

POVELJA O KVALITETI Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net)

[Mreža Europskih potrošačkih centara \(ECC-Net\)](#) sastoji se od 30 centara u svim državama članicama Europske unije te u Norveškoj, na Islandu i u Ujedinjenoj Kraljevini koji zajedno rješavaju potrošačke sporove svojih građana na zadovoljavajući način. Rad svakog centra sufinanciran je od strane Europske komisije i nacionalnih vlada.

Primarna uloga Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) jest povećati povjerenje potrošača pri uključivanju u prekogranične transakcije pružanjem besplatnih i povjerljivih informacija i savjeta javnosti o njihovim pravima kao potrošačima, kao i pomoć u rješavanju prekograničnih pritužbi potrošača. Pružajući potpunu uslugu, Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) se zalaže za osnaživanje potrošača u ostvarivanju njihovih prava omogućujući im da u potpunosti iskoriste mogućnosti koje im nudi jedinstveno tržište Europske unije. Povelja o kvaliteti Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) opisuje usluge koje možete očekivati da ćete primiti te postavlja standard usluga koje potrošači mogu očekivati prilikom kontaktiranja Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net).

Razumijevanje vaših očekivanja

Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) se obvezuje pružiti profesionalnu uslugu svim korisnicima koji nas kontaktiraju, a mi ćemo poduzeti sve napore kako bismo osigurali da usluge koje primate odražavaju vaše potrebe i očekivanja.

Provjerit ćemo pravnu osnovu vašeg upita provođenjem adekvatne preliminarne procjene kako bismo osigurali da je upit u okviru nadležnosti Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net). Sve potrošačke upite rješavat će nadležni službenik u svakom centru.

Ako se vaš upit odnosi na pitanje koje nije u nadležnosti Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net), obavijestit ćemo vas u skladu s tim i dostaviti kontakt podatke bilo kojeg relevantnog tijela ili organizacije nadležne za rješavanje vašeg upita.

Odgovaramo na vaše upite što brže možemo

Bez obzira pišete li nam, kontaktirate putem telefona ili elektroničke pošte, potvrdit ćemo primitak i uložiti sve napore da bismo razmotrili informacije kao i dokumentaciju koju ste nam dostavili te ćemo vam se najkasnije u roku od 14 radnih dana povratno

javiti. Iznimno od navedenog, ukoliko ne možemo ispuniti taj rok zbog povećanog opterećenja, bit ćete obaviješteni u skladu s tim.

Dajemo vam vrijedne savjete i smjernice

Kada završimo s početnim postupkom procjene vašeg upita, bit ćete obaviješteni o svojim pravima sukladno europskom zakonodavstvu vezanom uz područje zaštite potrošača, kao i o informacijama o dostupnim mehanizmima za rješavanje potrošačkih sporova. Potrošači se mogu osloniti na prilagođene pravne savjete i pomoć vezanu uz njihove upite odnosno pritužbe.

Pomažemo vam u prekograničnom izvansudskom postupku

Kada naiđete na probleme s trgovcem koji ima sjedište u jednoj državi članici Europske unije, na Islandu, u Norveškoj ili u Ujedinjenoj Kraljevini, Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) može pomoći u rješavanju vaše prekogranične pritužbe aktivnim praćenjem pritužbe u vaše ime. Na vaš zahtjev, vaš Europski potrošački centar (Consumer ECC) može tražiti pomoć od Europskog potrošačkog centra u zemlji sjedišta trgovca (Trader ECC).

Prije donošenja odluke nadležnog Centra na razmatranje, moraju se ispuniti sljedeći uvjeti:

- (1) da je potrošač pokušao kontaktirati trgovca u pisanom obliku kako bi riješio problem;
- (2) da potrošač ima utemeljen zahtjev uzimajući u obzir nadležno europsko zakonodavstvo o zaštiti potrošača.

Možda ćete morati dati odgovarajuću popratnu dokumentaciju kako bismo mogli napredovati u vašem slučaju. Kada određeni Europski potrošački centar prihvati slučaj potrošača, isti će nastojati riješiti pritužbu na zadovoljavajući način tako što će stupiti u kontakt s trgovcem u ime potrošača. Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) nema ovlasti da nametne bilo kakvu sankciju, kaznu ili novčanu kaznu ukoliko je došlo do kršenja zakonskih odredbi. Svakako ćemo pokušati riješiti vašu pritužbu na zadovoljavajući način, no, u slučaju da trgovac ne želi surađivati, bit ćete obaviješteni o alternativnim sredstvima za rješavanje vašeg spora.

Prosljeđivanje vašeg slučaja tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Jedan od ciljeva Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) jest rješavanje sporova potrošača bez uključivanja u sudski proces. Kada se sporazum ne može postići izravno s trgovcem, a predmet se ne može riješiti našom intervencijom, predlažemo da se angažiraju tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (*Alternative Dispute Resolution*), koja nude postupke rješavanja potrošačkih sporova bez uplitanja suda. U određenim situacijama možemo prenijeti vaš slučaj izravno tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova i povratno vas informirati o tijeku procesa.

Dodana vrijednost vašeg slučaja za sve potrošače

Budući da je savjetovanje potrošača prilikom prekogranične kupovine proizvoda i usluga dio našeg svakodnevnog posla, Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) je u jedinstvenom položaju za dokumentiranje problema s kojima se suočavaju potrošači pri kupnji roba i usluga unutar Europske unije, na Islandu, u Norveškoj i Ujedinjenoj Kraljevini. Na temelju iskustava potrošača, Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) povezuje svoje znanje i stručnost, te surađuje s tijelima za provedbu, nacionalnim i europskim dionicima u zajedničkom interesu potrošača; to uključuje davanje zakonskih prijedloga za nove pravne propise kao i zaštitne mjere za potrošače.

Zaštita vaše privatnosti i osobnih podataka

Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) vrlo ozbiljno shvaća zaštitu osobnih podataka. Vaši podaci će biti prikupljeni, pohranjeni i korišteni isključivo u procesu rješavanja vaše pritužbe unutar Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) te kako bi se zaštitila vaša prava. Međutim, svi dostavljeni podaci će se obrađivati u skladu s nacionalnim zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka. U nekim državama takvi podaci mogu na zahtjev biti dostupni javnosti. Takav je slučaj sa svim podacima koji se dostave Europskim potrošačkim centrima u Danskoj, Finskoj i Švedskoj (Informacije o principima javnog pristupa na stranicama švedske vlade). Iz tog razloga nam je potreban vaš pristanak. „Izjava o privatnosti“ uređena od strane Europske komisije obavještava vas o načinu na koji obrađujemo vaše osobne podatke i o vašim pravima u pogledu njihovog korištenja.

Otvorenost za vaše povratne informacije

Vaše povratne informacije su nam važne. Vaše pohvale, prijedlozi ili primjedbe pomažu nam da poboljšamo naše usluge i načine na koje komuniciramo s vama.

Iako smo predani ostvarivanju najbolje moguće usluge, svjesni smo da se mogu dogoditi poteškoće. Rado ćemo odgovoriti na sve korisničke upite o kvaliteti usluge ili njenom ostvarivanju.

Europski potrošački centar Hrvatska vam također može poslati anketu o zadovoljstvu pruženom uslugom kako bi ste imali još jednu priliku prenijeti nam vaša iskustva i dati prijedloge za poboljšanje usluge gdje je potrebno.

Kontaktirajte nas za više informacija:

- [Mreža Europskih potrošačkih centara \(ECC-Net\)](#)
- [Europski potrošački centar Hrvatska](#)
Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
E-mail: ecc-croatia@mingo.hr
Ulica grada Vukovara 78
10 000 Zagreb