

RAPORT ROCZNY

2021

Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

ECC-Net

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Współfinansowanie przez Unię Europejską

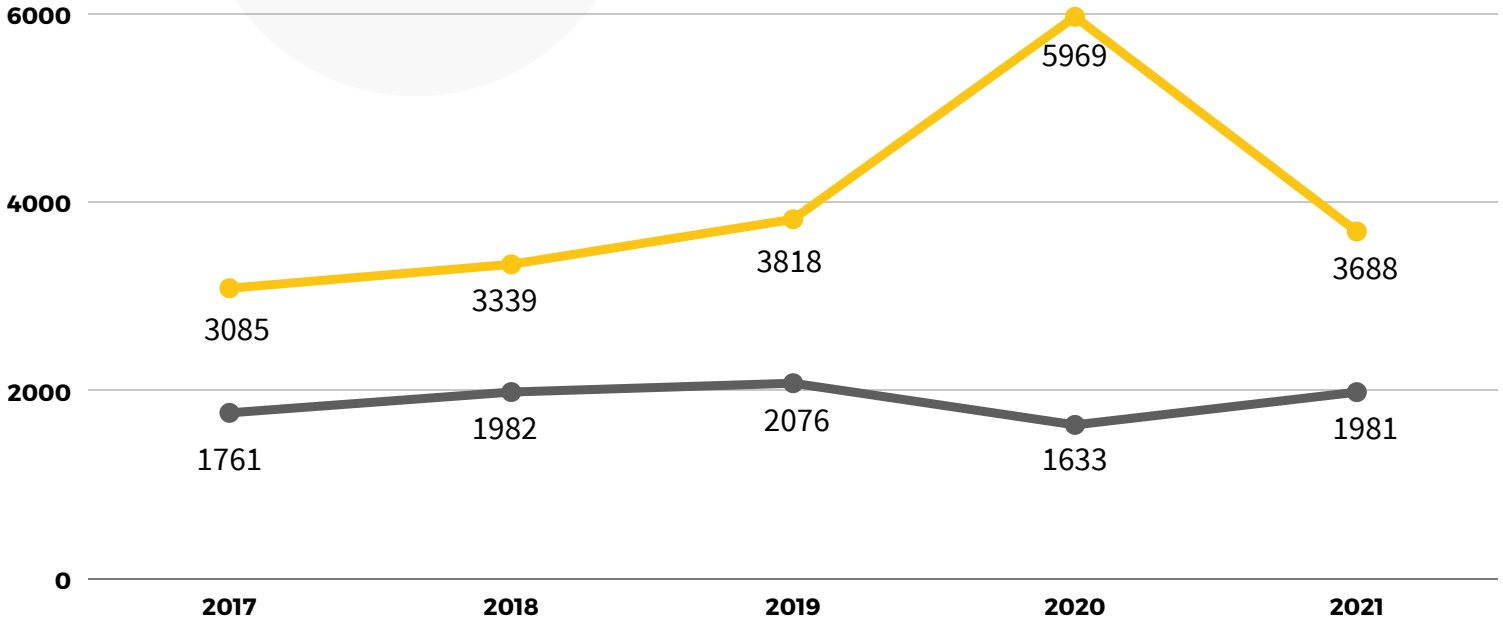
STATYSTYKI 2021

W 2021 r. ECK Polska działające przy UOKiK otrzymało 5669 zgłoszeń.
65 procent spraw stanowiły skargi transgraniczne.
35 procent spraw stanowiły zapytania (m.in. sprawy krajowe, zapytania przedsiębiorców, skargi na przedsiębiorców zarejestrowanych poza UE, Norwegią, Islandią lub Wielką Brytanią).

5669 *zgłoszeń*

3688 *skarg*

1981 *zapytań*

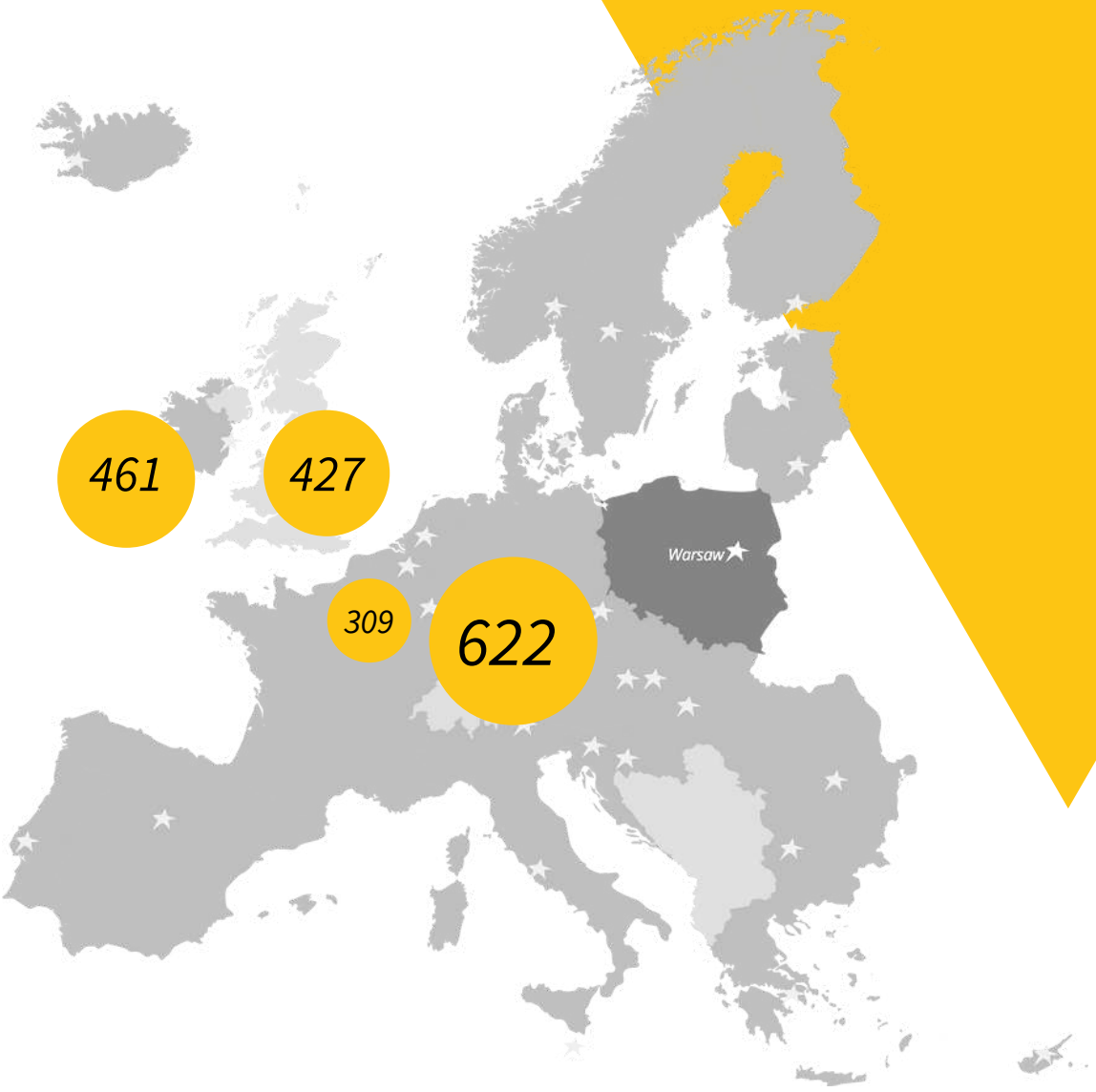


Liczba zgłoszeń otrzymanych w 2021 r. jest porównywalna z rokiem 2019. Wzrost skarg w 2020 roku wywołany był przez odwołane usługi lotnicze i turystyczne z powodu pandemii COVID-19. Wówczas wiele zgłoszeń dotyczyło problemów konsumentów z odzyskaniem pieniędzy.

Mimo że w 2021 wciąż wiele skarg było powiązanych z transportem lotniczym, zauważalnie wzrosła liczba spraw związanych z sektorem e-commerce - szczególnie dotyczących zakupu odzieży i obuwia.

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

KOGO SKARŻĄ KONSUMENCI?



Na przedsiębiorców, z jakich krajów najczęściej skarżyli się polscy konsumenci?

1. Niemcy 18%
2. Irlandia 13%
3. Wielka Brytania 12%
4. Holandia 9%

Konsumenci, z jakich krajów najczęściej skarżyli się na polskich przedsiębiorców?

1. Niemcy 13%
2. Litwa 13%
3. Francja 9%
4. Czechy 7%

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

CZEGO DOTYCZYŁY SKARGI KONSUMENCKIE?



Większość skarg, wpływających do ECK Polska w 2021 r. podobnie, jak w latach poprzednich dotyczyła zgłoszeń na usługi transportowe - głównie problemy lotnicze. Warty podkreślenia jest znaczny wzrost skarg na problemy dotyczące zakupu odzieży i obuwia. Zgłoszenia te głównie były kierowane przeciwko sprzedawcom internetowym.
W 2021 r. zauważalny był spadek liczby skarg na usługi noclegowe.

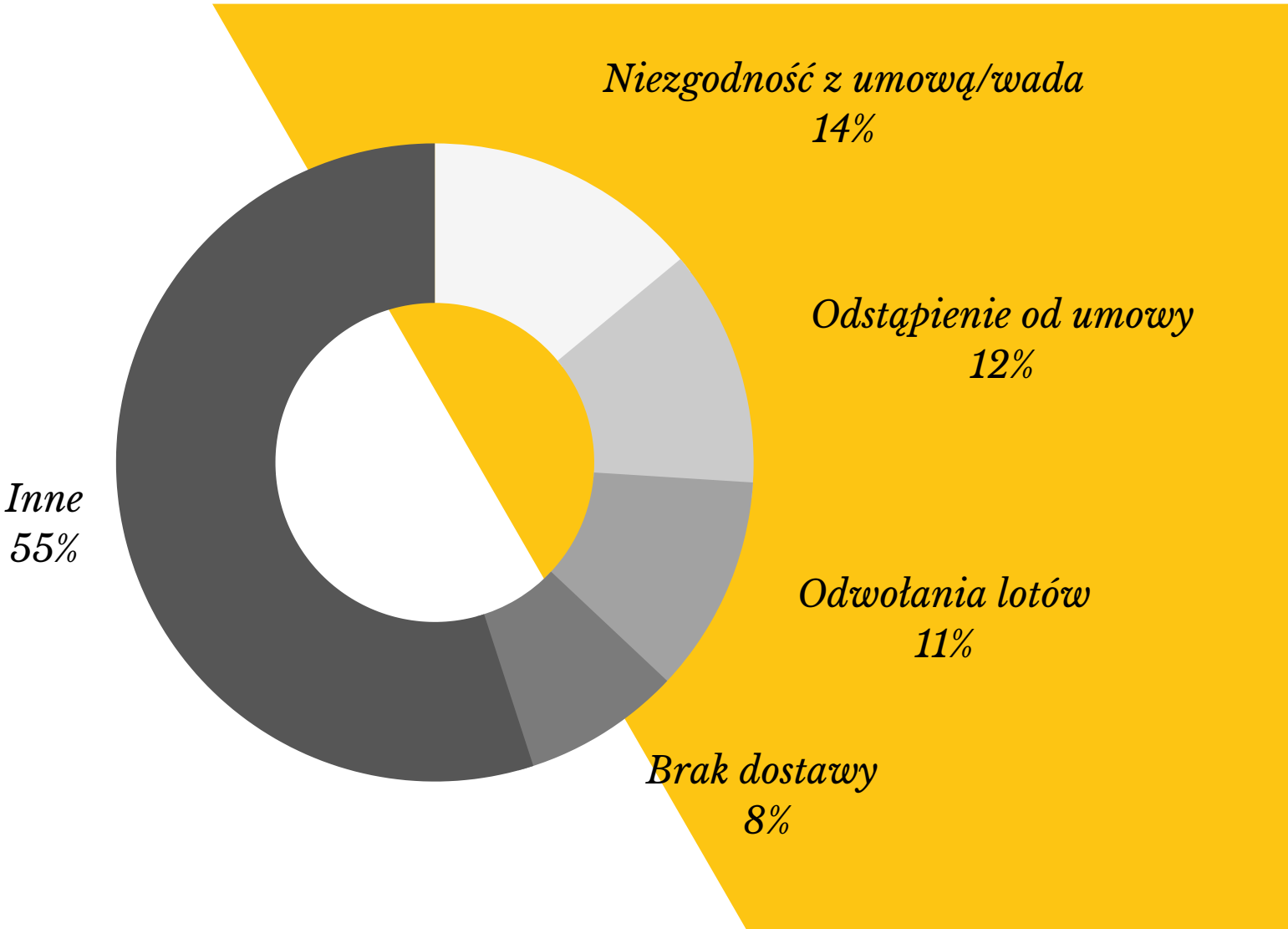
ECK odnotowało także nowe kategorie skarg, które dotyczyły m.in zautomatyzowanej procedury odstąpienia od umowy, czy blokowania konta klienta z powodu dużej ilości zwrotów. Wiele zgłoszeń było kierowanych przeciwko platformom i portalom. Skargi te dotyczyły m.in. automatycznego przedłużenia ważności konta - głównie na portalach randkowych, a także platform pośredniczących w sprzedaży odzieży i obuwia.

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

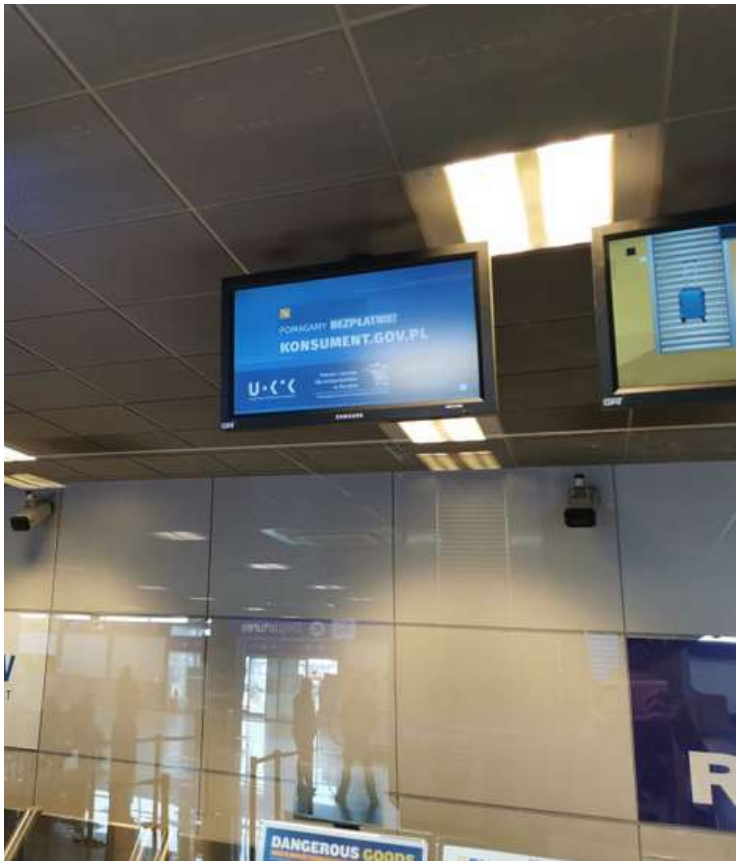
CZEGO DOTYCZYŁY SKARGI KONSUMENCKIE?

Główną przyczyną zgłoszeń konsumentów w 2021 r. była niezgodność towarów i usług z umową (821 zgłoszeń). Konsumenci zgłaszali do ECK również problemy dotyczące odstąpienia od umowy (678 zgłoszeń).
W 2021 roku ECK otrzymało 634 skargi na odwołania lotów - najczęstszym problemem był brak zwrotu kosztów biletu.

Ponadto, konsumenci w 2021 r. zgłaszali problemy z dostawą produktów (480 spraw). Duża ich część związana była z dropshippingiem. Inne zgłoszenia dotyczyły m.in. chęci rozwiązania umowy przez konsumentów, płatności, czy otrzymania niewłaściwego produktu.

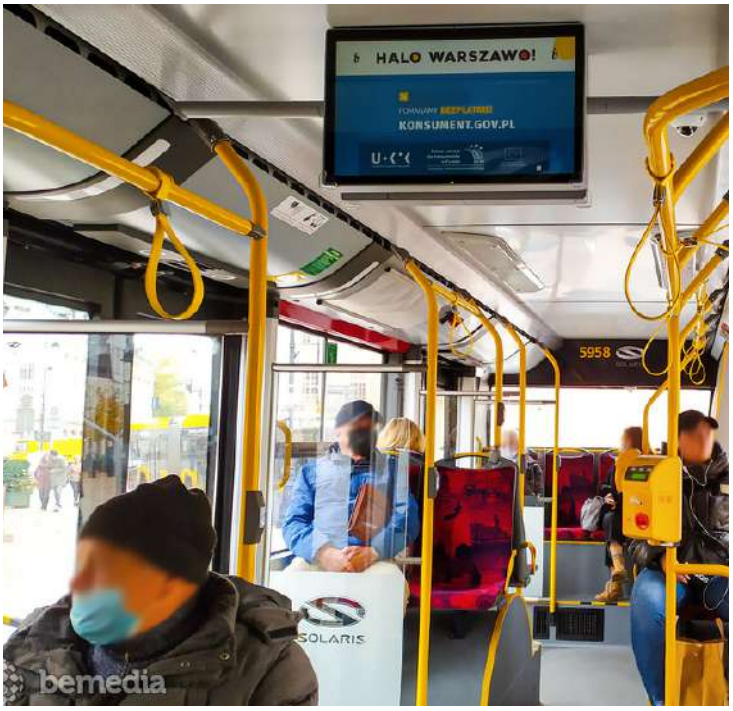


KAMPANIE ECK



Kampania na lotniskach
(wrzesień - październik)

Dzięki współpracy Prezesa UOKIK z Prezesem Polskich Portów Lotniczych ECK przeprowadziło trwającą 2 miesiące kampanię informacyjną nt. praw pasażera na blisko 10 polskich portach lotniczych (mi.in Lotnisku Chopina w Warszawie, w Porcie Lotniczym w Modlinie, czy w Rzeszowie). W ramach kampanii lotniska wyświetlały spoty ECK dotyczące opóźnionych i odwołanych lotów, problemów z bagażem oraz hotelem.



Kampania w komunikacji miejskiej
(październik)

Przygotowane na potrzeby kampanii na lotniskach spoty były emitowane w komunikacji miejskiej w największych polskich miastach. Krótkie animacje były wyświetlane w autobusach, które obsługują przejazdy na lotniska.

KAMPANIE ECK

Kampania na Facebooku (czerwiec-październik)

ECK w 2021 przeprowadziło kampanię promującą prawa konsumenta na swoim profilu na Facebooku. W ramach przeprowadzonych działań ECK informowało o prawach konsumenta w trakcie podróży i zakupów online. W wyniku działań przekaz wygenerował zasięg **2 507 690 wyświetleń** i dotarł do **1 032 128 osób.**



Kampania w mediach internetowych (listopad-grudzień)

W ostatnim kwartale ECK przeprowadziło kampanię w mediach internetowych pt. „Kupuj bezpiecznie w UE!”. Jej celem było zwrócenie uwagi konsumentów na bezpieczne zakupy w sieci, weryfikację sklepów internetowych. Banery promujące kampanię zostały wyświetlone przez użytkowników 3 941 309 razy.



EUROPEJSKIE CENTRUM
KONSUMENCKIE

WSPÓŁPRACA



Współpraca w ramach ECC-Net

W 2021 roku ECK uczestniczyło w pracach Grupy Strategicznej, grupy ds. widoczności, a także Data Management Group.
W ramach działań grupy ds. widoczności ECK Polska zorganizowało debatę online „E-commerce during the pandemic".
W spotkaniu udział wzięli przedstawiciele Amazon, BEUC, Svensk Handel, a także niemieckiego punktu kontaktowego ds. dyrektywy o handlu elektronicznym.
Debatę moderowało ECK Polska.

Współpraca z krajowymi organizacjami

- przykłady

Debata „Zrównoważony rozwój a konsumpcja – od teorii do praktyki"

ECK Polska zorganizowało debatę poświęconą tematyce zrównoważonej konsumpcji. Spotkanie otworzył Prezes UOKiK. Wśród panelistów znaleźli się przedstawiciele UOKiK, Federacji Konsumentów, FOB, a także Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.



Internet Governance Forum Katowice 2021

ECK wzięło udział w Szczycie Cyfrowym ONZ, który odbył się w Katowicach. ECK wspólnie z UOKiK było autorem debaty „Sustainability in e-commerce".



Dialog Konsumencki UOKiK i KE

ECK wzięło aktywny udział w Dialogu Konsumenckim zorganizowanym przez UOKiK wspólnie z KE „Nowy program na rzecz konsumentów". Tematem przewodnim była ochrona konsumentów w świecie cyfrowym oraz kwestie zrównoważonego rozwoju i zielonej transformacji.



Rzecznicy konsumentów/WIIHy

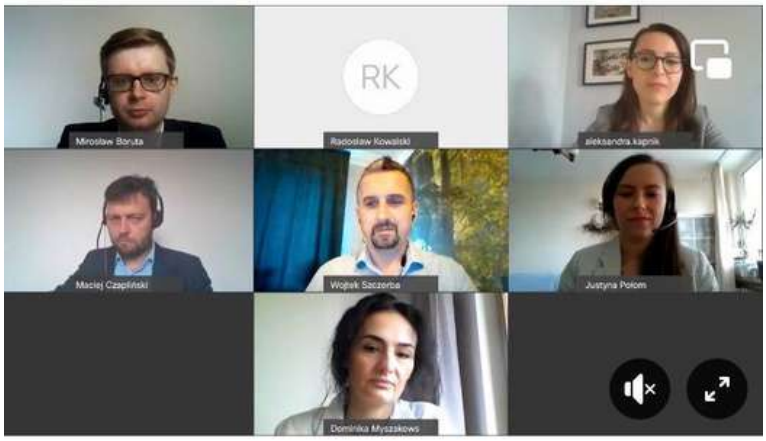
W 2021 ECK kontynuowało współpracę z lokalnymi Rzecznikami Konsumentów i Wojewódzkimi Inspektoratami Inspekcji Handlowej w zakresie ADR.

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

EDUKACJA - PRZYKŁADY













W 2021 r. ECK uczestniczyło w wielu działaniach edukacyjnych, których głównym celem było podniesienie świadomości konsumentów nt. ich praw . Przykładowo: ECK uczestniczyło w serii webinariów z okazji Światowego Dnia Konsumenta i Black Friday. Przeprowadziło lekcje w szkołach, wzięło udział w wydarzeniu z okazji Europejskiego Roku Kolei (na Dworcu Centralnym w Warszawie), przeprowadziło wykład dla Młodzieżowych Kół Aktywnego Europejczyka, a także promowało nowe narzędzia edukacyjne:

- ECC-Net "Symulator zakupowy" https://brandedshoesoutlet.eu oraz
- UOKiK "Konsument cyberbezpiczny" https://konsument.edu.pl.

EUROPEJSKIE CENTRUM
KONSUMENCKIE

O ECK

Europejskie Centrum Konsumenckie działające przy UOKIK

Dowiedz się więcej na:

konsument.gov.pl

Facebook **Twitter**

Kontakt do ECK Polska

pl. Powstańców Warszawy 1
w Warszawie

(22) 55 60 600

ECCNET-PL@ec.europa.eu

Niniejszy raport otrzymał dofinansowanie z Programu Ochrony Konsumentów Unii Europejskiej na lata 2014-2020. Treść raportu przedstawia poglądy autora i stanowi jego wyłączną odpowiedzialność; w żaden sposób nie odzwierciedla poglądów Komisji Europejskiej i/lub Agencji Wykonawczej ds. Konsumentów, Zdrowia, Rolnictwa i Żywności (Chafea) lub jej następcy 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.