

Evropská unie

Ing. Jaroslava Syrovátková

Spotřebitelé v EU



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



Evropské spotřebitelské centrum

- ochraně spotřebitelských práv je v EU věnována soustavná pozornost,
- hlavní prioritou spotřebitelské politiky je zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů,
- toho však lze dosáhnout pouze za předpokladu, že spotřebitelé mají k dispozici dostatek informací, aby se mohli odpovědně rozhodovat,



Evropské spotřebitelské centrum

- cílem je, aby spotřebitelé měli stejnou důvěru k nákupům zboží a služeb na celém vnitřním trhu EU, jakou mají k nákupům na trhu domácím,
- snahou centra je však také poskytovat informace Evropské komisi o fungování vnitřního trhu a o efektivitě opatření, která byla přijata na úrovni Evropského společenství,



Evropské spotřebitelské centrum

- ESC bylo založeno dne 1. 1. 2005 Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR a vzniklo za finanční podpory Evropské unie. Centrum pro spotřebitele bylo otevřeno v dubnu 2005,
- nabízí bezplatné informace a rady o právech spotřebitelů v zemích EU,



Evropské spotřebitelské centrum

- v České republice působí ESC od 1. ledna 2009 při České obchodní inspekci. V jiných zemích pak vedle státních úřadů mohou centra působit i při nevládních organizacích,
- ESC ČR je rovným dílem financované Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí,



Evropské spotřebitelské centrum

- nabízí bezplatnou spolupráci a pomoc spotřebitelům při vyřizování jejich stížností na kvalitu zakoupených výrobků a služeb v ostatních členských zemích EU včetně Norska a Islandu, na chování a jednání obchodníků v těchto zemích.

Evropské spotřebitelské centrum

- Evropská spotřebitelská centra v 29 zemích (v členských zemích EU, Norsku a na Islandu) tvoří síť ECC-Net, v jejímž rámci na řešení případů spolupracují.
- v každé zemi působí jedno centrum,
- je kontaktním místem pro bezplatné zprostředkování pomoci spotřebitelům při mimosoudním řešení jejich sporů s obchodníky v členských státech EU, Norsku a na Islandě,



Evropské spotřebitelské centrum

- je členem sítě evropských spotřebitelských center v zemích EU, Norsku a na Islandě, s nimiž při řešení výše uvedených případů spolupracuje,
- nezabývá se otázkami, stížnostmi a spory českých spotřebitelů na českém trhu.



Evropské spotřebitelské centrum

- Evropské spotřebitelské centrum ČR poskytuje informace o právech spotřebitelů na společném evropském trhu a pomáhá a radí spotřebitelům v jejich sporech s obchodníky z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu,



Evropské spotřebitelské centrum

- zprostředkovává i možnosti mimosoudního řešení sporů spotřebitelů s obchodníky. Financováno je Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při níž působí.



Evropské spotřebitelské centrum

- poskytuje informace o spotřebitelských právech na společném trhu a pomáhá při řešení přeshraničních reklamací,
- Evropské spotřebitelské centrum pro ČR se již může pochlubit mnoha vyřešenými případy.



Směrnice 1999/44/ES

- Směrnice 1999/44/ES Evropského parlamentu a Rady o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží byla již začleněna do práva většiny členských států EU.

Záruky

- Prodávající poskytuje spotřebitelům záruku na výrobky v různých státech EU různě,
- vyskytne-li se na zakoupeném zboží vada, mohou spotřebitelé požadovat po prodávajícím výměnu za bezvadný výrobek nebo bezplatnou opravu.



Výměna zboží

- Spotřebitelé nemají zákonné právo na výměnu bezvadného zboží,
- poskytnutí možnosti výměny záleží na prodávajícím.



Značení cenami

- Vystavené zboží musí být jasně označeno cenou,
- ceny musí být uváděny čitelně, viditelně a musí být jasně rozeznatelné,
- ceny již musí zahrnovat daň z přidané hodnoty,
- prodávající je povinen vystavit spotřebiteli kupní doklad.