



Tisková zpráva Evropského spotřebitelského centra při ČOI

ESC 2025: Výběr z hlášek spotřebitelů i umělé inteligence

(Praha, 26. březen 2026) O téměř 40 % víc lidí než v roce 2024 se loni obrátilo na Evropské spotřebitelské centrum Česko. Kromě mimosoudního řešení bezmála 1600 přeshraničních sporů s podnikateli z jiných zemí Evropské unie zodpověděli jeho právníci i 2000 dotazů. Za výrazným nárůstem stojí i fakt, že dnes si 80 % spotřebitelů nechává stížnosti vygenerovat umělou inteligencí. Její halucinace ovšem právníky ESC někdy i pobaví – stejně jako hlášky samotných spotřebitelů.

V roce 2025 se lidé na Evropské spotřebitelské centrum Česko obrátili celkem ve 3590 případech, což je o 1001 více než v roce 2024 (nárůst o více než 38 %). Z toho 1 589 byly konkrétní přeshraniční spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu, které centrum pomáhalo řešit mimosoudní cestou ve spolupráci s partnerskými centry z uvedených zemí. Úspěšnost dosáhla 55 %. Zbýlé kontakty představovaly žádosti o informace a o rady, jak postupovat při potížích při uplatňování spotřebitelských práv.

„Výrazný nárůst počtu podání souvisel mj. s tím, že lidé k jejich sepsání stále častěji používají nástroje umělé inteligence. Nezabere to desítky minut jako dosud, ale obrazně řečeno i jen desítky vteřin při cestě MHD,“ říká Ondřej Tichota, ředitel Evropského spotřebitelského centra, které působí při České obchodní inspekci.

„Poznáme to podle formátu zprávy. Místo 1, 2, 3, 4 jsou odrážky očíslovány 1, 1, 1, 1. Oslovení ‚vážený týme ESC‘ lidé běžně nepoužijí. Místo podpisu čteme křížky a instrukci ‚sem napište své jméno‘. Lidé si uměle generovanou stížnost ani nepřečtou a mnohdy trvají na svých neexistujících právech, která jim AI předloží opřená o neexistující paragrafy. Ty pak musíme ověřovat a vyvracet,“ konstatuje Ondřej Tichota.

Nástroj AI rovněž doporučí, na kterou instituci se obrátit a přidá kontakt, jak podklady zaslat. Jenže ne vždy je adresa přesná. Právníčka ESC Česko k jednomu případu poznamenala: „Spotřebitelka byla požádána, ať nám sdělí, proč svou stížnost posílala na neexistující adresu.“ AI totiž doporučila zaslat stížnost na adresu info@esc.cz, a když se e-mail vrátil jako nedoručitelný, spotřebitelka se nástroje zeptala znovu, a ten poradil adresu info@evropskyspotrebitel.cz – která také neexistuje.

Jiný spotřebitel zavolal na poradenskou linku českého centra a trval na tom, že mu nepřišla z elektronického systému řešení sporů síť ESC automatická zpráva o přijetí jeho případu. Poradce ho k ní chtěl navést: „Nepřišlo Vám to do spamu?“ Spotřebitel odpověděl: „Ne, do spamu já nic neposílám.“

V jiném případě potřebovalo centrum od spotřebitele zmocnění. Ten ale uvedl, že plná moc mu nepřišla. „Avizovaná plná moc byla přílohou e-mailu se žádostí o její vyplnění,“ reagovala právníčka ESC, načež pán odvětil: „Aha. To mě vůbec nenapadlo, podívat se do příloh.“

Radost naopak právníkům ESC přináší každý úspěšně vyřešený případ, ale také zprávy od spotřebitelů typu „Máte neuvěřitelně lidský přístup.“

„Mezi řešenými stížnostmi byl i spor Čecha, který odstoupil od smlouvy den po doručení detektoru kovů za 6 221,84 eur. Německý prodejce odstoupení odmítl s tím, že platí pouze jeho vlastní pravidla, nikoli předpisy EU ani vnitrostátní právo,“ usmívá se ředitel ESC Ondřej Tichota nad absurdní argumentací. Případ byl neobvyklý i tím, že internetový obchod byl k dispozici pouze v arabštině a nákup byl uskutečněn za pomoci třetí strany; faktura však byla vystavena anglicky a i komunikace probíhala v angličtině. Po zásahu sítě ESC vrátil prodejce celou částku.



Spolufinancováno
Evropskou unií

Pomáháme
spotřebitelům
v Evropě
ECC-Net
Evropské spotřebitelské centrum ČR

Mezi oblastmi dominovala letecká doprava (zpoždění a rušení letů) a internetovými nákupy, zejména oblečení a obuvi, ale i on-line službami včetně předplatných. Pokud ke smíru ve sporu nedojde, doporučuje centrum spotřebitelům zjednodušené přeshraniční soudní nástroje pro uplatnění jejich práv.

Informace o právech spotřebitelů na jednotném trhu dostupné na www.evropskyspotrebitel.gov.cz. Jde o web Evropského spotřebitelského centra Česko, spolufinancovaného Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při které centrum působí. ESC je součástí unijní sítě 29 center (ECC-Net), která bezplatně pomáhá spotřebitelům s vymáháním jejich práv přes hranice národních států EU, Norska a Islandu.

Kontakt pro média:

Ondřej Tichota, ředitel ESC Česko, 731 553 653, ondrej.tichota@coi.gov.cz