

Sieć Europejskich Centrów Konsumentckich w Europie: ECC-Net



Wrzesień 2006 r.

Informowanie i wspieranie konsumentów robiących zakupy w całej UE

Konsumenci muszą mieć możliwość korzystania z najlepszych ofert w UE oraz pewność przy robieniu zakupów zarówno w swoim kraju, jak i poza jego granicami. ECC-Net jest siecią ogóloeuropęjską, która dostarcza informacje na temat zakupów transgranicznych, dba, aby konsumenci byli świadomi swych praw i wspiera ich w przypadku reklamacji.

KONTEKST I POTRZEBA DZIAŁANIA NA SKALĘ EUROPEJSKĄ

1. Czym są zakupy transgraniczne?

- Zakup transgraniczny to każdy zakup dokonany przez obywateli UE osobiście lub na odległość u sprzedawców detalicznych lub od dystrybutorów mających siedzibę w innym państwie członkowskim.

2. Dlaczego UE zachęca do robienia zakupów poza granicami kraju konsumenta?

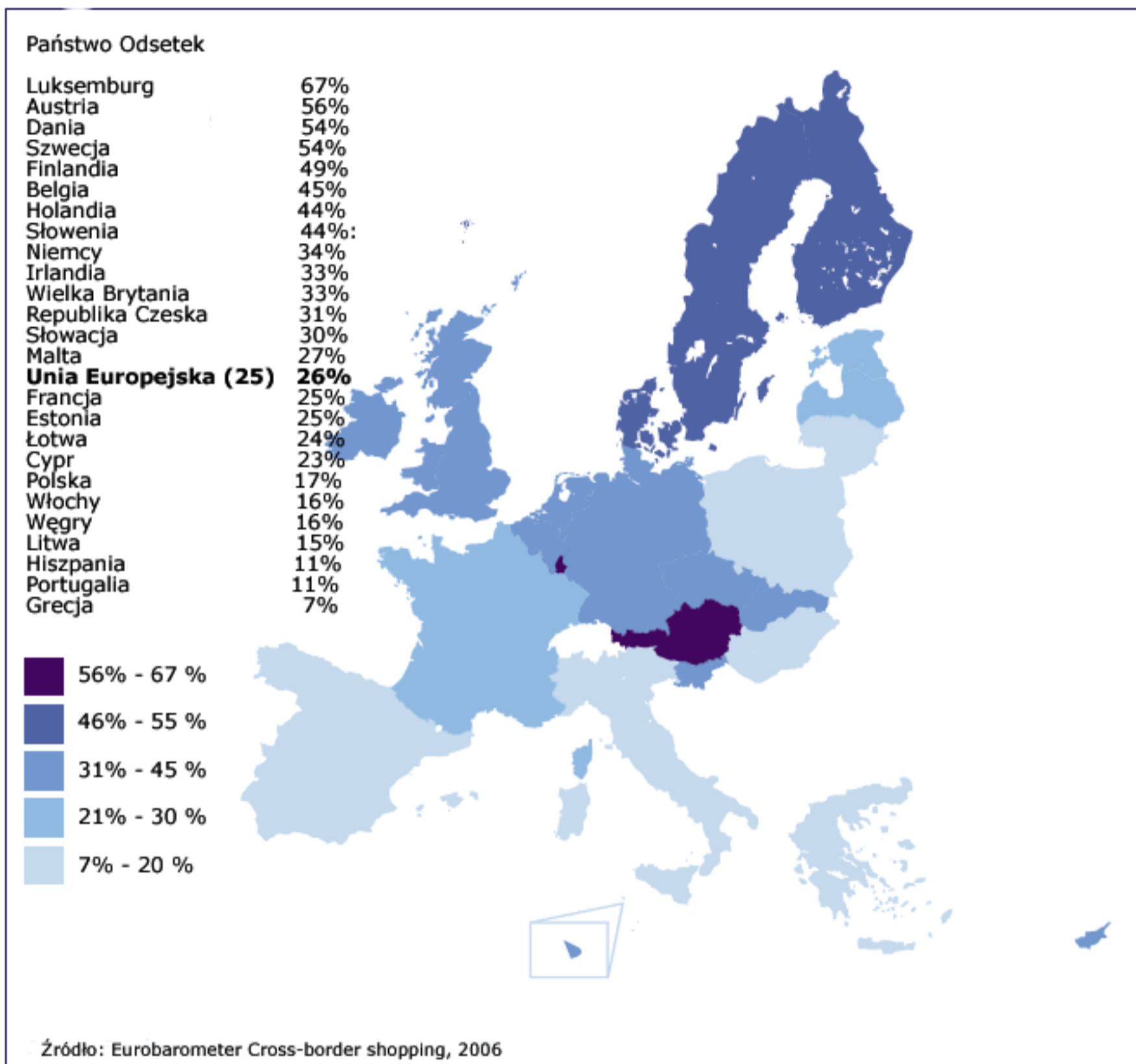
- Dzięki wewnętrznemu rynkowi UE, wprowadzeniu Euro i wzrostowi zakupów przez internet wszelkie ograniczenia, na jakie natrafiali obywatele robiący zakupy w innych państwach UE znikają.
- W UE jest 450 milionów konsumentów, którzy odgrywają niezwykle ważną rolę ekonomiczną – pieniądze wydane na towary konsumpcyjne i usługi stanowią prawie 60% PKB (Produktu Krajowego Brutto) UE-25.
- Obecnie jedynie około jedna czwarta europejskich konsumentów korzysta z możliwości zakupów towarów i usług w innych krajach członkowskich, co widać na schemacie zamieszczonym na następnej stronie.

Jednakże zainteresowanie zakupami transgranicznymi rośnie – dużo więcej niż połowa obywateli rozważa dokonanie tego typu transakcji w przyszłości.

3. Co zniechęca do zakupów transgranicznych?

- Stopień zaufania konsumentów do sprzedawców z innych krajów UE jest niższy. Ponad połowa konsumentów uważa, że brak respektowania praw konsumenta jest bardziej prawdopodobny w innych krajach członkowskich niż w ich własnych.
- Dla wielu obywateli UE elementem zniechęcającym do zakupów transgranicznych staje się konieczność porozumiewania się w innym języku. Tylko jedna trzecia konsumentów jest skłonna dokonać zakupu w innym niż ojczysty europejskim języku.
- Obywatele nie zdają sobie sprawy z osiągalnych dla nich zasobów i dostępnej pomocy – dwoje na troje Europejczyków przyznaje, że nie wiedzieliby skąd uzyskać informacje i rady dotyczące zakupów transgranicznych.

Odsetek obywateli UE korzystających z zakupów transgranicznych



Najważniejsze daty

- W ankiecie z 2004r. dużo ponad połowa europejskich konsumentów stwierdziła, że użyłaby sieci konsumentckiej w celu uzyskania informacji na temat rozwiązywania sporów, a ponad 50% przyznała, że użyłaby jej aby złożyć reklamację i domagać się rekompensaty.
- W 2005r. ECC-Net otrzymało ponad 42 000 próśb o informacje oraz pomoc przy reklamacjach i sporach.
- Z największą ilością reklamacji zgłaszają się do sieci pasażerowie samolotów. Ich skargi stanowią około 10% wszystkich spraw rozpatrzonych w 2005r.

DZIAŁANIA UE

1. Czym jest ECC-Net i kiedy została założona?

- Aby pomóc obywatelom UE w sprawach związanych z zakupami transgranicznymi w 2005r. UE uruchomiła Sieć Europejskich Centrów Konsumentckich w Europie (ECC-Net). Sieć składa się obecnie z 26 Europejskich Centrów Konsumentckich, które współpracują ze sobą, aby zapewnić konsumentom informacje oraz by wspomagać ich przy transgranicznych reklamacjach i sporach. Przed końcem 2006r. **centra takie znajdować się będą we wszystkich 25 krajach członkowskich, a także w Islandii i Norwegii.**
- ECC-Net pomaga często konsumentom, którzy złożyli reklamację **w osiągnięciu porozumienia** przy użyciu **alternatywnych systemów pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumentckich (ADR)**. Systemy ADR są pozasądowymi sposobami rozwiązywania sporów przeprowadzanymi przez neutralną stronę trzecią, taką jak mediator, rozjemca, czy arbiter.
- ECC-Net współpracuje z innymi ogólnoeuropejskimi sieciami, **dostarczającymi kluczowych informacji** o UE, uregulowaniach krajowych i orzecznictwie – **Europejska Sieć Sądowa** zajmuje się usprawnianiem wdrażania prawa cywilnego i handlowego, **SOLVIT** rozwiązuje problemy związane z nieprawidłowym stosowaniem przepisów dotyczących Rynku Wewnętrznego, natomiast **FIN-NET** jest pozasądową siecią usług finansowych.

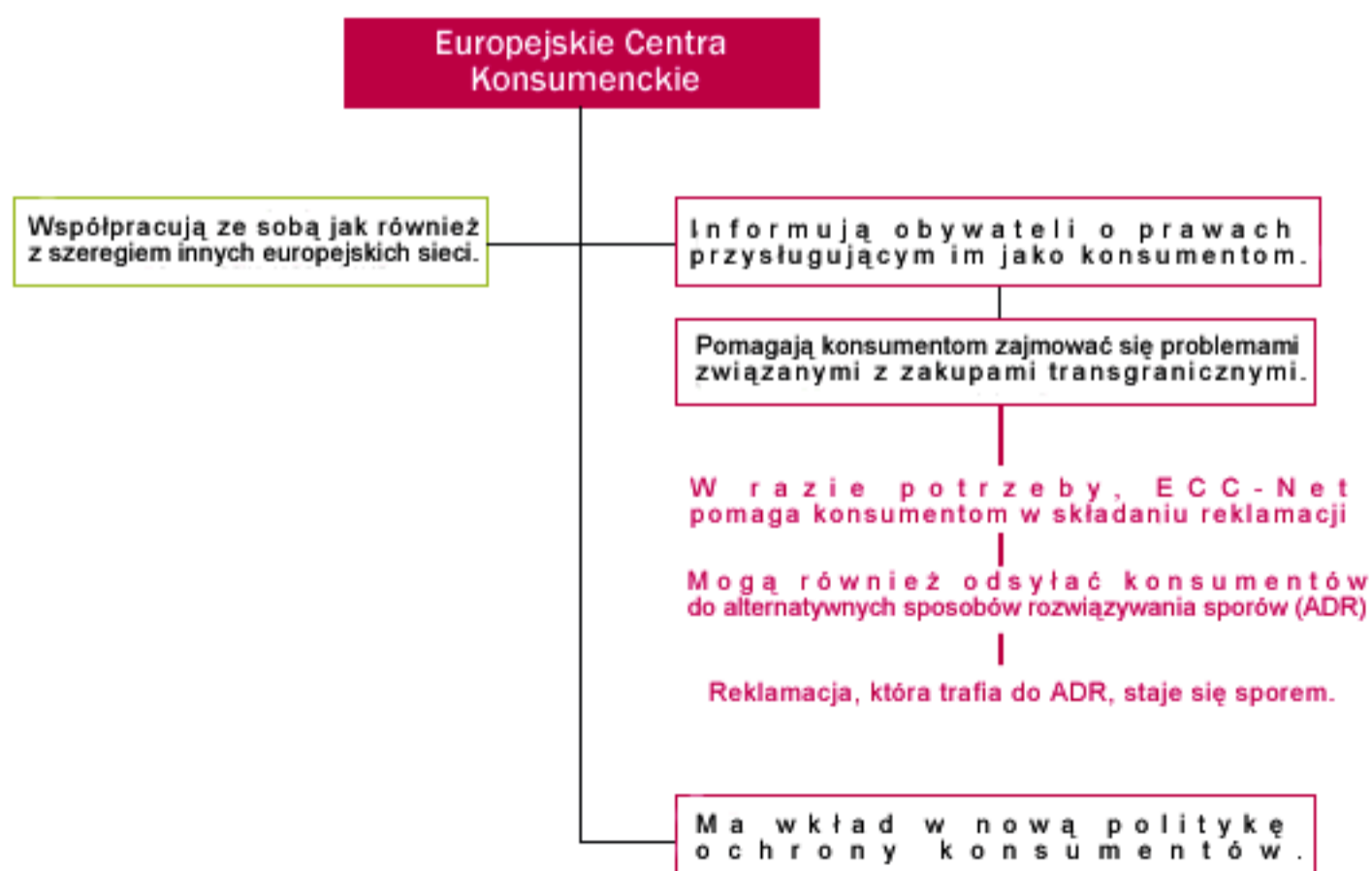
2. Co wchodzi w zakres działalności i usług ECC-Net?

- ECC-Net informuje konsumentów o możliwościach oferowanych przez Rynek Wewnętrzny poprzez **dostarczanie informacji** o przepisach zarówno unijnych jak i krajowych.
- **Udziela rad i wsparcia** każdemu, kto potrzebuje pomocy przy reklamacji lub sporze. W tym celu Centrum Konsumentckie, z którym skontaktował się klient, współpracuje z Centrum Konsumentów znajdującym się w kraju, w którym wyniknął problem.
- W razie potrzeby sieć zapewni obywatelowi **dostęp do usług tłumaczeniowych.**
- Dzięki dostarczaniu bezpośrednich opinii na temat określonych zagadnień interesujących klienta, ECC-Net staje się dla Komisji Europejskiej źródłem cennych informacji związanych z ochroną konsumentów.

3. Jakie są sposoby finansowania ECC-Net?

- ECC-Net jest współfinansowane przez Kraje Członkowskie i UE. W 2006r. UE **przeznaczyła około 4 milionów euro** na wsparcie Europejskich Centrów Konsumentckich.

Działalność Europejskich Centrów Konsumentckich



PRZYKŁADY KONKRETYCH DZIAŁAŃ

- Konsument z Francji zamówił u niemieckiego handlowca internetowego cyfrowy aparat fotograficzny. Zapłacił z góry, a handlowiec poinformował go, że towar został wysłany – nie dotarł jednak do nabywcy. Konsument skontaktował się z Francuskim ECC, które przesało dokumenty do centrum w Niemczech. Dzięki interwencji ECC, **przesłano drugi aparat.**
- Konsument z Włoch zakupił produkt od handlowca internetowego z Litwy. Zapłacił z góry, ale nie otrzymał swojego towaru. Konsument zgłosił się do litewskiego ECC, które zadbało o to, by Włoch **otrzymał swą przesyłkę.**
- W lutym 2006r. poinformowane zostało o tym ECC w Wielkiej Brytanii. Centrum skontaktowało się z handlowcem, przypominając mu o jego obowiązku wynikającym z **dyrektywy UE dotyczącej sprzedaży na odległość.** W następstwie tego klient otrzymał zamówiony towar wraz z dodatkowym artykułem.
- Konsumentka z Wielkiej Brytanii zamówiła iPoda u francuskiego handlowca. Towar okazał się wadliwy cztery dni po dostawie. Klientka niezwłocznie skontaktowała się z handlowcem. Rozwiązanie problemu stało się sprawą sporną. Konsumentka skontaktowała się więc z brytyjskim ECC, które wyjaśniło, iż ma ona prawo do wymiany towaru lub jego naprawy. W rezultacie handlowiec zmuszony został do **pełnego zwrotu pieniężnego za wadliwy towar.**
- Pan T. otrzymał telefon od spółki turystycznej prowadzącej sprzedaż na zasadzie umowy "timeshare" mieszczącej się na Gibraltarze. Postanowił nawiązać z nią współpracę. Kiedy jednak otrzymał umowę, zatelefonował, a następnie napisał do spółki w celu unieważnienia współpracy. Wcześniej poinformowano go, iż obowiązuje 14-dniowy okres w którym strony mogą odstąpić od umowy. Spółka temu zaprzeczyła. Pan T. skontaktował się z brytyjskim ECC, które **potwierdziło jego prawa** i pomogło mu przedstawić sprawę firmie obsługującej rozliczanie płatności za pomocą kart kredytowych, z której usług korzystał przy wnoszeniu opłaty. Ostatecznie wszystkie koszty zostały klientowi zwrócone.

Zarys historyczny

- 1991
UE rozpoczyna tworzenie Europunktów, mających zapewnić informacje oraz pomoc w sprawach transgranicznych,
- 2001
Uruchomiona zostaje europejska sieć pozasądowa (EEJ-Net) mająca na celu rozstrzygnięcie sporów przez ADR.
- 2005
Połączenie Europunktów i EEJ-Net i utworzenie Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich w Europie (ECC-Net).

Więcej informacji

- DG SANCO Sprawy Konsumentckie
http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm
- Sieć Europejskich Centrów Konsumentckich
http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm
- FIN-NET: sieć oferująca rozwiązania problemów konsumentckich związanych z usługami finansowymi
<http://finnet.jrc.it/en/>
- SOLVIT: skuteczne rozwiązywanie problemów Rynku Wewnętrznego
http://ec.europa.eu/solvit/site/index_en.htm
- Europejska Sieć Sądowa
<http://www.ejn-crimjust.eu.int/>
- Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych
http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_en.htm
- Eurobarometr
http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm

Prawa autorskie: Wspólnoty Europejskie, 2006 r.
Kopiowanie jest dozwolone, poza celami komercyjnymi, pod warunkiem korzystania z uznanego źródła.

Dyrektorat Generalny ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów
Komisja Europejska – B-1049 Bruksela
http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm

Niniejszy dokument został sfinansowany przez Komisję Europejską na mocy umowy z firmą Qwentec KANTOR.
Służy wyłącznie do celów informacyjnych i nie stanowi oficjalnego przewodnika Komisji dotyczącego interpretacji praw i polityk UE.
ISBN: 92-79-02795-6