

**LETNO POROČILO**

**20**

**20**

**ZPS** ZVEZA  
POTROŠNIKOV  
SLOVENIJE

# POJASNILA K RAČUNOVODSKIM IZKAZOM

## ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

Tržaška cesta 2 LJUBLJANA

Matična številka: 5399009

Davčna številka: 48376078

## I. UVODNA POJASNILA

### 1. Podlaga za sestavitev računovodskih izkazov

Pri vodenju poslovnih knjig in pripravi računovodskih izkazov in letnega poročila je društvo upoštevalo določila osmega poglavja veljavnega Zakona o gospodarskih družbah (ZGD) in Slovenskih računovodskih standardov (SRS 2016 - spremembe 2018).

Društvo uporablja splošne SRS za določanje pripoznavanja, odprave pripoznanja, merjenje in vrednotenje sredstev in obveznosti do njihovih virov ter merjenju in izkazovanju prihodkov, odhodkov in poslovnega izida, denarnih tokov in gibanja kapitala.

Poleg določb splošnih SRS dodatno uporablja še SRS 33, ki določa računovodske rešitve v družtvih. Društvo ni zavezano revidirati računovodskih izkazov in bi lahko za vrednotenje sredstev in obveznosti uporabljalo posebna pravila po SRS 33.3.

Ne glede na dano možnost, društvo računovodsko obravnava sredstva in obveznosti po določbah splošnih standardov SRS 1-17. V primeru, da se za vrednotenje uporabi posebno pravilo za društva, se to v pojasnilih k računovodskim izkazom razkrije.

Društvo vodi poslovne knjige na način, ki omogoča izkazovanje podatkov, potrebnih za sestavitev letne bilance stanja in izkaza poslovnega izida.

Društvo vodi knjige po sistemu dvostavnega knjigovodstva.

Društvo v poslovnih knjigah ali posebnih evidencah zagotavlja podatke o porabi namenskih javnih in drugih sredstev, prejetih za delovanje, za izvajanje posebnih socialnih programov in naložbe.

Neobvezna Pravila skrbnega računovodenja (PSR) je društvo uporabilo na področjih, kjer so njihova priporočila uporabna in smiselna.

### 2. Računovodska načela in usmeritve

Pri pripravi letnega poročila je upoštevana osnovna usmeritev, da je letno poročilo razumljivo in ustrezno za uporabnike. Pripravljena so le potrebna in koristna (bistvena) pojasnila. Sestavljeno je jasno in pregledno ter izkazuje resničen in pošten prikaz premoženja in obveznosti društva, njegov finančni položaj ter poslovni izid. Namen letnega poročila je, da se uporabnikom zagotovi vse pomembne informacije na ustrezen način. Pri pomembnosti je upoštevana predvsem vrsta in velikost postavke. Računovodski izkazi so zanesljivi, ne vsebujejo pomembnih napak in upoštevajo načelo prednosti vsebine pred obliko. Postavke v računovodskih izkazih

so obračunane in izkazane glede na vsebino poslovnih dogodkov in ne samo glede na njihovo pravno obliko.

V računovodskih izkazih je zagotovljena primerljivost posamičnih postavk z njihovo vrednostjo v preteklem obdobju. Struktura posamičnih postavk zagotavlja primerljivost postavk s računovodskimi izkazi drugih društev.

### **3. Metode vrednotenja gospodarskih kategorij**

Temeljni računovodski predpostavki društva sta

- upoštevanje nastanka poslovnih dogodkov
- predvidevanje časovne neomejenosti delovanja društva v bodočnosti

Pri obračunavanju poslovnih dogodkov in izkazovanju postavk v računovodskih izkazih, je v največji možni meri upoštevano načelo previdnosti in stalnosti metod vrednotenja.

Pri pripoznavanju in odpravljanju pripoznanj, razvrščanju, začetnem merjenju in prevrednotenju posameznih gospodarskih kategorij, ki so izkazane v postavkah računovodskih izkazov, so neposredno uporabljena določila splošnih SRS in posebnosti določene za Društva v SRS 33.

Ob začetnem pripoznanju vseh vrst sredstev in obveznosti in za kasnejše merjenje njihove vrednosti se primarno uporablja metoda izvirne vrednosti.

Izjemoma se zemljišča in zgradbe po pripoznanju lahko vrednoti po modelu revaloriziranja, finančne instrumente in naložbene nepremičnine pa po modelu poštene vrednosti. Tako vrednotenje je možno samo v primerih, da je pošteno vrednost teh sredstev mogoče zanesljivo izmeriti.

V primeru, da za vrednotenje postavk določila SRS dajejo možnost izbire vrednotenja, društvo določi metode vrednotenja v Pravilniku o računovodstvu ali s sklepi odgovorne osebe društva.

Društvo ne obračunava odloženih terjatev in odloženih obveznosti za davek.

Stroški, odhodki in prihodki se računovodsko obravnavajo po splošnih SRS 12 do SRS 15, po potrebi se upoštevajo posebnosti določene za Društva v SRS 33.

Razmejevanje stroškov med pridobitno in nepridobitno dejavnostjo društvo določa na osnovi sodila – razmerja prihodkov pridobitne in nepridobitne dejavnosti. Izbrane metode vrednotenja za poročevalsko obdobje so prikazane med posebnimi pojasnili v nadaljevanju.

### **4. Izkazovanje postavk**

Pri izkazovanju postavk v računovodskih izkazih so upoštevana splošna pravila o členitvi izkazov določena v ZGD in SRS 2016.

Za društvo je določena členitev bilance stanja za zunanje poročanje po pravilih, ki veljajo za majhne družbe. Društvo pri členitvi upošteva posebnosti glede izkazovanja obveznosti do virov sredstev, ki jih določa SRS 33.

Za društvo je določena členitev izkaza poslovnega izida za zunanje poročanje v SRS 21 – različica I po pravilih, ki veljajo za gospodarske družbe. V pojasnilih k izkazu poslovnega izida društvo po določeni strukturi vrednostno posebej razkriva realizirane druge poslovne prihodke.

Društvo, ki je v obračunskem obdobju, za katero sestavlja letno poročilo, opravljalo tudi pridobitno dejavnost, sestavi posebno prilogo k izkazu poslovnega izida, v obliki iz SRS 33.5.

V prilogi navede zneske prihodkov, ki se nanašajo na pridobitno dejavnost.

Postavke so prikazane ločeno in v enakem zaporedju, kot je to določeno v veljavnih SRS in ZGD. V bilanci stanja in izkazu poslovnega izida so izkazane vse predpisane postavke, če imajo vrednost.

## II. POSEBNA POJASNILA

### 1. Uporabljene metode vrednotenja sredstev in obveznosti

#### Neopredmetena sredstva

Neopredmetena sredstva, ki izpolnjujejo pogoje za pripoznanje, so ob začetnem pripoznanju izmerjena po določilih SRS in ovrednotena po nabavni vrednosti.

Neopredmetena sredstva se ne revalorizirajo.

X	vsa neopredmetena sredstva imajo določeno dobo koristnosti
	neopredmetena sredstva imajo določeno in nedoločeno dobo koristnosti

Za amortizacijo neopredmetenih sredstev, ki imajo določeno - poznano končno dobo koristnosti, društvo uporablja metodo enakomernega časovnega amortiziranja.

Za amortizacijo družba uporablja amortizacijske stopnje, ki so za posamezno vrsto sredstev izbrane na podlagi predvidene dobe koristnosti.

V poslovnem letu društvo ni spremenilo izbrane metode amortiziranja neopredmetenih sredstev.

Izkazana vrednost posameznih neopredmetenih sredstev po podatkih, ki so društvu poznani, ne presega njihove nadomestljive vrednosti, zato oslabitev v poslovnem letu ni bila opravljena.

#### Opredmetena osnovna sredstva

Opredmetena osnovna sredstva, ki izpolnjujejo pogoje za pripoznanje, so ob začetnem pripoznanju izmerjena po določilih SRS.

Za merjenje opredmetenih osnovnih sredstev po pripoznanju je izbrana metoda

X	nabavne vrednosti
	nabavne vrednosti, model revaloriziranja je uporabljen samo za zemljišča in zgradbe

Za amortizacijo opredmetenih osnovnih sredstev društvo uporablja metodo enakomernega časovnega amortiziranja.

Za amortizacijo opredmetenih osnovnih sredstev društvo uporablja amortizacijske stopnje, ki so za posamezno vrsto sredstev izbrane na podlagi predvidene dobe koristnosti sredstev. V poslovnem letu društvo ni spremenila izbrane metode amortiziranja opredmetenih osnovnih sredstev.

Izkazana vrednost posameznih opredmetenih osnovnih sredstev po podatkih, ki so društvo poznani, ne presega njihove nadomestljive vrednosti, zato oslabitev v poslovnem letu ni bila opravljena.

### **Naložbene nepremičnine**

Društvo nima naložbenih nepremičnin.

### **Finančne naložbe**

Finančne naložbe, ki izpolnjujejo pogoje za pripoznanje, so ob začetnem pripoznanju ovrednotene skladno z določili SRS po pošteni vrednosti, pozneje pa izmerjene skladno z izbrano metodo vrednotenja po nabavni, odplačni ali pošteni vrednosti.

Društvo ima finančne naložbe razvrščene v:

	posojila vrednotena po odplačni vrednosti
X	za prodajo razpoložljiva finančna sredstva, izmerjena po metodi nabavnih vrednosti
	za prodajo razpoložljiva finančna sredstva, izmerjena po pošteni vrednosti, pripoznani v kapitalu
	finančna sredstva izmerjena po pošteni vrednosti prek poslovnega izida
	finančne naložbe v posesti do zapadlosti v plačilo

Vse finančne naložbe, ki jih društvo poseduje na zadnji dan poslovnega leta, so izmerjene po metodi nabavne ali odplačne vrednosti.

Prevrednotenje finančnih naložb društvo opravlja le zaradi oslabitve ali odprave njihove predhodne oslabitve. Oslabitev finančnega sredstva se opravi, kadar njegova knjigovodska vrednost presega njegovo nadomestljivo vrednost.

Oslabitve finančnih naložb ali odprave njihovih oslabitev društvo v poslovnem letu ni opravljalo.

### **Terjatve**

Terjatve, ki izpolnjujejo pogoj za pripoznanje, se izkazujejo po začetni vrednosti, ki izhaja iz ustreznih listin.

Terjatve se merijo po odplačni vrednosti.

Prevrednotenje terjatev se opravlja zaradi njihove oslabitve ali odprave oslabitve na njihovo udenarljivo vrednost.

Popravek vrednosti spornih in dvomljivih terjatev se za terjatve pomembnih vrednosti vedno oblikuje posamično.

Za ostale terjatve se popravek vrednosti oblikuje

X	na podlagi proučitve posamezne terjatve, po sklepu zastopnika društva
	v % od stanja zapadlih terjatev glede na trajanje zamude dolžnika

Oslabitve dvomljivih ali spornih terjatev ali odprave njihovih oslabitev društvo v poslovnem letu ni opravljalo.

Terjatev za odložene davke društvo ne izkazuje.

### **Zaloge**

Društvo pri svojem poslovanju nima zalog.

### **Dolgovi**

Dolgovi, ki izpolnjujejo pogoj za pripoznanje, se izkazujejo po začetni vrednosti, ki izhaja iz ustreznih listin. Dolgovi se merijo po odplačni vrednosti.

Prevrednotenje dolgov se opravlja za dolgove izražene v tuji valuti, ko se na presečni dan poročanja preračunajo v domačo valuto.

Obveznosti za odložene davke društvo ne izkazuje.

Društvo nima pogojnih finančnih obveznosti, ki bi bile lahko pomembne za oceno finančnega položaja družbe in ne bi bile izkazane v bilanci stanja.

Društvo nima pogojnih obveznosti iz naslova pokojnin ali pogojnih obveznosti do družb v skupini.

Društvo ima na zadnji dan poslovnega leta dolgoročno obveznost do poslovne banke za nakup nepremičnine, ki se obročno odplačuje in ima končni rok dospelosti 31.08.2029.

Društvo ima za najeto dolgoročno bančno posojilo vpisano hipoteko na kupljeni nepremičnini.

### **Prihodki in odhodki**

**Prihodki** se pripoznajo, ko je povečanje gospodarskih koristi v obračunskem obdobju povezano s povečanjem sredstva ali z zmanjšanjem dolga. Prihodki preko poslovnega izida vplivajo na velikost čistega presežka prihodkov ali odhodkov. Pripoznajo se le tisti prihodki, za katere se upravičeno pričakuje, da bodo vodili do prejemkov, če ti niso že nastali.

Prihodki so izkazani na podlagi izdanih računov za opravljene dobave.

Prihodki so izkazani tudi, ko računi še niso izdani, izvršitvena obveza pa je že izpolnjena, torej so nastali pogoji za pripoznanje .

Prihodki od storitev lahko nastajajo na podlagi dokončanih storitev kot tudi na podlagi nedokončanih storitev.

Prihodki od storitev se merijo po prodajnih cenah storitev glede na stopnjo njihove dokončanosti, ki jo je moč zanesljivo izmeriti.

Prihodke od prodaje sestavljajo prodajne vrednosti opravljenih storitev v obračunskem obdobju.

Finančni prihodki so prihodki iz investiranja. Sestavljajo jih obračunane obresti in deleži v dobičku drugih pa tudi prevrednotovalni finančni prihodki.

Prevrednotovalni poslovni prihodki se praviloma pojavljajo ob odtujitvi sredstev kot presežki prodajne vrednosti nad njihovo knjigovodsko vrednostjo.

Društvo v poslovnem letu ni imelo prihodkov, ki bi bili izjemnega obsega ali pomena, glede na dosedanje običajno poslovanje.

V času Covid krize je društvo prejelo 11.607 eur državne pomoči za čakanje delavcev na delo, čakanje na delo zaradi višje sile in oprostitve prispevkov za PIZ.

**Odhodki** se izkazujejo ob upoštevanju temeljne računovodske predpostavke nastanka poslovnega dogodka.

Odhodki se pripoznajo, če je zmanjšanje gospodarske koristi v obračunskem obdobju povezano z zmanjšanjem sredstev ali povečanjem dolga.

Vse poslovne odhodke, ki se ne morejo zadrževati v zalogah, so ob svojem nastanku že pripoznani kot poslovni odhodki.

Društvo nima evidentiranih zalog, zato so poslovni odhodki evidentirani neposredno v breme rezultata poslovanja obdobja, v katerem so nastali poslovni dogodki, ki so poslovne odhodke povzročili.

Prevrednotovalni poslovni odhodki se pripoznajo, ko je opravljeno ustrezno prevrednotenje sredstva ali obveznosti.

Finančni odhodki nastajajo na podlagi obračunanih obresti, tečajnih razlik in morebitnih slabitev ali izgub iz odprave finančnih naložb.

Društvo v poslovnem letu ni imela odhodkov, ki bi bili izjemnega obsega ali pomena, glede na dosedanje običajno poslovanje. V poslovnem letu so v breme finančnih odhodkov izkazane obresti od najetega dolgoročnega bančnega posojila.

### **SKLAD, društveni sklad, rezerve**

Društveni sklad se vrednoti v znesku razlike med

- vrednostjo sredstev skupaj z aktivnimi časovnimi razmejitvami ter
- vrednostjo dolgov skupaj z rezervacijami, pasivnimi časovnimi razmejitvami, revalorizacijskimi rezervami in rezervami iz vrednotenja po pošteni vrednosti.

Društveni sklad, ki izpolnjuje pogoje za pripoznanje, se izkaže po začetni vrednosti denarja in stvarnih vložkov, kar izhaja iz ustreznih listin.

Prevrednotenje društvenega sklada je sprememba njegove knjigovodske vrednosti, kot posledica revalorizacije nepremičnin (revalorizacijske rezerva) in izmere finančnih naložb po pošteni vrednosti (rezerve zaradi vrednotenja finančnih naložb po pošteni vrednosti).

Društvo v poslovnem letu nima učinkov prevrednotenja sredstev, ki bi bilo izkazano v postavkah sklada.

## **Zaposleni**

Povprečno število zaposlenih izračunano na podlagi delovnih ur v poslovnem letu 2019 je 4,84.

Društvo ni odobrilo posojil ali predujmov članom posloводства, članom nadzornega sveta in drugim delavcem društva in zaposlenim na podlagi pogodbe, za katero ne velja tarifni del kolektivne pogodbe na dan 31.12.2020.

## **2. Uporabljene metode za izračun odpisov vrednosti**

Društvo nima vnaprej izbranih in določenih metod za izračun odpisov vrednosti. Način izračuna odpisa vrednosti za vsako posamezno sredstvo ali obveznost v poslovnem letu določi zastopnik društva s posebnim sklepom.

## **3. Uporabljeni tečaj pri preračunu izvirne valute v domačo valuto**

Vse postavke, ki izvirno glasijo na tujo valuto, so preračunane v domačo valuto po referenčnem tečaju ECB veljavnem na dan poslovnega dogodka. Sredstva in obveznosti, ki izvirno glasijo na tujo valuto, so v bilanci stanja za poslovno leto izkazana v preračunani vrednosti po tečaju ECB na zadnji dan poslovnega leta.

## **4. Druga posebna razkritja**

### Sprememba računovodskih usmeritev, popravki napak

V poslovnem letu društvo ni evidentiralo bistvenih napak

V poslovnem letu društvo ni spreminjalo izbranih računovodskih usmeritev.

Ljubljana, 04.03.2021

Zveza potrošnikov Slovenije  
Predsednica  
Breda Kutin



# KAZALO

**01**

## INFORMIRAMO

**02**

## KAMPANJE

- 2.1 Telekomunikacije – Vezava za oba
- 2.2 Deklaracija=Informacija
- 2.3 Potrošniki in pravičnosti trga finančnih produktov in storitev – tudi v času korona krize
- 2.4 Trajnostno prehranjevanje mora biti (cenovno) dostopno in preprosto
- 2.5 Nova energijska nalepka
- 2.6 Prezgodnja pokvarljivost - NINTENDO Switch
- 2.7 Trajnostna mobilnost in afera VW

**03**

## SVETUJEMO

- 3.1 Splošno svetovanje potrošnikom
- 3.2 Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov
- 3.3 Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev
- 3.4 Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov

**04**

## TESTIRAMO

- 4.1 Primerjalno testiranje
- 4.2 Znak kakovosti ZPStest

**05**

## IZOBRAŽUJEMO

**06**

## ZASTOPAMO

**07**

## DELUJEMO MEDNARODNO

# 01 INFORMIRAMO

## 1.1 SPLETNA MESTA

### WWW.ZPS.SI

V letu 2020 so obiskovalce naše spletne strani najbolj zanimali testi, zelo priljubljene so bile tudi vsebine s področja financ in posebne vsebine, ki smo jih pripravili za naše obiskovalce med korona krizo.

#### TOP 5 TESTOV V LETU 2020

**RAZKUŽILA  
ZA ROKE**

**KUHINJSKI  
ROBOTI**

**TEST  
KLIMATSKIH NAPRAV**

**TEST  
TALNIH SESALNIKOV**

**TEST  
PRALNIH STROJEV**

#### MED NAJBOLJ OBISKANIMI VSEBINAMI (POLEG TESTOV) SO

**INFORMACIJE O  
ODPOKLICIH IZDELKOV**

**KORONAVIRUS  
(ODPOVED POTOVANJA)**

**STVARNA NAPAKA  
IN GARANCIJA**

**POGLAVJE  
OSEBNE FINANCE**

**PREGLED CEN ELEKTRIČNE  
ENERGIJE IN ZEMELJSKEGA PLINA**

Stalnica med najbolj brani sta še vedno članka Očala na recept iz leta 2017 ter Koliko denarja za pogreb iz leta 2019.

## OSEBNE FINANCE

Na spletni strani [www.zps.si](http://www.zps.si) so potrošnikom na voljo številni primerjalniki in kalkulatorji, ki jih redno posodabljam: preverijo lahko, kje bodo dobili najvišjo obrestno mero za depozit in kje najnižjo za kredit. Koliko jih stane poslovanje z banko in ali je njihova banka res najugodnejša.

**77** > **135.000**  
**ČLANKOV** **POSAMEZNIH OBISKOVALCEV**

Na našem spletnem mestu [www.zps.si](http://www.zps.si) pa smo sicer v letu 2020 v rubriki Osebnih financ objavili 77 člankov o finančnih temah, ki si jih je ogledalo 135.000 posameznih obiskovalcev. Izvedli pa smo tudi 5 anket: Delitev stroškov v gospodinjstvu, Odplačevanje kredita, Predčasna odplačila kreditov, Zamenjave bančnih paketov, Decembrski nakupi.

V letu 2020 so bili najbolj brani članki »Kje je vezava denarja najugodnejša?«, »Zaradi omejevanja koronavirusa nekateri trgovci ne sprejemajo gotovine«, »Pojasnila in napotki kreditojemalcem glede odloga plačila kredita«, »Kaj storiti, če denar nakažete na napačen bančni račun?« in »Preverite obresti za vezavo denarja v bankah in hranilnicah«.

Spletno stran [www.zps.si](http://www.zps.si) je obiskalo skoraj 650.000 posameznih obiskovalcev, zabeležili pa smo več kot 3 mio ogledov strani. Na e-novice ZPS, ki so brezplačne tudi za nečlane ZPS je naročenih skoraj 35.000 potrošnikov.

The screenshot shows the ZPS website interface. At the top, there is a navigation bar with the ZPS logo (30th anniversary) and various menu items: 'Nasveti', 'Testi', 'Kalkulatorji', 'Revija', 'Koronavirus', 'Postani član ZPS', and social media icons. Below the navigation bar, there are several featured articles and sections:

- SVETOVNI DAN PRAVIC POTROŠNIKOV 2021**: An article about the World Consumer Rights Day 2021, featuring a woman and a plastic bottle. The headline is 'Zmanjšajmo vlogo plastike v vsakdanji potrošnji'.
- KORONAVIRUS**: A section titled 'Financije' with the sub-headline 'Pravice potrošnikov: Zdravje'.
- KAJ JE ZPS?**: A section explaining that ZPS is an independent non-profit organization that has been active on behalf of consumers for 30 years.
- POSTANI ČLAN**: A button to become a member.
- VSI TESTI**: A button to view all tests.
- POMOČ ZA NEČLANE ZPS**: A section offering help for non-members, including a phone number '090 50 90' and a website 'www.zps.si'.
- REZULTATI TESTIRANJA**: A section showing results of various tests, including 'Test vrtnalnikov 2021', 'Test pomivalnih strojev 2021', 'Test pametnih telefonov 2021', and 'Test televizorjev: kateri so bili najboljši v letu...'.

## WWW.VEŠKAJJEŠ.SI

Spletna stran VešKajJeš je namenjena potrošnikom, ki o živilih in pijači želijo izvedeti več, kot je to, kar na embalažo zapišejo proizvajalci. Na strani sta semaforja za vrednotenje živil in pijač, ki na preprost način podajata informacije o sestavinah posameznega prehranskega izdelka oz. pijače in je potrošnikom v pomoč pri razumevanju označb na izdelkih.

TABELA VSEBNOSTI

PREVERI PREHRANSKI PROFIL	✓		⚠		✗	
	🍏	🥤	🍏	🥤	🍏	🥤
maščoba	3 g	1,5 g	3 – 20 g	1,5 – 10,0 g	20 g	10,0 g
nasič. mašč. kisline	1 g	0,75 g	1 – 5 g	0,75 – 2,5 g	5 g	2,5 g
sladkar	5 g	2,5 g	5 – 15 g	2,5 – 6,3 g	15 g	6,3 g
sol	0,3 g	0,3 g	0,3 – 1,5 g	0,3 – 1,5 g	1,5 g	1,5 g
prehranske vlaknine	6 g		3 – 6 g		3 g	

Spletno stran si je v letu 2020 ogledalo več kot 76.000 posameznih obiskovalcev, ki so skoraj 200.000 strani.

Stran redno nadgrajujemo in vsebinsko dopolnjujemo. V 2020 smo dodali nov vsebinski sklop Veš, kaj ješ izbira, kjer obiskovalci najdejo vse vsebine, ki so rezultat dela na programu Moja izbira = Veš, kaj ješ izbira, ki ga sofinancira Ministrstvo za zdravje.

**Veš, kaj ješ?**

Zate smo zbrali koristne in zanimive vsebine, ki ti bodo odgovorile na številna vprašanja, povezana z zdravo prehrano.

PREVERI, KAJ SMO PRIPRAVILI

ZADNJI NASVETI IN NOVICE

- VEŠ, KAJ JEŠ IZBIRA
- Anketa o uporabi prodajnih avtomatov
- VEŠ, KAJ JEŠ IZBIRA
- VEŠ, KAJ JEŠ IZBIRA

# WWW.VEMVEČ.SI

V letu 2020 smo s projektom nadaljevali na področju informiranja o potrošniških kreditih.

**27.000** > **41.000**  
**POSAMEZNIH OBISKOVALCEV** **STRANI**

Spletno stran je v 2020 obiskalo skoraj 27.000 posameznih obiskovalcev, ki so si ogledali skoraj 41.000 strani. Daleč najbolj brana vsebina je prispevek o stvarni napaki in garanciji. Sledijo različni nasveti o predčasnem poplačilu kredita.

Obiskovalci se lahko prijavijo tudi na e-novice s katerimi jih redno obveščamo o novih vsebinah na spletni strani VemVeč.

Spletna stran je stičišče vseh informacij, ki so rezultat javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.



## Novice



### Primerjajte stanovanjske kredite v spletnem primerjalniku

Pred najemom stanovanjskega kredita je nujna primerjava ponudbe - začnite z našim spletnim primerjalnikom.



### Vem več: dan virtualnih odprtih vrat za vse, ki imate vprašanja o potrošniških kreditih

ZPS bo odprl svoja virtualna vrata tistim, ki imate vprašanja s področja potrošniškega kreditiranja. Svetovali bomo preko spleta.



### Spletna delavnica o pasteh potrošniškega kreditiranja

V sodelovanju s Posoškim razvojnim centrom OE Ljudska univerza in Zasavsko ljudsko univerzo vas vabimo na aktivnost na daljavo - brezplačna spletna...



### Previdno pri izposoji denarja

Če vam banka kredita ne odobri, pred izposojjo denarja pri drugih kreditodajcih temeljito

## E-novice

Želite biti na tekočem z aktualnimi novicami? Naročite se na e-novice še danes!

Ime in priimek

E-pošta



Ocenjevali smo

označevanje alergenov v restavracijah s hitro pehrano

Preveritel

[www.potrošnikovZOOM.si](http://www.potrošnikovZOOM.si)

## 1.2 MOBILNA APLIKACIJA VEŠKAJJEŠ

V 2020 smo skupaj s projektnima partnerjema v okviru programa, ki ga sofinancira Ministrstvo za zdravje, Inštitutom za nutricionistiko Nutris in Institutom Jožefa Stefana začeli z nadgradnjo mobilne aplikacije VešKajJeš. Dodajamo ji nove funkcionalnosti in nove izdelke v bazo. Aplikacija je imela v letu 2020 41.000 uporabnikov, ki lahko tudi na enostaven način prispevajo podatke o izdelkih, ki jih še ni v bazi.



**MOBILNA APLIKACIJA TEMELJI NA SKENIRANJU ČRTNE KODE IN PRIKAZU PREHRANSKEGA PROFILA IZBRANEGA ŽIVILA ALI PIJAČE.**

V bazi so na voljo podatki za več kot 40.000 različnih živil in pijač. Njeni uporabniki pa so opravili več kot 200.000 iskanj.

Prepričani smo, da je aplikacija prispevala k številnim bolj zdravim, predvsem pa informiranim odločitvam.

# 200.000 < ISKANJ



## 1.3 IZDAJATELJSKA DEJAVNOST – REVIJA ZPSTEST

Revija od svojega nastanka leta 1991 predstavlja pomemben del naše dejavnosti informiranja potrošnikov. Revija, nastaja po mednarodno sprejetih pravilih, ki veljajo za potrošniške revije – brez oglasnih sporočil, avtorji prispevkov pa so neodvisni strokovnjaki.

Revija je kot vir nepristranskih in strokovno podprtih informacij v 29 letih izhajanja pridobila zaupanje, tako med potrošniki, kot strokovno javnostjo. V reviji so bile objavljene vse najpomembnejše ugotovitve o testiranih izdelkih in storitvah, vključno s testnimi ocenami, podrobnosti o izvedenih testih pa smo redno objavljali tudi na spletu. Med rednimi vsebinami so za bralce posebno zanimivi tudi prispevki, prek katerih jih seznanjamo s pravicami, ki jih imajo kot potrošniki. Hkrati svetujemo, kako pravice uveljaviti v praksi. Zelo brani so tudi prispevki s področja varnosti živil in izdelkov splošne rabe, prispevki o zdravem življenjskem slogu in zdravi prehrani ter prispevki s področja osebnih financ, predvsem bančnih in zavarovalniških storitev.

### REVIJA ZPSTEST V 2020 V ŠTEVILKAH

**12 REVIJ  
(V 10 ZVEZKIH)**

**SKUPNO 440 STRANI  
KORISTNEGA BRANJA.**

**2000 NAROČNIKOV SI REVIJO  
OGLEDA IZKLJUČNO PREK  
SPLETNE RAZLIČICE.**

**POVPREČNA MESEČNA  
NAKLADA 6.500 TISKANIH  
IZVODOV.**

**IZID VSAK 1. ČETRTEK V MESECU V OBSEGU 40 STRANI (POSAMIČNA  
ŠTEVILKA) OZIROMA 60 STRANI (ZDRUŽENE ŠTEVILKE 7-8 IN 11-12).**

## POMEMBNEJŠE OBJAVE

Glavnino prostora v reviji zavzemajo prispevki, ki jih objavljamo v rubrikah Pod drobnogledom, ZPS test, Tržni pregled, Prehrana, Osebne finance in Vprašali ste. V letu 2020 smo objavili tudi več prispevkov o rezultatih dela na programu izvajanja javne službe primerjalnega ocenjevanja, saj so bili rezultati zanimivi.

---

# 10

**PRILOG OSEBNE  
FINANCE**

# >

# 42

**STRANI KORISTNEGA  
BRANJA**

---

Za ilustracijo: v letu 2020 smo za bralce pripravili 10 finančnih prilog in jim na ta način ponudili 42 strani koristnega branja s področja bančništva in zavarovalništva, prispevki pa so brezplačno dostopni vsem potrošnikom tudi na spletni strani [www.zps.si](http://www.zps.si). V rubriki Pod drobnogledom pa smo na več kot 30 straneh izpostavili številne aktualne probleme, in sicer do servisiranja avtomobilov na nepooblaščenih servisih in veljavnost garancije ter nakupa rabljenega avtomobila v tujini, pregleda trga fiksnih elektronskih komunikacij v Sloveniji, zavarovanja psov do tajnostne rabe tehničnih in drugih izdelkov za dom in ozaveščanja o izgubah hrane in odpadni hrani.

---

# 10

**RUBRIK POD  
DROBNOGLEDOM**

# >

# REZULTATI

**STROKOVNEGA IN  
RAZISKOVALNEGA DELA, KAMPANIJ  
IN DELA NA NACIONALNIH TER  
MEDNARODNIH PROJEKTIH.**

---

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

1/2020

# ZPS test

KARTIČNE ZLORABE IN ZAVAROVANJA ZA PRIMER ZLORABE



**test:** losjoni za telo  
**test:** mikrovalovne pečice  
**tržni pregled:** predpakirano kisló zelje  
**pod drobnogledom:** servisirane avtomobile na pooblaščenem in nepooblaščenem servisu

strokoven • nepristranski • brez oglasov 5,80 €

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

2/2020

# ZPS test

PREGLED TRGA FIKSNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ



**test:** pomivalni stroji  
**test:** dolgozračni rit  
**tržni pregled:** suho sadje  
**osebne finance:** financiranje okolju prijaznih naložb


strokoven • nepristranski • brez oglasov 5,80 €

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

3/2020

# ZPS test

SVETOVNI DAN PRAVIC POTROŠNIKOV: TRAJNOSTNI POTROŠNIK



**test:** pralni stroji  
**test:** likalniki  
**tržni pregled:** vložna rdoča pesa  
**osebne finance:** zavarovanje kreditov

strokoven • nepristranski • brez oglasov 5,80 €

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

4/2020

# ZPS test

NA TESTU: SKUTA



**test:** palčni meslniki  
**test:** sportna in samostojna ter zapeljiva  
**tržni pregled:** čistilna sredstva  
**pod drobnogledom:** storitev dostave bele tehnike in pohištva

strokoven • nepristranski • brez oglasov 5,80 €

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

5/2020

# ZPS test

NA TESTU: TUNINA V OLJCNEM OLJU



**test:** čistila za steklo  
**test:** škarje za živo mejo  
**osebne finance:** stroški uporabe limita  
**pod drobnogledom:** ponudba sadja in zelenjave na spletu

strokoven • nepristranski • brez oglasov 5,80 €

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

7-8/2020

# ZPS test

NA TESTU: SREDSTVA ZA ZAŠCITO PRED SONCEM ZA OTROKE



**test:** majice z UV-zaščitnim faktorjem  
**test:** čeraplji  
**test:** ogelje za zar  
**test:** kombinirani hladilniki  
**pod drobnogledom:** turistično zavarovanje v času COVID-19

strokoven • nepristranski • brez oglasov 11,60 €

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

9/2020

# ZPS test

PO SVEŽO RIBO KAR V BLIŽNJO RIBOGOJNICO



**test:** razkužila za higieno rok  
**test:** otroške čelade  
**test:** kuhinjska nape  
**test:** robotski sesalniki  
**pod drobnogledom:** trajnostna potrošnja tehničnih izdelkov

strokoven • nepristranski • brez oglasov 5,80 €

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

10/2020

# ZPS test

NA TESTU: TALNI SESALNIKI



**test:** sušilni stroj  
**test:** črva  
**test:** zimsko in celetno pnevmatike  
**pod drobnogledom:** zmanjševanje količin zavirane hrane

strokoven • nepristranski • brez oglasov 5,80 €

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

11-12/2020

# ZPS test

NA TESTU: APARATI ZA PRIPRAVO ESPRESSA



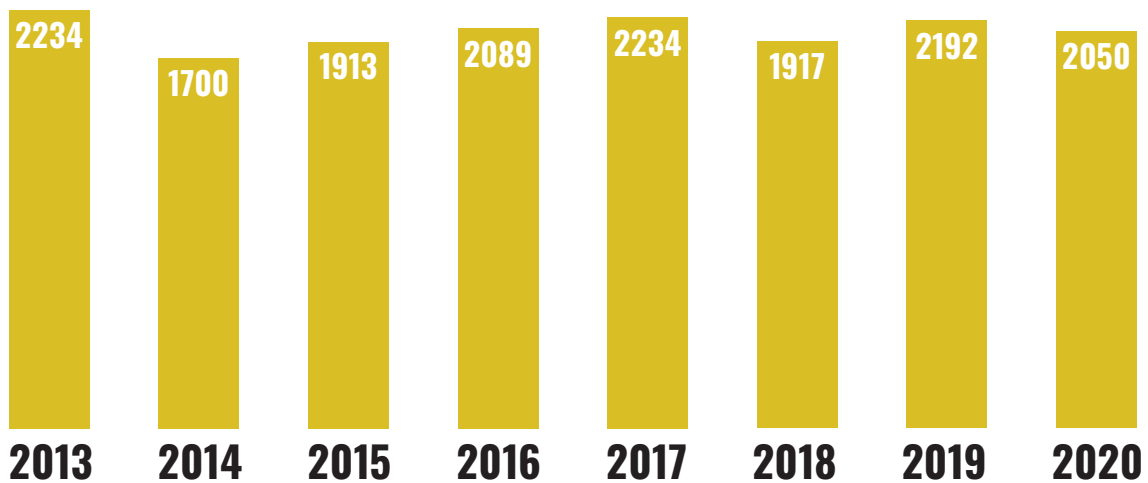
**test:** francoske solate  
**test:** kreme proti gubam  
**test:** tablični računalniki  
**pod drobnogledom:** zavarovanje nepremičnin

strokoven • nepristranski • brez oglasov 11,60 €

## 1.4 SODELOVANJE Z MEDIJI

V letu 2020 smo medijem posredovali več kot 55 sporočil za javnost, torej v povprečju vsaj eno sporočilo za javnost na teden. Leto 2020 je s korona krizo krojilo ne le našega vsakdanjika, ampak je tudi korenito poseglo v delo z mediji. Klasične novinarske konference so postale preteklost, določeno obdobje tudi izjave v živo niso bile mogoče. Tudi tu je osebni stik zamenjala komunikacija prek ekrana. Za medije so se tako vklapljali v živo prek spletnih platform in telefona.

### ZPS V MEDIJIH



Korona kriza je posegla tudi v nabor vsebin, ki smo jih pripravljali za slovenske potrošnike in jih posredovali medijem, hkrati pa smo morali biti zelo aktivni, da smo medije sploh dosegli. Zdravstvena in politična situacija v državi in širše sta zasedli glavnino medijskega prostora.

**TISKOVNE AGENCIJE (74)**

**DRUŽBENI MEDIJI (145)**

**INTERNET (1196)**

**RADIO (151)**

**TISK (391)**

**TV (93)**

## 1.5 ZPS NA DRUŽBENIH OMREŽJIH

Na Facebooku in Twitterju dnevno objavljamo različne potrošniške novice, informacije o rezultatih testov, aktivnosti ZPS, zanimive povezave, odpoklice izdelkov ter nasvete. Konec leta 2020 nam je na Facebooku sledilo 48.673 potrošnikov, na Twitterju pa skoraj 4.165.

### SLEDILCI NA DRUŽBENIH OMREŽJIH

**48.673** > **4.165**  
**FACEBOOK** **TWITTER**

Tudi v 2020 smo tedensko dodajali vsebine na Instagram profil Veš, kaj ješ. Konec leta 2019 nam je sledilo prek 780 sledilcev.



## 1.6 ZPSTV NA KANALU YOUTUBE

Videoposnetki postajajo vedno bolj atraktiven način predstavitve aktualnih vsebin. Postali so tudi stalnica objav na družabnih medijih ZPS, tudi v letu 2020 pa smo pripravili nekaj vsebinskih video posnetkov za obiskovalce ZPS Youtube kanala.

Na Youtube kanalu smo tudi v 2020 objavili 7 novih videov. Vsi zainteresirani si jih lahko ogledate na že omenjenem Youtube kanalu ZPS.



# 02 KAMPANJE

## 2.1 TELEKOMUNIKACIJE – VEZAVA ZA OBA

Kampanja, ki smo jo začeli konec leta 2019, se je nadaljevala v letu 2020. Cilj kampanje je bil potrošnikom zagotoviti nespremenjene pogodbenne pogoje skozi celotno obdobje vezave pri telekomunikacijskih operaterjih.



Potem, ko smo operaterje, regulatorja (Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve, AKOS) in tržni inšpektorat vrsto let opozarjali na sporne prakse, smo se odločili za obširnejšo kampanjo Vezava za oba, ki jo je podprla tudi Evropska potrošniška organizacija (BEUC).

Naša prizadevanja, da se pogodbeni pogoji v času vezave ne bi spreminjali, je s podpisom spletne peticije podprlo več kot 9500 potrošnikov.

**9500** > **PODPIS**  
**POTROŠNIKOV** **SPLETNE PETICIJE POGODBENIH**  
**POGOJEV V ČASU VEZAVE**

Zaradi nepripravljenosti operaterjev, da bi potrošnikom v času vezave zagotavljali nespremenjene pogoje, smo v letu 2020 z našimi aktivnostmi nadaljevali in se osredotočili na prihajajočo implementacijo Direktive (EU) 2018/1972 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah. Aktivni smo bili že v času priprave predloga novega Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2), podali smo obširne pripombe na objavljen predlog tega zakona ter se z dopisom obrnili na Ministrstvo za javno upravo, v katerem smo pozvali k ustrezni rešitvi problematike spremembe pogodbenih pogojev in posledic, ki jih nosijo potrošniki, ki želijo od pogodbe odstopiti zaradi nestrinjanja s spremembami pogojev. Ker v letu 2020 ni prišlo do sprejema ZEKom-2, bo končna vsebina zakona znana šele v letu 2021, po zaključku kampanje Vezava za oba.



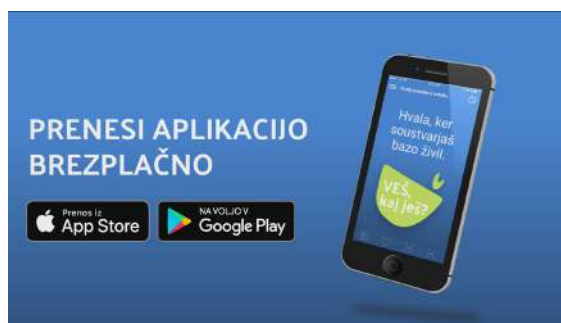
**OPERATERJEM PA SMO POSLALI JASEN SIGNAL, DA SI POTROŠNIKI ŽELIJO SPREMEMBO OBSTOJEČIH PRAKS IN DA GRE ZA POMEMBNO PROBLEMATIKO, KI JO BOMO ŠE NAPREJ BUDNO SPREMLJALI IN NANJO OPOZARJALI TAKO POTROŠNIKE KOT NADZORNE ORGANE.**

## 2.2 DEKLARACIJA=INFORMACIJA

Aplikacija VešKajJeš (p)ostaja zvest spremljevalec potrošnikov, ki želijo sprejemati bolj informirane odločitve. Redno nadgrajujemo njene funkcionalnosti in dodajamo nove izdelke v bazo. O prednostih njene uporabe in predvsem informiranih izbir potrošnike obveščamo tudi prek informativno-izobraževalnih člankov, ki razkrivajo, kaj vse lahko izvemo, če preberemo informacije na embalaži predpakiranih živil in predvsem, če te informacije tudi razumemo!



**S POMOČJO APLIKACIJE IZBIRA BOLJ ZDRAVIH ŽIVIL POSTANE BOLJ PREPROSTA. POTROŠNIKI NAMREČ VEDNO BOLJ ZAVEDAJO, DA SO PODATKI O SESTAVINAH IN HRANILNI VREDNOSTI ŽIVILA KLJUČNI VIR INFORMACIJ ZA PRAVILNO ODLOČITEV ZA NAKUP, A JIH TUDI ZARADI NERAZUMEVANJA PRI NAKUPNIH ODLOČITVAH POGOSTO NE UPORABIJO.**



## 2.3 POTROŠNIKI IN PRAVIČNOSTI TRGA FINANČNIH PRODUKTOV IN STORITEV

Delo na področju financ sodi med pomembnejše aktivnosti naše organizacije. V Zvezi potrošnikov Slovenije si nenehno prizadevamo za vzpodbujanje preglednosti in pravičnosti trga finančnih produktov in storitev za potrošnike, v katerem upniki in posredniki ravnajo do potrošnikov odgovorno in pošteno. Potrošnikom skušamo na enostaven in razumljiv način predstavljati finančne produkte in s tem krepiti in razvijati njihovo finančno pismenost, kar pomembno prispeva k njihovi finančni neodvisnosti.

### NAŠE GLAVNE AKTIVNOSTI SO BILE V LETU 2020 USMERJENE PREDVSEM V

Potrošnikom nuditi dostopne in razumljive, neodvisne in praktične ter brezplačne informacije za podporo pri finančnem načrtovanju in odločanju

Izobraževanje potrošnikov na področju bančnih storitev

Seznanjanje potrošnikov z njihovimi pravicami in dolžnostmi v povezavi s finančnimi storitvami

Spremljanje in opozarjanje na tvegane ali sporne prakse ponudnikov in o njih obveščati nadzornika trga

Podajanje razumljivih in relevantnih informacij o ponudbi različnih bančnih storitev

Izvajanje primerjav ponudbe in predstavitev rezultatov na razumljiv način, ki posamezniku omogoča izbiro zanj primernega produkta;

Vzpodbujanje mobilnosti potrošnikov med ponudniki in s tem zagotoviti konkurenčnost in za potrošnike primernejše ponudbe

Spremljanje novosti na trgu in pomoč potrošnikom pri razumevanju in uporabi teh storitev

Prispevati k potrošnikom bolj prijazni zakonodaji in upoštevanju njihovih interesov pri nadzoru finančnih trgov;

Zastopanje interesov potrošnikov na nacionalni in EU ravni

Raziskovanje potrošniških navad povezanih z bančnimi storitvami in osebnimi financami



**POTROŠNIKE, KI SE ZARADI POSLEDIC KORONAVIRUSA SOOČAJO S FINANČNIMI TEŽAVAMI, SMO INFORMIRALI O REŠITVAH, KI LAHKO OLAJŠAJO PRITISK NA NJIHOV DENARNI TOK. ODLOG PLAČILA VSEH OBVEZNOSTI NI NUJNO EDINA REŠITEV, NA VOLJO ŠO TUDI DRUGE MOŽNOSTI, KI SO LAHKO PRIMERNEJŠE, PREDVSEM ZA TISTE KREDITOJEMALCE, KI SO KLJUB POSLABŠANJU SVOJEGA FINANČNEGA STANJA SPOSOBNI ODPLAČEVATI DEL SVOJIH KREDITNIH OBVEZNOSTI ŠE NAPREJ.**

Z Narodno in univerzitetno knjižnico (NUK) smo sodelovali pri pripravi finančnega izobraževanja v sklopu projekta FINLIT (Financial Literacy), ki poteka v sodelovanju štirih držav Srednje in Vzhodne Evrope. Namen projekta je v sodelovanju s splošnimi knjižnicami pripraviti model izobraževanja in usposabljanja za dvig ravni finančne pismenosti odraslih v Sloveniji, Bolgariji, Romuniji in na Poljskem. Sodelovali smo z Združenjem bank Slovenije (ZBS) in Ljubljansko borzo in skupaj pripravili več spletnih izobraževanj, ki so bila namenjena mladim. Povezovanje z organizacijami, ki delujejo na trgu finančnih storitev je pomembno zaradi prenosa informacij med njimi in potrošniki, Zveza potrošnikov Slovenije pa deluje kot povezovalac različnih javnosti in organizacij.

**KREDITI, PROST DOSTOP**

**KAM PO KREDIT ZA STANOVANJE ALI HIŠO?**

Stanovanje krediti prinašajo tisti bari in izzive, v katerih smo vajeni pri svojem posluhu. Če ste se odločili za kredit, se morate pripraviti na to, da boste morali plačevati obroke vsaj 20 let. Če ste se odločili za kredit, se morate pripraviti na to, da boste morali plačevati obroke vsaj 20 let. Če ste se odločili za kredit, se morate pripraviti na to, da boste morali plačevati obroke vsaj 20 let.

**KAJ JE ZPS?**  
ZPS je nevladna in nepridobitna organizacija, ki 30 let na strani potrošnikov.

**POSTANI ČLAN**

**VSI TESTI**

**POMOČ ZA NEČLANE ZPS**

**OSEBNE FINANCE**

**Prijavite kršitve v bankah na Banko Slovenije**

Uporabniki finančnih storitev, ki jih ponujajo banke in drugi subjekti, ki jih nadzira Banka Slovenije, lahko v primeru kršitve in poročajo o njih Banko Slovenije. To je pomembno za varnost in zaupanje v finančni sistem.

**KAJ JE ZPS?**  
ZPS je nevladna in nepridobitna organizacija, ki 30 let na strani potrošnikov.

**POSTANI ČLAN**

**VSI TESTI**

**POMOČ ZA NEČLANE ZPS**

**KARTICE**

**Plačilne kartice za vsako priložnost**

Plačilne kartice so v našem življenju zelo pomembne. Če imate plačilno kartico, vam olajšajo življenje. Če imate plačilno kartico, vam olajšajo življenje. Če imate plačilno kartico, vam olajšajo življenje.

**KAJ JE ZPS?**  
ZPS je nevladna in nepridobitna organizacija, ki 30 let na strani potrošnikov.

**POSTANI ČLAN**

**VSI TESTI**

**POMOČ ZA NEČLANE ZPS**

**OSEBNI RAČUNI, PROST DOSTOP**

**Tuje spletne banke: V nekaterih primerih dobra alternativa domačim ponudnikom**

Spletne banke in drugi finančni subjekti ponujajo različne vrste storitev, ki so lahko bolj zanimive kot domače. Če ste zainteresirani, si lahko ogledate naše članke.

**KAJ JE ZPS?**  
ZPS je nevladna in nepridobitna organizacija, ki 30 let na strani potrošnikov.

**POSTANI ČLAN**

**VSI TESTI**

**POMOČ ZA NEČLANE ZPS**

**VARČEVANJA, PROST DOSTOP**

**Ležarine za vloge pri bankah: nova realnost tudi za slovenske potrošnike**

Ležarine za vloge pri bankah so nova realnost. Če imate vlogo, morate biti pozorni na ležarine. Če imate vlogo, morate biti pozorni na ležarine.

**KAJ JE ZPS?**  
ZPS je nevladna in nepridobitna organizacija, ki 30 let na strani potrošnikov.

**POSTANI ČLAN**

**VSI TESTI**

**POMOČ ZA NEČLANE ZPS**

**KREDITI, PROST DOSTOP**

**Za iskanje najugodnejšega stanovanjskega posojila si vzemite čas**

Iskanje najugodnejšega stanovanjskega posojila zahteva nekaj časa. Če ste zainteresirani, si lahko ogledate naše članke.

**KAJ JE ZPS?**  
ZPS je nevladna in nepridobitna organizacija, ki 30 let na strani potrošnikov.

**POSTANI ČLAN**

**VSI TESTI**

**POMOČ ZA NEČLANE ZPS**

## 2.4 TRAJNOSTNO PREHRANJEVANJE MORA BITI (CENOVNO) DOSTOPNO IN PREPROSTO

ZPS je v okviru Evropske potrošniške organizacije med slovenskimi potrošniki izvedla anketo o potrošniških odločitvah glede trajnostne potrošnje hrane. V raziskavi je sodelovalo 12 potrošniških organizacij iz 11 držav članic ter okoli 11.000 potrošnikov – anketirancev, tudi več kot 1000 slovenskih potrošnikov, med katerimi skoraj polovica »trajnostno prehrano« povezuje z lokalno pridelano hrano in pozna prednosti takšne prehrane.

A pomen trajnostnega prehranjevanja morajo prepoznati tudi regulatorji, proizvajalci hrane in trgovci na drobno, ki imajo ključno vlogo pri prilagajanju cen, trženju in vseh drugih dejavnikov, ki napeljujejo k nakupu enega prehranskega izdelka nad drugim. Odgovori slovenskih potrošnikov ne odstopajo od evropskih. Po našem mnenju pa obstoječi vzorci proizvodnje in porabe hrane postajajo nevdržni in jih bo treba temeljito spremeniti. Spremeniti je potrebno vzorce in odločitve na vseh ravneh prehranske verige, da postane trajnostna izbira prva izbira.



**SLOVENSKI POTROŠNIKI MED RAZLOGI, ZAKAJ SE NE PREHRANJUJEJO (BOLJ) TRAJNOSTNO PA NAVAJAJO PREDVSEM VISOKE STROŠKE TAKŠNEGA NAČINA PREHRANJEVANJA IN POMANJKANJE INFORMACIJ.**

### 01

#### ZAZNAVANJE

Večina potrošnikov se zaveda vpliva prehranskih navad na okolje.

### 02

#### PRIPRAVLJENOST ZA SPREMEMBE

Dve tretjini potrošnikov je odprtih za spremembo svojih prehranjevalnih navad v prid okolja.

### 03

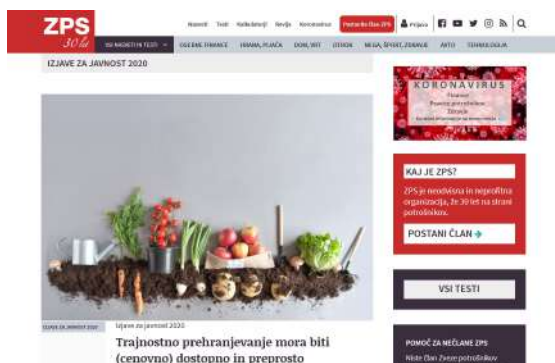
#### OVIRE

Cena, pomanjkanje znanja, nejasne informacije in omejena izbira trajnostnih možnosti so tisto, kar večina potrošnikov navaja kot razloge, ki jim preprečujejo bolj trajnostno prehranjevanje.

### 04

#### MESO

Nekaj več kot 40% potrošnikov trdi, da so prenehali jesti rdeče meso ali pa so se zaradi skrbi za okolje porabo zmanjšali. Večina ne vidi žužek ali meso iz laboratorija kot alternativne vire beljakovin, ampak zamenjavo za meso vidijo v vegetarijskih burgerjih in tradicionalni vegetarijski hrani (npr. stročnice).



### 05

#### VLOGA VLADE

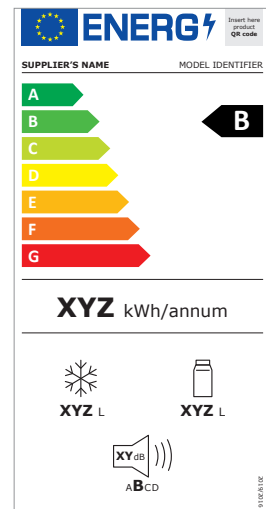
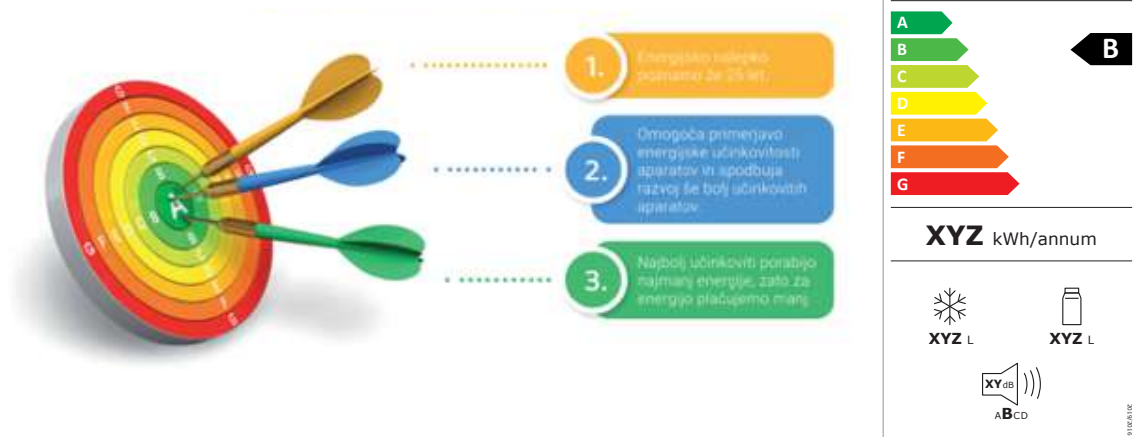
Le 16 % potrošnikov meni, da njihova vlada stori dovolj za spodbujanje trajnostne preskrbe živil na ravni proizvodnje in potrošnje.

## 2.5 NOVA ENERGIJSKA NALEPKA

Zveza potrošnikov Slovenije se je pridružila evropskemu projektu BELT (Boost Energy Label Take up), katerega cilj je spodbujati novo označevanje na dveh ključnih ravneh: v prvi vrsti z ozaveščanjem in informiranjem potrošnikom olajšati odločanje pri nakupovanju in pomagati trgovcem in distributerjem pri uporabi novih nalepk, na drugi strani pa spodbujati proizvajalce k inovacijam na področju energijsko učinkovitih in okoljsko naravnanih izdelkov.

Nova energijska nalepka bo potrošnikom pomagala pri izbiri varčnejših aparatov in s tem pripomogla k zmanjšanju stroškov za energijo. Hkrati bo odpravila zmedo, ki jo po raziskavah Evropske potrošniške organizacije (BEUC) povzroča trenutno označevanje energijskih razredov s plusi, ki se je uveljavilo pred štirimi leti. Le redki danes vedo, da je na primer hladilnik z energijsko nalepko A+ med energijsko najbolj potratnimi na trgu, tistega iz energijskega razreda A, pa sploh ni več dovoljeno prodajati. V letu 2020 smo izvedli številna izobraževanja za trgovce, ponudnike, javne naročnike, pripravili video vsebine, brošuro, infografike, učno uro za učence in dijake ter spletno orodje BELT, ki podatek o energijskem razredu »prevede« v konkretne podatke o porabi energije, stroških in trajnostnih vidikih.

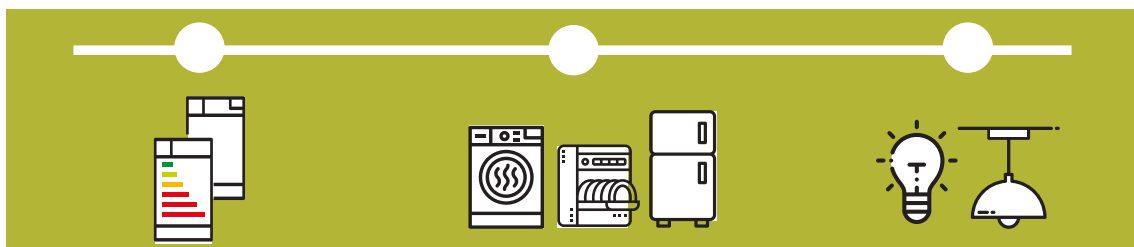
Aktualne vsebine iz projekta BELT objavljamo na [www.zps.si](http://www.zps.si), več o samem projektu pa najdete na [www.belt-project.eu](http://www.belt-project.eu).



1. november  
2020

1. marec  
2021

1. september  
2021



Proizvajalci morajo za aparate pripraviti poleg stare tudi novo nalepko, vendar ta na prodajnih mestih še ne bo na ogled potrošniku.

Pomivalni, pralni in pralno-sušilni stroji, hladilniki in zamrzovalniki ter vinske vitrine na prodajnih mestih morajo biti opremljeni z novo energijsko nalepko. Trgovci morajo staro nalepko zamenjati z novo v 14 delovnih dneh.

Vsa svetila na prodajnih mestih morajo biti opremljena z novo energijsko nalepko.

## 2.6 PREZGODNJA POKVARLJIVOST - NINTENDO SWITCH

Nedolgo po prihodu **igralne konzole Nintendo Switch** na police marca 2017, se je začela pri številnih igralnih ploščkih Joy-Con pojavljati napaka, za katero se je v javnosti uveljavil termin »Joy-Con Drift«. Gre za napako, ki povzroča nekontrolirano premikanje likov med igro, ne da bi se uporabnik ploščka sploh dotaknil, zaradi česar je igranje iger onemogočeno.

V okviru evropske potrošniške organizacije BEUC smo se zato združili s potrošniškimi organizacijami iz Francije, Belgije, Nizozemske, Portugalske, Italije, Norveške, Slovaške in Grčije ter objavili spletno anketo, v kateri smo potrošnike pozvali, naj nam sporočijo svoje izkušnje s to igralno konzolo. S kampanjo želimo doprinesiti k dopolnitvi obstoječe ureditve na področju prezgodnje pokvarljivosti (»premature obsolescence«) oziroma k njeni interpretaciji. Spletna anketa je bila le prvi korak kampanje, ki se bo nadaljevala v letu 2021.

The screenshot shows the ZPS website interface. At the top, there is a navigation bar with the ZPS logo (30th anniversary), a search bar, and links for 'Nasveti', 'Testi', 'Kalkulatorji', 'Revija', 'Koronavirus', 'Postani član ZPS', and 'Prijava'. Below this is a secondary menu with categories like 'OSEBNE FINANCE', 'HRANA, PIJAČA', 'DOM, VRT', 'OTROK', 'NEGA, ŠPORT, ZDRAVJE', 'AVTO', and 'TEHNOLOGIJA'. The main content area features a large illustration of a bear character named Tom Nook with a speech bubble that reads: "Dobro jutro! Ste novi tukaj? Imam Nintendo Switch, da se igrate z njimi! Toda pozor ... krmliniki se lahko pokvarijo že v prvem letu uporabe. Upam, da vas to ne bo motilo." Below the illustration is a news article titled "ZPS se pridružuje evropski prijavi zoper Nintendo zaradi prezgodnje pokvarljivosti", dated 27. januar 2021. The article text states that ZPS is joining a European complaint against Nintendo due to premature obsolescence of the Switch console, citing reports from consumers in France, Belgium, the Netherlands, Portugal, Italy, Norway, Slovakia, and Slovenia. It mentions that ZPS received 54 complaints from Slovenian consumers and that 88% of reported cases occurred within two years of purchase. To the right of the article are several promotional boxes: "KORONAVIRUS" with links to finance, consumer rights, and health; "KAJ JE ZPS?" explaining ZPS as an independent and non-profit organization; "POSTANI ČLAN" with a right arrow; "VSI TESTI"; and "POMOČ ZA NEČLANE ZPS" providing a phone number (090 50 90) and a link for more information.

## 2.7 TRAJNOSTNA MOBILNOST IN AFERA VW

ZPS je vse bolj aktivna na področju trajnostne mobilnosti, pri čemer svoje delo usmerjamo predvsem v ozaveščanje in informiranje potrošnikov o alternativnih načinih transporta, še zlasti v mestih.

Pripravili smo pregled stanja kolesarske infrastrukture in potrošnikom predlagali nekaj zanimivih trajnostnih izletov, med katerimi lahko kombinirajo javna prevozna sredstva (predvsem vlak) in kolo. Skupaj z Evropsko potrošniško organizacijo BEUC smo preverili, kaj se dogaja z mobilnostjo med epidemijo Covid-19 in predvsem, kako bodo zaostrjene razmere vplivale na vzorce mobilnosti pri potrošnikih. V okviru naših aktivnosti smo sledili tudi spremembam na področju zakonodaje, pri čemer smo bili posebej dejavni ob deregulaciji cen goriva na bencinskih črpalkah in med sprejemanjem zakona o novem davku na motorna vozila (DMV-1). V obeh primerih smo izpostavili odsotnost dolgoročne strategije države na tem področju.

Žal tudi v letu 2020 potrošniki še vedno niso prišli do ustrezne odškodnine zaradi afera VW. Družba Financialright GmbH je 29. marca 2018 vložila tožbo proti koncernu Volkswagen AG, s katero uveljavlja odškodninske zahteve 6.024 slovenskih potrošnikov, ki so kupili ali z lizingom najeli vozila koncerna Volkswagen, udeležena v t.i. dizelskem škandalu. Na izid še čakamo.

The screenshot shows the ZPS website interface. At the top, there is a navigation bar with the ZPS logo and '30 let' anniversary text. The main menu includes categories like 'NASVETI', 'TESTI', 'KALKULATORJI', 'REVIIJA', 'KORONAVIRUS', 'POSTANITE ČLAN ZPS', and social media icons. A secondary menu lists various topics: 'OSEBNE FINANCE', 'HRANA, PIJAČA', 'DOM, VRT', 'OTROK', 'NEGA, ŠPORT, ZDRAVJE', 'AVTO', and 'TEHNOLOGIJA'. The main content area features a large article titled 'OKOLJE IN PORABA GORIVA' with a sub-headline 'Končno začetek merjenja porabe goriva po novem protokolu' and an image of a hand holding a green fuel nozzle next to a green car. To the right, there are several promotional boxes: 'KORONAVIRUS' with links to 'Finance', 'Pravice potrošnikov', and 'Zdravje'; 'KAJ JE ZPS?' with a 'POSTANI ČLAN' button; 'VSI TESTI'; and 'POMOČ ZA NEČLANE ZPS'.

# 03 SVETUJEMO

## 3.1 SPLOŠNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM

Naše svetovanje potrošnikom obsega dajanje informacij o pravicah potrošnikov na podlagi veljavne zakonodaje ter posredovanje v konkretnih primerih, ko potrošnik reklamacije ni uspel rešiti sam. Poleg tega potrošnike v primeru kršitev njihovih pravic napotimo tudi na pristojne organe ali v njihovem imenu pripravimo ustrezne prijave. Članom ZPS pa ne nudimo le nasvetov, ampak jim pomagamo tudi pri razreševanju povsem konkretnih potrošniških težav in jim po potrebi pomagamo pri uveljavljanju njihovih pravic.

V letu 2020 smo začeli reševati skoraj 750 novih primerov naših članov, ki so se na nas obrnili pisno oziroma po elektronski pošti, po telefonu pa so se člani na nas obrnili v nekaj več kot 1000 primerih. Dodatno smo prejeli še okrog 2500 pisnih prošenj potrošnikov za nasvet.

Preko plačljive telefonske linije, preko katere nudimo nasvete vsem potrošnikom, ki niso člani ZPS, smo svetovali 1900 potrošnikom.

---

**750 + 1000 > 2500**

**PRIMERI ČLANOV, PISNO, PREKO  
ELEKTRONSKE POŠTE IN TELEFONA**

**PISNE PROŠNJE  
POTROŠNIKOV**

---

### **STVARNE NAPAKE IN GARANCIJE**

Vsako leto se največ vprašanj potrošnikov nanaša na uveljavljanja pravic iz naslova garancije ter iz naslova stvarne napake: pooblaščen servisi za določene okvare garancije ne priznavajo; zavračajo utemeljene zahteve po podaljšanju garancije zaradi zamenjave izdelka ali pa njegovega dela, potrošniki za zamenjani izdelek pogosto ne prejmejo novega garancijskega lista in informacij o podaljšanju garancije. Prav tako podjetja potrošnike večkrat skušajo napeljati k uveljavljanju pravic iz garancije, čeprav potrošniki uveljavljajo pravice iz naslova stvarne napake.

Potrošniki se pogosto obračajo na nas tudi v zvezi s prostovoljnimi garancijami trgovcev, saj so potrošniki ob nakupu pogosto zavedeni, ker ne vedo, kako omejen je obseg tovrstnih garancij. Trgovci uporabljajo besedo garancija tudi v primerih, ko dejansko ne gre za garancijo, temveč neko drugo obliko jamstva ali za zavarovanje.

### **TELEKOMUNIKACIJE**

V 2020 v ospredju ni bilo pritožb zaradi spreminjanja vsebin paketnih ponudb operaterjev in dvigovanju cen v času vezave. Predvidevamo, da je to delno posledica naše kampanje Vezava za



## V SLOVENIJI V PRAKSI NI ZAŽIVELO IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV, POSTOPKI NADZORNIH ORGANOV PA SO ZA REŠEVANJE INDIVIDUALNIH PRIMEROV POTROŠNIKOV NEUČINKOVITI. UVELJAVLJANJE PRAVIC POTROŠNIKOV JE ZARADI TEGA MOČNO OTEŽENO.

oba. Kljub temu je tudi v 2020 prišlo do nekaterih sprememb pri vsebini televizijskih programov, zlasti umika nekaterih športnih programov, kar je potrošnikom povzročalo precej že znanih težav pri uveljavljanju pravice do odstopa od pogodbe.

Težave nastajajo tudi pri zamenjavi operaterjev, kjer potrošniki ne dobijo jasne informacije o poteku postopka zamenjave, zlasti pri naročniških razmerjih, ki vključujejo internet in televizijo, ali pa so informacije pomanjkljive. Druge težave, ki smo jih zaznali in so nas o njih obveščali potrošniki, so še slabo delovanje internetne povezave, kar je deloma povezano tudi s povečanim obsegom dela od doma kot posledica epidemije. Pojavljali so se tudi primeri visokih stroškov, ki so potrošnikom nevede nastali v tujini, še vedno pa se dogajajo prevare s t.i. sms-klubi.

### NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE

Zaradi posledic epidemije in posledičnega zaprtja številnih trgovin se je močno povečalo nakupovanje potrošnikov po spletu. Zato se je povečalo tudi število pritožb v zvezi z nakupovanjem preko spleta in družabnih omrežij. S povečevanjem števila spletnih nakupov se je povečevalo tudi število prevar in spornih praks, kot je zavajajoče oglaševanje (različnih pripomočkov ali živil, ki jim pripisujejo lažne zdravilne ali medicinske učinke, tudi zaščito pred korona virusom).

### STANOVANJSKO UPRAVLJANJE

Kar konstantna so vprašanja potrošnikov s področja stanovanjskega upravljanja, ki se nanašajo na predvsem na

nepravilnosti pri poslovanju upravnikov večstanovanjskih stavb. Prevladujejo pritožbe zaradi nerazčlenjenih računov za upravljanje, previsokega zaračunavanja stroškov ter nezadovoljivega upravljanja. Prav zaradi številnih kršitev pravic potrošnikov oziroma nemoči potrošnikov pri pridobivanju in preverjanju informacij smo s predlogi in pripombami sodelovali tudi v javni obravnavi Zakona o spremembah in dopolnitvah Stanovanjskega zakona (SZ-1).

### TURISTIČNI ARANŽMAJI

Leto 2020 je bilo na področju turističnih potovanj zelo specifično, tako z vidika količine kot vsebine pritožb potrošnikov. Zaradi epidemije in pandemije je prišlo do ogromnega števila odpovedi potovanj, letov, nastanitev in drugih turističnih storitev. Potrošniki so imeli v primeru odpovedi potovanj veliko težav z vračilom vplačanih zneskov za odpovedano potovanje, saj jim turistične agencije denarja niso vračale, temveč so jim vsiljevale vrednotnice (vavčerje) ali prestavitve potovanj. Potrošniki tako niso mogli do svojega denarja, kasneje pa je interventna zakonodaja organizatorjem potovanj omogočila podaljšanje zakonskega roka za vračilo vplačanih zneskov z obstoječih 14 dni od dneva odpovedi pogodbe na 12 mesecev od razglasitve prenehanja epidemije. Veliko pritožb je bilo tudi na račun odpovedanih maturantskih izletov oziroma siljenja maturantov, da se izleta udeležijo, kljub zdravstvenim tveganjem izvedbe teh izletov v času pandemije.

Podobne težave so imeli potrošniki tudi pri odpovedih letov, saj letalske družbe v večini primerov niso vračale denarja, kljub jasnim pravilom evropske uredbe o pravicah letalskih potnikov, ki potrošnikom daje pravico do vračila

kupnine v primeru odpovedi leta s strani letalskega prevoznika. Številni ponudniki so v obvestilih potrošnike zavajali v zvezi z njihovimi pravicami in možnostmi v primerih odpovedi potovanj in letov, ali pa so bili neodzivni. Zaznali smo tudi težave pri uveljavljanju pravic iz zavarovanja za riziko odpovedi, ki ga pogosto sklepajo potrošniki ob nakupu turističnega potovanja.

### STORITVE OBRJNIKOV

Zaradi epidemije je bilo veliko dejavnosti v Sloveniji prepovedano izvajati, poslovanje podjetij pa se je v veliki meri preselilo na splet. Zato je bilo nekaj manj pritožb potrošnikov v zvezi z obrtniškimi storitvami na domu, saj so se te opravljale v zmanjšanem obsegu. Težave so nastajale zaradi neodzivnosti ponudnikov in neizvedenih ali nedokončanih obrtniških del. Pogosto so bila dela opravljena površno in nekvalitetno, potrošniki pa imajo v praksi težave pri uveljavljanju zahtevkov, saj so ponudniki neodzivni ali pa obljublajo odpravo napak, česar pa potem ne izpolnijo.

### DRUGE STORITVE

V času epidemije je prihajalo do zaprtja ali omejenega delovanja različnih športnih objektov in dejavnosti. Nekatere dejavnosti, kot so športne in plesne vadbe, so se preselile na splet v obliki spletnih video tečajev. Potrošniki, ki so želeli vračilo kupnine, ker niso mogli uporabljati že plačanih storitev oziroma se niso strinjali z drugačnim ali omejenim izvajanjem storitev, so imeli pri tem velike težave, saj ponudniki denarja niso želeli vračati. S strani ponudnikov je pogosto prihajalo tudi do zavajanja potrošnikov v zvezi z njihovimi pravicami in so potrošnike silili v podaljševanje letnih naročin ali pa so vplačane zneske obdržali kot dobropis za v prihodnje, ko omejitev opravljanja dejavnosti ne bo več. Veliko pritožb je bilo zaradi neizvedbe oziroma prestavitve maturantskih plesov, kjer organizatorji tudi na izrecno zahtevo potrošnikov niso želeli vračati kupnine za neizveden maturantski ples. Prihajalo je tudi do odpovedi športnih in glasbenih prireditev, skupna točka vseh odpovedi pa je, da ponudniki potrošnikom niso vračali že vplačanega denarja.



**ŠE ENKRAT VEČ SE JE POKAZALO, DA KO PRIDE DO IZREDNIH DOGODKOV POTROŠNIKI NISO USTREZNO ZAŠČITENI, KLJUB ŠTEVILNIM PRAVICAM, KI JIH NA PAPIRJU ZAGOTAVLJA POTROŠNIŠKA ZAKONODAJA.**

## 3.2 STROKOVNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM NA PODROČJU PRAVIC PACIENTOV

Pisarna za pravice pacientov nudi uporabnicam in uporabnikom zdravstvenih storitev, ki so občani Mestne občine Ljubljana, informacije o pravicah pacientov ter pomoč pri njihovem uveljavljanju pri izvajalcih zdravstvenih storitev.

Največ vprašanj in pritožb se je kljub korona krizi še vedno nanašalo na zobozdravstvene in okulistične storitve (doplačilo za korekcijska očala, težave z očali, zamuda z dobavo, ...), nekaj pa je bilo tudi vprašanj povezanih z nujnimi storitvami, ki bi se morali izvajati v času epidemije, odpovedjo pregledov ter pravila glede karantene zaradi COVID-19. Pacienti niso vedno dobili jasne informacije glede odpovedi in prestavitve terminov.

## 3.3 STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU FINANČNIH STORITEV

V letu 2020 smo potrošnikom največkrat svetovali na področju:

- Kreditov: neupoštevanje dejanske vrednosti Euriborja v kreditnih pogodbah, ne-transparenten prikaz zmanjšanja stroškov v primeru predčasnega poplačila kredita, neupoštevanje zakonskih določil o zmanjšanju skupnih stroškov v primeru predčasnega poplačila kredita, neupoštevanje vseh stroškov pri izračunu efektivne obrestne mere (EOM), odušni krediti nebančnih ponudnikov, najem kredita v tujini
- Plačilnih kartic: spletne zlorabe, nepravilnosti pri dvigih gotovine na bankomatu, uporaba brezstičnih kartic, nezmožnost uporabe za tiste potrošnike, ki imajo izvršbe, dragi dvigi na bankomatih in visoki stroški konverzije pri dvigih izven evro območja
- Bančnih nadomestil: višina nadomestil, povišanje nadomestil
- Trgovalnih računov: visoka nadomestila in visoki izstopni stroški, ki potrošnikom onemogočajo prehajanje med ponudniki
- Zavarovanj: netransparentna predstavitev ponudbe ob sklenitvi zavarovanja, razhajanje med obljubljenim (a ne zagotovljenim) in dejansko donosnostjo zavarovalno-varčevalnih produktov
- Osebnih računov: Zamenjava banke, izbira paketa s strani banke

## 3.4 STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI IN VARNOSTI IZDELKOV

Potrošniki so se tudi v 2020 obračali na nas predvsem zaradi široke ponudbe, velikih razlik v cenah izdelkov in kakovosti ter uporabnosti. Opažamo, da je vedno več potrošnikov, ki so ekološko osveščeni, najbolj tipična vprašanja pa se nanašajo na potrošniške izzive pri izbiri bele tehnike in potrošniške težave, ki sledijo nakupom tekstilnih izdelkov, obutve in oblazinjenega pohištva.

# 04 TESTIRAMO

## 4.1 PRIMERJALNO TESTIRANJE

V letu 2020 smo izvedli 57 primerjalnih testov in tako preverili kakovost kar 1.065 izdelkov, ki so na voljo v slovenskih trgovinah.

---

**57** > **1.065**  
**TESTOV** **TESTIRANIH IZDELKOV**

---

Primerjalne teste izdelkov in storitev potrošniške organizacije izvajamo skupaj v okviru mednarodne organizacije za izvajanje potrošniških primerjalnih testov in raziskav ICRT (International Consumer Research & Testing) in v sodelovanju s posameznimi članicami ICRT. Med njimi velja posebej omeniti sodelovanje s skupino potrošniških organizacij, združeno v Nordic Testing Group (NTG). Gre namreč za skupino manjših, a aktivnih potrošniških organizacij, v kateri so poleg Slovenije še Avstrija, Češka, Danska, Finska, Kanada in Švedska. V okviru te skupine smo organizirali in vodili več mednarodnih testov v slovenskih laboratorijih ter s tem široko znanje in izkušnje testiranja potrošniških organizacij prenesli tudi v naš prostor.

Prizadevamo si, da bi na testiranja poslali čim več izdelkov iz Slovenije, še zlasti izdelke slovenskih blagovnih znamk. S posameznimi slovenskimi izdelki smo med drugim dopolnili teste pomivalnih, pralnih in sušilnih strojev, indukcijskih kuhalnih plošč in podobno, na mednarodnem testu pa smo preverili tudi učinkovitost čistil za stekel, ki so najbolj pogosto naprodaj v slovenskih trgovinah.



**VSE IZDELKE OZIROMA VZORCE KUPIMO  
V TRGOVINI ANONIMNO, KOT OBIČAJNI  
POTROŠNIKI.**

---

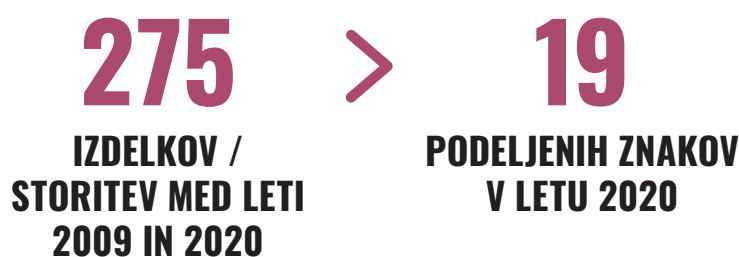
Posamezne teste pa izvedejo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave in Zveze potrošnikov Slovenije v sodelovanju z neodvisnimi zunanjimi institucijami (laboratoriji, razvojnimi in raziskovalnimi inštituti). V letu 2020 je bilo 8 testov izvedenih v Sloveniji, in sicer trije prehranski testi (test francoskih solat, mesnih pripravkov, predpakirane skute) ter testiranje razkužil za roke, majic z UV-faktorjem, drv, oglja za žar in filtrov za kavo.

## 4.2 ZNAK KAKOVOSTI ZPSTEST

Je znak kakovosti Zveze potrošnikov Slovenije, ki na razumljiv način predstavlja rezultat neodvisnih primerjalnih testiranj izdelkov in storitev - preprosto in objektivno.

Znak ponuja objektivne informacije o kakovosti izdelkov, trgovcem in proizvajalcem pa preprečuje, da bi na zavajajoč način interpretirali informacije in rezultate testa. Izdelke z znakom lahko opremijo proizvajalci, distributerji in prodajalci izdelkov, ocenjenih pod strogo določenimi pogoji, v okviru primerjalnega potrošniškega testiranja, ki so bili pripravljeni v Zvezi potrošnikov Slovenije.

### ZNAK ZPSTEST



Znak ZPStest uporabljajo podjetja za različne vrste proizvodov, najpogosteje pa se zanj odločajo pri beli tehniki in malih gospodinjskih aparatih ter pri prehranskih izdelkih. Opažamo tudi, da se podjetja, ki znak ZPStest prvič uspešno uporabijo, zanj odločajo tudi kasneje, ko njihovi izdelki na naših testih dosežejo dobre ocene.

Na testih se namreč pogosto izkaže, da višja cena ali priznana znamka ni garancija za (višjo) kakovost izdelka. Znak podeljujemo od leta 2009. Med leti 2009 in 2020 je znak nosilo že 275 izdelkov oz. storitev. V letu 2020 smo jih podelili 19.

# 05 IZOBRAŽUJEMO

Strokovnjaki z Zveze potrošnikov Slovenije v vlogi predavatelj ostajajo stalnica. V letu 2020 smo v okviru projektov, ki jih izvajamo izvedli več predavanj, delavnic ... A leto 2020 je bilo posebno. Predavanja so se po marcu zaradi korona situacije v veliki meri preselila na splet.

## 5.1 (SPLETNE) DELAVNICE NA TEMO POTROŠNIŠKIH KREDITOV

ZPSjevi strokovnjaki smo v okviru izvajanja programa javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov na temo potrošniških kreditov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo izvedli 12 delavnic o pasteh potrošniškega kreditiranja. Udeležencem smo pojasnili, kaj je treba storiti, preden se v banko odpravimo po kredit, kaj je učinkovita obrestna mera in zakaj je pomembna, primerjali kredite med seboj in izbrali najbolj ugodnega, opozorili, na kaj moramo biti pozorni pri podpisu kreditne pogodbe in kako se izogniti oderuškim kreditom. Nekaj delavnic je potekalo v živo, druge prek spleta.



Vem več: dan virtualnih odprtih vrat za vse, ki imate vprašanja o potrošniških kreditih

**E-novice**  
Želite biti na tekočem z aktualnimi novicami?  
Naročite se na e-novice še danes!

Ime in priimek

E-pošta

Sprejemati e-sporočila v zvezi s potrošniškimi krediti

**geaem**

Prijava

## 5.2 SPLETNA IZOBRAŽEVANJA ZA MLADE NA TEMO FINANC

V sodelovanju z Združenjem bank Slovenije (ZBS) in Ljubljansko borzo smo pripravili več spletnih izobraževanj, ki so bila namenjena mladim:

- predavanje o spletnih prevarah za osnovnošolce in
- dve predavanji o varčevanju ter zadolževanju za srednješolce.



## 5.3 SPLETNE DELAVNICE NA TEMO NOVE ENERGIJSKE NALEPKE

Označevanje gospodinskih strojev z energijsko nalepko je v Sloveniji obvezno od leta 2002, njena oblika in vsebina pa se prenavljata že drugič. Ker to prinaša številne novosti smo pripravili webinarje za različne ciljne skupine. Na webinarjih smo predstavili razloge za prenavo energijske nalepke, primerjali stare in nove nalepke - predstavitev nalepke za prvih petih skupin izdelkov, predstavili časovnica uvedbe nove nalepke za posamezne skupine izdelkov in prehodna obdobja, obveznosti/aktivnosti proizvajalcev, trgovcev in vseh, ki se ukvarjajo z javnimi naročili ter pomen in vlogo nove nalepke za področje javnega naročanja v luči ciljev, ki si jih je EU zastavila na področju učinkovite rabe energije.

Pripravili pa smo tudi gradivo za učno uro za osnovno- in srednješolce. Učna ura predstavlja **pomen krožnega gospodarstva**, podrobneje pa seveda predstavi tudi **ново energijsko nalepko**. Gradivo najdete na [www.zps.si](http://www.zps.si)




### NOVA ENERGIJSKA NALEPKA

Manj razredov, večja učinkovitost



1. Energijske nalepke postanejo 3x-5x večje
2. Omogoča prilegavo energijske učinkovitosti aparatov in spodbuja razvoj še bolj učinkovitih aparatov
3. Najbolj učinkovito porabijo najmanj energije, zato za energijo plačujemo manj

# 06 ZASTOPAMO

Strokovnjaki ZPS imamo dnevno stik s potrošniki in njihovimi povsem konkretnimi potrošniškimi težavami. Kljub temu, da trenutno nimamo ustreznega sogovornika na vladni strani, se aktivno odzivamo na predloge zakonodaje - pripravljamo strokovno utemeljene predloge, dopolnitve, pripombe - tako s področja financ, energetike, prehrane, varstva osebnih podatkov itd. Spodaj je le nekaj konkretnih primerov:

1. Zastopanje interesov potrošnikov na področju plačilnih storitev.
2. Oddane pripombe na Zakon o oskrbi z električno energijo, na Uredbo o spremembah in dopolnitvah Uredbe o samooskrbi z električno energijo iz obnovljivih virov energije ter na Zakon o učinkoviti rabi energije.
3. Podane pripombe glede univerzalne poštna storitve pri sprejemanju sprememb Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne poštna storitve.
4. Pripombe k osnutku Predloga strategije za manj izgub in odpadne hrane v verigi preskrbe s hrano.
5. Predlogi k osnutku Pravilnika o kakovosti jedilnega rastlinskega olja, jedilne rastlinske masti in majoneze in osnutku Smernic glede označevanja porekla osnovne sestavine živil, ki so jih pripravili na Gospodarski zbornici Slovenije.
6. Poziv k ustrezni ureditvi in zaščiti osebnih podatkov uporabnikov državne mobilne aplikacije za sledenje stikov.
7. Predlog Ministrstvu za javno upravo glede postopka sprejemanja nove Evropske uredbe o e-zasebnosti. Opozorili smo na zagotavljanje temeljnih pravic posameznikov do zasebnosti in zaupnosti komunikacij ter za naslavljanje problemov, ki jih je ustvaril spletni komercialni nadzor.



V času od začetka pandemije smo pozorno spremljali sprejemanje Zakona o interventnih ukrepih za zajezitev epidemije COVID-19 in omilitev njenih posledic za državljane in gospodarstvo.

8. V obliki amandmaja smo na Vlado Republike Slovenije naslovili poziv k sprejetju dodatnih ukrepov za zaščito ogroženih kreditojemalcev.

Ker je epidemija korona virusa korenito posegla na področje pravic potrošnikov na področju odpovedi potovanj smo bili že od samega začetka epidemije oziroma pandemije zelo aktivni, tako z obveščanjem in svetovanjem potrošnikom na eni strani, kot z opozarjanjem vlade in ministrstva na težave, s katerimi se srečujejo potrošniki.

9. Podali smo tudi predloge amandmajev k Zakonu o spremembah in dopolnitvah zakona o interventnih ukrepih za zajezitev epidemije covid-19 in omilitev njenih posledic za državljane in gospodarstvo, ki žal niso bili upoštevani.

Tudi sicer na ZPS pristojne organe redno obveščamo o nepravilnostih, ki jih zaznamo na trgu in predlagamo področja, kjer je potreben povečan nadzor. Ob tem pa tesno sodelujemo s številnimi nevladnimi organizacijami z različnih področij – okolje, prehrana, zdravstvo (Ekologi brez meja, Srebrna nit, Focus, Umanotera itd.).

# 07 DELUJEMO MEDNARODNO

Sodelujemo na številnih mednarodnih projektih in na mednarodnih dogodkih, delujemo v odborih in posvetovalnih telesih Evropske komisije, sodelujemo z mednarodno neprofitno organizacijo za izvajanje potrošniških testiranj ICRT, z evropsko potrošniško organizacijo BEUC in s svetovno potrošniško organizacijo Consumers International – CI.

ZPS aktivno sodeluje v postopkih sprejemanja potrošniške zakonodaje na evropski ravni. Potrošnike zastopamo tudi v evropski organizaciji za zastopanje potrošnikov v procesih standardizacije (ANEC).

Z Direktoratom za pravosodje in potrošnike pri Evropski komisiji redno sodelujemo v okviru European Consumer Consultative group, pa tudi na področju energije, kje smo aktivni v Energy Forumu.



## BEUC

Članstvo in aktivnosti v BEUC ostaja zelo pomembno za ZPS, saj se le tako z relativno majhno ekipo lahko lotevamo zahtevnih področij varstva potrošnikov. Že skoraj vsa zakonodaja s področja varstva potrošnikov se sprejema na ravni EU, zato nam je v veliko pomoč BEUCov tim strokovnjakov, ki na ključnih področjih pripravljajo strokovne argumente in izhodišča za oblikovanje skupnih stališč potrošniških organizacij. Zato ni naključje, da se sodelovanje med članicami BEUC iz leta v leto krepi.

Na naši spletni strani [www.zps.si](http://www.zps.si) smo objavili številne pobude, sporočila za javnost ter kampanje, v katerih je ZPS sodelovala pod okriljem BEUCa. Že več kot desetletje je v vodstvu BEUC (Executives), ki vodi in usmerja delo te organizacije, tudi ZPS.



## EVROPSKA KOMISIJA

### DIREKTORAT ZA PRAVOSODJE IN POTROŠNIKE

EUROPEAn CONSUMER CONsULTATIVE GROUP (ECCG) - Evropska posvetovalna skupina za potrošnike je od leta 2003 posvetovalno telo Evropske komisije, v okviru katerega na rednih letnih sestankih potekajo posvetovanja in izmenjava mnenj z nacionalnimi in evropskimi potrošniškimi organizacijami. Sestavljajo ga po 1 predstavnik nacionalnih potrošniških organizacij iz vsake države članice (Slovenijo zastopajo predstavnice ZPS) ter predstavniki Evropske potrošniške organizacije (BEUC), AnEC, EUROCOOP in COFACE.

V okviru ECCG so ustanovljene ekspertne skupine z namenom poglobljene obravnave in usklajevanja stališč na posebej pomembnih področjih varstva potrošnikov.

- ECCG – Podskupina za energijo
- ECCG - podskupina za konkurenco
- Securities and Markets Stakeholders Group



## ANEC

Zveza potrošnikov Slovenije v ANEC, Evropski organizaciji za zastopanje interesov potrošnikov na ravni EU na področju standardizacije, zastopa interese slovenskih potrošnikov, pri čemer dejavno sodeluje pri oblikovanju skupnih dokumentov. Predstavnik ZPS je od septembra 2019 predsedujoči v Anecovi delovni skupini za trajnost, kot evropski ekspert pa v imenu ANEC sodeluje tudi v skupini za oblikovanje standarda za učinkovitost materialov. Predstavniki organizacije ANEC so aktivni v več kot 60 delovnih telesih, v tehničnih odborih organov za standardizacijo (CEN, CENELEC, ETSI) in v več kot 150 telesih na nacionalni ravni.



## ICRT

ICRT (International Consumers Research and Testing) združuje več kot 35 potrošniških organizacij iz Evrope, ZDA, Avstralije in Azije. Za Zvezo potrošnikov Slovenije je članstvo v ICRT vitalnega pomena, brez njega v Sloveniji zagotovo ne bi mogli objaviti 60 primerjalnih testov na leto.

Zveza potrošnikov Slovenije v zadnjih desetletju postaja pomembna in zelo aktivna članica regionalne podskupine NTG (Nordic Testing Group) v okviru ICRT, saj se testi za več članic pod vodstvom ZPS izvajajo tudi v Sloveniji.



## CONSUMERS INTERNATIONAL (CI)

Mednarodna organizacija Consumers International (CI), ki združuje potrošniške organizacije z vseh celin, je v 2020 praznovala 60. obletnico delovanja. Nastala je 1. aprila leta 1960 na pobudo potrošniških organizacij iz ZDA, Zahodne Evrope in Avstralije, ki so si želele izmenjati informacije o rezultatih primerjalnega testiranja izdelkov, ki so se v povojnem obdobju pojavili na različnih trgih. Njeno delovanje se je hitro razširilo tudi na varovanje pravic potrošnikov. CI je postala vozlišče mednarodnega sodelovanja in podpora pri vzpostavljanju in krepitevi potrošniškega gibanja po svetu, še posebej v deželah v razvoju. ZPS se redno pridružuje njihovim kampanjam.



## TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE TACD

Dialogue TACD Čezatlantski dialog potrošnikov (TACD) je forum potrošniških organizacij iz ZDA in EU, ki pripravljajo skupna priporočila o potrošniški politiki vlad ZDA in Evropske unije za upoštevanje interesov potrošnikov pri oblikovanju politik v EU in ZDA.

TACD redno objavlja stališča in priporočila na področju hrane, informacijske družbe, intelektualne lastnine, mednarodnih trgovinskih vprašanj in finančnih storitev. Hkrati je že nekaj let zelo aktiven pri spremljanju in zastopanju interesov potrošnikov v okviru pogajanj o trgovinskem sporazumu med ZDA in EU.

