

Europejskie Centrum
Konsumenckie
Polska



2024

Raport

ECK Polska

[KONSUMENT.GOV.PL](https://www.konsument.gov.pl)



Działalność ECK Polska



ECK Polska

Europejskie Centrum Konsumentckie w Polsce powstało w 2005 roku, na mocy porozumienia Komisji Europejskiej z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

ECK Polska jest członkiem sieci Europejskich Centrów Konsumentckich (ECC-Net).

Projekt finansowany jest ze środków Unii Europejskiej i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

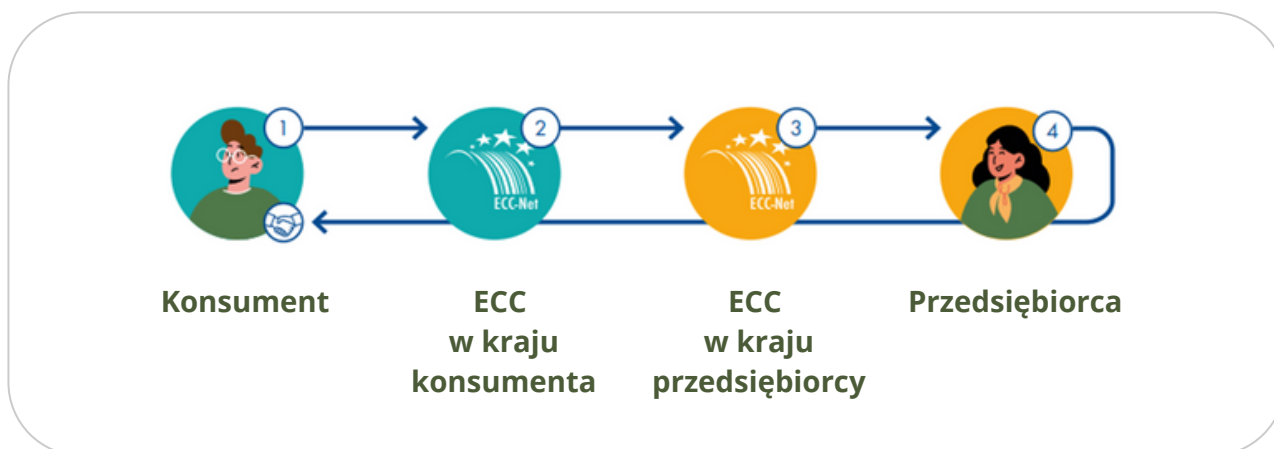
MISJA

Misją sieci ECC jest zapewnienie konsumentom dostępu do informacji o ich prawach oraz umożliwienie pełnego korzystania z możliwości jednolitego rynku Unii Europejskiej.

DORADCY PRAWNI ECK POLSKA

bezpłatnie pomagają konsumentom polubownie rozwiązywać spory z przedsiębiorcami działającymi w Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii i Islandii.

Pomoc sieci ECC



ECC-NET <> ECK POLSKA

Sieć Europejskich Centrów Konsumentckich (ECC-NET) udziela wsparcia konsumentom, którzy prowadzą spór z przedsiębiorcą z obszaru Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii, a także Wielkiej Brytanii.

Pomoc skierowana jest do konsumentów, którzy wcześniej samodzielnie wyczerpali procedurę reklamacyjną, na przykład nie otrzymując odpowiedzi lub otrzymując odpowiedź, którą uznają za niesatysfakcjonującą.

Działania podejmowane przez Europejskie Centrum Konsumentckie:

- mają charakter pozasądowy i polubowny,
- nie wstrzymują biegu przedawnienia sprawy,
- nie zastępują możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym.

Poza zakresem działalności sieci ECC są:

- ✗ spory dotyczące zakupów dokonanych między osobami prywatnymi,
- ✗ spory pomiędzy przedsiębiorcami,
- ✗ skargi dotyczące firm spoza zasięgu sieci ECC,
- ✗ spory, w których przedsiębiorca odmówił współpracy z siecią ECC-Net,
- ✗ sprawy, w których rozpoczęła się procedura sądowa,
- ✗ sprawy związane z usługami finansowymi,
- ✗ sprawy związane z usługami ubezpieczeniowymi.

Liczba spraw zgłoszonych do ECK Polska w 2024

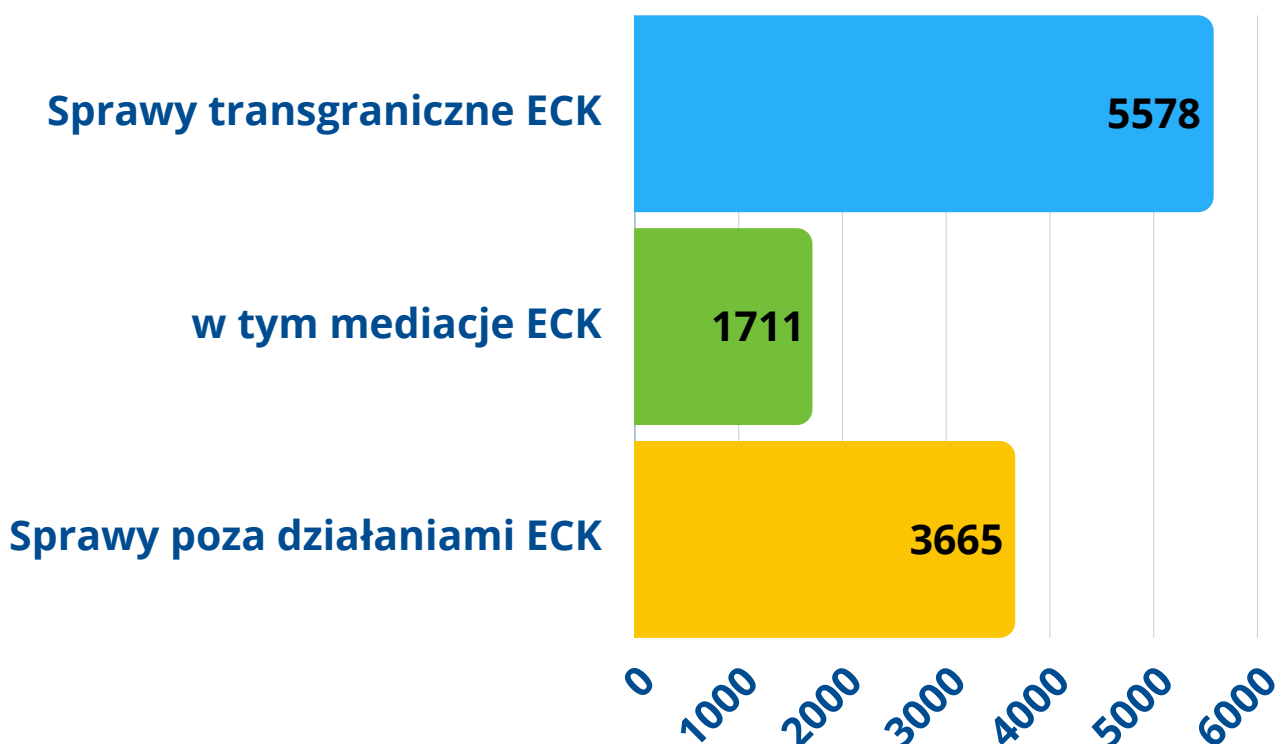


Wysokość odzyskanych w 2024 roku środków finansowych

492 478,04 €



Statystyka zgłoszeń



W 2024 roku do ECK Polska wpłynęło i zostało rozpatrzonych łącznie **9243** zgłoszeń.

- **5578 spraw** to skargi na firmy z krajów Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii i Islandii. **Doradcy prawni ECK Polska przeprowadzili** w imieniu konsumentów **1711 mediacji**, odzyskując należne środki finansowe w łącznej kwocie **492 478,04 Euro**.
- **3665 zgłoszeń** to zapytania i sprawy poza zakresem działalności sieci ECC np. skargi na przedsiębiorców, których działalność zarejestrowana jest w Polsce, pytania od przedsiębiorców, a także skargi na firmy spoza obszaru działań sieci ECC. Konsumentom udzielono odpowiedzi wskazując instytucje właściwe do świadczenia pomocy w przedmiotowych sprawach.

Skargi względem krajów

▶ Polscy konsumenci najczęściej skarżyli się na przedsiębiorców z:

- Niemiec
- Litwy
- Irlandii
- Holandii
- Hiszpanii

▶ Najwięcej skarg na polskich przedsiębiorców z:

- Litwy
- Bułgarii
- Niemiec
- Czech
- Francji

Polscy konsumenci najczęściej skarżyli się na przedsiębiorców z krajów takich jak Niemcy, Litwa, Irlandia, Holandia i Hiszpania. Pokrywa się to w znacznej części z danymi z poprzednich lat, co wskazuje na utrzymującą się tendencję w zakresie problemów transgranicznych, z którymi spotykają się polscy konsumenci.

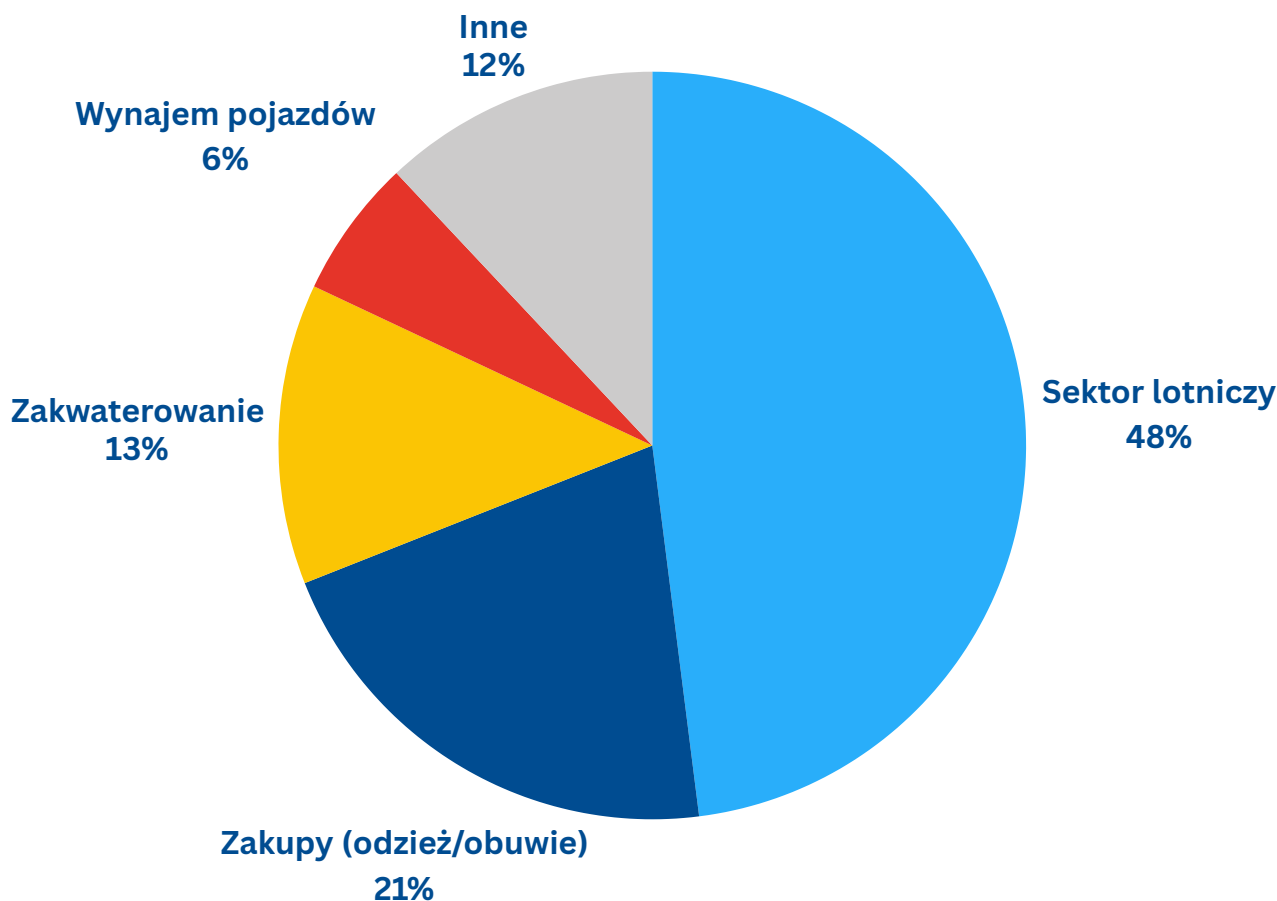
Na polskich przedsiębiorców najczęściej skarżyli się konsumenci z krajów takich jak Litwa, Bułgaria, Niemcy, Czechy i Francja.

Również w tym przypadku dane z 2024 roku są stosunkowo spójne z wynikami z lat ubiegłych.



Kategorie spraw

Sektory



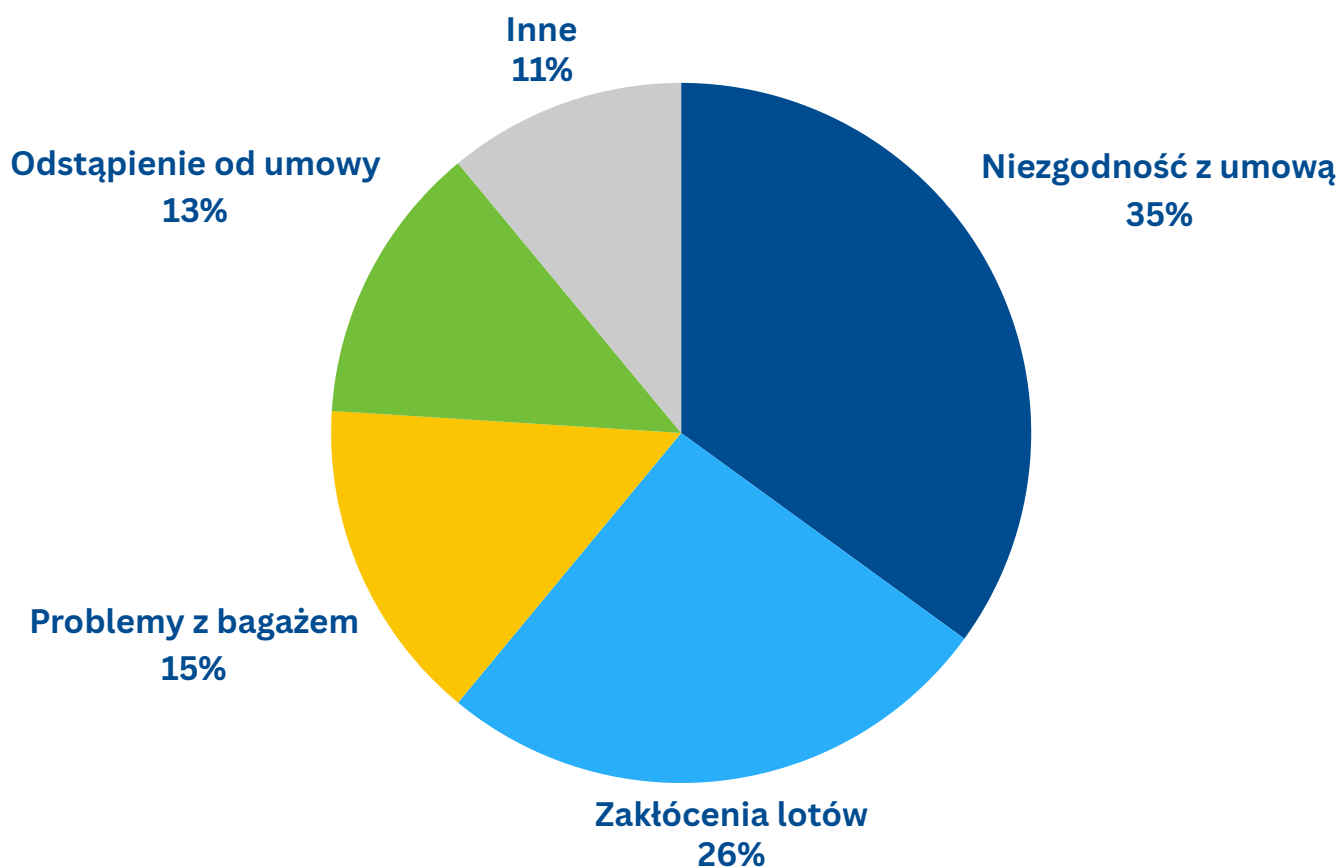
W 2024 roku najwięcej skarg dotyczyło sektora lotniczego. Sprawy te stanowiły blisko 50% wszystkich zgłoszeń. Najczęstsze zastrzeżenia związane były z zakłóceniami lotów, takimi jak opóźnienia i odwołania. Ponadto, konsumenci skarżyli się również na problemy związane z transportem bagażu - opóźnienia, zagubienia oraz uszkodzenia.

Drugą najliczniejszą kategorią spraw zgłaszanych do ECK Polska, były transakcje związane z sektorem zakupów odzieży i obuwia. W 2024 roku stanowiły one ponad 21% całości rozpatrywanych skarg. Najwięcej zgłoszeń dotyczyło niezgodności towaru z umową oraz trudności związanych z odstąpieniem od umowy.

Na trzecim miejscu znalazł się sektor zakwaterowania. Wśród tych zgłoszeń przeważały zastrzeżenia dotyczące niezgodności oferty z rzeczywistością. Z kolei w kategorii wynajmu pojazdów dominująca liczba skarg związana była z problemami konsumentów przy zwrocie pojazdów i niesłusznym naliczaniu dodatkowych opłat.

Kategorie spraw

Rodzaje zgłoszeń



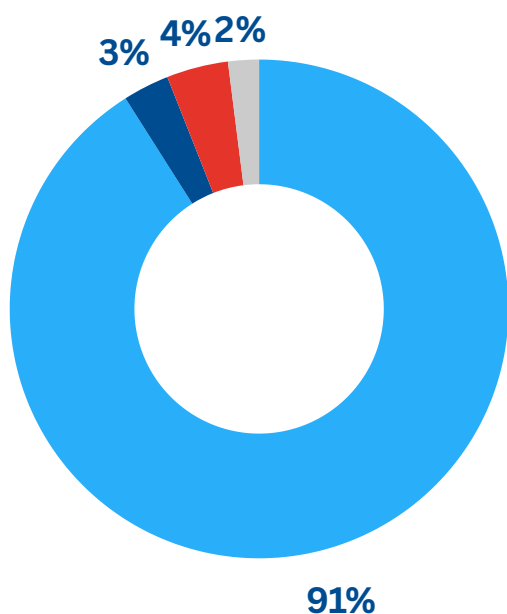
Ankieta konsumentów

Aby stale doskonalić działania ECK Polska, konsumenci, których sprawy prowadzono mieli możliwość wyrażenia swoich opinii w ankiecie. Spośród 540 udzielonych odpowiedzi, zdecydowana większość konsumentów wyraziła duże zadowolenie z usług świadczonych przez Europejskie Centrum Konsumentckie. Doceniano przede wszystkim wiedzę ekspertów oraz profesjonalizm ich działań.

Wśród negatywnych opinii najczęściej wskazywano trudności w kontakcie z infolinią. Uwagi dotyczyły również braku regularnych monitów informujących o postępach w prowadzonych sprawach.

Tego rodzaju opinie stanowią dla ECK Polska ważny głos, w poszukiwaniu najlepszych rozwiązań, które usprawnią proces świadczonej pomocy.

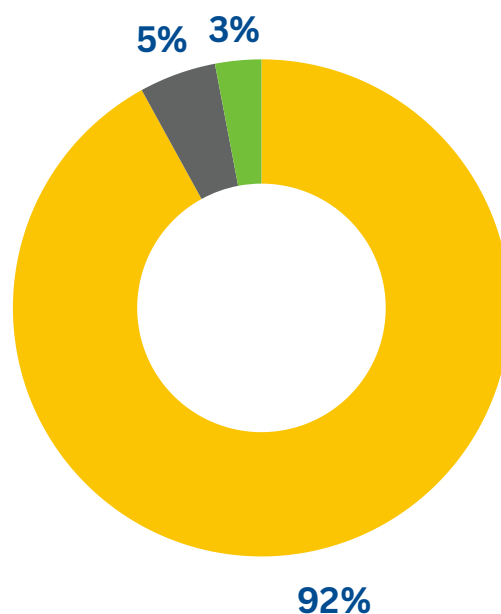
Czy jesteś zadowolony z pomocy świadczonej przez Europejskie Centrum Konsumentckie w Polsce?



- Wyjątkowo zadowolony - 91%
- Zadowolony w niewielkim stopniu - 3%
- Niezadowolony - 4%
- Brak odpowiedzi - 2%

Czy otrzymana porada lub pomoc pomogła Ci zrozumieć Twoje prawa w relacji z przedsiębiorcą lub rozwiązać z nim spór?

- Tak - 92%
- Nie - 5%
- Sprawa w toku - 3%



Opinie konsumentów

*przykłady

Czy masz jakiegokolwiek uwagi w zakresie usprawnienia działań sieci Europejskich Centrów Konsumentckich (ECC-Net)?

“Uwag nie mam wszystko super, najważniejsze, że skutecznie rozwiązana sprawa.”

“Jestem bardzo pozytywnie zaskoczona poziomem specjalistów oraz świadczonej pomocy.”

“Nie mam uwag. Bardzo dziękuję za okazaną pomoc i skuteczność w działaniu przeciwko dużej instytucji, z którą sam nie miałbym szans. To dzięki Państwa profesjonalizmowi sprawa została rozstrzygnięta na moją korzyść.”

“Wielkie podziękowania dla załogi ECK za odzyskanie pieniędzy za anulowany lot od pośrednika (-). Przez 4 lata nie mogłem odzyskać, a ECK w niecałe 3 miesiące załatwili zwrot. Pozdrawiam.”



Działania informacyjne.1

“Beztroskie Ferie”

W ramach kampanii edukacyjnej „Beztroskie ferie” eksperci ECK Polska opracowali szereg praktycznych porad, które miały na celu pomóc konsumentom przygotować się do zimowego wypoczynku oraz właściwie reagować w przypadku pojawienia się trudności. Kampania dotyczyła praw konsumenckich w kontekście zimowych atrakcji, takich jak wyjazdy, zakupy czy wynajem sprzętu narciarskiego.



Dzień Bezpiecznego Internetu

Akcja informacyjna z okazji Dnia Bezpiecznego Internetu pod hasłem „Razem chrońmy młodych konsumentów”, miała na celu zwiększenie świadomości wśród młodych konsumentów oraz ich rodziców, pokazując, jak rozpoznać nielegalne lub nieetyczne działania influencerów, a także jak chronić swoje prawa w internecie.



Wybory do Parlamentu Europejskiego

Przed wyborami do Parlamentu Europejskiego, ECK Polska zrealizowało akcję informacyjną, której celem było przedstawienie priorytetów Unii Europejskiej na lata 2024-2029. Poruszono w niej kwestię bezpiecznych zakupów online, lepszej ochrony podróżujących oraz ochrony konsumentów w związku z wykorzystaniem sztucznej inteligencji na platformach cyfrowych.



Działania informacyjne.2

Igrzyska Olimpijskie w Paryżu

W ramach serii działań informacyjnych przeprowadzonych przed rozpoczęciem Igrzysk Olimpijskich w Paryżu, przygotowano cykl porad, które miały ułatwić pobyt w stolicy Francji. Kampania obejmowała tematy związane z zakupem biletów na wydarzenia olimpijskie i paraolimpijskie, poradami na wypadek problemów z zakwaterowaniem, a także praktycznymi wskazówkami dotyczącymi korzystania z paryskiego transportu publicznego i płatności bezgotówkowych.



“Na urlopie”

W okresie przerwy wakacyjnej ECK Polska wspólnie z UOKiK zrealizowało kampanię pn. „Na urlopie”. W ramach tej akcji edukacyjnej przygotowano wakacyjne porady dotyczące praw konsumentów w przypadku odwołania lub opóźnienia lotu oraz promowano działalność sieci ECC w odniesieniu do wsparcia jakiego udzielają centra w razie problemów podczas urlopu.



“Świąteczne zakupy”

W grudniu opublikowano w mediach społecznościowych cykl informacyjny na temat odpowiedzialnych zakupów dokonywanych przed świętami. Przygotowano serię praktycznych porad o tym jak weryfikować sprzedawców internetowych, jak unikać pułapek marketingowych, a także jak dokonywać zwrotów w przypadku nieudanych zakupów. Kampania miała na celu promocję odpowiedzialnych postaw zakupowych oraz upowszechnianie wiedzy na temat praw konsumentów na rynku krajowym i europejskim.



Edukacja i współpraca

*wybrane



W 2024 roku przedstawiciele ECK Polska uczestniczyli w blisko 15 spotkaniach edukacyjnych, których celem było upowszechnianie wiedzy na temat praw konsumenckich oraz promocja działalności Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net).

Spotkania ze studentami i młodzieżą szkolną

Przeprowadzono wykłady m.in. dla studentów **Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Uczelni Łazarskiego** oraz studentów **Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego**. Uczestnicy tych spotkań mieli okazję zapoznać się z ogólnym zakresem kompetencji Europejskich Centrów Konsumenckich w rozwiązywaniu sporów transgranicznych, a także z bardziej szczegółowymi zagadnieniami, takimi jak prawa konsumentów w kontekście szeroko rozumianych usług turystycznych czy zakupowych. Tematy wykładów przedstawiono na konkretnych przykładach problemów konsumenckich, z jakimi doradcy prawni spotykają się w swojej codziennej praktyce. Eksperti ECK Polska uczestniczyli również w spotkaniach z młodzieżą szkolną, przeprowadzając lekcje m.in. w **Liceum Francuskim w Warszawie i Liceum Ogólnokształcącym w Kwidzynie**. Podczas zajęć omawiano kwestie pułapek związanych z zakupami online, na co w dużym stopniu narażeni są młodzi konsumenci.

Spotkania z seniorami

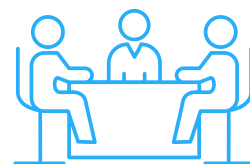
Równie ważnym elementem działalności edukacyjnej ECK były spotkania skierowane do seniorów. W trakcie **Senioraliów** organizowanych w **Busku-Zdroju**, w których udział wzięło blisko 2000 kuracjuszy i turystów, doradcy prawni ECK udzielali odwiedzającym, zróżnicowanych porad dotyczących praw konsumentów. Dużym zainteresowaniem cieszyły się także konsultacje prowadzone w ramach **Bialskich Dni Seniora**. Z kolei tematem seminarium „**Seniorzy a cyberbezpieczeństwo**”, zorganizowanego razem z radomską policją, były zakupy transgraniczne i aktualne zagrożenia związane z rosnącym wpływem sztucznej inteligencji w mediach społecznościowych.

Spotkania z instytucjami działającymi na rzecz ochrony praw konsumentów

W ramach zacieśniania współpracy i wymiany doświadczeń, doradcy ECK Polska uczestniczyli również w szeregu spotkań z **Rzecznikami Konsumentów oraz przedstawicielami Wojewódzkich Inspekcji Handlowych**. Podczas tych wydarzeń omawiano aktualne problemy ochrony konsumentów oraz opracowywano wspólne metody przeciwdziałania nieuczciwym praktykom.

Każde z tych wydarzeń miało na celu nie tylko edukację prawną społeczeństwa, ale także wzmocnienie współpracy pomiędzy instytucjami edukacyjnymi, samorządowymi oraz organizacjami pozarządowymi.

Konferencje sieci ECC



Wizyta studyjna ECC Germany - ECK Polska	Warszawa
Cooperation Days	Bruksela
European Consumer Summit 2024	Bruksela
Spotkanie krajów V4	Bratysława
Cooperation Days	Mechelen
Spotkanie Travel-Net i ECC-Net	Kopenhaga
Communication Workshop	Sofia
IT-Tool and Case Handling Workshop	Warszawa

W 2024 roku ECK Polska uczestniczyło w szeregu spotkań sieci ECC, których celem była poprawa efektywności współpracy pomiędzy Centrami oraz organizacjami partnerskimi.

Jednym z ważniejszych wydarzeń 2024 roku był **European Consumer Summit w Brukseli**, organizowany pod hasłem „**Shaping the future together**”. Spotkanie to zgromadziło przedstawicieli instytucji ochrony konsumentów z całej Unii Europejskiej, którzy dyskutowali na temat przyszłości ochrony konsumentów w Europie.

Z kolei **spotkanie krajów V4 w Bratysławie**, skoncentrowane było na tematach ochrony konsumentów w erze cyfrowej. Szczególną uwagę poświęcono przejrzystości influencer marketingu, wyzwaniom związanym z personalizacją cen oraz problematyce dark patterns, które mają istotny wpływ na decyzje zakupowe konsumentów.

Ważnym elementem wymiany doświadczeń było również **spotkanie z Travel-Net**, mające na celu podsumowanie dotychczasowej współpracy i omówienie możliwości jej intensyfikacji. Spotkanie koncentrowało się na zwiększaniu skuteczności działań podejmowanych w zakresie ochrony konsumentów w turystyce.

Tematem **warsztatów komunikacyjnych w Sofii** było wykorzystanie sztucznej inteligencji w pracy ECC, szczególnie w zakresie zarządzania skargami konsumentów. Rozwój kompetencji cyfrowych w kontekście nowoczesnych technologii, stanowi istotny element usprawniania codziennej pracy doradców prawnych w sieci.

Dużym wydarzeniem dla ECK Polska była również organizacja w Warszawie warsztatów **IT-Tool**. Podczas licznych dyskusji przedstawiciele centrów sieci ECC wymieniali się doświadczeniami w zakresie narzędzi wspomagających pracę „case handlerów” i skracania czasów obsługi spraw konsumentów.

Każde z tych spotkań miało na celu poprawę współpracy w ramach sieci ECC oraz rozwój narzędzi i strategii dla lepszej ochrony konsumentów w Europie.

20 lat Europejskich Centrów Konsumentckich

Europejskie Centrum Konsumentckie w Polsce (ECK) zostało utworzone w 2005 roku na mocy porozumienia Komisji Europejskiej z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W 2025 roku sieć Europejskich Centrów Konsumentckich świętuje 20 rocznicę istnienia.



Przez minione dwadzieścia lat doradcy prawni 29 państw sieci ECC, pomogli rzeszom konsumentów udzielając bezpłatnych porad i wspierając ich w dochodzeniu swoich praw.

W 2023 roku Europejskie Centra ECC-Net odpowiedziały łącznie na **124 119 zapytań** konsumentów i udzieliły wsparcia w odzyskaniu kwoty **8 821 728 €**.

Aktualnie trwają prace nad posumowaniem działań sieci w 2024 roku



Głównym celem działalności ECK Polska jest wspieranie konsumentów w rozwiązywaniu ich problemów wynikających z przeprowadzonych transakcji transgranicznych, m.in. poprzez pomoc w odzyskiwaniu środków finansowych oraz udzielanie bezpłatnych porad prawnych.

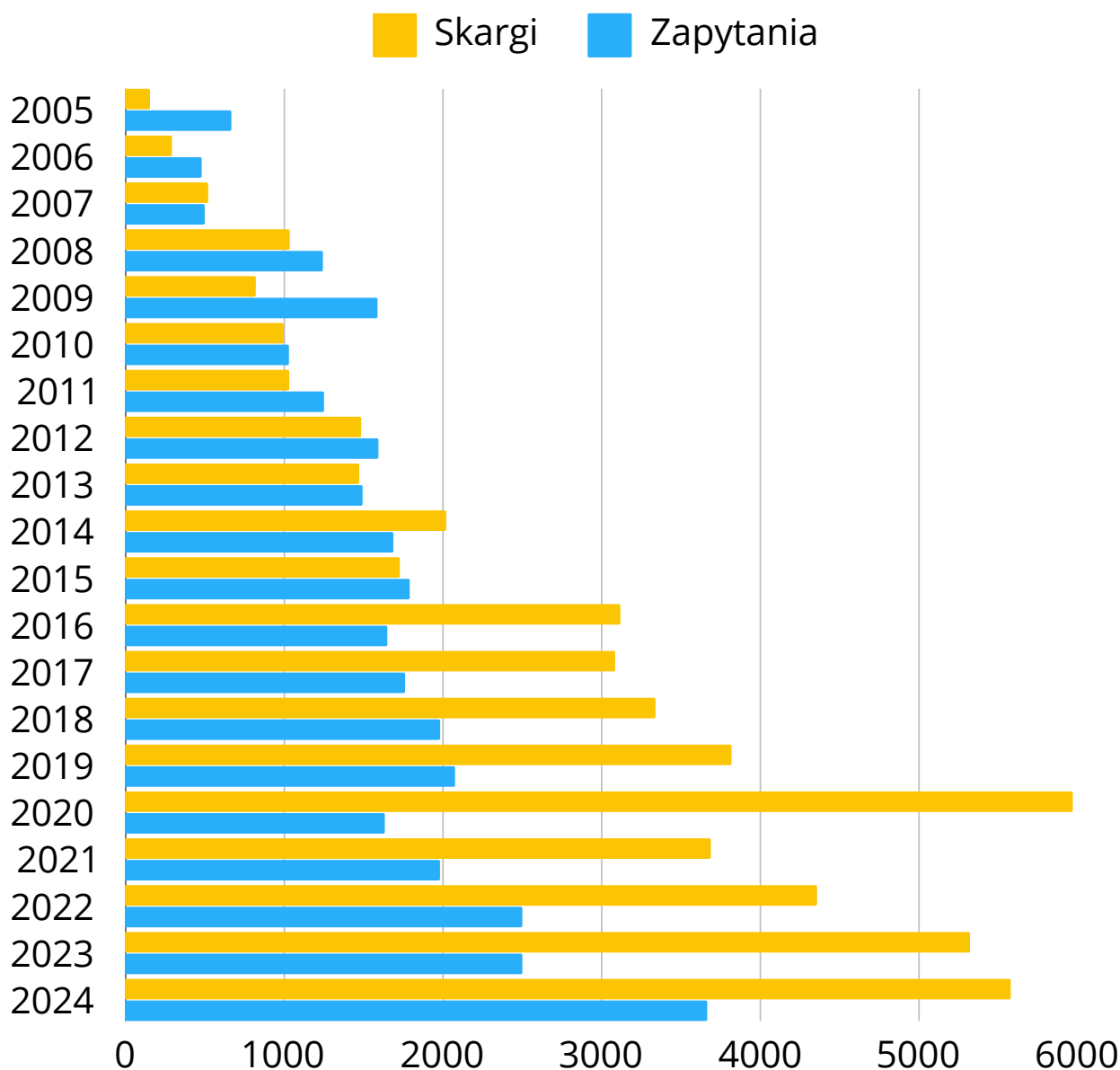
Ponadto, Centrum prowadzi również działania edukacyjne, w zakresie upowszechniania wiedzy o prawach konsumentów oraz realizuje akcje informacyjne w odniesieniu do bieżących zagrożeń występujących na rynkach europejskich.

Doradcy prawni sieci ECC-Net posiadają unikalne doświadczenie i dogłębną wiedzę na temat problemów konsumentów w Europie. Ich praca jest często źródłem informacji dla parlamentarzystów, organizacji konsumentckich oraz mediów, zarówno na poziomie krajowym, jak i europejskim.

Liczba spraw zgłoszonych ECK Polska w latach 2005-2024



W ciągu ostatnich dwóch dekad liczba skarg i zapytań wpływających do ECK Polska wykazywała stały wzrost. Szczególnie wysoka liczba spraw zarejestrowanych w 2020 roku była wynikiem trudności, które pojawiły się dla konsumentów podczas pandemii COVID-19. Po ustabilizowaniu się światowych gospodarek liczba zgłoszeń spadła, ale nadal utrzymuje tendencję wzrostową. Wynika to z rosnącej świadomości konsumentów w zakresie ich praw, jak i rozwijającej się gospodarki cyfrowej.



Europejskie Centrum
Konsumenckie
Polska



Kontakt



konsument.gov.pl



+48 22 55 60 600



ECCNET-PL@ec.europa.eu



Współfinansowanie przez
Unię Europejską

U·K·K
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów