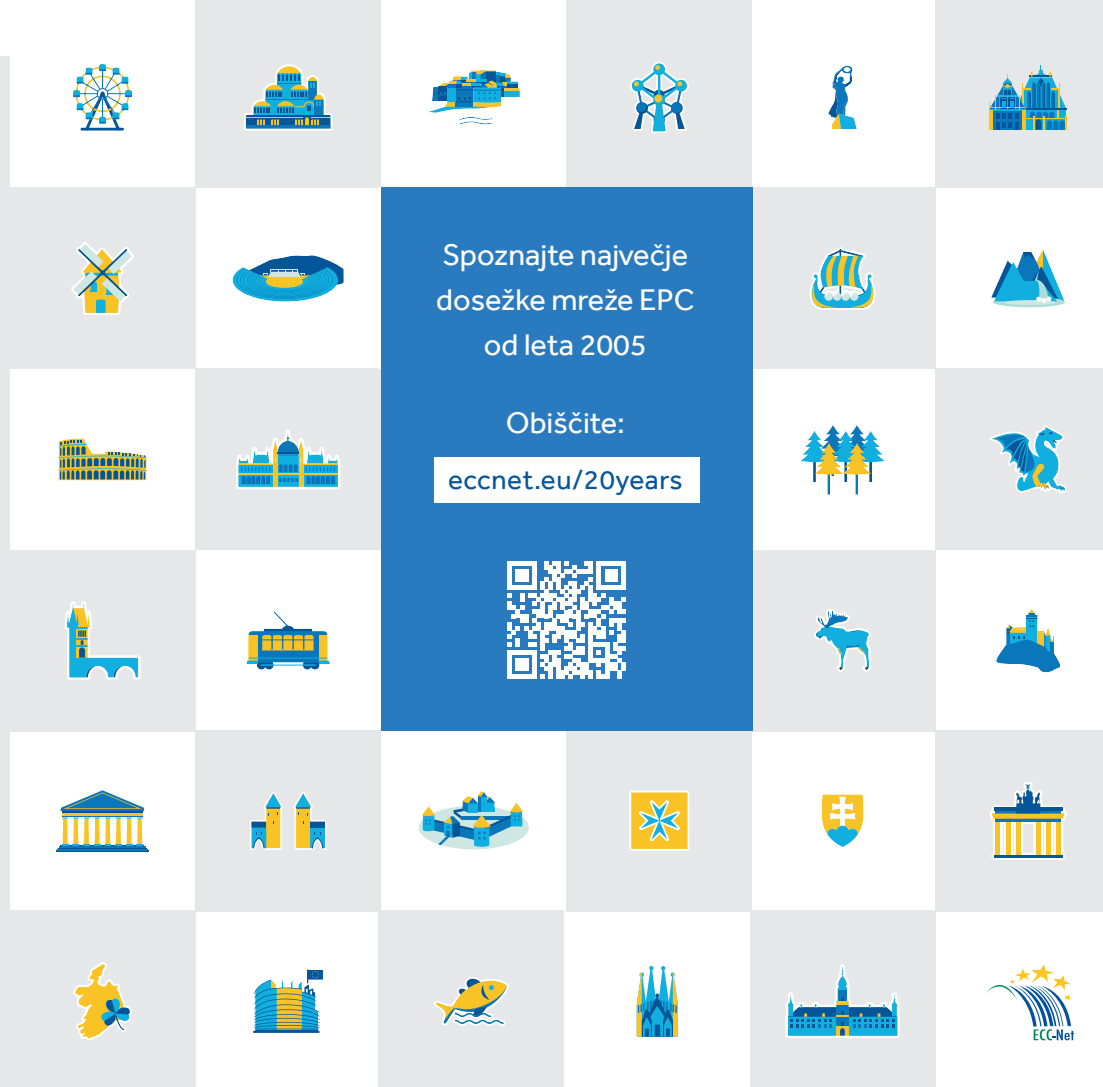


## Dejavnost mreže EPC

Vsak dan smo v neposrednem stiku s potrošniki po vsej Evropi. V naših 29 centrih več kot 150 pravnih strokovnjakov nudi brezplačno pravno svetovanje ter hitro in učinkovito rešuje čezmejne spore. Vsako leto vnesemo več kot 130.000 primerov v edinstveno zbirko podatkov v realnem času, ki omogoča zgodnje opozarjanje ter pripravo praktičnih priporočil za oblikovalce politik, izvršilne organe, gospodarska združenja in potrošniške organizacije. S podporo pri premagovanju čezmejnih izzivov potrošnike opolnomočimo, da v celoti izkoristijo prednosti enotnega trga.



Spoznajte največje  
dosežke mreže EPC  
od leta 2005

Obiščite:

[eccnet.eu/20years](http://eccnet.eu/20years)



Oseba za stike:

Margarita Synanidi

ECC-Net Strategy Advisor  
[partnerships@eccnet.eu](mailto:partnerships@eccnet.eu)

Kolofon: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V., nosilec Evropskega potrošniškega centra Nemčija | naslov: Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl, Nemčija | telefon: +49 (0) 7851 991480 | E-naslov: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu) | spletna stran: <https://cec-zev.eu> | stanje podatkov: maj 2025 | avtorji slik: pokrajina: tartila (freepik.com); simbol za potrošnike: Vitaly Gorbachev (freepik.com); simbol za rešitve: srip (freepik.com); simbol za težave: Vector Squad (freepik.com); simbol za institucije EU: Freepik (freepik.com); ilustracija logističnega centra & ilustracija ladje: macrovector (freepik.com) | registrsko sodišče: Okrajno sodišče Freiburg | številka vpisa: VR 370391

Financirala Evropska unija. Stališča in mnenja v tem besedilu so le stališča in mnenja avtorja/-ev in ne odražajo nujno stališč Evropske unije ali Izvajalske agencije Evropskega sveta za inovacije ter za mala in srednja podjetja (EISMEA). Evropska unija ali organ, ki dodeli pomoč, ne odgovarja za izražena stališča in mnenja.

# 20 let

## Krepitev vloge potrošnikov na enotnem trgu

Kako evropski potrošniški centri (EPC) rešujejo  
čezmejne spore in na njihovi podlagi oblikujejo  
usmeritvena priporočila.



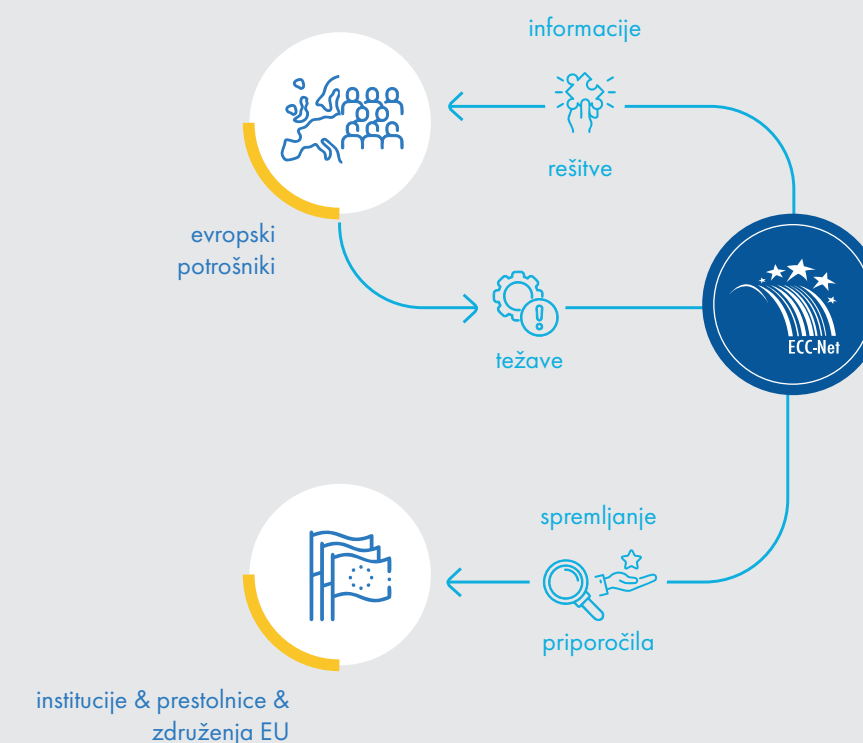
20 let  
ECC-Net

Pomoč in nasveti  
za potrošnike  
v Evropi



Sofinancirano s strani  
Evropske unije

## Reševanje čezmejnih vprašanj za dosego sistemskega učinka.



## Od resničnih primerov do priporočil mreže EPC

### ELEKTRONSKO POSLOVANJE & SPLETNO NAKUPOVANJE PRI SPLETNIH POSREDNIKI

Spletne trgovine in posredniki spletnih nakupov prepogosto skrijejo postopke vračanja ter naslove in izdatke za vračilo v drobnem tisku, zato potrošniki niso obveščeni o morebitnih visokih stroških vračila. Ti podatki bi morali biti že med postopkom nakupa izrecno navedeni.

### POTRDILO O STANJU KILOMETROV NA ŠTEVCU (CAR-PASS)

Goljufige s številom prevoženih kilometrov pomenijo varnostno tveganje in povzročajo finančne izgube. Vseevropsko potrdilo o stanju kilometrov na števca (CAR-PASS) bi omogočilo natančno beleženje prevoženih kilometrov ob vsakem pregledu in popravilu, kar bi preprečilo nedovoljeno spreminjanje stanja števca.

### VIDEOIGRE & MOBILNE IGRE

Številne igre agresivno spodbujajo plačljive funkcije – plenilske škatle, nakupe v aplikacijah in samodejno podaljševanje naročin – pri čemer so pogoji skriti v drobnem tisku. Zato so potrošniki, zlasti mladoletniki, izpostavljeni nepričakovanim stroškom. Pregledno in jasno predhodno obveščanje o plačljivih funkcijah ter povezanih tveganjih bi učinkoviteje zaščitilo ranljive uporabnike iger.

### ČEZMEJNA DOSTAVA POŠILJK

Potrošniki se pogosto spopadajo z neprijetnostmi, kot so izgubljene pošiljke, prazne embalaže ali poškodovano blago, kar lahko povzroči neposredno finančno škodo. Uvedba usklajenih pravil o dostavi in odgovornosti po vsej Evropi bi zato lahko zagotovila zanesljive storitve in odškodnino.

### POČITNIŠKA NASTANITEV

Pri kratkoročnem najemu se potrošniki pogosto srečujejo z nejasnostmi glede odgovornosti med platformami in najemodajalci, nepreglednimi pravili odpovedi, neenotnimi merili kakovosti ter zamudami pri vračilu denarja. Pogoji najema bi morali biti jasno in pregledno določeni že pred rezervacijo.

### PRAVICE LETALSKIH POTNIKOV

Nejasno določena odgovornost letalskih družb, potovalnih agencij in rezervacijskih platform še vedno povzroča zamude pri vračilu denarja. Zato je ključnega pomena jasna opredelitev odgovornosti vseh vpletenih strani, kar bi potnikom omogočilo, da natančno vedo, na koga se lahko obrnejo, ter da denar dobijo nazaj hitro in brez zapletov.

### PRAVICE LADIJSKIH POTNIKOV

Odpovedi, zamude ladijskih prevozov in nenadne spremembe voznih redov lahko potnike zadržijo na poti ter povzročijo nepričakovane stroške. Usklajeni vseevropski postopki vkrcavanja, učinkovita pomoč in dosledne prakse izplačevanja odškodnin bi potnikom zagotovili boljšo zaščito pred takšnimi nevspečnostmi.

Skupaj pomagajmo potrošnikom – pišite nam na

[partnerships@eccnet.eu](mailto:partnerships@eccnet.eu)