



DRACEWICZ DARIUSZ

Łatwiej z „międzynarodową” reklamacją PIERWSZE CENTRUM KONSUMENCKIE

18 kwietnia 2005r. oficjalnie otwarto pierwsze w Polsce Europejskie Centrum Konsumentckie, które m.in. będzie pomagać w sprawach tzw. sporów transgranicznych – np. w złożeniu reklamacji towaru kupionego za granicą.

W Unii Europejskiej działa obecnie 27 takich centrów – są to tzw. euroguichets. Ich zadaniem jest zarówno informowanie o prawach konsumentów w poszczególnych państwach członkowskich UE, jak i świadczenie pomocy prawnej w „międzynarodowych” sprawach konsumentckich.

Zakupy zrobione za granicą nie zawsze okazują się udane. Może się okazać, że konieczne jest złożenie reklamacji wadliwego towaru, co jednak możliwe jest tylko za granicą. Często zdarza się, że mimo iż międzynarodowa firma ma siedzibę także w Polsce, to jednak jest tu odrębnie działającą spółką, która nie przyjmuje reklamacji towarów kupionych w innych krajach. Konsument napotyka w takiej sytuacji liczne trudności – złożenie reklamacji utrudnia mu przede wszystkim znaczna odległość od punktu zakupu. Do tego często dochodzą trudności językowe i nieznaną obowiązków przepisów obowiązujących w danym kraju.

Warto wiedzieć, że jeśli nawet prawo konsumentckie innego kraju UE różni się nieco od polskiego, to minimum ochrony – jednakowe dla wszystkich – określa prawo unijne. Pracownicy europejskich centrów konsumentckich zwykle kontaktują się bezpośrednio z przedsiębiorcą, którego dotyczy sprawa, i próbują nakłonić go do rozwiązania problemu w określony sposób. ECK nie ma żadnych uprawnień władczych – wszelkie spory załatwia w sposób polubowny. – Na razie polskie centrum zostało powołane w ramach programu pilotażowego na 2005 r. Komisja Europejska pokrywa 70 proc. kosztów związanych z prowadzeniem ECK, reszta finansowana jest z budżetu państwa.

Z badań Komisji Europejskiej wynika, że 45 proc. konsumentów czuje się niepewnie, kupując produkty na innym rynku niż ich własny. A do takich zakupów dochodzi coraz częściej. – Szwedzi chętnie przyjeżdżają do Polski po produkty IKEI gdyż np.: szafki kuchenne, które w Szwecji kosztują 3200 euro, w Polsce sprzedawane są za 1800 euro.

Do polskiego ECK wpłynęły już pierwsze sprawy-większość z nich dotyczy tanich linii lotniczych.

Jakie skargi i gdzie zgłaszać

ECK nie rozpatruje spraw, w których spór toczą polskie strony. Musi tu być element transgraniczny. Można zgłaszać skargi dotyczące m.in. zakupów za granicą, korzystania z usług i nabywania towarów, podróży, zakupów w internecie, zakupów na lotniskach i w samolotach i timesharingu.

Europejskie Centrum Konsumentckie

Plac Powstańców Warszawy 1 00-950 Warszawa

Tel.: +48 (22) 55 60 479

+48 (22) 55 60 474

+48 (22) 55 60 118

+48 (22) 55 60 115

+48 (22) 55 60 114 (Dyrektor ECK)

Fax: +48 (22) 55 60 359 E-mail: info@konsument.gov.pl , www.konsument.gov.pl