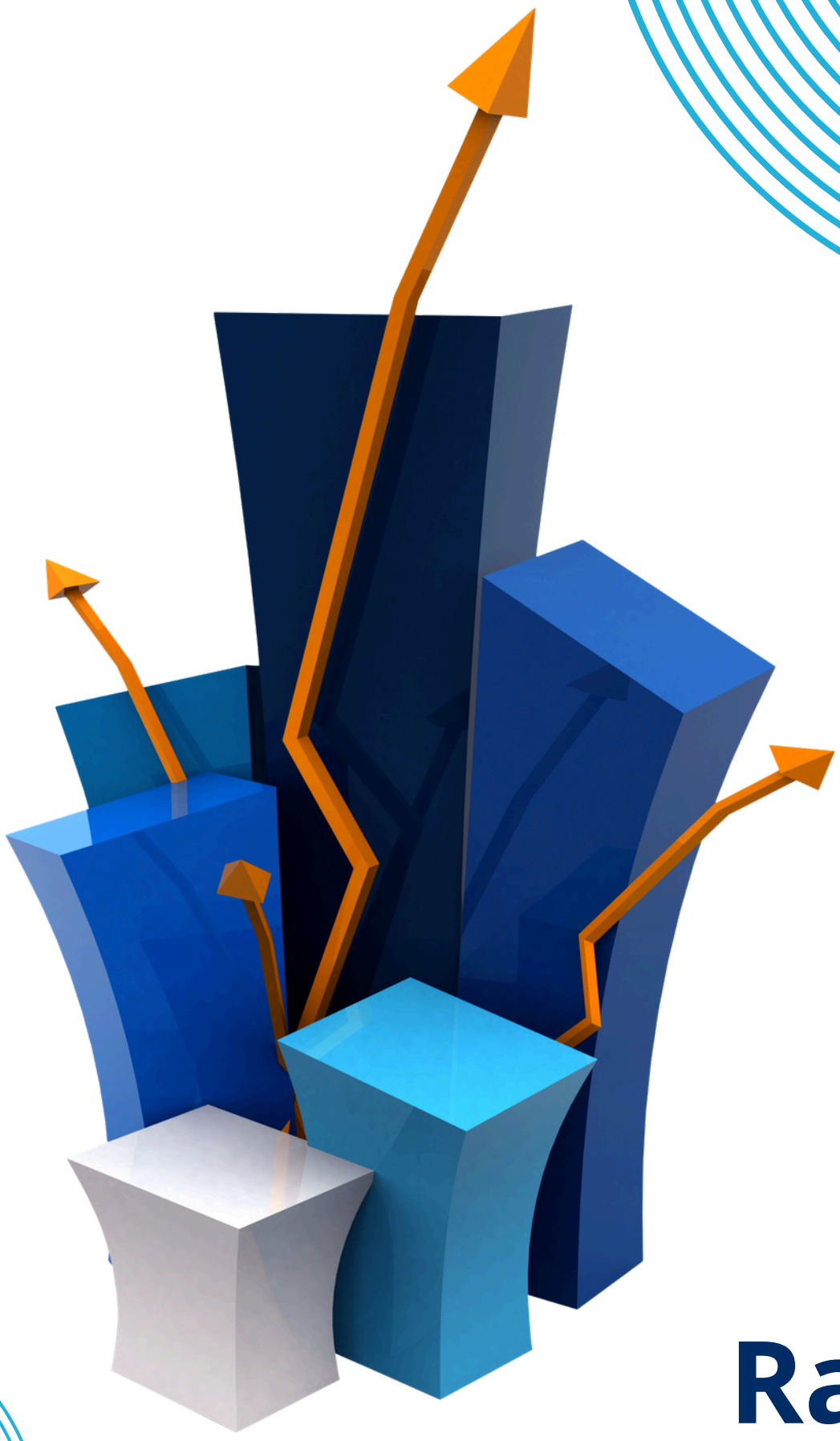
Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

ECC-Net



2025 Raport

Działalność ECK Polska



ECK Polska

Europejskie Centrum Konsumenckie w Polsce (ECK Polska) powstało w 2005 roku, na mocy porozumienia Komisji Europejskiej z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

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

MISJA

Misją ECC-Net 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, Norwegii i Islandii.

Pomoc sieci ECC-Net



Konsument | **ECK w kraju konsumenta** | **ECK w kraju przedsiębiorcy** | **Przedsiębiorca**

Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-NET) udziela wsparcia konsumentom, którzy prowadzą spór z przedsiębiorcą z obszaru Unii Europejskiej, Norwegii oraz Islandii.

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

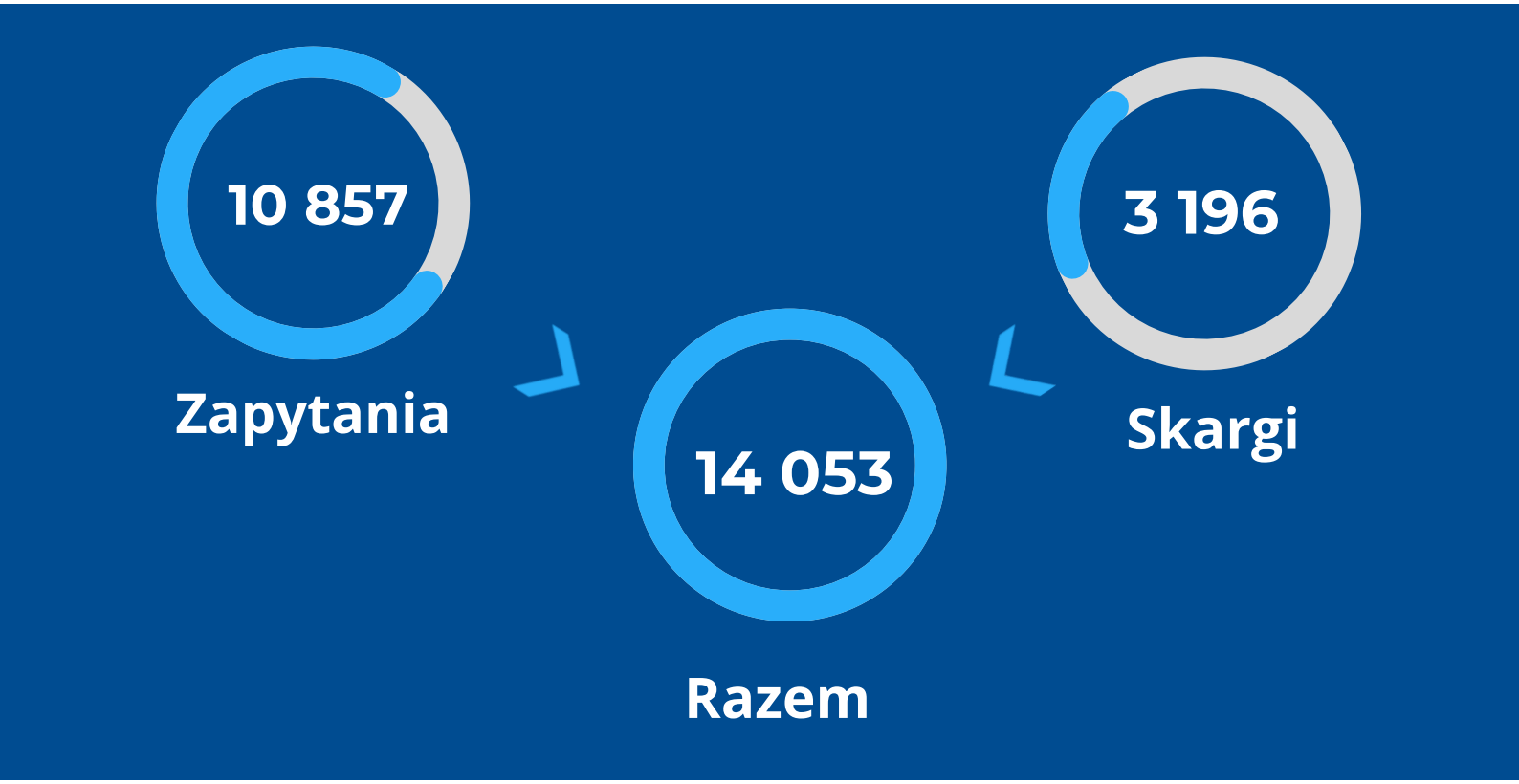
Działania podejmowane przez Europejskie Centrum Konsumenckie:

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

ECC-Net nie zajmuje się:

- sporami dotyczącymi zakupów dokonanych między osobami prywatnymi,
- sporami pomiędzy przedsiębiorcami,
- skargami dotyczącymi firm spoza zasięgu sieci,
- sporami, w których przedsiębiorca odmówił współpracy z siecią,
- sprawami, w których rozpoczęło się postępowanie sądowe,
- sprawami związanymi z usługami finansowymi,
- sprawami związanymi z usługami ubezpieczeniowymi.

Statystyka zgłoszeń



Rok 2025 przyniósł bezprecedensowy wzrost zapotrzebowania na usługi ECK Polska – otrzymano 14 053 zgłoszeń, co stanowi wzrost o 42% w porównaniu z rokiem poprzednim.

Konsumenci zgłaszali się z:

- problemem z przedsiębiorcą mającym siedzibę w innym kraju UE, Islandii, Norwegii,
- lub pytaniem dotyczącym swoich praw w Unii Europejskiej.

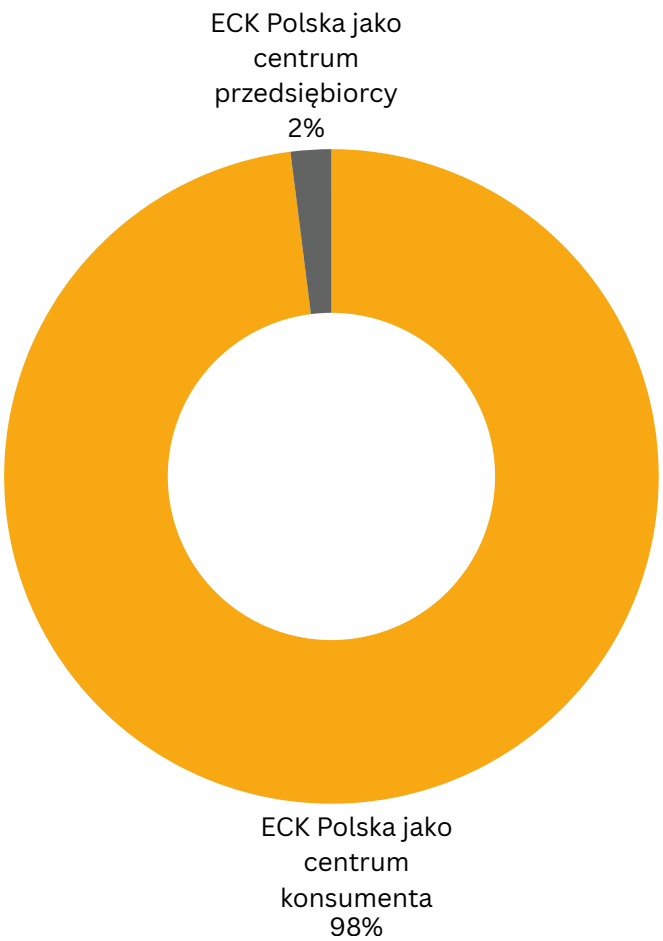
Statystyka zgłoszeń

42%

wzrost skarg w porównaniu do 2024 r.

54%

spraw zostało rozwiązane na korzyść konsumentów



Zdecydowana większość zgłoszeń przyjmowanych przez ECK Polska dotyczyło konsumentów mieszkających w Polsce i mających problem z przedsiębiorcą z innego kraju UE.

Tylko 1058 skarg (2%) pochodziło od konsumentów z innych krajów mających problem z polskimi firmami.

Główne kierunki skarg

Polscy konsumenci najczęściej skarżyli się na przedsiębiorców z:

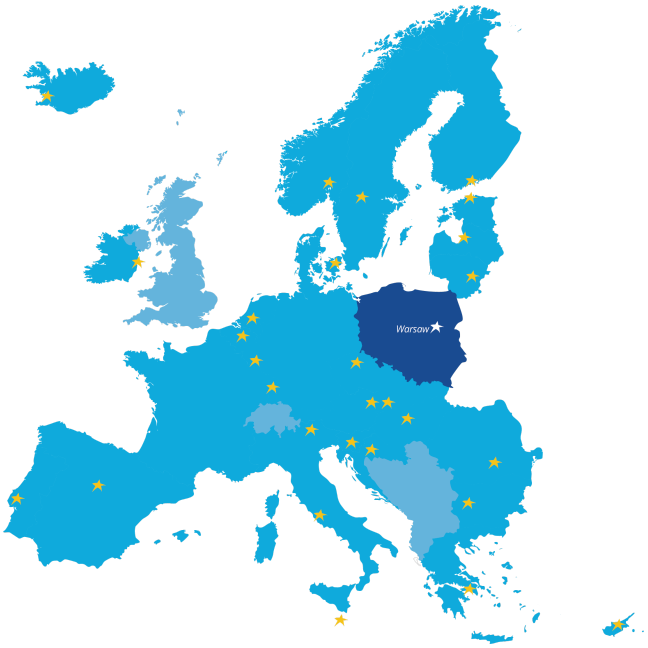
- **Niderlandów**
- **Litwy**
- **Irlandii**
- Czech
- Hiszpanii

Najwięcej skarg na polskich przedsiębiorców z:

- **Litwy**
- **Słowacji**
- **Niemiec**
- Czech
- Bułgarii

Polscy konsumenci najczęściej skarżyli się na przedsiębiorców z Niderlandów, Litwy, Irlandii – przede wszystkim na firmy z obszaru e-commerce oraz popularne tanie linie lotnicze.

Na polskich przedsiębiorców najczęściej skarżyli się konsumenci z krajów: Litwa, Słowacja, Niemcy, Czechy i Bułgaria. Również w tym przypadku dominowały zakupy przez internet – głównie buty i ubrania.



Kategorie skarg



Podróże samolotem



Zakup odzieży i obuwia



Zakwaterowanie

ECK Polska odnotowało w 2025 r. większe zróżnicowanie sektorów rynku, w których konsumenci zgłaszali problemy. Największy udział wśród zapytań i skarg dotyczył szeroko rozumianego transportu lotniczego, który stanowił około 30% wszystkich spraw. Najczęściej zgłaszane problemy obejmowały opóźnienia i odwołania rejsów oraz kwestie związane z bagażem (opóźnienie, zagubienie, zniszczenie).

Drugą najczęstszą kategorią były odzież i obuwie, odpowiadające za 16% wszystkich skarg. W ciągu roku zauważalny był również wzrost liczby skarg dotyczących stron internetowych prowadzonych przez firmy rzekomo mające siedzibę w UE, oferujące zakupy w modelu dropshippingu. Skargi te dotyczyły głównie niezgodności towaru z umową oraz trudności w skorzystaniu z prawa do odstąpienia od umowy.

Inne częste skargi dotyczyły zakwaterowania turystycznego, gdzie konsumenci najczęściej zgłaszali, że standard obiektu był niższy niż oczekiwany lub niezgodny z opisem.

Ankieta konsumentów

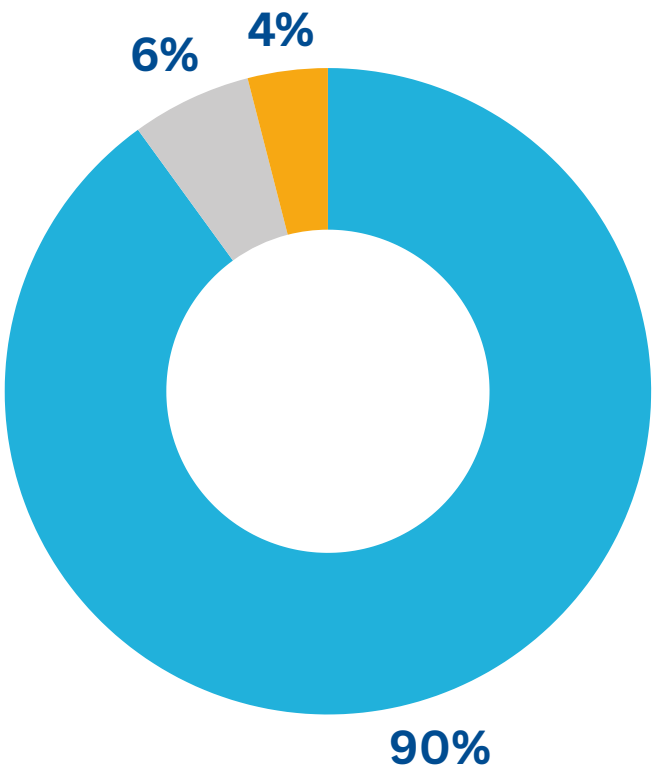
Ogólny poziom satysfakcji:

- 94% respondentów oceniło usługę jako bardzo satysfakcjonującą lub wyjątkowo satysfakcjonującą.
- Jest to niewielka poprawa w stosunku do 2024 r. (91%).
- Wynik potwierdza wysoki poziom zaangażowania ECK w udzielanie zrozumiałych porad prawnych ora sprawną pomoc w rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Liczba odpowiedzi w ankiecie:

- W 2025 r. otrzymano 588 odpowiedzi.
- Część ankiet była niekompletna (respondenci nie odpowiadali na wszystkie pytania).
- W niepełnych ankietach większość osób nie zgłaszała sugestii ulepszeń ani dodatkowych pochwał.
- Liczba odpowiedzi stanowi niecałe 5% wszystkich spraw prowadzonych przez ECK, podobnie jak w poprzednich latach.
- ECK planuje działania mające na celu zwiększenie odsetka odpowiedzi konsumentów.

Czy uważasz porady ECK za trafne i przydatne?



Tak - 90%
Nie - 6%
Sprawa w toku - 4%

Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

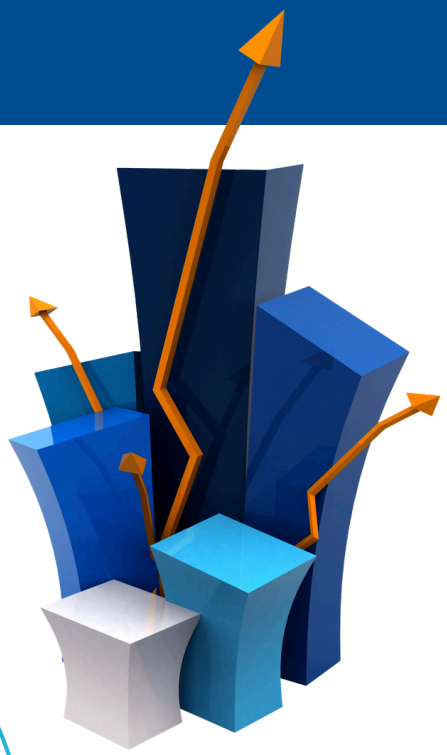
ECC-Net

Kontakt

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa

Tel.: 22 55 60 600 (pn.-pt., 10:00-13:00)
E-mail: info@konsument.gov.pl
konsument.gov.pl

Zapytania konsumenckie:
E-mail: ECCNET-PL@ec.europa.eu



2025 Raport