

## Priopćenje za javnost

6. svibnja 2021.

### Dan Europe: Mreža Europskih potrošačkih centara potrošačima vratila više od 4 milijuna eura tijekom pandemije COVID-19

**Od ožujka 2020. godine potrošači su se više nego ikad prije obraćali Mreži Europskih potrošačkih centara (Mreža ECC-a) za pomoć pri prekograničnim problemima. Mreža ECC-a je od početka pandemije potrošačima, kojima su zbog uvedenih ograničenja otkazani letovi i smještaji te koji tijekom putovanja nisu mogli pristupiti svojoj zemlji odredišta, ukupno vratila više od 4 milijuna eura.**

#### Mreža ECC-a pomaže ostvariti povrat novca

Nemogućnost putovanja je jedno, dok je gubitak novca nešto sasvim drugo. Mreža ECC-a pomaže potrošačima koji ne mogu postići dogovor s turoperatorom ili bilo kojom drugom tvrtkom sa sjedištem u drugoj državi članici EU-a, Islandu, Norveškoj ili Ujedinjenoj Kraljevini.

Pogotovo od pandemije COVID-19, često se događa da putnici imaju zakonsko pravo ostvariti povrat novca, međutim ili dobivaju samo djelomični iznos ili ne dobiju ništa. Ponekad im se čak nudi vaučer, iako zapravo imaju pravo na trenutni povrat novca. Upravo tu Mreža ECC-a priskače u pomoć. U gotovo **70% sporova** između potrošača i trgovca, o kojima je obaviještena, **Mreža ECC-a je uspjela postići pozitivno i izvansudsko rješenje** za potrošača.

#### Pandemijska godina Mreže ECC-a u brojkama

U razdoblju od ožujka 2020. do ožujka 2021. godine, Mreža ECC-a je zaprimila **170 000 upita** od potrošača diljem Europe čija su potrošačka prava povrijeđena ili koji su imali pitanja o europskom potrošačkom pravu.

To je **44% više** upita nego u istom razdoblju prethodne godine. Velika većina upita odnosila se na turistički sektor - otkazani letovi, potrošači koji nisu željeli ili nisu mogli putovati zbog pandemije i uvedenih ograničenja, otkazani smještaji i zatvoreni hoteli ili otkazani paket aranžmani.



Europski  
potrošački centar  
Republika Hrvatska

Co-funded by the  
European Union



### **Kontekst:**

*Svaka država članica EU-a, kao i Island, Norveška i Ujedinjena Kraljevina, ima Europski potrošački centar koji zajedno čine Mrežu Europskih potrošačkih centara (Mreža ECC-a). Mreža ECC-a potrošačima u Europi daje savjete i informacije o njihovim potrošačkim pravima u prekograničnoj kupovini te im pruža besplatnu pomoć u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova s trgovcima. Sufinancira ju Europska komisija.*

Više informacija o Mreži ECC-a dostupno je ovdje: [www.eccnet.eu](http://www.eccnet.eu).

### **Kontakt za medije:**

Europski potrošački centar Hrvatska  
<http://ecc-croatia.hr/>

E-mail: [ecc-croatia@mingor.hr](mailto:ecc-croatia@mingor.hr)

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja  
Ulica grada Vukovara 78  
10000 Zagreb