

Zpráva o činnosti Evropského spotřebitelského centra pro ČR při MPO v roce 2008



ESC se v roce 2008 zapojilo do několika projektů a pomohlo několika stům spotřebitelů z České republiky i ze zahraničí vyřešit jejich přeshraniční spory s obchodníky. Nabízíme vám přehled činnosti za rok 2008 a statistiku úspěšnosti řešení případů a vyřizování žádostí o informace.

Z celkového počtu loňských přeshraničních stížností podstoupených ESC se týkalo více než 50 procent smluv uzavřených prostřednictvím internetu. „Jejich počet se u nás od roku 2005 zvýšil téměř pětkrát,“ vypočítává Tomáš Večl, ředitel ESC. Přitom roste podíl stížností na nedodání zboží. „Pokud zahraniční prodejce zboží nedodá a nechce českému spotřebiteli vrátit peníze, pak se lze obrátit na naše centrum, které s vymáháním může pomoci,“ upozorňuje Tomáš Večl. Celkově nejčastějšími oblastmi stížností, jimiž se právníci centra zabývají, jsou nadále letecká doprava, cestování a volný čas. Nejvyšší je stále počet stížností na kvalitu zakoupeného zboží a služeb.

Služeb českého ESC využívali v roce 2008 především čeští spotřebitelé. Jejich stížnosti a spory vůči zahraničním obchodníkům tvořily 60%, zbylých 40% byly stížnosti zahraničních spotřebitelů na české firmy. „Ze zahraničí si spotřebitelé nejčastěji stěžovali z Rakouska na nekalé praktiky jihomoravské firmy nabízející na svých webových stránkách sex po telefonu v Rakousku. Různého charakteru byly stížnosti slovenských spotřebitelů, co do počtu na druhém místě. Španělští spotřebitelé na třetím místě měli nejčastěji problémy se službami našich leteckých společností. Polští turisté měli častější potíže i s ubytováním,“ uvádí ředitel centra. Od českých spotřebitelů pak pocházelo celkem 85 % žádostí o informace.

Evropské spotřebitelské centrum pro ČR uspořádalo v roce 2008 několik projektů a na několika se podílelo. Vyhlášení se například dočkala soutěž Evropské komise o nejlepší kampaň na ochranu spotřebitele, kde české národní kolo vyhrála Česká televize a její pořad Černé ovce – Testoviny. Spotřebitelé oceňují letáky Práva cestujících v letecké dopravě, Jak reklamovat zboží zakoupené v zemích EU a praktického průvodce Nakupování v Evropě.

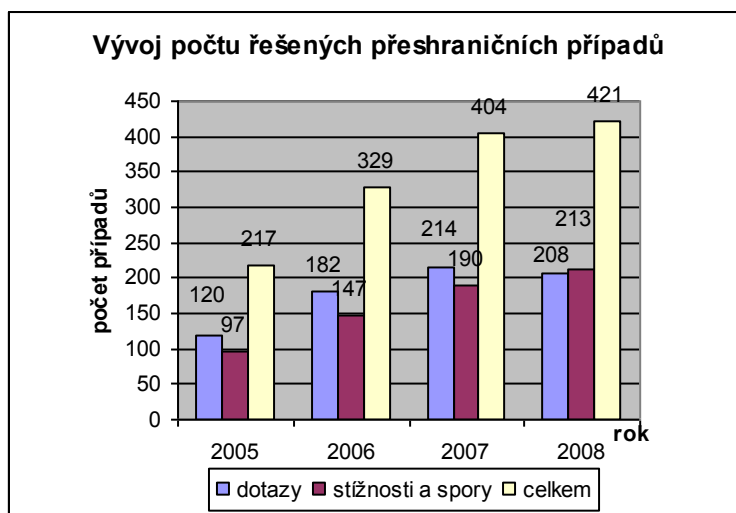
„Tematicky tyto publikace vyšly z problémů a potřeb klientů ESC, tedy zaměřily se na oblasti, kde se nejčastěji vyskytují potíže. Navíc jsme speciálně pro návštěvníky fotbalového Mistrovství Evropy připravili informace o jejich spotřebitelských právech. Tehdy šlo o projekt celoevropské sítě Evropských spotřebitelských center,“ říká Ondřej Tichota, specialista komunikace ESC.

Významným počinem bylo loni spuštění projektu Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (tzv. ADR – Alternative Dispute Resolution), do něhož se ESC zapojilo a podílí se na propagaci a rozšiřování povědomí o této levnější a rychlejší alternativě ke klasickému soudním řízením.

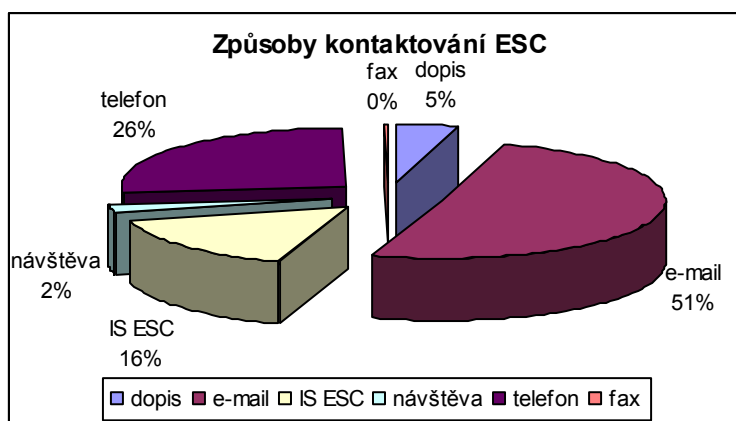
Rok 2008 byl posledním rokem působení ESC při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Od 1. ledna 2009 působí centrum s novým týmem při České obchodní inspekci, která centrum financuje společně s Evropskou komisí.

Klasifikace případů řešených v Evropském spotřebitelském centru pro ČR při MPO ČR v roce 2008

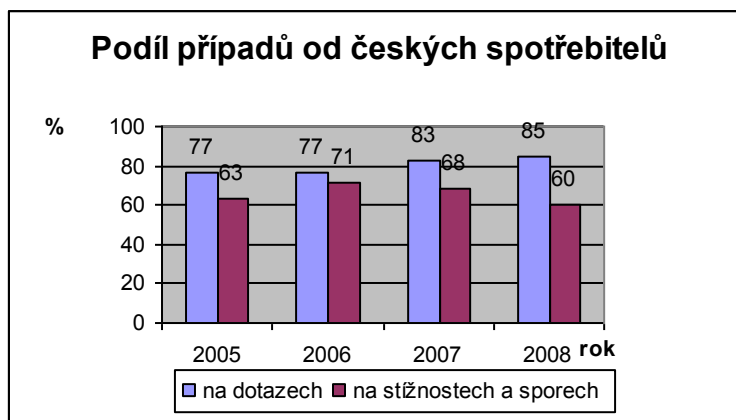
ESC v tomto roce řešilo celkem 421 přeshraničních spotřebitelských případů, z nichž bylo 213 stížností a sporů a 208 žádostí o radu či informaci. Nárůst počtu případů oproti roku 2007 se ve srovnání s předchozími roky zpomalil na 104, 2 %, když počet dotazů zaznamenal mírný pokles (z 214 na 208). V této souvislosti však nelze přehlédnout skutečnost, že oproti roku 2007 se v roce 2008 návštěvnost webových stránek ESC více než zdvojnásobila, když stoupla na 23 075 návštěvníků.



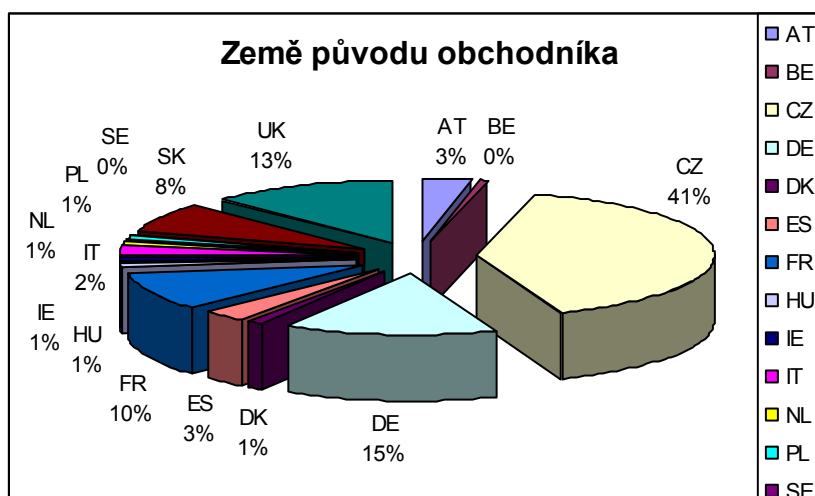
E-mail se stal nejčastějším způsobem kontaktování ESC – u dotazů byl použit v 56 % případů, u dotazů a stížností celkem byly podíly následující:



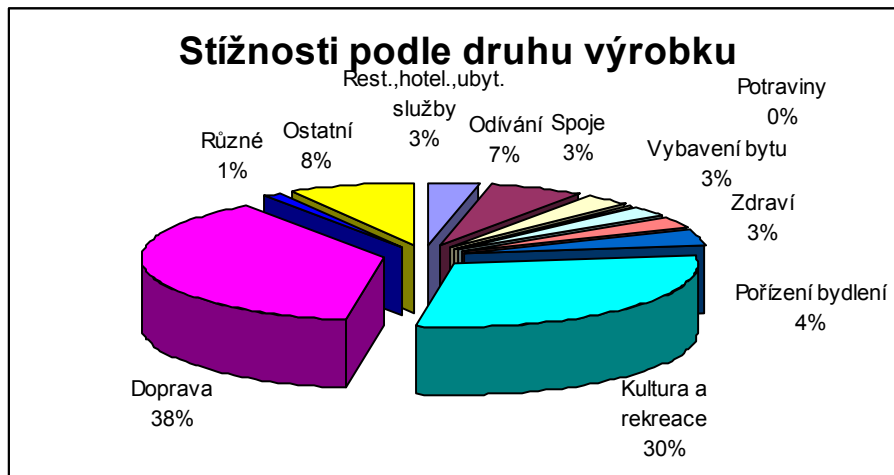
Stále platí, že služeb českého ESC využívali především čeští spotřebitelé, a to zejména u dotazů, kde představovali v r. 2008 85 % zákazníků. Stížnosti a spory českých spotřebitelů vůči zahraničním obchodníkům tvořily v roce 2008 60 %, 40 % tvořily stížnosti zahraničních spotřebitelů (turistů) na české firmy. I přes toto vysoké číslo se podíl českých spotřebitelů o 8 % oproti roku 2007 snížil ve prospěch stížností ze zahraničí na naše obchodníky. Ze zahraničí si spotřebitelé nejčastěji stěžovali z Rakouska na nekalé praktiky jihomoravské firmy nabízející na svých webových stránkách sex po telefonu v Rakousku. Různého charakteru byly stížnosti slovenských spotřebitelů, co do počtu na druhém místě. Španělští spotřebitelé na třetím místě měli nejčastěji problémy se službami našich leteckých společností. Polským turistům nejčastěji vadily navíc služby s ubytováním.



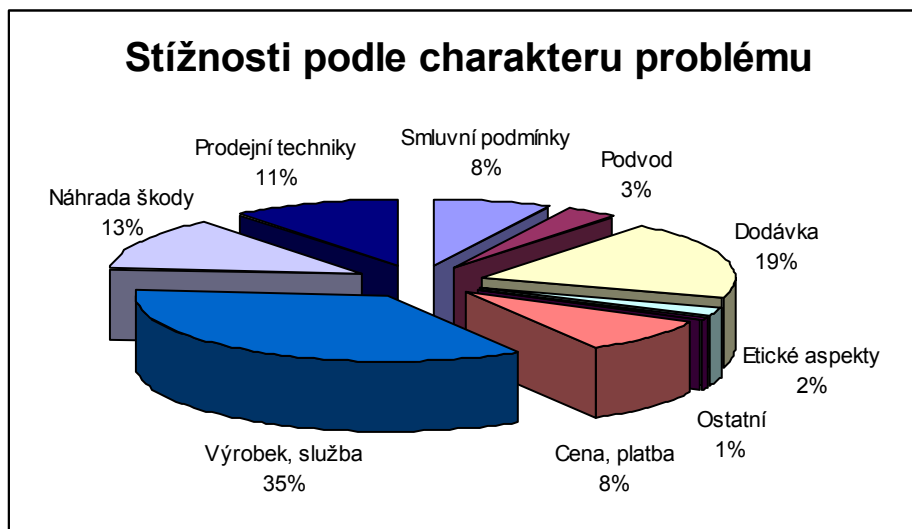
Třebaže nejvíce stížností českých spotřebitelů stále směřuje na německé obchodníky (14,6 % všech stížností), jejich podíl začíná klesat, zejména s tím, oč více přichází spotřebitelských stížností ze zahraničí na české firmy (41 % všech stížností). Velmi mnoho stížností směřovalo letos vůči britským firmám (12,7 %). Šlo nejčastěji o internetové nákupy moderních mobilních telefonů, které, bohužel, nebyly nikdy dodány a prodejci se ukázali jako podvodníci. Vůči britským obchodníkům tak skončilo neúspěchem 45 % řešených případů, což je více než dvojnásobek průměru (20,6 %). Naopak s velkou úspěšností byly např. řešeny stížnosti na francouzský internetový portál Pixmania (9,9 % stížností). 7,5 % slovenských stížností bylo různé povahy.



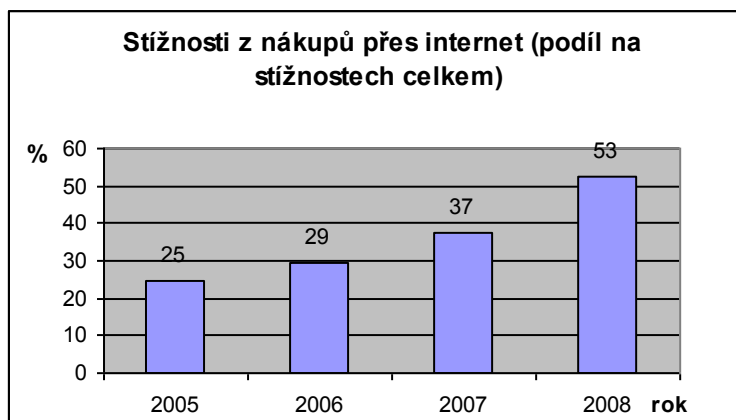
Přeshraničních stížností podle druhu výrobku či služby bylo nejvíce na dopravu, jejich počet stále roste, a to zejména z důvodů stížností na služby leteckých společností. Již jen zřídka se objevují ještě nedávno četné případy problémových dovozů ojetých aut z Německa (výsledek naší informační kampaně?). Ceněným výsledkem dosavadního dlouhodobého úsilí ESC je v roce 2008 skutečnost, že jsme již nezaznamenali ani jeden případ stížnosti na timeshare či holiday club (v roce 2006 jich bylo 24). Český zprostředkovatel tohoto druhu rekreace, na který dopláceli především senioři, zkrachoval. Dále roste počet stížností v oblasti kultury a rekreace (především nákup elektroniky).



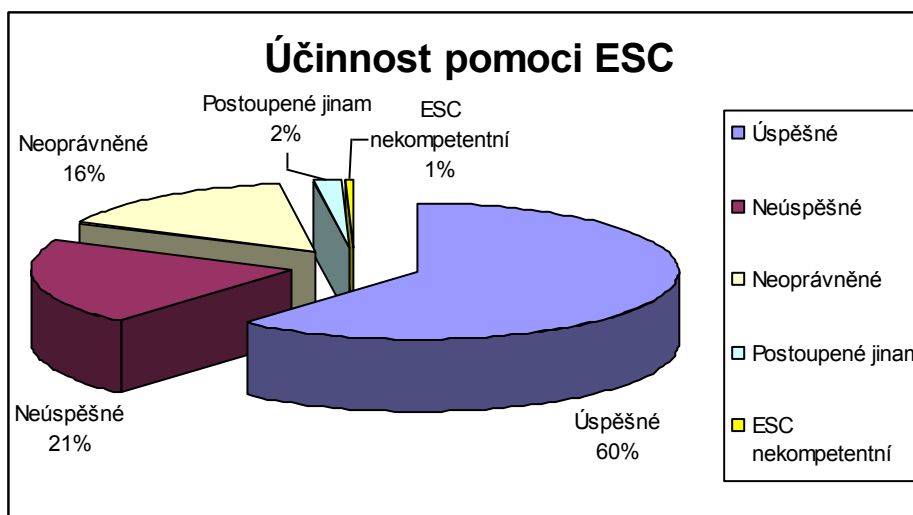
U přeshraničních stížností podle charakteru problému dále roste podíl stížností na nedodání zboží, zejména z internetových obchodů. Nejvyšší je však stále počet stížností na kvalitu zakoupeného zboží a služeb. Jejich podíl se však oproti roku 2007 snížil. Snižuje se i podíl stížností na náhradu škody, když se v posledních letech jejich počet drží téměř na stejné úrovni, což by dokazovalo zlepšenou vymahatelnost spotřebitelských nároků u nás při přeshraničním nakupování. Nekalých či agresivních obchodních praktik nebylo. Jen se místo při uzavírání timesharových smluv objevily v případech klamavé internetové nabídky sexuálních služeb po telefonu vůči zákazníkům v Rakousku. Chováním české firmy se sice zabývá český krajský živnostenský úřad, nápravu však může přinést i žaloba na chování české firmy připravovaná rakouskou stranou.



Z celkového počtu přeshraničních stížností vzrostl za poslední čtyři roky na dvojnásobek podíl stížností pocházejících z internetových obchodů (na 52,6 % všech stížností), když se jejich evidovaný počet v ESC od roku 2005 zvýšil téměř pětkrát. Zatímco v roce 2006 směřovalo ze všech námi evidovaných přeshraničních internetových stížností 40 % vůči německým obchodníkům, je dnes situace taková, že 40 % stížností z přeshraničních internetových obchodů směřuje již vůči českým firmám, 16 % vůči britským firmám a teprve na třetím místě s 15 % jsou firmy německé. Nárůst bezpečnosti internetového nákupu u německých firem je tedy evidentní. Ukazuje se, že hledání způsobu dodržování jistého etického kodexu při internetovém obchodování je nanejvýš aktuální právě u českých firem.



Úspěšnost vyřešených stížností ve prospěch spotřebitele činila v roce 2008 61,4 % a pohybovala se zhruba na úrovni loňského roku. Vyšší neúspěšnost řešení (20,6 % oproti 17,8 % v roce 2007) byla způsobena zejména nárůstem stížností z rozšiřujícího se internetového nakupování. Klesl podíl neoprávněných stížností z 16 % na 13 %.



Evropské spotřebitelské centrum pro ČR funguje nyní při České obchodní inspekci na adrese: Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

e-mail: esc@coi.cz
web: www.coi.cz/esc
tel.: 296 366 155