

LETNO POROČILO

20

21

ZPS ZVEZA
POTROŠNIKOV
SLOVENIJE

PRILOGA S POJASNILI K RAČUNOVODSKIM IZKAZOM DRUŠTVA

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 pošteno 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 vrednost (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 2021 je 5,79.

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 31.12.2021.

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, 04.03.2022

Zveza potrošnikov Slovenije
Predsednica
Breda Kutin

31 let ZPS,

30 let ZPS revije

»NIČ O POTROŠNIKIH – BREZ POTROŠNIKOV«

Leto 2021 je še vedno v veliki meri krojil COVID 19. A na ZPS smo bili še bolj aktivni. Prilagodili smo se spremenjenim okoliščinam in iskali načine in poti, kako stati potrošnikom ob strani s koristnim nasveti, uspešno izpeljati zastavljene projekte, biti kritičen glas potrošnikov v odnosu do ključnih deležnikov in tako slediti svojemu poslanstvu. V primežu Covida-19, klimatskih sprememb, okoljske kriza ter napovedih (ki se zdaj že uresničujejo) o bližajoči se inflaciji ter o podražitvah hrane in energije, je naše delo še toliko bolj potrebno. Bili smo izjemno aktivni na področju zagovorništva, pripombe in stališč smo dali na več kot 20 predlogov/ sprememb zakonodaje, izvedli smo številne kampanje, redno smo se pojavljali v medijih, število potrošnikov, ki nam sledi prek družabnih omrežij, raste, prav tako raste obisk spletnih strani (veskajes.si, vemvec.si, potrosnikovZOOM.si), ki smo jih zgradili okolji osrednjega portala slovenskih potrošnikov zps.si.



Marca 2021 smo praznovali 30 let izdajanja potrošniške revije ZPStest, za katero stoji tri desetletja predanega dela, raziskav testiranja, osveščanja, informiranja in odzivanja na aktualne probleme potrošnikov, zaradi katerega lahko s ponosom rečemo, da je obveščenost in ozaveščenost potrošnikov v Sloveniji na višji ravni, kot bi bila brez naše publikacije. V treh desetletjih se je spremenilo veliko, a nekatere teme, kot so npr. ekologija doma, odgovorno nakupovanje in ravnanje, ki smo jih izpostavljali v prvi številki šele zdaj postajajo zares aktualne.

Revija sledi novostim na trgu, zato jo redno dopolnjujemo z novimi vsebinami, doživlja pa tudi oblikovno prenavo. Ponosni smo, da smo brez (ustrezne) podpore iz javnih sredstev v zadnjem desetletju, zagotovili redno izhajanje revije vseh 30 let, ohranili koncept revije in njeno neodvisnost (revija ostaja brez oglasov), zato optimistično zremo naprej.

30 let samostojnosti pa je v 2021 praznovala tudi Slovenija. Zaznamovalo jo je predsedovanje Slovenije Svetu Evropske unije, ki je potekalo med 1. julijem in 31. decembrom 2021. Skupaj z Evropsko potrošniško organizacijo smo za čas predsedovanja vladi R Slovenije predstavili prioritete za predloge zakonodaje na ravni EU, pomembne za potrošnike. Mednje sodijo Zeleni dogovor in digitalni prehod, kar smo kot ključno prioriteto izpostavili tudi ob 30. obletnici ZPS leta 2020. Izpostavili smo potrebo za nov dogovor o razvoju, ki bo vključeval trajnostne rešitve, zelene investicije, ki bo temeljil na krožnem gospodarstvu, ki

bo tehnologijo uporabljal v korist, ne v škodo potrošnikov, ki bo vzpostavljala in omogočala preproste in cenovno dostopne rešitve. Ponovno smo tudi izpostavili pomen tvornega sodelovanja s ključnimi odločevalci v Republiki Sloveniji. S krepitvijo sodelovanja države z nevladnimi organizacijami bi povečali učinkovitost pri odzivanju na izzive in potrebe slovenskega potrošnika. Žal razprave o predlogih ZPS ni bilo, zato bomo tudi v prihodnje ponovili naše predloge in vztrajali »NIČ O POTROŠNIKIH – BREZ POTROŠNIKOV«

1/2021

ZPS test

KASKO ZAVAROVANJE AVTOMOBILA

test: obilničarske policije
test: zvočni ščit
test: gonilni ščit
tržni pregled: map
pod drobnogledom: avtomobilska zavarovanja
strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 5,95 €

2/2021

ZPS test

NA TESTU: SUROVO MASLO

test: zobne kreme
test: pomivalni stroji
test: vrtniki
test: mobilni telefoni
pod drobnogledom: ponudba mobilnih paketov
strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 5,95 €

4/2021

ZPS test

NA TESTU: SVEŽA PREDPAKIRANA JAJCA

test: indukcijske kuhalne plošče
test: kosilnice
test: športne in pametne ure
test: naravne vlažilne kreme
pod drobnogledom: turistična potovanja v času pandemije
strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 5,95 €

5/2021

ZPS test

NA TESTU: KAKAVOVİ KOSMIČI

test: kuhinjske tehnike
test: klimatske naprave
tržni pregled: travna semena
pod drobnogledom: stroški lastništva avtomobilov z različnimi pagori
strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 5,95 €

6/2021

ZPS test

NA TESTU: POHODNIŠKI ČEVLJI

test: pohodniški nahrbtniki
test: ogelje za žar
test: robotski sesalniki
tržni pregled: spletno nakupovanje živil
pod drobnogledom: zavarovanje pametnega telefona
strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 5,95 €

7-8/2021

ZPS test

NA POLETNEM TESTU: Vaniljevi sladoledi

VELIKO ADITIVOV IN ZRAKA

TESTIRALI SMO: Hladilnice, »Ekonome« baterije, Hladilne torbe, Sredstva za zaščito pred soncem, Izdelke za nego kože po sončenju

ELEKTRIČNI SKIROJI: Kje se lahko vozimo?

JAGODNI JOGURTI: Kje pa so jagode?

strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 11,60 €

9/2021

ZPS test

TEST MESECA: Pokončni brezžični sesalniki

OTROKOVENAR Marko Juhant »Naučimo ga, da nismo bankal!«

Testirali smo: SORABNE ZA ŽIVLA, PREDNOMERJE IN MONITORJE, PELETE ZA OGREVANJE

Trajnost: NOVA MATEMATIKA V-NESTO, KAKO PA KAJ NAŠ PUP?

Ne spreglejte: EMBAJAŽA ZA SAGEJE & ŽELEZNO, KASTLJENSKI NADOMESTKI SBA

strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 5,95 €

10/2021

ZPS test

TEST MESECA: Sušilni stroji

POZOR: Kako oglašujejo živila našim otrokom?

TEST RIBANIH SIROV: Kaj se skriva v vrečki?

Testirali smo: KURNIŠKE NARJE, NAKUP AVTOMOBILA NA LIZENC, PIŠČANČI MEDALJONI

Zanimivo: SPREMEMBE ZAKONA O UPRAVNI SODNI VEČSTANOVANJSKI STAVI

Ne spreglejte: SPREMEMBE ZAKONA O UPRAVNI SODNI VEČSTANOVANJSKI STAVI

strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 5,95 €

11-12/2021

ZPS test

AKTUALNO: Ideje za trajnostno obdarovanje

DOSJE: Vse, kar morate vedeti o električnih avtomobilih

TEST MESECA Maskare

Nakup pametnih igrac: NA KAJ MORATE BITI POZORNII?

Testirali smo: KIBANJE PEDRE, KANONARTE ZA DOLH, TABULICE IN SLUŠALKE

OBELJNE ZA VODU: POOLIGE ZA JOGO, ŠPORTNE APLIKACIJE

Osebnostne finance: FINANČNI NAČRTI ZA PRAVNIŠKE, STANOVANJSKI KREDIT, IN OBREŠTNA MERA

strokovno • nepristransko • brez oglasov cca. 11,90 €

KAZALO

01

INFORMIRAMO

02

KAMPANJE

- 2.1 Oglaševanje živil otrokom: čas je za strožje omejitve!
- 2.2 Veš, kaj ješ?! Veš, kaj piješ?!
- 2.3 Čokoladni kosmiči so prej sladica kot zdrav obrok
- 2.4 Potrošniki in pravičnosti trga finančnih produktov in storitev
- 2.5 Banka Sparkasse mora upoštevati tudi negativne vrednosti obrestne mere euribor
- 2.6 Trajnostno prehranjevanje mora biti (cenovno) dostopno in preprosto
- 2.7 Prodajni avtomati so neizkoriščen potencial za zdrave izbire
- 2.8 Obnovljivi viri in energijsko varčni aparati v našem domu
- 2.9 Sporne prakse družbenega omrežja TikTok
- 2.10 Trajnostna mobilnost
- 2.11 Afera VW
- 2.12 iFlex: Za odjem električne energije po meri sodobnega potrošnika

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

ZASTOPAMO

05

IZOBRAŽUJEMO

06

TESTIRAMO

- 6.1 Primerjalno testiranje
- 6.2 Znak kakovosti ZPStest

07

DELUJEMO MEDNARODNO

01 INFORMIRAMO

1.1 SPLETNA MESTA

WWW.ZPS.SI

V letu 2021 so največ pozornosti zbudile naše objave odpoklicev živil. Poleg teh so uporabniki spletne strani najbolj spremljali teste, cene električne energije in plina, finančne primerjalnike, kalkulatorje in nasvete.

TOP 5 TESTOV V LETU 2021

**TEST
TALNIH SESALNIKOV**

**TEST
KLIMATSKIH NAPRAV**

**TEST
KAKAVOVIH KOSMIČEV**

**TEST
POMIVALNIH STROJEV**

**TEST
PRALNIH STROJEV**

MED NAJBOLJ OBISKANIMI VSEBINAMI SO ŠE:

**MNOŽIČNI ODPOKLIC ŽIVIL ZARADI
PRISOTNOSTI ETILEN OKSIDA V ADITIVU**

**KAKO DO OČAL
NA RECEPT?**

**HRVAŠKI BANKOMATI: IZBRATI
DOMAČO ALI LOKALNO VALUTO?**

**POGREB: KOLIKO
DENARJA POTREBUJEMO**

**15 POGOSTIH VPRAŠANJ O
PREDPLAČNIŠKIH KARTICAH**

OSEBNE FINANCE

Na spletni strani www.zps.si so potrošnikom na voljo številni primerjalniki in kalkulatorji, ki jih redno posodabljam in v različnih prispevkih redno izpostavljam ter potrošnike usmerjam k njihovi uporabi: 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. Vsi primerjalniki so potrošnikom brezplačno dostopni in predstavljajo pomembno orodje, ki je med uporabniki široko sprejeto, pogosto ga povzemajo tudi drugi mediji.

54 → 146.000
ČLANKOV POSAMEZNIH OBISKOVALCEV

Na našem spletnem mestu www.zps.si smo v letu 2021 v rubriki Osebnih financ objavili 54 člankov o finančnih temah, ki si jih je ogledalo več kot 146.000 posameznih obiskovalcev. Najbolj brani članki so bili »Hrvaški bankomati - izbrati lokalno ali domačo valuto?«, »Ležarine za vloge pri bankah: nova realnost tudi za slovenske potrošnike«, »Tuje spletne banke: V nekaterih primerih dobra alternativa domačim ponudnikom«, »Spletna plačila od zdaj z dodatnim preverjanjem identitete plačnika« in »Kaj ponujajo mobilne denarnice slovenskih bank?«.

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
sladkor	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	

PREVERI PREHRANSKI PROFIL

Z embalaže preglejte vsebnost sestavin in preverite, ali ima označbo, ki kaže na pravo količino sestavin na 100 g ali 100 ml izdelka.

- 🟢 Vsebnost je primerna za zdravo prehrano (prehranski profil Super izdelki)
- 🟡 Vsebnost je lahko tudi mogoče zdrava. Ni prehransko in koristna!
- 🔴 Vsebnost ni optimalna! To ga označba zaradi tega ni mogoče in ni priporočila.

Ime: Pijača:

maščoba
 nasič. mašč. kisline
 sladkor
 sol
 prehranske vlaknine

Spletno stran si je v letu 2021 ogledalo več kot 87.000 posameznih obiskovalcev, ki so zabeležili skoraj 210.000 ogledov strani. Ogled strani je bil v letu 2021 za večji za skoraj 15 odstotkov v primerjavi z letom 2020.



WWW.VEMVEČ.SI

V letu 2021 smo s projektom nadaljevali na področju informiranja o potrošniških kreditih in pravicah potrošnikov.

31.000 → **50.000**
POSAMEZNIH OBISKOVALCEV **STRANI**

Spletno stran je v 2021 obiskalo skoraj 31.000 posameznih obiskovalcev. Ti so si skupaj ogledali 50.000 strani. Veseli nas, da tako število obiskovalcev kot število ogledov strani rastejo. To potrjuje, da so izbrane vsebine aktualne in zanimive.

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.

VEM VEČ

Kredit Stvarna napaka Vaše pravice Video

Novice

Kdo vse ima dostop do informacij o vašem kreditu?
 Odplačevanje kredita lahko traja leta ali desetletja. Kdo ima vpogled v trenutno stanje kredita in kdo je obveščen o spremembah višine anuitete?..

Bresplačen webinar: Naučite se uporabljati finančne primerjalnike in kalkulatorje
 Vabimo vas na brezplačen webinar o uporabi spletnih finančnih primerjalnikov in kalkulatorjev, ki se ga lahko udeležite v ponedeljek 28.3.2022 ob...

ZAKAJ je dobro vzeti račun?
 Od 22.1.2022 morajo trgovci papirnati račun izročiti le na zahtevo potrošnika. Zakaj je dobro

E-novice
 Želite biti redno obveščeni o aktualnih vsebinah? Naročite se na e-novice na spletni strani

Ime in priimek

E-pošta

Sprejemam tudi e-novice o promociji izdelkov javne službe

buge

Prijava

1.2 MOBILNA APLIKACIJA VEŠKAJJEŠ

V 2021 smo skupaj s projektnima partnerjema v okviru programa, ki ga sofinancira Ministrstvo za zdravje, Inštitutom za nutricionistiko Nutris in Institutom Jožefa Stefana nadaljevali z nadgradnjo mobilne aplikacije VešKajJeš in ji dodali nove funkcionalnosti. Mobilna aplikacija VešKajJeš sledi tako stanju na trgu kot tehnologiji. Od predstavitve aplikacije je bilo vnesenih že več 100 posodobitev in nadgradenj.



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



Aplikacija od poletja 2021 poleg hranilne sestave živil in brezalkoholnih pijač ter njene interpretacije v barvah semaforja uporabniku ponuja tudi informacije o energijski vrednosti alkoholnih pijač, ki potrošniku na označbi teh izdelkov sicer ni na voljo. Nadgrajena mobilna aplikacija VešKajJeš zapolnjuje vrzel, ki je nastala zaradi izločitve alkoholnih pijač iz skupine izdelkov, ki se uporabljajo v prehrani, za katere je označevanje sestave obvezno. S tem in s prikazanimi zdravstvenimi sporočili o tveganjih, povezanih s pitjem alkohola, podpira informirano odločitev potrošnikov glede rabe alkoholnih pijač.



Z zadnjo posodobitvijo jeseni 2021 gre **aplikacija VešKajJeš** še korak naprej, saj po novem omogoča tudi prikaz informacije o dodanih sladilih. **Prehranski semafor za sladkor se pri izdelkih s sladili obarva sivo.** Delež teh strmo narašča, predvsem pri brezalkoholnih pijačah.

V bazi so na voljo podatki za več kot 45.000 različnih živil in pijač.

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. Povprečna mesečna naklada tiskane revije znaša 6.500 tiskanih izvodov, več kot 2300 naročnikov pa si revijo ogleda izključno prek spletne strani www.zps.si. Revija je dostopna tudi prek mobilne aplikacije ZPStest.

Revija izhaja vsak 1. četrtek v mesecu v obsegu 40 strani (posamična številka) oziroma 60 strani (združene številke 7–8 in 11–12).



REVIJA ZPSTEST V 2021 V ŠTEVILKAH

12 = 440
REVIJ (V 10 ZVEZKIH) **STRANI KORISTNEGA BRANJA**

Revija je kot vir nepristranskih in strokovno podprtih informacij v več kot 30 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 redno objavljamo tudi na spletu. Med rednimi vsebinami so za bralce posebno zanimivi tudi prispevki, o pravicah potrošnikov. Hkrati svetujemo, kako te pravice uveljaviti v praksi.

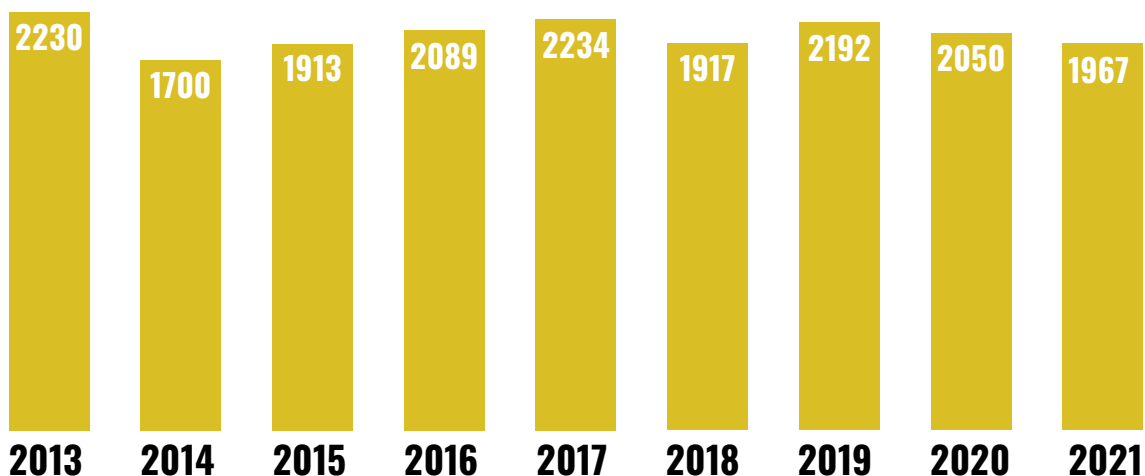
Zelo brani so tudi prispevki s področja varnosti živil in izdelkov splošne rabe, prispevki o zdravem življenjskem slogu in zdravem prehranjevanju ter prispevki s področja osebnih financ, predvsem bančnih in zavarovalniških storitev.

V letu 2021 smo začeli oblikovno in vsebinsko preoblikovanje revije s ciljem, da razširi krog naročnikov in postane privlačna ter zanimiva tudi za mlajše, ki bodo v reviji videli in prepoznali dodano vrednost.

1.4 SODELOVANJE Z MEDIJI

V letu 2021 smo medijem posredovali več kot 50 sporočil za javnost. Leto 2021 je s korona krizo krojilo ne le našega vsakdanjika, ampak je tudi korenito poseglo v delo z mediji. Zdravstvena in politična situacija v državi in širše sta zasedli glavnino medijskega prostora. Klasične novinarske konference so postale preteklost, določeno obdobje tudi izjave v živo niso bile mogoče. Tudi tu je osebni stik zamenjala komunikacija prek ekrana.

ZPS V MEDIJIH



Glavnina objav je bilo na spletu, in sicer kar 1330.

TISKOVNE AGENCIJE (82)

DRUŽBENI MEDIJI (1)

INTERNET (1330)

RADIO (99)

TISK (340)

TV (115)

1.5 ZPS NA DRUŽBENIH OMREŽJIH

Na družbenih omrežjih smo največ poudarka namenjali aktualnim, perečim temam. Med najbolj odmevnimi je bilo naše zelo uspešno sodelovanje v referendumski kampanji Za čisto pitno vodo. Redno smo se v objavah dotikali tudi s tem, vezanih na trajnostno potrošnjo in na zdrav življenjski slog.

SLEDILCI NA DRUŽBENIH OMREŽJIH



Vedno več pozornosti in energije usmerjamo v Instagram. V letu 2021 smo za instagramec profil Veš, kaj ješ tedensko pripravljali uporabne nasvete za zdravo in uravnoteženo prehrano. Odzivi so pozitivni. V letu 2022 se bo profilu Veš, kaj ješ pridružil tudi ZPS profil.



1.6 ZPSTV NA KANALU YOUTUBE

Videoposnetki postajajo vedno bolj atraktiven način predstavitve aktualnih vsebin. V letu 2021 pa smo več vsebinskih video posnetkov za obiskovalce ZPS Youtube kanala. Objavili smo 14 novih videov.



02 KAMPANJE

2.1. OGLAŠEVANJE ŽIVIL OTROKOM: ČAS JE ZA STROŽJE OMEJITVE!

Današnji otroci imajo večjo avtonomijo in moč odločanja v družini kot v prejšnjih generacijah, zato pogosto pomembno vplivajo na nakupne odločitve staršev. Tega pa se zavedajo tudi oglaševalci. Številni oglasi tako neposredno nagovarjajo prav najmlajše z vsebino oglasa ali pa izbiro termina, v katerem se oglas predvaja. Na Zvezi potrošnikov Slovenije že vrsto let opozarjamo na pomanjkljivo regulacijo oglaševanja živil otrokom. Okolje, ki spodbuja pogosto uživanje večjih količin energijsko goste in hranilno revne hrane namreč pomembno vpliva na prehranjevalne navade naše najmlajše populacije in tako predstavlja enega izmed glavnih vzrokov za naraščajoč trend debelosti pri otrocih.

Spomladi 2021 je pod vodstvom Evropske potrošniške organizacije BEUC potekala raziskava na področju oglaševanja živil otrokom, v kateri je sodelovalo deset potrošniških organizacij iz držav članic EU, med njimi tudi Zveza potrošnikov Slovenije.

Rezultati raziskave so pokazali, da prostovoljne zaveze živilskih podjetij k bolj odgovornemu oglaševanju živil otrokom v praksi ne delujejo. Trenutna regulacija trženja živil otrokom na ravni EU je namreč tako ohlapna, da še vedno dovoljujejo oglaševanje živilskih izdelkov z veliko maščobami, sladkorja in soli preko različnih kanalov. Evropska potrošniška organizacija BEUC je zato v okviru poročila o raziskavi pozvala Evropsko komisijo, naj se ne zanaša več na samoregulacijo in naj vendarle uredi trženje nezdravih živil otrokom na ravni EU.



Na Zvezi potrošnikov Slovenije se zavzemamo za oblikovanje zavezujočih pravil, ki bodo temeljila na prehranskih smernicah Svetovne zdravstvene organizacije in ki bodo vključevala:

01

prepoved oglaševanja nezdravih živil po spletu, kamor spadajo tudi spletne strani živilskih podjetij in njihovi profili na družbenih omrežjih;

02

prepoved predvajanja oglasov na TV za nezdrava živila od 6. do 23. ure in ne zgolj v času programov namenjenim otrokom;

03

prepoved uporabe tržnih tehnik, ki privabljajo otroke s privlačnimi embalažami živil (npr. risani liki in maskote blagovnih znamk);

04

veljavnost pravil za otroke do 18. leta starosti.

2.2. VEŠ, KAJ JEŠ?! VEŠ, KAJ PIJEŠ?!

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!

**TRENTNO JE V
BAZI APLIKACIJE
VEŠKAJJEŠ**



45.000
IZDELKOV



2.700
ALKOHOLNIH PIJAČ

Aplikaciji pa smo v letu 2021 dodali tudi alkoholne pijače, saj so bile te med najpogostejše iskanimi izdelki. O varnem pitju alkohola ne moremo govoriti, govorimo lahko le o pitju alkohola z manj ali več tveganja: čim manj tem bolje, najbolje pa 0,0. Alkohol vsebuje tudi veliko kalorij in lahko pomembno prispeva k skupnemu dnevni energetskemu vnosu. Podatek o energijski vrednosti alkoholne pijače na označbi pogosto ni naveden, je pa zdaj na voljo vsem uporabnikom aplikacije VešKajJeš.

Trenutno je v bazi več kot **2700 alkoholnih pijač**. Ko uporabnik aplikacije poskenira črtno kodo na alkoholni pijači, se prikaže njena energijska vrednost, ki temelji bodisi na podatku, kot ga je označil proizvajalec, bodisi na oceni. Ta je izračunana s posebnim algoritmom za ocenjevanje energijske vrednosti, ki je bil zasnovan v okviru programa Veš, kaj piješ, ki ga sofinancira Ministrstvo za zdravje RS v okviru financiranja programov varovanja in krepitev zdravja.

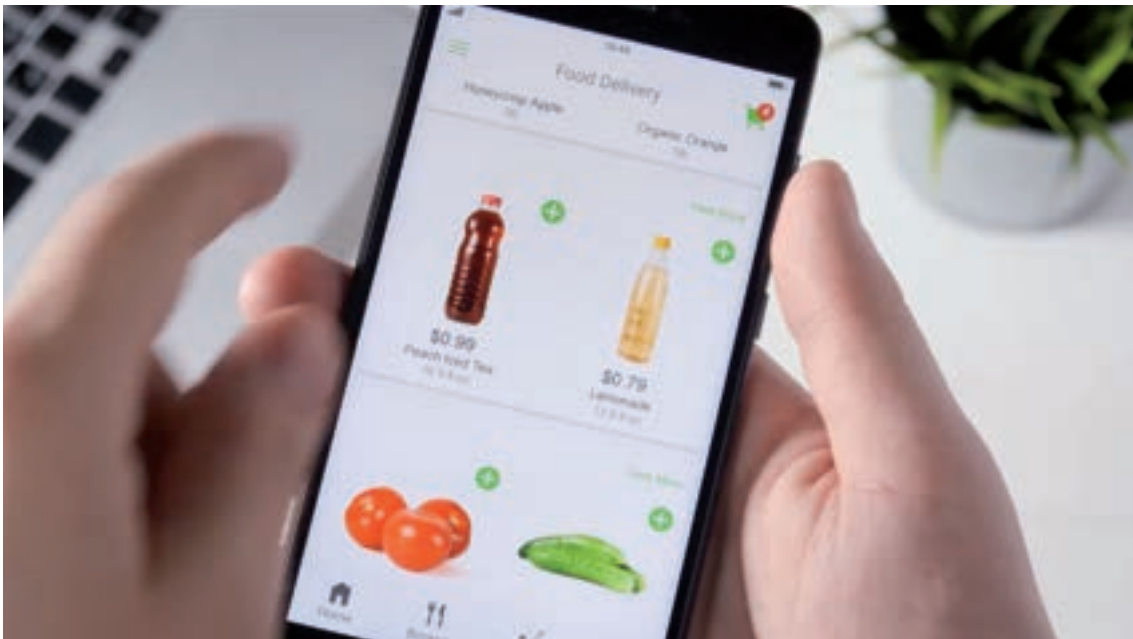


S POMOČJO APLIKACIJE IZBIRA BOLJ ZDRAVIH ŽIVIL POSTANE BOLJ PREPROSTA. POTROŠNIKI NAMREČ VEDNO BOLJ ZAVEDAJO, DA SO PODATKI O SESTAVINAH IN HRANILNI VREDNOSTI ŽIVILA KLJUČNI VIR INFORMACIJ ZA PRAVILNO ODLOČITEV ZA NAKUP, A JIH TUDI ZARADI NERAZUMEVANJA PRI NAKUPNIH ODLOČITVAH POGOSTO NE UPORABIJO.



2.3. ČOKOLADNI KOSMIČI SO PREJ SLADICA KOT ZDRAV OBROK

Zveza potrošnikov Slovenije je kot vodilni partner vodila mednarodni projekt Food PRO, namenjen prenosu znanja in dobrih praks na področju potrošniškega primerjalnega testiranja.



Projekt Food PRO je temeljil na izmenjavi najboljših praks in znanja za nadaljnji in dolgoročni razvoj potrošniških organizacij v šestih državah regije CESEE, in sicer poleg Slovenije še v Avstriji, Češki, Hrvaški, Slovaški in Madžarski. V okviru projekta Food PRO smo izvedli mednarodni potrošniški primerjalni test kakavovih kosmičev, ki predsta-

vljajo priljubljeno izbiro za zajtrk ali malico med najmlajšimi. Skupaj s še petimi potrošniškimi organizacijami iz zgoraj omenjenih držav smo preverili kar 102 izdelka. Poleg kakovosti posameznih izdelkov smo preverjali tudi dvojno kakovost med na videz enakimi izdelki istega proizvajalca, ki se prodajajo v različnih državah. Ne laboratorijske ne senzorične analize niso pokazale statistično pomembnih razlik med njimi.

Za večino izdelkov velja, da so prej sladica kot zdrav obrok, saj večina vsebuje preveč sladkorja. Tudi s trajnostnega vidika se večina izdelkov ni izkazala, nekateri še vedno vsebujejo palmovo olje, redki nosijo certifikat za trajnostno pridobivanje kakava, pogosto so pakirani v dva sloja embalaže.

Ponovno smo odkrili številne primere, ko izdelki s privlačno embalažo nagovarjajo otroke. Ugotovili smo, da je kljub neugodni hranilni sestavi več kot polovica izdelkov obogatena z vitamini in minerali, zato lahko nosijo prehranske trditve, nekateri tudi zdravstvene. Prepričani smo, da proizvajalci trditve uporabljajo predvsem zato, da pritegnejo pozornost staršev, ki se tolažijo, da bodo z izbiro takega izdelka otroku zagotovili vsaj zadostno količino vitaminov in mineralov, če že pri sladkorju zatisnejo obe očesi. Žal že 12 let čakamo, da bo Evropska unija postavila merila za prehranske profile, ki bi preprečili uporabo prehranskih in zdravstvenih trditev na izdelkih z neugodno hranilno sestavo.

Že pred izvedo samega testiranja smo potrošnike seznanjali s pomenom branja označb. Test kakavovih kosmičev znova dokazuje, da bližnjic pri izbiri ni. Pomembno je branje hranilne tabele, saj le tako lahko potrošniki izvedo pomembne informacije o hranilni vrednosti izdelka, in ne zaupajo slepo obljubam na prvi strani embalaže, ki izdelke predstavljajo enostransko. Nagovarjali smo predvsem starše, stare starše, ki otrokom ponujajo tovrstne kosmiče za zajtrk ali malico.



Po podatkih NIJZ so osnovnošolci v času pandemije kot razloge za povišano telesno težo poleg pomanjkanja telesne dejavnosti navajali še nekontrolirano uživanje hrane kot enega izmed pripomočkov za blaženja negativnega stresa in na splošno pretirano uživanje mastne in ocvrte hrane ter kosmičev za zajtrk.

2.4. POTROŠNIKI IN PRAVIČNOSTI TRGA FINANČNIH PRODUKTOV IN STORITEV

Področje financ sodi med pomembnejše aktivnosti naše organizacije. Nenehno si prizadevamo za vzpodbujanje preglednosti in pravičnosti trga finančnih produktov in storitev za potrošnike, v katerem ponudniki in posredniki ravnajo do potrošnikov odgovorno in pošteno. Z osveščanjem o pomembnosti upravljanja osebnih financ smo potrošnike usmerjali k skrbi za lastne finance, postavljanju finančnih ciljev ter pogledu v prihodnost, hkrati pa smo jih na jasn in razumljiv način seznanjali z najbolj aktualnimi temami s področja financ in jih opremili z znanjem in informacijami, ki jim pomagajo pri osebnih finančnih odločitvah.

NAŠE GLAVNE AKTIVNOSTI SO BILE V LETU 2021 USMERJENE PREDVSEM V:

Izobraževanje potrošnikov o ključnih lastnostnih in značilnostih različnih bančnih produktov in storitev;

Krepitev potrebnih znanj in veščin potrošnikov za učinkovito upravljanje z osebnimi financami;

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

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

Podajanje razumljivih in relevantnih informacij o ponudbi različnih bančnih storitev

Spremljanje in opozarjanje na tvegane ali sporne prakse ponudnikov;

Izvajanje primerja bančnih produktov in storitev med različnimi ponudniki na trgu;

Zastopanje interesov potrošnikov na nacionalni in EU ravni;

Raziskovanje potrošniških navad povezanih z bančnimi storitvami in osebnimi financami

Pri informiranju o različnih vrstah bančnih produktov smo posebno pozornost namenili paketnim (plačilnim) računom, kjer smo zaradi raznolikosti vključenih storitev zagotavljali jasnost informacij in primerljivost nadomestil, različnim vrstam posojil in njihovim specifičnim lastnostim, ter sodobnim načinom plačevanja, med njimi kartičnemu poslovanju, ki je postalo nepogrešljivo za takojšnje brezgotovinsko plačevanje, obročnem odplačevanju, ponudbi in funkcionalnosti mobilnih denarnic ter plačilni shemi FLIK.



2.5. BANKA SPARKASSE MORA UPOŠTEVATI TUDI NEGATIVNE VREDNOSTI OBRESTNE MERE EURIBOR

Da bi zaščitili interese potrošnikov, smo se leta 2017 odločili za tožbo proti Banki Sparkasse z namenom prepovedi prakse neupoštevanja negativne vrednosti euriborja v posojilnih pogodbah. Okrožno sodišče je našemu zahtevku v lanskem letu pritrdilo, saj je presodilo, da je bila praksa banke Sparkasse nezakonita in ji naložilo upoštevanje dejanske vrednosti euribor.

Po objavljeni prvostopenjski razsodbi smo banko Sparkasse pozvali k njeni izpolnitvi, hkrati pa od njih zahtevali, da naj kreditojemalcem, ki jim je v preteklih letih napačno obračunavala pogodbeno obrestno mero, povrne nastalo razliko, oziroma tistim kreditojemalcem, ki so dolg po kreditni pogodbi že odplačali, vrne preplačilo. A namesto tega banka vztraja, da kršitev ni bilo in se je zoper sodbo pritožila, postopek pa poteka naprej na višjem sodišču. Potrošnikom bomo v tej zadevi še naprej odločno pomagali, s ciljem doseči za njih pošteno rešitev.



2.6. TRAJNOSTNO PREHRANJEVANJE MORA BITI (CENOVNO) DOSTOPNO IN PREPROSTO

ZPS je tudi v letu 2021 pripravila številne prispevek, kako se trajnostno prehranjevati in s tem doseči - manjši ogljični odtis na krožniku.



ALI FEBRUARJA RES POTREBUJEMO JAGODE? AVOKADO IZ PERUJA? DVA DO TRI MESNE OBROKE NA DAN? ČAS JE ZA KORENITE SPREMEMBE NAKUPOVALNIH NAVAD, TUDI ZA OPUSTITEV NEKATERIH ŽIVIL.

Na podlagi dostopnih ugotovitev raziskovalcev univerze v Oxfordu smo zbrali ključna priporočila, ki lahko vsakemu izmed nas pomagajo pri spremembi nakupovalnih navad in pri odločanju za bolj trajnostne izbire živil. Zemlja se namreč segreva in k temu delno prispeva tudi naša prehrana. Raziskovalci univerze v Oxfordu so izračunali, da pri pridelavi, predelavi in distribuciji hrane nastajajo ogromne količine toplogrednih plinov, ki ogrožajo naš skupni cilj – omejiti globalno segrevanje Zemlje na 1,5 stopinje Celzija. Da pot do trajnostne, podnebno nevtralne družbe pa ni mogoča brez spremembe v načinu prehranjevanja.

Redno smo izpostavljali tudi pomen zdravih izbir, ne glede na to, kje smo (dotaknili smo se tudi prehrane na delovnem mestu, saj človek v 40 letih delovne dobe na delovnem mestu preživi vsaj četrtnino svojega življenja. Zato je pomembno, da tudi v službenem času jemo uravnoteženo. Ustrezna prehrana namreč vpliva na splošno zdravje in počutje, s tem pa se poveča tudi naša delovna storilnost), ter svetovali, kako se izogniti zavržkom hrane v lastnem domu.



2.7. PRODAJNI AVTOMATI SO NEIZKORIŠČEN POTENCIAL ZA ZDRAVE IZBIRE

Prodajni avtomati predstavljajo še neizkoriščen potencial za spreminjanje prehranskih navad prebivalcev k bolj zdravim izbiram.

V sklopu raziskave Univerze v Mariboru, Fakultete za zdravstvene vede in Zveze potrošnikov Slovenije so bili popisani prodajni avtomati v 188 zdravstvenih in socialno varstvenih ustanovah ter izbranih fakultetah v vseh statistični regijah v Sloveniji in 5625 izdelkov.

Te raziskave so pokazale, da ponudba v prodajnih avtomatih ne zagotavlja dovolj zdravih izbir. V prodajnih avtomatih, celo v zdravstvenih domovih in bolnišnicah, ki naj bi predstavljale zgled na področju ohranjanja javnega zdravja, prevladujejo prigrizki in pijače z nizko hranilno vrednostjo ter visoko vsebnostjo kalorij, maščob, soli in sladkorja.

ZDRAVA PONUDBA SPODBUJA ZDRAVE IZBIRE

V okviru programa Moja izbira = Veš, kaj ješ izbira, ki sledi Nacionalnem programu o prehrani in telesni dejavnosti za zdravje 2015-2025, smo zato partnerji pripravili Priporočila za polnjenje prodajnih avtomatov. S spremembo ponudbe v avtomatih bi spodbudili povečanje ponudbe prehransko ustrežnejših živilskih izdelkov (preoblikovanje, prilagoditev velikosti pakiranja). Priporočila, ki sledijo strateškimi ciljem Nacionalnega programa o prehrani in telesni dejavnosti za zdravje 2015-2025, smo že predstavili fakultetam in zdravstvenim ustanovam, ki bi morale biti zgled na tem področju.



2.8. OBNOVLJIVI VIRI IN ENERGIJSKO VARČNO APARATI V NAŠEM DOMU

Na potrošnike vplivajo podnebne spremembe, ki bodo zaradi negativnih vplivov vse bolj otežile njihovo vsakdanje življenje. Med negativnimi posledicami podnebnih sprememb so ogroženost zdravja zaradi povečanih izpušnih plinov v ozračju, višji življenjski stroški, povezani z naraščajočimi cenami hrane, energije in prevoza, ter ogrožena preskrba s hrano.

Stavbe porabijo 40 odstotkov vse energije v Evropski uniji, približno 75 odstotkov stavbenega fonda pa je energetske neučinkovitega. Kar 80 odstotkov energije, ki jo porabijo gospodinjstva, je namenjene za ogrevanje prostorov in vode, 75 odstotkov preskrbe s toploto pa še vedno temelji na fosilnih gorivih.



Čeprav je zakonodajni sveženj Čista energija za vse Evropejce (*Clean energy for all Europeans*) milijonom potrošnikov omogočil namestitve fotovoltaičnih panelov in prehod na energijsko učinkovitejše ogrevalne sisteme, je še vedno veliko ovir, ki potrošnikom preprečujejo, da bi izkoristili te tehnologije. Veliko potrošnikov se še vedno ne zaveda priložnosti, ki jih prinašajo nove tehnologije, tisti, ki se jih zavedajo, pa jih pogosto ne morejo izkoristiti, saj bodisi nimajo dostopa do zaupanja vrednih svetovalcev, ki bi jim lahko svetovali, katera rešitev je najboljša zanje, bodisi nimajo dostopa do zadostne finančne podpore. Zakonodajni sveženj Pripravljeni na 55 (*Fit for 55*) je idealna priložnost za reševanje teh (in drugih) težav, rešitve pa bi lahko potrošnikom omogočile ne le znatne prihranke, ampak jim tudi ponudile priložnost, da prispevajo svoj delež k reševanju podnebne krize. Na ZPS se trudimo, da potrošnikom prek izobraževalnih člankov s konkretnimi praktičnimi nasveti, primerjalnih testov približamo problematiko in jih tudi ponujamo načine, kaj lahko sami naredijo. Številne aktivnosti bodo v prihodnjih letih potekale predvsem v okviru projekta CLEAR-X (*Consumers Leading EU's Energy Ambition Response, Expansion* – Potrošniki se odzivajo na energetske ambicije EU), ki bo razvil metodologijo za obravnavanje potreb potrošnikov in jih spodbudil k vlaganju v obnovljivo in trajnostno energijo (OVE) ter v energetske učinkovite tehnologije. Glavni cilj projekta je pomagati potrošnikom, da z nakupom naprav, ki omogočajo večjo

energijsko učinkovitost in povečujejo bivalno udobje, zmanjšajo stroške za energijo v gospodinjstvih. Ena od glavnih aktivnosti bo izvedba kampanj skupinskih nakupov, ki se jim bo v šestih ciljnih državah pridružilo 38.000 potrošnikov.

Aktivni pa smo bili tudi na področju izobraževanja na temo nove energijske nalepke. Z uvedbo nove energijske nalepke za prvo skupino izdelkov marca 2021 je bilo to leto namenjeno proaktivnemu informiranju potrošnikov o spremembah, ki jih le ta prinaša. Aktivnosti so potekale v okviru evropskega projekta 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.

Potrošnikom smo predstavili tudi spletno orodje BELT, ki smo ga razvili na ZPS. Orodje podatek o energijskem razredu »prevede« v konkretne podatke o:

- porabi električne energije,
- strošku električne energije,
- izpustih CO₂,
- številu dreves, ki je potrebno za absorpcijo te količine CO₂,
- ekvivalentu kilometrov vožnje z avtomobilom.

Aktualne vsebine iz projekta BELT objavljamo na www.zps.si, več o samem projektu pa najdete na www.belt-project.eu.



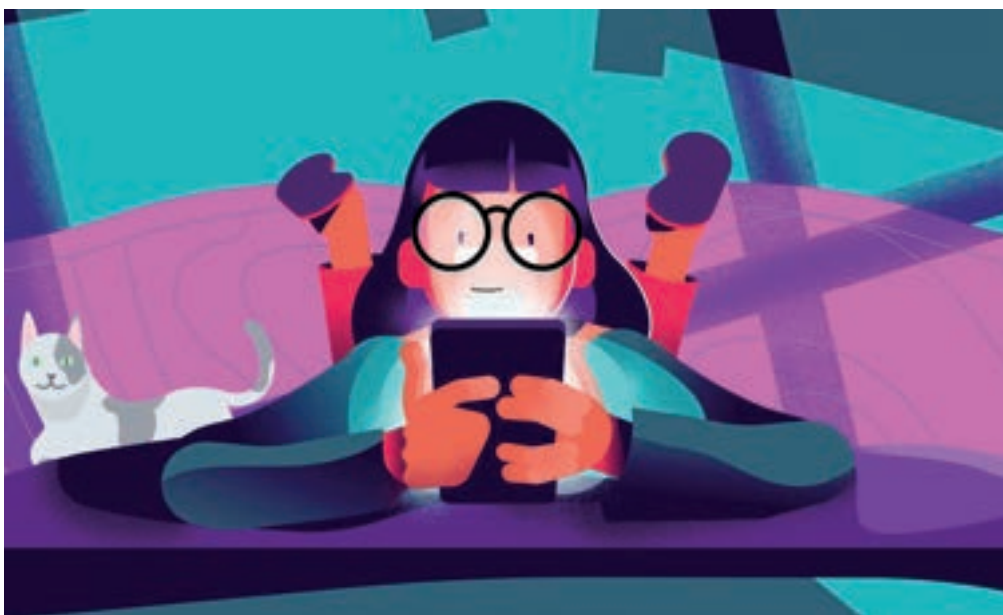
2.9. SPORNE PRAKSE DRUŽBENEGA OMREŽJA TIKTOK

Sodelovali smo v kampanji potrošniških organizacij pod vodstvom krovne evropske potrošniške organizacije (BEUC) zoper sporne prakse družbenega omrežja TikTok.



REZULTAT KAMPANJE JE BILA VLOŽENA PRIJAVA PRI EVROPSKI KOMISIJI IN MREŽI NADZORNIH ORGANOV ZA VARSTVO POTROŠNIKOV. NA VLOŽENO PRIJAVO IN SPORNE PRAKSE DRUŽBENEGA OMREŽJA TIKTOK SMO OPOZORILI TUDI TRŽNI INŠPEKTORAT IN INFORMACIJSKEGA POOBlašČENCA, SAJ SE KRŠITVE RAZTEZAJO TAKO NA ZAKONODAJO VARSTVA POTROŠNIKOV KOT VARSTVA OSEBNIH PODATKOV.

V prijavi smo izpostavili uporabo nepoštenih pogodbenih pogojev in politike virtualnih valut, odsotnost ukrepov za zavarovanje otrok in najstnikov pred prikritim oglaševanjem in potencialno škodljivimi vsebinami ter uporabo zavajajočih poslovnih praks pri obdelavi osebnih podatkov uporabnikov. Na podlagi prijave je Evropska komisija že začela formalni dialog s TikTocom in v sporočilu za javnost med drugim poudarila zaskrbljenost glede prikritega oglaševanja, agresivnih oglaševalskih tehnik, ki ciljajo na otroke ter glede nekaterih zavajajočih in potrošnikom nerazumljivih pogodbenih pogojev.



2.10 TRAJNOSTNA MOBILNOST

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

V letu 2021 smo predstavili nova pravila vožnje z električnimi skiroji in podali številne nasvete za večjo varnost pri uporabi tega vse bolj priljubljenega pripomočka. Obenem smo preverili tudi zakonodajo, ki je povezana z uporabo skirojev v sosednjih in tursitično bolj zanimivih državah EU. Opravili smo ocenjevanje parkirišč P+R (parkiraj in se pelji z avtobusom) na obrobju Ljubljane in v bližnjih krajih, od koder se v Ljubljano vozi največ dnevnih migrantov. Poleg same lokacije, označenosti in urejenosti smo veliko pozornost namenili dejanski uporabnosti, povezani s številom linij, načinom prestopanja, časom, ki ga potrebuje avtobus, da pride do središča mesta in podobno.

V prispevku smo posebej izpostavili kriterije, ki bi jim morale zadostiti vsako parkirišče P+R, da bi bilo zares uporabno za čim več potrošnikov, kar bomo v prihodnje uporabili pri naših aktivnostih v povezavi s trajnostno mobilnostjo.



2.11 AFERA VW

Žal tudi v letu 2021 sodni postopki proti koncernu VW na sodišču v Nemčiji še niso končani. Družba Financialright GmbH je 29. marca 2018 vložila tožbo proti koncernu Volkswagen AG, s katero uveljavlja odškodninske zahtevke 6.024 slovenskih potrošnikov, ki so kupili ali z lizingom najeli vozila koncerna Volkswagen, udeležena v t.i. dizelskem škandalu. Na izid še čakamo.

2.12 IFLEX: ZA ODJEM ELEKTRIČNE ENERGIJE PO MERI SODOBNEGA POTROŠNIKA

ZPS sodeluje tudi v inovacijskem projektu iFLEX, ki ima cilj **opolnomočiti odjemalce električne energije** pri upravljanju odjema električne energije in hkrati zagotoviti skupne koristi za vse deležnike v energetske verigi proizvodnje, dobave, prenosa, prodaje, upravljanja in porabe električne energije. Projekt poteka od konca leta 2020 v Sloveniji, Grčiji in na Finskem.

V okviru projekta bomo razvili in v praksi preverili digitalni pametni sistem (asistenta) za prilagajanje odjema električne energije po meri sodobnega potrošnika. Obnovljivi viri energije, katerih delež na evropskem trgu se hitro povečuje, skupaj z digitalizacijo energetskega sektorja korenito spreminjajo tudi vlogo potrošnikov na energetskem trgu. Ti se iz pasivnih porabnikov spreminjajo v aktivne deležnike na trgu. Kako? Potrošniki bodo s pomočjo digitalnih orodij lahko odjem električne energije že kmalu prilagajali glede na svoje trenutne potrebe, aktivno sodelovali na trgu s prodajo električne energije iz lastne proizvodnje, hkrati pa bodo imeli dostop do kompleksnih izdelkov in storitev.

Tovrstne spremembe bi lahko za potrošnike pomenile nižje račune, več udobja in prispevek k trajnostnim rešitvam. V pilotni projekt iFLEX bo vključenih več kot 600 potrošnikov.

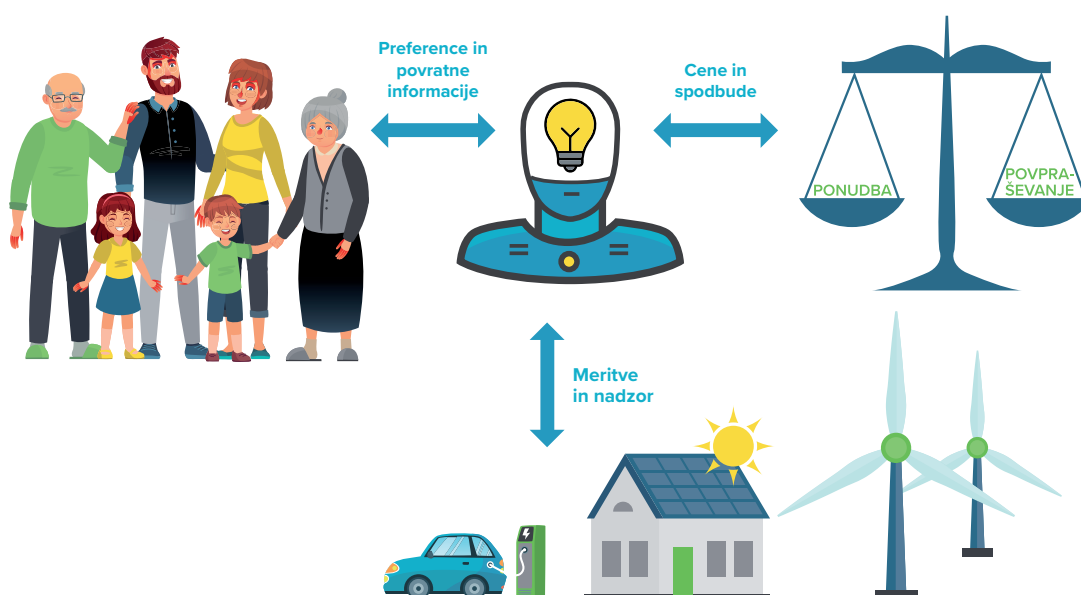
iFLEX asistent

Intelligentni asistent za upravljanje prilagodljivega odjema električne energije.

Potrošnikom in aktivnim odjemalcem pomaga prilagajati odjem električne energije.

Prepoznava dinamiko potrošnikovih bivalnih navad in njegovih vedenjskih vzorcev.

Odziva se na dogajanje na trgu in na druge spodbude, da bi kar najbolj povečal koristi za potrošnika.



03 SVETUJEMO

3.1 SPLOŠNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM

Svetovanje potrošnikom obsega dajanje informacij o pravicah potrošnikov na podlagi veljavne zakonodaje ter posredovanje v konkretnih primerih, ko potrošnik spora ne uspe rešiti sam neposredno s ponudnikom. Poleg tega potrošnike v primeru kršitev njihovih pravic napotimo tudi na pristojne organe ali v njihovem imenu pripravimo ustrezne prijave.

V letu 2021 smo začeli reševati skoraj 500 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 1030 primerih. Dodatno smo prejeli še več kot 1750 pisnih prošenj potrošnikov za nasvet. Preko plačljive telefonske linije, preko katere nudimo nasvete vsem potrošnikom, ki niso člani ZPS, smo svetovali več kot 1250 potrošnikom. Nekateri potrošniki nas kontaktirajo tudi preko družabnih omrežij, predvsem Facebooka.



POTROŠNIKI SO SE NA NAS OBRNILI SKORAJ 5000×, MED NJIMI JE BILO TRETJINA ČLANOV ZPS. 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.

STVARNE NAPAKE IN GARANCIJE

Vsako leto se največ vprašanj potrošnikov nanaša na uveljavljanja pravic iz naslova garancije in stvarne napake. V povezavi z garancijo potrošniki največkrat omenjajo, da jim ob uveljavljanju reklamacije pooblaščenim servisi za določene okvare garancije ne priznavajo.

V zadnjem letu so se povečale zlasti pritožbe na področju napak pri rabljenih avtomobilih, kjer imajo potrošniki številne težave, ki segajo od prevrtenih kilometrov vozil do zamolčane zgodovine vozila (lažne navedbe o njegovi brezhibnosti oziroma nezaletenosti).

Potrošniki se pogosto obračajo na nas tudi v zvezi s prostovoljnimi garancijami trgovcev. Trgovci uporabljajo besedo garancija tudi v primerih, ko dejansko ne gre za garancijo, temveč neko drugo obliko jamstva ali za zavarovanje (težave so predvsem na področju rabljenih vozil, pri mobilnih telefonih, izdelkih bele tehnike in pohištvu). Tudi težave z uveljavljanjem napak na obutvi ostajajo med aktualnimi.

ZAMUDE PRI DOBAVI

V letu 2021 smo zaznali povečano število pritožb potrošnikov glede zamud pri dobavi blaga, kar je verjetno delno povezano s pandemijo Covid-19.



ŠTEVILNA PODJETJA POTROŠNIKE VEČKRAT SKUŠAJO NAPELJATI K UVELJAVLJANJU PRAVIC IZ GARANCIJE, ČEPRAV POTROŠNIKI UVELJAVLJAJO PRAVICE IZ NASLOVA STVARNE NAPAKE. V SLOVENIJI V PRAKSI NI ZAŽIVELO IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV, POSTOPKI NADZORNIH ORGANOV PA SO ZA REŠEVANJE INDIVIDUALNIH PRIMEROV POTROŠNIKOV NAJVEČKRAT NEUČINKOVITI. UVELJAVLJANJE PRAVIC POTROŠNIKOV JE ZARADI TEGA MOČNO OTEŽENO.

Zamude so pogoste pri dobavi sedežnih garnitur, kuhinj, tehničnih izdelkov ter številnih drugih izdelkov, kupljenih v spletnih trgovinah. **V povezavi s tem se izpostavlja tudi vprašanje nepoštenih poslovnih praks, saj trgovci prodajajo blago, ki ga ne morejo dobaviti.**

Težave so najbolj izrazite pri nakupu novih avtomobilov, kjer prodajalci pogosto zamikajo in spreminjajo roke dobave, potrošniki pa so ves ali večji del kupnine že vplačali. Poleg tega nekateri prodajalci vozil pri tem uporabljajo nepošteno pogodbene pogoje, ki potrošnikom otežujejo odstop od pogodbe v primeru zamude z dobavo ali pa jim prodajalcem omogočajo dvig cene vozila ob dobavi. Do zamud prihaja tudi pri storitvenih dejavnostih, kot so obrtniške storitve, pri čemer obrtniki tudi višajo cene dela in materiala.

TELEKOMUNIKACIJE

nedelovanjem ali slabšim delovanjem storitev. Potrošniki so imeli težave tudi pri menjavi operaterja, kjer je prihajalo do večjih zamud in napak pri prehodih k novemu operaterju. Pogosto ne dobijo jasne informacije o poteku postopka zamenjave, zlasti pri naročniških razmerjih, ki vključujejo internet in televizijo, ali pa so informacije pomanjkljive. Potrošniki so se pritoževali tudi nad visokimi administrativnimi in drugimi stroški, ki so jih doleteli zaradi odstopa od pogodbe oziroma prehoda k drugemu operaterju. Še vedno se pojavljajo tudi težave z neupravičenimi oziroma nenaročenimi plačljivimi storitvami t.i. sms klubov, na katere se

potrošniki niso naročili, pri čemer imajo težave tudi z odjavo od takih storitev.

NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE

Ena od posledic epidemije je, da se je zaradi zaprtja številnih trgovin in dejavnosti močno povečalo nakupovanje potrošnikov po spletu. Zato se je povečalo tudi število pritožb v zvezi z nakupovanjem preko spleta in družabnih omrežij. Tam so prisotne številne ponudbe, ki potrošnike zavajajo, da gre za slovenske ponudnike, v resnici pa so podjetja registrirana izven EU in zato imajo potrošniki le omejene možnosti uveljavljanja svojih pravic. S povečevanjem števila spletnih nakupov se je povečevalo tudi število prevar in spornih praks, kot je zavajajoče oglaševanje. Pogosto je zavajajoče oglaševanje za izdelke, ki naj bi pomagali ščititi pred okužbo s koronavirusom ali jo celo zdraviti. Pogosto je tudi zavajajoče oglaševanje drugih različnih pripomočkov ali živil, ki jim pripisujejo lažne zdravilne ali medicinske učinke. Redno se pojavljajo tudi spletne strani, kjer se prodajajo ponarejeni izdelki (na primer parfumi, obutev, ...) po zelo nizki ceni, številni primeri so tudi na področju kriptovalut. Pogostejše so tudi druge spletne prevare, kjer želijo priti do podatkov potrošnikov in dostopa do njihovih računalnikov in spletnih bank.

STANOVANJSKO UPRAVLJANJE

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

nepравilnosti pri poslovanju upravnikov večstanovanjskih stavb. Prevladujejo pritožbe zaradi nerazčlenjenih računov za upravljanje, previsokega zaračunavanja stroškov (na primer stroški ogrevanja) ter nezadovoljivega upravljanja. Potrošniki v razmerju do upravnikov zelo težko uveljavijo svojo voljo, v večini primerov so namreč upravniki tisti, ki narekujejo odločitve etažnim lastnikom. Na področju

stanovanjskega upravljanja opažamo veliko kršitev pravic potrošnikov oziroma nemoči potrošnikov pri pridobivanju in preverjanju informacij. Etažni lastniki, vključno z njihovimi nadzornimi odbori od upravnikov pogosto ne prejmejo ustreznih pojasnil oziroma pojasnil sploh ne prejmejo.



POTROŠNIKI V RAZMERJU DO UPRAVNIKOV ZELO TEŽKO UVELJAVIJO SVOJO VOLJO, V VEČINI PRIMEROV SO NAMREČ UPRAVNIKI TISTI, KI NAREKUJEJO ODLOČITVE ETAŽNIM LASTNIKOM. NA PODROČJU STANOVANJSKEGA UPRAVLJANJA OPAŽAMO VELIKO KRŠITEV PRAVIC POTROŠNIKOV OZIROMA NEMOČI POTROŠNIKOV PRI PRIDOBIVANJU IN PREVERJANJU INFORMACIJ.

TURIZEM

V primerjavi z letom 2020 se je število pritožb na področju turističnih storitev močno zmanjšalo. Kljub temu je prihajalo do težav tako na področju odpovedi turističnih aranžmajev, kot pri samostojnih potovalnih storitvah (namestitve, leti). Pritožbe so se nanašale tudi na koriščenje turističnih bonov, kjer je pri nekaterih ponudnikih prišlo do zavajanja glede možnosti njihove uporabe ali pa je bila cena storitve zaradi uporabe bona višja. Nekaj težav je bilo tudi na področju odstopov od pogodbe zaradi karantene ali neizpolnjevanja vstopnih pogojev v državo potovanja. Prihajalo pa je tudi do odpovedi že rezerviranih in plačanih nastanitev s strani ponudnikov nastanitev.

STORITVE

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 in gradbenih 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. Postopki reševanja sporov v primeru nekvalitetno opravljenih obrtniških in gradbenih del so neučinkoviti, saj morajo potrošniki dokazovati, da delo ni bilo izvedeno pravilno ali skladno z dogovorom, kar jim povzroča dodatne stroške, do rešitve pa ne pridejo dovolj hitro.

V času epidemije je prihajalo tudi do zaprtja ali omejenega delovanja različnih športnih objektov in dejavnosti. Nekateri 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. Veliko pritožb je bilo zaradi neizvedbe oziroma predstavitev 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

prireditve, 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. Individualno svetovanje je tudi v tem letu potekalo vsak delovni dan preko telefona, elektronske ter klasične pošte. Kot na številnih drugih področjih, je bila tudi na področju zdravja in pravic pacientov osredotočenost predvsem na težave in vprašanja, povezana z epidemijo COVID-19 in posledice, ki jih je prinesla, zlasti v povezavi z dostopnostjo zdravniških storitev. Velika težava ostaja netransparentnost ponudnikov storitev, ki pacientom pogosto ne razložijo njihovih pravic in jim zaračunavajo storitve, ki bi lahko bile brezplačne ali jim zaračunavajo doplačila za nadstandard brez pridobitve predhodnega pisnega soglasja.

Pacienti v praksi zlasti težko uveljavljajo svoje pravice v primeru, ko menijo, da je bila storitev opravljena nepravilno ali neskladno z dogovorom. Ponovno se kot najbolj problematični področji kažeta področje nakupa korekcijskih očal (na primer uporabniki ne vidijo dobro z novimi očali, nepričakovane visoke cene in zaračunavanje pregledov, ...) ter zobozdravstvenih storitev (npr. težave z implantati, zobno protezo in podobno). Tako pritožbeni postopek po Zakonu o pacientovih pravicah kot uveljavljanje pravic po Zakonu o varstvu potrošnikov so v takih primerih pogosto neučinkoviti. Potrošniki namreč težko dokazujejo nepravilnost opravljene storitve izvajalca ali stvarno napako, saj ne vedo, na koga se obrniti. Težave smo zaznali tudi na področju dostopnosti izbire osebnega zdravnika ter na področju določitve datuma specialistične obravnave.

3.3 STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU FINANČNIH STORITEV

V obsegu preteklih let smo s koristnimi informacijami in nasveti odgovarjali na konkretna vprašanja potrošnikov preko elektronske pošte, telefona ali spleta in jim pomagali pri komunikaciji z bankami in v pritožbenih postopkih. **Največkrat smo obravnavali vprašanja potrošnikov, ki so iskali različne informacije oz. pomoč glede posojil, plačilnih kartic, bančnih nadomestil in osebnih računov.** Potrošnike smo pogosto seznanjali s ključnimi pravicami veljavne zakonodaje na področju kreditiranja in plačilnih storitev, s postopki za njihovo uveljavljanje ter s koristnimi informacijami za reševanje sporov s ponudniki (komunikacija z banko, pritožbeni postopki, IRPS), vključno z navedbo koristnih povezav in kontaktov, kam se lahko obrnejo, ko potrebujejo informacije, nasvete ali pomoč pri reševanju težav. Posebej velja omeniti, da smo s konkretnimi nasveti o možnostih reprogramiranja posojil odgovarjali tudi številnim kreditojemalcem, ki so se zaradi posledic epidemije po izteku vladnega odloga soočali s težavami pri odplačevanju svojih obveznosti za posojila.

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. Vedno več pa je tudi vprašanj glede pravilne uporabe izdelkov.

04 ZASTOPAMO

Strokovnjaki ZPS imamo dnevno stik s potrošniki in njihovimi povsem konkretnimi potrošniškimi težavami. Na ZPS se odzivamo na predloge zakonodaje - pripravljamo strokovno utemeljene predloge, dopolnitve, pripombe - tako s področja financ, energetike, prehrane, varstva osebnih podatkov itd. Bilo je pestro leto, spodaj je zbranih nekaj ključnih aktivnosti.



01 PREDLOG NOVEGA ZAKONA O VARSTVU POTROŠNIKOV

V letu 2021 se je napovedoval sprejem novega Zakona o varstvu potrošnikov, s katerim bi v slovenski pravni red prenesli nekaj pomembnih novih evropskih direktiv s področja varstva pravic potrošnikov. Na ZPS smo podali obširne pripombe k predlogu zakona, ki bi na področju pravic potrošnikov prinesel kar precej pomembnih sprememb, vendar do njegovega sprejema v 2021 še ni prišlo.

02 PREDLOG ZAKONA O JAVNEM POTNIŠKEM PROMETU

Podprli smo komentarje Koalicije za trajnostno prometno politiko ter dodatno izpostavili nekatere, z vidika varstva pravic potrošnikov, ključne pripombe.

03 PREDLOG ZAKONA O DEBIROKRATIZACIJI

Izpostavili smo neustreznost predlagane spremembe Zakona o davčnem potrjevanju računov v zvezi z neobvezno izdajo računa potrošnikom.

04 PREDLOG O SPREMEMBI ZAKONA O DAVKU NA DODANO VREDNOST

Izrecno smo nasprotovali možnosti, da bi moral potrošnik zahtevati izdajo računa

05 STALIŠČE K PREDLOGU UREDBE O SPLOŠNI VARNOSTI PROIZVODOV

06 PRIPOMBE K PREDLOGU NOVEGA ZAKONA O VARSTVU OKOLJA

07 PRIPOMBE K PREDLOGU ZAKONA O OSKRBI S TOPLOTO

Zahtevali smo, da se pravice in obveznosti gospodinjskih odjemalcev toplote v zakonu natančneje uredijo.

09 POZIV AGENCIJI ZA ENERGIJO K UMIKU PODRAŽITVE TARIFNIH POSTAVK OMREŽNIN

11 POZIV MINISTRSTVU ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO K PRIPRAVI NAVODIL ZA POTROŠNIKE V ZVEZI Z UVELJAVLJANJEM PRAVIC IZ VREDNOTNIC V PRIMERU STEČAJA TURISTIČNIH AGENCIJ

12 POZIV NAJ AVTOMOBILI Z VOZNIKI »GOVORIJO« TUDI SLOVENSKO

Skupaj z AMZS smo poslance v imenu slovenskih potrošnikov pozvali, da med glasovanjem o novi Resoluciji o nacionalnem programu za jezikovno politiko v besedilo vnesejo tudi zahtevo, da morajo imeti vse naprave z digitalnim upravljanjem, ki so naprodaj v Sloveniji, uporabniški vmesnik v slovenskem jeziku, še zlasti pa informacije, povezane s težavami pri delovanju naprave.

S problematiko nemožnosti izbire slovenskega jezika v infozabavnih napravah, vgrajenih v sodobne avtomobile smo seznanili Ministrstvo za kulturo, ki zastopnikom avtomobilskih tovarn v Sloveniji poslalo uraden poziv, naj v šestih mesecih zagotovijo izbiro slovenskega jezika v infozabavnih napravah.



08 KOMENTARJI K ZAKONODAJNEMU PREDLOGU DIREKTIVE EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA O POTROŠNIŠKIH KREDITIH

10 POZIV VLADI RS K TAKOJŠNJEMU UKREPANJU ZA ZAJEZITEV POSLEDIC NAPOVEDANEGA DVIGA CEN ENERGENTOV



13 PRIPRAVA PRIPOROČILA GLEDE IZPUSTOV OGLJIKOVEGA DIOKSIDA (CO₂) ZA NOVE AVTOMOBILE IN LAHKA GOSPODARSKA VOZILA

Pred zasedanjem Okoljskega sveta Evropske unije smo pristojnemu ministru poslali priporočila potrošniških organizacij glede izpustov ogljikovega dioksida (CO₂) za nove avtomobile in lahka gospodarska vozila. Med drugim smo poudarili, da potrošniške organizacije podpiramo cilj 100-odstotnega zmanjšanja izpustov CO₂ za avtomobile in dostavna vozila do leta 2035, a opozarjamo, da je potrebno pri izvajanju cilja izvesti nekaj izboljšav, s katerimi bi sproti zagotovili dovolj veliko prodajo cenovno ugodnih vozil brez izpustov.

14 ODZIV NA REVIZIJO DIREKTIVE O TRŽENJU FINANČNIH STORITEV NA DALJAVO

Pripravili smo konkretne predloge na Direktivo, ki jo pripravlja evropska komisija. Namen študije je bil preučiti, ali je ta direktiva še vedno relevantna glede na novejšo področno zakonodajo.

15 SMO GLAS POTROŠNIKOV NA RAZPRAVI »DIGITALNI EVRO-PRIHODNOST PLAČEVANJA?«

Na povabilo Banke Slovenije smo se udeležili razprave »Digitalni evro-prihodnost plačevanja?« in v sodelovanju z drugimi sodelujočimi deležniki tvorno sodelovali pri izmenjavi stališč in pogledov na izzive in priložnosti, ki bi jih izdaja digitalnega evra prinesla slovenskim deležnikom.

16 ZASTOPAMO INTERESE POTROŠNIKOV V NACIONALNEM SVETU ZA PLAČILA PRI BANKI SLOVENIJE

17**STALIŠČE NA OSNUTEK IZVEDBENE UREDBE EVROPSKE KOMISIJE O DOLOČITVI ZAKONSKO DOLOČENE NADOMESTITVE ZA CHF LIBOR**

Nadomestitev je bila potrebna zaradi napovedi Organa Združenega kraljestva za finančno poslovanje, da bodo s koncem leta 2021 prenehale nekatere referenčne vrednosti LIBOR, vključno s CHF LIBOR.

18**POZIV K SPREJETJU DODATNIH UKREPOV ZA ZAŠČITO OGROŽENIH KREDITOJEMALCEV, K PODALJŠANJU ODLOGA PLAČIL KREDITNIH OBVEZNOSTI DO 31. 12. 2021, TUDI ZA TISTE KREDITOJEMALCE, KI SO GA KORISTILI ŽE V OKVIRU DOTEDANJIH UKREPOV POMOČI VLADE RS.**

Skupaj z Evropsko potrošniško organizacijo BEUC in njenimi članicami smo se s tem v zvezi zavzemali tudi za ustrezno rešitev na ravni EU.

19**ODZIV NA PREDLOG DIREKTIVE EVROPSKE KOMISIJE O POTROŠNIŠKIH KREDITIH**

Opozorili smo, da je potrebno prepovedati omejevanje uporabe negativnega euriborja v kreditnih pogodbah oziroma uzakonitev pravila sorazmernosti, jasno določitev pravil zmanjšanja stroškov pri predčasnem odplačilu kredita in standardizacijo »zelenih« posojil, če naštejemo le nekatere.

**20****PODPRLI SMO PREDLOG ZAKONA O OMEJITVI IN PORAZDELITVI VALUTNEGA TVEGANJA MED KREDITODAJALCI IN KREDITOJEMALCI KREDITOV V ŠVICARSKIH FRANKIH**

21

BILI SMO GLAS POTROŠNIKOV PRI PRIPRAVI MERIL ZA DODELJEVANJE SIMBOLA ZA DODATNO OZNAČEVANJE ŽIVIL Z UGODNEJŠO PREHRANSKO SESTAVO

Usklajena merila so nastajala v prvi polovici leta 2021 na osnovi obstoječih meril Društvo za zdravje srca in ožilja Slovenije, ob sodelovanju s strokovnjaki iz Ministrstva za zdravje, Instituta za nutricionistiko, Ministrstva za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano, UVHVVR, Društva za zdravje srca in ožilja Slovenije, Zveze potrošnikov Slovenije in Biotehniške fakultete Univerze v Ljubljani ter gospodarstva (GZS/ZKŽP, TZSLO,... in posamezna podjetja).

Z aktivnim sodelovanjem smo tvorno prispevali v Nacionalni program o prehrani in telesni dejavnosti za zdravje 2015-2025 (Dober tek Slovenija), ki si za cilj zadaja vzpostavitev prostovoljnega označevanja živil s posebnim nacionalnim simbolom varovalnega živila. Simbol varovalnega živila bo tako olajšal izbor živil z najugodnejšo hranilno sestavo in tako pomagal potrošnikom k pametni izbiri za zdravo in pestro prehranjevanje.



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.).

05 IZOBRAŽUJEMO

Strokovnjaki z Zveze potrošnikov Slovenije v vlogi predavatelj ostajajo stalnica. V letu 2021 smo v okviru projektov, ki jih izvajamo izvedli predavanja, delavnice ... Predavanja so se po marcu 2020 zaradi korona situacije v veliki meri preselila na splet in so tudi v 2021 v celoti potekala prek spleta.

5.1 (SPLETNE) DELAVNICE NA TEMO POTROŠNIŠKIH KREDITOV IN PRAVIC POTROŠNIKOV

V okviru koncesije Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo smo v 2021 pričeli z izvajanjem dvoletnega programa obveščanja in izobraževanja na **področju osebnih financ** in **pravic potrošnikov** za različne starostne skupine prebivalstva. V ta namen smo razvili dva vsebinska sklopa, ki sta tako po trajanju kot po vsebini in zahtevnosti prilagojena določenim ciljnim skupinam.



V prvem sklopu so udeleženci pridobili potrebna znanja in veščine za premišljeno in varno upravljanje z osebnimi financami, spoznali so lastnosti bančnih storitev in pridobili konkretno znanje o tem, kako poiskati primerne in zanesljive informacije, kako varno uporabljati kartice, kakšen je postopek zamenjave banke, kako ukrepati v primeru težav z odplačevanjem dolgov, kako ravnati v primeru pritožb, katere pravice imajo v odnosu do ponudnikov in kako lahko te pravice učinkovito uveljavljajo.

Drugi sklop je bil namenjen informiranju potrošnikov na širšem področju varstva pravic potrošnikov. Izobraževanja so bila osredotočena na pravice pri uveljavljanju stvarne napake in garancije, posledice zamude z izpolnitvijo in neizpolnitve ter posebne postopke varstva pravic, ki so na voljo na specifičnih področjih (telekomunikacijske storitve, poštne storitve, zavarovanja, dobava energentov). V luči številnih težav z odpovedmi potovanj smo se dotaknili tudi pravic pri turističnih potovanjih in pravic potnikov, predvsem v letalskem prometu. Opozorili smo tudi na tipične znake, kdaj gre lahko pri spletni strani za prevaro in kako to ugotoviti. Izpostavili smo ključne pred pogodbene informacije, katere mora pred nakupom zagotoviti vsak ponudnik blaga ali storitev.

10 IZVEDLI SMO 10 TEMATSKIH SPLETNIH DELAVNIC

Do številnih sporov prihaja na področju obrtniških del in naročanju pohištva, zato smo udeležencem podali bistvene informacije, s katerimi se bodo lažje izognili nesporazumu, sporom in se zavarovali pred zavajajočimi praksami (transparentnost ponudbe in cen, rok za izvedbo del, zamuda, izračun z izrecnim jamstvom).

5.2 SODELOVANJE Z NARODNO IN UNIVERZITETNO KNJIŽNICO

Z Narodno in univerzitetno knjižnico (NUK) smo tudi v lanskem letu nadaljevali s sodelovanjem pri pripravi mednarodnega projekta 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.



IZVAJALI SMO DELAVNICE O NAČRTOVANJU OSEBNEGA PRORAČUNA, KREDITOV, VARČEVANJ IN NALOŽB, SPLETNEGA BANČNIŠTVA, SPLETNEGA NAKUPOVANJA, VARNOSTI FINANC NA SPLETU TER VARSTVA POTROŠNIKOV IN NJIHOVIH PRAVIC.

5.3 SPLETNE DELAVNICE NA TEMO NOVE ENERGIJSKE NALEPKE

Označevanje gospodinjskih 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 v 2020 in 2021 pripravili webinarje za različne ciljne skupine. Na spletnih delavnicah smo predstavili razloge za prenovo energijske nalepke, prednosti, katere informacije lahko pridobimo z njeno pomočjo, potrošnike pa smo tudi seznanili z orodjem BELT.

Gradivo najdete na www.zps.si.

Ali veste, koliko energije v resnici porabite?

Zmanjšajte zneske na vaših položnicah!

Preverite s spletnim orodjem BELT na naši strani ZPS.si



Spletno orodje BELT podatke o energijskem razredu pretvori v konkretne številke o:

- porabi električne energije,
- strošku električne energije,
- izpustih CO₂,
- številu dreves, potrebnih za absorpcijo te količine CO₂,
- ekvivalentu kilometrov vožnje z avtomobilom.



5.4 SPLETNE DELAVNICE IN PREDSTAVITVE V ŽIVO O PREHRANSKIH TESTIH/TRŽNIH PREGLEDIH IN NA TEMO PROGRAMOV VEŠ, KAJ JEŠ

Redno gostujemo tudi na fakultetah. V 2021 smo študentom Fakultete za družbene vede, Biotehniške fakultete in Fakultete za vede o zdravju (Izola) predstavili ključne vsebine programov, ki jih sofinancira Ministrstvo za zdravje (Priporočila za polnjenje prodajnih avtomatov, mobilna aplikacija VešKajJeš in nadgradnje (podatki o alkoholnih pijačah, sladilih in kofeinu), prehranske teste in tržne preglede).



06 TESTIRAMO

6.1 PRIMERJALNO TESTIRANJE

V letu 2021 smo izvedli smo 60 primerjalnih testov in preverili kakovost kar 1.154 izdelkov, ki so na voljo v slovenskih trgovinah. Vse izdelke oziroma vzorce kupujemo anonimno, kot običajni potrošniki, preizkusimo jih v akreditiranih laboratorijih.

60 → **1.154**
TESTOV **TESTIRANIH IZDELKOV**

Pri primerjalnem testiranju praviloma sodeluje več potrošniških organizacij, članic mednarodne organizacije za izvajanje potrošniških primerjalnih testov in raziskav ICRT (International Consumer Research & Testing). MIPOR je še posebej dejaven v skupini manjših potrošniških organizacij, združenih v Nordic Testing Group (NTG), v kateri so poleg Slovenije še Avstrija, Češka, Danska, Finska, Kanada in Švedska. Skupaj s partnerji smo v letu 2021 izvedli in vodili štiri teste, pri katerih so sodelovali slovenski laboratoriji, in sicer test pohodniških čevljev, hladilnih torb in hladilnih vložkov ter oglja za žar. Kot zanimivost omenimo, da je rezultate testa pohodniških čevljev prevzela potrošniška organizacija iz Hong Konga in jih predstavila njihovim potrošnikom.

Pri ostalih testih, kjer mi sodelujemo kot partnerji in ga vodijo druge, praviloma velike potrošniške organizacije, skušamo sodelovati pri čim več testih in v laboratorije poslati čim več izdelkov, kupljenih na slovenskem trgu oziroma izdelanih v Sloveniji. Stroške testiranja si članice ICRT delimo glede na velikost članstva v posamezni potrošniški organizaciji (večje organizacije plačajo več, manjše manj) skušamo deliti z izbiro takšnih izdelkov, ki so na voljo na več evropskih trgih. Na ta način sodelujemo pri večini testov malih gospodinjskih aparatov in bele tehnike, občasno pa tudi pri nekaterih drugih, kot sta bila v letu 2021 test ponev z oblogo proti sprijemanju in test zobnih krem.

Test kombiniranih hladilnikov

BREZ NJIH NE GRE

Črt Brskovc

ZPS
test

NOVA ENERGIJSKA NALEPKA

Od začetka marca 2021 je za vse nove hladilnike obvezna uporaba prenovljene nalepke energetske učinkovitosti, ki je prejšnjim prerezporočila energetske razrede. Stara klasifikacija, ki so bili vsi modeli v razredu A in so razlike med njimi poskušali označiti z dodajanjem znakov +++ in povzeli čas. Starejši modeli, ki jih imajo trgovci na zalogi, so lahko še označeni s staro nalepko, zato imo tudi v naši preglednici nekaj modelov, ki smo jih testirali lani jeseni, še stare oznake A+++.



ceno. Sprejeti moramo le, da nima funkcije »No Frost« za zamrzovalnik, zato ga je treba pogostejše ročno odmrzovati in čistiti. Dobra stvar tega je majhna poraba energije, saj je omenjena funkcija velika poraba.

V PRIMERJALNIKU NA ZPS SI REZULTATI ZA VEČ KOT 600 MODELOV

Samo lani smo potrošniške organizacije preizkusile več kot 400 modelov (kupljenih na različnih evropskih trgih), pa to še vedno ni dovolj, da bi pokrili celotno ponudbo. Razporednost svetovnega proizvajalci, ki za različne trge znotraj Evrope izdelujejo drugačne nabore modelov, znotraj kategorij pa skoraj enake modele prodajajo pod različnimi tržnimi znanimi. Del modelov, ki smo jih našli na našem



GOSPODINJSTVO

TEST PONEV Z OBLOGO PROTI PRIJEMANJU

Splača se odšteti kakšen evro več

BESEDILO BARBARA PRIMC

Kako v množici ponev, ki jih najdemo na policah trgovin, izbrati pravo? Odločitev ni preprosta, še zlasti če za pripravo zdravih obrokov brez (ali s čim manj) maščobe radi uporabljamo poneve z oblogami proti prijemanju. Med njimi so namreč precejšnje razlike v občutljivosti oblog in kakovosti pečenja, kar je pokazal tudi naš test.



TEST OBTOČNIH KUHNJSKIH NAP

Dobre so dražje

BESEDILO CRT BRŠČVAR

Kuhinjske nappe bi se pred kratkim le redkokatero gospodinjstvo uvertilo visoko na seznam najino potrebnih opretil. Njeno mesto med kuhinjske plošče je bilo včasih zapostavljeno, a jo je le nekoliko redno uporabljati. Nekatere je morda hrupa, druge neuporabno čistanje in tudi o učinkovitosti je imel vsak čim v različni drugačni misli. Nika Kremlj je najpogostejše vprašanje, ki se pojavlja pri izbiri. V naših kuhinjskih nappe postavila stvarni objekt. Sklepe o kakovosti izdelkov naš test. Nekatere plošče imajo nappe pa visoko med kuhinjske celotnega. V temle so vse dražji modeli, vgrajeni v kuhinjske plošče, ki seosjo zrak navzgor in »navohajojo« prostora.



Slovenske laboratorije smo zaposlili tudi s petimi prehranskimi testi (surovo maslo, sveža jajca, vaniljevi sladoledi, ribani siri in kuhani pršuti), zdaj že tradicionalnim testom peletov in testom grelnih blazinic za stopala, katerih rezultate smo objavili samo v Sloveniji. Dolgoročno sodelovanje z domačimi laboratoriji je koristno za obe strani, saj tudi laboratoriji z njimi pridobivajo dragocene izkušnje s področja primerjalnega potrošniškega testiranja.



V LETU 2021 JE BILO 11 TESTOV IZVEDENIH V SLOVENIJI

Test vaniljevih sladoledov

VELIKO ADITIVOV & ZRAKA

Nika Kremlj

Sladoled je sladica, ki se še posebno priljubljen v vročih poletnih dneh, klasičen vaniljev sladoled pa je glede na pestro ponudbo priljubljen celo leto. Test vaniljevih sladoledov, ki je najbolj številčno zastopan v trgovskih zamrzovalnikih, je pokazal velike razlike predvsem v hranilni vrednosti in sestavinah, pri čemer pa smo odkrili tudi preseženo vrednost enterobakterij oziroma mikroorganizmov.



TEST KUHANIH PRŠUTOV

Najboljši imajo manj dodatkov

BESEDILO NIKA KREMLJ

Ob praznični mizi si privoščimo kakšno pregreho več kot običajno. Na mizi so pogosto razne mesne dobrote, med njimi tudi kuhani pršuti. Na testu smo preverili, kateri narezan kuhani pršut je najbolj kakovosten.



6.2 ZNAK KAKOVOSTI ZPSTEST

Je znak kakovosti Zveze potrošnikov Slovenije, ki na preprost in razumljiv način predstavlja rezultate neodvisnih primerjalnih testiranj izdelkov in storitev.

Znak ponuja objektivne informacije potrošnikom 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 v okviru primerjalnega potrošniškega testiranja, Zveze potrošnikov Slovenije.

ZNAK ZPStest ZA TESTIRANE IZDELKE NA PRIMERJALNEM TESTIRANJU OD LETA 2009

303 → 28

ZNAKI MED LETI
2009 IN 2021

PODELJENIH ZNAKOV
V LETU 2021

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, kadar njihovi izdelki na testih dosežejo dobre ocene. Na testih se pogosto izkaže, da višja cena ali priznana znamka ni garancija za (višjo) kakovost izdelka.



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.



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 aktivno vpet v delovne skupine za trajnost, za promet in mobilnost ter gospodinjske aparate.

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 številnih primerjalnih testov.

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.



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 članic BEUC. Zato ni naključje, da se sodelovanje med članicami BEUC iz leta v leto krepi.

Na naši spletni strani www.zps.si smo objavili številne pobude, sporočila za javnost ter kampanje, v katerih jsmo potrošniške organizacije skupaj, pod okrijem BEUCa, lobirale za interese potrošnikov pri usklajevanju in sprejemanju zakonodaje/pravil varstva potrošnikov. Že več kot desetletje je v vodstvu BEUC (Executives), ki vodi in usmerja delo te organizacije, tudi ZPS.

ZPSjevi strokovnjaki so aktivno vpeti v številne delovne skupine: prehrana, trajnost, finance, energetika, varnost, digitalizacija in mobilnost.



TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE TACD

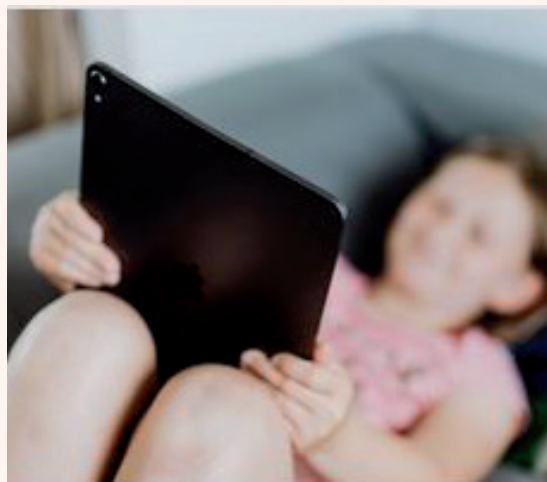
Dialogue TACD Čezatlantski dialog potrošnikov (TACD) je forum potrošniških organizacij iz ZDA in EU namenjen izmenjavi izkušenj in stališč ter oblikovanju skupnih stališč, ki jih posreduje vladi ZDA in Evropski komisiji za upoštevanje interesov potrošnikov pri oblikovanju politik v EU in ZDA.

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

Na področju financ smo si prizadevali predvsem za prenovo zakonske ureditve potrošniških kreditov (Consumer Credit Directive), za zagotavljanje ustreznih zakonodajnih okvirjev za pomoč COVID-19 prizadetim kreditojemalcem, za sprejetje ustrezne zakonodaje na področju odprodaje slabih kreditov (Non-Performing Loans), ter za zagotovitev nediskriminatorne pravice do dostopa in uporabe gotovine ter aktivnostim v povezavi s trajnostnim financiranjem (sustainable finance).



Skupaj pa kot partnerji sodelujemo tudi na mednarodnih projektih – BELT in CLEAR-X sta bila aktualna v letu 2021.





EVROPSKA KOMISIJA

DIREKTORAT ZA PRAVOSODJE IN POTROŠNIKE

EUROPEAN CONSUMER CONSULTATIVE GROUP (ECCG) je v 2021 nadomestila nova svetovalna skupina za potrošniško politiko (Consumer Policy Advisory Group - CPAG), na podlagi Nove agende za potrošnike. V skupini sodelujejo predstavniki Evropske komisije, potrošniških organizacij, civilne družbe in industrije. Znotraj skupine deluje tudi posebna podskupina, v kateri so predstavniki Evropske komisije in potrošniških organizacij. V skupino sta



imenovana tudi dva predstavnika ZPS. Tako na sestankih glavne skupine kot podskupine smo aktivno prispevali k iskanju skupnih prioritet in ciljev na področju politike varstva pravic potrošnikov v okviru Nove agende za potrošnike. Delo skupine pomembno prispeva tudi k vsebini letne konference o varstvu pravic potrošnikov (Consumer Summit).



CONSUMERS INTERNATIONAL (CI)



Mednarodna organizacija Consumers International (CI), ki združuje potrošniške organizacije z vseh celin, je nastala 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 vsako leto pridruži njihovi kampanji ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov (15. marec).

