

EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM OHLÉDNUTÍ ZA ČINNOSTÍ 2018

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 155 % VÍC KONTAKTŮ

Evropské spotřebitelské centrum ČR zaznamenalo v roce 2018 celkem 2849 kontaktů se spotřebiteli v rámci své informačně-poradenské činnosti.

Šlo o 155procentní nárůst oproti roku 2016 a 74procentní nárůst oproti roku 2017. V rámci těchto čísel 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 1075. Zbytek kontaktů (1774) tvořily žádosti o informace z oblasti práv spotřebitelů na jednotném trhu a o rady, jak přesně postupovat v již nastalém konkrétním přeshraničním sporu.

Spory se týkaly nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel. Agendu centra nadále velkou měrou tvořily i případy týkající se online seznamovacích serverů, kdy centrum zodpovídalo jak časté písemné, tak telefonické dotazy.

Výrazný nárůst lze přičíst vyššímu povědomí o ESC mezi spotřebiteli, hledajícími asistenci, i spotřebitelskými organizacemi, a také tomu, že 1. 1. 2018 se ESC stalo součástí nově vzniklého Odboru spotřebitelského poradenství ČOI, jehož součástí je i Poradenská a informační služba ČOI a oddělení mimosoudního řešení sporů ADR.

ESC se věnovalo aktivitám ve prospěch posílení informovanosti spotřebitelů o jejich právech na vnitřním trhu EU. Šlo například o účast na veletrzích cestovního ruchu v Praze a Brně a spolu s ambasádami zemí EU, informačními institucemi a dalšími organizacemi rovněž na festivalu ke Dni Evropy pořádaném na Střeleckém ostrově v Praze Zastoupením Evropské komise v ČR.

Centrum šířilo své brožurky o právech spotřebitelů při cestách po Evropě (zájezdy, ubytování, letecká doprava) a při nákupu zboží či využívání služeb v zahraničí v kamenných prodejnách i online.

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

■ STÍŽNOSTI ZAHRANIČNÍCH SPOTŘEBITELŮ NA ČESKÉ PODNIKATELE PŘÍCHÁZELY NEJČASTĚJI ZE SLOVENSKA, NĚMECKA, FRANCIE A RAKOUSKA.

právní pomoc
ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY

- V rámci online sporů se centru například podařilo vymoci právo českého spotřebitele na vrácení 594 eur, zaplacených za postel z masivu u německého internetového prodejce. Ten před nákupem deklaroval dodání v září 2018, nicméně následně informoval zákazníka o tom, že to bude nejdříve v listopadu a že ani tento termín není jistý. Spotřebitel okamžitě odstoupil od smlouvy, ale podnikatel trval na tom, že postel dodá, a odstoupení odmítal. Ve spolupráci s kolegy z ESC Německo se podařilo docílit vrácení celé částky.
- Spotřebitel reklamoval zahradní stan, který měl být nepromokavý, ale při prvním silnějším dešti začalo plachtou protékat. Také se ukázalo, že trubky rezly. Nizozemský podnikatel odpovědnost odmítal s tím, že stan je pro příležitostné užití a nikoli pro užití jako trvalý přístřešek. Po výzvě sítě ESC nabídl vrácení části zaplacené ceny, ale poté, co toto řešení spotřebitel odmítl, vyplatil plných 5 279 Kč.

SPOKOJENOST 88 %

- V průzkumu mezi českými spotřebiteli, kteří se na ESC obrátili a uvedli svoji e-mailovou adresu, se 88 % z 75 respondentů, jimž centrum přímo pomáhalo řešit spor s podnikatelem z jiné země EU, Norska či Islandu, vyjádřilo tak, že bylo se službami centra spokojeno. Velmi spokojeno bylo 50 % respondentů, spíše spokojeno 10 %, spokojeno bylo 28 % a vůbec nespokojeno bylo 12 % účastníků průzkumu.

Víc než polovina z nich si vyhledala Evropské spotřebitelské centrum na internetu, 10 % bylo odkázáno státním nebo místním úřadem, 12 % dostalo informaci od někoho, kdo již centrum kontaktoval dříve, a 11 % dostalo kontakt od některé ze spotřebitelských organizací. Ostatní respondenti krátkého průzkumu spokojenosti uvedli, že se k bezplatným službám ESC dostali jiným způsobem.



Pracovníci českého centra se několikrát ročně setkávají se svými kolegy ze sítě ESC. Snímek je z jednání center ze země V4 v Praze.



ESC poskytovalo informace o právech spotřebitelů při nakupování v Evropě mj. návštěvníkům festivalu ke Dni Evropy, pořádaném na Střeleckém ostrově v Praze.

Příklady komunikačních témat ESC v roce 2018

Jak postupovat při potížích v letecké dopravě

Varování před klamavými sms zaslánými seniorům z Polska

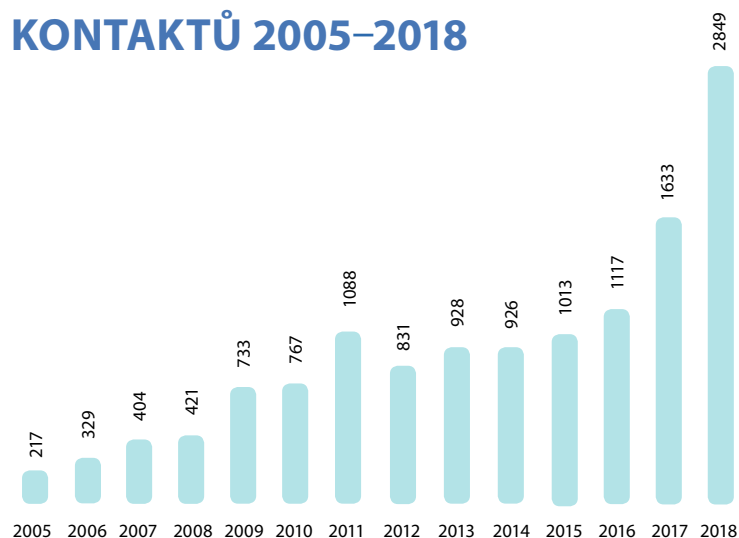
Spotřebitelsky chytře na vánoční trhy v sousedních zemích

informace

poradenství

Chargeback - při nedodání zboží online lze získat peníze zpět

VÝVOJ POČTU SPOTŘEBITELSKÝCH KONTAKTŮ 2005–2018



OHLASY SPOTŘEBITELŮ

Stalo se něco zcela neočekávatelného - podnikatel vrátil na můj účet celou částku! Po dlouhých měsících jsem v to opravdu nedoufala. Děkuji vám i kolegům za profesionální pomoc!

Prodejce poslal náhradní mobil, takže reklamace nakonec dopadla, a to jen díky vám. Bez vás bych se ničeho nedomohl. Nevím, jak poděkovat. Ať se vám i nadále daří!

Tato publikace vychází v rámci akce číslo 847510 – 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



Pomáháme spotřebitelům v Evropě



právní pomoc