

Výroční zpráva 2009
Annual Report 2009

Evropské spotřebitelské centrum ČR
European Consumer Centre Czech Republic





Slovo úvodem

Vážení čtenáři,

zdravím Vás z Evropského spotřebitelského centra ČR. Právě nahlížíte do výroční zprávy, ohlížející se za činnosti našeho týmu v roce 2009. Tento dokument jsme se pokusili pojmout moderně a uživatelsky přívětivě. Protože člověk z 75 procent vnímá svět kolem sebe očima, a v současnosti navíc nemá tolik času na čtení rozsáhlých textů, vybrali jsme a krátce popsali to nejdůležitější a snažili jsme se o své práci podat svědectví také prostřednictvím fotografií. Věřím, že Vám tato forma bude blízká a že Vám pomůže dovědět se víc o poslání našeho českého centra, které mimo jiné pomáhá spotřebitelům ve sporech s prodeji zboží a služeb z jiných zemí Evropské unie, Norska či Islandu.

Přeji Vám klidné nakupování na evropském trhu.

Tomáš Večl

ředitel

Evropské spotřebitelské centrum ČR

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM ČR

Pomáhá českým spotřebitelům s řešením problémů s prodeji výrobků a služeb v jiných členských zemích EU, Norsku a na Islandu.

Pracuje v síti 29 Evropských spotřebitelských center (ECC-Net).

Poskytuje rady a informace o právech spotřebitelů na společném evropském trhu a o vymáhání těchto práv.

Zprostředkovává možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR).

Pomáhá spotřebitelům z jiných zemí EU, Norska či Islandu ve sporech s českými prodejci.



A word from the ECC Director

Dear readers,

let me greet you from the European Consumer Centre Czech Republic. You have just opened the annual report on our team's activities in 2009. We tried to make this document in a modern and user friendly way. Because a human perceives the world in 75 percent through his or her eyes, and nowadays does not have too much time for reading long texts, we chose and shortly described the most important issues and tried to give evidence of our work also via photographs. I fairly believe that this form will be convenient to you and will help you get to know more about the mission of our Czech centre, which – among others – helps consumers in their disputes with sellers of goods and services from other EU countries, Norway or Iceland.

Let me wish you peaceful shopping on the European market.

Tomáš Večl

Director
European Consumer Centre Czech Republic

EUROPEAN CONSUMER CENTRE CZECH REPUBLIC

ECC helps Czech consumers solve their problems with traders from other EU member states, Norway and Iceland.

Offers free of charge information and advice on consumer rights on the European market.

Offers free of charge cooperation and assistance to consumers from the EU countries, Norway and Iceland who have complaints against Czech traders.

Advises on matters of extrajudicial solving of consumers disputes (ADR).

Operates in the network of 29 European Consumer Centres (ECC-Net).

NOVINKY ROKU 2009

Evropské spotřebitelské centrum (ESC) vzniklo v roce 2005 při Ministerstvu průmyslu a obchodu a od 1. ledna 2009 začalo působit při České obchodní inspekci. Zde zaznamenalo výrazný nárůst počtu řešených případů i zvýšený počet žádostí o informace, což se dá přičíst mimo jiné zvýšené činnosti v oblasti propagace, především mediální.

Spotřebitelé mohou ESC kontaktovat nejlépe prostřednictvím elektronického formuláře na www.coi.cz/esc, nebo emailem na esc@coi.cz či v případě dotazů telefonicky na čísle +420 296 366 155.

NEWS OF 2009

The European Consumer Centre started in 2005 by the Ministry of Trade and Industry and on January 1, 2009 it launched its new era by the Czech Trade Inspection (CTI). Here it experienced an enormous increase of number of solved cases the same as increased number of information requests. Except for other reasons, one of the main reasons was a higher promotional activity, especially in the media.

Consumers can contact the ECC with the help of an electronic form on www.coi.cz/esc, or via email esc@coi.cz or in case of questions via telephone on +420 296 366 155.



ZAMĚŘENO NA INTERNET

ESC poskytuje informace o spotřebitelských právech na jednotném evropském trhu, a tím chce docílit toho, aby spotřebitelé měli důvěru k nakupování zboží a služeb na celém vnitřním trhu, stejně jako ji mají v nákupy na trhu domácím. České ESC se v roce 2009 zaměřilo především na osvětu v oblasti nakupování přes internet a vedle jiných propagačních materiálů vydalo leták nazvaný Nakupování online bez rizika.

FOCUSED ON INTERNET

The ECC provides information on consumer rights on the inner European market and the goal is to help build consumers' trust in purchasing goods and services on the entire inner market. The Czech ECC focused in 2009 on spreading information especially on online shopping and except for other promotional materials it also released a leaflet called Risk-free Online Shopping.




EVROPSKÁ SÍŤ

Na ESC se obracují čeští spotřebitelé, kteří mají problém s obchodníkem z jiné země EU, Norska či Islandu. Zaměstnanci ESC jim bezplatně pomáhají s řešením sporů v rámci sítě 29 center ECC-Net, kterou řídí Evropská komise. Ta rovněž činnost českého ESC financuje spolu s Českou obchodní inspekcí.

EUROPEAN NETWORK

Czech consumers turn to the ECC when having a problem with a trader from another EU country, Norway or Iceland. The ECC employees help them solve various kinds of problems within the network of 29 centres (ECC-Net), coordinated by the European Commission. The Commission also finances the work of the ECC CZ together with the CTI.





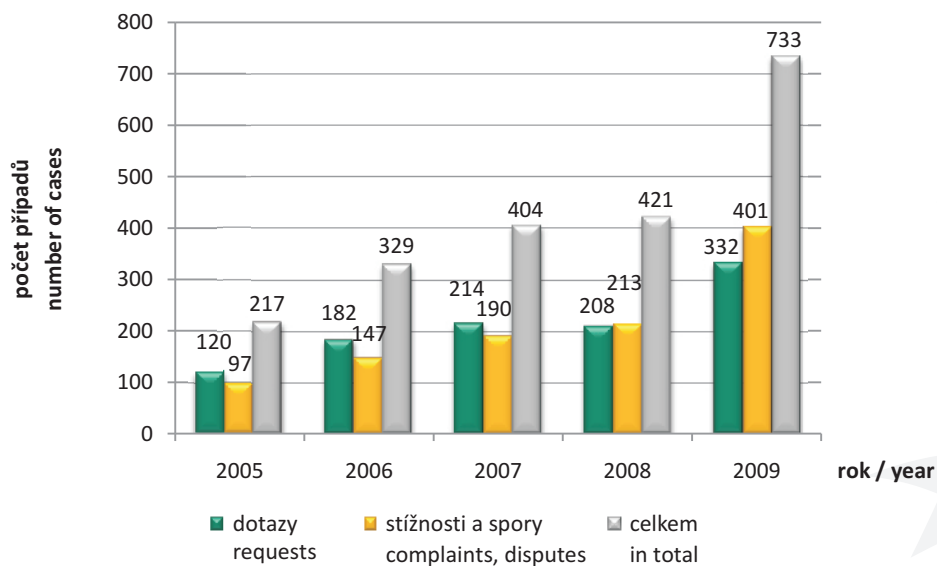
DVOJNÁSOBNÝ POČET PŘÍPADŮ

Počet stížností řešených ESC se oproti roku 2008 téměř zdvojnásobil, vzrostl z 213 na 401 případ. Podobně počet spotřebitelských dotazů vzrostl z 208 dotazů v roce 2008 na 332. Nejvíce z nich se týká nakupování přes internet, nejčastěji elektroniky (např. problémů s dodáním zboží nebo jeho reklamací), a letecké dopravy, především refundací za zrušené či zpožděné lety a finančního vyrovnání za poškozená, zpožděná nebo ztracená zavazadla. Dále jde často o potíže při plnění smluv o službách a vyřizování reklamací u cestovních agentur, ubytovacích zařízení, potíže s autopůjčovkami a prodeji nových i ojetých vozů a podobně. Úspěšnost českého centra je přitom u oprávněných případů zhruba 70 procent.

DOUBLED NUMBER OF CASES

The number of complaints almost doubled in comparison with the previous year; it increased from 213 to 401 cases. The nature of most of them was online shopping, especially online shopping of electronic devices (e.g. non-delivery problems or problems with claiming goods), and air passenger rights, especially refunds after cancelled or delayed flights and financial compensations for lost or damaged luggage. Other cases featured contracts on services and claims against travel agencies, accommodation facilities, car rental problems and complaints against new and used cars sellers. The success rate of the Czech centre is about 70 percent in entitled cases.

Vývoj počtu zodpovězených dotazů a řešených přeshraničních případů



**Number of answered information
requests and handled cross-border cases**



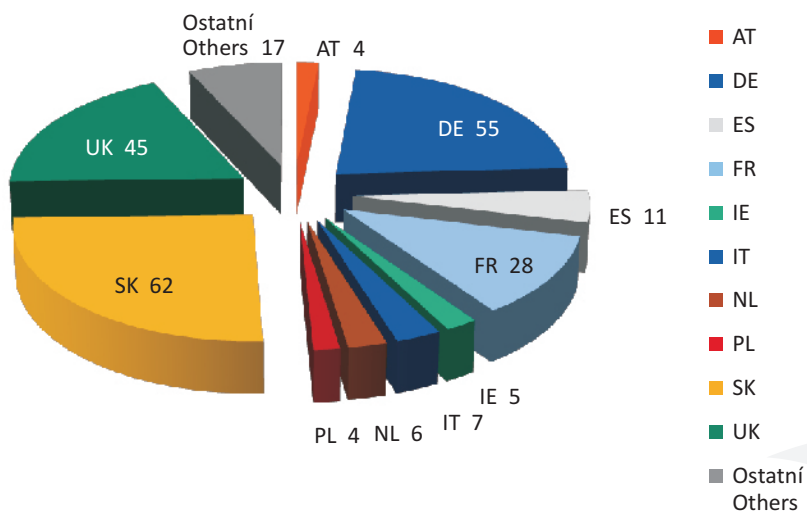
ZPŮSOB ŘEŠENÍ PŘÍPADŮ

ESC řeší případy smírnou cestou. Spotřebitel poskytne kopie dokumentů o koupi zboží nebo služby a písemnou komunikaci s obchodníkem. Zaměstnanci ESC posoudí oprávněnost požadavků a následně předají případ kolegům v dané zemi, kteří pak kontaktují přímo prodejce. Podmínkou řešení případu ovšem je, aby spotřebitel nejprve kontaktoval prodejce a sdělil mu své požadavky a až poté, co mu prodejce nevyhoví, oslovil se stížností ESC.

SOLVING CASES

The ECC handles problems on the basis of mediation. The consumer provides copies of all relevant documents on product or service purchase and written communication with the trader. The ECC employees decide whether request is entitled and then transfer the particular case to their colleagues in the country of the trader. They then contact directly the seller or service provider. There is one necessary condition for the ECC to accept the case; the consumer has to first contact the trader himself or herself, tell him his or her demands and just after the trader refuses them, the consumer ask the ECC for help.

Počet stížností českých spotřebitelů dle země obchodníka



Number of Czech consumers' complaints
concerning trader's country



SPOTŘEBITELSKÁ PRÁVA STRUČNĚ A JASNĚ

Velmi přínosnou se ukázala být přednášková činnost pracovníků ESC. Jejich vystoupení na eurofestivalech, v Eurocentrech, na krajských úřadech a na univerzitách se setkala s velkým ohlasem. Účastníci oceňovali především schopnost řečníků jasně a srozumitelně představit práva spotřebitelů na evropském trhu, a to díky úzkému propojení přednášené teorie s konkrétními příklady z praxe.

CONSUMER RIGHTS BRIEF AND CLEAR

In 2009, very beneficial showed up to be the ECC employees' activity of giving lectures. Their performances on Eurofestivals, in Eurocentres, at regional offices and universities were very welcomed. Participants appreciated especially the speakers' ability to introduce the European consumer law clearly and understandably, especially due to a tight connection of theory with concrete practical examples.



Hlavním tématem přednášek právníka ESC Martina Rezka bylo především nakupování přes internet. Tematika velmi zaujala i studenty středních škol na eurofestivalech, pořádaných Zastoupením Evropské komise v ČR v rámci českého předsednictví EU v Českých Budějovicích, Litoměřicích, Mariánských lázních a Brně. Mezi instituce, s nimiž ESC nejen v oblasti přednáškové činnosti rovněž spolupracuje, patří také SOLVIT a Europe Direct.

The main topic of the ECC lawyer Martin Rezek's lectures was especially online shopping. Also students were attracted by the issue at Eurofestivals organized by the Representation of the European Commission in the Czech Republic within the Czech EU Presidency in České Budějovice, Litoměřice, Mariánské Lázně and Brno. The ECC cooperates also with other networks, just like SOLVIT and Europe Direct.



AKTIVITY V EVROPĚ

Pracovníci ESC se účastní pravidelných setkání Evropské komise a Evropských spotřebitelských center. Podílejí se na společných projektech v síti ESC, jež mají za cíl zlepšení služeb jejích členů a zvýšení informovanosti spotřebitelů v zemích EU, Norsku a na Islandu o jejich právech na evropském trhu. V roce 2009 sdíleli své zkušenosti s kolegy při studijních návštěvách ve Vídni a v Kodani a s kolegyněmi z Rigy při jejich studijní návštěvě v Praze.

ACTIVITIES IN EUROPE

The ECC CZ representatives participate in regular meetings of the European Commission and European Consumer Centres. They participate in the network's common projects whose goal is to improve the network's members' services and increase of consumers' awareness in the EU, Norway and Iceland of their rights on the European market. In 2009, the Czechs shared their experience with their colleagues on study visits to Vienna and Copenhagen and with colleagues from Riga within their study visit to Prague.



K diskusím o aktuálních otázkách spotřebitelského práva v Evropě přispěli Češi na konferencích v Bruselu, Bukurešti, Stockholmu a Lucemburku a na konferenci k systému mimosoudního řešení sporů v Berlíně také k danému tématu přednášeli. Potěšující je, že jedním ze třinácti spotřebitelů z celé Evropy, jimž pomohla síť ESC a kteří se aktivně zúčastnili Evropského spotřebitelského summitu v Bruselu, byl i Čech, klient českého ESC.

The ECC employees contributed to discussions on actual consumer legislation issues at conferences in Brussels, Bucharest, Stockholm and Luxembourg and they also gave lecture at the ADR conference held in Berlin. Another positive fact is that a client of the Czech ECC, a Czech citizen, was one of the thirteen consumers from all over Europe who personally participated at the European Consumer Summit in Brussels.



PROPAGACE A MÉDIA

Jak jsme již uvedli, ESC se více zaměřilo na propagaci své činnosti. Vedle výroby několika propagačních materiálů a informačních letáků (Nakupování online bez rizika, Jak reklamovat zboží zakoupené v Evropské unii) se snažilo oslovit veřejnost prostřednictvím médií.

PROMOTION AND MEDIA

As already mentioned, the ECC focused on promotion of its activities. Except for production of several promotional materials and information leaflets (Risk-free Online Shopping; How to claim goods bought in the EU) it tried to draw public attention via the media.

A CO JEŠTĚ?

ESC se účastní jednání Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR), společně s Acquis Group a Právnickou fakultou Univerzity Karlovy v Praze uspořádalo konferenci k návrhu evropské směrnice o ochraně spotřebitelských práv, vydalo sborník textů s příspěvky přednášejících z této konference a rovněž se zapojilo do německo-českého projektu ConNet, který má za cíl seznamovat obyvatele příhraničních regionů Západní Čechy a Bavorsko s jejich spotřebitelskými právy při nakupování v zahraničí.

WHAT MORE?

ECC also participates in the Czech ADR Platform. The ECC CZ also organized, in cooperation with the Acquis Group and the Faculty of Law of the Charles University in Prague, an international conference on the proposal for the Directive on Consumer Rights and it also joined the German-Czech project called ConNet. The ConNet's objective is to inform inhabitants of the border regions in Bavaria and West Bohemia about their consumer rights when shopping abroad.



Ředitel ESC ČR Tomáš Večl veřejně vyhlásil soutěž o nejzajímavější či nejvtipnější zážitek na tiskové konferenci ČOI 7. května 2009.

The ECC director Tomáš Večl officially announced the competition on the most interesting or funniest experience at the CTI press conference held on May 7, 2009.

SOUTĚŽ PRO SPOTŘEBITELE

Evropské spotřebitelské centrum ČR vyhlásilo v květnu 2009 soutěž pro spotřebitele o nejzajímavější či nejvtipnější zážitek s prodejcem z jiné země EU, Norska či Islandu. Výsledky měly být dle plánu vyhlášeny 15. března 2010 zveřejněním v časopisu spolupořádajícího sdružení spotřebitelů TEST. Záměrem bylo prostřednictvím soutěže poukázat na to, že lidé mají dbát svých spotřebitelských práv a domáhat se jich, pokud jsou jim upírána. Rovněž ESC zajímá, jaké případy se mohou také stát a s jakými nejrůznějšími problémy se mohou lidé setkat při nakupování za hranicemi.

COMPETITION FOR CONSUMERS

In May 2009 the European Consumer Centre Czech Republic launched a competition for consumers to find the most interesting or the funniest experience with a trader from another EU country, Norway or Iceland. Results were to be announced on March 15, 2010 in the consumer monthly TEST. The aim was to spotlight consumer rights that people should be aware of and should fight for when these are violated. The ECC was also interested in knowing what kinds of cases can also appear and what kinds of problems people can face when shopping cross-border.



Publikaci vydalo Evropské spotřebitelské centrum ČR
při České obchodní inspekci, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
www.coi.cz/esc - esc@coi.cz - ☎ +420 296 366 155
Texty zpracoval Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci ESC ČR
Tisk a grafika: Šlégr - razítka • tisk • reklama, www.slegr.eu
Vydáno v březnu 2010.

Published by the European Consumer Centre Czech Republic
by the Czech Trade Inspection, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Czech Republic
www.coi.cz/esc - esc@coi.cz - ☎ +420 296 366 155
Edited by Ondřej Tichota, ECC CZ Communication Adviser
Print and graphic: Šlégr - razítka • tisk • reklama, www.slegr.eu
Published in March 2010.