

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM OHLÉDNUTÍ ZA ČINNOSTÍ 2017

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 PODNIKATELI Z TĚCHTO ZEMÍ. ČINNOST ESC ČR JE FINANCOVÁNA EVROPSKOU KOMISÍ A ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKČÍ, PŘI NÍŽ PŮSOBÍ. CENTRUM NENÍ PŘÍSLUŠNÉ K ŘEŠENÍ SPORŮ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ S ČESKÝMI PODNIKATELI.

informace

Síť ESC

PŘI ŘEŠENÍ PŘESHRAŇIČNÍCH SPORŮ SPOLUPRACUJE ESC ČR S PARTNERY ZE SÍŤE EVROPSKÝCH SPOTŘEBITELSKÝCH CENTER (ECC-NET), KTERÁ MÁ 30 ČLENŮ – VEDLE ČLENSKÝCH STÁTŮ JSOU TO TAKÉ NORSKO A ISLAND.

poradenství

O 46 % VÍČ PŘÍPADŮ

Evropské spotřebitelské centrum ČR zaznamenalo v roce 2017 celkem 1633 kontaktů se spotřebiteli v rámci své informačně-poradenské činnosti.

Šlo o 46procentní nárůst oproti předchozímu roku, přičemž o zhruba 30 % vzrostl i počet případů, v nichž ESC spotřebitelům přímo pomáhalo smírnou mimosoudní cestou řešit jejich spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Těch bylo 873. Zbytek kontaktů (760) tvořily žádosti o informace z oblasti práv spotřebitelů na jednotném trhu.

Spory se týkaly nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel a podobně. Agendu centra nadále z velké části tvořily i případy týkající se online seznamovacích serverů.

ESC se i ve spolupráci se zahraničními partnery v uvedených zemích (síť ESC) věnovalo řadě aktivit ve prospěch posílení informovanosti spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU.

Vedle mediálních komunikačních kampaní, týkajících se společných aktivit a projektů sítě, šlo například o účast na veletrzích cestovního ruchu v Praze, Brně a Jablonci n. N. a také na festivalu ke Dni Evropy pořádaném v Praze Zastoupením Evropské komise v ČR.

Centrum znovu vydalo brožurku „Zájezdy a ubytování – vaše práva“, a to kvůli vzrůstajícímu počtu dotazů a stížností, týkajících se služeb v oblasti cestovního ruchu. Reedice se dočkaly i brožury o právech spotřebitelů při nákupu zboží či využívání služeb v zahraničí a o právech cestujících v letecké dopravě.

Místa, kde pracovníci ESC přednášeli, byly České Budějovice, Mělník, Dvůr Králové, Praha, Jablonec nad Nisou (v rámci veletrhu cestovního ruchu), Jihlava a Pelhřimov. Dále vystupovali v médiích k aktuálním spotřebitelským tématům.

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

■ STÍŽNOSTI ZAHRANIČNÍCH SPOTŘEBITELŮ NA ČESKÉ PODNIKATELE PŘICHÁZELY NEJČASTĚJI ZE SLOVENSKA, FRANCIE, POLSKA A RUMUNSKA.

právní pomoc

ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

- Úspěšně se dařilo řešit například spory, v nichž čeští senioři usilují o odstoupení od smlouvy na nákup naslouchátek, zasílaných zpravidla za 1000 až 2000 Kč společností z Polska. Jde o výrobky inzerované v českých tištěných i internetových médiích – jenže naslouchátka mnohdy nefungují. Prodejce odmítá vrátit peníze, ale poté, co do jednotlivých případů vstoupí síť Evropských spotřebitelských center, částky za uvedené zboží vyplácí. Pro lidi většinou ve vyšším věku je to vítaná pomoc.
- Šest českých cestujících požádalo o náhradu škody za zpoždění 21 hodin při letu z Prahy do italského Bari. Skupina kontaktovala maďarskou leteckou společnost s žádostí o vyplacení 250 eur na osobu, které jim příslušelo při zpoždění o 3 hodiny a více. Dopravce jim ale na opakované e-maily neodpovídal, a proto se obrátili na síť ESC, která se s leteckou společností spojila a dosáhla vyplacení náhrady škody v celkové výši 1500 eur, tedy téměř 40 000 Kč.

SPOKOJENOST 84 %

- V průzkumu mezi českými spotřebiteli, kteří se na ESC obrátili a uvedli svoji e-mailovou adresu, se 84 % ze 163 respondentů vyjádřilo tak, že bylo se službami centra spokojeno. Nešlo však jen o ty, kterým centrum pomáhalo řešit jejich konkrétní přeshraniční spory, ale i o ty, v jejichž případě nebylo ESC kompetentní problém řešit, případně šlo o neoprávněné požadavky a podobně. 90 % těch, kteří navštívili webovou stránku www.evropskyspotrebitel.cz, uvedlo, že byla uživatelsky přívětivá a bylo snadné na ní najít informace. 44% účastníků průzkumu našlo ESC na internetu, čtvrtina na něj byla odkázána Českou obchodní inspekcí, při níž česká pobočka sítě Evropských spotřebitelských center působí. Za velmi rychlou považovalo 55 % respondentů reakci ESC na jejich dotaz či podání stížnosti a za průměrně rychlou ji označilo 33 % lidí.

WWW.EVROPSKYSPOTREBITELE.CZ



Pelhřimovští studenti se o spotřebitelských právech dověděli díky interaktivní přednášce právniček ESC a oddělení mimosoudního řešení sporů ADR České obchodní inspekce.



ESC poskytuje informace o právech spotřebitelů při cestování v Evropě návštěvníkům veletrhů cestovního ruchu.

Příklady komunikačních témat ESC v roce 2017

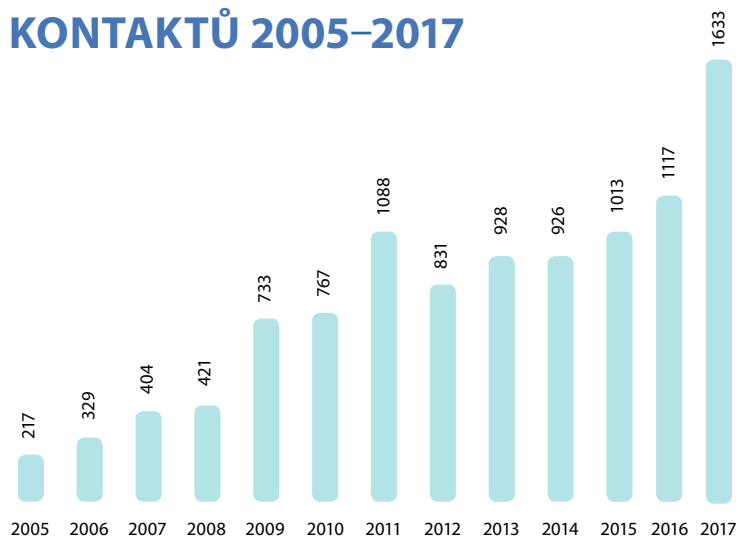
Jak se vyhnout podvodu online

Chargeback – za nedoručené dárky lze získat peníze zpět

Na co dát pozor při adventních trzích v sousedních zemích

Internetoví podvodníci zneužívají také značku Airbnb

VÝVOJ POČTU SPOTŘEBITELSKÝCH KONTAKTŮ 2005–2017



CONSUMER FEEDBACK

Potvrzuji, že peníze dorazily na účet 22. listopadu 2017. Mnohokrát děkuji za Vaši práci a péči věnovanou mému problému. Kéž by bylo víc institucí, jako je ta Vaše! Pěkný zbytek dne.

Dnes celá částka dorazila na účet. Tak po roce a čtvrt konečně zaplatili, co měli :-). Moc Vám děkuji za pomoc a ochotu při řešení tohoto sporu. Budu Vás všude jen chválit :-).

Tato publikace vychází v rámci akce číslo 795535 – ECC-Net FPA spolufinancované grantem na projekt ESC ze spotřebitelského programu Evropské unie na období 2014–2020.

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

informace

poradenství

právní pomoc