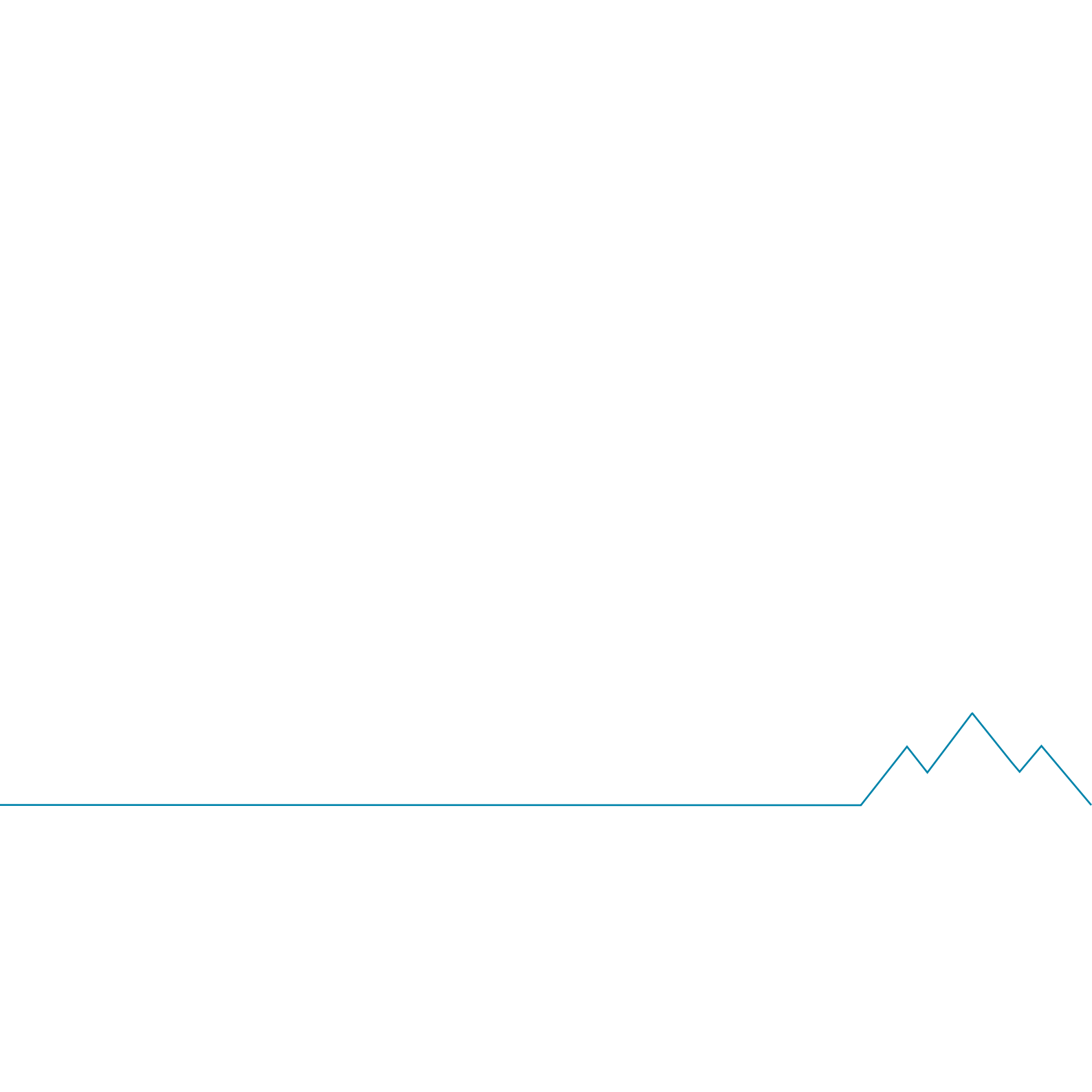


Poročilo o delu Evropskega potrošniškega centra Slovenija

2014

Pomoč in nasveti za potrošnike v Evropi





Kazalo vsebine

1. Evropski potrošniški center Slovenija (EPC) kot del Mreže evropskih potrošniških centrov (Mreža EPC)	5
2. Dejavnosti EPC v letu 2014	7
2.1 Nasveti in pomoč potrošnikom	7
2.1.1 Najpogostejši vzroki za pritožbe	12
2.1.2 Uspešno rešeni primeri	14
2.2 Obveščanje in izobraževanje potrošnikov	17
2.2.1 Spletno mesto epc.si	17
2.2.2 Udeležba na sejnih in delavnicah	18
2.2.3 Kampanja Pet pravic potrošnikov	19
2.3 Promocijske dejavnosti in mediji	20
2.4 Sodelovanje z nadzornimi organi in drugimi institucijami	23
2.5 Sodelovanje z drugimi centri v Mreži EPC	25
2.5.1 Skupni projekti Mreže EPC	27
2.5.2 Delovni obisk drugih centrov	27
3. Koristni kontaktni podatki	28



Evropski potrošniški center Slovenija (EPC) kot del Mreže evropskih potrošniških centrov (Mreža EPC)

Vedno več potrošnikov izkorišča možnosti skupnega evropskega trga in išče najugodnejšo ponudbo tudi zunaj meja svoje države. Večino čezmejnih nakupov potrošniki opravijo brez težav. Če se kaj zaplete, pa je Evropska komisija skupaj z državami članicami poskrbela za brezplačno pomoč. Ta je na voljo potrošnikom v vseh državah EU, poleg tega pa tudi na Norveškem in Islandiji. V vseh teh državah namreč delujejo Evropski potrošniški centri, ki potrošnikom svetujejo glede njihovih pravic v zvezi s čezmejnimi nakupi blaga in storitev in jim, če pride do težav, pomagajo uveljaviti te pravice pri tujem prodajalcu s sedežem v državi EU, na Norveškem ali Islandiji.

Evropski potrošniški centri so povezani v mrežo, ki jim omogoča učinkovito komuniciranje in hitro izmenjavo informacij v zvezi s posameznimi primeri težav in pritožb potrošnikov. Slovenski EPC je postal del Mreže EPC leta 2006, pri čemer od leta 2014 deluje pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo, prej pa so se njegove naloge opravljale v okviru nevladnega sektorja.

Ne glede na to, v kateri državi deluje Evropski potrošniški center ali pod pokroviteljstvom katerega gostitelja, pri svojem delu vsi spoštujejo enaka pravila in si prizadevajo za enake cilje, to je zagotavljanje kakovostnih storitev čim večjemu številu potrošnikov, ki storitve EPC potrebujejo.

V letu 2014 se je tako na slovenski EPC obrnilo 412 potrošnikov, ker so se želeli seznaniti s svojimi pravicami v zvezi s čezmejnimi nakupi blaga in storitev ali ko so potrebovali nasvet ob težavah oziroma pomoč pri reševanju pritožbe zoper tujega ponudnika blaga ali storitve. V pomoč pri reševanju pritožbe potrošnika se večinoma vključi tudi EPC v državi, iz katere je ponudnik blaga oziroma storitve, zoper katerega se potrošnik pritožuje. Reševanje pritožb s posredovanjem Mreže EPC temelji na prostovoljnem sodelovanju obeh strani v sporu, vse storitve EPC pa so brezplačne.

Če potrošniku s pomočjo Mreže EPC ne uspe uveljaviti njegovih pravic, je seznanjen z drugimi možnostmi, to je s sodnimi in izvensodnimi oblikami reševanja sporov, pri čemer mu EPC lahko ponudi informacije in pomoč za začetek teh postopkov.



Evropski potrošniški center Slovenija je del Mreže evropskih potrošniških centrov, ki je bila vzpostavljena zato, da bi bili potrošniki bolje obveščeni o svojih pravicah na skupnem evropskem trgu in da bi imeli ob morebitnih težavah pri uveljavljanju teh pravic na voljo brezplačno pomoč.

Dejavnosti EPC v letu 2014

2.1 NASVETI IN POMOČ POTROŠNIKOM

Potrošnikom, ki kupujejo v drugih državah članicah EU, na Norveškem ali Islandiji ali tja potujejo in naletijo na težave pri uveljavljanju svojih pravic pri ponudniku blaga ali storitev, EPC lahko pomaga z informacijo, nasvetom ali strokovno podporo pri reševanju morebitne pritožbe zoper tujega ponudnika.

V letu 2014 se je na EPC obrnilo 220 potrošnikov, ki so se želeli seznaniti s svojimi pravicami pri čezmejnem nakupovanju blaga in storitev. Vprašanja potrošnikov, ki so se nanašala na domače ponudnike blaga ali storitev, so bila usmerjena na službo brezplačnega svetovanja potrošnikom pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo.



Potrošniki lahko svetovalce EPC pokličejo po telefonu (01 400 3729), jim pošljejo vlogo po običajni ali elektronski pošti (epc.mgrt@gov.si) ali se oglasijo osebno, na Kotnikovi 5 v Ljubljani. Na spletni strani epc.si je na voljo tudi enoten pritožbeni obrazec v vseh uradnih jezikih EU http://epc.si/templates/tm_home/images/obrazec_z_a_pritozbo_2013.pdf

Kadar potrošniku samemu ne uspe rešiti problema s tujim ponudnikom, za pomoč zaprosi EPC. V letu 2014 je slovenski EPC prejel 192 pritožb potrošnikov, ki jim pravic ni uspelo uveljaviti in so zato za pomoč in posredovanje zaprosili EPC. Od tega so 164 pritožb vložili slovenski potrošniki zoper tuja podjetja, v 28 primerih pa so se tuji potrošniki pritožili zoper slovenska podjetja.

EPC prejeto pritožbo najprej prouči, da se prepriča o njeni utemeljenosti. Nato se poveže z EPC v državi, iz katere prihaja ponudnik, s katerim ima slovenski potrošnik težave, in ga seznani s primerom. EPC v državi ponudnika nato ponudnika opozori na kršitev potrošnikove pravice in ga pozove k izpolnitvi njegove zahteve.

Podobno slovenski EPC pomaga potrošnikom iz drugih držav članic EU, Norveške ali Islandije, kadar imajo težave pri uveljavljanju svojih potrošniških pravic pri slovenskem ponudniku blaga ali storitev.



Ekipa EPC Slovenija

Romana Javornik, vodja EPC

Martina Gašperlin, pravna svetovalka

Tadeja Žefran, pravna svetovalka

Damjana Bokal, svetovalka



EPC najprej preveri utemeljenost prejete pritožbe in po potrebi od potrošnika zahteva dodatno dokumentacijo. Nato primer povzame v angleškem jeziku in ga pošlje EPC, ki deluje v državi ponudnika, da opravi nadaljnje korake za rešitev spora.

V tem primeru EPC države, v kateri prebiva potrošnik, zaprosi za pomoč slovenski EPC, ki si nato prizadeva pri domačem ponudniku blaga ali storitve spor rešiti po mirni poti in v korist potrošnika.

Če je to potrebno, EPC k reševanju pritožbe pritegne tudi Tržni inšpektorat Republike Slovenije, ki lahko zoper kršilca ukrepa v skladu s svojimi pristojnostmi.

Mreža EPC tako ponuja alternativo dolgotrajnemu in pogosto dragemu sodnemu reševanju sporov. Seveda so tudi primeri, ko se podjetje ne odziva niti po posredovanju Mreže EPC. Večinoma gre v teh primerih za (spletne) goljufije, pri katerih EPC ne more posredovati, potrošniku pa se svetuje prijavo kaznivega dejanja goljufije organom pregona.

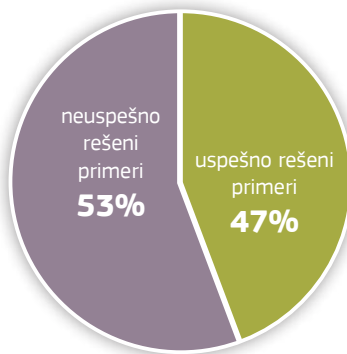
V letu 2014 je bilo 47 % vseh pritožb rešenih v korist slovenskega potrošnika, kadar se je ta pritožil zoper tujega ponudnika, in 67 %, kadar se je tuji potrošnik pritožil zoper slovenskega ponudnika.



Kadar med podjetjem in potrošnikom spor ni rešen po mirni poti, EPC potrošnika seznani z drugimi možnostmi reševanja, kot so izvensodni mehanizmi ter enostavnejša čezmejna sodna postopka: evropski postopek v sporih majhne vrednosti in evropski plačilni nalog.

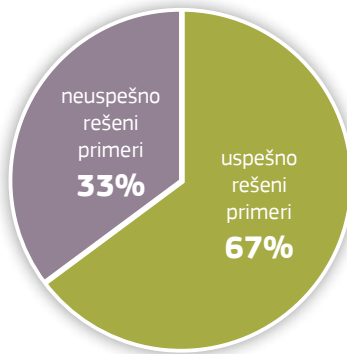
Uspešnost reševanja pritožb zoper tuje ponudnike

(slovenski EPC kot EPC potrošnika)



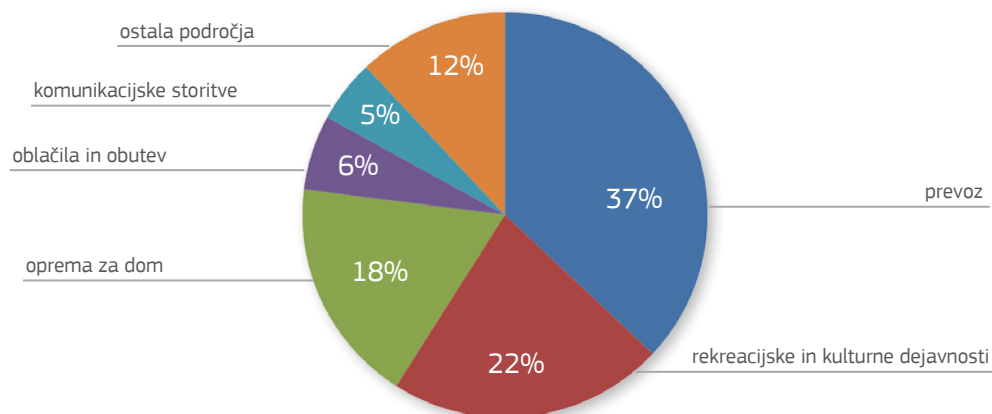
Uspešnost reševanja pritožb zoper slovenske ponudnike

(slovenski EPC kot EPC prodajalca)



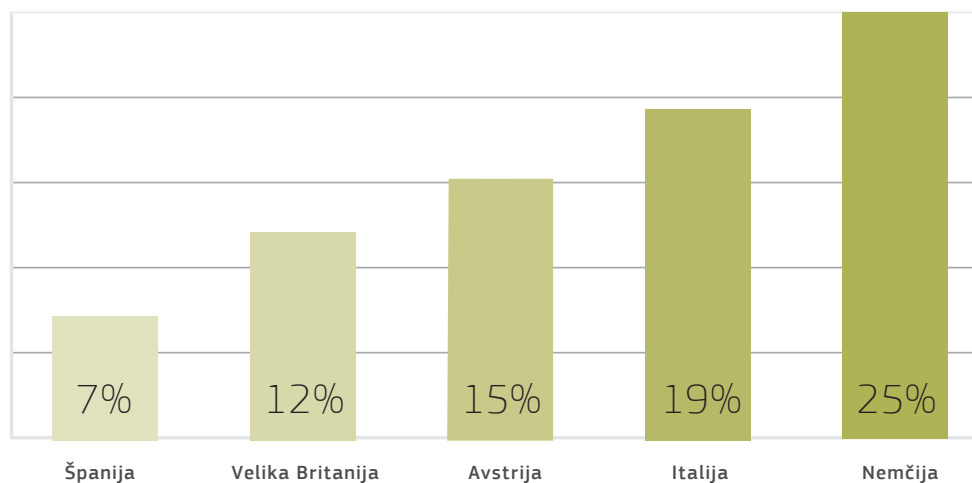
Največ pritožb slovenskih potrošnikov (37 %) se je nanašalo na prevoz, sledijo pritožbe s področja rekreacijskih in kulturnih dejavnosti (22 %), kamor spadajo tudi hotelske in druge namestitve. Pritožbe s področja opreme za dom zajemajo 18 % pritožb, oblačila in obutev pa 6 %. Komunikacijske storitve zajemajo 5 % vseh pritožb.

Področja z največ pritožbami slovenskih potrošnikov



Slovenski potrošniki so se na EPC največkrat obrnili zaradi težav z nemškimi podjetji; po številu pritožb jim sledijo italijanska, avstrijska, britanska in španska podjetja.

Države z največ pritožbami slovenskih potrošnikov (v %)



2.1.1 NAJPOGOSTEJŠI VZROKI ZA PRITOŽBE



Največ pritožb slovenskih potrošnikov se je v letu 2014 nanašalo na prevoz, med temi pa po številu pritožb močno izstopajo pritožbe potnikov v letalskem prometu. Potniki se na EPC najpogosteje obrnejo za pomoč pri uveljavljanju pravic zaradi zamude ali odpovedi leta ter v povezavi z izgubljeno prtljago.

Letalski prevoznik mora v primeru daljše zamude ali odpovedi leta ne glede na razlog za zamudo ali odpoved potniku zagotoviti primerno oskrbo. Če je zamuda daljša od treh ur ali je bil let odpovedan, pa potniku lahko pripada tudi odškodnina. Te prevoznik ni dolžan plačati, če je zamuda ali odpoved leta posledica izrednih razmer. V praksi se pogosto dogaja, da letalski prevozniki zahtevo potnika za odškodnino zavrnejo, sklicujoč se na izredne razmere, povezane s tehničnimi težavami.

Če pritožba ni rešena v okviru Mreže EPC, se potnikom predlaga, da vložijo pritožbo na nacionalni nadzorni organ v državi, v kateri se je dogodek zgodil, ki bo preveril, ali je letalski prevoznik morda kršil določila Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov.



Potrošniki imajo na področju prevoza največkrat težave z uveljavljanjem odškodnine, ker se prevozniki večinoma izgovarjajo na izredne razmere. V zvezi s tem je pomembna odločitev Sodišča EU z dne 17. septembra 2015, ki precej natančno določa, katere tehnične težave v letalskem prometu se štejejo za izredne razmere.

Med vsemi prejetimi pritožbami je kar 71 % takih, pri katerih je bil nakup opravljen po spletu. Kljub prednostim spletnega nakupovanja se vseeno ne smejo prezreti s tem povezane morebitne nevarnosti. Pri spletnih nakupih potrošnik ni v osebnem stiku s prodajalcem, da bi se z njim lahko posvetoval in se tako seznanil s pomembnimi informacijami o blagu ali storitvi, zato mora pred sklenitvijo pogodbe toliko pazljiveje prebrati predhodne informacije in pogojbene pogoje, ki so objavljeni na spletni strani ponudnika.

V praksi pa se prepogosto se dogaja, da potrošnik tega ne stori, in je pozneje razočaran ali neprijetno presenečen, ker na primer blago ali storitev ni v skladu s tem, kar je pričakoval ali pa je imel nepredvidene stroške.

V letu 2014 je slovenski EPC v povezavi s spletnim nakupovanjem najpogosteje obravnaval pritožbe potrošnikov, ki blaga niso prejeli, sledijo jim primeri neuspešnega uveljavljanja pravic v zvezi z odstopom od pogodbe (npr. zamenjava blaga ali vračilo kupnine) ter pritožbe potrošnikov, ki jim pri prodajalcu ni uspelo uveljaviti pravic v zvezi z napako na blagu.



Nakupi po spletu so res udobnejši in hitrejši, vendar se mora v teh primerih potrošnik temeljiteje seznaniti z vsemi informacijami in pogodbenimi pogoji v elektronski obliki. Seznanitev z njimi mora pred odločitvijo za nakup na spletni strani tudi potrditi.

2.1.2 USPEŠNO REŠENI PRIMERI

Potnikom zaradi zamude leta ponudili vavčer

Potnika iz Slovenije sta z nemškim letalskim prevoznikom potovala iz Dominikanske republike v München, kjer je letalo pristalo s skoraj peturno zamudo. Iz Münchna naj bi do Ljubljane potovala z vlakom, za katerega sta imela že predhodno kupljeni vozovnici.



Zaradi zamude letala potnikoma ni uspelo pravočasno priti na vlak, zato sta morala kupiti novi vozovnici, za kateri sta plačala 158 evrov, na naslednji vlak pa sta morala čakati skoraj 12 ur. Predstavnica turistične agencije in uslužbenka pri informacijskem pultu prevoznika na vprašanje o vzroku zamude letala potnikoma nista dali nobenega odgovora, prav tako jima letalski prevoznik ni ponudil nikakršne pomoči, niti prehrane in napitkov.

Potnika sta pri letalskem prevozniku vložila pritožbo in zahtevala odškodnino. Letalski prevoznik je v odgovoru vsakemu ponudil vavčer v višini 600 evrov, ki naj bi ga uporabila pri naslednjem morebitnem potovanju. S ponudbo se potnika nista strinjala, zato sta za posredovanje zaprosila slovenski EPC. S pomočjo nemškega EPC je bil vzpostavljen stik z letalskim prevoznikom, ki je zatem potnikoma nakazal denarno odškodnino, vsakemu v višini 600 evrov.

Izgubljena prtljaga na dunajskem letališču



Potnica je potovala iz Varšave na Dunaj, vendar pa njena prtljaga na dunajsko letališče ni prispela. Na okencu »lost&found« je oddala prijavo, po prihodu domov pa je na spletni strani letališča oddala pritožbeni obrazec. Ker njena prtljaga po 21 dneh ni bila najdena in je zato veljala za izgubljeno, so ji z letališča sporočili, naj se za nadaljnje reševanje pritožbe obrne na letalskega prevoznika.

Potnica je nato od prevoznika zahtevala odškodnino za izgubljen kovček in njegovo vsebino v skupni vrednosti 1.100 evrov. S prevoznikom, ki

se na njeno pritožbo ni odzval, je poskusila vzpostaviti stik tudi po telefonu, vendar ji ni uspelo dobiti osebe, ki bi ji pojasnila, kako poteka reševanje njenega zahtevka. Ker po več tednih ni prejela nobenega obvestila ali ponudbe za poravnavo zaradi izgubljene prtljage, je za pomoč zaprosila slovenski EPC, ki je s pomočjo nemškega EPC posredoval pri prevozniku. Ta je nato zahteval, da potnica priloži račune za izgubljeni kovček in njegovo vsebino. Ker teh ni imela, ji je prevoznik izplačal odškodnino na podlagi »primerjalnih vrednosti« v skupni višini 770 evrov.

Potrošnik ostal brez delov za kolo in denarja

Slovenski potrošnik je v nemški spletni trgovini naročil rezervne dele za kolo. Po nekaj tednih je prodajalec sporočil, da rezervni deli niso dobavljivi, zato se je potrošnik dogovoril za nakup drugih izdelkov. Ker ti tudi po več tednih niso bili poslani, je naročilo preklical in zahteval vračilo kupnine.

Prodajalec mu je večkrat obljubil, da mu bo vrnil denar, vendar se to ni zgodilo, zato je potrošnik za posredovanje zaprosil slovenski EPC.



S pomočjo nemškega EPC je bilo ugotovljeno, da je podjetje plačilno nesposobno, pozneje pa je bila predlagana izvensodna poravnava. Nemški EPC je slovenskemu potrošniku zagotovil potrebne informacije, na podlagi katerih se je potrošnik lahko vključil v poravnalni postopek. V okviru tega postopka je prejel povračilo v višini 40 % plačanega zneska.

Snemalna kamera z napako

Slovenski potrošnik je v avstrijski spletni trgovini kupil snemalno kamero, pri kateri so se kmalu po nakupu začele pojavljati napake. Med snemanjem je pogosto »zamrznila«, zato jo je potrošnik poslal na popravilo. Po prejemu kamere iz popravila je ugotovil, da ne deluje, zato jo je vrnil v popravilo. Vendar napake tudi tokrat niso bile odpravljene. Nasprotno, po



vsakem popravilu se je pojavila kakšna nova napaka. Glede na vse napake je prodajalec omenil možnost zamenjave izdelka, vendar se to ni zgodilo, saj naj bi proizvajalec vsakič zatrdil, da je izdelek popravil. Potrošnik je pomoč poiskal pri slovenskem EPC, ki je s posredovanjem avstrijskega EPC navezal stik s prodajalcem in tako potrošniku pomagal do nove kamere.

Težave nemške potrošnice s pečico

Slovenski EPC je s strani nemškega EPC prejel v obravnavo pritožbo nemške potrošnice, ki je kupila pečico slovenskega proizvajalca bele tehnike v vrednosti 577,99 evrov. Po enem letu in pol so se začele težave: temperatura pečenja ni bila skladna z nastavljeno temperaturo, hrana je bila neenakomerno pečena, kar je bilo najbolj očitno pri peki občutljivega peciva. Potrošnica se je obrnila na servis v Nemčiji in zahtevala popravilo v okviru garancije.



Na servisu so pečico pregledali in ugotovili, da delovanje pečice ustreza tehničnim specifikacijam proizvajalca, čeprav so bile med testiranjem ugotovljene temperaturne razlike. Potrošnici so izstavili račun za opravljeno storitev v višini 98,00 evrov, kateremu je ugovarjala. Ker potrošnica z opravljenim servisom ni bila zadovoljna, se je za nasvet obrnila na domači EPC, ki je za pomoč zaprosil slovenski EPC. Slovenski EPC je s pritožbo seznanil proizvajalca, ki je posredoval pri serviserju v Nemčiji. Ta je pečico ponovno pregledal, garanciji ugodil ter potrošnici zamenjal pečico.

2.2 OBVEŠČANJE IN IZOBRAŽEVANJE POTROŠNIKOV

Med pomembnimi nalogami EPC sta tudi zagotavljanje informacij s področja varstva potrošnikov ter skrb za ozaveščanje in izobraževanje potrošnikov. Prvi vir informacij je spletno mesto epc.si.

2.2.1 SPLETNO MESTO EPC.SI

Ko potrošniki naletijo na težavo, jih večina prve informacije najprej poišče na spletu. Spletna stran epc.si je zato pomembno komunikacijsko orodje, s pomočjo katerega lahko potrošnik izpolni obrazec za pritožbo in najde koristne informacije in nasvete: poleg informacij o pravicah potrošnikov, ko nakupujejo ali potujejo znotraj EU, so na spletni strani opisani tudi primeri potrošniških težav in pomoč, ki jo je v danem primeru potrošniku zagotovil EPC; tu sta zbrani tudi vsa slovenska zakonodaja in zakonodaja EU, ki urejata varstvo potrošnikov; objavljeni so različna vsebinska poročila Mreže EPC, letna poročila o delu Mreže EPC, letaki, brošure, koristni nasveti in koristne povezave; obiskovalci se lahko seznaniijo z novostmi na področju varstva potrošnikov, dejavnostmi slovenskega EPC in drugimi aktualnimi dogodki.



V letu 2014 je informacije na spletni stran epc.si iskalo več kot 40.000 obiskovalcev.



2.2.2 UDELEŽBA NA SEJMIH IN DELAVNICAH

EPC se udeležuje informativnih in izobraževalnih dogodkov, namenjenih različnemu občinstvu, ter obvešča in svetuje potrošnikom na sejmih in drugih prireditvah.

EPC se je v letu 2014 predstavil na dveh sejmih, na Otroškem bazarju v septembru in na Študentski areni v oktobru. Na obeh sejmih so obiskovalci prejeli informacije o Mreži EPC ter informacije in nasvete o svojih pravicah pri nakupih na skupnem evropskem trgu.

EPC je ob dnevu Evrope 9. maja sodeloval na dogodku, ki je na ta dan potekal v nakupovalnem centru City Park v Ljubljani, kjer so svetovalci potrošnikom dajali informacije in brezplačne nasvete, potrošniki pa so prejeli tudi praktične promocijske izdelke.

Dan prej, 8. maja, je v sodelovanju s predstavništvom Evropske komisije na Bregu v Ljubljani potekalo predavanje za srednješolce z naslovom Priložnosti in pasti spletnega nakupovanja. Predavanje na to temo s poudarkom na spletnih rezervacijah turističnih aranžmajev je nato EPC izvedel še junija na Andragoškem inštitutu v okviru tedna vseživljenjskega učenja.

Udeleženci vseh dogodkov so poleg koristnih informacij in nasvetov prejeli tudi praktične promocijske izdelke za uporabo pri vsakodnevnih nakupih ali na potovanjih.

2.2.3 KAMPANJA PET PRAVIC POTROŠNIKOV

Za seznanjanje z novostmi, ki jih je prinesla Direktiva o pravicah potrošnikov, je Evropska komisija v letu 2014 pripravila kampanjo z naslovom Pet pravic potrošnikov, ki bi jih morali poznati. Z namenom splošnega ozaveščanja tako potrošnikov kot tudi podjetij o pravicah, ki jih imajo potrošniki pri nakupovanju blaga in storitev v Evropski uniji, je slovenski EPC izvedel kampanjo na ravni države.



2.3 PROMOCIJSKE DEJAVNOSTI IN MEDIJI

S širšimi promocijskimi dejavnostmi želi EPC povečati svojo prepoznavnost. V ta namen se je pridružil že omenjeni evropski kampanji Pet pravic, ki bi jih morali poznati, med katerimi je bila poudarjena tudi pravica do brezplačne pomoči Mreže EPC. V kampanji je bila širša javnost seznanjena z delovanjem EPC in njegovimi brezplačnimi storitvami za potrošnike.

EPC je o začetku kampanje predstavnike medijev in ostale deležnike seznanil v sporočilu za javnost oziroma v e-novicah EPC. V okviru kampanje so bili jeseni srednjim šolam, fakultetam, knjižnicam, ljudskim univerzam, zbornicam, nadzornim organom, mrežam in kontaktnim točkam Evropske komisije ter nekaterim drugim javnim ustanovam razdeljeni promocijski plakati in brošure. V spremnem pismu je minister, pristojen za področje varstva potrošnikov, naslovnike pozval k sodelovanju pri razširjanju informacij.

Decembra se je kampanja nadaljevala s predvajanjem videofilma Pet pravic potrošnikov, ki bi jih morali poznati, na različnih spletnih portalih, mestnih in primestnih avtobusih in v kinodvoranah. V kinodvoranah si je videofilm ogledalo več kot 50.000 gledalcev, na mestnih avtobusih v Ljubljani in nekaterih drugih večjih slovenskih krajih pa je bil video v 14 dneh predvajan 340.821-krat.



Sporočila kampanje so bila objavljena tudi v tiskanih medijih ter natisnjena na žepnih koledarčkih za leto 2015, ki so bili pred iztekom leta razposlani na številne naslove in razdeljeni potrošnikom.

EPC je sodeloval v različnih radijskih in televizijskih oddajah, ki so obravnavale teme s področja varstva pravic potrošnikov in v katerih je predstavil tudi storitve EPC. O EPC so v povezavi s spremembo gostitelja ali v povezavi z uveljavljanjem pravic potrošnikov poročali vsi večji slovenski tiskani mediji in spletni portali.



i

V kampanji Pet pravic potrošnikov je EPC potrošnike seznanjal s pomembnimi pravicami, ki bi jih morali poznati, vključno s pravico do brezplačne pomoči EPC.

Ob pomembnejših priložnostih je EPC medijem poslal sporočilo za javnost. Tako je bilo ob izidu prve spletne aplikacije, ki je nastala v okviru Mreže EPC, ECC-net: Travel, ob začetku kampanje Pet pravic potrošnikov, ki bi jih morali poznati, ter ob seznanjanju z varnim spletnim nakupovanjem pred prazničnim decembrom. EPC je omenjene informacije poslal tudi prejemnikom e-novic EPC na svojem seznamu.



Začetna povečana pozornost medijev, ki je bila spodbujena z zamenjavo gostitelja dejavnosti EPC, je koristila splošni prepoznavnosti slovenskega EPC v javnosti.

2.4 SODELOVANJE Z NADZORNIMI ORGANI IN DRUGIMI INSTITUCIJAMI

EPC pri svojem delu redno sodeluje s strokovnjaki na področju varstva potrošnikov na pristojnem ministrstvu ter z nadzornimi organi in drugimi institucijami, pomembnimi za učinkovito uveljavljanje pravic potrošnikov.

Slovenski organi, pristojni za nadzor nad izvajanjem zakonodaje s področja varstva potrošnikov, so del evropske mreže nadzornih organov na področju varstva potrošnikov, t. i. Mreže CPC (angl. Consumer Protection Cooperation). Sodelovanje v Mreži CPC na evropski ravni nadzornim organom omogoča hitro in učinkovito medsebojno obveščanje o množičnih kršitvah, pri katerih obstaja možnost, da se razširijo tudi v druge države. Sodelovanje obeh mrež, EPC in CPC, zato lahko dodatno prispeva k učinkovitejšemu uveljavljanju pravic potrošnikov na evropski ravni.

V letu 2014 je imel EPC pet srečanj s predstavniki Tržnega inšpektorata Republike Slovenije in jih seznanil s ponavljajočimi se kršitvami pravic potrošnikov, zaznanimi znotraj Mreže EPC, ter z njimi razpravljal o problematiki nakupov ponarejenega blaga in drugih aktualnih temah s področja uveljavljanja pravic potrošnikov.

Na področju uveljavljanja pravic letalskih potnikov je EPC navezal stik z nacionalnimi nadzornim organom, to je Agencijo Republike Slovenije za civilno letalstvo.

Zaradi vse več primerov spletnih goljufij se je EPC sestal tudi s predstavniki Nacionalnega odzivnega centra za obravnavo incidentov s področja varnosti elektronskih omrežij in informacij (SI-Cert) ter se z njimi dogovoril za tesnejše sodelovanje na tem področju.

V zvezi z izvajanjem Uredbe 861/2007 o uvedbi evropskega postopka v sporih majhne vrednosti je EPC povabil na sestanek predstavnike Ministrstva za pravosodje in slovenskega centra Solvit.

Tema sestanka je bila predvsem zagotavljanje praktične pomoči pri izpolnjevanju obrazcev, ki jo morajo države članice zagotoviti strankam. S centrom Solvit se sicer EPC poveže, kadar mu v obravnavo odstopi pritožbo potrošnika, čigar pravica je bila kršena v postopkih pred upravnimi organi drugih držav članic EU.

V povezavi s posameznimi vprašanji ali pritožbami, ki jih je obravnaval EPC, ali za pripravo informacij o stanju na določenem področju varstva potrošnikov, ki jih pripravlja Mreža EPC, se je EPC povezal z Ministrstvom za finance, Finančno upravo RS, Trgovinsko zbornico, Združenjem turističnih agencij Slovenije, Odvetniško zbornico in drugimi relevantnimi deležniki.

EPC se je udeležil skupnih sestankov mrež in kontaktnih točk Evropske komisije, ki jih vsako leto organizira Predstavništvo Evropske komisije v Ljubljani.

2.5 SODELOVANJE Z DRUGIMI CENTRI V MREŽI EPC

Neposredna komunikacija in tesno medsebojno sodelovanje vseh centrov, ki ju omogoča povezanost v mreži, sta ključna za uspešno delovanje Mreže EPC in učinkovitost posameznega centra.

2.5.1 SKUPNI PROJEKTI MREŽE EPC

Poleg sodelovanja pri obravnavi in reševanju posameznih primerov, ki poteka med dvema EPC in je najpogostejša oblika sodelovanja znotraj Mreže EPC, centri sodelujejo tudi pri skupnih projektih, kadar želijo podrobneje proučiti ureditev varstva potrošnikov na določenem področju v vseh državah članicah EU, na Norveškem in Islandiji, ali pa ko želi kateri izmed centrov pridobiti informacije ali izkušnje drugih držav o določenem vprašanju oziroma problematiki.

Rezultati skupnih projektov so objavljeni v poročilu, s katerim se seznanita javnost in Evropska komisija in ki je lahko podlaga za ukrepanje na ravni vlad.

Slovenski EPC je v letu 2014 sodeloval pri treh skupnih projektih na ravni mreže EPC, in sicer pri pripravi pregleda stanja na področju razširjenih jamstev, na področju spletne prodaje (vodila za podjetja in potrošnike) ter pri pripravi mobilne aplikacije ECC net: Travel.

Razširjena jamstva – ali so vredna denarja?

Mreža EPC je v okviru skupnega projekta o razširjenih jamstvih proučevala vprašanje, ali so tovrstna jamstva, ki jih podjetja vse pogosteje ponujajo za doplačilo, vredna dodatnih plačil. V ta namen je Mreža EPC izvedla 342 pregledov treh izbranih proizvodov (TV, fotoaparat, pralni stroj) v 25 državah, proučila 104 spletne strani, se obrnila na 127 prodajalcev in anketirala 543 potrošnikov.

Poročilo Mreže EPC vsebuje temeljne podatke o ureditvi zakonskih jamstev za blago z napako in razširjenih jamstev v posameznih





državah članicah ter seznam prednosti, ki jih lahko prinašajo razširjena jamstva. Ta je potrošnikom v pomoč pri odločanju, ali je ponujeno razširjeno jamstvo vredno doplačila.

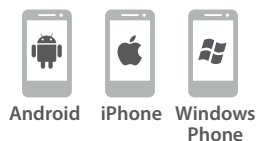
Poročilo vsebuje tudi vprašalnik za prodajalce, s pomočjo katerega se lahko enostavno prepričajo, ali je njihova ponudba usklajena s pravicami in pričakovanji potrošnikov.

Poročilo Mreže EPC na področju spletne prodaje

Poročilo Mreže EPC na področju spletne prodaje je v prvem delu pripravljeno kot »pripomoček za podjetja«, v katerem se lahko ta seznanijo z zakonodajo, ki ureja pravice potrošnikov pri spletnem nakupovanju. V drugem delu je »vodnik za potrošnike«, ki jih seznani z njihovimi pravicami, kadar nakupujejo v tujih spletnih trgovinah. Potrošniki lahko svoje znanje o pravicah preverijo tudi v ta namen oblikovanem kvizu.

Mobilna aplikacija ECC net: Travel

Mreža EPC je pred poletnimi počitnicami objavila mobilno aplikacijo: ECC-net: Travel, ki je v pomoč potrošnikom, ko potujejo in nakupujejo po Evropi. S pomočjo aplikacije lahko potrošniki poiščejo informacije v zvezi z nakupi v trgovini, najemom avtomobila, nastanitvijo v hotelu, zdravstveno oskrbo in javnim prevozom – letalskim, železniškim, avtobusnim in ladijskim. Prednost aplikacije je, da je na voljo v 25 evropskih jezikih, potnikom pa daje možnost, da na preprost način preklopi jezik in tako svojo zahtevo povejo v jeziku države, v kateri so, ali pa nasprotni strani preprosto pokažejo svojo zahtevo s pomočjo telefona. Aplikacija je dostopna za mobilne naprave z operacijskim sistemom IOS, Android, Microsoft Windows, in je brezplačna ter deluje brez povezave.



2.5.2 DELOVNI OBISK DRUGIH CENTROV

Medsebojni delovni obiski centrov dodatno prispevajo k boljšemu in učinkovitejšemu sodelovanju ter so posebej koristni za izmenjavo medsebojnih izkušenj in dobrih praks. To je tudi način, da se potrošniku ne glede na to, kateri center rešuje njegovo težavo, zagotovita enaka obravnava in kakovost storitev.

Slovenski EPC se je udeležili delovnega obiska pri EPC Avstrija, s katerim si tudi pogosto izmenjuje pritožbe potrošnikov. EPC Avstrija je predal koristne informacije novi ekipi slovenskega EPC in jo seznanili s primeri dobrih praks pri reševanju pritožb potrošnikov.



Koristni kontaktni podatki

Brezplačno svetovanje potrošnikom pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo.



Tržni inšpektorat Republike Slovenije

Dunajska cesta 160

1000 Ljubljana

T: 01 280 8700

F: 01 280 8740

gp.tirs@gov.si



Slovenski center SOLVIT

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo

Kotnikova 5

1000 LJUBLJANA

T: 01 400 36 57

F: 01 400 32 83

solvit@gov.si



Javna agencija za civilno letalstvo Republike Slovenije

Kotnikova ulica 19 a
1000 LJUBLJANA
T: 01 244 66 00
F: 01 244 66 99
info@caa.si

SI-CERT (izvajalec programa Varni na internetu)

ARNES
p. p. 7
1001 Ljubljana
T: 01 479 88 00
F: 01 479 88 99
info@cert.si

Predstavništvo Evropske komisije v Republiki Sloveniji

Breg 14
1000 Ljubljana
SLOVENIJA
T: 01 252 88 00
F: 01 425 20 85
COMM-REP-LJU@ec.europa.eu

Poročilo je del ukrepa, št. 670705 – ECC-Net SI FPA, ki so mu bila dodeljena sredstva za delovanje EPC na podlagi Programa EU za potrošnike 2014–2020.

Pripravil: Evropski potrošniški center Slovenija

Oblikoval: Oblikovanje.com d.o.o.

Foto: Foto arhiv EPC Slovenija, Photodune

Leto: 2015

Delovanje EPC Slovenija omogočata Evropska komisija ter Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Izdajo poročila sofinancirata Evropska komisija ter Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Vsebina tega poročila odraža poglede avtorjev in je izključno njihova odgovornost; vsebina v nobenem primeru ne predstavlja stališč Evropske komisije in/ali Izvršne agencije za potrošnike, zdravje in hrano ali katerega koli drugega organa Evropske unije. Evropska komisija in/ali Izvršna agencija ne sprejema/-ta nobene odgovornosti za kakršno koli uporabo vsebovanih informacij.

Sofinancirano
s strani
Evropske Unije



REPUBLIKA SLOVENIJA
**MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI
RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO**