**Sporočilo za javnost**

**Ljubljana, 23. maj 2024**

***Evropske volitve: mreža evropskih potrošniških centrov se osredotoča na obdobje 2024–2029***

**Od zadnjih volitev je Evropska unija uvedla številne pravice, ki krepijo pravice potrošnikov in jih varujejo. Vendar si mora Evropa zaradi razvoja potrošniških navad, zlasti na digitalnem področju, v prihodnjih letih prizadevati za še naprednejšo zakonodajo. S skoraj dvema desetletjema izkušenj pri pomoči potrošnikom v čezmejnih težavah mreža EPC zagotavlja dragocen vpogled in daje svoja priporočila za varstvo potrošnikov v prihodnosti** [priporočila za prihodnji mandat Evropskega parlamenta](https://www.eccnet.eu/publication/consumer-empowerment-ecc-nets-recommendations-post-european-elections-20242029).

**Zanesljivo spletno nakupovanje**

Za resnično enotni digitalni trg in večjo zaščito evropskih potrošnikov na tem področju mreža evropskih potrošniških centrov poslancem Evropskega parlamenta predlaga, naj sprejmejo ukrepe, zlasti na naslednjih področjih:

* Vzpostavitev odgovornosti spletnih tržnic: tržnice z zagotavljanjem povezav med kupci in prodajalci, ki niso vedno zlahka določljivi, omogočajo, da se v EU uvažajo izdelki prodajalcev iz tretjih držav, ki morda ne upoštevajo vedno evropskih standardov glede varnosti.
* Zagotavljanje rešitev za spletna plačila: evropski potrošniški centri želijo, da bi bili ponudniki plačilnih storitev primorani bolje odkrivati goljufije in potrošnikom olajšati poročanje o njih. Poleg tega se zavzemajo za bolj sistematično povračilo stroškov potrošnikom prek mehanizma povračila stroškov, ki ga ponujajo izdajatelji kartic.
* Vzpostavitev jasnih predpisov za opredelitev trženja z vplivneži, zagotovitev preglednosti in odgovornosti vplivnežev. Nedavna [preiskava Komisije](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_24_708) je pokazala, da le 20 % vplivnežev svoje komercialne objave jasno označi kot oglase. Preostalih 80 % bi morali organi prijaviti zaradi neskladnosti z evropskimi pravili.

**Zaščita potrošnikov pred umetno inteligenco**

Umetna inteligenca postaja vse bolj razširjena v naših potrošniških navadah. Spletna mesta za e-trgovanje, digitalne platforme in družbena omrežja jo vse bolj izkoriščajo. Uporabljajo naše osebne podatke in na podlagi algoritmov ugotavljajo, katere izdelke bomo najverjetneje kupili. Za zmanjšanje tveganj je Evropska unija pred kratkim sprejela zakon o umetni inteligenci, ki zagotavlja začetni pravni okvir za Evropo.

Da bi zagotovili, da umetna inteligenca služi interesom potrošnikov, si mreža evropskih potrošniških centrov prizadeva oblikovati lastne smernice. Predlaga na primer, da bi morali biti potrošniki sistematično obveščeni, kadar algoritem uporabi njihove osebne podatke (povezane z njihovim nakupovalnim vedenjem, zdravjem ali financami) za prodajo blaga in storitev. Poleg tega bi morali imeti potrošniki vedno možnost, da se obrnejo na človeka, če podjetje svoje storitve za stranke prenese na klepetalnega robota, ki ga poganja umetna inteligenca. Zaradi hitrega tehnološkega napredka umetne inteligence bi bilo treba zakonodajne ukrepe v Evropi tudi pogosto prilagajati in preoblikovati, da bodo ustrezali trenutnim potrebam.

**Izboljšanje pravic potnikov**

Prilagoditev predpisov o prevozu in potovanjih je med prihodnjimi zakonodajnimi prednostnimi nalogami EU uvrščena visoko. Natančneje, potrošniki potrebujejo boljšo zaščito v primeru [insolventnosti letalskih družb.](https://www.europe-consommateurs.eu/en/travelling-motor-vehicles/air-travel/airline-bankruptcy.html) Pritožbe, ki jih je obravnavala mreža evropskih potrošniških centrov, kažejo, da evropski potniki v primeru stečaja izgubijo v povprečju 431 EUR. Nujno je treba vzpostaviti sistem jamstev za zaščito potrošnikov pred insolventnostjo letalskih prevoznikov.

Treba je tudi revidirati evropsko uredbo, ki opredeljuje pravice letalskih potnikov od leta 2004. Zlasti bi bilo treba pojasniti »izredne razmere« in navesti posebne dogodke, ki bi lahko upravičili, da letalski prevoznik ne izplača nadomestila. Mreža evropskih potrošniških centrov podpira uvedbo standardnih omejitev teže in velikosti letalske prtljage, kar bi olajšalo primerjavo cen ob rezervaciji.

Zavzema se tudi za odgovornost posrednikov. Številne spletne platforme za rezervacije in spletna mesta za primerjavo cen vozovnic prikazujejo zelo nepregledne cene ter potrošnikom ne zagotovijo pomoči ali pravočasno povrnejo cene odpovedane vozovnice.

Druga priporočila mreže evropskih potrošniških centrov lahko preberete v dokumentu o stališču, ki je na voljo na naslednji povezavi: [Consumer Empowerment: ECC-Net's Recommendations Post-European Elections 2024/2029 | European Consumer Centres Network (eccnet.eu)](https://www.eccnet.eu/publication/consumer-empowerment-ecc-nets-recommendations-post-european-elections-20242029) (Krepitev moči potrošnikov: priporočila mreže evropskih potrošniških centrov za obdobje po evropskih volitvah 2024/2029).

Mreža evropskih potrošniških centrov ponuja brezplačno pomoč pri vseh zahtevkih potrošnikov, vloženih zoper trgovce v drugi državi članici EU, na Islandiji ali Norveškem. V vsaki od teh držav je evropski potrošniški center. Teh 29 centrov je samo v letu 2023 obravnavalo skupaj več kot 124.000 zahtevkov.

**Kontakt za medije**: pr.mgts@gov.si