

Europejskie Centrum Konsumentkie w Polsce (ECK) należy do ECC-Net, sieci centrów, które informują o prawach konsumenta w Unii Europejskiej, oraz bezpłatnie udzielają wszechstronnego wsparcia osobom dokonującym zakupów towarów i usług w krajach Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii.

ECK działają we wszystkich 28 krajach UE oraz w Norwegii i Islandii.



@ECCPoland NEWSLETTER



Aby zapisać się do newsletter wystarczy odwiedzić stronę konsument.gov.pl i zostawić swój adres e-mail.

## Bezpośrednia pomoc Konsumentom

W 2015 r. ECK Polska udzieliła pomocy blisko **3,5 tys. Konsumentom**

**1664** skargi

**1790** zapytań

**Kraje przedsiębiorców,** na których polscy konsumenci skarżyli się najczęściej:

**Irlandia 13%**

**Wielka Brytania 19%**

**Niemcy 22%**

**Kraje konsumentów,** którzy najczęściej skarżyli się na polskich przedsiębiorców:

**Czechy 9%**

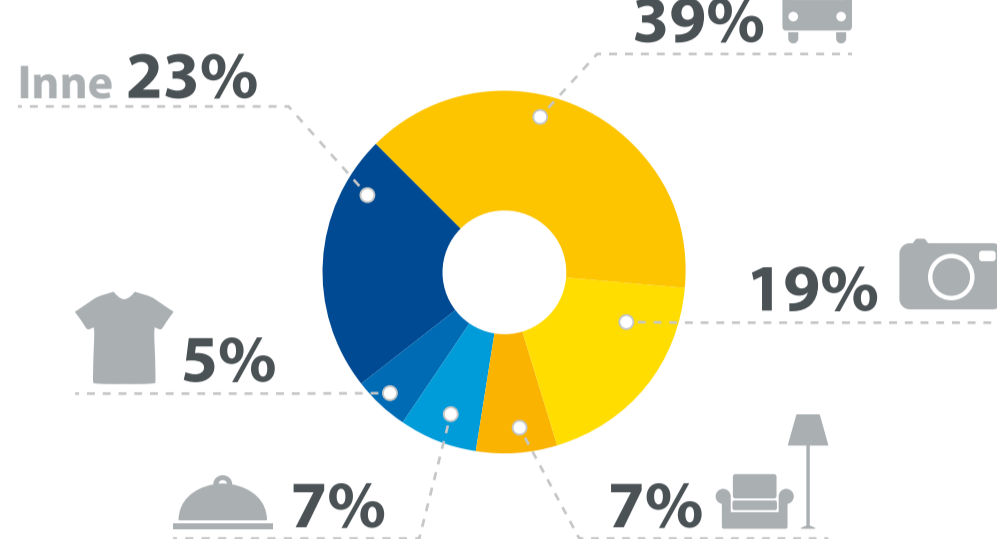
**Niemcy 9%**

**Wielka Brytania 15%**



Wartość przedmiotu sporu spraw, którymi w 2015 r. zajmowało się ECK Polska to blisko **840 000 €**

Najbardziej popularne rodzaje spraw:

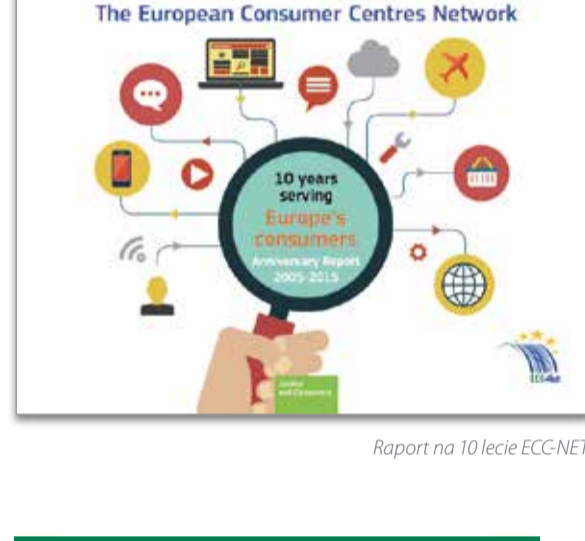


■ Transport ■ Rekreacja i kultura (książki, artykuły sportowe, RTV) ■ Meble i przedmioty użytku domowego  
■ Restauracje, hotele, zakwaterowanie ■ Odzież i obuwie ■ Inne

## 10-lecie ECC-Net w Polsce



**„Pomagamy na europejskim poziomie już 10 lat”** pod takim hasłem ECK obchodziło jubileusz swojej działalności w 2015 r. Z tej okazji odbyło się uroczyste spotkanie wszystkich centrów w Parlamencie Europejskim z Komisarz Věrou Jourovą, a ECK zaprosiło partnerów na specjalną debatę nt. przyszłości konsumenta na Jednolitym Rynku.



Report na 10-lecie ECC-NET

## ECK w mediach



**53** wystąpienia w TV i radiu



**152** publikacje w prasie



**196** publikacje w internecie



Dodatkowo ECK Polska udzieliło **20** wywiadów lub komentarzy w prasie i internecie.



Łącznie w 2015 przygotowano **18** informacji prasowych.

## Wydarzenia

2015

**12.03.2015** Wykład dla konsumentów



**22.01.2015** Wykład dla konsumentów



**26.05.2015** Mini debata



**09.05.2015** Parada Schumana



**18.06.2015** Wykład dla konsumentów



**16-22.07.2015** Akcja medialna „Wakacyjne Latanie”



**22.10.2015** Wykład dla konsumentów



**02.10.2015** Konferencja nt. E-commerce



**11.12.2015** Spotkanie 10-lecia z partnerami



**17.12.2015** Wykład dla konsumentów



2016

## Strona internetowa

Statystyki strony



**ok. 250 000** unikalni użytkownicy



**ok. 350 000** liczba odsłon

## Projekty wspólne sieci ECC-Net:

Polskie centrum uczestniczyło w 2015 r. w kilku **projektach wspólnych** sieci ECC-Net:



Report „Czy gwarancja się opłaca”



Report „Prawa pasażerów lotniczych”

ECK Polska w współpracy z poszczególnymi centrami ECC-Net w innych krajach UE przeprowadziło badania, w jaki sposób sieć współpracuje z krajowymi **urzędami lotnictwa cywilnego** w przypadku zgłaszanych naruszeń Rozporządzenia (WE) 261/2004.



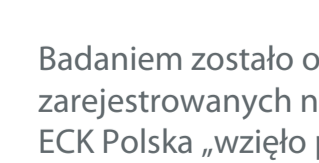
Report „Współpraca ECC-Net z NEB-Net w zakresie opóźnionych, odwołanych lotów oraz odmowy przyjęcia na pokład”



## Aktualizacja aplikacji ECC-Net Travel

**Bezpłatna aplikacja mobilna** została opracowana jako idealny towarzysz podróży po UE, Islandii oraz Norwegii. Konsumenty za jej pośrednictwem mogą skorzystać z informacji na temat przysługujących im w określonej sytuacji praw oraz typowych dla danego kraju wyrażów i zwrotów – bezpośrednio tłumaczenie na **25 języków**.

## Współpraca z UOKiK

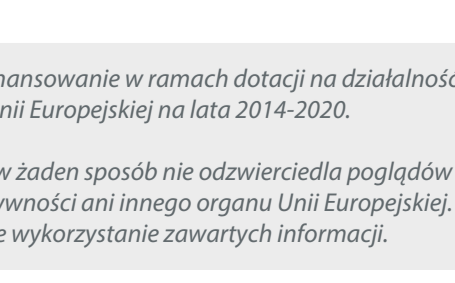


ECK rozwijało współpracę z CPC-Net (Consumer Protection Cooperation Network – sieć organów krajowych odpowiedzialnych za egzekwowanie praw konsumentów). ECK regularnie powiadamiało UOKiK o wątpliwych lub ryzykownych praktykach zagranicznych przedsiębiorców. W 2015 r. urzędowi zostało przekazanych **9 przypadków naruszeń** – dotyczyły m.in. działania sklepów internetowych, portali randkowych, przewoźników lotniczych.

## Badanie SWEEP DAY 2015

Badaniem zostało objętych **125 sklepów internetowych** będących własnością przedsiębiorców zarejestrowanych na terenie Polski, które deklarowały swoją otwartość na handel transgraniczny. ECK Polska „wzięła pod lupę” po części sklepy, które w ostatnim roku były przedmiotem skarg czy zapytań konsumentów, kierowanych do ECC-Net. Drugą część badanych e-sklepów to podmioty wybrane losowo w wyszukiwaniu internetowym.

Celem badania była **ocena faktycznej otwartości** danego e-sklepu na zawieranie umów z konsumentami spoza kraju siedziby przedsiębiorcy. Raport z badania został przekazany Prezesowi UOKiK, zaprezentowany podczas październikowej konferencji nt. e-commerce oraz przesłany do mediów.



Niniejsza publikacja jest częścią działania 670714 – ECC-Net PL FPA, które otrzymało dofinansowanie w ramach dotacji na działalność Europejskich Centrów Konsumentkich (ECC-Net) z Programu Ochrony Konsumentów w Unii Europejskiej na lata 2014-2020.

Treść publikacji przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie przyjmują odpowiedzialności za żadne wykorzystanie zawartych informacji.