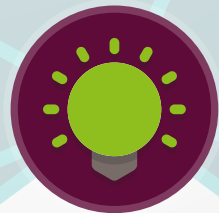




Komisja  
Europejska



10 osiągnięć dla  
500 milionów

**konsumentów**



Konsumenci

# „Dokonałem zakupu przez Internet, a teraz mam kłopot”

## Szybsze i tańsze rozstrzygnięcie sporów w Internecie

1



Od stycznia 2016 r. w całej Europie dostępna stanie się usługa rozstrzygnięcia sporów wynikających z umów na podstawie nowych przepisów uchwalonych w 2013 r.

Konsumenci będą mogli zalogować się w ogólnoeuropejskiej platformie internetowej i złożyć reklamację we własnym języku niezależnie od tego, jaki produkt lub usługę nabyli, i bez względu na to, gdzie to nastąpiło – w kraju czy za granicą.

Platforma, która będzie dostępna we wszystkich urzędowych językach europejskich, połączy wszystkie

krajowe podmioty zajmujące się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów, umożliwiając im działanie wyłącznie w Internecie. Konsumenci zyskają możliwość łatwego, szybkiego i niedrogiego rozstrzygnięcia sporu bez zwracania się do sądu.

**32% konsumentów ma problemy z wadliwymi towarami i usługami. Spory te często nie doczekują się rozwiązania lub kończą się kosztownymi postępowaniami sądowymi.**

*Jak są obecnie rozstrzygane spory*



## „Uczę się tego już w szkole”

Swoje prawa warto znać od dzieciństwa

# 2



U E uruchomiła portal Consumer Classroom w 2013 r., aby pomóc nauczycielom w szkołach średnich w przygotowaniu lekcji na temat współczesnych zagadnień konsumenckich. Celem jest udostępnienie przydatnych pomocy dydaktycznych dotyczących ważnych kwestii, których wciąż nie porusza się w ramach kształcenia formalnego.

Nauczyciele zyskali już dostęp do setek materiałów, w tym między innymi na temat zrównoważonej

konsumpcji, zdrowia, żywienia i bezpieczeństwa w Internecie.

Dzisiejsza inwestycja w edukację dzieci zaowocuje jutro rozważnymi konsumentami i lepszym rynkiem dla wszystkich.

W ciągu pierwszych sześciu miesięcy stronę odwiedziło ponad 75 tysięcy nauczycieli, a do grudnia 2013 r. udostępniono na niej ponad 650 pomocy dydaktycznych.

The screenshot shows the Consumer Classroom website. At the top, there are navigation buttons for 'Logowanie' and 'Zarejestruj się'. The main header includes the 'Consumer Classroom' logo and a search bar. Below the header, there are three main sections: 'Zasoby', 'Współpracy', and 'Moje narzędzia'. A large banner features a woman pointing at a screen with the text 'Poprowadź zajęcia z edukacji konsumenckiej'. Below this, there are several promotional boxes: 'Nawiąż współpracę z Consumer Classroom', 'Zarejestruj się teraz', and 'Najwyższe oceny' which lists 'Zone of Risk' and 'First Million' as featured resources. The 'Zone of Risk' resource is described as being from the National Center for Safe Internet, and 'First Million' is from the Konarberg Foundation. Both are in Polish and have high ratings. The 'Zarejestruj się teraz' box highlights benefits like online lessons, project-based learning, and personalized learning paths. At the bottom, there is a 'Fora' (Forums) section.

## „Potrzebuję lepszego dostępu do cyfrowego świata”

## „Bycie w kontakcie” w przystępnej cenie

# 3



W przeszłość odchodzą czasy, gdy rozmowa telefoniczna z dobrym znajomym, który przebywa 10 km od granicy w sąsiednim kraju UE, kosztowała więcej od rozmowy z mamą, która mieszka 300 km od Ciebie, ale w tym samym kraju.

Usługi cyfrowe świadczone w Europie nadal się różnią, co oznacza, że konsumenci nie korzystają z zalet jednolitego i otwartego rynku.

W efekcie płacą oni wysoką cenę za połączenia zagraniczne czy usługi głosowe i transmisję danych podczas podróży po UE.

We wrześniu 2013 r. Komisja Europejska zaproponowała nowe prawo UE, które pozwoli wybrać najlepszą ofertę na rynku bez oglądania się na granice państw. Celem jest przekształcenie Europy w „połączony kontynent” i zaoferowanie konsumentom korzyści wynikających z niższych cen, szerszego wyboru oraz nowocześniejszych i lepszej jakości usług.

**Maksymalne stawki roamingowe** (bez VAT) za rozmowy, pobieranie plików i wiadomości SMS w Europie wciąż spadają.

	1 lipca 2012 r.	1 lipca 2013 r.	1 lipca 2014 r.
Wychodzące połączenia głosowe (za minutę)	0,29 EUR	0,24 EUR	0,19 EUR
Przychodzące połączenia głosowe (za minutę)	0,08 EUR	0,07 EUR	0,05 EUR
Wychodzące SMS-y (za wiadomość)	0,09 EUR	0,08 EUR	0,06 EUR
Internet (pobieranie danych, za MB)	0,70 EUR	0,45 EUR	0,20 EUR

## „Brak konta to dla mnie brak możliwości”

## Przyznanie wszystkim prawa do rachunku bankowego

# 4



**M**iliony Europejczyków nie mają dostępu do rachunków bankowych i nie mogą dokonywać podstawowych transakcji, takich jak przelewy czy wypłaty.

**Nie zdajemy sobie sprawy z tego, że rachunek bankowy otwiera tak wiele drzwi w życiu – większość z nas uważa go za rzecz oczywistą.**

Właśnie dlatego UE zaproponowała w 2013 r. nowe przepisy, dzięki którym rachunki bankowe mają stać się dostępne dla wszystkich, regulaminy – zrozumiałe, a przeniesienie rachunku do innego banku – prostsze. Jest to ważny krok w kierunku jednolitego rynku detalicznych usług finansowych, który przyniesie liczne korzyści obywatelom UE.

Zapewniając prawo do zwykłego rachunku płatniczego bez względu na miejsce zamieszkania lub sytuację finansową, usuwamy przeszkody utrudniające wielu osobom dostęp do podstawowych transgranicznych usług bankowych.

Projektowane przepisy znacznie poprawiają także przejrzystość opłat za prowadzenie rachunków bankowych.



## „Zielone powinno oznaczać zielone”

## Zwalczanie wprowadzających w błąd twierdzeń dotyczących ekologiczności

# 5



**Z**równoważony rozwój jest zagadnieniem ważnym dla wszystkich – zarówno sceptyków klimatycznych, jak i zdeklarowanych obrońców środowiska. Niezbitym faktem jest, że rosnąca konsumpcja zwiększa presję na środowisko i prowadzi do nasilenia rywalizacji o zasoby.

Konsumenci nie powinni być narażeni na wprowadzające w błąd i bezpodstawne twierdzenia dotyczące ekologiczności. Należy im ułatwić identyfikację rzeczywiście zrównoważonych produktów oraz informować rzetelnie o oddziaływaniu na środowisko produktów, które zamierzają kupić, podczas całego cyklu ich życia.

### Co wpływa na to, że produkt uznajemy za „zielony”?

- skład;
- sposób produkcji;
- sposób utylizacji;
- spodziewane zmniejszenie zużycia energii lub emisji zanieczyszczeń w wyniku jego stosowania.

Aby chronić konsumentów przed niezgodnymi z prawdą twierdzeniami dotyczącymi ekologiczności oraz ułatwić przedsiębiorstwom nagłaśnianie rzeczywistych działań na rzecz ochrony środowiska, UE zapoczątkowała w 2013 r. wielostronny dialog w sprawie twierdzeń dotyczących ekologiczności.

Współpraca z przemysłem nie tylko pomoże konsumentom kupować „zielone towary”, ale także ochroni rzeczywistą, uczciwą konkurencję między oferującymi je przedsiębiorcami.



# „Cena, jaką widzę, nie zawsze jest ceną, jaką płacę”

# 6



## Zapewnienie poszanowania praw konsumentów przez strony internetowe

Latem 2012 r. organy ds. ochrony konsumentów skontrolowały 330 stron internetowych sprzedających treści cyfrowe (gry, książki, filmy i muzykę). Akcja ta przyniosła pouczające wyniki, wskazując na nieprzestrzeganie prawa przez ponad połowę skontrolowanych sprzedawców.

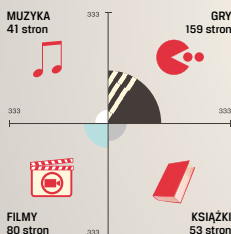
Po interwencji stosownych organów 80% spośród 330 stron internetowych działa już w zgodzie z ustawodawstwem konsumenckim UE.

Wśród uchybień znalazły się nieuczciwe warunki umowne bądź niejasne informacje na temat skutków anulowania trwającego pobierania. W wielu przypadkach nie podano też danych adresowych dostawcy usług (nawet adresu e-mail), przez co konsumenci nie mieli możliwości skontaktowania się ze sprzedającym w razie problemów.

W 2012 r. 79% europejskich konsumentów korzystało z usług muzycznych w Internecie, a 60% grało w gry online.

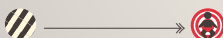
Badanie wykazało także, że niektóre gry – zwłaszcza skierowane do dzieci i reklamowane jako „bezpłatne” – w rzeczywistości wymagają zapłaty w czasie rozgrywki, co skutkuje wysokimi rachunkami płaconymi przez rodziców. Organy zwróciły uwagę na tę kwestię i przeprowadziły rozmowy z właścicielami najważniejszych sklepów z aplikacjami oraz twórcami gier, aby wyeliminować tę praktykę.

### RODZAJE SKONTROLOWANYCH STRON INTERNETOWYCH



### REZULTAT: uchybienia stwierdzono na ponad 75% sprawdzonych stron

#### ODSETEK STRON INTERNETOWYCH Z UCHYBIENIAMI



55 ze 159 stron oferujących gry kieruje swoją ofertę do dzieci. 39 (71%) spośród nich wydaje się działać niezgodnie z przepisami UE.

„Chcę wiedzieć, a nie  
mieć nadzieję, że ten  
produkt jest bezpieczny”

7



Ponad 16 tysięcy  
niebezpiecznych  
produktów  
wycofanych z rynku  
UE w ciągu 10 lat

**D**obrze wiedzieć, że ktoś  
dba o bezpieczeństwo  
produktów, których używa  
Twoja rodzina.

W 2013 r. z rynku UE usunięto  
648 niebezpiecznych zabawek  
i artykułów pielęgnacyjnych dla  
dzieci. To tylko ułamek spośród  
16658 niebezpiecznych produktów  
zidentyfikowanych i zakazanych w  
Europie w ostatnich 10 latach.

Dzięki systemowi o nazwie  
RAPEX kontrolerzy we wszystkich  
krajach UE otrzymują informacje  
o środkach podjętych w innym  
kraju w związku z niebezpiecznym  
produktem. Zapoczątkowuje to  
reakcję łańcuchową we wszystkich  
innych państwach członkowskich.

Co więcej, w Europie zaproponowano  
niedawno ustawodawstwo w celu  
stworzenia systemu nadzoru rynku  
opartego w większym stopniu na  
współpracy, a także 20-punktowy  
plan działania mający poprawić  
bezpieczeństwo produktów i ich  
zgodność z wymaganiami.

Producenci, importerzy i dystrybutorzy  
będą w przyszłości ponosić jasno  
określoną odpowiedzialność za  
sprzedawane produkty. Produkty  
konsumenckie będą ponadto  
identyfikowalne w całym łańcuchu  
dostaw, co umożliwi szybszą  
i skuteczniejszą reakcję na  
wszelkie obawy związane z ich  
bezpieczeństwem.

Czy wiesz, że dzięki aplikacji RAPEX  
China władze chińskie zbadały  
2405 zgłoszeń ze wspólnotowego  
systemu szybkiego informowania  
i ustaliły odpowiedzialnych  
producentów?



RAPEX



## „Kto może mi pomóc, jeżeli pojawią się problemy z zakupami za granicą?”

# 8

## Europejskie Centra Konsumenckie – europejskie rozwiązanie Twoich problemów



Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) dostarcza obywatelom UE bezpłatnych porad konsumenckich w przypadku komplikacji związanych z transgranicznymi zakupami. Centra pomagają konsumentom rozwiązywać problemy z zakupami za granicą (we wszystkich krajach UE oraz Norwegii i Islandii).

**Dwie trzecie spraw, którymi zajmowała się Sieć ECC, zostało rozwiązane z pozytywnym skutkiem.**

Od 2010 r. sieć otrzymała 293 838 wniosków o poradę i pomoc od konsumentów oraz rozpatrzyła ponad 120 555 reklamacji dotyczących trudności związanych z zakupem towarów lub usług od przedsiębiorcy w innym kraju.



**„Bardzo się cieszę, że dzięki Wam zwykli ludzie mają szansę w starciu z dużymi organizacjami. Otrzymaliśmy zwrot pieniędzy”.**

Klient, który skorzystał z pomocy Sieci ECC w Estonii, aby uzyskać zwrot za bilety lotnicze zakupione dwukrotnie po omyłkowym anulowaniu pierwszego przelotu przez linię lotniczą.

Reklamacje odnoszą się w większości do zakupów treści cyfrowych za granicą lub trudności wynikłych podczas podróży do innego kraju.

Na przykład w 2013 r. mniej więcej co trzecia reklamacja miała związek z sektorem transportu, w szczególności lotniczego; w drugiej kolejności zgłaszano problemy z wynajmem samochodów.

Częste skargi dotyczyły też sprzętu gospodarstwa domowego, zakupu biletów na imprezy sportowe i kulturalne oraz umów o korzystanie z nieruchomości w oznaczonym czasie.

„Nie chcę, żeby moja uroda była okupiona cierpieniem królików”



Położyliśmy kres badaniom na zwierzętach do celów kosmetycznych w Europie

9

**D**ecyzja o zakazie testowania kosmetyków na zwierzętach w Europie od 11 marca 2013 r. była ważnym sygnałem dla świata, że obywatele UE dbają o dobrostan zwierząt. W ślad za Europą poszły Indie, Korea Południowa i Izrael, które również wprowadziły zakaz.

Przedsiębiorstwa mogą nadal oferować konsumentom nowe, ekscytujące produkty kosmetyczne, ale w przyszłości będą musiały dowieść bezpieczeństwa swoich kosmetyków bez testowania ich na zwierzętach. Powstały już rozwiązania, które to umożliwiają:

- Po pierwsze, firmy mogą wykorzystywać składniki, o których wiadomo już, że są bezpieczne (więc nie wymagają dodatkowych badań).

- Po drugie, jeżeli producent musi uzyskać nowe dane na temat bezpieczeństwa składnika, może wykorzystać dostępne metody badań bez udziału zwierząt. Już ponad 40 takich metod zostało zatwierdzonych.

W porównaniu ze starymi metodami, nowoczesne sposoby testowania kosmetyków dają wyniki o wiele bardziej wartościowe dla współczesnych konsumentów, a poza tym są często tańsze i efektywniejsze.

**Europa wyznacza standardy. Do testowania nowych kosmetyków nie będą już wykorzystywane zwierzęta.**



1993  
Początek zaangażowania UE – dyrektywa zakazująca badań na zwierzętach

2013  
Wejście w życie całkowitego zakazu

„Jak mogę zaoszczędzić na ogrzewaniu i energii elektrycznej?”

Pomagamy zapanować nad rachunkiem za energię

10



**D**zięki wiedzy o tym, ile energii zużywa gospodarstwo domowe do różnych celów, oraz ile za to płaci, można zarazem chronić środowisko i oszczędzać pieniądze – nawet do tysiąca euro rocznie.

Dzięki współpracy przedstawicieli konsumentów, organów regulacyjnych oraz branży energetycznej opracowano proste i bardziej funkcjonalne elektroniczne rachunki za energię.

Czy wiesz, że gospodarstwa domowe zużywają 30% energii elektrycznej w Europie?

Przykład elektronicznego rachunku za energię

The screenshot shows a user interface for 'ANY company' with a customer profile for 'Mrs. Smith'. Key features include:

- My Contract:** Day & Night Fix, 2 year contract.
- Expiry Date:** 15 September 2014.
- Navigation:** My Information, My Consumption, Working Together, Info & Links.
- THE BEST TARIFF FOR ME:** A 'SIMULATOR' section with input fields for 'year of construction', 'number of inhabitants', and 'number of appliances'. It shows a 'STRATEGY' button and compares 'YOUR RESULT' (850 kWh) with an 'AVERAGE' (XYZ kWh).
- RIGHTS:** My rights as a consumer are..., Our obligations as your energy company are..., What to do to launch a complaint.
- EFFICIENCY TIPS:** Tip #1: By reducing by X Celsius degrees the heating temperature, you can save Y percentage of energy on average. Tip #2: By selecting Energy label A or higher appliances, you can save X % of energy on average.
- Compare with Friends:** A button to compare energy usage.
- Footer:** Green Button, FAQs, W3, W3-14, W3-1.0.

## Aby otrzymywać najnowsze informacje na temat polityki konsumenckiej UE, obserwuj @eu\_consumer



An easy & fast solution to **#consumer** disputes outside of court? New EU **#adrodr** legislation makes it possible! [bit.ly/adr-odr](http://bit.ly/adr-odr)



**#Bankaccounts** proposal: All **#EU** **#consumers** should be able to open an account to perform essential operations [bit.ly/12TVscE](http://bit.ly/12TVscE)



**#EU** funded **#consumerclassroom** is now online to provide teaching resources for **#consumer** education [bit.ly/1003Gkb](http://bit.ly/1003Gkb)  
**#WCRD2013**



How did the **#EU** help **#consumers** in 2013? More than 80 000 people asked for European Consumer Centers advice **#ECCNet**  
[bit.ly/Mz2Aus](http://bit.ly/Mz2Aus)



26% more alerts on unsafe products compared to 2011 - **#Rapex** 2012 Annual Report is online [bit.ly/10RKKrs](http://bit.ly/10RKKrs)



47% **#consumers** wouldn't use **#mobile** **#internet** in another **#EU** country: **@EU\_Commission** works to eliminate **#roaming** fees [europa.eu/lyy69UH](http://europa.eu/lyy69UH)

### Strategia polityczna

[http://ec.europa.eu/consumers/strategy-programme/policy-strategy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/strategy-programme/policy-strategy/index_en.htm)



ISBN 978-92-79-36534-8  
doi:10.2772/68085

© Zdjęcia: Thinkstockphotos  
© Unia Europejska, 2014  
Przedruk dozwolony pod warunkiem podania źródła.  
Printed in Belgium  
WYDRUKOWANO NA PAPIERZE WYPRODUKOWANYM BEZ UŻYCIA CHLORU PIERWIĄSTKOWEGO (ECF)