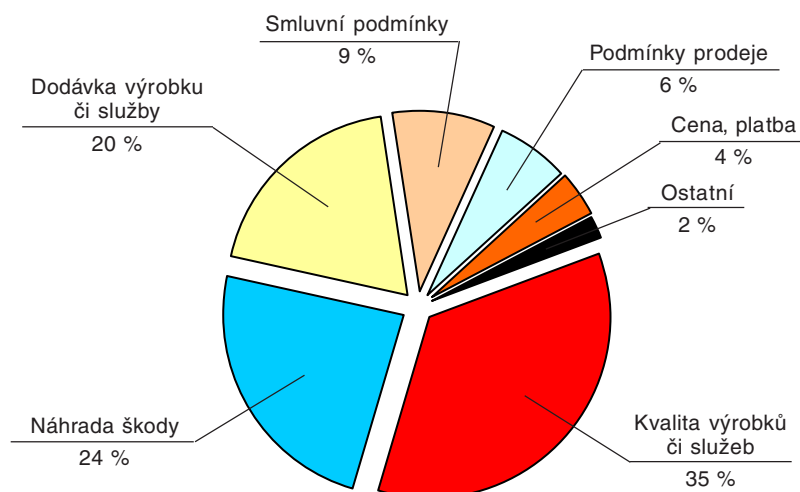
- kvalita výrobku či služby	34 případů	(35 %)
- náhrada škody (např. neuznání reklamace, dílčí náhrada)	23 případů	(24 %)
- dodávka výrobku či služby (nedodání, dílčí, pozdní)	19 případů	(20 %)
- smluvní podmínky (např. odstoupení od smlouvy, nerovné podmínky)	9 případů	(9 %)
- podmínky prodeje (např. klamavá reklama, prodej pod nátlakem)	6 případů	(6 %)
- cena, platba	4 případy	(4 %)
- ostatní	2 případy	(2 %)

Bez zajímavosti jistě není ani poznatek, že plná čtvrtina stížností a sporů (24 případů) pochází z elektronického obchodování, nejčastěji s firmou v Německu (7 případů), ve Velké Británii a Česku (5 případů), Francii (3 případy). Jednalo se především o nákup elektroniky (v 17 případech), ale např. i kočárků, jejichž reklamace nedopadly dobře. Opakovaně jsme obdrželi stížnosti na francouzského a německého internetového obchodníka, kteří komunikují s našimi zákazníky česky.

Evropské spotřebitelské centrum sledovalo, pokud to bylo možné, hodnotu reklamovaného výrobku či služby. I tyto poznatky jsou velmi zajímavé a jsou zachyceny v této tabulce:

pod 200 €	22 případů	(23 %)
200 - 500 €	22 případů	
nad 500 €	31 případů	(32 %)
neuveдено	22 případů	

Graf č.2 - Předmět reklamací či stížností 2005

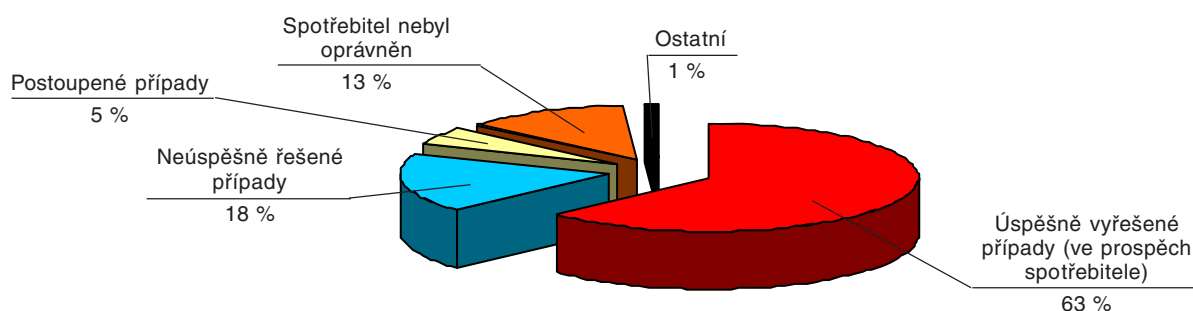


Celková hodnota výrobků či služeb, které byly předmětem stížností v našem ESC, a jejichž cena byla uvedena, činila 132 432,5 €. Mezi 31 případy nad 500 € je i deset případů timeshare, jejichž celková hodnota činí 67 966 € (51,3 % celkové hodnoty stížností). Tragičtější je konstatování, že ani v jednom z těchto případů nebylo Evropské spotřebitelské centrum schopno pomoci a spotřebitelé o většinu této částky přišli. Podlehli agresivním prodejním praktikám na náborových prezentacích a podepsali smlouvy, ve kterých se svých spotřebitelských práv prakticky vzdávají. Vezmeme-li naopak např. hodnotu internetových obchodů, představovala 11 233 € (asi 8,5 % z celkové hodnoty stížností) a úspěšnost Evropského spotřebitelského centra byla při řešení těchto případů vysoká. Spotřebitel dostal co mu náleželo v 71 % případů.

Jaký byl nakonec výsledek snažení Evropského spotřebitelského centra? Následující přehled zachycuje úspěšnost řešení uzavřených 84 případů stížností a sporů (tab. 4):

- úspěšně vyřešených (ve prospěch spotřebitele)	53 případů	(63 %)
- neúspěšných	15 případů	(18 %)
- spotřebitel nebyl oprávněn	11 případů	(13 %)
- postoupených (např. finančnímu arbitrovi)	4 případy	(5 %)
- ostatní	1 případ	(1 %)

Graf č. 3 - Účinnost pomoci Evropského spotřebitelského centra v roce 2005



3. Vybrané případy řešené ESC Praha v roce 2005

Koupě digitálního fotoaparátu u německé firmy

Pan F. si 20. 4. 2004 zakoupil prostřednictvím internetu digitální fotoaparát u německé firmy, která komunikuje s českými zákazníky česky. Začátkem srpna 2006 se objevila závada, a proto odeslal fotoaparát s reklamací zpět prodávajícímu. Po měsíci obdržel odpověď, že fotoaparát byl poslán do značkového servisního střediska, které nechce záruku uznat, a že je na spotřebiteli, aby dokázal, že závada existovala již v okamžiku nákupu.

Poté, co spotřebitel požádal naše ESC o radu, požádali jsme o intervenci německé kolegy, aby dodavatel reklamaci uznal, aby spotřebitel nebyl nucen nic složitě dokazovat (znaleckými posudky soudních znalců, že jde o výrobní vadu, nejde o neodborné zacházení). Intervence se neminula účinkem a případ byl vyřízen k maximální spokojenosti zákazníka. Ten „vysekl“ našemu ESC poklonu, protože naše „starost o klienty je příkladná a u českých úřadů nemající obdoby“ - jak konstatoval. Příklad se táhl čtyři měsíce.

Elektronické výrobky

Pan S. si přes internet koupil u francouzského dodavatele kapesní rekordér, který však došel poškozený. Pan S. výrobek vrátil a žádal opravu či výrobek nový. Firma slíbila, že stížnost vyřeší, ale nic se nedělo. Pan S. se obrátil na naše ESC a to na partnera ve francouzském Kehl. Firma nejdříve slíbila, že pošle výrobek nový, nakonec vrátila peníze. Vyřízení trvalo 7 týdnů. Francouzské ESC nás upozornilo, že nemá s touto firmou dobré zkušenosti pro její nezodpovědné chování vůči spotřebitelům. I když první případ dopadl dobře, naše ESC obdrželo na tuto firmu další stížnost. Náš zákazník dostal poškozený fotoaparát, a když ho vrátil a žádal o opravu či výrobek nový, firma požadovala peníze na opravu. Nechtěla uznat zákonnou dvouletou záruční lhůtu. Ke konci roku 2005 firma zkrachovala. Na zásah francouzského ESC, které u konkurzního správce přihlásilo i pohledávku českého spotřebitele, obdržel tento spotřebitel po více než půl roce své peníze zpět.

Nákup vstupenek na koncert po internetu

Polské Evropské spotřebitelské centrum poslalo našemu ESC k vyřízení stížnost polských hudebních fanoušků, kteří si po internetu zakoupili vstupenky na koncert známé zahraniční rokové skupiny, který se měl konat v Praze. Koncert se však neuskutečnil a pořadatelská agentura nereagovala na žádosti spotřebitelů o vrácení peněz. Poté, co se ESC Praha obrátilo přímo na pořadatelskou organizaci, byly nároky spotřebitelů uspokojeny.

Koupě ojetého auta

Na inzertním serveru na internetu v Německu si paní B našla nabídku ojetého auta Fiat Brava za 3 000 €. Koupené auto jí přivezl její známý. Při prohlídce v českém servisu se zjistilo, že některé údaje v inzerátu neodpovídaly pravdě. Vůz měl o rok starší rok výroby, měl čtyřrychlostní převodovku místo pětimístné, neodbornou opravou byl poškozen blok motoru. Chtěla proto na prodejci buď přiměřenou slevu či zrušení smlouvy. Ten obojí odmítl. Paní B. nás požádala o pomoc, my opět ESC v Německu. Ukázalo se však, že prodávající v Německu není žádný obchodník, že jde o soukromou osobu a že tudíž ESC paní B. pomoci nemůže. Příklad trval 6 týdnů.

Odmítnutí stížnosti autoservisem

Na tom, že zákazník byl včas o určité skutečnosti dodavatelem informován, ale nebral ji v úvahu, je založeno rovněž odmítnutí stížnosti a požadavků holandské turistky vůči českému autoservisu. Ta se

starým Renault Espace, které mělo poruchu, dojecha do servisu. Bylo zapotřebí vyměnit svíčku, kterou však servis pro daný typ auta v dané chvíli neměl. Zákazníci v servisu nabídli, aby tam auto tři dny nechala, že svíčku seženou a auto opraví. Jinak by ji museli dát jinou, pouze na dojetí do vhodného servisu. S touto variantou zákaznice souhlasila. S autem však pokračovala v cestě. Motor se poškodil a zákaznice žádala po servisu vysokou náhradu škody. Její požadavek náš servis odmítl. Svě v tomto případě jistě sehrála jazyková bariéra. Vyřízení případu trvalo měsíc.

Timeshare - holiday kluby

Pan K. uzavřel, ve 2. polovině roku 2001 s charismatickým Angličanem, za účasti jeho českého zástupce, smlouvu, jak říká, o poskytování dovolené v různých apartmanech po celém světě. Ve skutečnosti podepsal pouze smlouvu o členství v holiday klubu. Zcela neadresně mu za 180 000 Kč bylo přislíbeno poskytnutí 14 nocí pro 2 osoby ročně po dobu 35 měsíců. Po odkladu z důvodu nemoci (amputace nohy) se první pobyt uskutečnil ve Španělsku až v r. 2004. Na žádost o další odklady majitel klubu už nereagoval, protože uplynulo 35 měsíců. Česká CK tvrdí, že byla pouhým zprostředkovatelem, žádnou smlouvu nepodepsala a tudíž žádnou odpovědnost nese. Ani s pomocí anglického ESC se daný holiday klub ve Velké Británii najít nepodařilo. Vyřízení případu trvalo 7 týdnů.

Členství v holiday club

Paní H. se dne 2. 2. 2005 zúčastnila v jednom roudnickém hotelu prezentace o možnostech trávení dovolené ve Španělsku. Na místě podepsala žádost o členství v holiday club, jehož zakladatel a zároveň smluvní strana, má sídlo na Britských Panenských ostrovech. Zároveň zaplatila zálohu 36 000 Kč. Přílohou žádosti byly Stanoviska a podmínky, ve kterých je mj. ustanovení, že neuhradí-li zákazník jakoukoli další platbu, již zaplacené finanční částky propadnou Společnosti jako vyrovnání náhrady škody.

Poté, co si doma věc v klidu rozvážila, rozhodla se od smlouvy v zákonné lhůtě odstoupit, protože smlouva byla uzavřena mimo sídlo provozovny. Písemně tak učinila 5. 2. 2005 a výpověď poslala jak zakladateli, tak organizátorovi prezentace, jedné pražské cestovní kanceláři, která od ní přijala zálohu. Jednu odpověď dostala ze Španělska, kde má zakladatel klubu pobočku (španělský subjekt), ve které ji upozorňují, že všechny její dosud zaplacené peníze propadnou jestliže od smlouvy odstoupí, a tak ať si věc řádně rozmyslí. Druhou odpověď dostala od organizátora prezentace, který jí sděluje, že on není smluvní stranou a ať se obrátí na pobočku zakladatele ve Španělsku.

Ani přes další urgence nedostala paní H. ani odpověď, ani peníze, a tak se zastavila s veškerou dokumentací na ESC Praha. Barcelonské ESC, na které se pražské ESC obrátilo o pomoc, nejdříve nemohlo ve Španělsku danou firmu nalézt, protože se přestěhovala a změnila své jméno. Firma s novým názvem na intervenci barcelonského centra nereaguje.

Možnosti sítě Evropských spotřebitelských center byly vyčerpány, pomoci jsme spotřebiteli nemohli. Paní H. se rozhodla předat věc policii. Pražská cestovní kancelář organizuje další prezentace a nábor, aniž by se podepsala pod jakoukoli smlouvu a nesla jakoukoli odpovědnost.

Ztráta zavazadel

ESC Vilnius předala našemu ESC stížnost pana B, který cestoval z New Yorku přes Prahu do Vilniusu naší leteckou společností. Cestou se jeho zavazadlo ztratilo, další den došlo poškozené a s chybějícím obsahem. Pan B si stěžoval na zastoupení letecké společnosti ve Vilniusu, které jeho stížnost postoupilo na centrálu do Prahy. Ta po zákazníkovi požadovala účtenku za opravu kufru, účtenky za zakoupené věci, které se mu před tím ztratili. Protože zákazník takové účtenky neměl, spojilo se naše ESC s leteckou společností a případ se vyřídil tak, že zákazník obdržel peněžitou kompenzaci bez jakýchkoli potvrzení.

Cestování

Španělská cestující cestovala českou nízkonákladovou leteckou společností z Madridu do Prahy a zpět

a vždy se zpožděním, podle ní delším než 3 hodiny. Provozovatel této letecké společnosti ji na letišti odmítl podepsat a potvrdit formulář Potvrzení o zrušení a zpoždění letu. Výsledkem bylo, že cestující nárokovala úhradu hodnoty letenky podle nařízení EU č. 261/04. O pomoc požádala madridské ESC, které zaslalo stížnost k vyřízení nám. My jsme požádali o stanovisko provozovatele letecké společnosti, který však na náš dopis ani urgence nereagoval. Požádali jsme proto o zásah Úřad pro civilní letectví, který věc postoupil Ministerstvu dopravy ČR. Pak teprve jsme obdrželi odpověď provozovatele s vysvětlením, že zpoždění letadla nepřesáhlo 5 hodin, že tedy nevznikl nárok na refundaci letenky podle nařízení EU. Omluvil se za nevhodné a nesprávné chování svých pracovníků, když turistce odmítli potvrdit požadovaný dokument. Řešení případu trvalo mimořádně dlouho - 3 měsíce.

Nákup plastových oken

Pan Š. ze severní Moravy si v lednu 2005 v Polsku, hned za hranicemi, objednal plastová okna pro svůj nový rodinný domek a zaplatil 15 000 zlotých. Když dodavatel své plnění stále odkládal a jen sliboval, obrátil se pan Š s žádostí o pomoc na Evropské spotřebitelské centrum v Praze. Varšavské ESC, které pražské ESC kontaktovalo, požádalo o přešetření případu polskou obchodní inspekci i místní živnostenský úřad. Podnikatel nejdříve slíbil vrátit peníze, ale začátkem listopadu začal plnit sjednanou dodávku oken (4 měsíce od doby, co jsme stížnost obdrželi). Pan Š za pomoc obou národních ESC upřímně děkoval, byť neměl ještě dodávku kompletní (parapety, žaluzie, síčky do oken).

4. Nejčastější dotazy na Evropské spotřebitelské centrum

Evropské spotřebitelské centrum úspěšně završuje první rok svého působení coby informačního centra o právech spotřebitele na společném vnitřním trhu EU, svého působení v roli pomocníka spotřebitele při vyřizování jeho přeshraničních stížností a sporů s obchodníkem. Mezi obdrženými dotazy a stížnostmi se některá témata vyskytovala často či opakovaně, a proto považujeme za účelné odpovědi na tyto typové otázky zveřejnit.

V obchodním domě ve Vídni jsem si koupil jízdní kolo. Po několika dnech užívání jsem zjistil, že má závadu, a tak jsem jej zavezl zpět a výrobek reklamoval. Uplynuly již skoro 2 měsíce a přes opakované urgencye kolo není stále opravené. Jak dlouhá je v Rakousku lhůta k vyřízení reklamace? Mám nárok na úhradu cestovného s reklamovaným kolem?

Na rozdíl od nás, kdy má prodávající povinnost vyřídit reklamaci do 30 dnů, není v Rakousku, ale ani v Německu či Francii národní legislativou stanovena žádná konkrétní lhůta k vyřízení reklamace. Reklamace by měla být vyřízena ve lhůtě přiměřené, za kterou se obvykle považuje doba 4 - 6 týdnů. V reklamačním dopise sám stanovte lhůtu, ve které chcete mít reklamaci vyřízenou.

Podle rakouské legislativy ve Vašem případě nárok na úhradu cestovních výloh s reklamovaným výrobkem do Vídně nemáte, protože jste si z Vídně zakoupený výrobek sám odvezl. Pouze v případě, že by Vám byl zakoupený výrobek prodávajícím zaslán na Vaši adresu, měl byste při reklamaci v záruční době nárok i na úhradu nákladů s odesláním vadného výrobku.

V Německu je právní úprava v tomto případě jednodušší v tom, že nárok spotřebitele na úhradu nákladů spojených s reklamací vadného výrobku v záruční době neexistuje. Záleží pouze na prodávajícím, zdali Vám tyto náklady uhradí a v jakém rozsahu.

V lednu roku 2005 jsem koupil ve Francii DVD přehrávač. V září se na přehrávači objevila závada, kterou jsem reklamoval a přístroj odeslal prodávajícímu k záruční opravě. Jeho servisní středisko záruku neuznalo prý z důvodu jakéhosi zákona, že vada musí vzniknout do půl roku, jinak musím prokázat, že závada existovala již v okamžiku nákupu. Můžete mi, prosím, poradit, jak mám postupovat? Předpokládal jsem, že záruka platí 2 roky bez výhrad.

Není-li prokázáno jinak, má se během prvních šesti měsíců záruční doby za to, že jakýkoli nesoulad s kupní smlouvou, tj. jakákoli závada, existovala již v době dodání či pořízení výrobku. Během tohoto období má spotřebitel právo, aby zboží bylo uvedeno do souladu s kupní smlouvou. Má právo požadovat, aby bylo zdarma opraveno nebo nahrazeno novým, v krajním případě může odstoupit od smlouvy a dostat zpět peníze.

Po uplynutí 6 měsíců od dodání zboží může však prodávající reklamaci odmítnout a je na spotřebiteli, aby dokázal, že rozpor s kupní smlouvou existoval již při nákupu výrobku. Aby mohla být reklamace vady výrobku uznána po uplynutí 6 měsíců, musí jít o vadu materiálu či výrobní (montážní) vadu, nikoli o nesprávné zacházení či opotřebení výrobku. To lze dokázat znaleckým posudkem. Znalecký posudek Vám vypracuje za úhradu soudní znalec, jejichž seznam lze nalézt na www.justice.cz či u každého krajského soudu. Problém spočívá v tom, že i takový znalecký posudek může obchodník odmítnout. Může tvrdit, že si zajistil svůj vlastní posudek či že má posudek autorizované opravy, kde byl výrobek dán do opravy (jako je tomu zřejmě ve Vašem případě). V takovém případě může rozhodnout už pouze soud.

Pro úplnost dodáváme, že kromě nesprávného používání věci může být reklamace odmítnuta i z důvodu opotřebení věci intenzivním používáním, i když dvouletá záruka ještě neuplynula (např. u obuvi, žárovky apod.).

Ve specializovaném obchodu MINOLTA v Německu jsem si koupil digitální fotoaparát. Zjištěnou poruchu jsem chtěl v záruční době reklamovat ve specializované prodejně MINOLTA v Praze, ale vedoucí prodejny mi odmítl reklamaci přijmout. Postupoval správně?

Obecně platí, že výrobek zakoupený v zahraničí musí být vždy v záruční době reklamován pouze tam, kde byl zakoupen. Tzv. eurozáruka, kdy by bylo možné výrobek zakoupený např. v Intersparu ve Vídni automaticky reklamovat v Intersparu v Praze, dosud neexistuje.

Existují však výjimky, např. při nákupu nových aut či elektroniky. V takovém případě Vám, coby kupujícímu, musí prodávající při nákupu v zahraničí sdělit adresu prodejny či poskytnout seznam autorizovaných prodejen či servisů v Česku, se kterými má uzavřenou smlouvu o poskytování záručních oprav a na které se můžete v případě potřeby obrátit a kde Vám vadný výrobek k záruční opravě přijmou. Tento seznam může být např. v záručním listě či všeobecných dodacích podmínkách prodávajícího. Obvykle však stejně tato prodejna odesílá výrobek k opravě do zahraničí.

Z dovolené ve Švédsku jsem si přivezl kameru, v jejíž ceně je započtena tamní 25 % DPH. Mám nárok na vyrovnání rozdílu a vrácení částky (25 % - 19 %) u nás doma?

Ne, nemáte. Po vstupu do Evropské unie se pohybujete na společném vnitřním trhu. Coby spotřebitel jste DPH jednou zaplatil, a tím je věc vypořádána bez ohledu na dosud přetrvávající rozdíly ve výši DPH mezi členskými zeměmi.

Avšak pozor při nákupu dopravního prostředku (auto, loď, letadlo) v zemích EU!!!

a) Pořízení nového dopravního prostředku

Pořízení nového dopravního prostředku za úplaty v jiném členském státu a jeho dovoz do tuzemska jakoukoliv osobou, tj. plátcem DPH, neplátcem DPH nebo soukromou osobou, je upraveno zvláštním režimem a podle § 2, odst. 2 zákona o DPH je vždy předmětem daně v tuzemsku.

Osobní automobil se v této souvislosti považuje za nový, pokud:

- má najeto méně než 6 000 km n e b o
- byl pořízen ve lhůtě 6 měsíců od data prvního uvedení do provozu.

Osoba, která není plátcem daně a pořídila si nový dopravní prostředek z členské země EU, je povinna podat místně příslušnému finančnímu úřadu daňové přiznání, ke kterému přiloží kopii dokladu o pořízení a Hlášení o pořízení nového dopravního prostředku (tiskopis k dispozici na FÚ). Po vyměření daně správcem daně je DPH splatná do 25 dnů ode dne vyměření. Prokázáním zaplacení DPH je možné nový dopravní prostředek přihlásit na dopravním inspektorátu.

b) Pořízení ojetého dopravního prostředku

Podléhá stejnému režimu jako pořízení jakéhokoli jiného zboží v zemích EU. Pořídí-li ojetý dopravní prostředek z EU osoba, která není plátcem daně od osoby registrované v jiném členském státě, zaplatí cenu včetně DPH se sazbou daně členského státu, ve kterém automobil pořizuje. Doma pak již žádnou DPH neplatí.

Uvažuji o nákupu digitální kamery nabízené na webových stránkách německé firmy X pro účely svého podnikání. Zajímalo by mne, jak dlouhá je v Německu záruka.

V tomto případě nevystupujete jako spotřebitel, ale jako podnikatel. Váš smluvní vztah s dodavatelem a z něj vyplývající práva a povinnosti se řídí obchodním zákoníkem a nikoli občanským zákoníkem. Délka poskytnuté záruční doby závisí na tom, jak si ji s dodavatelem dojednáte v kupní smlouvě. Přijde-li na to, nemusí Vám německý obchodník dát záruku vůbec žádnou, pokud si ji předem nesjednáte. Zúčtování DPH pak záleží na tom, je-li či není Vaše firma plátcem DPH.

Evropské spotřebitelské centrum se stížnostmi vyplývajícími z obchodního vztahu dvou firem nezabývá.

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je celosvětově považováno za rychlý, levný a vhodný způsob vyřešení nároku spotřebitele. V rámci rozhodčího řízení nebo mediace lze úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli, které by jinak musely být řešeny soudní cestou.

Rozhodčí řízení, v jehož rámci je spor rozhodován třetí stranou (rozhodcem nebo rozhodci), je v České republice upraveno zákonem č. 26/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. Využití rozhodčího řízení na spotřebitelské spory není zatím příliš využíváno.

Mediace, tj. řešení spotřebitelských sporů za pomoci a asistence třetí osoby (mediátora), která vede strany k urovnání sporu dohodou, je zatím aplikována některými spotřebitelskými organizacemi, event. dalšími mediátory působícími v oblasti mimosoudního urovnání sporů.

Tyto způsoby řešení sporů nejsou dosud v České republice příliš rozšířené. Jejich potřeba však neustále narůstá, proto je v Koncepci spotřebitelské politiky na léta 2006-2010, zpracované MPO ČR, zahrnuta podpora rozvoje mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jako jedna z hlavních priorit.

Prvým a základním předpokladem je vytvoření právního rámce, který by upravil podmínky pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dohodou a arbitráží jednoduchou a snadno použitelnou formou.

MPO ČR bude na plnění tohoto úkolu úzce spolupracovat s Ministerstvem spravedlnosti ČR.

6. Řešení sporů mimo soudy se firmám vyplatí

České firmy by se měly připravit na novinku, která pomalu ale jistě míří do tuzemského práva. A tou je mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Rozhodnout při bez soudu je zatím běžné mezi podniky nebo občany. Mimosoudní řešení sporů mezi zákazníky a firmami tak, jak je realizováno především v původních členských státech Evropské unie, se v Česku zatím ve větší míře neuplatňuje.

V této oblasti je známa dohoda mezi firmou a spotřebitelem pouze z amerických nebo západoevropských filmů. Zákazník sní v rychlém občerstvení zkažené jídlo a chce po firmě odškodné. Ta se rozhodne zaplatit, protože vidina dlouhotrvajícího soudu s nejistým výsledkem je pro ni horší než vyplacení hotovosti.

Mediaci sporu, tedy dovedení obou stran - podnikatele a spotřebitele - ke smíru, u nás provádějí především nevládní spotřebitelské organizace. Forma řešení sporu pomocí rozhodčího řízení (arbitráží) je v našich podmínkách uplatňována u spotřebitelských záležitostí jen zcela výjimečně.

Schválená Koncepce spotřebitelské politiky pro roky 2006 až 2010 si proto klade za cíl v uvedeném období připravit a vytvořit institucionální a právní podmínky k tomu, aby forma mimosoudního řešení sporů začala být v naší republice uplatňována v obdobném rozsahu, jako v ostatních „starých“ členských státech.

Předpokládá se, že budou vytvořeny podmínky pro fungování dvou forem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to jednání vedoucí ke smíru obou stran sporu (tj. řešení sporu dohodou stran), nebo arbitrážní řízení.

Při této formě řešení se obě strany dohodnou na arbitrovi, který případ sám a nebo za pomoci odborníků z různých oborů posoudí a vydá rozhodnutí závazné pro obě strany.

Pro obchodníky a výrobce zboží bude nová možnost řešení spotřebitelských sporů znamenat dvojí. Jednak s vysokou pravděpodobností přibude případů, kdy zákazníci začnou vymáhat své nároky, protože nyní je odrazují dlouhotrvající soudní spory i náklady s nimi spojené. Na druhé straně případné prohrané případy v mimosoudním řešení vyjdou firmy zřejmě mnohem levněji.

A jaké případy se takto mohou řešit?

Odmítnuté reklamace nebo úhrada malých ztrát a škod, s nimiž se nevyplatí jít k soudu. Jaký způsob urovnání sporu vybrat, zda dohodou či arbitráží, závisí na obou zúčastněných.

Výhody to má i pro firmu, a to především z finančního hlediska. Za mimosoudní dohodu zaplatí mnohem méně než v případě soudního sporu, pokud je uznána vinou.

Kromě organizací na ochranu spotřebitele se v západní Evropě v oblasti ochrany spotřebitele angažují i podnikatelské svazy a asociace, hospodářské komory.

ESC Praha je kontaktním místem pro předávání zahraničních stížností a sporů příslušným subjektům řešícím spory mimosoudní cestou.

7. Síť partnerských Evropských spotřebitelských center

Země	Zkratka	Internetové spojení
Belgie	BE	www.cec—ecc.be
Dánsko	DK	www.consumereurope.dk
Estonsko	EE	www.consumer.ee
Finsko	FI	www.kuluttajavirasto.fi/ecc
Francie	FR	www.euroinfo—kehl.com
Irsko	IE	www.eccdublin.ie
Island	IS	www.ena.is
Itálie	IT	www.ecc—net.it
Kypr	CY	www.agrino.org/ecc.cy
Litva	LV	www.ecclatvia.lv
Lotyšsko	LT	www.ecc.lt
Lucembursko	LU	www.cecluxembourg.lu
Malta	MT	www.mcmp.gov.mt
Německo	DE	www.euroinfo—kehl.com ; www.evz.de
Nizozemsko	NL	www.consumenteninformatiepunt.nl
Norsko	NO	www.forbrukereuropa.no
Polsko	PL	www.konsument.gov.pl
Portugalsko	PT	www.consumidor.pt
Rakousko	AT	www.europakonsument.at
Řecko	EL	www.eccefpolis.gr
Slovensko	SK	www.economy.gov.sk
Spojené království	UK	www.euroconsumer.org.uk
Španělsko	ES	www.cec.consumo—inc.es
Švédsko	SE	www.konsumenteuropa.se

8. Kontakty na spotřebitelské organizace řešící stížnosti a spory českých spotřebitelů na české obchodníky

Organizace	Spojení
Sdružení obrany spotřebitelů - SOS Sídlo: Rytířská 10 110 00 Praha 1 Administrativní centrum: Ve Smečkách 7 110 00 Praha 1 www.spotrebitele.info	tel.: 224239940 poradenská linka – 900 08 08 08
Občanské sdružení spotřebitelů TEST Zelený pruh 95/97 147 00 Praha 4 www.dtest.cz	tel.: 227027632 tel./fax: 227027633
Spotřebitel.cz Šárecká 15 160 00 Praha 6 P.O.Box: Jindřišská 14 111 21 Praha 1 www.spotrebitel.cz Redakce Q magazín www.qmagazin.cz	info@spotrebitel.cz tel.: 233326184 fax: 233326185 fax: 233326185 redakce@qmagazin.cz
Sdružení českých spotřebitelů Budějovická 73 140 00 Praha 4 www.regio.cz/spotrebitel	tel.: 261262280 fax: 261262268
Sdružení ochrany spotřebitelů a pacientů Třída Karla IV. 430 500 02 Hradec Králové	sosp_p.krejcar@quick.cz tel. 495215266
Centrum spotřebitelsko – podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele Třebíč Kmochova 762/13 674 01 Třebíč	tel./fax: 568824160 kancelář: tel./fax: 568843263
Asociace občanských poraden Tachovské nám. 3 130 00 Praha 3 www.obcanske-poradny.cz	aop@adam.cz tel./fax: 222780599
Finanční arbitř Washingtonova 25 11000 Praha 1 www.finarbitr.cz	tel.: 221674600 fax: 221674666
Eurocentrum Praha Jungmanova 24 110 00 Praha 1 www2.euroskop.cz	tel.: 800 200 200 fax: 221 455 320
Česká obchodní inspekce - Ústřední inspektorát Štěpánská 15 120000 Praha 2 www.coi.cz	tel.: 296366111 fax: 296366236 info@coi.cz
Státní zemědělská a potravinářská inspekce Květná 15 60300 Brno www.szpi.gov.cz	tel.: 543540111 fax: 543540202 epodatelna@szpi.gov.cz
Hlavní hygienik ČR Palackého nám. 4 12801 Praha 2	tel.: 224971111 fax: 224915996 hh@mzcr.cz



**Evropské spotřebitelské centrum při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR
Na Františku 32
110 15 Praha 1 - Staré Město**

**pracoviště:
Politických vězňů 20
Praha 1 - Staré Město**

**Tel.: + 420 22406 2017, 2046
Fax: + 420 22406 2314**

**e-mail: esc@mpo.cz
web: <http://www.mpo.cz/>**