

Listina kakovosti

Mreža evropskih potrošniških centrov (mreža EPC) vključuje 30 centrov – enega v vsaki državi članici Evropske unije ter po enega na Norveškem in v Islandiji – ki med seboj sodelujejo pri sporazumnem reševanju potrošniških sporov svojih prebivalcev. Soustanovitelja vsakega centra sta Evropska komisija in vlada posamezne države.

Primarna vloga mreže EPC je krepitev zaupanja potrošnikov pri čezmejnem poslovanju, in sicer tako, da zagotavlja brezplačne in verodostojne informacije ter nasvete v zvezi s pravicami potrošnikov in pomoč pri reševanju pritožb potrošnikov v čezmejnem sporu.

Z zagotavljanjem popolne in centralizirane storitve si mreža EPC prizadeva za krepitev moči potrošnikov, da bi v celoti izkoristili možnosti, ki jih ponuja enotni trg.

Listina kakovosti opisuje storitve, za katere lahko pričakujete, da jih boste dobili, in določa standard storitve, ki ga potrošniki upravičeno pričakujejo, ko navežejo stik z mrežo EPC.

Če želite navezati stik z nami, se prosimo obrnite na [EPC v svoji državi stalnega prebivališča](#).

1. Razumevanje za vašo pričakovanja

Mreža EPC se zavezuje zagotoviti strokovno in prijazno storitev za vse potrošnike, ki navežejo stik z nami, in storili bomo vse, da vam bomo zagotovili storitve, ki bodo zadostile vašim potrebam in izpolnile vašo pričakovanja.

Utemeljenost vašega vprašanja bomo predhodno proučili, da bi se prepričali, da zadeva sodi v pristojnost mreže EPC. Vsako vprašanje potrošnika bo obravnaval svetovalec pristojnega EPC in jo rešil pravočasno in natančno.

Če se vaše vprašanje nanaša na zadevo, ki ne sodi v pristojnost mreže EPC, vas bomo o tem ustrezno obvestili in vam dali natančne podatke o pristojnem organu ali organizaciji za obravnavo vašega vprašanja. Prosimo, preverite seznam v prilogi, v katerem so natančno navedene zadeve, ki so vključene v področje pristojnosti mreže EPC ali so iz njega izvzete.

2. Odgovarjamo kolikor mogoče hitro

Ne glede na to, ali nam boste pisali, nas poklicali ali nam poslali elektronsko sporočilo, bomo prejem potrdili in storili vse, da bomo prejete informacije/dokumentacijo obravnavali čim prej, najpozneje pa v 14 dneh. Kadar izjemoma posebej zahtevne zadeve ne moremo rešiti v tem roku, vas bomo o tem ustrezno obvestili.

3. Dajemo vam dragocene nasvete in napotke

Ko bomo opravili predhodno presojo, vas bomo obvestili o vaših pravicah in možnostih, ki izhajajo iz evropske potrošniške zakonodaje, ter o razpoložljivih mehanizmih za reševanje sporov. Potrošniki se lahko zanesejo na njihovim potrebam prilagojeno pravno svetovanje in pomoč.

4. Pomagamo vam v postopku izvensodne poravnave čezmejnih sporov

Če se srečujete s težavami glede zagotavljanja pravnih sredstev, vam lahko mreža EPC pomaga pri reševanju pritožbe v čezmejnem sporu, ki jo vložite kot potrošnik, tako da v vašem imenu dejavno rešuje vašo pritožbo. Na vašo zahtevo lahko vaš lokalni EPC (EPC potrošnika) prosi za pomoč EPC v matični državi trgovca (EPC trgovca).

Preden je zadeva napotena v obravnavo pristojnemu EPC, morata biti izpolnjena naslednja pogoja: (1) potrošnik je skušal pisno navezati stik s trgovcem, da bi zadevo razrešil; (2) potrošnik je svoj zahtevek dobro utemeljil, pri čemer je upošteval veljavno evropsko potrošniško zakonodajo.

Morda bomo potrebovali ustrezno podporno dokumentacijo, ki nam bo omogočila napredek pri reševanju vašega primera.

Ko EPC trgovca sprejme potrošnikov primer, si bo prizadeval zadevo rešiti sporazumno tako, da bo v imenu potrošnika navezal stik s trgovcem. EPC potrošnika bo potrošnika sproti obveščal o poteku dogodkov.

Mreža EPC nima pooblastil za izrek kakršne koli sankcije, kazni ali globe, če je kršena potrošniška zakonodaja. Po najboljših močeh si bomo prizadevali, da bomo pritožbe v vašem imenu reševali po mirni poti; če pa trgovec ne bo pripravljen sodelovati ali se povezati z nami, vam bomo svetovali druga sredstva za reševanje vašega spora, vključno z uporabo nadzornih mehanizmov ali mehanizmov izvensodnega reševanja sporov, če so na voljo.

5. Vaš primer zaupamo organu za izvensodno poravnavo sporov

Eden od splošnih ciljev mreže EPC je reševanje sporov potrošnikov brez vključitve strank v sodni postopek. Če se potrošnik ne more neposredno dogovoriti s trgovcem in zadeve ne moremo rešiti z našim posredovanjem, lahko predlagamo storitve pristojnega organa za alternativno reševanje sporov (organa ADR), ki zagotavlja reševanje sporov brez uporabe pravnih postopkov. V nekaterih primerih imamo možnost, da napotimo vaš primer neposredno na pristojni organ, spremljamo napredek in vas ustrezno sproti obveščamo, medtem ko zadevo obravnava organ ADR. Kadar lahko ustrezní postopek poravnave sproži potrošnik neposredno, vam lahko pošljemo podatke za stik s pristojnim organom ADR in podatke v zvezi s postopkom poravnave.

6. Naš pogled je dolgoročen – vaš primer je dodana vrednost za vse potrošnike

Ker je sestavni del našega dela pomoč potrošnikom pri reševanju njihovih pritožb v čezmejnem sporu, je mreža EPC v edinstvenem položaju, da lahko dokumentira težave, s katerimi se potrošniki spopadajo pri kupovanju blaga in storitev v Evropski uniji, Islandiji in na Norveškem. Na podlagi vaših potrošniških izkušenj mreža EPC pridobiva znanje in strokovne izkušnje ter sodeluje z izvršnimi organi, domačimi in evropskimi deležniki v skupnem interesu potrošnikov; to vključuje prizadevanja

za pripravo novih zakonodajnih predlogov ali sektorjev, kadar so po našem mnenju potrebni dodatni izvršilni in varovalni ukrepi za potrošnike.

7. Varstvo vaših osebnih podatkov in varovanje zasebnosti

Mreža EPC odgovorno skrbi za varstvo osebnih podatkov potrošnikov. Vaše podatke bomo zbirali, hranili in uporabljali izključno za obdelavo vaših pritožb v mreži evropskih potrošniških centrov in za varovanje vaših interesov. Vse predložene podatke bomo obravnavali v skladu z domačo zakonodajo o varstvu podatkov. V nekaterih državah to vključuje tudi zahtevo, da so vaši podatki dostopni javnosti na zahtevo. Tako je z vsemi podatki, ki so izmenjani z EPC na Finskem in Švedskem. ([Podatki o načelu javnega dostopa so na spletni strani švedske vlade.](#)) Za to pa potrebujemo vaše soglasje. "Izjava o zasebnosti", ki jo je objavila Evropska komisija, vas seznanja s tem, kako uporabljamo vaše osebne podatke in kakšne so vaše pravice glede njihove uporabe.

8. Odprti smo za povratne informacije

Povratne informacije so za nas zelo pomembne. Vaše pohvale, predlogi in pritožbe nam omogočajo, da izboljšamo storitve in način sporazumevanja.

Čeprav se trudimo opravljati storitve po naših najboljših močeh, se zavedamo, da lahko pride do nezadovoljstva. Zato so dobrodošle povratne informacije strank, ki s kakovostjo opravljene storitve ali njeno izvedbo niso bile zadovoljne. Na prvi stopnji se je treba pritožiti osebi, s katero ste v stiku v centru. Če z odzivom niste zadovoljni in želite vložiti formalno pisno pritožbo, lahko navežete stik z našim nadrejenim svetovalcem po elektronski pošti (epc.mgrt@gov.si). Nato bomo preverili utemeljenost primera in način, kako je bil obravnavan.

EPC Slovenija vam lahko pošlje tudi anketo o zadovoljstvu potrošnikov, ki vam omogoča, da nam sporočite vaše izkušnje in navedete predloge za izboljšave, kadar menite, da so potrebne.

Priloga k Listini kakovosti

Zadeve v pristojnosti in zunaj pristojnosti mreže EPC

Mreža EPC je pristojna:

- če pritožbo prejme od **potrošnika, pri čemer je potrošnik "fizična oseba, ki deluje za namene, ki niso del njene trgovske, poslovne ali poklicne dejavnosti"**,
- v pritožbi obravnava **poklicnega trgovca**,
- če gre pri zahtevku za čezmejni primer in se nanaša na **Evropsko unijo, Islandijo ali Norveško**.

EPC ni pristojen:

- za pritožbe, ki vključujejo dva posameznika (na primer dve fizični osebi pri nakupu blaga ali najemu počitniških zmogljivosti),
- za pritožbe, ki vključujejo dva trgovca (na primer zahtevki, povezani s poslovnimi imeniki),
- če pritožba obravnava trgovca zunaj geografskega območja mreže (Švica, ZDA, Kitajska, Rusija itd.),
- če je trgovec izrecno zavrnil sodelovanje z mrežo EPC,
- če ste že sprožili pravni/sodni postopek.

Če se vaše vprašanje nanaša na zadevo, ki je zunaj pristojnosti mreže EPC, vas bomo o tem ustrezno obvestili in vam poslali podatke o ustreznem pristojnem organu ali ustrezni pristojni organizaciji za obravnavo vašega vprašanja. Takšni primeri so na primer:

- če ne moremo ugotoviti, kdo je trgovec (napačni naslovi, skriti registrar na spletni domeni itd.),
- goljufija (npr. ponarejanje, tako imenovani "sistemi snežne kepe" – denarne verige, ponzijske sheme itd.),
- za posebne naložbene produkte, na primer valutne pare (Forex) in binarne opcije.