

Novice EPC 2/2015: Praznovanje 10. obletnice delovanja mreže EPC

02.06.2015



Evropski potrošniški center Slovenija pomaga, kjer vas čevelj žuli

V letu 2015 Mreža Evropskih potrošniških centrov, ki deluje na evropski ravni – vanjo so vključene države EU, Islandija in Norveška – praznuje 10. obletnico delovanja. Ta dogodek bo slovenski EPC praznoval v stiku s potrošniki in njihovimi vsakodnevnimi težavami. V ta namen bomo svojo pisarno za 6 dni preselili v Kranj (5. junij) oziroma Novo Gorico in Postojno (6. junij), Koper (7. junij), Ljubljano (8. junij), Maribor (9. junij) in Novo mesto (10. junij).

Obiskovalci bodo imeli priložnost, da na enem mestu prejmejo nasvet ali pomoč v zvezi s svojimi potrošniškimi pravicami, varno rabo interneta in prepoznavanjem spletnih tveganj ter v zvezi s pravicami in možnostmi, ki jih imajo kot državljani Evropske unije.

Obiskovalce bomo v teh krajih spraševali: »KJE VAS ČEVELJ ŽULI?«

Za odgovore na njihove težave pa bodo, poleg svetovalcev EPC Slovenija, na voljo tudi:

- Tržni inšpektorat RS, ki je pristojen za nadzor nad izvajanjem zakonodaje s področja varstva potrošnikov;
- SOLVIT, ki državljanom nudi informacije in pomoč v čezmejnih sporih, ki se nanašajo na odločitve upravnih organov v državah članicah EU, Islandije, Norveške in Lihtenštajna;
- Europe Direct lokalne informacijske točke, ki državljanom nudijo splošne informacije o EU in svetujejo na širšem področju udejstvovanja v EU;

- SI-CERT, nacionalni odzivni center za omrežno varnost s programom Varni na internetu, ki nudi nasvete in posreduje izkušnje s področja varne rabe spletnih storitev in prepoznavanja spletnih goljufij.

Mreža EPC je ob 10. obletnici delovanja pripravila tudi [poročilo](#), v katerem je svoje dosedanje delo predstavila na podlagi statističnih podatkov in izkušenj potrošnikov, ki so s pomočjo mreže uspeli uveljaviti svoje pravice pri prodajalcu: Potrošniku z Islandije je podjetje za najem vozil zaračunalo stroške za škodo na vozilu, ki jo je povzročil nekdo drug, potrošnica iz Litve je zaradi težav na spletni strani letalskega prevoznika za letalske karte plačala dvojno, potrošnik iz Grčije pa je za majico, naročeno preko spleta, moral plačati tudi stroške pošiljanja, čeprav je prodajalec v ponudi zatrjeval, da je pošiljanje brezplačno. V vseh treh primerih je potrošnikom s pomočjo mreže EPC uspelo uveljaviti svoje pravice.

To so le nekatere izmed zgodb 300.000 potrošnikov, ki so se v zadnjih desetih letih za pomoč obrnili na mrežo EPC. Po informacije in nasvet glede potrošniških pravic je v istem obdobju prišlo več 650.000 potrošnikov, število tovrstnih stikov pa je v zadnjih dveh letih naraslo za 30%. Če je leta 2005 le slaba tretjina vseh potrošnikov, ki so se s pritožbo obrnili na EPC, kupovala preko spleta, je danes takih potrošnikov več kot 2/3, kar je posledica nagle rasti tega sektorja. V porastu je tudi področje letalskih prevozov, kar se prav tako odraža v številu tovrstnih pritožb, saj celotno področje prometa predstavlja 1/3 vseh pritožb, ki jih prejeme mreža EPC. Na ta trend se je mreža odzvala z mobilno aplikacijo [ECC-Net: Travel-App](#), ki potrošnikom omogoča, da izrazijo svoje pravice v jeziku države, v kateri se nahajajo. Največjo rast pa je v zadnjih štirih letih doživelo področje najema vozil, kjer se je število pritožb praktično podvojilo: Mreža EPC je v letu 2010 zabeležila 835, v letu 2014 pa kar 1761 pritožb. Potrošniki se za pomoč na Mrežo EPC največkrat obrnejo v primerih, ko naročeno blago ni bilo dostavljeno oz. storitev ni bila opravljena (15,2% vseh pritožb v letu 2014) ter v primerih, ko ima blago napako oz. je bila storitev opravljena nepravilno (11,5% vseh pritožb v letu 2014). Mreža EPC je uspešno rešila približno 2/3 vseh prejetih pritožb, kar pomeni, da sta 2/3 potrošnikov, ki so se obrnili na mrežo, z njeno pomočjo uspeli uveljaviti svoje pravice pri prodajalcu.

Več informacij o 10- letnici delovanja Mreže EPC je dostopnih na:

ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/150601-3_en.htm