

Pomoč in nasveti
za potrošnike
v Evropi



Evropski potrošniški center Slovenija



**EVROPSKI
POTROŠNIŠKI
CENTER V LETU
2023**



BREZPLAČNI NASVETI IN POMOČ POTROŠNIKOM

V letu 2023 se je na Evropski potrošniški center Slovenija (EPC Slovenija) za pomoč in nasvete obrnilo le nekoliko več potrošnikov kot v letu prej, kar kaže na to, da so se razmere po pandemiji umirile.

1389

potrošnikov se je v letu

2023

obrnilo na EPC Slovenija

1029

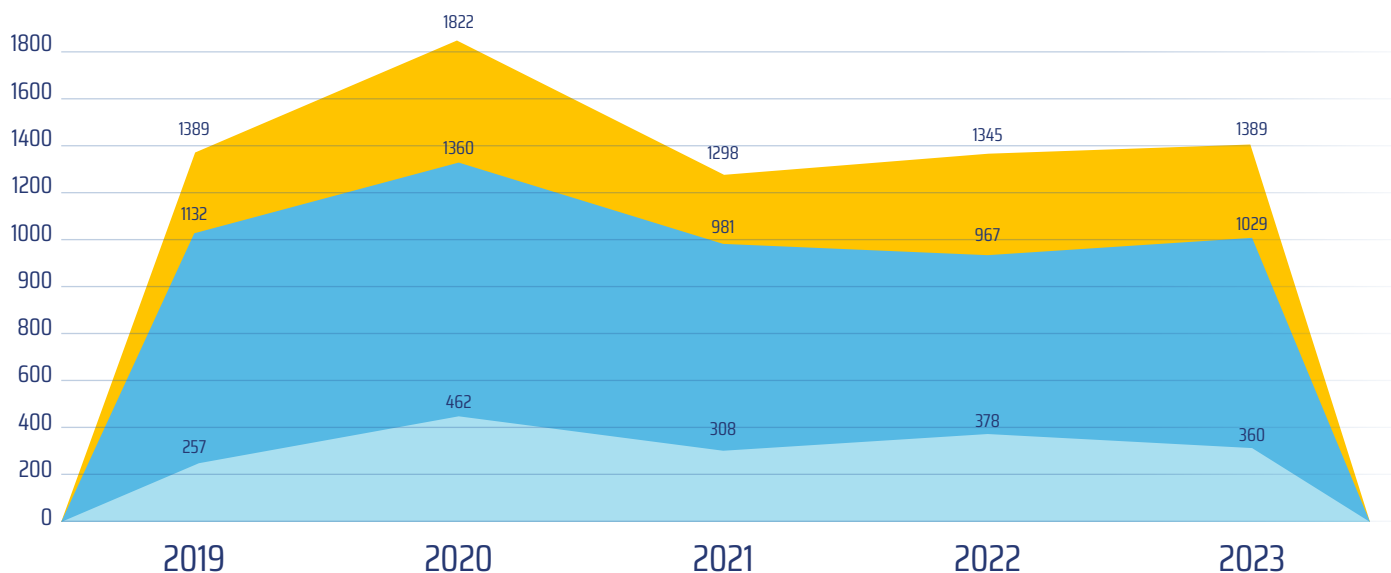
jih je zahtevalo
informacije ali
prosilo za nasvet

360

je bilo pritožb zoper
prodajalce

ŠTEVILO PRITOŽB IN ZAHTEV ZA INFORMACIJE V PRETEKLIH LETIH

● Št. pritožb ● Št. zahtev za informacije ● Št. potrošnikov, ki so se obrnili na EPC Slovenija



USPEŠNOST REŠEVANJA PRITOŽB

EPC Slovenija je pomagal reševati pritožbo **224** tujim potrošnikom zoper slovenske prodajalce in **136** slovenskim potrošnikom zoper tuje prodajalce, pri čemer je bilo:

81,8 %

Uspešno rešenih pritožb tujih potrošnikov zoper slovenske prodajalce.

58 %

Uspešno rešenih pritožb slovenskih potrošnikov zoper tuje prodajalce.

PRITOŽBE GLEDE NA NAČIN NAKUPA

Kar **89,7 %** vseh pritožb je bilo povezanih s spletnim nakupom, in sicer je:

58,9 %

Tujih potrošnikov opravilo spletni nakup pri slovenskih ponudnikih.

41,1 %

Slovenskih potrošnikov opravilo spletni nakup pri tujih ponudnikih.

POSTOPEK OBRAVNAVE PRITOŽB V OKVIRU MREŽE EPC

Mreža EPC lahko pomaga potrošniku, ki mu samemu ne uspe rešiti pritožbe s ponudnikom iz druge države članice, z Islandije, Norveške in, za zdaj, iz Združenega kraljestva – bodisi ker je ponudnik zahtevek potrošnika zavrnil bodisi ker je predlagal rešitev, ki za potrošnika ni sprejemljiva, ali pa se na zahtevek sploh ni odzval.

Če se izkaže, da je pritožba utemeljena, se slovenski EPC poveže z EPC v državi ponudnika, ki tega opozori na kršitev potrošnikovih pravic in ga pozove k izpolnitvi potrošnikove zahteve.



EPC ne more ukrepati zoper prodajalca, ki ne spoštuje potrošnikovih pravic, in v primerih goljufij ali prevar.

ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI EPC

Po podatkih ankete, izvedene med potrošniki, ki so v letu 2023 vzpostavili stik z EPC Slovenija, je bilo **80 %** uporabnikov zadovoljnih s storitvijo EPC.

80 %

zadovoljnih uporabnikov s storitvijo EPC

PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH (slovenski potrošniki)



39 %

prevoz



17,7 %

oblačila in obutev



15,2 %

rekreacijske in kulturne dejavnosti



11 %

pohištvo, oprema za dom



6,7 %

mešano blago in storitve



1,8 %

komunikacije



8,6 %

drugo

Razlogi za pritožbe slovenskih potrošnikov so bili največkrat neskladnost blaga ali storitev s pogodbo (19,5 %), odpovedi letov prevoznikov (13,4 %) in težave z uveljavljanjem pravic zaradi odstopa od pogodbe (12,2 %).

PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH (tuji potrošniki)



30,4 %

oblačila in obutev



22,3 %

mešano blago in storitve



20,5 %

pohištvo, oprema za dom



12 %

rekreacijske in kulturne dejavnosti



7,1 %

prevoz



1 %

zdravstveni izdelki



6,7 %

drugo

Tuji potrošniki so imeli največ težav pri slovenskih ponudnikih z uveljavljanjem pravic zaradi odstopa od pogodbe (36,7 %), neskladnosti blaga ali storitev s pogodbo (34,9 %), na tretjem mestu pa so bile pritožbe zaradi nedostavljenih pošiljk (14,2 %).

PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH

Slovenski potrošniki zoper tuje prodajalce:

24,4 % Nemčija	9,8 % Italija	7,3 % Španija	7,3 % Irska
6,7 % Nizozemska	5,5 % Poljska	5,5 % Francija	33,5 % drugi

PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH

Tuji potrošniki zoper slovenske prodajalce:

25,4 % Bolgarija	16,0 % Hrvaška	13,4 % Litva	8 % Češka
7,1 % Poljska	5,8 % Romunija	4,9 % Slovaška	19,4 % drugi

STATISTIKA CELOTNE MREŽE EPC V LETU 2023



124.119

informacij in nasvetov



21.691

pritožb

EPC Z NAJVEČ OBRAVNAVANIMI PRITOŽBAMI

1. EPC Francija

12,3 %

2. EPC Belgija

11,6 %

3. EPC Nemčija

10,8 %

4. EPC Španija

10,1 %

Največ pritožb in vprašanj se je nanašalo na

transport in turizem

35 %

spletnih nakupov blaga

28 %

storitve

9 %

KOMUNIKACIJSKE DEJAVNOSTI

INFORMATIVNO GRADIVO

EPC Slovenija je ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov izdal informativni letak KAJ POMENI*, ki predstavlja ključne določbe na področju jamstev in garancij po novem Zakonu o varstvu potrošnikov. Poleg letaka je pripravil letni stenski koledar in vizitko z osnovnimi informacijami o EPC Slovenija.

MEDIJI

EPC Slovenija je izdal štiri sporočila za medije, v katerih je javnost seznanil z dogodki, na katerih je sodeloval ob praznovanju dneva Evrope, predstavil problematiko ob svetovnem dnevu turizma, povabil na dan odprtih vrat ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov in predstavil pet pametnih nasvetov za spletna plačila v prihodnje. EPC Slovenija je naročnikom poslal tri izdaje novic, med drugim: o izkušnjah potrošnikov s storitvami kratkoročnega najema nastanitev, o vidnejši vlogi evropskih potrošniških centrov v okviru posodobitve pravil na področju izvensodnega reševanja potrošniških sporov, o dogajanju ob dnevu odprtih vrat in o primerih uspešno rešenih pritožb. V tem letu je novice prejelo 40 novih naročnikov. EPC Slovenija je sodeloval v treh radijskih in sedmih televizijskih oddajah ter zaznal 42 objav v drugih medijih.

DOGODKI

V letu 2023 je EPC Slovenija organiziral različne delavnice in predstavitve po Sloveniji. Največji dogodek je pripravil ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov 15. marca na osrednji ljubljanski tržnici, kjer je bilo več svetovalcev na voljo za potrošniška vprašanja. Dogajanje je spremljal pester program s TV voditeljem Nikom Škrlecem, nagradnimi igrami s poučnimi vsebinami in foto kotičkom. Aprila je pravice potrošnikov in delovanje EPC predstavil dijakom na Srednji ekonomski šoli Ljubljana in septembra na Srednji ekonomski šoli Novo mesto, decembra pa je v sodelovanju

z informacijsko točko Europe Direct Pomurje pripravil predstavitev za zainteresirano javnost na Ljudski univerzi Murska Sobota. Oktobra in novembra je v nakupovalnem središču Aleja gostoval z informativno stojnico, kjer so se mimoidoči lahko seznanili s potrošniškimi pravicami, povprašali za nasvet in sodelovali v nagradnih igrah. Septembra je organiziral obisk kolegov iz Litve, Bolgarije, Slovaške in Estonije. Na dvodnevem sestanku je bilo predstavljeno delo EPC Slovenija ter izmenjane koristne informacije in izkušnje.

NAGRADNA IGRA

V letu 2023 je EPC Slovenija organiziral dve nagradni igri, ki sta potekali na družbenih omrežjih. V nagradnih igrah je sodelovalo skupno 406 potrošnikov.

SKUPNE AKTIVNOSTI MREŽE EPC

KAMPANJA OB DNEVU VARNE RABE INTERNETA – 7. FEBRUAR

Mreža EPC je za potrošnike pripravila več nasvetov (izklopite pametni telefon, izbrišite neuporabljene aplikacije, onemogočite povezavo Wi-Fi in druge) za digitalno razstrupljanje s ciljem zaščite osebnih podatkov in denarja ter z namenom opozoriti na pomembnost občasnega digitalnega premora. Mladi potrošniki so v zabavnem spletnem kvizu lahko поблиže spoznali potrošniške pravice.

SVETOVNI DAN PRAVIC POTROŠNIKOV – 15. MAREC

Mreža EPC je za potrošnike pripravila več pametnih nasvetov za spletna plačila, kot so pravočasno plačevanje, prepoznavanje temnih vzorcev, izbira varnega načina plačila in zavarovanje mobilne denarnice.

DAN EVROPE – 9. MAJ

Mreža EPC je obeležila dan Evrope s povednimi grafikami: v letu 2022 je pomagala 118.000 potrošnikom. Njihove težave so se največkrat nanašale na zamude letov, na zvišane cene počitniških nastanitev in odpovedane prevoze.

DOGODKI

Na EPC Slovenija se je obrnila slovenska potrošnica, ki je v času pandemije koronavirusa po posredniku Mytrip kupila štiri letalske vozovnice v skupni vrednosti 1.785,00 EUR. Načrtovani let je bil takrat odpovedan in posrednik je v zameno potrošnici ponudil odprto vozovnico (datumsko nevezano). Potrošnica je v letu 2023 želela unovčiti odprto vozovnico, vendar je računalniški sistem na spletni strani posrednika le-to večkrat zavrnil, ker naj bi bila neveljavna. Potrošnica je opravila več neuspešnih klicev v službo za podporo uporabnikom in ko je naposled vzpostavila stik s posrednikom, je ta zahteval dodatno plačilo za izbrano destinacijo. Potrošnica se je odločila, da bo zaradi naknadno spremenjenih pogojev posrednika odstopila od pogodbe in zahtevala povračilo kupnine za letalske vozovnice. Letalski prevoznik je zahtevku potrošnice ugodil in kupnino v celoti nakazal posredniku. Posrednik Mytrip pa ni želel potrošnici povrniti kupnine, temveč ji je ponujal vavčer, ki bi ga lahko unovčila le pri istem letalskem prevozniku. Potrošnica se s tem ni strinjala, vendar je posrednik prenehal odgovarjati na njene pozive k rešitvi primera. Zaradi neodzivnosti posrednika se je za pomoč obrnila na EPC Slovenija, ki je pritožbo poslal kolegom na EPC Finska. Po posredovanju mreže je posrednik ugodil zahtevku potrošnice. Od zahtevanega zneska je odštel provizijo za poslovanje in plačilo s kreditno kartico ter potrošnici povrnil 1.690,00 EUR.

Na EPC Slovenija se je obrnila slovenska potrošnica, ki je potovala z avtobusnim prevoznikom FlixBus. Po prihodu na cilj je ugotovila, da njenega kovčka ni več na avtobusu. Ostal je le kovček nekega drugega potnika. Potrošnica je vzpostavila stik s prevoznikom, ki ima sedež v Nemčiji, in z dejanskim izvajalcem prevoza s sedežem na Hrvaškem ter jima prijavila izgubo prtljage. Kovčka niso našli, zato je potrošnica želela odškodnino za izgubo prtljage. Odziva prevoznika na njen zahtevek ni bilo. EPC Slovenija je proučil okoliščine dogodka in pritožbo poslal kolegom na EPC Nemčija, kjer ima avtobusni prevoznik uradni sedež. Prevoznik se je odzval in sprva zanikal krivdo za izginitje kovčka, nato pa je v duhu dobrega sodelovanja pristal na plačilo odškodnine v višini 250 EUR. Zanimivo pri tem primeru je, da potnik, čigar kovček je ostal na avtobusu, nikoli ni vložil zahtevka za vračilo kovčka ali zahtevka za odškodnino.

USPEŠNO REŠENI PRIMERI

Na EPC Slovenija se je obrnil slovenski potrošnik, ki je za svojega otroka kupil računalniško igro za igralno konzolo Xbox. Nakup je opravil pri podjetju iz Estonije in je v skladu z vidnim oglasom pričakoval, da bo igro na preprost način naložil na konzolo ter jo začel uporabljati. Potrošnik je prejel zapletena navodila za nalaganje igre, ki niso bila v skladu z oglasom. Odločil se je odstopiti od pogodbe in je o tem obvestil ponudnika, ki je trdil, da je le posrednik ter da morata spor rešiti prodajalec in kupec. Potrošnik je poudaril, da igre ni naložil in želi odstopiti zaradi zapletenih navodil. Po evropski zakonodaji ima potrošnik pravico odstopiti od pogodbe, sklenjene po spletu, če blaga ni mogoče preveriti pred nakupom. Vendar pa obstajajo izjeme za digitalne vsebine, ki se ne dobavijo na materialnem nosilcu in kjer se je izvajanje že začelo. V tem primeru potrošnik še ni naložil igre in ni bil jasno seznanjen s splošnimi pogoji poslovanja. Primer je bil poslan EPC Estonija, kjer so ugotovili, da so bili splošni pogoji predstavljeni le ob registraciji, ne pa ob nakupu igre. Potrošnik ni imel možnosti potrditi, da se strinja s pogoji in da mora spor reševati s prodajalcem. Z nekaj dobre volje vseh vpletenih je bil primer uspešno rešen. Potrošnik je dobil povrnjeno kupnino, posrednik pa je uredil dostop do splošnih pogojev poslovanja med nakupovanjem.



POMEMBNE PRIDOBITVE ZA POTROŠNIKE NA NACIONALNI IN EVROPSKI RAVNI



NOV ZAKON O VARSTVU POTROŠNIKOV

Nov Zakon o varstvu potrošnikov se je začel uporabljati 26. januarja 2023. Z njim so se v slovenski pravni red prenesle tri evropske direktive, s katerimi se je izboljšalo in poenotilo varstvo potrošnikov na ravni EU in Slovenije. Zakon med drugim ohranja obvezno enoletno garancijo proizvajalca za tako imenovano tehnično blago, natančno ureja tudi področje dobave digitalne vsebine in digitalnih storitev ter prodajo na spletnih trgovinah, le-te bodo namreč morale razkriti precej več podatkov.



NOVELA ZAKONA O DAVČNEM POTRJEVANJU RAČUNA

Državni zbor je 22. marca 2023 vnovič sprejel novelo Zakona o davčnem potrjevanju računa, s katero ponovno uvaja obveznost izročanja računa kupcu za kupljeno blago oziroma prejeto storitev. Razlog za ponovno uvedbo obveznosti izročanja računa kupcu sta cilja zmanjšati obseg sive ekonomije in povečati varstvo pravic kupcev.



DIREKTIVA O POTROŠNIŠKIH KREDITIH

Direktiva določa pravila EU o potrošniških kreditnih pogodbah ter prinaša zlasti prilagoditev varstva potrošnikov novim ponudnikom in novim proizvodom na notranjem kreditnem trgu, ki jih je prinesel digitalni prehod. Med drugim direktiva zahteva, da se informacije, ki se potrošnikom pošljejo v skladu s pravili EU, zagotovijo

brezplačno in določa, da ponudniki kreditov zakonitih prebivalcev v EU ne smejo diskriminirati. Direktiva je bila objavljena v evropskem uradnem listu 30. novembra 2023.



DIREKTIVA O TRŽENJU FINANČNIH STORITEV NA DALJAVO

Direktiva določa skupna pravila za trženje finančnih storitev ponudnikov potrošnikom v EU, da bi se tako okrepilo varstvo potrošnikov. Med drugim vključuje: obveznost dobavitelja, da potrošnikom zagotovi celovite informacije še pred sklenitvijo pogodbe; pravico potrošnika, da odstopi od pogodbe v 14 dneh; prepoved agresivnih tržnih praks, katerih namen je prisiliti potrošnika, da kupi storitev, ki je ni naročil; pravila glede omejitve drugih praks, kot so nenaročeni telefonski klici in elektronska pošta; ustrezne sankcije, ki jih države članice EU naložijo ponudnikom, ki ne ravnajo v skladu s to direktivo; ustrezna pravna sredstva, vključno z izvensodnim reševanjem sporov za potrošnike, katerih pravice so kršene. Direktiva je bila objavljena v evropskem uradnem listu 28. novembra 2023.



UREDBA O SPLOŠNI VARNOSTI PROIZVODOV

Uredba 2023/988/EU o splošni varnosti proizvodov, s katero se je izboljšalo delovanje odpoklica proizvodov iz varnostnih razlogov in pripravil jasnejši okvir za proizvode, podobne živilom, je bila sprejeta 10. maja 2023.



Evropski potrošniški center Slovenija Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Kotnikova 5
1000 Ljubljana
e-naslov: epc.mgts@gov.si
telefon: 01 400 3729

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 in/ali njene naslednice Izvajalske agencije Evropskega sveta za inovacije ter za mala in srednja podjetja ali katerega koli drugega organa Evropske unije. Evropska komisija in/ali Izvajalska agencija ne sprejema/-ta nobene odgovornosti za kakršno koli uporabo vsebovanih informacij.

