

**Informacja prasowa**

16/04/2024

**PONAD 124 TYSIĘCY KONSUMENTÓW SKORZYSTAŁO   
Z POMOCY ECC-NET W 2023 R.**

* **W 2023 roku sieć ECC-Net odpowiedziała na ponad 124 000 pytań i skarg, pomagając konsumentom odzyskać prawie 9 milionów euro.**
* **Nie dostałeś należnego zwrotu pieniędzy za odwołany lot? Hotel w Paryżu zaskoczył dodatkowymi kosztami? Zamówiony z Włoch ekspres do kawy dotarł uszkodzony i masz trudności z naprawą gwarancyjną?**
* **Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) pomaga konsumentom z UE, gdy mają problemy z przedsiębiorcami z innego europejskiego kraju.**

**30 lat jednolitego rynku w Europie - podróże i zakupy bez granic**

Wyobraź sobie taki scenariusz: rodzina państwa Kowalskich wracała w niedzielę po południu z urlopu w Barcelonie. Mieli bilety i odprawili się wcześniej przez internet. Niestety na lotnisku dowiedzieli się, że w samolocie nie ma dla nich miejsca. Dostali propozycję lotu, ale dopiero za dwa dni. Kupili więc bilety powrotne w innych liniach lotniczych. Złożyli reklamację i domagali się zwrotu kosztu nowych biletów oraz po 400 euro rekompensaty za osobę. Przewoźnik zaproponował zwrot 1000 zł i nie chce słyszeć o większej kwocie.

Takie sprawy to codzienność ECC-Net. Pomagamy konsumentom w rozwiązaniu w sposób polubowny ich problemów i sporów z firmami działającymi w Unii Europejskiej. Celem działania sieci jest ochrona praw konsumentów oraz umożliwienie im pełnego korzystania z oferty jednolitego rynku Unii Europejskiej.

W 2023 r. 60 proc. otrzymanych skarg zostało rozwiązanych pozytywnie. Sprawy dotyczyły przede wszystkim prawa do odstąpienia od umowy lub gwarancji, odwołanych lotów, zagubionych lub uszkodzonych przesyłek oraz praw osób podróżujących, np. gdy dojdzie do klęski żywiołowej. We wszystkich przypadkach prawnicy i eksperci z 27 państw członkowskich UE, a także Islandii, Norwegii i Wielkiej Brytanii dążą do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu na korzyść konsumenta.

Europejskie Centra Konsumenckie są finansowane przez Komisję Europejską i jej państwa członkowskie. Efekty działania sieci to nie tylko odzyskanie przez konsumentów prawie dziewięciu milionów euro w 2023 r. Pomogliśmy wielu konsumentom w rozwiązaniu niekorzystnych umów, prowadziliśmy działania edukacyjne dotyczące zagrożeń, na które są narażeni, udzieliliśmy też wielu bezpłatnych porad.

**W trosce o interesy konsumentów: ECC-Net staje w obronie Twoich praw**

Sieć ECC-Net posiada dogłębną wiedzę na temat problemów konsumentów w Europie i jest ceniona za ekspertyzę prawniczą, wieloletnie doświadczenie, skalę i zasięg działania. Jest również częstym źródłem informacji dla parlamentarzystów, organizacji konsumenckich oraz mediów – tak na poziomie europejskim, jak i krajowym.

W ubiegłym roku do ECC-Net wpłynęły 22 tysiące zapytań dotyczące samych praw pasażerów linii lotniczych. Obecnie, w przypadku niewypłacalności linii lotniczej konsumenci są chronieni w różny sposób w zależności od tego, czy zarezerwowali wakacje indywidualne czy zorganizowane. ECC-Net dąży do lepszej ochrony wszystkich pasażerów przed konsekwencjami niewypłacalności oraz do przeglądu podstaw prawnych, aby zapewnić większą przejrzystość przepisów i lepszą ochronę konsumentów.

ECC-Net opublikowała w 2023 r. stanowisko w sprawie zapewnienia konsumentom prawa do naprawy. Oczekuje zwiększenia ochrony przed tzw. celowym postarzaniem produktów, czyli skracaniem czasu ich prawidłowego działania, aby konsument musiał częściej kupować nowy towar. Każdy konsument powinien mieć dostęp do jasnych informacji na temat możliwości naprawy.

Więcej interesujących przykładów i podsumowanie działań Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich można znaleźć w niedawno opublikowanym [Raporcie Rocznym 2023](https://www.eccnet.eu/publication/european-consumer-centres-networks-actions-2023).

**Bezpłatna pomoc dla konsumentów**

ECC-Net posiada centrum w każdym kraju UE, a także w Norwegii, Wielkiej Brytanii i Islandii. Sieć informuje konsumentów o ich prawach i bezpłatnie pomaga w rozwiązywaniu problemów transgranicznych.

**Kontakt ECK Polska:**

Tel.: 22 55 60 600 (poniedziałek – piątek w godz. 10.00-13.00)

E-mail (zapytania konsumenckie): [ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)

# Dodatkowe informacje:

# Europejskie Centrum Konsumenckie Tel.: 22 55 60 774 E-mail: [aleksandra.piszczorowicz@konsument.gov.pl](mailto:aleksandra.piszczorowicz@konsument.gov.pl) [X (d.Twitter): @ECCPoland](https://twitter.com/ECCPoland) [Facebook: @Europejskiecentrumkonsumenckie](https://www.facebook.com/EuropejskieCentrumKonsumenckie/) [Aplikacja ECC-Net Travel](http://www.konsument.gov.pl/pl/news/752/100/ECC-Net-Travel---darmowa-aplikacja-na-wakacje.html) [konsument.gov.pl](file:///C:\Users\wojciech.szczerba\AppData\Local\Temp\konsument.gov.pl)

Europejskie Centrum Konsumenckie (ECK) należy do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ang. ECC-Net), służących pomocą konsumentom w całej UE. Europejskie centra konsumenckie bezpłatnie informują konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej oraz pomagają w polubownym rozwiązywaniu sporów transgranicznych z przedsiębiorcami mającymi siedziby w UE, Norwegii oraz Islandii. Konsumenci mogą zgłaszać do ECK swoje pytania i skargi na nieuczciwe praktyki np. zagranicznych biur podróży, hoteli, linii lotniczych, wypożyczalni samochodowych, czy sklepów internetowych drogą telefoniczną (22 55 60 600), poprzez e-mail ([ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)) lub osobiście odwiedzając siedzibę centrum w Warszawie przy Pl. Powstańców Warszawy 1



Niniejsze działanie otrzymało dofinansowanie Unii Europejskiej.

Treść informacji prasowej przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Europejskiej Rady ds. Innowacji i Agencji Wykonawczej ds. Małych i Średnich Przedsiębiorstw (EISMEA) ani innego organu Unii Europejskiej. Komisja Europejska i/lub Agencja Wykonawcza nie ponoszą odpowiedzialności za wykorzystanie zawartych na niej informacji.