

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA

2016

Pomoč in nasveti
za potrošnike
v Evropi



Evropski potrošniški center Slovenija

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA V LETU 2016

S povečevanjem števila potrošnikov, ki nakupujejo v drugih državah članicah ali tja potujejo, narašča tudi število tistih, ki potrebujejo informacijo, nasvet ali strokovno podporo pri uveljavljanju svojih pravic pri tujem prodajalcu. EPC Slovenija tako iz leta v leto ugotavlja porast vprašanj in pritožb potrošnikov v zvezi s čezmejnimi nakupi blaga in storitev.

BREZPLAČNI NASVETI IN POMOČ POTROŠNIKOM



883

potrošnikov se je v letu 2016 obrnilo na EPC Slovenija



548

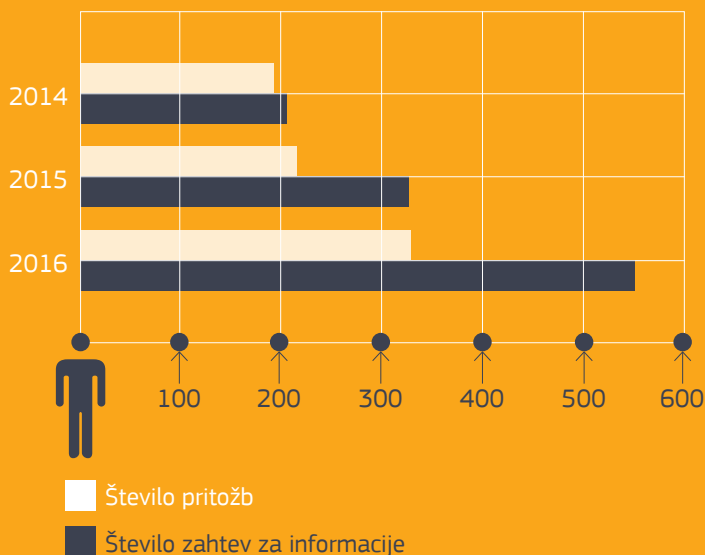
informacij ali nasvetov



335

potrošnikom je EPC pomagal reševati pritožbo zoper tujega prodajalca

ŠTEVILO PRITOŽB IN ZAHTEV ZA INFORMACIJE V PRETEKLIH LETIH



POSTOPEK PRITOŽBE

Postopek obravnave pritožbe se začne z izpolnitvijo pritožbenega obrazca na spletni strani epc.si, reševanje pritožbe pa poteka s pomočjo centra, ki deluje v državi prodajalca, zoper katerega ima potrošnik pritožbo. Tako se potrošnik izogne tehničnim in jezikovnim oviram pa tudi stroškom (pravnih postopkov), ki so pogosto povezani z učinkovitim čezmejnimi uveljavljanjem pravic.

Če s prodajalcem ni mogoče doseči mirne rešitve spora, EPC potrošnika seznani z drugimi, sodnimi ali izvensodnimi, postopki.

PRITOŽBE GLEDE NA NAČIN NAKUPA

V 79 % primerov pritožb so potrošniki nakup opravili po spletu. V letu 2015 je bil ta delež 74 %.



PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH



PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH



USPEŠNOST REŠEVANJA PRITOŽB

Reševanje pritožbe s posredovanjem Mreže EPC je prostovoljno tako za potrošnika kot za prodajalca, saj postopek temelji na mirnem reševanju sporov. EPC nima pristojnosti ukrepati zoper prodajalca, ki ne spoštuje potrošnikovih pravic. Uspešnost reševanja pritožb je zato po večini odvisna od pripravljenosti prodajalca za sodelovanje.



SODELOVANJE Z DRUGIMI CENTRI

Tesno medsebojno sodelovanje vseh centrov v mreži, ki je pogoj za uspešno reševanje pritožb potrošnikov, ni omejeno le na reševanje pritožb. Zelo pomembni so skupni projekti mreže, v okviru katerih se raziskuje stanje na določenem potrošniškem trgu in pripravijo poročila, ki so lahko pomemben vir informacij za politične odločevalce na državni in evropski ravni. V letu 2016 so bili izvedeni skupni projekti na področjih »geografskega blokiranja« (diskriminatorno preprečevanje dostopa do izdelkov in storitev v drugi državi članici), spletne rezervacije počitnic ter nakupov ponarejenih izdelkov.

V okviru midsosedskega sodelovanja EPC Slovenija, EPC Avstrija in EPC Hrvaška pa je nastala brošura »Potovanje v Avstrijo, Slovenijo, Hrvaško«.

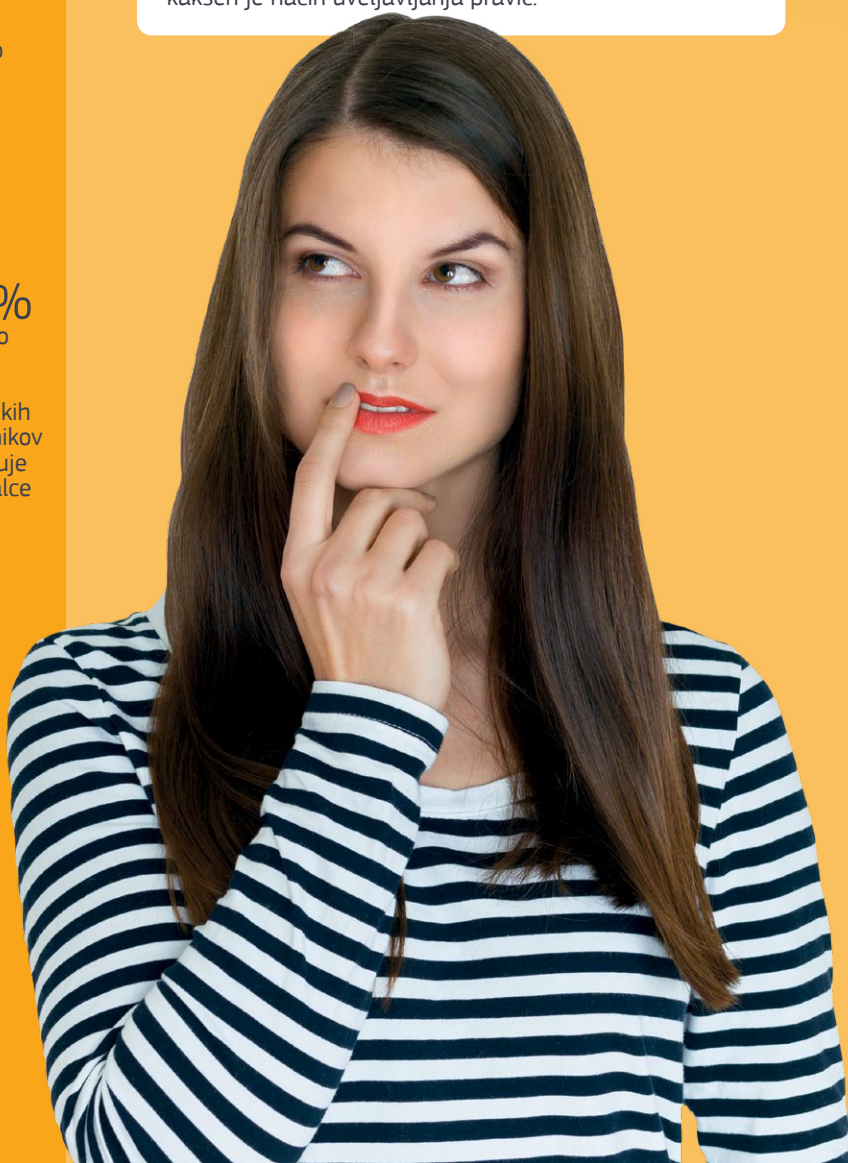
TEŽAVE POTROŠNIKOV

Vprašanja potrošnikov so se največkrat nanašala na pravice, ki jih imajo v primeru kupljenega blaga z napako, in na pravice potnikov v letalskem prometu. Tako je na primer:

Potrošnik, ki je po spletu kupil izdelek in ga po več kot mesecu dni še vedno ni prejel, potreboval nasvet, kako naj ukrepa, da bi mu prodajalec poslal blago ali vrnil kupnino;

Potrošnika, ki se zaradi bolezni ni mogel udeležiti potovanja in je bil prisiljen odpovedati let, zanimalo, ali je upravičen vsaj do delnega vračila kupnine, potnica, ki ji je letalski prevoznik izgubil prtljago, pa prosila za nasvet pri uveljavljanju zahtevka za odškodnino pri prevozniku;

Potrošnike, ki so se na EPC obrnili v zvezi z okvarami na rabljenih vozilih – ti so bili največkrat kupljeni v Nemčiji –, zanimalo, kako je urejena odgovornost prodajalca za napake na rabljenem blagu v drugi državi članici in kakšen je način uveljavljanja pravic.



KOMUNIKACIJSKE AKTIVNOSTI



DAN ODPRTIH VRAT – KAMPANJA O PRAVICAH POTROŠNIKOV

Leta 2016 je EPC izvedel kampanjo o pravicah potrošnikov pri sklepanju potrošniških kreditnih pogodb, v okviru katere je bankam in drugim deležnikom, ki so sodelovali v kampanji, razdelil več kot 25.000 kosov informativnega gradiva. Tej temi je bil namenjen tudi dan odprtih vrat EPC in Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo, ki je 15. marca, na svetovni dan potrošnikov, potekal na Kongresnem trgu v Ljubljani. Kampanja se je nadaljevala jeseni na oglasnih zaslonih mestnih in primestnih avtobusov.



INFORMATIVNA GRADIVA

»Kaj morate vedeti, ko kupujete vozilo v tujini?« je zgibanka z nasveti in informacijami, ki potrošniku koristijo pred in med nakupom ter po nakupu vozila.

»Potovanje v Avstrijo, Slovenijo, Hrvaško« je brošura, s praktičnimi informacijami za potnike, ki potujejo v te države ali jih zgolj prečkajo.



SEJMI

EPC je v letu 2016 sodeloval na dveh sejmi v Ljubljani, in sicer Natour Alpe Adria in Festivalu za tretje življenjsko obdobje, ter na Obrtnem sejmu v Celju.



MEDIJI

V sporočilih za javnost je EPC potrošnike obveščal o pravicah v letalskem prometu, pri nakupu vozila v tujini, o pravicah potnikov z omejeno mobilnostjo ter o zakonodajnih predlogih Evropske komisije na področju spletne prodaje. EPC je sodeloval tudi na tiskovni konferenci o spletnih prevarah, v devetih televizijskih in desetih radijskih oddajah ter ugotovil 63 objav v drugih medijih. Novice EPC, ki so izšle petkrat, je prejelo približno 1000 bralcev.

ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI EPC

Po podatkih ankete, ki je bila izvedena med potrošniki, ki so v letu 2016 vzpostavili stik z EPC, je bilo 92 % potrošnikov zadovoljnih s storitvijo EPC.



92 %

zadovoljnih potrošnikov
s storitvijo EPC

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA (EPC)

je del mreže Evropskih potrošniških centrov, ki delujejo v vseh državah članicah EU, na Norveškem in Islandiji. Mreža EPC svetuje potrošnikom in jim nudi strokovno podporo pri reševanju njihovih pritožb zoper tuje ponudnike blaga in storitev iz EU, Islandije ali Norveške. Vse storitve so za potrošnike brezplačne.



Evropski potrošniški center

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
Kotnikova 5
1000 Ljubljana

e-naslov: epc.mgrt@gov.si
telefon: 01 400 3729

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.

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.



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI
RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO



Sofinancirano s strani
Evropske unije