

**Informacja prasowa**

13/05/2024

**Wybory do Europarlamentu już za miesiąc. ECC-Net wskazuje cele na lata 2024–2029**

* **Lepsza ochrona konsumentów - ECC-Net rekomenduje kierunki zmian.**
* **Bezpieczne zakupy online, ochrona konsumentów przed sztuczną inteligencją oraz lepsza ochrona pasażerów.**
* **W 2023 roku sieć ECC-Net odpowiedziała na ponad 124 000 pytań i skarg, pomagając konsumentom odzyskać prawie 9 milionów euro.**

**Odwołany lot do Grecji? Problemy z dostawą produktu z Belgii, zakupionego przez internet? Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) oferuje bezpłatną pomoc w przypadku wszelkich roszczeń zgłaszanych wobec przedsiębiorcy mającego siedzibę w innym państwie członkowskim UE, Islandii lub Norwegii. W każdym z tych krajów działa ECK. Tylko w 2023 r. 29 ośrodków ECK rozpatrzyło łącznie ponad 124 000 skarg i odzyskało na rzecz konsumentów prawie 9 mln euro.**

**Od ostatnich wyborów Unia Europejska ustanowiła wiele regulacji, które zwiększają ochronę konsumentów. Jednak zmiany zwyczajów zakupowych oraz liczne innowacje - szczególnie dotyczące sfery cyfrowej - wymagają wprowadzenia nowych, przyszłościowych przepisów zapewniających ochronę kupujących w dynamicznie zmieniającym się świecie. Na miesiąc przed wyborami do Europarlamentu, sieć ECC-Net przedstawia** [**rekomendacje dotyczące ochrony konsumentów na nadchodzącą kadencję Parlamentu Europejskiego**](https://www.eccnet.eu/publication/consumer-empowerment-ecc-nets-recommendations-post-european-elections-20242029)**.**

**Bezpieczne zakupy online**

W celu stworzenia rzeczywistego jednolitego rynku cyfrowego i zwiększenia ochrony konsumentów w tej dziedzinie, ECC-Net rekomenduje podjęcie przez Parlament Europejski następujących działań:

* Zwiększenie odpowiedzialności przedsiębiorców: ułatwienie kontaktu kupujących ze sprzedającymi. Firmy oferujące produkty w UE powinny być łatwe do identyfikacji oraz umożliwiać konsumentom szybki i efektywny kontakt. Ważne jest by dostępne na rynku UE produkty spełniały europejskie normy bezpieczeństwa.
* Bezpieczne płatności online: ECC-Net podkreśla, że dostawcy usług płatniczych powinni być zobowiązani do lepszego wykrywania oszustw i ułatwiania konsumentom ich zgłaszania. Sieć opowiada się także za sprawniejszym i szybszym działaniem mechanizmu obciążenia zwrotnego (tzw. *charge back*) oferowanym przez wydawców kart kredytowych.
* Ustanowienie jasnych przepisów definiujących influencer marketing, zapewniających przejrzyste zasady oznaczania treści reklamowych oraz konsekwencje w przypadku nie respektowania tych zasad. Przeprowadzone niedawno przez [Komisję EU badanie](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_24_708) pokazało, że tylko 20% influencerów wyraźnie informuje o komercyjnym charakterze swoich postów. Pozostałe 80% nie przestrzega europejskich przepisów. Obecnie Francja jest jedynym krajem w Europie posiadającym szczegółowe ustawodawstwo regulujące influencer marketing. W Polsce Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów opublikował precyzyjne [rekomendacje dotyczące oznaczania treści komercyjnych przez influencerów.](https://uokik.gov.pl/influencer-marketing)

**Sztuczna Inteligencja a ochrona konsumentów**

Sztuczna inteligencja staje się coraz bardziej obecna w codziennym życiu konsumentów. Jest coraz częściej wykorzystywana przez e-commerce, platformy cyfrowe i sieci społecznościowe. Ich algorytmy używają naszych danych osobowych by określić nawyki konsumenckie i przewidywać przyszłe decyzje zakupowe. Aby ograniczyć ryzyko nadużyć, Unia Europejska przyjęła niedawno ustawę o sztucznej inteligencji, zapewniającą Europie wstępne ramy prawne AI.

Aby mieć pewność, że sztuczna inteligencja służy interesom konsumentów, sieć ECC-Net opracuje własne wytyczne i rekomendacje. Eksperci ECC-Net uważają, że konsumenci powinni być systematycznie informowani, gdy algorytm wykorzystuje ich dane osobowe (związane z zachowaniami zakupowymi, stanem zdrowia lub finansami) w celu sprzedaży im towarów i usług. Ponadto, gdy firma wprowadza obsługę klienta przez opartego na sztucznej inteligencji *chatbota*, konsumenci powinni zawsze mieć możliwość skontaktowania się z człowiekiem. ECC-Net podkreśla, że ze względu na szybki postęp technologiczny sztucznej inteligencji, środki legislacyjne w Europie należy często weryfikować i dostosowywać do bieżących potrzeb.

**Lepsza ochrona pasażerów**

Jednym z priorytetów legislacyjnych UE jest ulepszenie przepisów dotyczących transportu i podróży by zapewnić konsumentom lepszą ochronę w przypadku [niewypłacalności linii lotniczych](https://www.europe-consommateurs.eu/en/travelling-motor-vehicles/air-travel/airline-bankruptcy.html). Ze skarg rozpatrywanych przez ECC-Net wynika, że europejscy pasażerowie tracą średnio 431 euro w przypadku bankructwa przewoźnika lotniczego. Należy pilnie ustanowić system gwarancji, chroniący konsumentów przed niewypłacalnością linii lotniczych.

Przeglądu wymaga także europejskie rozporządzenie, które od 2004 r. określa prawa pasażerów linii lotniczych. Dotyczy to szczególnie doprecyzowania, co stanowi „nadzwyczajną okoliczność” i określenie konkretnych zdarzeń, które mogłyby uzasadniać brak odszkodowania od linii lotniczych. ECC-Net popiera również ustalenie standardowych ograniczeń wagowych i co do wymiarów bagażu podręcznego, co ułatwi porównanie cen w momencie rezerwacji lotu.

ECK opowiada się też za uregulowaniem kwestii odpowiedzialności pośredników za prezentowane oferty. Wiele platform internetowych sprzedających bilety lotnicze i porównywarek cen nie pokazuje ofert w jasny i zrozumiały sposób oraz nie zapewnia terminowego zwrotu w przypadku rezygnacji z lotu.

Pozostałe rekomendacje ECC-Net są dostępne pod linkiem: [Wzmocnienie pozycji konsumentów: Zalecenia ECC-Net Po wyborach europejskich 2024/2029 | Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (eccnet.eu)](https://www.eccnet.eu/publication/consumer-empowerment-ecc-nets-recommendations-post-european-elections-20242029)

Więcej informacji o prawach konsumentów w Europie: <https://konsument.gov.pl/>

# Dodatkowe informacje:

# Europejskie Centrum Konsumenckie Tel.: 22 55 60 774E-mail: aleksandra.piszczorowicz@konsument.gov.pl[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%3A%5CUsers%5Cwojciech.szczerba%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5Ckonsument.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) 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.