

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA **V LETU 2025**



KAZALO

BREZPLAČNI NASVETI IN POMOČ POTROŠNIKOM	3
ŠTEVILO PRITOŽB IN ZAHTEV ZA INFORMACIJE V PRETEKLIH LETIH	3
USPEŠNOST REŠEVANJA PRITOŽB	4
PRITOŽBE GLEDE NA NAČIN NAKUPA	4
POSTOPEK OBRAVNAVE PRITOŽB V OKVIRU MREŽE EPC	4
ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI EPC SLOVENIJA	4
PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH (slovenski potrošniki)	5
PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH (tuji potrošniki)	5
PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH	5
Slovenski potrošniki zoper tuje prodajalce:	5
PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH	6
Tuji potrošniki zoper slovenske prodajalce:	6
STATISTIKA CELOTNE MREŽE EPC V LETU 2025	6
KOMUNIKACIJSKE DEJAVNOSTI	7
DOGODKI	7
NAGRADNA IGRA	7
SKUPNE AKTIVNOSTI MREŽE EPC	8
KAMPANJA OB DNEVU VARNE RABE INTERNETA – 6. FEBRUAR	8
DAN PRAVIC POTROŠNIKOV – 15. MAREC	8
DAN EVROPE – 9. MAJ	8
DAN TURIZMA – 27. SEPTEMBER	8
USPEŠNO REŠENI PRIMERI	9
Napačna označba lokacije nastanitve na Booking.com	9
Kraja med dostavo in neodziven trgovec	9
Vračilo kupnine po neuspešnem popravilu	9
POMEMBNE NOVOSTI ZA POTROŠNIKE NA EVROPSKI RAVNI	10
Pravica do popravila: več možnosti za potrošnike, manj odpadkov	10
Konec zavajajočih okoljskih trditev	10
Napredek pri prenovi pravic letalskih potnikov	10

BREZPLAČNI NASVETI IN POMOČ POTROŠNIKOM

V letu 2025 se je na Evropski potrošniški center Slovenija (v nadaljnjem besedilu: EPC Slovenija) za nasvete o pravicah potrošnikov in pomoč pri reševanju pritožb obrnilo 22% več potrošnikov kot v letu prej.

1751

potrošnikov se je v letu

2025

obrnilo na EPC Slovenija

i

1352

jih je zahtevalo
informacije ali
prosilo za nasvet

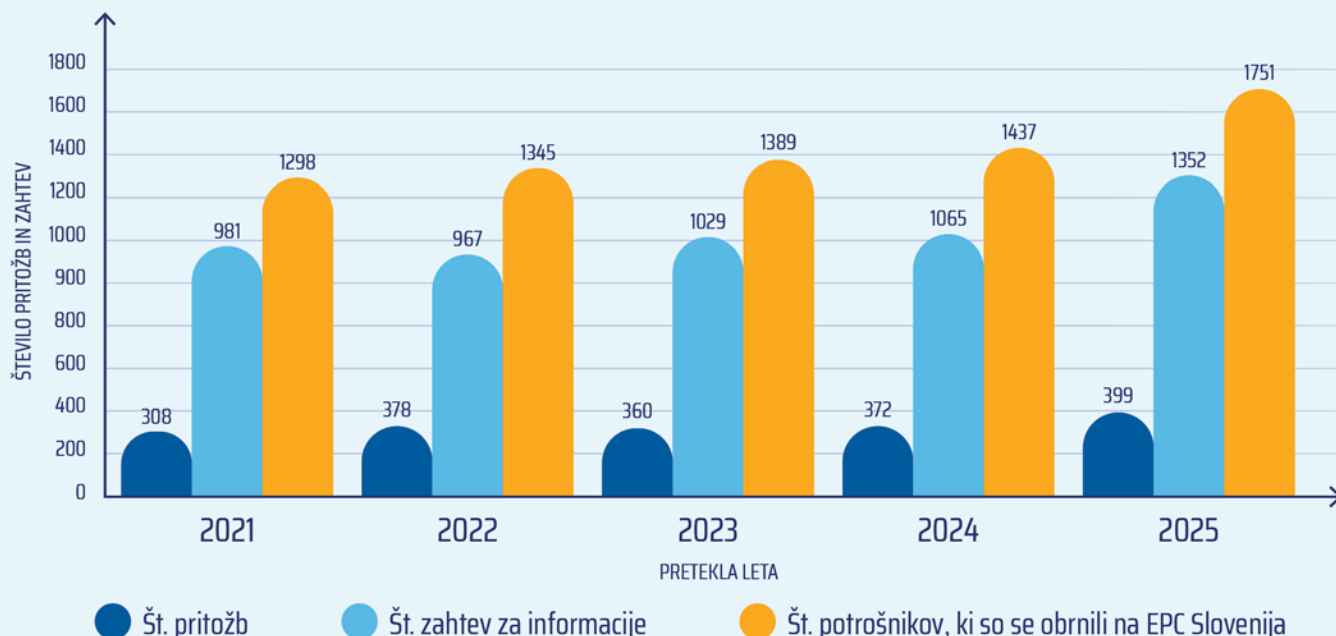
!

399

je bilo pritožb zoper
tuje prodajalce

ŠTEVILO PRITOŽB IN ZAHTEV ZA INFORMACIJE V PRETEKLIH LETIH

Graf 1: prikaz števila pritožb in zahtev za informacije v letih od 2021 do 2025. Tabela 1 prikazuje število pritožb, zahtev za informacije in skupno število potrošnikov, ki so se obrnili na Evropski potrošniški center Slovenija v obdobju 2021–2025. Število potrošnikov se je povečalo z 981 v letu 2021 na 1.751 v letu 2025. Število zahtev za informacije je naraslo z 673 v letu 2021 na 1.352 v letu 2025, število pritožb pa z 308 na 399. Podatki kažejo dolgoročen trend naraščanja števila obravnavanih primerov, z največjim obsegom v letu 2025.



USPEŠNOST REŠEVANJA PRITOŽB

EPC Slovenija je pomagal reševati pritožbo 234 tujim potrošnikom zoper slovenske prodajalce in 165 slovenskim potrošnikom zoper tuje prodajalce, pri čemer je bilo uspešno rešenih:

70 %

Odstotkov pritožb tujih potrošnikov zoper slovenske prodajalce.

50 %

Odstotkov pritožb slovenskih potrošnikov zoper tuje prodajalce.

PRITOŽBE GLEDE NA NAČIN NAKUPA

Kar **90 odstotkov** vseh pritožb je bilo povezanih s spletnim nakupom, in sicer je:

84 %

Odstotkov tujih potrošnikov opravilo spletni nakup pri slovenskih ponudnikih.

94 %

Odstotkov 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, iz 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 EPC Slovenija poveže z EPC v državi ponudnika, ta pa ponudnika 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 SLOVENIJA

Po podatkih ankete, izvedene med potrošniki, ki so v letu 2025 vzpostavili stik z EPC Slovenija, je bilo **84 odstotkov** uporabnikov zadovoljnih s storitvijo EPC Slovenija.

84%

zadovoljnih uporabnikov s storitvijo EPC SLOVENIJA

PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH (slovenski potrošniki)

Razlogi za pritožbe slovenskih potrošnikov so bili največkrat prevozi v letalskem prometu (22 odstotkov) in neskladnost blaga ali storitev s pogodbo (22 odstotkov), sledijo težave v povezavi z uveljavljanjem pravic zaradi odstopa od pogodbe (14,6 odstotka).

29,3 % prevoz

16 % rekreacijske in kulturne dejavnosti

12,8 % oblačila in obutev

11,6 % pohištvo, oprema za dom

7,3 % mešano blago in storitve

1,2 % komunikacije

14,6 % drugo

Povzetek tabele: Pregled pritožb po področjih (slovenski potrošniki)

Slovenski potrošniki: Največ pritožb se nanaša na prevoz (29,3 %), sledijo rekreacijske in kulturne dejavnosti (16,0 %), drugo (14,6 %), oblačila in obutev (12,8 %) ter pohištvo in oprema za dom (11,6 %).in storitve (7,3 %) ter komunikacije (1,2 %).

PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH (tuji potrošniki)

Tuji potrošniki so imeli največ težav pri slovenskih ponudnikih z uveljavljanjem pravic zaradi odstopa od pogodbe (43 odstotkov), neskladnosti blaga ali storitev s pogodbo (21,3 odstotka), na tretjem mestu pa so bile pritožbe zaradi nedostavljenih pošiljk (11,9 odstotka).

36,5 % oblačila in obutev

18 % pohištvo, oprema za dom

15,2 % rekreacijske in kulturne dejavnosti

12,3 % mešano blago in storitve

11,5 % prevoz

3,7 % drugo

Povzetek: Pregled pritožb po področjih (tuji potrošniki)

Tuji potrošniki: Največ pritožb se nanaša na oblačila in obutev (36,5 %), sledijo pohištvo in oprema za dom (18,0 %), rekreacijske in kulturne dejavnosti (15,2 %), mešano blago in storitve (12,3 %) ter prevoz (11,5 %).

PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH Slovenski potrošniki zoper tuje prodajalce:

23,8 %

Nemčija

11 %

Nizozemska

9,2 %

Italija

8,5 %

Španija

6,1 %

Irska

4,3 %

Francija

3,7 %

Hrvaška

33,5 %

drugi

PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH

Tuji potrošniki zoper slovenske prodajalce:

27 %

Bolgarija

11,5 %

Poljska

10,3 %

Hrvaška

9 %

Romunija

9 %

Češka

5 %

Slovaška

4,5 %

Madžarska

23,7 %

drugi

STATISTIKA CELOTNE MREŽE EPC V LETU 2025



132.653

informacij
in nasvetov



32.241

pritožb

EPC z največ obravnavanimi pritožbami:

1



12 %

EPC Nemčija

2



11 %

EPC Francija

3



10,2 %

EPC Avstrija

4



7 %

EPC Poljska

Največ pritožb in vprašanj se je nanašalo na področje mešanih storitev - 21,2 odstotka, sledi področje prevoza - 16,6 odstotka in na področje oblačil in obutve - 11,4 odstotka.



KOMUNIKACIJSKE DEJAVNOSTI

INFORMATIVNO GRADIVO

EPC Slovenija je tudi v letu 2025 namenjal veliko pozornosti ozaveščanju potrošnikov o njihovih pravicah. V ta namen je pripravil dve različici stenskega **koledarja**, od katerih je ena vsebovala ključna sporočila mreže EPC in praktične nasvete za potrošnike.

Za širšo javnost je pripravil tudi **poročilo o delu** za leto 2024 ter prevedel in natisnil **zgibanko Krepitev vloge potrošnikov na enotnem trgu**, izdano ob 20. obletnici delovanja mreže EPC.

Posebno pozornost je EPC Slovenija namenil tudi sodobnim oblikam komuniciranja. Pripravil je tri izvirne **animirane video spote**, v katerih glavni lik, upodobljen po znanem slovenskem komiku, na humoren in potrošnikom prijazen način opozarja na pomen poznavanja in uveljavljanja pravic potrošnikov. Video vsebine se predvajajo na družbenih omrežjih, zaslonih v avtobusih in po potrebi tudi v kinodvoranah, s čimer dosegajo širok krog potrošnikov različnih starostnih skupin.

MEDIJI

EPC Slovenija je v letu 2025 objavil tri sporočila za javnost, s katerimi je obravnaval aktualne teme s področja varstva potrošnikov in z njimi nagovoril širšo javnost.

Ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov je v obširnejšem prispevku pojasnil pomen postopka »poznavanja svojih strank« (KYC – Know Your Customer). Javnost je seznanil z vlogo potrošnika pri preprečevanju goljufij ter opozoril, da podjetja zbrane podatke pogosto uporabljajo tudi za trženjske namene in segmentacijo potrošnikov.

Ob dnevu Evrope je EPC Slovenija opozoril na predlog nove uredbe o pravicah letalskih potnikov, ki ga je pripravila Evropska komisija. Ob tem je predstavil tudi stališče mreže EPC, ki je na podlagi več kot dvajsetletnih izkušenj pri svetovanju potrošnikom izrazila resne pomisleke glede nekaterih predlaganih rešitev in njihovega vpliva na raven varstva pravic letalskih potnikov.

Ob 20. obletnici delovanja mreže EPC je EPC Slovenija javnost povabil na dan odprtih vrat in strokovno okroglo mizo o pravici do popravila. Dogodek je bil posvečen novim določbam zakonodaje na področju varstva potrošnikov, ki spodbujajo trajnostno potrošnjo, daljšo življenjsko dobo izdelkov in lažji dostop do popravil.

Novice in informacije EPC Slovenija je v tem letu redno prejemale 475 naročnikov e-novic. Vodja EPC Slovenija je sodelovala v eni radijski in dveh televizijskih oddajah ter gostovala v podkastu priznanega radijskega novinarja, posvečenem pravicam potnikov v okviru potovanja. Podkast si je ogledalo 541 gledalcev. Medijski monitoring pa je zaznal še 39 objav v drugih medijih, kar potrjuje prepoznavnost centra kot pomembnega sogovornika na področju varstva potrošnikov.



DOGODKI

V letu 2025 je EPC Slovenija zaznamoval 20. obletnico delovanja mreže EPC z dnevom odprtih vrat in strokovno okroglo mizo o pravici do popravila, ki jo je pripravil v sodelovanju z Ministrstvom za gospodarstvo, delo in šport Republike Slovenije. Dogodek je potekal na Evropski pravni fakulteti Nove univerze v Ljubljani ter združil predstavnike institucij, strokovnjake in zainteresirano javnost.

Namen celodnevne programa je bil okrepiti zavedanje o pravicah potrošnikov ter spodbuditi razpravo o aktualnih izzivih trajnostne potrošnje. Posebna pozornost je bila namenjena novim pravilom na področju pravice do popravila, podaljševanju življenjske dobe izdelkov, zmanjševanju količine odpadkov in krepitvi vloge potrošnikov pri prehodu v bolj trajnostno gospodarstvo.



NAGRADNA IGRA

V letu 2025 je EPC Slovenija na družbenih omrežjih organiziral dve nagradni igri, katerih namen je bil povečati prepoznavnost centra in ozaveščati potrošnike o njihovih pravicah. V obeh nagradnih igrah je sodelovalo skupaj 2426 potrošnikov.

Prva nagradna igra je bila izvedena v sodelovanju z vplivnico, ki je na svojem profilu na Instagramu objavila kratek video o delu EPC Slovenija ter svoje sledilce povabila k sodelovanju. S tem je EPC Slovenija dosegel tudi mlajšo ciljno skupino potrošnikov in dodatno okrepil prepoznavnost svojih storitev med uporabniki družbenih omrežij.

SKUPNE AKTIVNOSTI MREŽE EPC

KAMPANJA OB DNEVU VARNE RABE INTERNETA – 6. FEBRUAR

Ob dnevu varne rabe interneta je mreža EPC potrošnike opozorila na pomen kibernetске varnosti in predstavila praktične nasvete za učinkovitejšo zaščito spletnih računov pred zlorabami in kibernetскими napadi. Med ključnimi priporočili je poudarila uporabo dvostopenjske avtentikacije (dvojnega preverjanja pristnosti), ki je eden najpreprostejših in najučinkovitejših načinov za povečanje varnosti uporabniških računov.

Kampanja je potrošnike spodbudila tudi k uporabi močnih gesel, rednemu posodabljanju programske opreme ter večji previdnosti pri ravnanju z osebnimi podatki na spletu.

DAN PRAVIC POTROŠNIKOV – 15. MAREC

Mreža EPC je letošnji dan pravic potrošnikov posvetila temi »poznavanja svojih strank« oziroma postopku preverjanja identitete pred izvedbo spletnih transakcij. Gre za metodo, ki je že dolgo uveljavljena predvsem v bančništvu in finančnem sektorju, vse pogostejše pa se uporablja tudi na področju e-poslovanja in telekomunikacij.

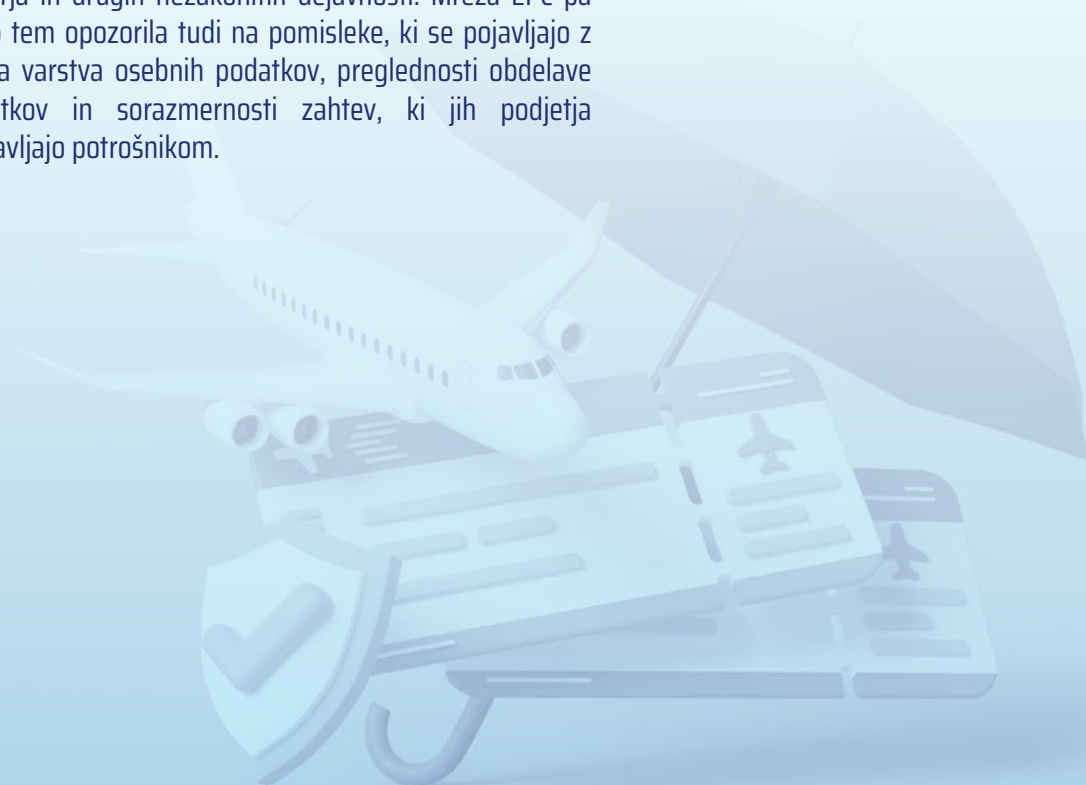
Postopek podjetjem omogoča preverjanje identitete strank ter prispeva k preprečevanju goljufij, pranja denarja in drugih nezakonitih dejavnosti. Mreža EPC pa je ob tem opozorila tudi na pomisleke, ki se pojavljajo z vidika varstva osebnih podatkov, preglednosti obdelave podatkov in sorazmernosti zahtev, ki jih podjetja postavljajo potrošnikom.

DAN EVROPE – 9. MAJ

Ob dnevu Evrope je mreža EPC predstavila ključne dosežke svojega delovanja in poudarila uspešne primere reševanja čezmejnih potrošniških sporov iz preteklega leta. S konkretnimi primeri pritožb je prikazala, kako evropski potrošniški centri pomagajo potrošnikom pri uveljavljanju njihovih pravic pri nakupih in storitvah v drugih državah Evropske unije. Svoje izkušnje z delom mreže so delili tudi potrošniki, ki so s pomočjo centrov uspešno rešili svoje težave.

DAN TURIZMA – 27. SEPTEMBER

Ob svetovnem dnevu turizma je mreža EPC opozorila, da pravice potrošnikov ne ostanejo doma, temveč potujejo skupaj z njimi. Potrošnikom je predstavila ključne pravice, ki jih imajo pri organiziranih potovanjih, letalskem prevozu, nastanitvah in drugih turističnih storitvah, ter jim ponudila praktične nasvete za prijetnejše in brezskrbnejše potovanje. Posebna pozornost je bila namenjena ravnanju v primeru odpovedi, zamud, izgube prtljage in drugih nepredvidenih zapletov, s katerimi se potrošniki lahko srečajo med potovanjem.



NAPAČNA OZNAČBA LOKACIJE NASTANITVE NA BOOKING.COM

Na EPC Slovenija se je obrnila potrošnica, ki je prek platforme Booking.com rezervirala in plačala nastanitev v Parizu. Kmalu po rezervaciji je ugotovila, da je bila lokacija nastanitve na zemljevidu napačno označena – dejanska lokacija je bila od prikazane oddaljena približno tri kilometre.

Čeprav je bil naslov nastanitve pravilno naveden, je bila napačna umestitev na zemljevidu za potrošnico ključnega pomena, saj je nastanitev izbrala prav zaradi njene domnevne lokacije. Zato je nemudoma vložila pritožbo pri ponudniku, odpovedala bivanje in zahtevala vračilo kupnine. Ker odgovora ni prejela, se je obrnila na Booking.com.

Platforma ji je sprva ponudila le dobropis v spletni denarnici v vrednosti manj kot tretjine plačanega zneska. Ker nastanitev ni izkoristila in je menila, da je bila zavedena, je ponudbo zavrnila in za pomoč zaprosila EPC Slovenija.

Po preučitvi primera je EPC Slovenija ocenil, da je pritožba utemeljena, zato je zadevo predal nizozemskim kolegom, pristojnim za posredovanje pri podjetju Booking.com. Po predložitvi dokazov o napačni označitvi lokacije je Booking.com priznal napako in potrošnici vrnil celoten znesek rezervacije.

Primer poudarja pomen točnih informacij pri spletnih rezervacijah in dokazuje, da lahko potrošniki tudi v čezmejnih sporih uspešno uveljavijo svoje pravice.

**USPEŠNO
REŠENI
PRIMERI**

KRAJA MED DOSTAVO IN NEODZIVEN TRGOVEC

Potrošnik je pri podjetju Amazon EU naročil in plačal mobilni telefon, ob prevzemu pošiljke pa ugotovil, da paket vsebuje le polnilnik in navodila za uporabo brez glavnega naročila – mobilnega telefona.

O dogodku je potrošnik nemudoma obvestil trgovca in dostavno službo. Dostavna služba je potrdila, da je do kraje vsebine prišlo med transportom iz Amazonovega skladišča.

Na zahtevo podjetja je potrošnik pridobil policijsko prijavo in jo poslal Amazonu, vendar je Amazon zatrjeval, da prijava ni ustrezna, ne da bi ob tem pojasnil, katere informacije naj bi manjkale. Med poskusi pridobitve dodatnih pojasnil je podjetje zaradi domnevne kršitve pogojev uporabe zaprlo potrošnikov uporabniški račun, s čimer je bila nadaljnja komunikacija onemogočena.

Potrošnik se je zato znašel v slepi ulici: dostavna služba je lahko primer obravnavala le s soglasjem trgovca, do tega pa potrošnik zaradi zaprtega računa ni mogel več dostopati. Tako je bil ujet v administrativno slepo ulico, saj nobena stran ni želela ali mogla ukrepati brez sodelovanja druge. Za pomoč se je obrnil na EPC Slovenija, ki je po pregledu dokumentacije primer predal v reševanje EPC Luksemburg, kjer ima podjetje Amazon EU sedež. Z učinkovitim sodelovanjem znotraj mreže EPC je bil primer uspešno rešen, saj je EPC Luksemburg posredoval pri podjetju in dosegel vračilo celotne kupnine.

Primer kaže, kako lahko evropski potrošniški centri pomagajo potrošnikom tudi v zapletenih čezmejnih sporih, ko komunikacija s trgovcem ni več mogoča.

VRAČILO KUPNINE PO NEUSPEŠNEM POPRAVILU

Slovenski potrošnik je pri nemškem prodajalcu kupil drobilnik lesa, ki je kmalu po popravilu znova prenehal delovati. Ker prvo popravilo ni odpravilo napake, je potrošnik odstopil od pogodbe in zahteval vračilo kupnine. Prodajalec je kljub temu izdelek znova popravil, potrošnik pa ga ni želel prevzeti, saj je vztrajal pri vračilu denarja.

Po pregledu primera je EPC Slovenija ugotovil, da je bil potrošnik v skladu s potrošniško zakonodajo upravičen do odstopa od pogodbe in vračila kupnine. V sodelovanju z nemškim EPC je posredoval pri prodajalcu, in ta je po dveh posredovanjih potrošniku vrnil celoten znesek kupnine.

Primer potrjuje, da lahko potrošniki po neuspešnem popravilu učinkovito uveljavljajo svoje pravice, pri čemer jim pomembno podpora nudijo evropski potrošniški centri.



POMEMBNE NOVOSTI ZA POTROŠNIKE NA EVROPSKI RAVNI



PRAVICA DO POPRAVILA:

VEČ MOŽNOSTI ZA POTROŠNIKE, MANJ ODPADKOV

Leto 2025 je zaznamovalo izvajanje novih evropskih pravil o pravici do popravila, katerih cilj je podaljšati življenjsko dobo izdelkov in zmanjšati količino odpadkov. Nova ureditev proizvajalce spodbuja k zagotavljanju popravil tudi po izteku zakonskega jamstva ter izboljšuje dostopnost rezervnih delov, servisnih storitev in informacij o popravilih. Potrošnikom bo tako lažje in cenovno ugodneje popraviti pokvarjen izdelek kakor kupiti novega, to pa prispeva k bolj trajnostni potrošnji in učinkovitejši rabi virov.



KONEC ZAVAJAJOČIH OKOLJSKIH TRDITEV

Evropska unija je v letu 2025 nadaljevala priprave na izvajanje novih pravil, namenjenih preprečevanju tako imenovanega zelenega zavajanja. Direktiva o krepitvi vloge potrošnikov za zeleni prehod uvaja strožje zahteve glede okoljskih trditev in zagotavlja večjo preglednost informacij o izdelkih. Potrošniki bodo v prihodnje lažje prepoznali resnično trajnostne izdelke, saj podjetja ne bodo več smela

uporabljati splošnih oznak, kot so »zelen«, »okolju prijazen« ali »trajnosten«, brez ustreznih dokazov. Prav tako bodo morali trgovci zagotavljati jasnejše informacije o trajnosti, popravljivosti in predvideni življenjski dobi izdelkov.



NAPREDEK PRI PRENOVI

PRAVIC LETALSKIH POTNIKOV

Po več letih razprav je bil v letu 2025 dosežen pomemben napredek pri prenovi evropskih pravil o pravicah letalskih potnikov. Cilj sprememb je zagotoviti jasnejša pravila glede odškodnin, oskrbe potnikov ob zamudah in odpovedih letov ter obveznosti letalskih prevoznikov v primeru motenj v prometu.

Mreža EPC pozdravlja prizadevanja za posodobitev zakonodaje, hkrati pa opozarja, da spremembe ne smejo zmanjšati obstoječe ravni varstva potrošnikov. Na podlagi več kot dvajsetletnih izkušenj pri reševanju pritožb letalskih potnikov EPC še naprej zagovarja učinkovito, pregledno in potrošnikom prijazno ureditev njihovih pravic.



Evropski potrošniški center Slovenija Ministrstvo za gospodarstvo, delo in šport

Kotnikova 5
1000 Ljubljana
e-naslov: epc.mgds@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.