



Komisja  
Europejska



# Twoje prawa konsumenckie

**nie kończą się na granicy**

ECC-Net: porady dla podróżujących  
i kupujących w Europie





# Twoje prawa...

## 1 Kiedy robisz zakupy w sklepach innego państwa UE<sup>1</sup>, masz prawo do:

- towaru, który nie jest wadliwy;
- uczciwych warunków umów.

## 2 Kiedy robisz zakupy przez internet, masz prawo do:

- terminowej dostawy towaru;
- zrezygnowania z towaru i zwrotu pieniędzy w terminie do 14 dni od daty dostawy.

## 3 Kiedy podróżujesz, masz prawo do:

- przelotów, które nie są opóźnione z nieuzasadnionych przyczyn;
- bezpiecznego dostarczenia bagażu;
- wycieczek zorganizowanych, które są zgodne z zaoferowanymi warunkami.

## 4 Kiedy podpisujesz umowę timeshare, masz prawo do:

- materiałów promocyjnych w Twoim języku;
- okresu, w którym możesz odstąpić od umowy.

## 5 Kiedy zamawiasz usługę z zagranicy lub w innym kraju, masz prawo do:

- identycznego traktowania jak mieszkańcy danego kraju.

Dowiedz się więcej na temat tych i innych praw:  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>.

---

<sup>1</sup> Także w Islandii i Norwegii.



Masz

**pytania?**

## Czy kupowanie w innych krajach nie jest ryzykowne?

- większość sprzedawców to ludzie uczciwi, działający w dobrej wierze;
- większość sprzedawców zna i wypełnia swoje zobowiązania.

## W takim razie co może zaoferować mi sieć ECC-Net?

- dostęp do informacji;
- objaśnianie najlepszych sposobów postępowania w sytuacji, kiedy prawa konsumenta zostały naruszone;
- współpraca z konsumentami oraz innymi członkami sieci w problematycznych sytuacjach.

## Ile muszę zapłacić?

- usługa jest bezpłatna, a finansują ją Unia Europejska i poszczególne kraje należące do sieci;
- nasi eksperci prawni zapewnią Ci zindywidualizowaną i niezależną obsługę w Twoim języku.

## Co muszę wiedzieć?

- centra należące do ECC-Net znajdziesz w każdym z 28 państw członkowskich Unii Europejskiej, a także w Islandii i Norwegii. Każda z nich prowadzi własną stronę internetową;
- centra sieci nie są właściwe w przypadku sporów ze sprzedawcami krajowymi.

Dołącz do setek tysięcy innych użytkowników pod adresem:  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>.



Odpowiedzią jest

**ECC-Net**

*Christopher, Justyna, Karim, Laura i Lee uzyskali odpowiedzi na wszystkie swoje pytania oraz wsparcie niezbędne do walki o swoje prawa w lokalnym centrum sieci ECC-Net.*

**Christopher** zamówił z zagranicy rower, którego nigdy nie otrzymał.  
Kto pomógł mu odzyskać pieniądze?

**Justyna** dotarła do hotelu dwa dni po terminie z powodu opóźnionych lotów. Kto pomógł jej ustalić zakres roszczenia?

**Karim** kupił na wakacjach elektryczną golarkę, która przestała działać, kiedy wrócił do kraju. Kto poinformował go, że gwarancja obowiązuje na terenie całej Europy?

**Laura** wybrała się do Rzymu, ale linie lotnicze zgubiły jej bagaż. Kto doradził jej, jakiej kwoty odszkodowania może się domagać?

**Lee** poczuł się oszukany, kiedy zarejestrował się w portalu randkowym, myśląc, że przysługuje mu darmowy okres próbny, a tymczasem musiał zapłacić za subskrypcję. Kto doradził mu w kwestii przysługujących mu praw?

# Zabierz ECC-Net ze sobą w podróż



**ECK AUSTRIA**

Mariahilfer Strasse 81  
A-1060 Wiedeń  
+43 1 588 77 0  
info@europakonsument.at  
www.europakonsument.at

**ECK BELGIA**

Hollandstraat 13  
1060 Bruksela  
+32 2 542 33 46  
info@ecc-belgium.be  
www.eccbelgium.be

**ECK BUŁGARIA**

Bacho Kiro 14  
1000 Sofia  
+359 2 986 76 72  
info@ecc.bg  
www.ecc.bg

**ECK CYPR**

A. Araouzou 6  
1421 Nikozja  
+357 2 286 7167  
ecccyprus@mcit.gov.cy  
www.ecccyprus.org

**ECK CZECHY**

Štěpánská 15  
120 00 Praga 2  
+420 296 366 155  
esc@coi.cz  
www.evropskyspotrebitel.cz

**ECK DANIA**

Carl Jacobsens Vej 35  
DK-2500 Valby  
+45 4171 5000  
info@forbrugereuropa.dk  
www.forbrugereuropa.dk

**ECK ESTONIA**

Rahukohtu 2  
10130 Tallin  
+372 6201 708  
consumer@consumer.ee  
www.consumer.ee

**ECK FINLANDIA**

Siltasaarenkatu 12 A, 8<sup>th</sup> floor  
P.O. Box 5 FIN-00531 Helsinki  
+358 29 505 3005  
ekk@kkv.fi  
www.ecc.fi/

**ECK FRANCJA**

Bahnhofplatz 3  
D-77694 Kehl, Niemcy  
+49 7851 991 480  
info@cec-zev.eu  
www.europe-consommateurs.eu

**ECK GRECJA**

Aleja Alexandras 144  
114 71 Ateny  
+30 210 646 0862,  
+30 210 646 0814,  
+30 210 646 0612,  
+30 210 646 0734  
ecc-greece@synigoroskatanaloti.gr  
www.synigoroskatanaloti.gr

**ECK HISZPANIA**

C/ Príncipe de Vergara, 54  
28006 Madryt  
+34 91 822 45 55  
cec@consumo-inc.es  
www.cec.consumo-inc.es

**ECK HOLANDIA**

Postbus 487 - 3500 AL Utrecht  
+31 30 232 6440  
info@eccnederland.nl  
www.eccnederland.nl

**ECK CHORWACJA**

Ulica grada Vukovara 78  
10000 Zagrzeb  
+385 1 610 9744  
ecc-croatia@mingo.hr  
www.ecc-croatia.hr/

**ECK IRLANDIA**

1 Green Street - Dublin 7  
+353 1 8797 620  
info@eccireland.ie  
www.eccireland.ie

**ECK ISLANDIA**

Hverfisgata 105  
101 Reykiawik  
+354 545 1200  
ena@ena.is  
www.ena.is

**ECK LITWA**

Odminių g. 12  
LT-01122 Wilno  
+3705 2650 368  
info@ecc.lt  
www.ecc.lt

**ECK ŁOTWA**

Brivibas 55 - 207  
LV-1010 Ryga  
+371 6738 8625  
info@ecclatvia.lv  
www.ecclatvia.lv

**ECK LUKSEMBURG**

2A, rue Kalchesbrück  
L-1852 Luksemburg  
+352 26 84 64 -1  
info@cecluxembourg.lu  
www.cecluxembourg.lu

**ECK MALTA**

47A, South Street Valetta VLT 1101  
+356 21 221901  
ecc.malta@mccaa.org.mt  
www.eccnetmalta.gov.mt/home?l=1

**ECK NIEMCY**

Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
+49 7851 991 480  
info@cec-zev.eu  
www.eu-verbraucher.de

**ECK NORWEGIA**

P.O.Box 463 - N-0105 Oslo  
+47 23 400 500  
post@forbrukereuropa.no  
www.forbrukereuropa.no/en/

**ECK POLSKA**

Pl. Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa  
+48 22 55 60 118  
info@konsument.gov.pl  
www.konsument.gov.pl

**ECK PORTUGALIA**

Praça Duque de Saldanha, 31-1<sup>o</sup>  
1069-013 Lizbona  
+351 21 356 47 50  
euroconsumo@dg.consumidor.pt  
www.cec.consumidor.pt

**ECK RUMUNIA**

Str. Maior Aviator Ștefan  
Sănătescu nr. 44,  
floor 1, ap. 2, Sector 1  
RO-011478 Bukareszt  
+30 21 315 7149  
office@eccromania.ro  
www.eccromania.ro

**ECK SŁOWACJA**

Mierová 19  
SK-827 15 Bratysława 212  
+421 2 4854 2019  
info@esc-sr.sk  
www.esc-sr.sk

**ECK SŁOWENIAA**

Kotnikova 5 - 1000 Lublana  
+386 1 400 3729  
epc.mgrt@gov.si  
www.epc.si/en/

**ECK SZWECJA**

Tage Erlandergatan 8A  
652 20 Karlstad  
+46 54 19 41 50  
info@konsumenteuropa.se  
www.konsumenteuropa.se

**ECK WĘGRY**

József körút 6.  
H-1088 Budapeszt  
+36-1-459-48-32  
info@magyarefk.hu  
www.magyarefk.hu

**ECK WŁOCHY**

Viale Degli Ammiragli 91  
00136 Rzym  
+39 06 44238090  
info@ecc-netitalia.it  
www.ecc-net.it

**ECK Włochy – Siedziba w Bolzano**

Via Brennero 3 (II piano)  
I-39100 Bolzano  
+39 0471 980939  
info@euroconsumatori.org  
www.euroconsumatori.org

**ECK ZJEDNOCZONE KRÓLESTWO**

1 Sylvan Court, Sylvan Way  
Southfields Business Park  
Basildon, Essex S515 6TH  
+44 8456 040 503  
ecc@tsi.org.uk  
www.ukecc.net

