

Dozorové orgány: Evropské spotřebitelské centrum

28.5.2025 - | DTest

Můžete nám představit vaši organizaci? Jaké je její hlavní poslání?

Dozorové orgány

1. Dozorové orgány: Český telekomunikační úřad
2. Dozorové orgány: Energetický regulační úřad
3. Dozorové orgány: Česká obchodní inspekce
4. **Dozorové orgány: Evropské spotřebitelské centrum**

Evropské spotřebitelské centrum Česko je součástí sítě ESC (ECC-Net), která působí ve všech zemích EU, v Norsku a na Islandu. Naším cílem je pomáhat spotřebitelům, kteří mají spor při reklamaci zboží nebo stížnosti na službu od podnikatele z jiné země Evropské unie, Norska, Islandu nebo Velké Británie. Poskytujeme bezplatné informace a také asistenci při mimosoudním řešení takových přeshraničních sporů mezi spotřebiteli a podnikateli. Národní státy se s Evropskou komisí dohodly, že tímto způsobem podpoří své občany, pokud se při nakupování v jiné zemi jednotného trhu dostanou do situace, kterou již nebudou moci řešit po vlastní ose.

Ve kterých oblastech působíte a komu jsou vaše služby určeny?

Naše služby jsou určeny spotřebitelům, tedy nepodnikajícím fyzickým osobám, z Česka a dalších výše uvedených zemí. Nejčastěji jde o nákupy zboží online, především textilní zboží a obuv, problémy v letecké dopravě, ubytovací služby, pronájem aut či digitální služby. Pokud se spor týká podnikatele ze třetí země, např. z USA nebo Číny, nemáme pravomoc se věcí zabývat.

Jakým způsobem přispíváte k ochraně spotřebitelů?

Pro nás je důležitý každý spotřebitel, který se na nás obrátí. Téměř dvě třetiny sporů se nám daří vyřešit smírnou cestou díky dobrovolné spolupráci podnikatele. Pokud neuspějeme, odkazujeme spotřebitele na zjednodušené přeshraniční soudní nástroje, jako je Evropský platební rozkaz či Evropské řízení o drobných nárocích do 5000 eur.

Asi tři pětiny lidí se na nás obracejí nikoliv s žádostí o asistenci při řešení stížnosti, ale o první radu, jak postupovat v konkrétním sporu, nebo o informaci o svých právech. Sbíráme všechny jejich zkušenosti z praxe, které předáváme Evropské komisi, unijní síti dozorových orgánů CPC, a pomáháme tím při tvorbě nové legislativy, která tak může vycházet z reálných potřeb spotřebitelů. Podobně Evropská komise a zákonodárci na unijní i národní úrovni sbírají informace od spotřebitelských organizací, dozorových orgánů, ministerstev a dalších subjektů.

Snažíme se aktivně šířit povědomí o právech spotřebitelů v různých situacích, poskytujeme vyjádření pro média, přednášíme pro studenty i širokou veřejnost a časopis dTest každý měsíc publikuje články ESC o aktuálních tématech.

Která témata v oblasti ochrany spotřebitelů v současnosti řešíte, a to jak na národní, tak na

mezinárodní úrovni?

Jde např. o automatické prodloužení smlouvy uzavřené dle domněny spotřebitele pouze na krátké období na zkoušku a zdánlivě levně, které se změní ve strhávání tisícových částek z karty spotřebitele nebo jejich vymáhání přes inkasní společnosti. Výzvou jsou smlouvy o ubytování či pronájmu aut přes zprostředkovatele, kteří v řadě případů odmítají svoji odpovědnost za vady plněné smlouvy uzavřené s konečným poskytovatelem služby. To mne osobně hodně trápí, protože spotřebitel důvěřuje značce daného zprostředkovatele a tomu, že nabízení poskytovatelé jsou důvěryhodní. Řada postupů v této oblasti se již díky nově přijatým pravidlům na úrovni Evropské unie zlepšila a je pro uživatele transparentnější. Další zpřesnění jsou ale potřeba, jak vidíme na případech lidí, kteří se na nás obracejí.

Potíž jsou i prodeje na sociálních sítích. Mnohdy se na spotřebitelské organizace lidé obracejí, protože je zaujala inzerce na sociální síti, ale buď po zaslání peněz bankovním převodem nepřišlo nic, nebo obdrželi nekvalitní zboží. Lidé se někdy nepodívají, od koho nakupují. To je stále téma a rád bych, aby se jednou stalo běžným postupem podívat se, od koho spotřebitel nakupuje, a krátký pohled do všeobecných obchodních podmínek. Lidé by tak předešli řadě svých problémů.

Mgr. Ondřej Tichota, DiS.

Ředitel Evropského spotřebitelského centra Česko. V oblasti práv spotřebitelů a související komunikace s veřejností působí více než 15 let. Specializuje se na přeshraniční řešení sporů, evropskou spotřebitelskou legislativu a osvětu v oblasti práv spotřebitelů. V rámci unijní sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) se podílí na mezinárodní spolupráci mezi členskými státy i na zvyšování důvěry spotřebitelů v přeshraniční nakupování na jednotném evropském trhu.

Se kterými problémy se na vás lidé nejčastěji obracejí?

Typicky jde o problémy s nedoručeným zbožím, vadným výrobkem nebo nerealizovanou službou z jiné země EU. Velmi časté jsou také případy z oblasti letectví – neproplacené kompenzace za zrušené či zpožděné lety nebo potíže s vrácením peněz. Nově přibývá stížností na automatické prodloužování digitálních předplatných bez dostatečného upozornění.

Měl by se spotřebitel nejprve pokusit situaci řešit sám, nebo je lepší kontaktovat vás co nejdříve?

Abychom mohli případ řešit, je nutné, aby se spotřebitel nejprve obrátil na podnikatele – například zasláním reklamace zboží či stížnosti na službu. Pokud nedostane odpověď nebo je odpověď negativní a spotřebitel se stále domnívá, že je v právu, může se obrátit na nás.

Jakým způsobem se na vás může spotřebitel obrátit? Které způsoby komunikace nabízíte?

Kontaktní údaje jsou k dispozici na stránkách www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost. Po zaslání informací k případu dle instrukcí, včetně podkladů v požadované formě, přijde případ či dotaz do našeho systému. Lidé nám o radu i volají, ale zpravidla je potřeba vidět související dokumentaci.

Jak lze podat podnět a co je k tomu potřeba? Stačí popis problému, nebo je třeba doložit i dokumenty, jako jsou účtenky nebo smlouvy?

Upřesnil bych, že u nás spotřebitel nepodává podnět, protože nemáme pravomoci dozorového orgánu. Spotřebitel posílá stížnost, resp. nás spotřebitelé žádají, abychom jim pomohli v jejich

soukromoprávním sporu s podnikatelem.

K pokud možno krátkému a výstižnému popisu problému je zásadní přiložit dokumentaci – objednávku, fakturu, potvrzení o platbě, komunikaci s podnikatelem či pokus o ni, reklamační protokol, snímky vadného výrobku či nedostatků v ubytování apod. Jedině z podkladů můžeme věc posoudit, doporučit další postup nebo případ řešit ve spolupráci s partnerským centrem v zemi podnikatele.

Které chyby spotřebitelé nejčastěji dělají při podávání podnětu? Jak se jim mohou vyhnout, aby měla jejich žádost co největší šanci na úspěch?

Nejčastějším nedostatkem je zaslání bez podkladů – jen s popisem, bez faktury, potvrzení platby a vyjádření podnikatele, pokud existuje. Doporučujeme popsat případ stručně a věcně, včetně dat, čísla objednávky či faktury, zaplacených částek a toho, co spotřebitel požaduje.

Je vaše pomoc pro spotřebitele zdarma, nebo je podání stížnosti zpoplatněné?

Naše pomoc je bezplatná. Spotřebitel neplatí nic za konzultaci ani za samotné řešení sporu. Financování zajišťuje Evropská komise a Ministerstvo průmyslu a obchodu, pod nějž spadá Česká obchodní inspekce, při níž ESC Česko působí.

Kontaktní údaje

Sídlo: Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

Poradenská linka: +420 296 366 155 (PO a ST od 9 do 16 hodin)

E-mail: ECCNET-CZ@ec.europa.eu

Web: www.evropskyspotrebitel.cz

Jak dlouho průměrně trvá řešení případu? Existují situace, kdy může být celý proces delší? Z jakých důvodů?

Jde většinou o několik týdnů. Když obchodník spolupracuje rychle, může to být i rychlejší. Záleží také na vytíženosti jednotlivých center, na tom, kolik případů řeší v daném období. Rozhodujícími faktory jsou i ochota podnikatele účastnit se mimosoudního řešení, prodlevy v komunikaci, potřeba opakované argumentace z naší strany apod.

Jakým způsobem pomáháte spotřebitelům situaci vyřešit?

Spoluprací v rámci sítě ECC-Net, ta je naší největší výhodou. Partnerské centrum v zemi podnikatele zná tamní právo, jazyk, zvyklosti, na řadu podnikatelů má kontakt, může působit při orgánu dozoru jako české ESC. Osloví podnikatele v jeho mateřštině jménem spotřebitele a ve věci s ním komunikuje. My mezitím zůstáváme v kontaktu se spotřebitelem, pokud je potřeba něco doplnit či dovysvětlit v argumentaci.

Co se stane, pokud podnikatel na vaši výzvu nereaguje? Jaké má spotřebitel další možnosti?

Když podnikatel nereaguje ani na výzvu partnerského centra, spotřebitele odkážeme na přeshraniční soudní nástroje, což jsou zjednodušené formulářové žaloby nazvané Evropské řízení o drobných nárocích a Evropský platební rozkaz. Pokud máme podezření, že jde o opakované porušování

veřejnoprávních předpisů, zpravíme o situaci sítí dozorových orgánů CPC a další partnery v oblasti práv spotřebitelů. V některých případech ještě můžeme doporučit spotřebiteli obrátit se na místní orgán alternativního řešení sporů, pokud by kolegové z dané země viděli šanci, že by takový postup mohl být úspěšný. Někdy mohou kolegové tomuto orgánu stížnost spotřebitele předat.

Kolik případů ročně řešíte? Máte přehled o úspěšnosti při hledání řešení sporů?

Ročně nám píše více než 2500 spotřebitelů, z toho přes dvě pětiny kontaktů se týkají konkrétního sporu, který dál řešíme. V roce 2024 jsme ve spolupráci s partnery řešili 1113 sporů a dosáhli úspěšnosti 61 %. To znamená, že téměř ve dvou ze tří případů se podařilo dosáhnout shody obou stran na řešení.

Jaké jsou nejčastější problémy, jež pomáháte řešit? A v kterých oblastech se objevuje nejvíce stížností?

Nejvíce stížností se týká online nákupů – zboží nebylo doručeno, přišlo vadné nebo prodejce nereaguje na reklamaci. Dále řešíme leteckou dopravu – zrušené lety, zpoždění, nevyplacené kompenzace nebo ztracená zavazadla. Časté jsou i problémy s digitálními službami, například automatické prodloužení předplatného bez jasného upozornění. A v poslední době přibývají i stížnosti na ubytování rezervované přes online platformy, které neodpovídá nabídce nebo je bez náhrady zrušeno.

O síti evropských spotřebitelských center (ECC-Net)

Síť evropských spotřebitelských center byla založena v roce 2005 jako projekt Evropské komise a zúčastněných států. V současnosti působí ve všech zemích EU, Norsku a na Islandu, pomáhá ale řešit i spory s podnikateli z Velké Británie. České centrum vzniklo téhož roku a od té doby pomohlo desítkám spotřebitelů.

Téměř 300 právníků a právních poradců ve 29 zemích nabízí bezplatnou pomoc při řešení přeshraničních sporů mezi spotřebiteli a podnikateli a podporuje informovanost o právech při nakupování na jednotném trhu.

Činnost je financována Evropskou komisí a národními státy podílejícími se na projektu ECC-Net. Jde tedy o jedinečnou unijní službu fungující napříč státy, jejíž právní poradci každodenně spolupracují při řešení problémů běžných občanů, ač jsou od sebe fyzicky vzdáleni tisíce kilometrů.

Funguje to tak, že spotřebitel se obrací na ESC ve své domovské zemi a komunikuje s ním ve své mateřštině. Toto centrum požadavek posoudí na základě informací a podkladů poskytnutých spotřebitelem. Zpracovaný případ postoupí centru v zemi podnikatele, které vyjednává mimosoudní řešení problému s podnikatelem v jeho mateřštině. Úspěšnost takového řešení byla 64 % pro celou síť ESC.

Všimli jste si v poslední době nových trendů v problémech, jež spotřebitelé řeší? V kterých oblastech přibývají a kde naopak došlo ke zlepšení?

Vidíme nárůst problémů v oblasti digitálního obsahu a předplatného – lidé si často neuvědomují, že souhlasili s automatickým obnovením služby, a jsou překvapeni další platbou. Přetrvávají potíže u autopůjčoven, které strhnou částku z karty spotřebitele za údajná poškození karoserie, u něhož ovšem pronajímatel vozu neprokáže, že škodu skutečně způsobil daný řidič. Zlepšení nepochybně přináší opatření na evropské úrovni, kde je především vůči velkým společnostem znát činnost

Evropské komise.

Jak by měl spotřebitel postupovat, když narazí na problém při nákupu v jiné zemi Evropské unie?

Neprodlene na problém upozornit podnikatele, a to písemně. Ústní přísliby většinou nejsou relevantní, protože nejsou zpětně prokazatelné. Není-li možné věc vyřešit napřímo, lze se obrátit na nás, pokud jde o podnikatele ze zemí, kde působí některá z kanceláří sítě Evropských spotřebitelských center.

Poskytujete veřejnosti informace o právech spotřebitelů? Nabízíte poradenské služby, informační materiály nebo osvětové akce?

Ano - publikujeme články, tiskové zprávy, vyjadřujeme se pro média, přednášíme pro studenty i širokou veřejnost. Pravidelnou rubriku máme i v časopisu dTest.

Jak reagují zahraniční obchodníci, se kterými se snažíte řešit spotřebitelské případy? Spolupracují, nebo je komunikace složitější?

Většina na výzvy partnerských center reaguje a spolupracuje, protože mají zájem na spokojenosti zákazníků a na tom, aby postupovali v souladu s právními předpisy. Výjimkou jsou anonymní e-shopy a anonymní prodejci na sociálních sítích nebo prodejci ze třetích zemí, tam nepomůžeme. Někdy na základě našeho zásahu podnikatel upraví svou praxi tak, aby byla v souladu s platnými právními předpisy. Tím se dostáváme do žádoucí situace, kdy jsou tak ochráněna práva dalších spotřebitelů.

Jaké jsou vaše hlavní rady pro spotřebitele, aby se vyhnuli problémům při nakupování v zahraničí?

Prověřovat obchodníka a jeho podmínky, než u něj nakoupím. Platit online kartou nebo některým z online platebních systémů, protože u nich lze získat peníze zpět v případě nedoručení zboží či nevrácení peněz po odstoupení od smlouvy, pokud podnikatel neprokáže, že vše proběhlo v pořádku.

Jak je to s nákupy z Velké Británie? Pomáháte spotřebitelům i v případech, kdy došlo ke sporu s britským podnikatelem? A na co by si měli dát spotřebitelé pozor, když nakupují právě z Velké Británie?

Pokud nastane spor s britským prodejcem, stále můžeme asistovat, protože tamní Evropské spotřebitelské centrum se po brexitu změnilo na Mezinárodní spotřebitelské centrum, jehož činnost financuje čistě britská vláda. Tamní centrum je tedy stále naším partnerem.

<https://www.dtest.cz/clanek-11568/dozorove-organy-evropske-spotrebitelske-centrum>