



Otwarcie granic po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej w 2004 roku oznacza dla Polaków nie tylko nieograniczoną swobodę podróży w ramach wspólnoty. Pojawiły się również zupełnie nowe możliwości zakupów towarów i usług na wspólnym europejskim rynku, z których coraz chętniej korzystamy. Przy tym klient jako strona takich transakcji nie jest skazany na żółty los, a w pełni świadomy – na żółty sprzedawcy. Przy wszelkich nieporozumieniach czy wręcz złej woli sprzedawcy na straży praw klienta stoi sieć Europejskich Centrów Konsumentów.

Sieć Europejskich Centrów Konsumentów (ECK) obejmuje wszystkie państwa członkowskie UE, a także **Norwegię i Islandię**. Kiedy przedsiębiorca nie chce uwzględnić uzasadnionych żądań klienta i np. ignoruje jego reklamację, licząc na to, że klient ten jest gdzieś daleko, w innym kraju, do akcji w obronie praw konsumenta może wkroczyć ECK.

### Największą zaletą: presja na zagranicznego przedsiębiorcę

W takiej sytuacji wystarczy, że Polak zgłosi skargę na zagranicznego sprzedawcę w polskim Europejskim Centrum Konsumentów (znajdującym się w Warszawie), a jego przedstawiciele za pośrednictwem ECK w kraju sprzedawcy postarają doprowadzić do polubownego załatwienia sprawy. Najczęściej w praktyce taka interwencja okazuje się skuteczna: przedsiębiorcy bardzo nie lubią presji ze strony takich organizacji. Polubowne rozwiązywanie takich **skarg, zwanych w terminologii unijnej transgranicznymi – to niewątpliwie największy atut sieci ECK.**

Naczelną zasadą Europejskich Centrów Konsumentów jest udzielanie konsumentom bezpłatnej pomocy i porad prawnych przede wszystkim w zakresie ich interesów na rynku **europejskim, zwłaszcza** w przypadku sporów ze sprzedawcami z krajów UE oraz Norwegii i Islandii.

Sieć **Europejskich Centrów Konsumentów (ECC-Net)** powstała w 2005 roku w wyniku połączenia dwóch działających wcześniej w krajach „starej” Unii struktur: sieci Europejskich Centrów Konsumentów oraz Europejskiej Sieci Pozasądowej. Centra **finansowane są wspólnie przez Komisję Europejską** i budżet danego kraju.

Już w styczniu 2005 roku na mocy porozumienia Komisji Europejskiej z polskim Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) powołano Europejskie Centrum Konsumentów w Polsce. Polski ECK aktywnie walczy o popularizację możliwości, jakie dla konsumenta stwarza jednolity rynek Unii Europejskiej, a także pomaga w egzekwowaniu praw polskich konsumentów w ramach jednolitego rynku wspólnoty.

### Młody Polak przed szkodą

Przedstawiciele ECK stawiają na bezpośredni kontakt z konsumentami. Regularnie przed wakacjami organizacja przeprowadza akcję „Dzień podróży konsumenta”. W tym roku w Polsce odbyła się ona pod koniec czerwca na Dworcu Centralnym w Warszawie oraz na lotnisku Warszawa-Modlin, gdzie zorganizowano specjalne informacyjne stoiska.

Ekspert polskiego Europejskiego Centrum Konsumentów (ECK) opowiadali m.in. o prawach konsumenta wobec kolejowych i lotniczych przewoźników, o zakupach za granicą i bezpiecznej rezerwacji hoteli, a przede wszystkim o możliwościach polubownego rozwiązywania sporów z przedsiębiorcami z wykorzystaniem możliwości, jakie daje sieć Europejskich Centrów Konsumentów.

**- Po raz kolejny postanowiliśmy zorganizować akcję, która w okresie związkowanej czystości wyjazdów przypomni pasażerom-konsumentom o ich prawach oraz do kogo mogą zwrócić się po**

**bezpłatna pomoc w razie kłopotów. Wydarzenie tego typu jest organizowane w czerwcu br. także przez większość spośród trzydziestu centrów należących do sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) – komentował Piotr Stańczak, dyrektor ECK w Polsce.**

## Od teorii do praktyki

Tyle teorii i podstawowych zasad działania sieci Europejskich Centrów Konsumenckich. Czas na przykłady ich pomysłowych interwencji.

Polska rodzina spędza wymarzone wakacje na Teneryfie. Niestety wakacyjny nastrój zepsuło wstąpienie do pokoju hotelowego Polaków i kradzież na znaczny kwot (na liście skradzionych przedmiotów znalazły się m.in. telefony komórkowe, sprzęt fotograficzny, laptop i tablet o łącznej wartości około 3.000 euro).

Sprawa została zgłoszona dyrekcji hotelu, a miejscowa policja wszczęła śledztwo. Dyrekcja hotelu pocieszała Polaków, że ich straty będą bezzwłocznie pokryte, jak tylko hotel otrzyma listę ukradzionych rzeczy wraz ze wskazaniem ich szacunkowej wartości. Na tak nieprzyjemną okoliczność hotel, jak zapewniono gości, miał odpowiedni polis ubezpieczeniowy.

Po powrocie do kraju Polacy sporządzili i przesłali do dyrekcji hotelu wszelkie wymagane dokumenty. Jednak czas płynął, a żadnej odpowiedzi, a tym bardziej pieniędzy z Teneryfy, nie było. Wyglądało na to, że kanaryjski hotel po prostu postanowił „zamilczeć” sprawę. Polacy jednak nie pozwolili na to. Zwrócili się do ECK Polska, złożyli skargę na dyrekcję hotelu. Wspólna interwencja ECK Polska i ECK Hiszpania była skuteczna: hotel przestał grać na zwłokę w tej sprawie, a jego ubezpieczyciel szybko wypłacił okradzionym Polakom odszkodowanie w pełnej wysokości - trzech tysięcy euro.

## Polska-Francja-Kreta

Jednak nic tak nie przemawia do wyobraźni, jak własne doświadczenia. A o tym, że w praktyce interwencja ECK może być skuteczna, przekonałem się na własnej skórze. Przebieg wydarzeń w moim przypadku wyglądał następująco.

Wybierając się na zwiedzanie południowej Francji, jeszcze w Polsce zarezerwowałem samochód we francuskiej wypożyczalni, korzystając z specjalistycznego internetowego portalu. Przy tym portal ten miał swój siedzibę na przeciwległym krańcu Europy, a mianowicie na greckiej Krecie.

Jego zaletą na tle konkurencji było zapewnienie, że gwarantuje on pełne ubezpieczenie kadego wynajmowanego za jego pośrednictwem samochodu. Oznaczało to, że klient nie musi martwić się jakimkolwiek uszkodzeniem auta, nawet najdrobniejszym zarysowaniem – koszty wszelkich napraw brał na siebie portal, a właściciel jego ubezpieczyciel.

Beztrudnie wakacje, piękno Prowansji, zabytki czasów starożytnego Rzymu – wszystko to w jednej chwili runęło po tym, jak odkryliśmy, że wstąpiliśmy do naszego wynajmowanego samochodu. Zostaliśmy w samych szortach, a w aucie została wybita szyba.

Jednak po pierwszym szoku udało nam się otrząsnąć, zmobilizować, a nawet przy pomocy życzliwych francuskich mechaników szybko i – co najważniejsze w tak tragicznej sytuacji – według ulgowej taryfy wstawić nowy szyb w samochodzie. Był rachunek za szybę i jej montaż, było potwierdzenie naprawy z firmy wynajmującej – jednym słowem, wszystkie dokumenty niezbędne – według warunków portalu pośredniczącego w wynajmie – do otrzymania zwrotu kosztów tej feralnej naprawy.

Jednak grecki portal z Krety najpierw zwodził, a później w ogóle zamilkł, również najwyraźniej licząc na to, że udało się „zamilczeć” problem. Zwróciłem się po pomoc do polskiego ECK, a ten do swojego greckiego odpowiednika. Po kilku dniach miałem na koncie zwrot pieniędzy za naprawę wynajmowanego samochodu.

Wpisany przez Anna Jędrzejewska  
czwartek, 11 września 2014 08:49 -

---

Geografia tej historii robi wrzenie, nieprawda?? Polska, po?udnie Francji, daleka Kreta... Nie przypadkiem zosta?em zaproszony do Brukseli, aby na seminarium po?wi?conym ochronie konsumentów w Unii Europejskiej zaprezentowa? swoje do?wiadczenia zwi?zane z Europejskimi Centrami Konsumentckimi. Mój przyk?ad dobitnie pokaza?, ?e konsumenci i przedsi?biorcy mog? si? znajdowa? na najdalszych kra?cach Unii, jednak sie? ECK – niezale?nie od ogromnych odleg?o?ci – potrafi obroni? interesy klienta.

**Aleksander Sztorm**