

2022

RAPORT ROCZNY ECK POLSKA 2022

Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

ECC-Net

Współfinansowanie przez Unię Europejską

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

STATYSTYKI SPRAW 2022

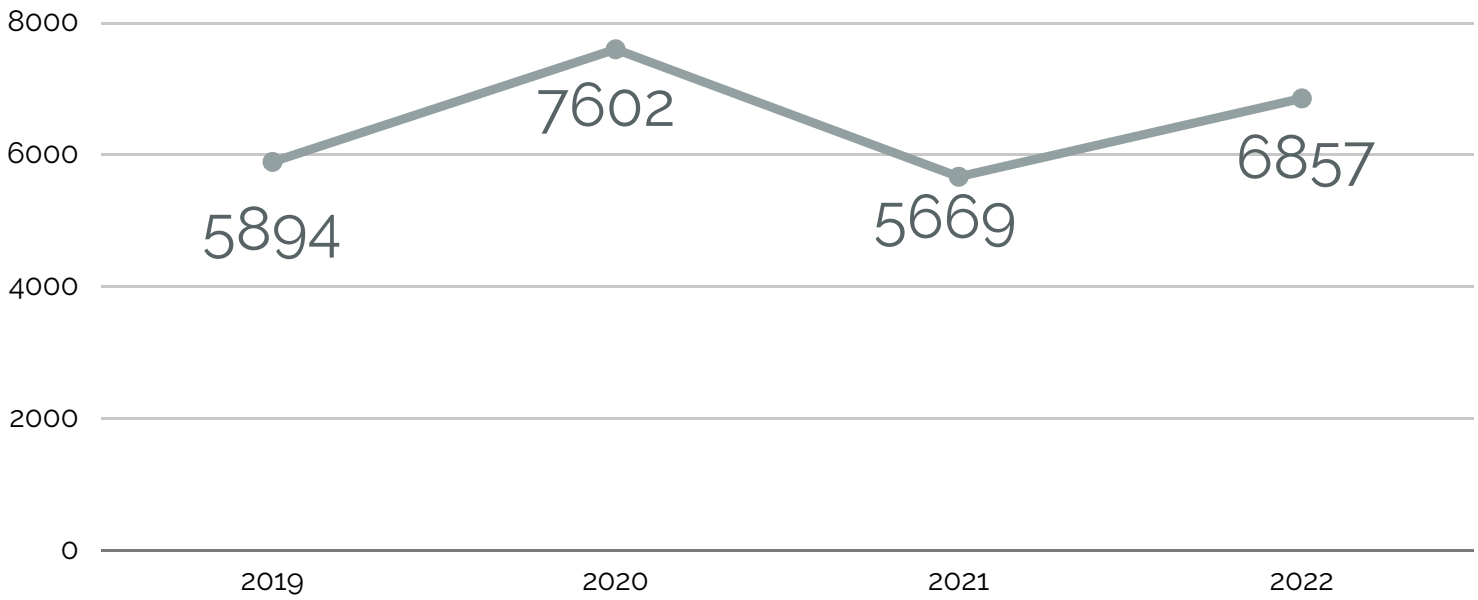
prawie **7000** zgłoszeń

ponad **2500** zapytań

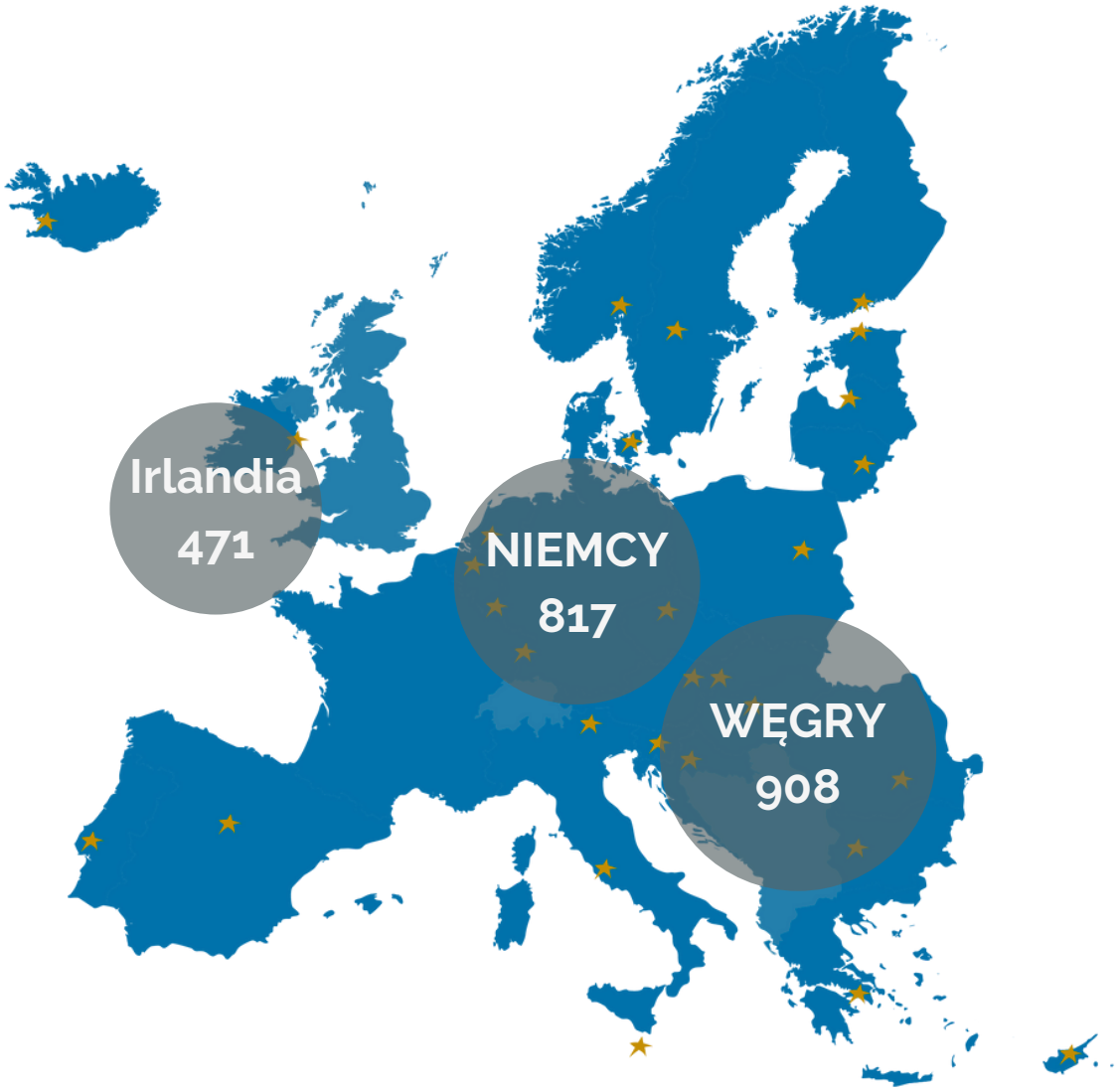
ponad **4000** skarg

W 2022 r. ECK Polska (działające przy UOKiK) otrzymało **6857 zgłoszeń**. 62% spraw stanowiły skargi transgraniczne. 38% spraw stanowiły zapytania (m.in. sprawy krajowe, pytania od przedsiębiorców, skargi na przedsiębiorców zarejestrowanych poza UE, Norwegią, Islandią lub Wielką Brytanią).

W 2022 roku ECK otrzymało prawie o **1200 skarg więcej** niż w ubiegłym roku. Były to zgłoszenia głównie z sektora lotniczego oraz odzieżowo-obuwniczego.



SKARGI WZGLĘDEM KRAJÓW



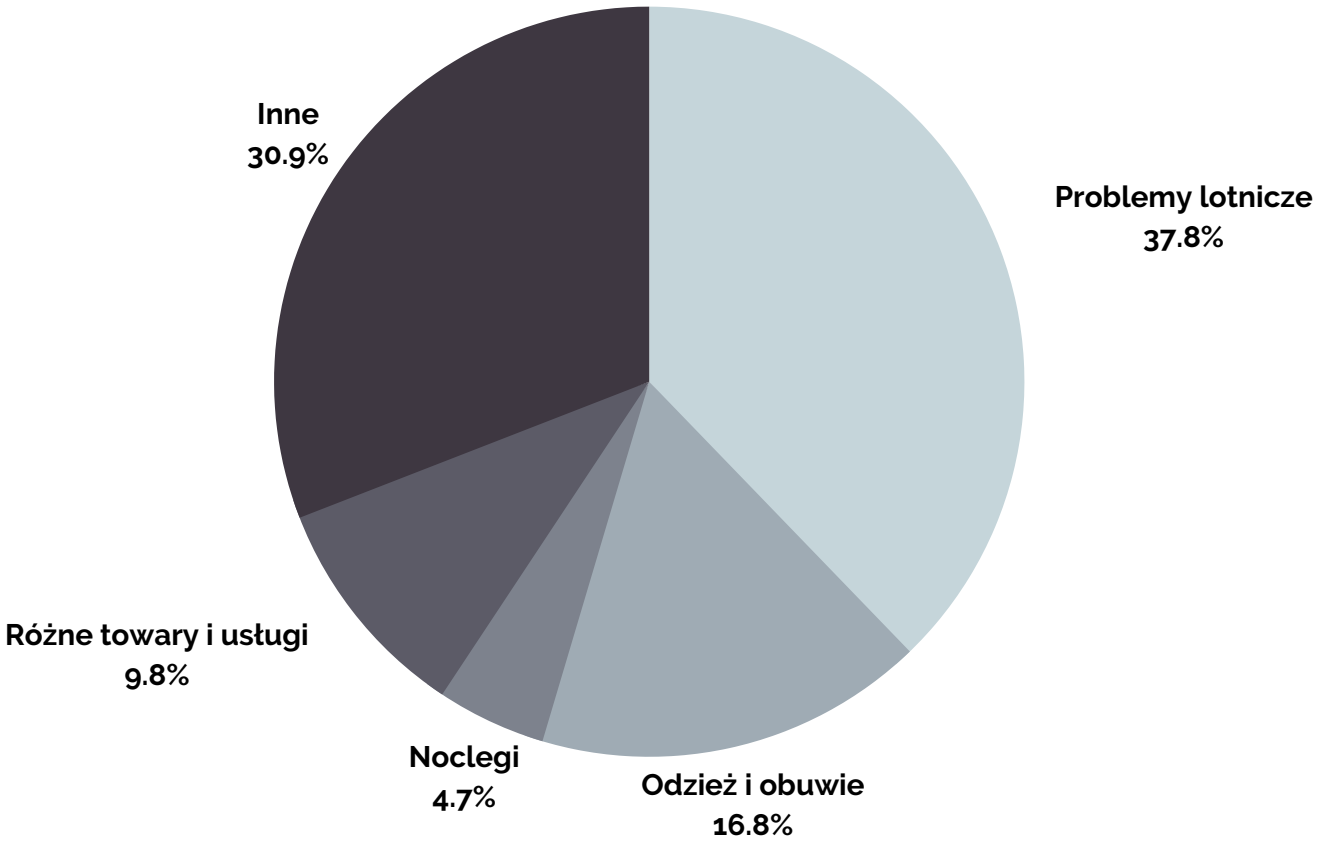
Polscy konsumenci najczęściej skarżyli się na przedsiębiorców z tych krajów:

1. **Węgry - 13 %**
2. **Niemcy - 12%**
3. **Irlandia - 7%**
4. **Wielka Brytania - 6%**
5. **Holandia - 5%**

Na polskich przedsiębiorców najczęściej skarżyli się konsumenci z tych krajów:

1. **Czechy - 15%**
2. **Litwa - 12%**
3. **Niemcy - 8%**
4. **Wielka Brytania - 7%**
5. **Węgry - 7%**

CZEGO DOTYCZYŁY SKARGI?



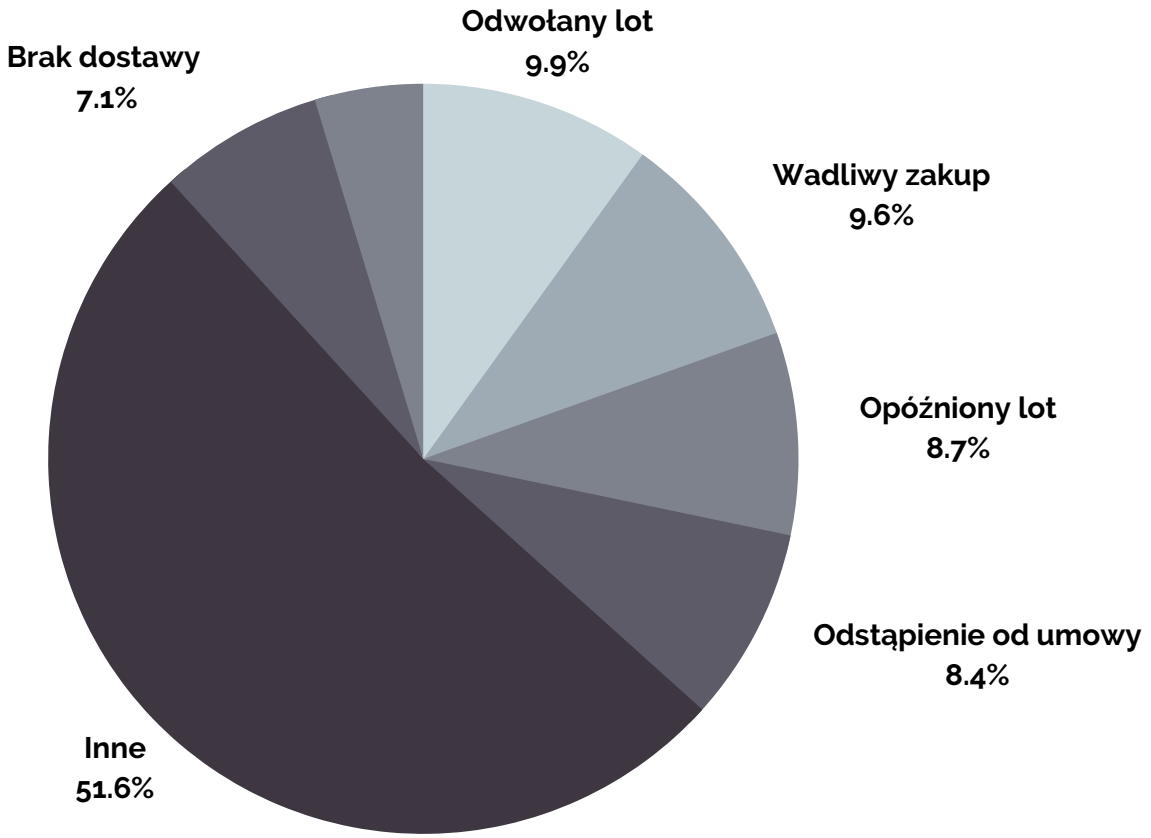
Większość skarg wpływających do ECK Polska w 2022 r., podobnie jak w latach poprzednich, dotyczyła zgłoszeń na usługi transportowe - głównie problemów lotniczych.
W roku 2021 w ramach tej kategorii odnotowaliśmy około 1400 zgłoszeń, **a w 2022 ponad 2500.**
Wzrosła również liczba reklamacji na odzież i obuwie.

W 2021 r. odnotowaliśmy 926 takich skarg, a w 2022 - 1153.
Prawie 70% skarg dotyczyło sprzedawców online, w przypadku 13% konsumenci nie określili metody zawarcia umowy, 8% stanowiły zgłoszenia na pośredników internetowych, a zaledwie 4% na sklepy stacjonarne.

CZEGO DOTYCZYŁY SKARGI?

W 2021 roku w związku z opóźnionymi i odwołanymi lotami otrzymaliśmy około 800 zgłoszeń - w 2022 r. było ich prawie dwukrotnie więcej. Wart zauważenia jest fakt, że w 2021 roku ECK odnotowało 162 zgłoszenia dotyczące opóźnionych lotów, natomiast w 2022 r. było ich 678.

Prawie **trzykrotnie** w porównaniu do roku 2021 wzrosła również liczba zgłoszeń na uszkodzenia bagaży w przewozie lotniczym. W zakresie wadliwych towarów, odstąpienia od umowy, czy niedostarczenia zakupu - ilość zgłoszeń utrzymała się na poziomie sprzed roku.



ANKIETA SATYSFAKCJI

407 KONSUMENTÓW WZIĘŁO UDZIAŁ W ANKIECIE SATYSFAKCJI

W ankiecie satysfakcji wzięło udział 407 konsumentów, którzy zgłosili się po pomoc lub poradę do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

95% OSÓB JEST ZADOWOLONYCH Z POMOCY ECK

95% konsumentów, którzy wzięli udział w ankiecie satysfakcji zaznaczyło, że są "bardzo zadowoleni" lub "wyjątkowo zadowoleni" z pomocy ECK.

Wybrane komentarze zadowolonych konsumentów

"Gratuluje skuteczności. Niemożliwe stało się możliwe. Bardzo dziękuje:)))"

"Korzystałam pierwszy raz z Europejskiego Centrum Konsumenta. Mam tylko pozytywne uwagi: szybki kontakt telefoniczny, bardzo miła i przyjazna rozmowa, błyskawicznie załatwiona sprawa."

"Bez pomocy ECC nie poradziłabym sobie z problemem. Najbardziej cenię fakt, iż przez cały proces, od początku do końca opiekowała się mną jedna osoba, zawsze profesjonalna i w 100% przygotowana. W moim odczuciu jest to kluczowe aby działać skutecznie. Bardzo dziękuję!"

PRZYKŁADY DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH



Poczuj magię praw konsumenta

Tak brzmiało hasło przedświątecznej kampanii Europejskiego Centrum Konsumenckiego. ECK zwróciło uwagę na najczęstsze problemy konsumentów związane ze świątecznymi zakupami i podróżami oraz zachęcało do egzekwowania swoich konsumenckich praw. Okres trwania: 2 tygodnie (grudzień).



Akcja #WakacyjnaReklamacja

W czasie wakacji wielu konsumentów doświadczyło trudności np. z opóźnionym/ odwołanym lotem, wynajmem auta, rezerwacją pokoju hotelowego, czy z biurem podróży. W ramach kampanii w mediach społecznościowych: „Akcja! #Wakacyjna Reklamacja" – zachęcaliśmy do egzekwowania swoich praw! Okres trwania: wrzesień



#Na urlopie

Wspólny cykl postów z UOKiK. Celem było zwrócenie uwagi na najczęstsze problemy przytrafiające się konsumentom podczas urlopu (tj. zakup biletu na koncert, problemy lotnicze, przewóz zwierząt samolotem, problem z biurem podróży).
Okres trwania (lipiec/sierpień)

EDUKACJA I WSPÓŁPRACA



ECK na granicy

26-27 sierpnia spotkaliśmy się z ECK Niemcy na polsko-niemieckiej granicy w Zgorzelcu, aby informować uczestników Święta Jakuba o pomocy świadczonej przez ECC-Net.



Współpraca z organizacjami konsumenckimi

- Fundacja Pro Publika: udział w webinarach 21 lipca "Konsument w drodze na zagraniczne wakacje." oraz 15 września "Turysta mądry po szkodzie".
- Fundacja Lex Cultura: udział w dwóch nagraniach w ramach projektu "Młodzież z prawem na cz@sie".



Współpraca z rzecznikami konsumentów

- Udział w spotkaniu rzeczników z Pomorza.
- Dzięki współpracy z rzecznikami z Lubania, Zgorzelca oraz Legnicy mieliśmy okazuje przeprowadzić zajęcia edukacyjne.



Uczelnie wyższe - przykładowe współprace

Udział m.in. w: Międzynarodowej Konferencji Naukowej (Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie; 03 czerwca); Międzynarodowej Konferencji Prawa lotniczego i Kosmicznego (Uniwersytet Rzeszowski, 21 kwietnia); Wykładach dla studentów z ochrony interesów konsumenta (Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach; 10 listopada).

WSPÓŁPRACA Z ECC-NET



Współpraca z ECC-NET

W wyniku wojny w Ukrainie, ECK przyjęło wiodącą rolę w ECC-Net, w zakresie dostarczenia obywatelom Ukrainy podstawowych informacji nt. praw konsumenta w UE. ECK przygotowało materiały w języku angielskim i przetłumaczyło je na język ukraiński. Broszury informacyjne zostały opublikowane na głównej stronie ECC-Net, a także udostępnione na krajowych stronach Europejskich Centrów Konsumenckich.

Spotkania ECC-Net w Polsce

w 2022 r. ECK zorganizowało 3 spotkania dla kolegów z ECC-Net:

- Drugą edycję warsztatów dla doradców sieci. Celem spotkania było podniesienie jakości obsługi konsumentów (02.06.2022 r.)
- Wizytę studyjną dla ECK Bułgaria, Finlandia, Grecja, Litwa oraz Norwegia (01.06.2022)
- Warsztaty komunikacyjne dla ECC-Net - coroczne spotkanie zorganizowane we współpracy z ECK Niemcy, którego celem było podniesienie umiejętności specjalistów ds. komunikacji w ECC-Net.







KONTAKT

KONSUMENT.GOV.PL

PL. POWSTAŃCÓW WARSZAWY 1
00-950 WARSZAWA

22 50 60 600

ECCNET-PL@EC.EUROPA.EU

ECK POLSKA DZIAŁA PRZY URZĘDZIE OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW



Finansowanie przez Unię Europejską.
Przedstawione poglądy i opinie są wyłącznie poglądami autora (autorów) i nie muszą odzwierciedlać poglądów Unii Europejskiej lub Agencji Wykonawczej Europejskiej Rady ds. Innowacji i ds. Małych i Średnich Przedsiębiorstw (EISMEA). Unia Europejska, ani organ przyznający dotację nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów