

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA

2017

Pomoč in nasveti
za potrošnike
v Evropi



Evropski potrošniški center Slovenija

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA V LETU 2017

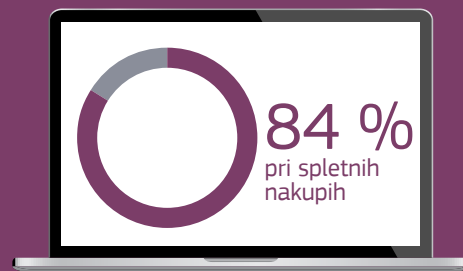
BREZPLAČNI NASVETI IN POMOČ POTROŠNIKOM

Na potovanjih, pri najemu vozil, spletnem nakupovanju in drugih storitvah na daljavo, ki jih omogoča razvoj komunikacijskih tehnologij, potrošniki pogosto sklepajo pogodbe s tujimi ponudniki blaga in storitev. Pri tem naletijo na raznovrstne težave, ki jih sami ne znajo ali skupaj s ponudnikom ne morejo rešiti. Evropski potrošniški center Slovenija tako vsako leto prejme več vprašanj o pravicah potrošnikov v drugi državi članici in prošnji za pomoč pri njihovem uveljavljanju.

Potrošnik, ki potrebuje informacijo in nasvet glede svojih pravic v EU ali strokovno pomoč pri njihovem uveljavljanju, lahko stik z EPC vzpostavi po telefonu, s spletnim obrazcem, po pošti ali osebno.

PRITOŽBE GLEDE NA NAČIN NAKUPA

V 84 % primerov pritožb so potrošniki nakup opravili prek spleta. V letu 2016 je bil ta delež 79 %.



Večji delež števila pritožb, povezanih z nakupom prek spleta, je posledica nadaljevanja trenda rasti spletnega nakupovanja. Po podatkih Evropske komisije se je ta v zadnjih dveh letih za nakupe pri domačih prodajalcih povečala za 12 odstotnih točk, za nakupe pri prodajalcih iz drugih držav članic EU pa za 21 odstotnih točk.



913 potrošnikov se je v letu 2017 obrnilo na EPC Slovenija

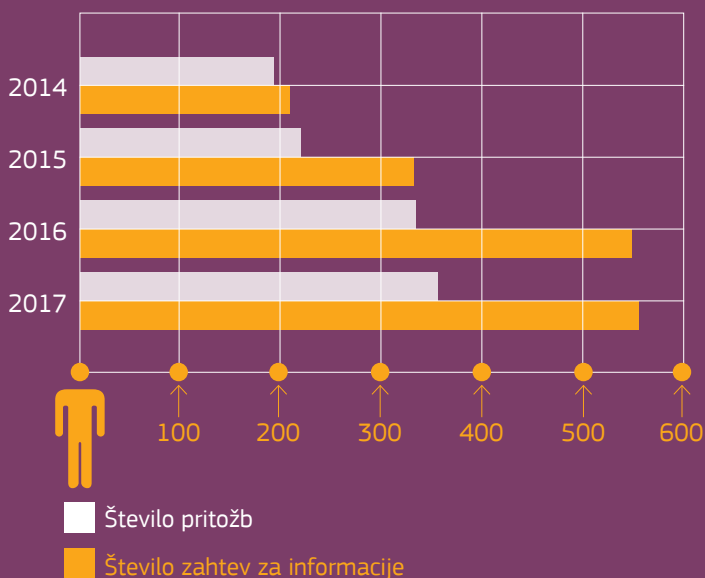


555 informacij ali nasvetov



358 potrošnikom je EPC pomagal reševati pritožbo zoper tujega prodajalca

ŠTEVILO PRITOŽB IN ZAHTEV ZA INFORMACIJE V PRETEKLIH LETIH

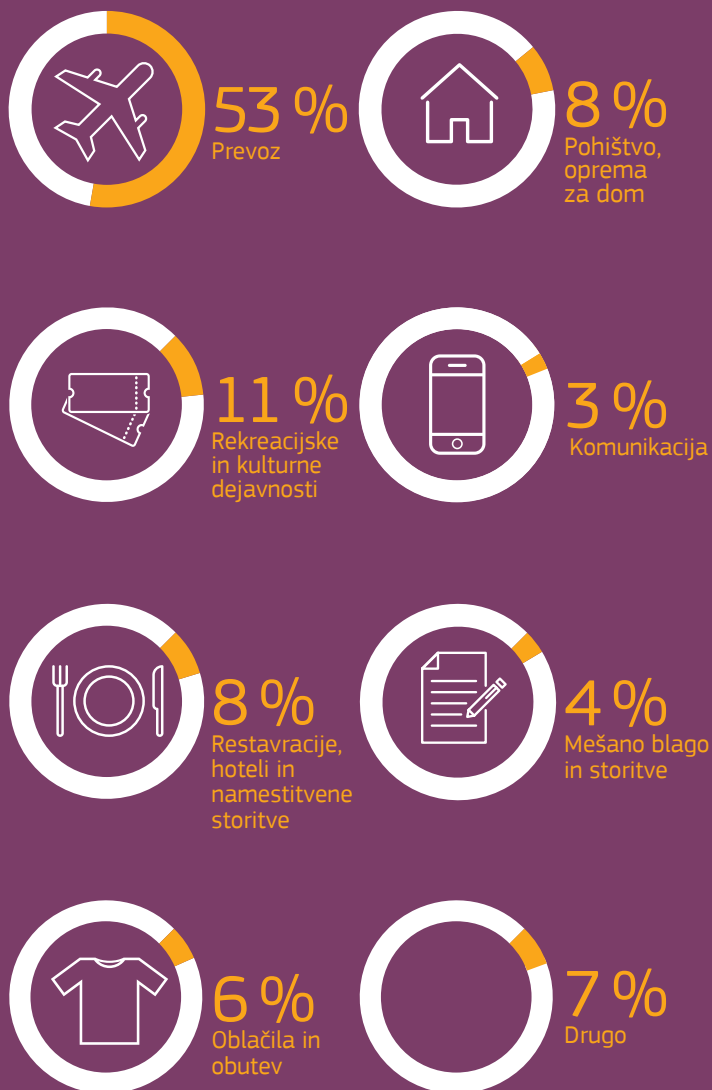


USPEŠNOST REŠEVANJA PRITOŽB

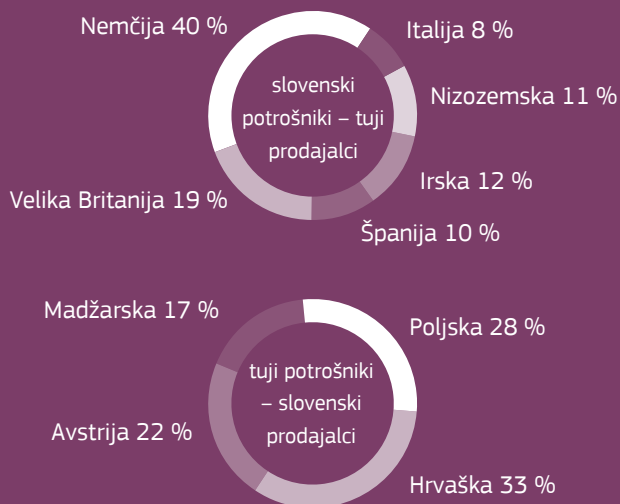
Reševanje pritožbe s posredovanjem mreže EPC je prostovoljno tako za potrošnika kot za prodajalca, saj postopek temelji na mirnem reševanju sporov. EPC nima pristojnosti ukrepati zoper prodajalca, ki ne spoštuje potrošnikovih pravic. Uspešnost reševanja pritožb je zato večinoma odvisna od pripravljenosti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



PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH



PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH



STATISTIKA CELOTNE MREŽE EPC V LETU 2017



POMEMBNE PRIDOBITVE ZA POTROŠNIKE NA RAVNI EU

ODPRAVA STROŠKOV GOSTOVANJA
Od junija 2017 lahko potrošniki na potovanju v EU uporabljajo mobilni telefon pod enakimi pogoji kot doma.

POENOSTAVLJENI SODNI POSTOPKI
Mejna vrednost, pri kateri lahko potrošniki še uporabijo evropski postopek v sporih majhne vrednosti, se je julija 2017 z 2000 evrov povečala na 5000 evrov.

UČINKOVITEJŠE UKREPANJE V PRIMERIH ČEZMEJNIH KRŠITEV POTROŠNIŠKE ZAKONODAJE
Konec leta 2017 je bila sprejeta evropska uredba, na podlagi katere bodo lahko pristojni organi držav članic hitreje ukrepali in med seboj učinkoviteje sodelovali ter s tem ponudnike odvrčali od kršitev.

1. EPC Nemčija
2. EPC Francija
3. EPC Velika Britanija

ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI EPC

Po podatkih ankete, ki je bila izvedena med potrošniki, ki so v letu 2017 vzpostavili stik s slovenskim EPC, je bilo 86 % uporabnikov zadovoljnih s storitvijo EPC.



PRIMERI USPEŠNO REŠENIH PRITOŽB 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 je pri spletnem prodajalcu s sedežem v Nemčiji naročil nosilno kletko za psa v vrednosti 59,99 evra. Po dveh mesecih od nakupa je kletko opral ter jo pustil na soncu, da se posuši. Pri tem se je plastično dno močno deformiralo, zato je kletka postala neuporabna.

Potrošnik je pri prodajalcu vložil reklamacijo in prejel odgovor, da tovrstna poškodba izdelka ni zajeta v garanciji in da zato reklamacije ne more upoštevati.

EPC je primer preučil, utemeljil potrošnikove zahteve ter zadevo poslal v obravnavo kolegom na EPC v Nemčiji, ki so prodajalcu pojasnili potrošnikove pravice v primeru blaga z napako, ki veljajo povsod v EU dve leti od nakupa. Prodajalec je nato potrošniku odgovoril, da mu bo vrnil celotno kupnino, kar je v naslednjih nekaj dneh tudi storil.

Slovenski potnik je prek švedske spletne agencije kupil povratni let na relaciji Trst – Reykjavik, za kar je na elektronski naslov, ki ga je navedel ob nakupu, prejel potrditev rezervacije. Nato je rezerviral najem vozila, plačal vstopnice za festival, ki se ga je želel udeležiti, prevoz na letališče in kar je bilo še potrebno za potovanje.

Nekaj dni pred odhodom se je želel prek spleta prijaviti na let in ob tem ugotovil, da je bil njegov let odpovedan že pred skoraj enim mesecem, vendar ga o tem ni nihče obvestil. Potnik je tako ostal brez leta, vse plačane storitve za teden dni počitnic na Islandiji pa so ostale neizkoriščene.

Naknadno je bilo ugotovljeno, da je imela letalska družba, ki je potnike obveščala o odpovedi leta, napačen e-naslov slovenskega potnika, ki jim ga je sporočila agencija. Potnik je zato od švedske agencije zaradi povzročene škode zahteval 2000 evrov odškodnine, vendar se agencija na njegovo zahtevo ni odzvala. EPC je primer preučil, utemeljil potrošnikove zahteve ter zadevo poslal v obravnavo švedskemu EPC. Ta je posredoval pri agenciji, ki je nato potniku izplačala odškodnino v višini 1816,74 evra.



KOMUNIKACIJSKE AKTIVNOSTI



BROŠURA

Brošura »Različne poti reševanja potrošniških pritožb in sporov« vsebuje informacije o različnih oblikah neformalnega, upravnega, izvensodnega ter sodnega reševanja potrošniških pritožb in sporov ter kontaktne podatke organov oziroma institucij, na katere se lahko potrošnik obrne v primeru težav s ponudnikom blaga in storitev.



SVETOVNI DAN POTROŠNIKOV - DAN ODPRTIH VRAT EPC

Ob 15. marcu, svetovnem dnevu potrošnikov, je EPC organiziral dan odprtih vrat na Kongresnem trgu v Ljubljani. Za nasvete in informacije so bili poleg EPC na voljo svetovalci Tržnega inšpektorata, centra Solvit, Zveze potrošnikov Slovenije in predstavništva Evropske komisije v Sloveniji. Dogodek je popestril tudi igralec Matjaž Javšnik.



NAGRADNA ANKETA

Nagradna anketa »Izdelek z napako - moje pravice?« je na spletni strani epc.si potekala med 16. oktobrom in 16. novembrom 2017. Namen ankete je bil pridobiti informacije o izkušnjah potrošnikov pri uveljavljanju pravic na podlagi garancij in jamstev in hkrati sodelujoče o teh pravicah tudi ozaveščati. V nagradni anketi je sodelovalo 4.572 potrošnikov. Med izžrebanimi so prvi trije prejeli denarno nagrado, tisoč pa jih je prejelo praktično nagrado.



PREDAVANJE NA SREDNJI ŠOLI ZAGORJE

EPC je na povabilo Srednje šole Zagorje sodeloval na dogodku »dan za spremembe«, ki ga je šola organizirala 19. maja 2017 v mestnem parku. Obiskovalci dogodka so prejeli informacije in nasvete o pravicah potrošnikov v EU, za dijake v razredu pa je EPC izvedel delavnico o varnem spletnem nakupovanju.



SEJMI

EPC je januarja sodeloval na areni mladih v Ljubljani, na Primorskem sejmu konec maja v Kopru in septembra na Mednarodnem obrtnem sejmu v Celju.



MEDIJI

V sporočilih za javnost je EPC potrošnike opozarjal na težave pri najemu vozil, na problematiko spletnih zmenkov in nevarnosti pri nakupih ponaredkov, jih informiral o pravicah pri spletnih rezervacijah in v letalskem prometu ter pri nakupu blaga z napako. EPC je sodeloval tudi v štirinajstih televizijskih in šestih radijskih oddajah ter zabeležil 63 objav v drugih medijih. Prejemnikov e-Novice EPC, ki so izšle petkrat, je bilo ob koncu leta 2017 več kakor 5000.

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA (EPC)

je del mreže evropskih potrošniških centrov, ki delujejo v vseh državah članicah EU, na Norveškem in Islandiji. Mreža EPC informira in svetuje potrošnikom ter 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.

SKUPNI PROJEKTI MREŽE EPC

Najmanj enkrat letno centri opravijo pregled stanja na določenem potrošniškem trgu ali proučijo določeno potrošniško problematiko v posameznih državah članicah. O skupnih projektih pripravljajo poročila, ki so lahko vir informacij za odločevalce na državni in evropski ravni. V letu 2017 je mreža pripravila poročilo o problematiki [naročniških pasti](#).

EPC-CPC MONITOR

Mreža EPC vse tesneje sodeluje tudi z mrežo javnih organov, pristojnih za izvajanje zakonodaje o varstvu potrošnikov v državah članicah (mreža CPC). V ta namen sta mreži vzpostavili skupno spletno orodje, EPC-CPC-monitor, prek katerega izmenjujeta informacije o čezmejnih ponudnikih blaga in storitev, ki množično, sistematično ali ponavljajoče kršijo pravo EU s področja varstva potrošnikov. Konec leta 2017 je bilo v sistem prijavljenih 65 kršiteljev, od tega je bilo 17 prijav zaradi naročniških pasti. Po številu kršitev so izstopali še najem vozil, prodaja dizajnerskega pohištva, preprodaja vstopnic in digitalnih storitev ter spletne strani za zmenke in storitve na področju turizma.



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. 785371 – ECC- SI FPA 2018-2021, 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 izraža 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