



Europska komisija

MREŽA EUROPSKIH POTROŠAČKIH CENTARA



10 godina u službi europskih potrošača

2005. – 2015.

ŠTO RADE ECC-ovi?

Europski potrošački centri (ECC) pružaju informacije, besplatne savjete i pomoć potrošačima koji su naišli na probleme u prekograničnoj kupnji.



ECC-ovi djeluju u svih 28 država EU-a, Norveškoj i Islandu.

3,5 milijuna posjeta mrežnoj stranici 2014. godine!

Posjetite mrežnu stranicu svoje države!

<http://ec.europa.eu/consumers/ecc/>

KAKO ECC-ovi RJEŠAVAJU ŽALBE?

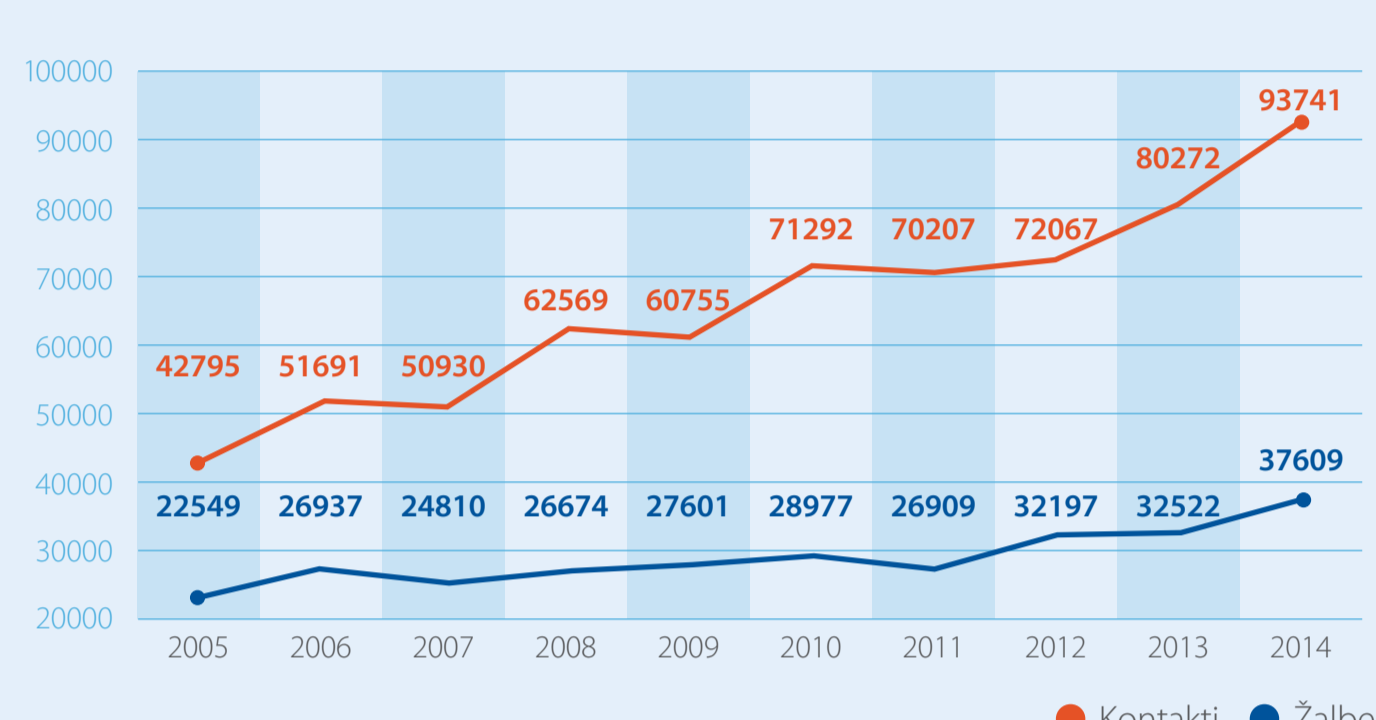
U više od 10 godina ECC-ovi su obradili:

više od 650 000 razmjena s građanima koji traže specifične informacije

30 % više u dvogodišnjem razdoblju 2012. – 2014.

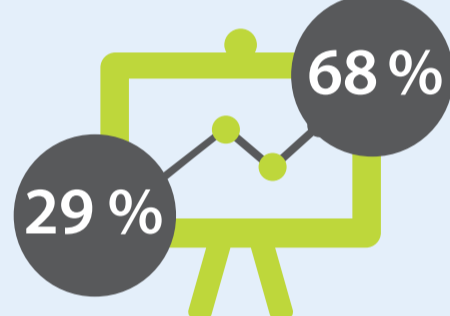
gotovo 300 000 žalbi od potrošača koji traže pomoć

16 % više u dvogodišnjem razdoblju 2012. – 2014.



O KOJIM SE ŽALBAMA RADI?

Porast u e-trgovini u prošlom desetljeću uvelike je utjecao na rad mreže ECC-a.



2005. godine **29 %** žalbi odnosilo se na e-trgovinu. 2014. godine - **68 %!**

Žalbe koje se odnose na putovanja čine gotovo trećinu svih žalbi.

ECC centri proaktivno izdaju smjernice o pravima putnika.



Preuzmite besplatnu aplikaciju Travel-App za



Android iPhone Windows Phone

Najizraženije povećanje broja žalbi vezano je uz iznajmljivanje automobila.

(brojke su se i više nego dvostruko veće – **835** 2010. godine, a **1761** 2014. godine)



Najveći broj zahtjeva potrošača za pomoć podneseno je jer artikl ili usluga nisu isporučeni

(**15,2 %** slučajeva 2014. godine) ili su proizvodi bili neispravni, a usluge nepotpune (**11,5 %** slučajeva 2014. godine).



ECC-ovi SU UČINKOVITI

Više od **dvije trećine** slučajeva je riješeno!



Potiču se ljubazni dogovori s trgovcem.

ŠTO JE SLJEDEĆE?

Online kupci će od siječnja 2016. svoje sporove s trgovcima također moći riješiti putem online platforme za rješavanje sporova.

Obratite se svom ECC-u za više informacija.

DIGITALNO JEDINSTVENO TRŽIŠTE

ECC-ovi pomažu u uspješnom radu jedinstvenog tržišta za potrošače upozoravajući na probleme u promjenljivoj okolini i pružanjem ideja i podataka za politike.



Potrošači mogu znatno uštedjeti i preko granica – procjenjuje se **12 milijardi eura** godišnje diljem Europe, ako mogu izabrati iz cjelovitog raspona dobara i usluga.

Potrošači moraju biti zaštićeni i moraju imati pristup dobrima i uslugama neovisno o mjestu boravka i nacionalnosti.

Veliki izazov današnjice je u potpunosti iskoristiti prednosti jedinstvenog digitalnog tržišta.

Broj potrošača koji kupuju online porastao je za **50 %** od 2011. godine i posebice je visok u području prijevoza i hotelskoga smještaja.



A brojevi i dalje rastu.

ECC-ovi su ambasadori interesa potrošača.

Pravosuđe i zaštita potrošača