

Evropské spotřebitelské centrum
Česká republika
European Consumer Centre
Czech Republic



VÝROČNÍ ZPRÁVA ANNUAL REPORT

2011

ÚVODNÍ SLOVO

Boj za prosazování práva nikdy nekončí. To je dávná pravda, která se týká i spotřebitelského práva, jímž se na evropské úrovni zabývá síť Evropských spotřebitelských center.

Stále houževnatějším soupeřem jsou v tomto boji internetoví podvodníci, kteří kromě jiného kladou tzv. webové pasti, do nichž se během posledních let chytily tisíce českých uživatelů. Neopatrně totiž nakládali se svými osobními údaji a pak nás žádali o radu, zda mají platit částky v řádech desítek až stovek eur požadované různými společnostmi za údajné členství na jejich stránkách. Telefonáty a e-mailové zprávy těchto spotřebitelů se v Evropském spotřebitelském centru ČR v roce 2011 výrazně podílely na navýšení počtu žádostí o informace ve srovnání s předchozími lety.

Za nejvýznamnější událost loňského roku z pohledu fungování samotného centra považuji přípravu a spuštění našich nových webových stránek www.evropskyspotrebitel.cz. V kombinaci s profily a stránkami ESC na facebooku a twitteru si od nich slibujeme, že se lidé snáz dostanou k informacím o svých právech při nakupování jinde v Evropě a o postupech v nepříznivých situacích, do kterých se chtě nechtě mohou někdy dostat. Stačí k tomu například zpoždění letu nebo nedodání zboží objednaného v e-shopu z jiné země Evropské unie, Norska nebo Islandu. To jsou některé z případů, které můžeme spotřebitelům pomoci bezplatně a efektivně řešit v rámci sítě ESC.

Lidé, které oslovujeme na různých veletrzích či jiných akcích, často říkají, že nabízíme velmi užitečnou službu. Tohoto uznání si ceníme. Každému z nich pak přejeme, aby naši pomoc nikdy nepotřeboval - ale zároveň chceme, aby o nás věděl pro případ potřeby.

Přeji Vám pohodlné a bezproblémové nakupování na evropském trhu.

Tomáš Večl
ředitel Evropského spotřebitelského centra ČR



FOREWORD

The fight for the law enforcement never ends. This is an old truth that also concerns consumer law, which the European Consumer Centres' Network deals with.

Online frauds have become a tough rival in this respect. In recent years, thousands of Czech consumers have been cheated not being careful enough with their personal data. These people have asked us for advice whether to pay the sums of tens and hundreds of Euros required by various companies for alleged membership on their websites. Phone calls and e-mails of these consumers significantly contributed to the increase of information requests in 2011 when compared with the previous years.

For the Czech ECC, preparation and launch of its new website www.evropskyspotrebitel.cz was the most significant event of 2011. Together with our Facebook and Twitter profiles and pages, we want to make it easier for people to get to information on their rights when shopping elsewhere in Europe and about how to proceed when things go wrong. Extraordinary situations may occur e.g. when flights are delayed or when goods are not delivered by an e-shop seated in another EU country, Norway or Iceland. These are the cases in which we can help free-of-charge and relatively effectively within the ECC-Net.

People who we talk to at various fairs or other events often tell us that we offer a very useful service and we very much appreciate this perception of our work. However we always wish them that they don't need our help – but on the other hand we want them to know about us in any case of need.

Let me wish you comfortable and problem-free shopping in the European market.

Tomáš Večl
Director of the European Consumer Centre Czech Republic



SLUŽBA SPOTŘEBITELŮM

PODÁVÁME POMOCNOU RUKU

Zřejmě nejvýraznější součástí práce Evropského spotřebitelského centra je poskytování informací českým spotřebitelům o jejich právech při nakupování v jiných členských státech Evropské unie, v Norsku a na Islandu a přímá pomoc v jejich sporech s prodejci zboží a poskytovateli služeb z těchto zemí. ESC se věnuje osvětové činnosti prostřednictvím svých informačních materiálů, přednášek a spolupráce s médii.

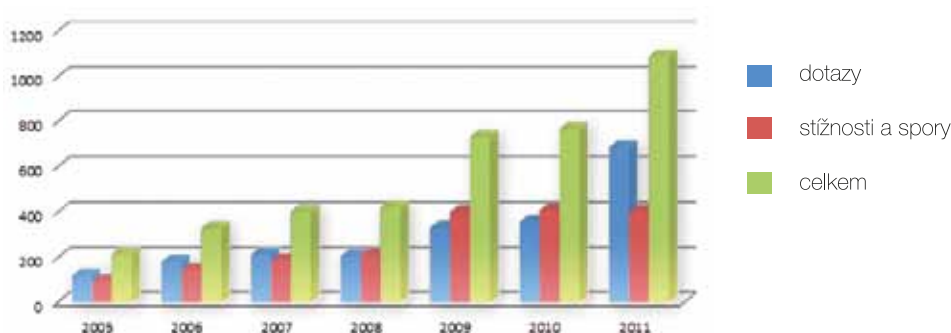
POČET KONTAKTŮ S KLIENTY ROSTE

V roce 2011 odpovědělo české ESC na 685 žádostí o informace, což je téměř sto procentní nárůst oproti předchozímu roku (357 žádostí) a pomáhalo v rámci sítě ESC smírnou mimosoudní cestou řešit 403 spotřebitelské spory a stížnosti, týkající se nejčastěji nákupu přes internet, letecké dopravy, ubytovacích služeb, nákupu a pronájmu vozidel a podobně (v roce 2010 to bylo 410 sporů a stížností).

S celkovými 1088 kontakty tedy zaznamenalo výrazný nárůst oproti roku 2010, kdy mělo celkem 767 kontaktů. Úspěšnost českého centra je při řešení oprávněných případů zhruba 70 procent.

VŠE JE PRO SPOTŘEBITELE ZDARMA

ESC poskytuje své služby bezplatně. Není příslušné k řešení sporů českých spotřebitelů s českými obchodníky a na řešení přeshraničních sporů spolupracuje s dalšími 28 centry v jiných zemích EU, Norsku a na Islandu (v rámci sítě Evropských spotřebitelských center, tedy ECC-Net). Činnost ESC ČR je financována Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při níž centrum působí od ledna 2009. Do té doby působilo při Ministerstvu průmyslu a obchodu, kde bylo založeno čtyři roky předtím.



Nárůst počtu žádostí o informace byl způsoben především vysokým počtem uživatelů internetu, kteří se stali obětí tzv. webových pastí, využívajících klamavých obchodních praktik. Šlo především o dotazy spojené se společností Online Investment Group, která rozesílala faktury na desítky a stovky eur za údajnou registraci na jejich webech a potenciální náklady na exekuci apod. Počet řešených sporů zůstal na podobné úrovni jako v roce 2010.

Centrum se rovněž podílí na tvorbě evropské legislativy na ochranu spotřebitele.

SERVICE TO CONSUMERS

WE GIVE A HELPING HAND

Probably the most visible part of the European Consumer Centre's work is provision of information to Czech consumers on their rights when shopping in other member states of the European Union, Norway and Iceland, and direct help in their disputes against sellers of goods and providers of services from these countries. ECC focuses on provision of information via its information materials, lectures and cooperation with the media.

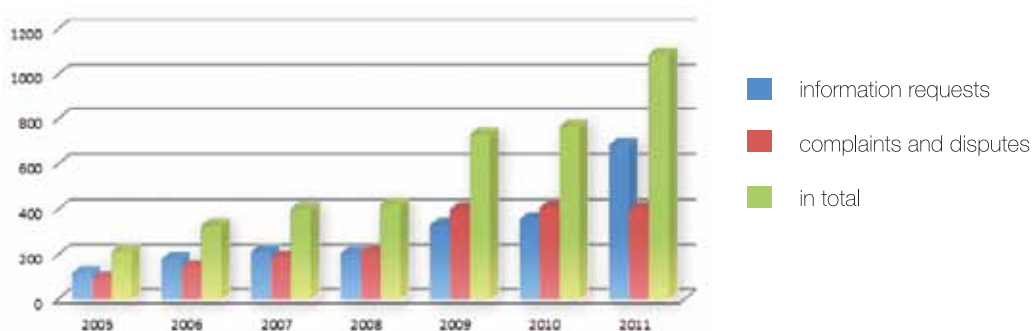
NUMBER OF CONTACTS WITH CLIENTS INCREASED

In 2010, the Czech ECC answered 685 information requests, which is almost double of the number in comparison with the previous year (357 requests) and, in an amicable out-of-court way, helped to solve 403 consumer complaints regarding mostly e-commerce, air transport, accommodation services, car rental, car purchase and so forth.

With the total of 1088 contacts the centre experienced a significant increase in comparison with the year 2010 when it had 767 contacts in total. The success rate of the Czech ECC is about 70 per cent when resolving entitled cases.

ALL IS FREE-OF-CHARGE FOR THE CONSUMER

The ECC offers its services for free and is not competent to assist Czech consumers in national disputes against Czech traders. In the European Consumer Centres' Network (ECC-Net) it cooperates with centres in other EU countries, Norway and Iceland. The ECC CZ activities are financed by the European Commission and the Czech Trade Inspection Authority, by which it operates since January 2009. Until then, it operated by the Ministry of Industry and Trade where it was established four years earlier.



The increase of information requests was mainly caused by the high number of Internet users who became victims of the so called web traps using unfair commercial practices. Above all, there were many questions concerning the Online Investment Group company who was sending invoices for tens and hundreds of Euros on the grounds of alleged registration on their websites and potential costs of execution procedures and so forth.

The number of the solved cases was on a similar level as in 2010.

The centre also takes part in the development of European legislation on consumer protection.

EVROPSKÝ SPOTŘEBITEL.CZ - NOVÝ WEB ESC

Na podzim roku 2011 připravilo Evropské spotřebitelské centrum své nové webové stránky, které může veřejnost využívat od ledna 2012. Na adrese www.evropskyspotrebitel.cz zájemci najdou přehledně členěné informace o právech spotřebitelů při nakupování zboží a služeb v jiných evropských zemích, mají možnost přihlásit se k odběru Novinek ESC ČR či stát se fanouškem ESC na sociálních sítích facebook nebo twitter, na nichž centrum od roku 2011 komunikuje s laickou i odbornou veřejností.



Domovská strana nabízí výběr z tematických sekcí, jako jsou Nákupy online, Nákupy v EU, Letecká doprava, Auto-moto a další. V nich jsou kromě odkazů na příslušné právní předpisy nabízeny praktické informace, které se mohou při běžném nákupu zboží či využívání služeb hodit, a návštěvníci zde najdou také odpovědi na nejčastěji kladené otázky spojené s nákupem jinde v EU, Norsku nebo na Islandu. Velice užitečným se může pro nakupující stát například návod, jak poznat podvodný internetový obchod.

Informace ESC byly dosud přístupné v sekci webu České obchodní inspekce www.coi.cz/esc. Nový web je připraven graficky a navigačně tak, aby informace byly ještě dostupnější a přehlednější. Adresa evropskyspotrebitel.cz je také snáze zapamatovatelná než ta dosavadní, a zájemci o informace a asistenci v záležitostech spojených s přeshraničním nakupováním v Evropě by měli ESC také snáz najít.



EVROPSKÝ SPOTŘEBITEL.CZ - NEW ECC CZ WEBSITE

In the autumn of 2011, the European Consumer Centre Czech Republic prepared its new website which has been used by the public since January 2012. On www.evropskyspotrebitel.cz people can find well-structured information on consumer rights when purchasing goods or using services in other European countries. They can subscribe to the ECC CZ newsletter or become ECC fans on the social networks Facebook and Twitter on which the ECC started communicating with both laics and professionals in 2011.



The home page presents a selection of several thematic sections such as Online Shopping, Shopping in the EU, Air Travel, Cars and Traffic and so on. Except for links to appropriate legal regulations, useful information is provided and visitors can also find answers to the most frequently asked questions on purchases elsewhere in the EU, Norway or Iceland. The guide how to recognize a fraudulent e-shop can become very useful for shoppers.

The ECC CZ information were available as a section of the Czech Trade Inspection Authority's website www.coi.cz/esc. The new website is better organized so the information is more easily accessible and clearer. The address www.evropskyspotrebitel.cz can also be more easily remembered and thus people interested in information and assistance concerning cross-border purchases in Europe should be able to find the ECC quickly.



SÍŤ ESC



V Evropě působí 29 poboček sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-Net), kromě členských států EU jsou ještě v Norsku a na Islandu. Síť zřizují Evropská komise a zúčastněné státy, ve kterých jednotlivá centra působí při státních orgánech dozoru nad trhem nebo při spotřebitelských sdruženích a jsou financována Komisí a zúčastněnými státy formou ročních grantů.

NAŠE AKTIVITY

Centra spolupracují na plnění cílů této sítě. Mezi nimi jsou, kromě součinnosti při poskytování informací veřejnosti a řešení konkrétních přeshraničních spotřebitelských sporů, i společné projekty na podporu informovanosti evropských spotřebitelů nebo zprávy pro Evropskou komisi o fungování evropského trhu a o praktické účinnosti předpisů přijatých na evropské úrovni a podobně. Tato komplexní činnost vyžaduje úzkou spolupráci a komunikaci mezi jednotlivými centry, včetně vzájemných studijních návštěv a osobních jednání v rámci příslušných projektů.

Zástupci center se rovněž pravidelně setkávají s Evropskou komisí, s níž konzultují a vyhodnocují aktivity, působení a směřování sítě apod. Zástupci ESC ČR se účastní také mezinárodních konferencí a seminářů s tematikou evropské legislativy týkající se práv spotřebitelů, z nichž některé pořádají i partnerská centra.

OTESTOVALI JSME E-SHOPY

V loňském roce se české ESC podílelo na utajeném testu evropských e-shopů, při němž pracovníci jednotlivých Evropských spotřebitelských center nakupovali online přes hranice a poté, co výrobky dorazily, v zákonné lhůtě odstupovali od smlouvy a bez udání důvodu je vraceli. Cílem testu bylo zjistit, zda budou provozovatelé e-shopů jednat v souladu s evropskou legislativou.

RADILI JSME CESTUJÍCÍM

Dalším přínosným projektem byl celoevropský Den práv cestujících v letecké dopravě 7. července 2011, kdy pracovníci sítě ESC poskytovali informace cestujícím přímo na zhruba 30 letištích, včetně pražské Ruzyně.

Tento projekt koordinovalo ESC Itálie. České centrum spolupracovalo na pražské akci s Úřadem pro civilní letectví a Generálním ředitelstvím Evropské komise pro mobilitu a dopravu, respektive jeho smluvním partnerem pro kampaň o právech cestujících, sdružením Sebe spolu. Velké poděkování patří společnosti Letiště Praha, která umožnila umístění informačního stánku zdarma.

České ESC navíc připravilo i menší cílenou kampaň v autobusech mířících před Vánoci z České republiky do zahraničí. Cestující byli informováni prostřednictvím letáků Jak reklamovat zboží zakoupené v EU např. o délce záruční doby či o lhůtách na vyřízení reklamace zahraničním obchodníkem apod. Letáková kampaň byla doplněna inzerátem v časopise pro cestující a polepem zadních čel tří autobusů inzerujícím bezplatné právní služby Evropského spotřebitelského centra.

Podrobné informace o společných projektech a jejich výsledcích lze najít na www.evropskyspotrebitel.cz nebo na webu ec.europa.eu/consumers/ecc.

ECC-NET



In Europe, 29 European Consumer Centres operate, besides EU member states also in Norway and Iceland. They are associated in the ECC Network (ECC-Net) coordinated by the European Commission and the participating states. Individual centres in various countries operate by national authorities or consumer associations and are financed through annual grants by the Commission and the participating states. The centres cooperate on fulfilling the goals of the network.

OUR ACTIVITIES

Apart from the cooperation when resolving cross-border complaints, these objectives are also common projects carried out to provide information to European consumers or reports to the European Commission on functioning of the internal market and on practical effectiveness of measures adopted on the European level and so forth. This complex activity requires tight cooperation and communication among the individual centres, including personal meetings concerning particular projects or study visits. Centres' representatives also regularly meet the Commission to consult and evaluate activities, operation and directing of the network and so forth.

WE TESTED E-SHOPS

Last year, the ECC CZ participated in a secret test of European e-shops, in which the employees of individual European Consumer Centres were purchasing cross-border over the Internet and after the products arrived, they were withdrawing from the contracts and returning the goods within the cooling off period. The aim of the test was to find out whether e-shops' operators act in compliance with the European legislation.

WE ADVISED TRAVELLERS

In the previous year, the Czech ECC participated in the European Air Passenger Rights Day on July 7, 2011, when ECCs' employees provided information to travellers directly at about 30 airports, including the Ruzyně Airport in Prague.

The project was coordinated by ECC Italy. When organizing the event in Prague, the Czech centre cooperated with the Civil Aviation Authority and the European Commission Directorate-General for Mobility and Transport, respectively its contractor the Sebe Spolu Association. Special thanks go to the Prague Airport company for providing the information stand free-of-charge.

The ECC CZ also carried out a modest campaign on international buses before Christmas. Travellers were informed on their rights when shopping abroad in the brochure How to claim goods bought in the EU. This campaign was supplemented by an advertisement in the bus company's magazine and banners on the backs of three international buses advertising free-of-charge legal services of the European Consumer Centre.

Detailed information about the joint projects and their results can be found on www.evropskyspotrebitel.cz or on ec.europa.eu/consumers/ecc.

Studijní návštěva ESC Itálie v Praze



Informační akce na Letišti Praha



Předvánoční informační kampaň



Study visit by ECC Italy in Prague



Information event at Prague Airport



Pre-Christmas information campaign

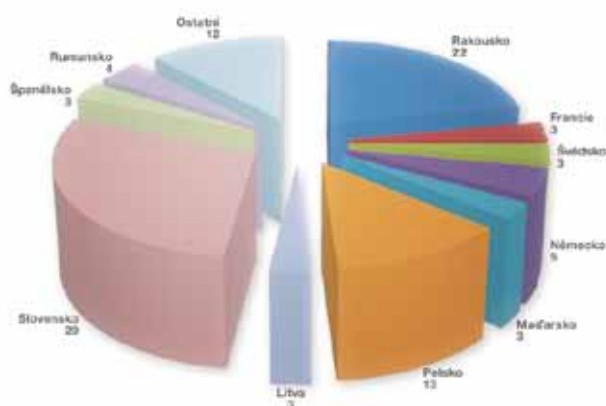


ZPŮSOB ŘEŠENÍ PŘÍPADŮ

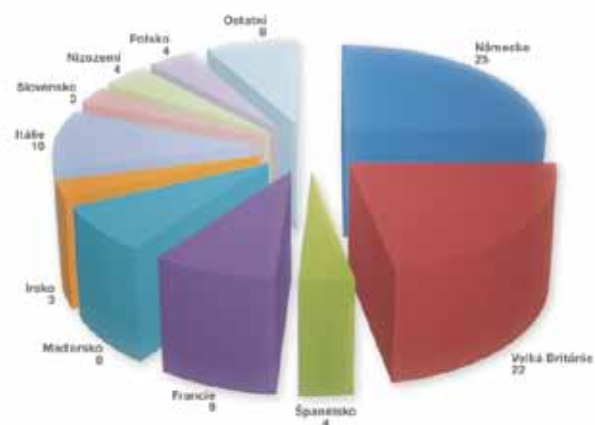
Členové sítě ESC bezplatně pomáhají spotřebitelům v jejich přeshraničních sporech s obchodníky a snaží se dosáhnout smírného mimosoudního řešení. Evropská spotřebitelská centra přitom nevystupují jako dozorové správní orgány, a nejsou tedy oprávněna ve sporu spotřebitele s obchodníkem závazným způsobem rozhodnout nebo uložit sankci. To je úkol příslušných správních orgánů.

Než Evropské spotřebitelské centrum vstoupí do jednání s obchodníkem, měl by se spotřebitel pokusit spor vyřešit smírnou cestou sám.

Odkud přicházely stížnosti zahraničních spotřebitelů na české obchodníky v %



Kam nejčastěji mířily stížnosti českých spotřebitelů v %



ČASTÉ OBLASTI STÍŽNOSTÍ

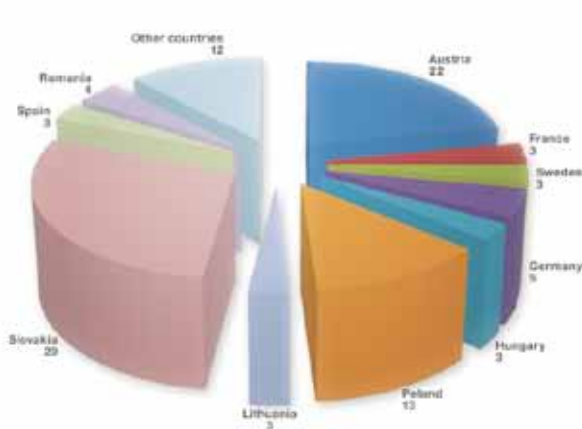
- nakupování přes internet
- letecká doprava
- ubytovací služby a služby cestovních agentur
- pronájem a nákup vozů
- nákup zboží při pobytu v zahraničí

RESOLVING CASES

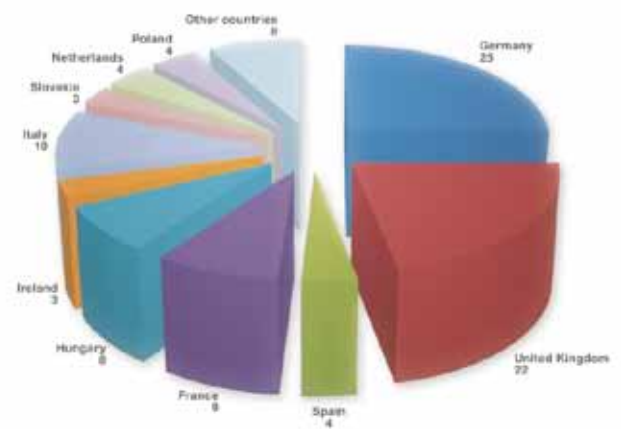
The ECC-Net activity mainly consisting in the assistance in consumer-to-business cross-border disputes is based on the effort to reach an amicable out-of-court resolution. The European Consumer Centres do not act as surveillance administrative authorities and thus are not entitled to give a binding decision or issue a fine in a consumer-to-trader dispute. This would be the task for competent enforcement bodies.

Before the ECC enters the negotiation with the trader, the consumer should try to resolve the case in an amicable way on his/her own.

Foreign consumers' complaints against Czech traders in %



Czech consumers' complaints by traders' country in %



FREQUENT AREAS OF COMPLAINTS

- e-commerce
- air transport
- accommodation or travel services
- car rental and purchase
- purchase of goods on the premises

ÚSPĚŠNĚ ŘEŠENÉ PŘÍPADY



NEÚSPĚŠNÁ REZERVACE

Česká spotřebitelka si chtěla rezervovat zpáteční letenku do Londýna na internetové stránce maďarského leteckého dopravce. Poté, co poskytla všechny informace, včetně údajů své kreditní karty, ale předtím, než zkontrolovala a potvrdila rezervaci, internetová stránka spadla. Spotřebitelka stránku obnovila a rezervace byla potvrzena. Jenže rezervace zpátečního letu byla nikoli na požadovaný 9. květen, ale na 8. květen. Spotřebitelka ihned zavolala na zákaznickou linku, kde jí poradili, aby poslala elektronickou stížnost, což udělala, a další den si rezervovala jednosměrný let na 9. květen za 30 liber. Dopravce ale na její stížnost a žádost o vrácení 30 liber nereagoval. Síť ESC ho kontaktovala a dosáhla vrácení uplatňované částky.

3 PROBLÉMY S VYPŮJČENÍM AUTA

Český spotřebitel si půjčil automobil ve Velké Británii, ale objevily se tři problémy:

1. Spotřebitel poškrábal levý přední blatník, následně rozporoval výši nákladů na jeho výměnu v částce 307,85 liber, protože pořizovací cena je poloviční. Protože obchodník předložil účet, který neprokázal skutečnou výši nákladů, požadoval spotřebitel své peníze zpět.
2. Spotřebitel si rezervoval vůz úrovně Renault Mégane, ale na místě mu byl nabídnut vůz nižší kategorie Škoda Fabia. Proto si spotřebitel musel pronajmout vůz vyšší kategorie (Peugeot 308) s příplatkem 5,53 libry na den, avšak tento příplatek následně požadoval zpět.
3. Po návratu domů byly z bankovního účtu spotřebitele strženy peníze za 8 litrů benzínu, ačkoli těsně před vrácením auta natankoval plnou nádrž.

Spotřebitel požádal o pomoc síť ESC, která po jednání s autopůjčovnou dosáhla vrácení požadované částky ve výši 674,63 libry.

NEJASNÉ INFORMACE

Česká spotřebitelka si vypůjčila automobil na Kypru, k čemuž využila irského zprostředkovatele. Při internetové objednávce byla cena 119,65 eura prezentována jako konečná „se všemi taxami a poplatky“. Ve výpůjčních podmínkách nicméně byla poznámka, že na pobočce společnosti se platí letištní poplatek ve výši 15 €. Ten pak spotřebitelka skutečně musela zaplatit. Tato konečná cena však byla pro spotřebitelku zřejmá pouze z poukázky vystavené po zaplacení a provedení samotné rezervace. Autopůjčovna následně odmítla žádost o refundaci 15 € s tím, že informace byla poskytnuta ve výpůjčních podmínkách dostupných během rezervace. Síť ESC refundace dosáhla a společnost slíbila, že učiní kroky k vyjasnění svých informací.



SUCCESSFUL CASES



UNSUCCESSFUL RESERVATION

Czech consumer intended to make a reservation of a return ticket to London through a Hungarian air carrier's webpage. After providing all details and payment card information, but before checking and confirming the reservation, the website collapsed. The consumer refreshed the page and the reservation was done. However, the confirmed return flight was not on May 9 as intended, but May 8. The consumer called immediately customer help line and got advised to write an online complaint, which she did and the other day made another reservation (one way) for May 9 for extra 30 GBP. T never replied the claim and did not answer her request to refund the 30 GBP. After contacting the carrier, the ECC-Net managed to reach refund of the claimed amount.

3 PROBLEMS WITHIN CAR RENTAL

Czech consumer rented a car in the UK, but 3 problems appeared:

1. The consumer scratched the front left alloy, but he did not agree with the cost of 307.58 GBP for replacement, as the original price is less than a half. Because the trader did not provide an invoice proving his real costs, the consumer wanted money back.
2. The consumer reserved a car on the level of Renault Mégane, but on the premises he was offered Škoda Fabia of lower category. Therefore he had to rent a higher category vehicle (Peugeot 308) with an additional price of 5.53 GBP per day which he then claimed.
3. After returning home, the consumer was charged for 8 litres of gas although he filled the tank before returning the car.

The consumer asked the ECC-Net for help. The ECC-Net recovered the total claimed amount of 674.63 GBP.

UNCLEAR INFORMATION

A Czech consumer rented a car in Cyprus, using the service of an Irish promoter. During the online order, the price €119.65 was presented as final, as a price with "all taxes and charges included". In the rental conditions however, there was a note that an airport fee of €15 is payable at car rental desk. The consumer really had to pay the fee. This final price was however accessible only in the car rental voucher, issued after the payment and reservation itself. The trader refused the consumer's request to refund the fee of €15, claiming that the information was provided in the car rental conditions accessible during the reservation. ECC-Net reached the refund of €15 and the trader promised to take steps to make its information clearer.



OHLASY SPOTŘEBITELŮ

Děkuji Vám za velmi rychlou, srozumitelnou a logicky argumentovanou odpověď s objasněním jednotlivých pojmů.

M. S.

Děkuji za zprávu a hlavně pomoc. Peníze jsem obdržel. Trošku mě teda štve, že jim to takto prochází a že s tím nemůžu udělat více, ale asi víc nenaděláme. Ještě jednou moc děkuji za pomoc. Je prima, že jsou v ČR/Evropě instituce, které dokážou člověku pomoci.

L. M.

Nevím, jak jste to dokázal, ale dnes mi přišel šek na zbývající částku 699 Kč za šaty, které mi společnost dlužila. Tímto Vám ještě jednou velmi děkuji, opravdu jste mi moc pomohl. Vážím si toho. Přeji Vám jen samé příjemné dny.

S. G.



FEEDBACK FROM CONSUMERS

Thank you for your very prompt, understandable and logical reply and clarification of individual concepts.
M. S.

Thank you very much for your help. I am a bit angry that they still keep doing that and that there is probably nothing more we can do about it. Thank you once again for your help. It is nice to know that there are institutions in the Czech Republic/Europe that know how to help people.
L. M.

I don't know how you managed to do it, but a 699 CZK check arrived, which is the amount that the company owed me for the dress. Thank you very much once again for your help. I appreciate it very much. Let me wish you just nice days.
S. G.



INFORMACE V PŘEDSTIHU

Jedním z hlavních cílů českého ESC je nadále poskytovat informace v předstihu, aby si spotřebitelé byli vědomi svých práv při přeshraničním nakupování a věděli, co dělat a kam se obrátit pro radu ještě předtím, než jejich spor se zahraničním obchodníkem vůbec začne.



SPOLUPRACUJEME S MÉDIÍ

Z tohoto pohledu je velmi důležitá a přínosná spolupráce s médii. Dobře se rozvíjející kontakty s některými významnými celostátními médii daly možnost poradit českým spotřebitelům v otázkách, s nimiž se na nás často obracejí, jako jsou například nakupování přes internet (jak reklamovat takto zakoupené zboží a jak předcházet problémům a podvodům) nebo finanční náhrady a odškodnění v letecké dopravě.

Mediální ohlas zaznamenal celoevropský Den práv cestujících v letecké dopravě, pořádaný členy sítě ESC na zhruba 30 letištích Evropy, včetně pražské Ruzyně.

VAROVNÉ POHLEDNICE

Evropské spotřebitelské centrum pravidelně publikuje ve spotřebitelském časopisu dTest, vydávaném sdružením spotřebitelů TEST. Více než 25.000 předplatitelů našlo v jednom z čísel také pohlednice upozorňující na fenomén podvodů v prostředí internetu a nazvané „Víš, komu posíláš své peníze?“ a „Víš, komu poskytuješ své osobní údaje?“.

PŘEDNÁŠKY A VELETRHY

Důležitá jsou také setkání s laickou i odbornou veřejností, a proto pracovníci ESC hovořili o evropském spotřebitelském právu a o své činnosti na přednáškách na univerzitách, krajských úřadech apod. Výraznými událostmi byly také Veletrhy evropských informačních sítí pořádané ve čtyřech krajských městech Zastoupením Evropské komise v České republice.

INFORMATION IN ADVANCE

One of the main aims of the ECC CZ still is to provide information in advance so that consumers are aware of their rights and know what to do and where to turn for advice in case of a cross-border claim before they even have it.



WE COOPERATE WITH MEDIA

The cooperation with media is very important and beneficial. Developing contacts with some of the Czech leading media provided us with the opportunity to advise Czech consumers in issues frequently concerned in our work, e.g. e-commerce (how to claim goods purchased online and how to avoid problems and frauds) or refunds or compensations in air transportation.

Media coverage was provided to the European Air Passenger Rights Day on July 7, 2011, when individual ECCs' employees provided information to travellers directly at about 30 airports, including the Ruzyně Airport in Prague.

ALERTING POSTCARDS

The ECC regularly publishes its articles in the consumer magazine dTest of the consumer association TEST. More than 25,000 subscribers found two types of postcards pointing at the online frauds phenomenon and titled "Do you know who you send your money to?" and "Do you know who you give your personal data to?".

LECTURES AND FAIRS

In the context of consumer education, meetings with both laics and professionals are important. This is why the ECC CZ also gave lectures on European consumer legislation and on ECC activities at universities, seats of regional authorities and so forth. Fairs of EU Information networks organized by the Representation of the Commission in four regional cities belonged among very significant events.

TIPY PRO VÁS



PRÁVA CESTUJÍCÍCH DANÁ EVROPSKÝM NARÍZENÍM 261/2004

→ PŘI ZRUŠENÍ LETU

Pokud je let zrušen, cestující má právo si svobodně vybrat přesměrování do své cílové destinace nejbližším možným spojem (pokud je to možné), nebo odstoupení od smlouvy a vrácení ceny letenky, případně poměrné částky z ceny zpáteční letenky. Pokud si vybere odstoupení od smlouvy, tak už za něj letecká společnost nenese žádnou odpovědnost a neposkytuje mu už žádnou pomoc.

Pokud si však zvolí přesměrování, pak mu musí dopravce poskytnout následující bezplatnou péči:

- strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době
- v případě potřeby i ubytování v hotelu na jednu či více nocí, včetně přepravy mezi letištěm a místem ubytování
- 2 telefonní hovory, poslání 2 zpráv faxem či e-mailem

Při zrušení letu může mít cestující rovněž právo na dodatečnou finanční kompenzaci, tedy paušální náhradu škody za neuskutečněný let, a to ve výši 250 až 600 eur v závislosti na délce letu.

→ PŘI ZPOŽDĚNÍ LETU

Při významném zpoždění letu má cestující právo na bezplatné poskytnutí péče od dopravce, jak je uvedeno výše. Za významné je přitom považováno zpoždění o 2 hodiny a více u letu kratšího než 1500 km; o 3 hodiny a více u všech letů v Evropském hospodářském prostoru delších než 1500 km a všech ostatních letů o délce 1500–3500 km; o 4 hodiny a více u všech ostatních letů. Pokud zpoždění přesáhne 5 hodin, má cestující právo na odstoupení od smlouvy a vrácení ceny letenky obdobným způsobem jako u zrušení letu.

UPLATNĚNÍ ZÁRUKY JINDE V EU

České spotřebitelské právo není zcela stejné jako v ostatních zemích EU. Nicméně evropská legislativa poskytuje spotřebitelům ve všech členských státech jednotnou základní úroveň ochrany. Každý spotřebitel v EU má právo, aby jím zakoupené zboží odpovídalo kupní smlouvě (shoda s kupní smlouvou). Vyskytne-li se na věci rozpor s kupní smlouvou, může spotřebitel dle svého uvážení požadovat jeho odstranění buď bezplatnou opravou, nebo výměnou za věc bezvadnou. Není-li jím zvolené řešení možné, nebo je obchodník s reklamací v nepřiměřeném prodlení, může spotřebitel od smlouvy odstoupit, nebo žádat přiměřenou slevu.

Vyskytne-li se vada během prvních 6 měsíců od koupě, předpokládá se, že vada existovala v okamžiku předání, pokud prodávající neprokáže opak. V případě, že se vada objeví v období mezi 6. až 24. měsícem, pak musí spotřebitel dokázat, že vada existovala již v okamžiku předání.

Český zákonodárce poskytl spotřebiteli větší ochranu, nad rámec té společné, evropské, když zavedl tzv. dvouletou záruku, kdy prodávající odpovídá nejen za vady, jež má věc v okamžiku dodání, ale za určitých podmínek rovněž i za ty, které vzniknou až následně v záruční době.

Délka odpovědnosti za vady věci, které vzniknou po převzetí věci v průběhu záruční doby, a její pravidla je v členských státech EU upravena odlišně na základě vnitrostátních pravidel.

TIPS FOR YOU



PASSENGER RIGHTS STIPULATED IN EUROPEAN REGULATION NO 261/2004

→ IN CASE OF FLIGHT CANCELLATION

If a flight is cancelled, passengers are automatically entitled to choose between re-routing to the final destination at the earliest opportunity (if it is possible) and withdrawal from the contract and ticket refund or refund of a proportional part from the return ticket price. If the passenger chooses the withdrawal and refund, the airline company bears no further responsibility and provides no further help.

If you choose re-routing the carrier is obliged to provide you with the following care:

- meals and refreshments in the extent appropriate to the waiting time
- in case of need also accommodation in a hotel for one or more nights, including transport between the airport and the hotel.
- two phone calls, sending of two messages via fax or e-mail

In case of flight cancellation, you also might have the right to subsequent financial compensation, i.e. a fixed amount as a compensation for the cancelled flight from €250 to €600 depending on the distance of the flight.

→ IN CASE OF FLIGHT DELAY

In case of a significant flight delay, passengers have the right to free of charge care from the carrier as mentioned above. As a significant delay is understood a delay of more than 2 hours for a flight shorter than 1,500 km; of more than 3 hours for all flights in the European Economic Area longer than 1,500 km and all other flights 1,500-3,500 km long; of more than 4 hours of all other flights. If the delay exceeds 5 hours, passengers are entitled to withdraw from the contract and to a ticket refund in a way similar to the one in flight cancellation.

GUARANTEE ELSEWHERE IN THE EU

The Czech consumer law is not the same as in other EU countries. However, European legislation provides unified elementary level of protection to consumers in all Member States. Every consumer in the EU has the right for the purchased goods be in conformity with the contract of purchase. If non-conformity with the contract appears in the item, the consumer can ask for its removal, either by free-of-charge repair or by exchange for a non-defective item. If his choice is not possible or the vendor does not settle the claim in appropriate time period, the consumer can withdraw from the contract or ask for a reasonable discount.

If a defect appears within the first 6 months after the purchase, it is assumed that the non-conformity existed already at the moment of purchase unless the trader disproves. If the defect appears between 6th and 24th month, the consumer bears the burden of proof.

The Czech legislator provided higher level of protection to consumers by imposing the so called two-year warranty in which the seller is responsible not only for defects existing from the beginning, but under certain circumstances also for defects which appeared later within the warranty period.

The period of liability for defects within the warranty period and the respective rules slightly vary in the different EU Member States on the grounds of their national legal regulations.

SPOLUPRÁCE

České ESC se snaží rozvíjet vztahy s různými partnery, kteří jsou zapojeni do záležitostí týkajících se přeshraničního nakupování, a také s dalšími sítěmi Evropské unie.

ESC postupuje některá spotřebitelská podání vůči českým obchodníkům své hostující organizaci, tedy České obchodní inspekci. Co se týká práv cestujících v letecké dopravě, úspěšně spolupracuje s Úřadem pro civilní letectví.

Výborná spolupráce se rozvinula s jinými sítěmi, jako jsou např. eurocentra a Europe Direct, s nimiž pořádáme přednášky na univerzitách a podobně. Zástupci ESC rovněž spolupracují se Zastoupením Evropské komise v České republice, a to například při jím pořádaných Veletrzích evropských informačních sítí, které se coby nástupci eurofestivalů konaných v minulých letech uskutečnily na podzim 2011 v centrech čtyř krajských měst (Brno, České Budějovice, Pardubice, Plzeň).

Poslední ze čtyř veletrhů informačních sítí Evropské unie, který se konal v Plzni, navštívil také eurokomisař Štefan Füle, kterého mimo jiné zaujaly i služby ESC.



COOPERATION

The ECC CZ intends to develop relationships with various partners who are in any appropriate way involved in cross-border consumer issues, and also with other European networks.

The ECC submits notifications towards Czech traders' practices to its hosting organization, the Czech Trade Inspection Authority. In terms of air passengers' disputes, it successfully cooperates with the Civil Aviation Authority.

An excellent collaboration has developed e.g. with Eurocentres and Europe Direct, during our common lectures at universities etc. ECC representatives also cooperate with the Representation of the Commission in the Czech Republic, who e.g. organizes Fairs of EU information networks as the successors of the former Eurofestivals. The Fairs were held in four regional cities (Brno, České Budějovice, Pardubice, Plzeň) in the autumn of 2011.

The European Commissioner Štefan Füle attended the last of the four Fairs of EU information networks and was interested in the services provided by the European Consumer Centre.





Publikace vznikla v rámci projektu "Síť Evropských spotřebitelských center – ECC-Net", který je financován Evropskou unií v rámci akčního programu Společenství v oblasti spotřebitelské politiky pro období 2007–2013.

Publikaci vydalo

Evropské spotřebitelské centrum ČR při České obchodní inspekci

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

www.evropskyspotrebitel.cz, e-mail: esc@coi.cz, telefon: +420 296 366 155

Vydáno v dubnu 2012.



This publication arises from the project “European Consumer Centres’ Network – ECC-Net” which has received funding from the European Union, in the framework of the Programme of Community action in the field of Consumer policy for 2007-13.”

Published by

European Consumer Centre Czech Republic by the Czech Trade Inspection Authority

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Czech Republic

www.europeanconsumer.cz; e-mail: esc@coi.cz; telephone: +420 296 366 155

Published in April 2012.

www.evropskypotrebitel.cz
www.europeanconsumer.cz