

Pomoč in nasveti
za potrošnike
v Evropi



Evropski potrošniški center Slovenija

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER V LETU 2024

BREZPLAČNI NASVETI IN POMOČ POTROŠNIKOM

V letu 2024 se je na Evropski potrošniški center Slovenija (v nadaljnjem besedilu: EPC Slovenija) za nasvete o pravicah potrošnikov in pomoč pri reševanju pritožb obrnilo nekaj več potrošnikov kot v letu prej.



1437

potrošnikov
se je v letu

2024

obrnilo na EPC



1065

jih je zahtevalo informacije
ali prosilo za nasvet

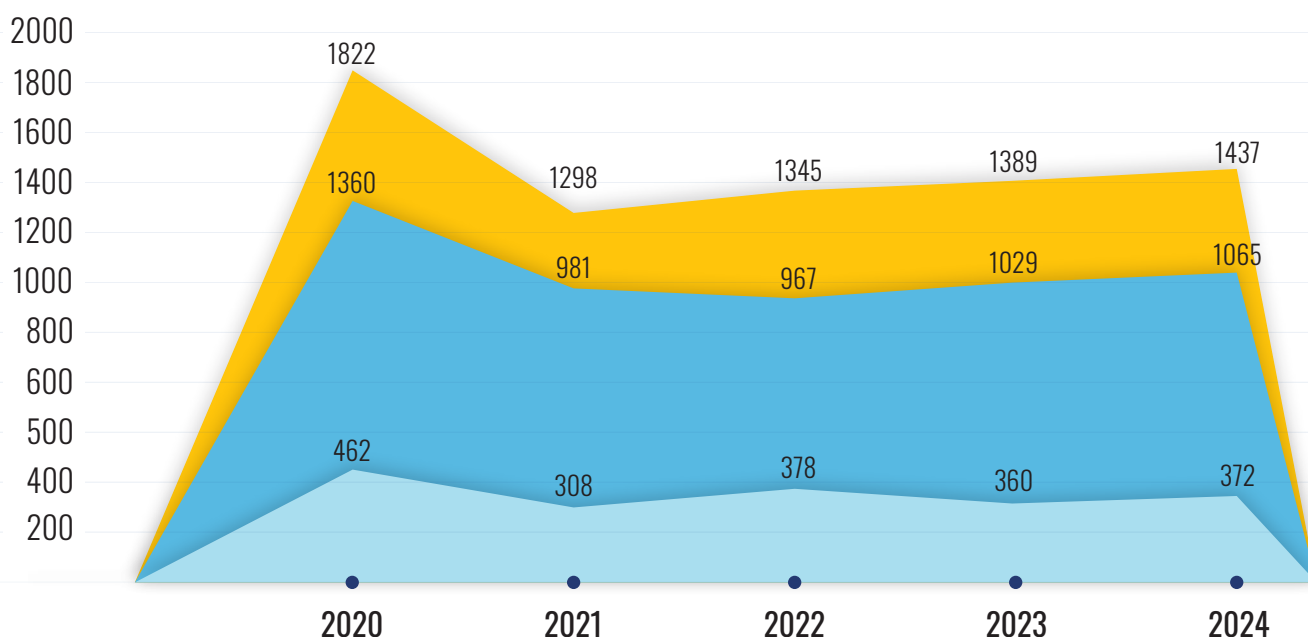


372

jih je imelo pritožbo zoper
tuje 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 **190** tujim potrošnikom zoper slovenske prodajalce in **182** slovenskim potrošnikom zoper tuje prodajalce, pri čemer je bilo:

41 %

Uspešno rešenih pritožb slovenskih potrošnikov zoper tuje prodajalce.

62 %

Uspešno rešenih pritožb tujih potrošnikov zoper slovenske prodajalce.

PRITOŽBE GLEDE NA NAČIN NAKUPA

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

90,5 %

Tujih potrošnikov opravilo spletni nakup pri slovenskih ponudnikih.

88 %

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 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 2024 vzpostavili stik z EPC Slovenija, je bilo 81,4 odstotka uporabnikov zadovoljnih s storitvijo EPC Slovenija

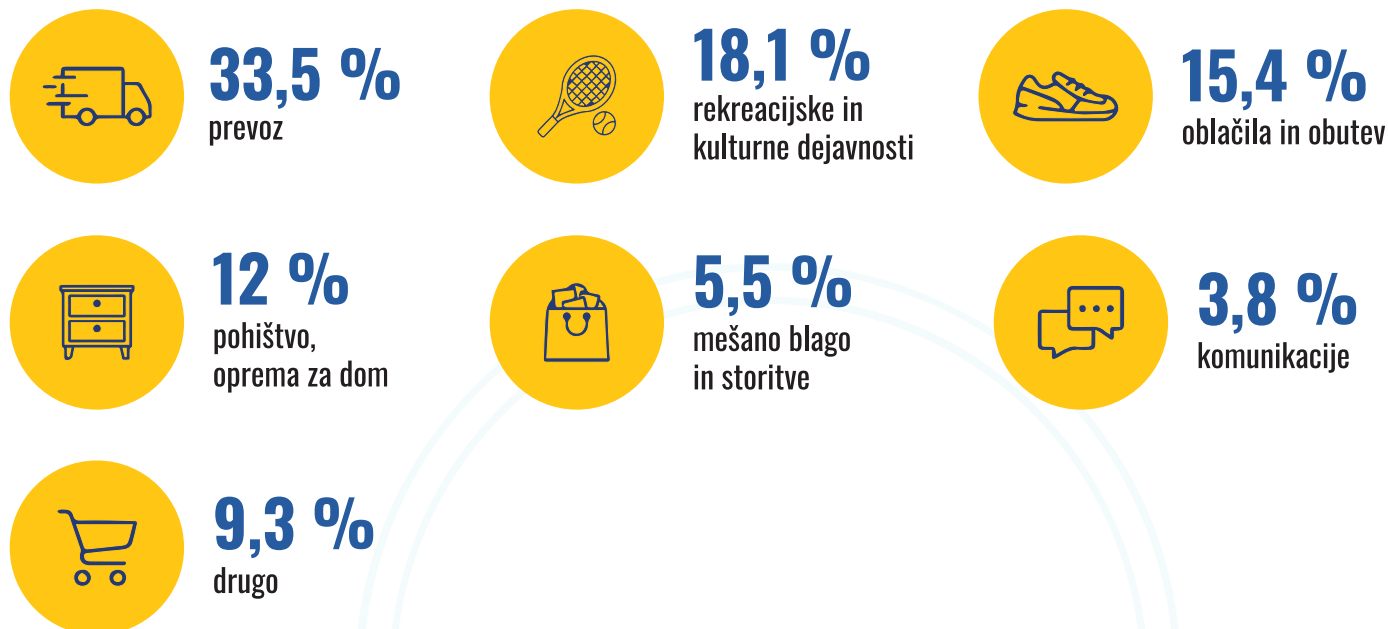


81,4 %

zadovoljnih uporabnikov s storitvijo EPC

PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH (slovenski potrošniki)

Razlogi za pritožbe slovenskih potrošnikov so bili največkrat prevozi v letalskem prometu (22,5 odstotka), pritožbe zaradi nedostavljenih pošilk (18 odstotkov) in neskladnost blaga ali storitev s pogodbo (16 odstotkov).



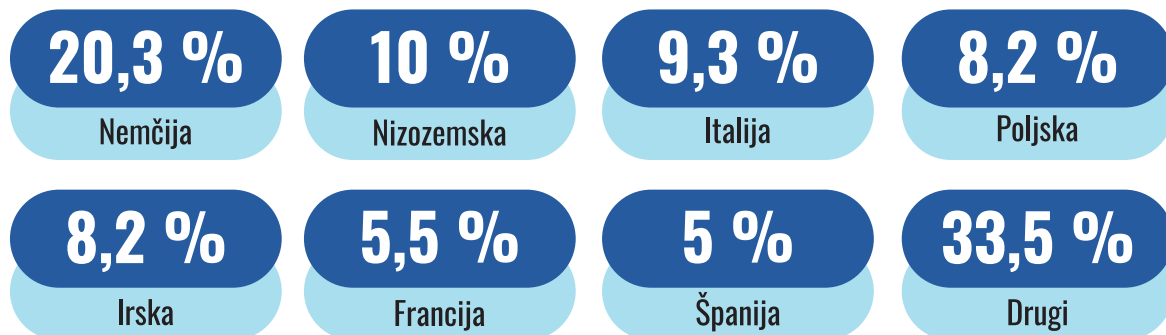
PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH (tuji potrošniki)

Tuji potrošniki so imeli največ težav pri slovenskih ponudnikih z uveljavljanjem pravic zaradi odstopa od pogodbe (32 odstotkov), neskladnosti blaga ali storitev s pogodbo (17,4 odstotka), na tretjem mestu pa so bile pritožbe zaradi nedostavljenih pošilk (16,3 odstotka).

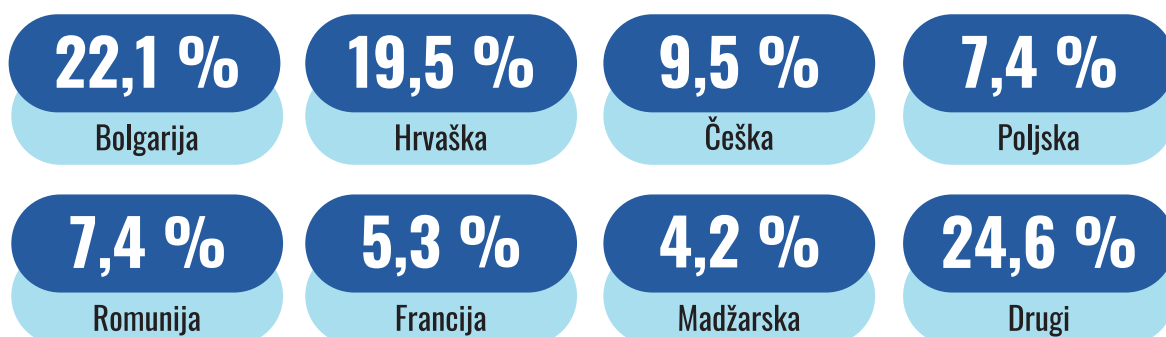


PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH

Slovenski potrošniki zoper tuje prodajalce:



Tuji potrošniki zoper slovenske prodajalce:



STATISTIKA CELOTNE MREŽE EPC V LETU 2024



EPC Z NAJVEČ OBRAVNAVANIMI PRITOŽBAMI



? Največ pritožb in vprašanj
se je nanašalo na

15 %
prevoz

6,2 %
mešane
storitve

4,2 %
najem
vozil

KOMUNIKACIJSKE DEJAVNOSTI

MEDIJI

EPC Slovenija je v preteklem obdobju objavil štiri sporočila za medije, s katerimi je ob različnih priložnostih nagovoril širšo javnost. Ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov je povabil k obisku dneva odprtih vrat in poudaril pomen ozaveščanja o potrošniških pravicah. Ob praznovanju dneva Evrope je opozoril na dosežke Evropske unije na področju varstva potrošnikov in hkrati povabil na dogodek z naslovom Dan Evrope: Uporabi svoj glas!. V okviru priprav na evropske volitve je predstavil ključne vpogleda in priporočila za nadaljnjo krepitev potrošniških pravic v prihodnjem mandatu Evropskega parlamenta. Ob črnem petku pa je javnost povabil na dogodek Pravice potrošnikov po črnem petku: Kako vrniti nepotrebne nakupe, s katerim je ozaveščal o možnostih vračila izdelkov in odgovornem potrošniškem vedenju. V tem letu je novice prejelo 424 naročnikov. EPC Slovenija je sodeloval v dveh radijskih in treh televizijskih oddajah ter zaznal 48 objav v drugih medijih. Vodja EPC Slovenija, Romana Javornik, je spregovorila za revijo Glas gospodarstva, ki jo izdaja Gospodarska zbornica Slovenija.

INFORMATIVNO GRADIVO

EPC Slovenija je pripravil letni stenski koledar in poročilo za javnost za leto 2023.

NAGRADNA IGRA

V letu 2024 je EPC Slovenija organiziral nagradno igro, ki je potekala prek družbenih omrežij. V igri je sodelovalo 88 potrošnikov.



DOGODKI

Povezovanje, ozaveščanje in praktična pomoč potrošnikom

V letu 2024 je EPC Slovenija organiziral številne delavnice in predstavitve po vsej Sloveniji, namenjene krepitvi ozaveščenosti o pravicah potrošnikov ter trajnostni potrošnji.

Svetovni dan pravic potrošnikov

Ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov se je ekipi EPC Slovenija v nakupovalnem središču Citypark Ljubljana pridružila ekipa Sektorja za varstvo potrošnikov. Skupaj so obiskovalcem nudili osebne nasvete in odgovarjali na vprašanja s področja čezmejnega nakupovanja in uveljavljanja potrošniških pravic.

Posebna pozornost je bila namenjena trajnostni potrošnji. V ta namen je bil povabljen serviser malih gospodinjskih aparatov, ki je obiskovalcem nudil:

- brezplačen pregled pokvarjenih aparatov,
- osvežitev in svetovanje glede ponovne uporabe,
- ter, kjer je bilo možno, popravila na kraju samem.

Predčrni petek

Drugi dogodek je potekal v nakupovalnem središču ALEJA Ljubljana, dan pred t. i. črnim petkom. Obiskovalci so lahko:

- prejeli koristne nasvete glede varnega spletnega nakupovanja,
- zavrteli kolo sreče,
- okrasili smrečico želja s svojimi potrošniškimi pričakovanji,
- ter prejeli praktična darila.

Oba dogodka sta združevala izobraževanje, trajnost in zabavne elemente, s ciljem, da se potrošniki na prijazen način seznanijo s svojimi pravicami in odgovornostmi v sodobnem potrošniškem okolju.

EPC Slovenija je sodeloval tudi na več drugih dogodkih:

- maja, ob dnevu Evrope, s stojnicama v Novi Gorici in na Mestnem trgu v Ljubljani,
- junija, ob koncu programa Šola ambasadorjev Evropskega parlamenta (EPAS), pred Hišo EU v Ljubljani,
- septembra na 23. Festivalu za tretje življenjsko obdobje v Cankarjevem domu v Ljubljani, namenjenem starejši populaciji.

V sklopu izobraževanja mladih se je predstavil tudi dijakom:

- Srednje ekonomske šole Ljubljana,
- Srednje ekonomske šole Novo mesto in
- Strokovnega izobraževalnega centra Brežice.

Za širšo javnost je pripravil tudi delavnico o spletnem nakupovanju, ki je potekala v Mestni knjižnici Ljubljana.

SKUPNE AKTIVNOSTI MREŽE EPC



KAMPANJA OB DNEVU VARNE RABE INTERNETA – 6. FEBRUAR

Mreža EPC je vzela pod drobnogled kršenje pravil tako imenovanih vplivnežev na družbenih omrežjih in opozorila, da je treba zaščititi njihove sledilce, zlasti mlade.



DAN EVROPE – 9. MAJ

Ob dnevu Evrope in 20. obletnici vstopa Slovenije v Evropsko unijo je mreža EPC opozorila na dosežke EU na področju potrošniških pravic: Od decembra 2024 je USB-C polnilnik postal standardna oprema za mobilne telefone in tablične računalnike v EU, kar je zmanjšalo količino odpadkov in znižalo stroške za potrošnike. Novi evropski predpisi, kot sta Zakon o digitalnih storitvah in Zakon o digitalnih trgih, zagotavljajo večjo zaščito pri spletnem nakupovanju, medtem ko digitalni velikani ne bodo več mogli vsiljevati svoje programske opreme. EU prav tako spodbuja trajne naprave in omogoča preprostejše popravilo okvarjenih izdelkov, s čimer podaljšuje njihovo življenjsko dobo. Za zaščito potrošnikov se širijo tudi predpisi glede potrošniških kreditov, ob tem pa bo v prihodnosti omogočen skoraj takojšen prenos denarja v evrskem območju.



ČRNI PETEK

Po črnem petku je mreža EPC poudarila pravico do odstopa od pogodbe in vračila izdelkov v 14 dneh. Ta pravica velja za nakupe na daljavo, kot so spletni, telefonski in poštni nakupi, vendar ne za vse vrste izdelkov. Pomembno je, da potrošnik pozna pogoje vračila, kot so obvestilo prodajalca v 14 dneh, vrnitev blaga v dobrem stanju in morebitni stroški pošiljanja, ki jih običajno krije potrošnik.



EVROPSKE VOLITVE

Mreža EPC je v izjavi za javnost poudarila prizadevanje za izboljšanje zaščite potrošnikov v obdobju 2024–2029, zlasti zaradi sprememb v digitalnih navadah in uporabi umetne inteligence. Mreža poudarja potrebo po odgovornosti spletnih trgovin, boljših rešitvah za spletna plačila in večji preglednosti pri trženju z vplivneži. Poleg tega predlaga okrepitev zaščite potrošnikov pred tveganji, povezanimi z umetno inteligenco, in zagotavljanje možnosti za stik s človekom, kadar se uporablja umetna inteligenca. Mreža je tudi opozorila na potrebo po izboljšanju pravic potnikov, zlasti v primeru insolventnosti letalskih prevoznikov, in jasnejših predpisih za letalske potnike.

USPEŠNO REŠENI PRIMERI

1. Odpovedan let - posrednik ponujal le vavčer z doplačilom

Na EPC Slovenija se je obrnila potrošnica, ki je med pandemijo COVID-19 prek posrednika Mytrip kupila štiri letalske vozovnice v skupni vrednosti 1.785 evrov. Let je bil odpovedan, namesto vračila denarja pa ji je posrednik ponudil odprto vozovnico brez določenega datuma. Ko je potrošnica želela leta 2023 vozovnico unovčiti, jo je sistem na spletni strani večkrat zavrnil kot neveljavno. Kljub večkratnim klicem ni uspela priti do uporabniške podpore. Ko je končno stopila v stik s posrednikom, je ta za unovčitev vozovnice zahteval dodatno plačilo, zato se je odločila za odstop od pogodbe in zahtevala vračilo kupnine. Letalski prevoznik je znesek vrnil posredniku, ta pa ni želel vrniti denarja potrošnici, temveč ji je ponudil vavčer, ki bi ga lahko uporabila le pri istem prevozniku. Kljub več pozivom posrednik ni več odgovarjal. Potrošnica se je obrnila na EPC Slovenija, ki je pritožbo posredoval kolegom na EPC Finska. Po njihovem posredovanju je Mytrip ugodil zahtevku in potrošnici – ob odštetih stroških provizije – vrnil 1.690 evrov.

2. Izgubljena prtljaga pri avtobusnem prevozniku FlixBus

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 izginotje kovčka, nato pa je v duhu dobrega sodelovanja pristal na plačilo odškodnine v višini 250 evrov. Zanimivo pri tem primeru je, da potnik, čigar kovček je ostal na avtobusu, nikoli ni vložil zahtevka za vračilo kovčka ali zahtevka za odškodnino.

3. Zapleten dostop do igre – vračilo kupnine za digitalni nakup

Slovenski potrošnik je za svojega otroka prek spleta pri estonskem podjetju kupil računalniško igro za konzolo Xbox. Na podlagi oglasa je pričakoval enostavno namestitev, vendar je prejel zapletena navodila, ki niso ustrezala predstavljenemu načinu uporabe. Igro ni uspel naložiti, zato je želel odstopiti od pogodbe. Ponudnik je trdil, da je zgolj posrednik in da mora spor rešiti neposredno s prodajalcem. Potrošnik je poudaril, da igre ni naložil in da ob nakupu ni bil jasno seznanjen s splošnimi pogoji. Po pregledu primera so na EPC Estonija ugotovili, da so bili pogoji poslovanja prikazani zgolj ob registraciji, ne pa tudi ob samem nakupu. Kupec torej ni imel možnosti aktivno potrditi pogojev ali soglašati z omejitvami glede vračila. Z nekaj dobre volje vseh vpletenih je bil primer uspešno rešen – potrošnik je prejel vračilo kupnine, posrednik pa je medtem izboljšal dostopnost splošnih pogojev v postopku nakupa.



POMEMBNE PRIDOBITVE ZA POTROŠNIKE NA EVROPSKI RAVNI



DIREKTIVA O SKUPNIH PRAVILIH ZA SPODBUJANJE POPRAVILA BLAGA

Evropska unija si je s pobudami, kot je evropski zeleni dogovor, zastavila ambiciozen cilj, da do leta 2050 postane prva podnebno nevtralna celina. K temu jo sili tudi vse večja okoljska ozaveščenost potrošnikov, ki zahtevajo več možnosti in tudi pravic glede trajnostnega ravnanja in potrošnje. Direktiva o skupnih pravilih za spodbujanje popravila blaga, ki je bila sprejeta 30. julija 2024, naj bi potrošnikom olajšala popravilo njihovih izdelkov med drugim tudi zaradi cenovno ugodnejšega/dostopnejšega servisiranja.



DIREKTIVA O ODGOVORNOSTI ZA PROIZVODE Z NAPAKO

Nova pravila direktive, ki je bila sprejeta 23. oktobra 2024, bodo veliko bolj upoštevala dejstvo, da številni proizvodi danes vključujejo digitalne funkcije in da se gospodarstvo vse bolj usmerja v krožno obliko. Nova pravila ne prinašajo koristi samo oškodovanim potrošnikom, ki bodo lažje zahtevali odškodnino na sodišču, ampak tudi proizvajalcem, saj spodbujajo uvajanje in uporabo novih tehnologij ter jim zagotavljajo pravno jasnost in enake konkurenčne pogoje.



SPREMENJENA DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA O KREPITVI VLOGE POTROŠNIKOV ZA ZELENI PREHOD

Za pravilno delovanje notranjega trga in napredek pri zelenem prehodu je pomembno, da potrošniki sprejemajo informirane odločitve o nakupu. Trgovci so odgovorni za zagotavljanje jasnih, zanesljivih in ustreznih informacij. V EU bi morala biti uvedena posebna pravila za preprečevanje zavajajočih poslovnih praks, kot so zgodnja zastarelost izdelkov, zavajajoče okoljske trditve (tako imenovano »zeleno zavajanje«) in nepregledni znaki trajnosti. Ta pravila bodo omogočila učinkovito obravnavo teh praks, kar bo pripomoglo k večji preglednosti in poštenosti na trgu. Potrošniki bodo lažje izbirali resnično trajnostne izdelke, kar bo spodbudilo konkurenco in zmanjšalo negativni vpliv na okolje. Direktiva o krepitvi vloge potrošnikov za zeleni prehod je bila sprejeta 26. marca 2024.

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 kolidrugega organa Evropske unije. Evropska komisija in/ali Izvajalska agencija ne sprejema/-ta nobene odgovornosti za kakršno koli uporabo vsebovanih informacij.

Pripravil:
EPC Slovenija

Zasnova in oblikovanje:
IPM Komunikacije d.o.o.

Foto:
Freepik

Lektoriranje:
Sektor za prevajanje, Generalni sekretariat Vlade RS

Leto:
2025