Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

ECC-Net

2023

Raport roczny ECK Polska







Dofinansowane przez Unię Europejską

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

STATYSTYKI SPRAW 2023

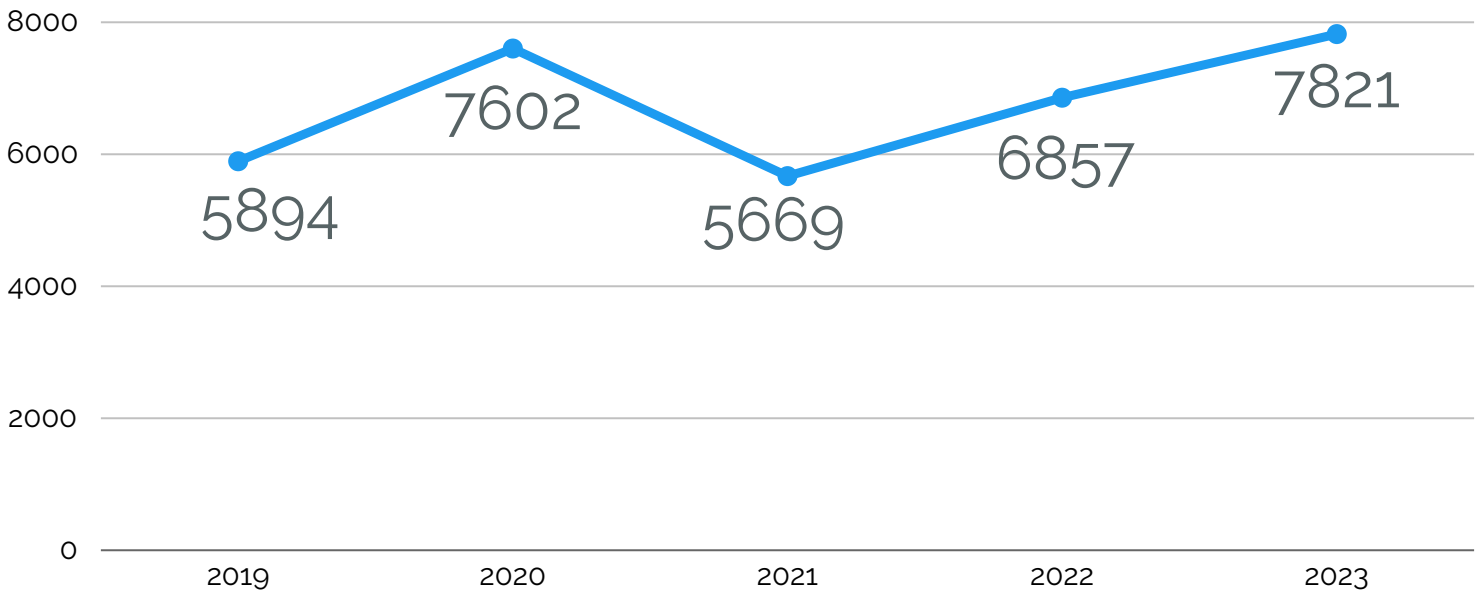
prawie **8000** zgłoszeń

prawie **2500** zapytań

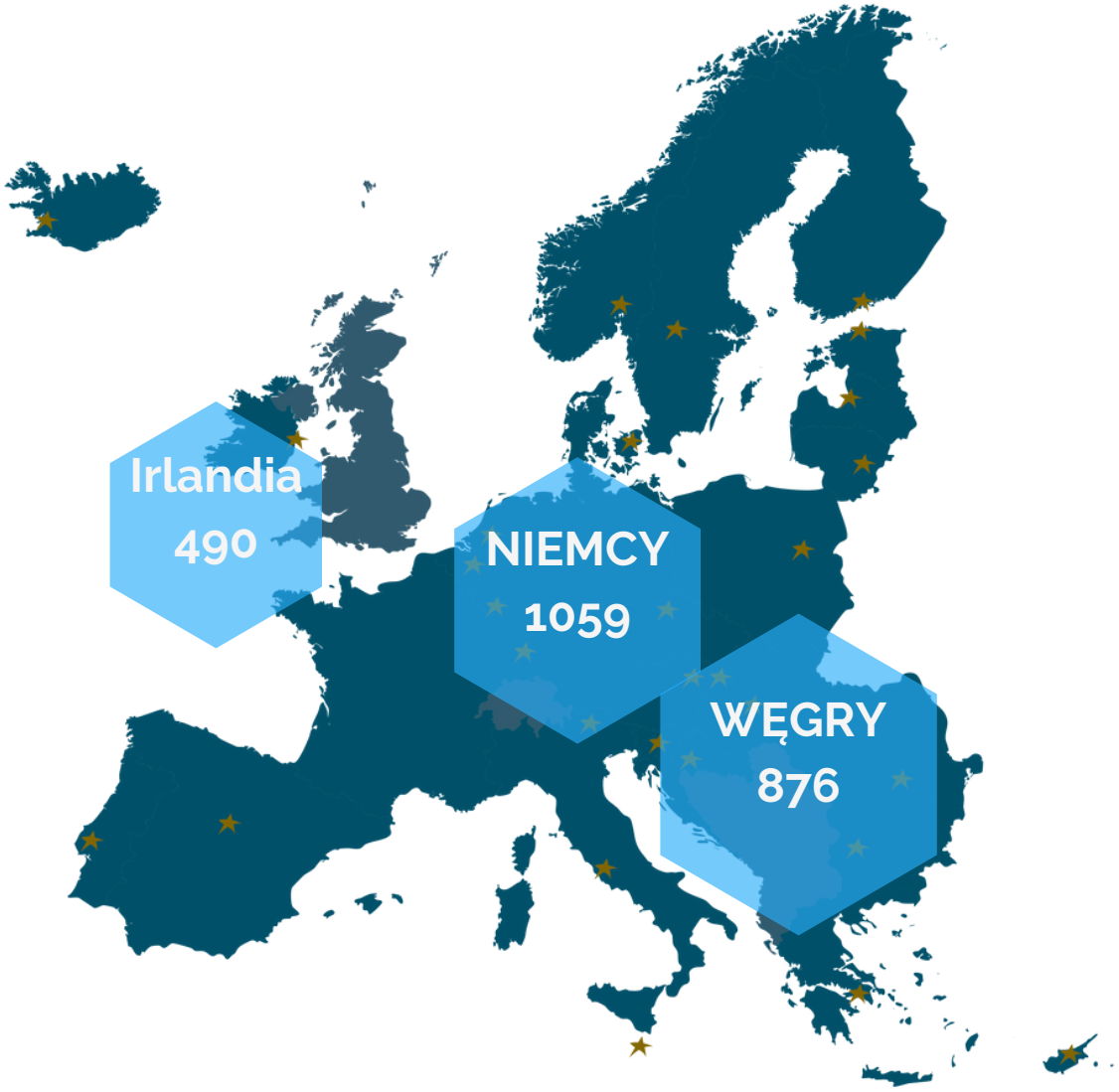
prawie **5500** skarg

W 2023 r. ECK Polska (działające przy UOKiK) otrzymało **7821 zgłoszeń**. 69% spraw stanowiły **skargi** transgraniczne, a 31% - **zapytania** (m.in. sprawy krajowe, pytania od przedsiębiorców, skargi na przedsiębiorców zarejestrowanych poza UE, Norwegią, Islandią lub Wielką Brytanią).

W 2023 r. ECK otrzymało prawie o **1200 skarg więcej** niż w poprzednim roku. Były to zgłoszenia głównie z sektora lotniczego, odzieżowo-obuwniczego oraz turystycznego.



SKARGI WZGLĘDEM KRAJÓW



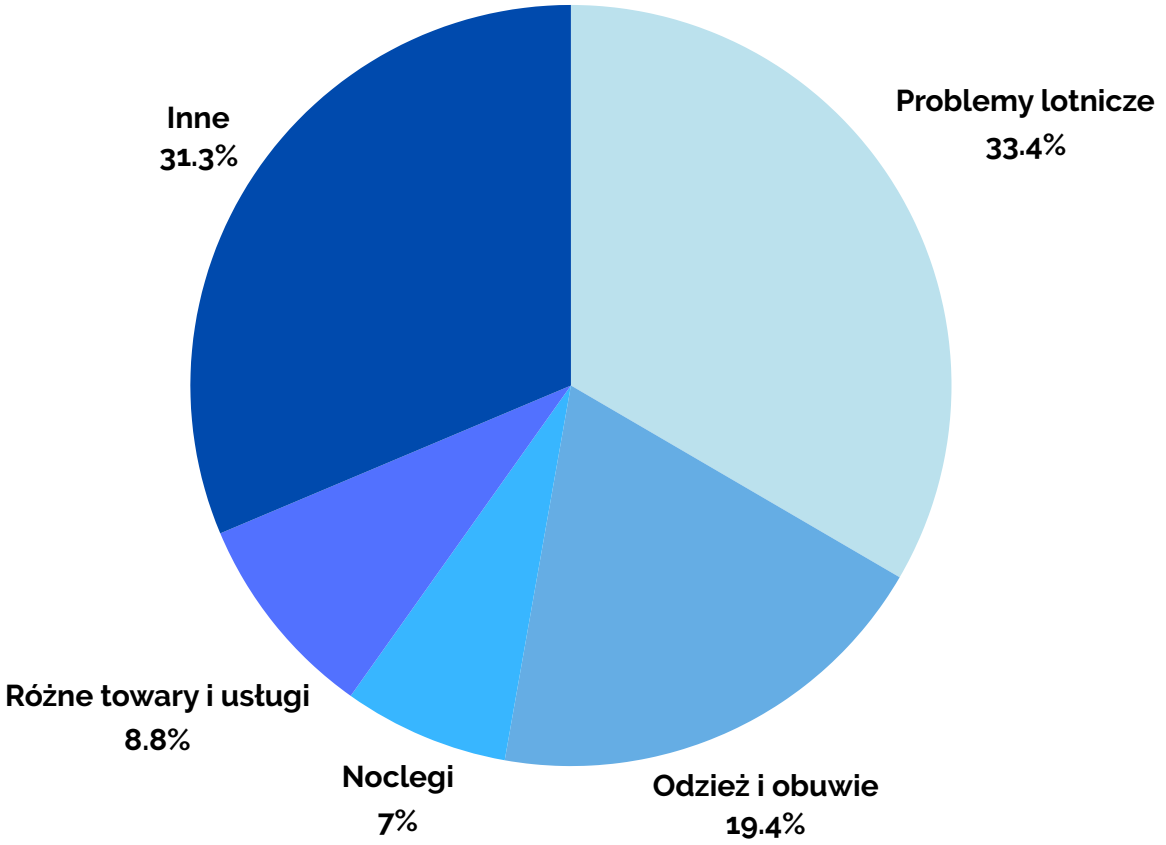
Polscy konsumenci najczęściej zgłaszali skargi na przedsiębiorców z krajów:

1. **Niemcy - 13%**
2. **Węgry - 11%**
3. **Irlandia - 8%**
4. **Cypr - 7%**
5. **Holandia - 5%**

Na polskich przedsiębiorców najczęściej zgłaszali skargi konsumenci z krajów:

1. **Litwa - 14%**
2. **Czechy - 12%**
3. **Niemcy - 10%**
4. **Bułgaria - 9%**
5. **Rumunia - 8%**

CZEGO DOTYCZYŁY SKARGI?



Większość skarg wpływających do ECK Polska w 2023 r., podobnie jak w latach poprzednich, dotyczyła branży lotniczej - głównie problemów związanych z odwołaniem/opóźnieniem lotu oraz zagubieniem/uszkodzeniem bagażu. W 2023 r. wzrosła liczba reklamacji w kategorii odzież i obuwie oraz w branży turystycznej (noclegi).

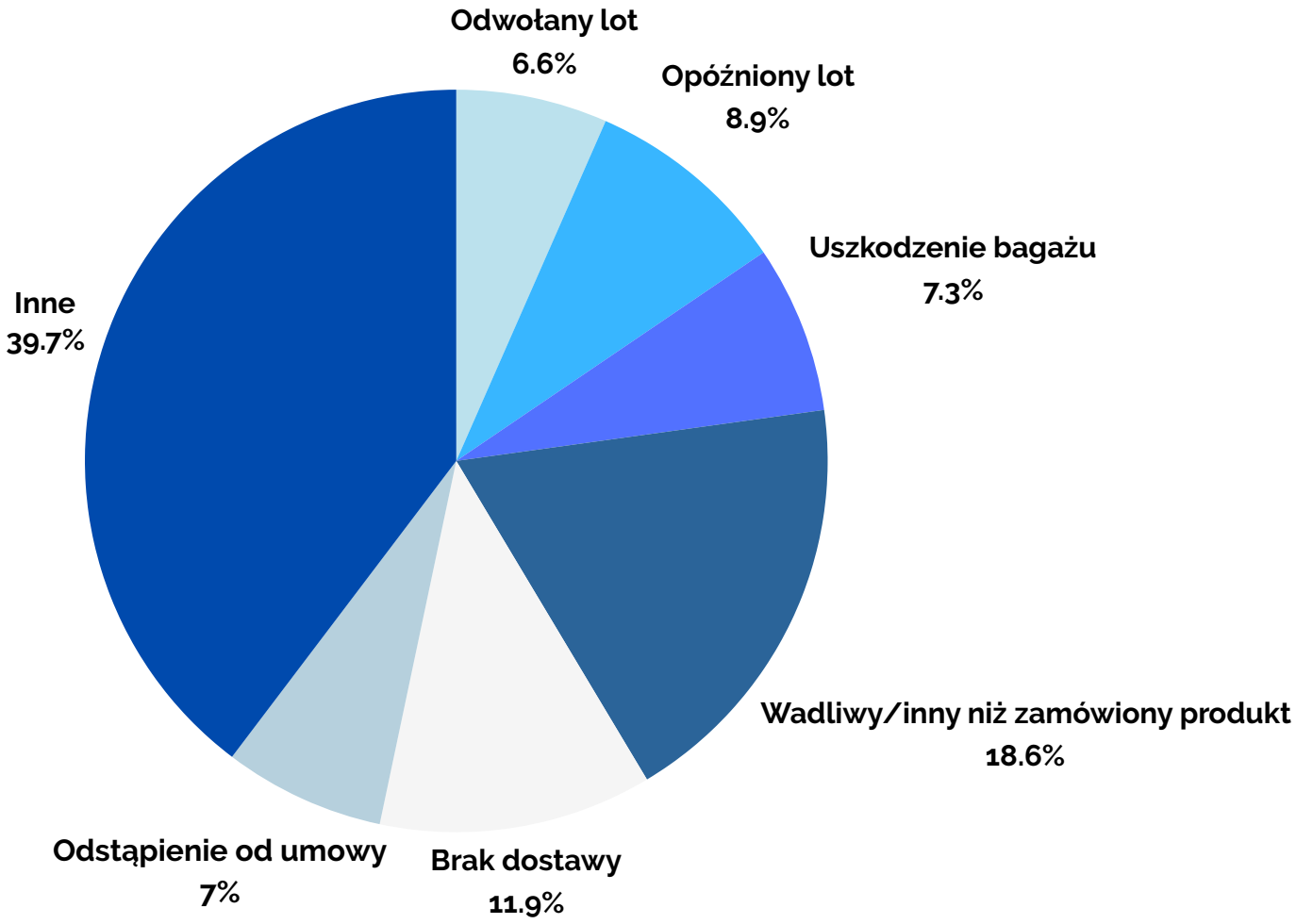
W 2022 r. odnotowaliśmy 1150 skarg dotyczących odzieży i ubrań, a w 2023 r. było ich 1517 (wzrost o ponad 40%). Większość tych spraw dotyczyła zakupów online.

Zaobserwowaliśmy wzrost skarg na wypożyczalnie samochodów oraz na sprzedawców biletów na imprezy kulturalne.

CZEGO DOTYCZYŁY SKARGI?

W 2023 r. **najwięcej** skarg zgłoszonych do ECK dotyczyło otrzymania **wadliwych lub innych niż zamówionych produktów**.
Prawie dwukrotnie więcej było zgłoszeń braku dostawy towaru zamówionego online.

Ilość zgłoszeń dotyczących odwołanych, opóźnionych lotów była na podobnym poziomie. Natomiast otrzymaliśmy więcej skarg dotyczących uszkodzonego, zagubionego lub opóźnionego bagażu.



ANKIETA SATYSFAKCJI

375 KONSUMENTÓW WZIĘŁO UDZIAŁ W ANKIECIE SATYSFAKCJI

Opinie w ankiecie satysfakcji wyrazili konsumenci, którzy zgłosili się po pomoc lub poradę do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

92% OSÓB JEST ZADOWOLONYCH Z POMOCY ECK

W ankiecie satysfakcji zaznaczyło, "bardzo zadowolony" lub "wyjątkowo zadowolony" z pomocy ECK 92 % konsumentów.

Wybrane komentarze zadowolonych konsumentów

"Bardzo serdecznie dziękuję za pomoc w załatwieniu sprawy. Jesteście pierwszą instytucją, która w realny sposób wpłynęła na rozwiązanie problemu!"

"Świetny kontakt, bardzo miła i pokrzepiająca rozmowa, szybko i pozytywnie załatwiona sprawa. Jak dla mnie wszystko super."

"Nie mam żadnych uwag. ECK reprezentuje wysoki poziom obsługi konsumenta, polecam. Z wyrazami wdzięczności."

PRZYKŁADY DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH

WYBRANE PRZYKŁADY



Kampania na lotniskach

Celem kampanii było prezycyjne i efektywne dotarcie do pasażerów linii lotniczych.
W kampanii wizerunkowo-informacyjnej, ECK informował o możliwości uzyskania bezpłatnej pomocy. Konsument mógł skontaktować się z ECK już w momencie wystąpienia problemu.
Czas trwania: lato 2023.



Akcja #Pocztówka z wakacji

W czasie wakacji wielu konsumentów doświadczyło trudności np. z opóźnionym/ odwołanym lotem, wynajmem auta, rezerwacją pokoju hotelowego, czy z biurem podróży.
W komunikacji przytaczaliśmy autentyczne problemy konsumentów i odpowiadaliśmy na ich konkretne pytania.
Czas trwania: lipiec-sierpień 2023.



#BlackFriday

Eksperci ECK przygotowali “Instrukcję obsługi Black Friday”. To praktyczne porady i wskazówki jak nie wpaść w zakupowe pułapki oraz jak korzystać z pełni praw konsumenckich przy promocjach, zniżkach czy wyprzedażach.
Ostrzeżenia publikowaliśmy w mediach społecznościowych w listopadzie 2023.

EDUKACJA I WSPÓŁPRACA

WYBRANE PRZYKŁADY



Spotkanie sieci i punktów informacyjnych UE w Polsce.

- Celem spotkania było wzmocnienie współpracy między podmiotami oferującymi pomoc dla obywateli UE



Współpraca z NGOs, organizacjami branżowymi

- Debata podczas Międzynarodowych Targów Turystycznych
- Współpraca z fundacjami Pro Publika i Lex Cultura
- Udział w seminariach, warsztatach, konferencjach gospodarczych, prawnych i turystycznych



Współpraca z samorządami i rzecznikami konsumentów

- Senioralia w Kielcach
- Olimpiady konsumenckie w Legnicy Głogówie
- Szkolenie dla rzeczników w Olsztynie



Zajęcia w szkołach, przedszkolach. Wykłady i konferencje na wyższych uczelniach

- Zajęcia dla przedszkolaków - ABC Małego Konsumenta
- Warsztaty dla licealistów w Lublinie
- Wykłady dla studentów w Opolu Katowicach i Krakowie

WSPÓŁPRACA Z ECC-NET

WYBRANE PRZYKŁADY

Udział ECK Polska w spotkaniach ECC-Net:

- Consumer Summit - marzec
- Wizyta studyjna w Austrii - kwiecień
- Cooperation Day - maj
- Konferencji ‘Making daily life easier for displaced Ukrainians: EU consumer rights’ - czerwiec
- IT Tool Workshop - wrzesień
- Communication Workshop - październik
- Spotkanie grupy V4, Warszawa - listopad

ECK brało udział we wspólnych projektach, m.in.: Safer Internet Day, Europe Day, World Consumer Rights Day

.











Europejskie Centrum Konsumenckie Polska

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