



SIEĆ EUROPEJSKICH CENTRÓW KONSUMENCKICH



10 lat
w służbie
europejskim
konsumentom

2005 - 2015

CZYM ZAJMUJĄ SIĘ ECK?

Europejskie Centra Konsumentckie (ECK) udzielają bezpłatnych informacji, porad i wsparcia konsumentom, którzy borykają się z problemami związanymi z transgranicznymi zakupami.

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

W 2014 r.
witrynę ECK Polska
<http://www.konsument.gov.pl>
odwiedziło blisko 300 000 osób!

ILE SKARG OBSŁUGUJĄ ECK?

W ciągu 10 lat wszystkie centra ECK, a więc sieć ECC-Net obsłużyła:

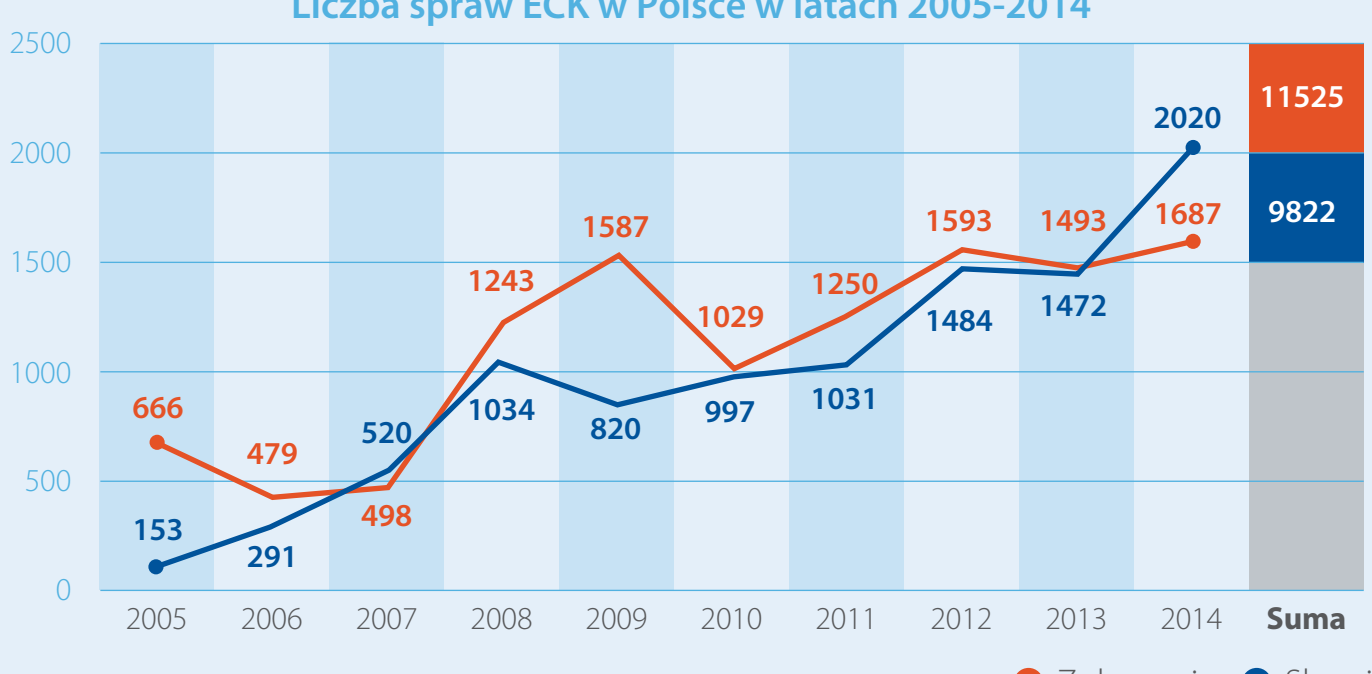
ponad 650 000 zgłoszeń
obywateli z prośbą o
konkretną informację

wzrost o 30% w okresie 2 lat 2012-2014

niemal 300 000 skarg
złożonych przez
konsumentów
potrzebujących pomocy

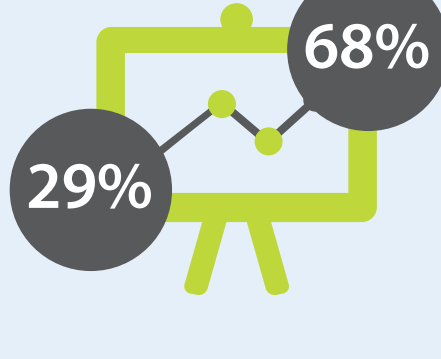
wzrost o 16% w okresie 2 lat 2012-2014

Liczba spraw ECK w Polsce w latach 2005-2014



CZEGO DOTYCZĄ SKARGI?

Rozwój e-handlu w ciągu ostatniej dekady wywarł ogromny wpływ na pracę ECK.



W 2005 r. **29%** skarg dotyczyło umów zawieranych drogą elektroniczną.
W 2014 r. – **68%**!

Skargi dotyczące podróży stanowią około jednej trzeciej wszystkich skarg.

ECK dokładają wszelkich starań i proaktywnie publikują przewodniki po prawach pasażera.

Pobierz bezpłatną aplikację
Travel-App na system



Najbardziej zauważalny jest wzrost skarg związanych z wynajmem samochodów.

(Ich liczba niemal podwoiła się z **835** w 2010 r. do **1 761** w 2014 r.).

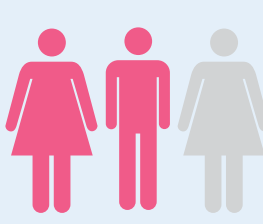


Największa liczba zgłoszeń konsumentów po pomoc wynika z niedostarczenia artykułu lub usługi (**15.2%** przypadków w 2014 r.)
albo ich wadliwości (**11.5%** przypadków w 2014 r.).



ECK DZIAŁAJĄ SKUTECZNIE

Ponad **dwie trzecie** spraw zostało rozwiązanych!



Strony zachęcane są do polubownego rozstrzygnięcia.

DZIAŁALNOŚĆ EDUKACYJNA I PROMOCYJNA ECK W POLSCE W CIĄGU 10 LAT

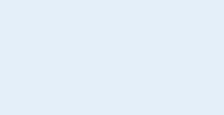
Dzięki współpracy centrów w ramach sieci przeprowadzane są badania i analizy stanu ochrony konsumentów w UE poprzez identyfikację luk i barier prawnych m.in. w obszarach: e-commerce, prawa pasażerów lotniczych, europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

ECK Polska jest autorem lub współautorem 32 raportów



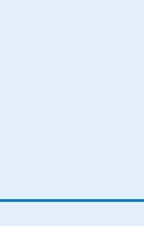
65 wykładów

bezpłatnych dla konsumentów



Stała komunikacja z konsumentami i mediami

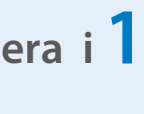
115 wydań newslettera i **156** informacji prasowych



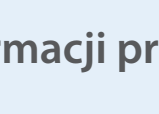
301 wypowiedzi w TV



358 w radiu



1422 artykuły w prasie



i **1651** w internecie



Zarówno w 2014 r., jak i na przestrzeni 10 lat ECK Polska organizowało lub współorganizowało wydarzenia takie jak: konferencje, warsztaty, debaty, spotkania okrągłego stołu czy wykłady – wszystkie miały na celu promowanie wiedzy o przysługujących konsumentom prawach i możliwościach ich dochodzenia w UE. Poza tym ECK Polska wspierało krajowe organy w promocji i rozwoju ADR i ODR - brało udział w notyfikacji 20 systemów. Rozwijało też współpracę z CPC-Net - rozpoznawało i zgłaszało naruszenia zbiorowych interesów konsumentów na poziomie międzynarodowym.

JAKIE SĄ DALSZE PLANY?

Od stycznia 2016 r. kupujący online **będą mogli rozstrzygać swoje spory z przedsiębiorcami także za pośrednictwem internetowej platformy rozstrzygania sporów.**

Jeżeli chcesz dowiedzieć się więcej, skontaktuj się ze swoim ECK.

JEDNOLITY RYNEK CYFROWY

ECK wspierają funkcjonowanie jednolitego rynku na rzecz konsumentów poprzez wskazywanie problemów w zmieniającym się otoczeniu oraz dostarczanie pomysłów i danych na potrzeby stanowienia polityki.



Konsumentom mogą sporo zaoszczędzić podczas zakupów ponad granicami – wg szacunków **12 miliardów euro** rocznie w całej Europie, dzięki możliwości wyboru z pełnej gamy towarów i usług.

Konsumentom muszą być chronieni i mieć dostęp do towarów i usług niezależnie od tego, gdzie mieszkają lub jakie mają obywatelstwo.

Wyzwaniem na dziś to umożliwienie pełnego czerpania korzyści z jednolitego rynku cyfrowego.

Liczba konsumentów kupujących online **wzrosła o 50%** od 2011 r. i jest szczególnie wysoka w kategorii transport oraz noclegi w hotelach.



Liczby nieustannie rosną.

ECK są ambasadorami interesów konsumentów.

Sprawiedliwość i Konsument