Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

ECC-Net

KOMPETENCJE ECK I ECC-NET



EROPEJSKIE CENTRUM KONSUMECKIE

ECK działa w ramach sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net). Zajmujemy się pozasądową pomocą obywatelom w transgranicznych sprawach konsumenckich na terenie UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii. ECK Polska działa przy UOKiK.

Nasza Misja

Sieć 30 Europejskich Centrów Konsumenckich umożliwia konsumentom poznanie ich praw i pełne korzystanie z oferty jednolitego rynku UE.

Jak ją realizujemy?

Doradcy prawni ECC-Net bezpłatnie pomagają konsumentom w rozwiązywaniu ich transgranicznych sporów z przedsiębiorcami.

Sieć posiada unikalną wiedzę i rzetelne informacje na temat bieżących problemów konsumenckich na rynku wewnętrznym, co może być wykorzystane do kształtowania polityki przy współpracy z krajowymi i europejskimi interesariuszami.

1

Warunki pomocy ECK

Warunkiem udzielenia przez nas pomocy w sporze z zagranicznym przedsiębiorcą jest spełnienie następujących kryteriów **konsumencki** charakter sprawy, **transgraniczny** charakter sprawy, w**yczerpanie procedury reklamacyjnej** bezpośrednio z przedsiębiorcą, przesłanie **opisu sprawy wraz z kopią dokumentacji**.

2

Transgraniczny charakter sprawy

Do zawarcia transgranicznej umowy dochodzi wówczas, gdy **konsument przebywa na stałe w kraju innym niż siedziba przedsiębiorcy**. Ponadto, aby sprawą mogło zająć się ECC-Net, zarówno konsument jak i przedsiębiorca powinni mieć miejsce pobytu lub siedzibę na terenie Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii.

3

Skargi na firmy spoza UE

Sprawy dotyczące firm zarejestrowanych **poza UE, Norwegią i Islandią nie leżą w zakresie kompetencji ECC-Net.** Nie możemy udzielić pomocy, w przypadku, gdy przedsiębiorca zarejestrowany jest np. na terenie Szwajcarii, Turcji, Egiptu, Ukrainy, Stanów Zjednoczonych, Kanady, Zjednoczonych Emiratów Arabskich, czy Hong-Kongu.

4

Gibraltar i terytoria zamorskie

Z uwagi na niejednoznaczny status Gibraltaru, ECC-Net nie przyjmuje skarg na przedsiębiorców mających tam swoją siedzibę. To samo dotyczy terytoriów zamorskich należących do krajów europejskich.

5

Które ECK jest właściwe?

ECC-net przyjmuje skargi od konsumentów, którzy mają **stałe miejsce zamieszkania w tym samym kraju**. Oznacza, to że osoba zamieszkała na terenie Polski powinna kontaktować się bezpośrednio z ECK Polska, a np. konsument mieszkający w Niemczec z ECK Niemcy. Kontakt do ECK w innych krajach: https://konsument.gov.pl/eck-w-europie/

6

Kompetencje ECK

ECK Polska nie posiada środków przymusu prawnego ani uprawnień takich, jakie mają sądy powszechne czy organy administracji publicznej. Nasze działania mają na celu pomoc zmierzającą do rozwiązania konfliktu na drodze pozasądowej. ECK Polska nie jest podmiotem ADR. Działania prowadzone w ramach ECC-Net nie wstrzymują biegu przedawnienia.

Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

ECC-Net

EROPEJSKIE CENTRUM KONSUMECKIE

22 55 60 600
(poniedziałek - piątek w godz. 10.00-14.00)

ECCNET-PL@ec.europa.eu
mail dla konsumentów

Ważne! Mail (ECCNET-PL@ec.europa.eu) jest połączony z system obsługi spraw, który opiera się na tzw. mechanizmie ticketowym. Oznacza to, że odpowiedzi są udzielane bezpośrednio nadawcy wiadomości.

Zachęcamy do podtrzymania zainicjowanej przez ECK Polska praktyki, aby każdorazowo przed poinformowaniem konsumenta o możliwości zgłoszenia skargi do ECK Polska, skontaktowali się Państwo z nami pod numerem telefonu 22 55 60 600.

Współfinansowanie przez Unię Europejską

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Treść niniejszej publikacji 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.