

Europejskie Centrum Konsumentów 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%

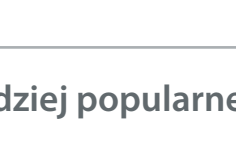
Niemcy 22%

Kraje konsumentów, którzy najczęściej skarżyli się na polskich przedsiębiorców:

Czechy 9%

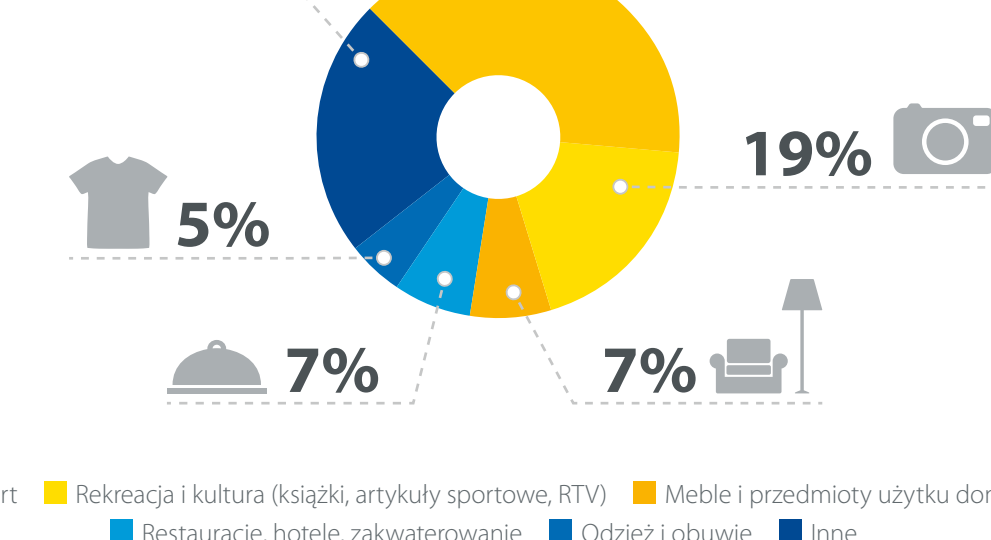
Niemcy 9%

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

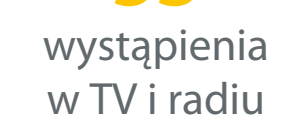


„Pomagamy na europejskim poziomie już 10 lat” pod takim hasłem ECK obchodziło jubileusz swojej działalności w 2015 r. Z tej okazji odbyło się uroczyste spotkanie wszystkich centrów w Parlamencie Europejskim z Komisarz Věrou Jourovou, a ECK zaprosiło partnerów na specjalną debatę nt. przyszłości konsumenta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

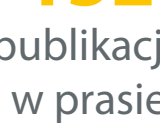


Raport na 10-lecie ECC-NET

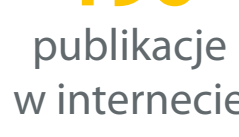
ECK w mediach



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

22.01.2015 Wykład dla konsumentów



12.03.2015 Wykład dla konsumentów



26.05.2015 Mini debata



09.05.2015 Parada Schumana



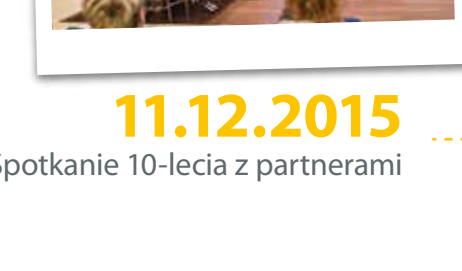
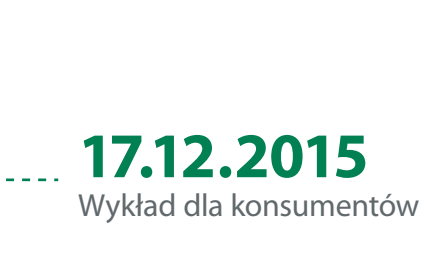
18.06.2015 Wykład dla konsumentów



16-22.07.2015 Akcja medialna „Wakacyjne Latanie”



02.10.2015 Konferencja nt. E-commerce



22.10.2015 Wykład dla konsumentów



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:



Raport „Czy gwarancja się opłaca”



Raport „Prawa pasażerów lotniczych”

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



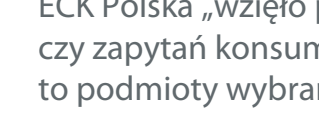
Raport „Współpraca ECC-Net z NEB-Net w zakresie opóźnionych, odwołanych lotów oraz odmowy przyjęcia na pokład”



Aktualizacja aplikacji ECC-Net Travel

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

Współpraca z UOKiK

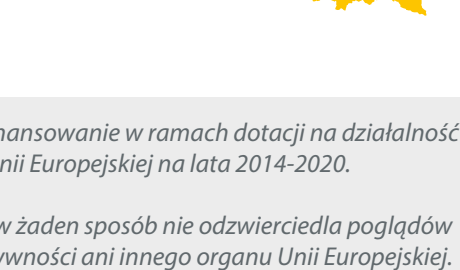


ECK rozwijało współpracę z CPC-Net (Consumer Protection Cooperation Network – sieć organów krajowych odpowiedzialnych za egzekwowanie praw konsumentów). ECK regularnie powiadamiało UOKiK o wątpliwych lub ryzykownych praktykach zagranicznych przedsiębiorców. W 2015 r. urzędowni zostało przekazanych **9 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 „wzięło pod lupę” po części sklepy, które w ostatnim roku były przedmiotem skarg czy zapytań konsumentów, kierowanych do ECC-Net. Druga 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 Konsumentów (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.