

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA

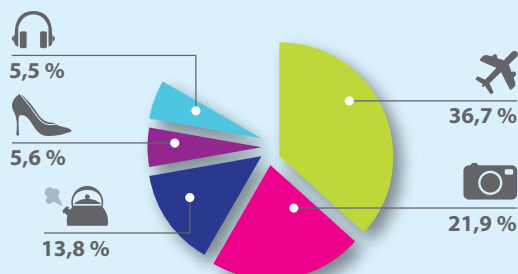
Evropski potrošniški centri (EPC) posredujejo brezplačne informacije, nasvete in pomoč v zvezi s težavami pri čezmejnem nakupovanju v EU, na Norveškem in Islandiji. Pisarne imajo v vseh navedenih državah.

Vaš nacionalni EPC:

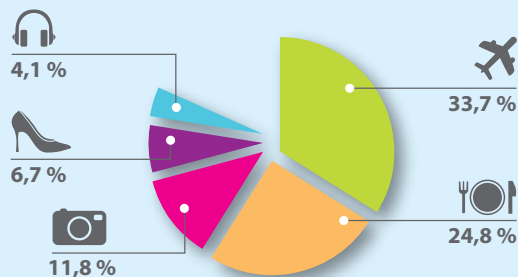
- vas obvešča o pravicah, ki vam jih zagotavlja evropska in nacionalna potrošniška zakonodaja,
- vam svetuje o možnih načinih obravnave vaše pritožbe,
- vam pomaga pri sporazumnem reševanju pritožb s trgovci po nakupu blaga iz tujine,
- vas preusmeri na ustrezen organ, če vam ne more pomagati.

5 področij z najpogostejšimi pritožbami

Slovenski potrošniki



Slovenski trgovci



■ Promet ■ Rekreativna in kultura ■ Oprema, gospodinjstva in redno vzdrževanje gospodinjstva
■ Oblačila in obutev ■ Komunikacija ■ Restoracije, hotelske in nastanitvene storitve

Kje je vloženih največ pritožb

Pritožbe, ki jih vložijo slovenski potrošniki glede prodajalca v drugi evropski državi

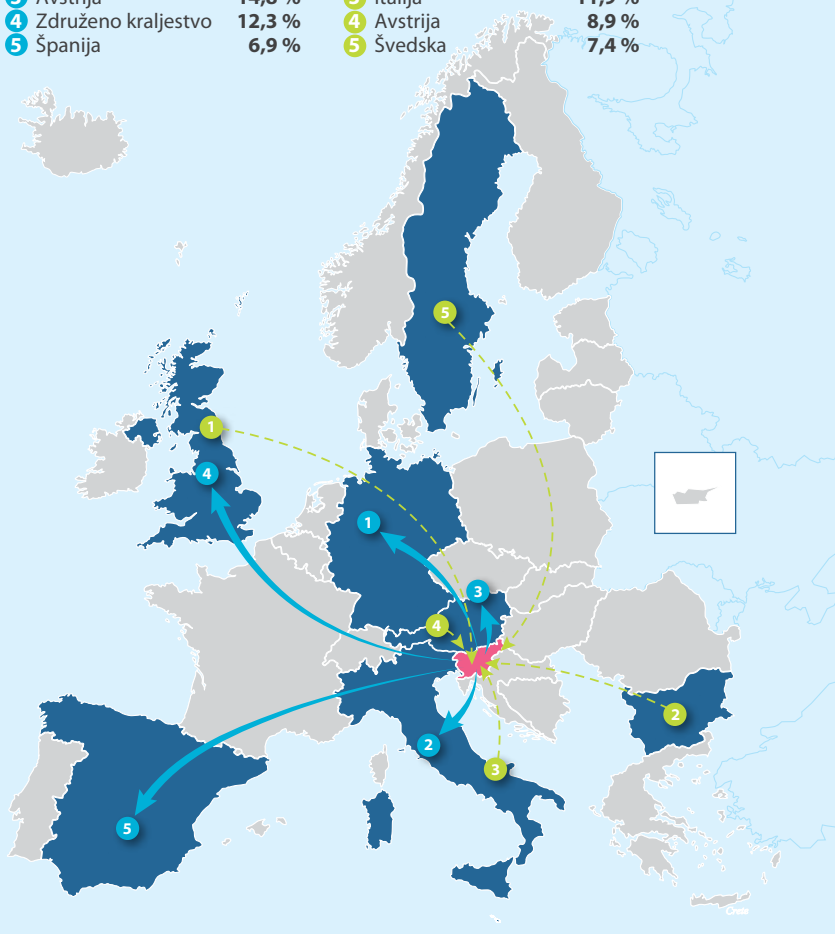
Razmerje s petimi najpogostejšimi državami (slovenski potrošniški primeri)

1 Nemčija	24,7 %
2 Italija	19,1 %
3 Avstrija	14,8 %
4 Združeno kraljestvo	12,3 %
5 Španija	6,9 %

Pritožbe, ki jih vložijo potrošniki iz drugih evropskih držav glede slovenskih prodajalcev

Razmerje s petimi najpogostejšimi državami (prodajalci iz Slovenije)

1 Združeno kraljestvo	12,6 %
2 Bolgarija	12,2 %
3 Italija	11,9 %
4 Avstrija	8,9 %
5 Švedska	7,4 %



KONTAKT:

Evropski potrošniški center
Kotnikova 5
1000 Ljubljana

Telefon: 01 400 3729
E-pošta: epc.mgrt@gov.si

Spodnje zgodbe so le primeri o tem, kako je Evropski potrošniški center Slovenija pomagal potrošnikom, ki so menili, da so bili obravnavani nepošteno.



Izgovor na "višjo silo"

Aleksander iz Ljubljane je februarja 2014 v skupini osmih prijateljev potoval iz Benetk v Pariz in naprej v Los Angeles ter na Havaje. Po vzletu s pariškega letališča so se morali nad Londonom zaradi tehničnih težav obrniti in se vrniti v Pariz. Na letališču so nato čakali skoraj tri ure, kajti osebje naj bi raztovarjalo prtljago potnikov, ki niso prišli na letalo. Ko so končno poleteli, je bila zamuda že tako velika, da so let iz Los Angelesa na Havaje zamudili. Na povezavo so čakali kar dva dni.

Po vrnitvi domov so, da bi pridobili kompenzacijo, stopili v stik z letalskim prevoznikom,

a jih je ta na hitro zavrnil z izgovorom, da je šlo za "višjo silo".

Obrnili so se na Evropski potrošniški center v Ljubljani. Letalska družba se je na njihovo posredovanje zelo hitro odzvala. Potniki so prejeli skupaj 5300 evrov in letalska družba jim je tudi povrnila stroške bivanja v Los Angelesu.



Nevaren sokovnik

Branka iz Jakobskega dola je januarja 2014 preko posebne ponudbe na internetu kupila večnamenski sokovnik. Podjetje, ki je izdelek prodajalo, je bilo s Hrvaške. Izdelek je imel nekaj manjših napak, a Branka ni želela "komplicirati" in izdelka ni takoj vrnila. Toda ko je sokovnik vključila, je opazila, da tekočina iz posode teče v motorček, kar je povzročalo neprijeten vonj in je bilo tudi nevarno.

Sokovnik je nato po pošti vrnila in v roku desetih dni prejela nov izdelek. Žal je imel tudi ta enako napako. Ker si ni želela ponovne menjave sokovnika, je podjetje prosila, naj ji

tokrat vrne kupnino. Njeno prošnjo so zavrnil brez obrazložitve.

Branka se je nato obrnila na Evropski potrošniški center v Sloveniji, ki je posredoval pri hrvaškem podjetju. V mesecu dni je na svoj tekoči račun dobila vrnjeno kupnino, iz Evropskega potrošniškega centra v Sloveniji pa so še telefonsko preverili, ali ji je hrvaško podjetje 32 evrov res vrnilo.



"Ožemanje" turistov

Sonja iz Velenja ima v kampu v hrvaški Istri že več let parkirano počitniško prikolico, za katero plačuje letno najemnino. Junija 2014 je prikolico odstopila nečaku, ki je prišel s prijateljico in psom na krajši oddih. Oba sta bila nemalo presenečena, ko so na recepciji kampa zahtevali, naj poravnata strošek najema parcele v višini 60 evrov. Ko sta strošek poravnala, sta na računu opazila, da navedena parcela sploh ni v kategoriji parcel, za katero družina plačuje letni najem, ampak je bil najem dražji. Študenta sta se morala zaradi nepredvidenih stroškov predčasno vrniti domov.

Sonja je večkrat posredovala pri vodstvu kampa in še po pol leta ni prejela nobenega odgovora ali pa so jo grobo zavračali.

Nato se je obrnila na Evropski potrošniški center v Sloveniji. Zadeve so se začele odvijati z bliskovito naglico in v roku nekaj ur je prejela opravičilo s strani vodstva kampa, kmalu pa tudi denar, 60 evrov, ki so si ga v kampu neupravičeno prilastili.

