



LETNO POROČILO
2013



Kdo smo?

Zveza potrošnikov Slovenije (ZPS) je neodvisna, neprofitna, mednarodno priznana nevladna organizacija, ki že od leta 1990 dalje varuje in zastopa izključno interese potrošnikov.

Naš cilj in poslanstvo

Cilj delovanja Zveze potrošnikov Slovenije (ZPS), nacionalne neodvisne potrošniške organizacije, so informirani in osveščeni potrošniki, ki poznajo in uveljavljajo svoje pravice ter na drugi strani družba, ki spoštuje pravice potrošnikov in jim zagotavlja ter omogoča visoko raven njihovega varstva.

Poslanstvo ZPS je biti predstavnik, zagovornik in neodvisni svetovalec potrošnikov. Dejavno si prizadevamo za izboljšanje kakovosti izdelkov in storitev. V ta namen sodelujemo z nevladnimi in drugimi organizacijami v Sloveniji ter s potrošniškimi organizacijami v EU in svetu.

VSEBINA

1	INFORMIRAMO	12
1.1.	Spletna mesta	14
1.2.	Revija VIP	18
1.3.	Sodelovanje z mediji	24
1.4.	Predstavitve na različnih dogodkih	25
2	SVETUJEMO	26
2.1.	Splošno svetovanje potrošnikom	28
2.2.	Strokovno svetovanje na področju prehrane in trajnostnega razvoja	31
2.3.	Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev	31
2.4.	Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov	33
2.5.	Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov	35
2.6.	Dejavnost Evropskega potrošniškega centra v letu 2010	36
3	TESTIRAMO	38
3.1.	Primerjalno testiranje	40
3.2.	Znak kakovosti VIP TEST	42
4	IZOBRAŽUJEMO	44

5	ZASTOPAMO	48
5.1.	Zastopanje na področju prehrane in trajnostne potrošnje	50
5.2.	Zastopanje na finančnem področju	51
5.3.	Zastopanje na področju varnosti izdelkov	52
5.4.	Sodelovanje s parlamentarnimi odbori in ministrstvi in vlado R Slovenije	53
5.5.	Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	53
5.6.	Sodelovanje s strokovno javnostjo	53
6	DELUJEMO MEDNARODNO	54
6.1.	BEUC	56
6.2.	ANEC	57
6.3.	Sodelovanje z Evropsko komisijo	58
6.4.	Consumers International (CI)	59
6.5.	Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD	59
6.6.	EFSA	60
6.7.	EBA	60
6.8.	Sodelovanje v skupnih projektih mreže ECC-net	60
6.10.	Seznam sestankov, delovnih srečanj, izobraževanj in predavanj, ki so jih v letu 2012 opravili sodelavci ZPS	61

ZPS V ŠTEVILKAH V LETU 2013

Spletno stran www.zps.si je obiskalo več kot **810.000** obiskovalcev, na strani jim je na razpolago prek **3.000 vsebin**, med katerimi so informacije o aktualnih potrošniških temah, primerjalnih testih, odpoklicih...

Najbolj brani **primerjalni potrošniški testi** na spletu so bili Test tabličnih računalnikov in Test izdelkov za zaščito pred soncem in Test lesnih peletov.

Na spletni strani obiskovalcem ponujamo že **19 primerjalnikov izdelkov in storitev**, ki smo jih tudi v letu 2013 redno posodabljali s svežimi rezultati testiranja.

Med **primerjalniki** pa so si potrošniki najpogosteje ogledali, kot že leto prej, **Primerjalnik tabličnih računalnikov, Primerjalnik mobilnikov in Primerjalnik pomivalnih strojev**.

Na spletni strani smo več kot **80** krat opozorili na nevarne izdelke, ki so bili odpoklicani ali umaknjeni s trga.

Pripravili smo **mobilno aplikacijo Potrošnikov SOS** za mobilnike in tablice z operacijskim sistemom Android, iOS in Windows. Z aplikacijo imate potrošniki pomembne informacije vedno pri roki.

Spletno strani www.veskajes.si smo vsebinsko in oblikovno nadgradili, a z delom bomo nadaljevali tudi v 2014. Na **www.123zamenjaj.si** pa obiskovalcem še vedno ponujamo veliko koristnih informacij s področja **menjave dobavitelja energije**.

V letu 2013 smo nadaljevali akcijo »**Za šolo brez oglasov**« in dosegli pomemben premik v določenih šolah,

ki so na vhodna vrata obesili jasen napis »Oglaševanje v prostorih šole ni dovoljeno«.

Konec leta 2012 nam je na **Facebooku sledilo 21.440 potrošnikov**, na **Twitteru pa 2018**.

Obogatili smo kanal ZPS TV na Youtube, video film ZPS preverja: **Kuhanje jajc po novem**, v katerem smo uporabili zelo oglaševani izdelek Webis si je ogledalo že več kot **45.600 potrošnikov**.

V reviji VIP smo objavili **34 testov izdelkov in storitev**, **10 testov** smo izvedli v Sloveniji.

ZPS svetovalni telefon je v letu 2013 deloval 10 ur tedensko, pomagali smo **3.000** članom ZPS.

Na ZPS se je s prošnjo za potrošniški nasvet obrnilo več kot **10.000** potrošnikov.

Medijem in javnosti smo posredovali **80** sporočil za javnost.

Izbrane vsebine pa smo medijev poslali tudi v obliki **ZPS Koristni nasveti** in **Poziv ZPS**. V različnih medijih so o nas ali naših projektih pisali **več kot 2200 krat**.

Smo redni gostje v oddaji **Posebna ponudba** na **TV Slovenija**.

V **časniku Delo** je bilo objavljenih **12 prilog Jaz potrošnik**. ZPS je aktivno sodelovala pri pripravi vsebine.

V mesečniku, reviji za aktivne starostnike **Vzajemnost** smo redno objavljali **prispevke**, jeseni smo pričeli s sodelovanjem tudi z revijo **Vzajemna**.

Potrošniki na preizkušnji? Vedno pogosteje!

Leto 2013 je bilo leto preizkušenj za potrošnike pa tudi za Zvezo potrošnikov Slovenije. Na račun ZPS je bilo izrečenih več obtožb, ki pa so se v nadaljnjih postopkih izkazale za neresnične.

Danes je stanje na področju varstva potrošnikov alarmantno. Program varstva potrošnikov v Sloveniji se že tri leta ne izvaja. Javni razpisi, objavljeni v letu 2012 in 2013, so bili brez obrazložitve razveljavljeni. Ministrstvo za gospodarstvo in razvoj, ki je odgovorno za izvajanje nacionalnega programa varstva potrošnikov, svojih obveznosti ne izpolnjuje in načrtno ruši z Zakonom o varstvu potrošnikov in z Nacionalnim programom vzpostavljeni model organiziranosti, ki je v preteklosti dal zelo dobre rezultate.

Na ZPS želimo in pričakujemo, da bo v letu 2014 vajeti na ministrstvu prevzel minister, ki se bo končno zavedal, da brez zaupanja potrošnikov tudi izhoda iz krize ne bo.

A kljub vsem prepream, smo bili v letu 2013 aktivni, zelo aktivni.

34 primerjalnih potrošniških testov - na preizkusih več kot 500 izdelkov

Testi so že kar stalnica med vsebinami, ki jih pripravljamo za naše člane in jih ti tudi z veseljem prebirajo. In prav je tako, saj lahko med izdelki in storitvami izbirajo s pomočjo rezultatov neodvisnih testov, ne pa na podlagi trženjskih trikov. Če upoštevamo klike na spletni strani www.zps.si, je lani največ pozornosti vzbudil test tabličnih računalnikov. Sledili so primerjalnik mobilnikov, testi lesnih peletov, sredstev za zaščito pred soncem, pralnih strojev in navigacijskih naprav, lestvico pa zaključil test masla.

Izvedli smo tudi 33 tržnih pregledov in pokazali ter dokazali, da se spleta brati sestavine, prehranske tabele, saj lahko med podobnimi izdelki izberete najboljšega za vas, za vašo denarnico in za vaše zdravje. Potrudili se bomo, da seznam testov in tržnih pregledov tudi letos ne bo krajši.

S pametnim nakupom so člani ZPS lahko prihranili veliko. Za občutek smo v tabeli zbrali nekaj prihrankov:

Veliko informacij, ki olajšajo nakup, pa potrošniki najdejo tudi v spletnih primerjalnikih z več kot 2000 testiranimi izdelki. Primerjalniki na temo bančnih storitev so brezplačno dostopni vsem potrošnikom.

S pametnim nakupom ste prihranili	cena izdelek 1	skupna testna ocena	cena izdelek 2	skupna testna ocena	RAZLIKA
parni likalniki	51,00 €	☑ (4,5)	80,00 €	☑ (4,5)	29,00 €
dolgo obstojne šminke	6,90 €	☑ (4,6)	24,50 €	☑ (4,6)	17,60 €
video kamere	1.000,00 €	☑ (4,0)	1.570,00 €	☑ (4,0)	570,00 €
pralni stroji	869,00 €	☑ (3,8)	1.399,00 €	☑ (3,8)	530,00 €
baterijski vrtalniki	367,20 €	☑ (4,0)	464,40 €	☑ (4,0)	97,20 €
prenosne navigacijske naprave	175,00 €	☑ (4,3)	336,00 €	☑ (4,3)	161,00 €
sredstva za zaščito pred soncem	3,99 €/pakiranje	☑ (4,1)	20,00 €/pakiranje	☑ (4,1)	16,01 €
tablični računalniki	225,00 €	☑ (4,3)	1.310,00 €	☑ (4,3)	1.085,00 €
sesalniki z vrečko	204,00 €	☑ (4,1)	450,00 €	☑ (4,1)	246,00 €
akumulatorske zobne ščetke	22,90 €	☑ (4,5)	199,00 €	☑ (4,4)	176,10 €

Neodvisen potrošniški nasvet oddaljen le telefonski klic

Da so potrošniki vedno pogosteje na preizkušnji kažejo tudi podatki naše pravne pisarne, saj so člani za nasvet v preteklem letu poklicali več kot 3.000-krat. Največkrat poklicali v zvezi z uveljavljanjem pravic iz naslova garancije in stvarne napake.

Vse pogostejša so vprašanja s področja stanovanjskega upravljanja, povezana predvsem z nepravilnostmi pri delu upravnikov večstanovanjskih stavb. Prevladujejo pritožbe zaradi nerazčlenjenih računov za upravljanje, previsokega zaračunavanja stroškov ter nezadovoljivega upravljanja. Manjkalo ni niti vprašanj, povezanih z zavarovanji, nepoštenimi poslovnimi praksami, telekomunikacijami in turističnimi aranžmaji.

Koristne informacije, preprosta navigacija, praktične rešitve - za vse, ki bi o svojih pravicah pri nakupovanju doma in v EU radi vedeli več

Z mobilno aplikacijo Potrošnikov SOS za mobilnike in tablice z operacijskim sistemom Android, iOS in Windows smo potrošnikom ponudili možnost, da imate pomembne informacije vedno pri roki. Dodali smo še glasovni posnetek za vse, ki slabše vidijo. Sodobni načini dostopa do informacij so med potrošniki zaželeni in dobro sprejeti, zato bomo v letu 2014 nadaljevali z razvojem mobilne aplikacije Veš kaj ješ, ki bo približala vsebine s spletne strani www.veskajjes.si mlajšim.

Oderuški krediti: z vloženi tožbami oblikujemo sodno prakso za vse potrošnike

Ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov 2013, smo izrecno opozorili na oderuške kredite, ki jih potrošnikom ponujajo podjetja. Ker po njih posegajo predvsem potrošniki, ki so v finančni stiski, kredita pri banki pa ne morejo dobiti, smo vsem potrošnikom ponudili brezplačen pregled kreditnih pogodb, sklenjenih z nebančnimi ponudniki. Prejeli smo več kot 50 primerov, v šestih primerih pa smo vložili tožbe, s čimer želimo oblikovati sodno prakso za vse potrošnike v prihodnosti.

Kodeks telekomunikacijskih operaterjev – držimo pesti!

Telekomunikacijski operaterji, regulator AKOS (bivši APEK), Svet za elektronske komunikacije (SEK) in ZPS smo v letu 2013 skupaj pilili kodeks slovenskih operaterjev elektronskih komunikacij. Glavni poudarek v kodeksu je na nadomestilih potrošnikom za zmanjšano kakovost ali neopravljeno storitev, poleg tega pa naj bi s kodeksom določili tudi osnovne parametre, ki jih morajo operaterji upoštevati pri svojem delu. Cilj naših prizadevanj je urediti nekatere najbolj pereče probleme s katerimi se srečujejo potrošniki, med njimi je zagotovo tudi ugotavljanje kakovosti storitev – tako v fiksnem kot v mobilnem omrežju. Po našem mnenju smo ob koncu leta 2013 sestavili dovolj kakovostno prvo različico kodeksa, sedaj pa čakamo na dokončno potrditev in pa seveda na podpis kodeksa s strani operaterjev. Upamo, da bo do podpisa prišlo, saj so druge oblike za operaterje bistveno manj zavezujoče od kodeksa.

SMS-klubi, večna bitka

Težavam potrošnikov zaradi nenamerne včlanitve v takoimenovane SMS-klube ni videti konca. Začelo se je na videz nedolžno, z včlanitvijo ob prenosu kakšne brezplačne vsebine, denimo melodije zvonjenja ali ozadja zaslona. Na ZPS si prizadevamo za rešitev na sistemski ravni, saj želimo čim bolj zmanjšati možnost potrošnikove neželene vključitve v plačljivi SMS-klub. Mobilne operaterje bomo v letu 2014 seznanili s predlogi, kako naj uredijo to področje. Glavno vodilo pri tem pa je preglednost, saj želimo doseči, da bo vsak posameznik natančno in brezpogojno vedel, v kaj se spušča, ko vpiše telefonsko številko oziroma, ko prejme sporočilo z vabilom k nagradni igri.



Kreditni vedno dražji, obresti za varčevanja vedno nižje

Pri spremljanju cen najpomembnejših bančnih storitev v preteklih mesecih opažamo v povprečju dražje kredite, medtem ko so se obrestne mere varčevanj občutno znižale. Tudi podražitve v plačilnem prometu kažejo, da banke postajajo vedno dražje. Vse to za potrošnike pomeni, da se preišljena izbira še bolj splača, saj nekatere banke še vedno ostajajo občutno ugodnejše od drugih. Nižje obrestne mere varčevanj pa pomenijo tudi, da se bo na trgu pojavilo vedno več dvomljivih ponudb »privlačnih naložbenih priložnosti«. Potrošnikom zato svetujemo veliko previdnost pri obljubljenih visokih donosih in razmislite pred odločitvijo, da denar vložijo v sestavljene oz. zapletne produkte, ki jih ne razumejo. Med takšne ponudbe pogosto sodijo razni strukturirani produkti, na primer certifikati in naložbeni depoziti, novi "čudežni" finančni instrumenti, forex in naložbena življenjska zavarovanja. Ponudbe visokih donosov pomenijo tudi tveganje velikih izgub, od njih pa imajo praviloma največ koristi tisti, ki jih prodajajo.

ZPS dosegla pomembno zmago za uporabnike spletne banke

ZPS svojemu članu pomagala rešiti spor na sodišču, saj smo se zaradi pomembnosti problematike spletnih zlorab odločili, da bodo svojemu članu pomagali rešiti spor na sodišču. Pri tem smo bili uspešni, saj je sodišče na prvi stopnji v celoti ugodilo tožbi.

Akcija »Za šolo brez oglasov« je naredila korak naprej

V leti 2012 smo pričeli z akcijo »Za šolo brez oglasov«, ki jo je javno podprlo veliko staršev, pa tudi nekatera ministrstva in Inštitut za varovanje zdravja RS (IVZ RS). V letu 2013 pa je Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport na podlagi predlogov ZPS pripravili okrožnico osnovnim šolam. Pričakujemo in upamo, da bo na podlagi teh priporočil šola res namenjena vzgoji in izobraževanju, saj je in naj bo tudi v prihodnje - po našem in tudi mnenju staršev, ki so se odzvali na naš poziv - šola hram učenosti in ne tržnica. Ob tem ne smemo pozabiti na trženje nezdravih živil otrokom, ki se po aktualnih podatkih tudi v Sloveniji vedno pogosteje spopadajo z debelostjo. Omeniti velja, da je v Resoluciji o omejevanju trženja nezdrave hrane in pijač otrokom, ki jo je sprejela Generalna skupščina Svetovne zdravstvene organizacije maja 2010, šolsko okolje definirano kot tisto, ki naj ga države še posebej zaščitijo pred trženjem.

5 novih mini video filmov na ZPS TV na YouTube

ZPS Ste že obiskali naš kanal na spletni strani YouTube in si ogledali vodiče za nakupovanje izdelkov, reportaže s testov? V letu 2013 smo dodali tudi dva videa, ki vam bosta približala pravice potrošnikov tako v Sloveniji kot v EU. Naša uspešnica leta 2013 pa je zagotovo preizkus kuhanja jajc »na moderen način«, in sicer s pomočjo modelčkov Webes, video si je ogledalo preko 45 tisoč potrošnikov.

Na ZPS bomo vedno odločno zastopali izključno interese potrošnikov ne glede na ovire, ki so posledica našega neodvisnega delovanja. Izzivov ne bo zmanjkalo.



1. INFORMIRAMO

1.1.	SPLETNA MESTA	14
1.2.	REVIJA VIP	20
1.3.	SODELOVANJE Z MEDIJI	24
1.4.	PREDSTAVITVE NA RAZLIČNIH DOGODKIH	25



1.1.

Spletna mesta

www.zps.si

Portal Zveze potrošnikov Slovenije ostaja eden izmed najpomembnejših virov informacij za slovenske potrošnike – v letu 2013 nas je obiskalo več kot 810.000 posameznih potrošnikov. Število, ki je (malce) presenetilo celo nas same! Vsak obiskovalec si je ogledal približno 3 vsebine in na strani ostal približno 4 minute. Najbolj zanimiva vsebina ostajajo rezultati primerjalnih testov.

V letu 2013 smo povečali število primerjalnikov testnih rezultatov: obiskovalcem jih je sedaj na voljo že 19. Sicer pa na spletu objavljamo več kot 150 testov, z nekaj tisočimi preizkušenimi izdelki. Potrošnikom so na voljo neodvisne informacije o kakovosti izdelkov, ki jih uporabljamo vsak dan, npr. masla, jogurta, pralnega praška in seveda tudi takšnih, ki pomenijo enkratni večji finančni zalogaj, npr. tabličnih računalnikov, pralnih strojev ali televizorjev.

Obiskovalci spletnih strani lahko seveda poiščejo tudi informacije o pravicah potrošnikov, zakonodaji, odpoklicih nevarnih izdelkov, pomembnih novostih na področju pravic potrošnikov in številne informacije s posameznih specifičnih področij (avdio in video, računalnik in telefon, hrana in pijača, izdelki za otroke, dom in vrt, zdravje...). Trenutno je vsebinski del strani razdeljen v 21 sekcij, več kot 100 kategorij, objavljenih pa je približno 2000 člankov, informacij in primerjalnih testov kakovosti izdelkov in storitev.

V letu 2013 smo potrošnike večkrat prek spletne strani povprašali o njihovem mnenju: tako nas je zanimalo zadovoljstvo s finančnimi storitvami in pričakovanja pri finančnem svetovanju. Preverili smo tudi mnenje o uporabi mobilne aplikacije o energetske učinkovitosti aparatov, ter kakovosti turističnih storitev. Povabili smo jih h kvizu, s katerim so lahko preverili, kako dobro lahko ocenijo prehranski profil živila, na osnovi informacij, zapisanih an embalaži. In še: zanimal nas je najljubši okus sadnega jogurta.

Spletna stran sledi aktualnemu dogajanju in dnevno objavlja informacije, ki so pomembne za potrošnike. Na spletu objavimo tudi del vsebin iz revije VIP. Vsak dan objavimo v povprečju dve novi vsebini.

Na spletni strani ZPS smo redno aktualizirali podatke o ponudbi depozitov in kreditov ter stroškov poslovanja z bančnimi računi. Primerjalnik stroškov bančnih računov je bil aktualiziran dvanajstkrat, primerjalnik za depozite šestkrat, za potrošniške kredite štirikrat ter primerjalnik za stanovanjske kredite trikrat. Na spletni strani smo redno objavljali novice o izsledkih primerjav in trendih v bančni ponudbi, o tem pa tudi obveščali medije.

Na spletni strani so bili prav tako objavljeni prispevki iz Finančne priloge, skupaj pa je bilo tam objavljenih 43 člankov na temo finančnih storitev. Zabeležili smo skoraj 60.000 ogledov. Najbolj bran članek je bil na temo depozitov (»Primerjava bank pri vezavi denarja se vedno bolj splača«) s 5.900 ogledi.

Število posameznih obiskovalcev po Joomla Watch za leto 2013

Januar	64.662
Februar	53.409
Marec	78.139
April	60.359
Maj	56.653
Junij	73.894
Julij	75.304
Avgust	73.597
September	61.161
Oktober	68.300
November	85.008
December	61.338





www.123zamenjaj.si

Je najmlajša članica v družini ZPSjevih spletnih strani. V letu 2013 smo skrbno spremljali dogajanja na področju cen elektrike in plina, ter na strani redno osveževali podatke o cenah.

Spletna stran sodi v sklop prizadevanj ZPS za transparentnost ponudbe in cen električne in plinske energije. Zasnovana je enostavno in pregledno, oblikovno pa podobno kot ostale ZPSjeve strani.

Na spletni strani lahko obiskovalci ocenijo kakšen prihranek bi lahko imeli, če zamenjajo dobavitelja in poiščejo odgovore na vprašanja o postopku zamenjave dobavitelja. Na enem mestu smo zbrali tudi vse naše aktivnosti na področju dobave električne in plinske energije.

www.epc.si

Spletna stran EPC pisarne je namenjena vsem potrošnikom, ki imajo težave s ponudnikom blaga ali storitev v tujini. Posebnost spletne strani je, da so vsebine v slovenskem in angleškem jeziku, kar pri pripravi in vnosu vsebin zahteva dodatno angažiranost. Na spletni strani je bilo v letu 2013 objavljenih več kot 250 različnih vsebin.

Tudi v letu 2013 smo se trudili, da se z informacijami čim bolj ažurno odzivamo na vsa dogajanja, ki so pomembna za slovenske in evropske potrošnike.

Glavna novost v letu 2013 je bila, da smo vsem zainteresiranim potrošnikom začeli pošiljati spletne EPC e-novice.

www.veskajjes.si



Potrošniške organizacije si že vrsto let prizadevamo, da bi bilo označevanje prehranskega profila živil in pijač obvezno, a trenutno še brez uspeha. Pred več kot tremi leti smo pri Zvezi potrošnikov Slovenije stvar "vzeli v svoje roke" in se odločili, da vzpostavimo spletno stran, ki bo potrošnikom pomagal odkriti prehranski profil živil. Prepričani smo, da našo spletno stran www.veskajjes.si vsi, ki vas o živilu zanima kaj več kot to, kar o njem trdijo proizvajalci, že dobro poznate. Spletno stran smo vzpostavili v poletnih mesecih 2010, v sklopu projekta "Za informirano odločanje potrošnikov-iPotrošnik".

Spletna stran je torej namenjena potrošnikom, ki o živilih in pijači želijo izvedeti več. 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. V letu 2013 smo stran oblikovno in tehnično nadgradili oz. osvežili, da je še bolj prijazna za obiskovalce.

Tudi v letu 2013 smo skrbeli za redno osveževanje vsebin na tej spletni strani, stran pa smo tudi rahlo oblikovno prenovili in tehnično posodobili. Tako je obiskovalcem trenutno na voljo prehranski profil za več kot 1000 različnih živil in pijač. In če "vašega" živila ni v bazi? Spletna stran je narejena tako, da lahko pri širjenju baze živil in pijač sodelujejo tudi potrošniki. Kako? V bazo izdelkov lahko vnesejo "njihov" izdelek skupaj s fotografijo in v nekaj dneh ga bomo pridružili drugim objavljenim živilom v bazi.

1.1.

S spletnimi primerjalniki do informiranih nakupov in velikih prihrankov

Na spletnem portalu www.zps.si so na voljo primerjalniki rezultatov za petnajst skupin izdelkov in štirje brezplačni finančni primerjalniki.

V primerjalnikih so na pregleden način zbrane vse potrebne informacije, da potrošniki lahko modro izbirajo in izberejo. Poleg osnovnih rezultatov testa si lahko za vse stroje ogledate podrobnejše ocene in tehnične podatke, vključno z vrednostmi, izmerjenimi v neodvisnem laboratoriju. Da se potrošniki lažje odločijo za nakup, lahko izberejo do pet strojev in jih med seboj neposredno primerjajo.

Primerjalniki na spletni strani ZPS so preprosti za uporabo in izjemno koristni:

- 1 Prihranki!** Ali ste vedeli, da je boste za najbolje ocenjeni sesalnik na testu plačali 190 evrov, za drugega, z nižjo oceno pa 330? Ali ste vedeli, da za TV sprejemnik s skupno oceno 4.1 (dobro), ki so se znašli tik za prvo trojico lahko odštejete od 815 do 2200 evrov? Ali ste vedeli, da za večfunkcijsko napravo z najvišjo oceno na testu lahko odštejete 315 ali pa 165 evrov, za tisto z malenkost slabšo oceno pa kar 490 ali le 85 evrov?
- 2** Posebej so izpostavljeni **izdelki, ki so naprodaj v Sloveniji** (ob izdelkih je zapisana tudi cena).
- 3** Dostop do aktualnih podatkov testiranja, ki se **stalno posodablajo**, saj so v njih vključene skupine izdelkov, ki jih potrošniške organizacije redno testiramo / primerjamo.
- 4** Ob primerjalniku je zapisana še **vrsta koristnih nasvetov**, kako izbrati, kje kupiti ipd, da bo izdelek ustrežal vašim potrebam.
- 5** Hitra in preprosta primerjava.

LASTNOSTI		  		
Izdelki	OOSTRANITE	> Bosch WAQ2447KBY	> Miele Miele W3371 Edition 111	> Siemens WM16S890EU
CENA		759.00 (04.03.2013)	950.00 (25.02.2013)	1399.00 (04.03.2013)
TEHNIČNI PODATKI	več			
SKUPNA OCENA (100 %)		+ (4.0)	+ (3.7)	+ (3.8)
FRANJE (37 %)	več	++ (4.9)	++ (4.6)	+ (4.4)
IZPIRANJE (11 %)	več	• (3.3)	• (2.9)	• (2.8)
OŽEMANJE (11 %)	več	• (3.4)	+ (4.1)	+ (4.0)
TRAJANJE PROGRAMA (6 %)	več	+ (3.7)	• (2.9)	• (3.4)
PORABA ELEKTRIČNE ENERGIJE (15 %)	več	• (3.3)	- (2.1)	• (3.3)
PORABA VODE (5 %)	več	++ (4.6)	+ (4.3)	+ (4.0)
GLASNOST (5 %)	več	• (2.6)	• (2.5)	• (2.7)
PRAKTIČNE LASTNOSTI (8 %)	več	+ (3.6)	• (3.4)	• (3.4)
NAVODILA ZA UPORABO (2 %)	več	• (3.3)	++ (4.7)	• (3.3)

Aktualni primerjalniki na spletni strani www.zps.si:

- ▶ Primerjalnik navigacijskih naprav (št. testiranih izdelkov 162)
- ▶ Primerjalnik Euro NCAP
- ▶ Primerjalnik pralnih strojev (št. testiranih izdelkov 109)
- ▶ Primerjalnik sesalnikov (št. testiranih izdelkov 663)
- ▶ Primerjalnik parnih likalnikov in postaj (št. testiranih izdelkov 265)
- ▶ Primerjalnik vrtalnikov (št. testiranih izdelkov 187)
- ▶ Primerjalnik ploskih televizorjev (št. testiranih izdelkov 367)
- ▶ Primerjalnik zimskih pnevmatik (št. testiranih izdelkov 32)
- ▶ Primerjalnik digitalnih fotoaparotov (št. testiranih izdelkov 154)
- ▶ Primerjalnik digitalnih kamkorderjev (št. testiranih izdelkov 346)
- ▶ Primerjalnik tabličnih računalnikov (št. testiranih izdelkov 201)
- ▶ Primerjalnik mobilnikov in pametnih telefonov (št. testiranih izdelkov 196)
- ▶ Primerjalnik tiskalnikov in večfunkcijskih naprav (št. testiranih izdelkov 532)
- ▶ Primerjalnik otroških avtomobilskih sedežev (št. testiranih izdelkov 148)
- ▶ Primerjalnik otroških vozičkov (št. testiranih izdelkov 75)

Na spletni strani ZPS smo tudi v letu 2013 redno ažurirali podatke o ponudbi depozitov in stroških poslovanja z bančnimi računi.

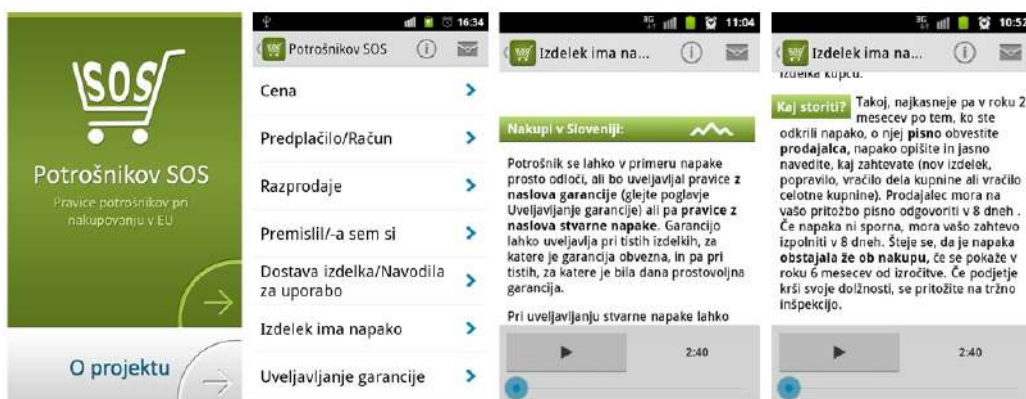
Primerjalniki s področja finančnih storitev, ki so brezplačno na voljo vsem:

- ▶ Primerjalnik potrošniških kreditov
- ▶ Primerjalnik stanovanjskih kreditov
- ▶ Primerjalnik stroškov poslovanja z bančnim računom
- ▶ Primerjalnik obrestnih mer za depozite

Mobilna aplikacija Potrošnikov SOS

Z mobilno aplikacijo Potrošnikov SOS za mobilnike in tablice z operacijskim sistemom Android, iOS in Windows smo potrošnikom ponudili možnost, da imajo pomembne informacije vedno pri roki, brezplačno.

Aplikacijo smo se nadgradili z glasovnim posnetkom za vse, ki slabše vidijo. Sodobni načini dostopa do informacij so med potrošniki zaželeni in dobro sprejeti, zato to zagotovo ni zadnja mobilna aplikacija, ki smo jo pripravili



1.2.

Revija VIP

Splošno o reviji VIP

Pomemben del informiranja potrošnikov poteka prek revije za potrošnike VIP. Revija, ki izhaja od leta 1991, nastaja po mednarodno sprejetih pravilih, ki veljajo za potrošniške revije. V reviji ni oglasnih sporočil ponudnikov izdelkov in storitev, avtorji prispevkov pa so neodvisni strokovnjaki.

Ker je revija izhajala brez koncesije države, smo bili prisiljeni zmanjšati obseg revije, zaradi nižanja stroškov, določene vsebine so zato dostopne le preko spletne strani.

Revija je kot vir nepristranskih in strokovno podprtih informacij v 22 letih izhajanja pridobila zaupanje, tako med potrošniki, kot strokovno javnostjo. Bralci med rednimi prispevki v reviji še posebej cenijo rezultate neodvisnih primerjalnih testov izdelkov in storitev, tudi zaradi dejstva, da nanje proizvajalci in trgovci nimajo vpliva. V reviji smo objavljali vse pomembnejše 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 potrošnike-bralce posebno zanimivi testi prehrane in kozmetike, torej izdelki po katerih potrošniki dnevno posegajo. Tudi v letu 2013 smo veliko pozornosti namenjali prispevkom s področja osebnih financ, saj bralce te teme še vedno zanimajo. Finančnim vsebinam bomo posebno pozornost posvečali tudi v prihodnje, saj se potrošniki na tem področju dnevno soočajo s pomanjkanjem neodvisnih informacij.

Med primerjalnimi testi je bilo 10 testov izvedenih v Sloveniji (maslo, mešano mleto meso, navadni tekoči jogurti, lesni peleti, izdelki za prenapetostno zaščito, alternativna pralna sredstva, tekaške jakne, funkcionalne nogavice za tek, ženske hlačne nogavice, klicni centri dobaviteljev električne energije) in 24 mednarodnih testov izdelkov in storitev.

Pripravili smo 6 posebnih finančnih prilog s področja bančnih storitev na 29 straneh..

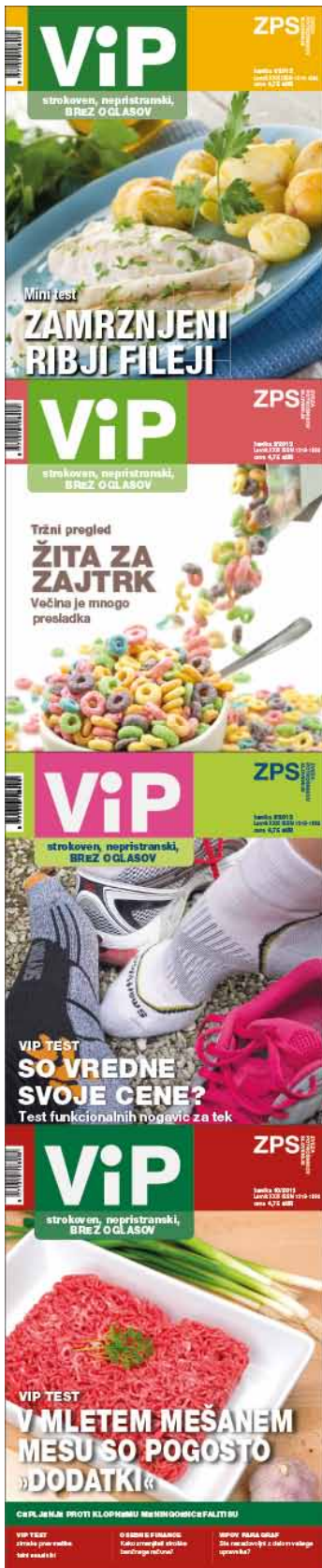
Izhajanje in obseg

V letu 2013 smo pripravili dvanajst številk revije, ki so izšle v desetih zvezkih oz. na 388 straneh, ki so potrošnikom ponudile obilo koristnega branja.

Revija je izhajala prvi četrtek v mesecu v povprečnem obsegu posamične številke 36 strani, oziroma 48 strani, kot je bil obseg razširjenih izdaj (VIP 7-8/2013 in VIP 11-12/2013). V letu 2013 smo pripravili skupaj 388 strani koristnega branja.

Enako kot v letu 2012, smo tudi v letu 2013 bralcem ponudili številne prispevke s področja osebnih financ, skupaj 29 strani. Te vsebine smo zaradi večje preglednosti objavljali v posebnih prilogah »Osebnne finance«, ki so v letu 2013 izšle šestkrat, in sicer v VIP št. 2, 4, 6, 7-8, 10 in 11-12.

Revija je v letu 2013 izhajala v povprečni skupni nakladi 6.800 izvodov. Večino izvodov smo distribuirali neposredno naročnikom oz. članom ZPS, del pa je bil namenjen prodaji prek kolportaze.



1.2.

Pomembnejše objave

Največ prostora v reviji, v povprečju 80 %, zavzemajo prispevki, ki jih objavljamo v rubrikah Pod drobnogledom, VIP TEST, Mini test, Tržni pregled, Vipov paragraf in Vprašali ste.

Rubrika Pod drobnogledom

To je rubrika, ki je prisotna v vsaki številki revije, namenjena pa je objavi rezultatov strokovnega in raziskovalnega dela, ki ga opravijo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave, v rubriki pa bralce seznanjamo tudi z aktivnostmi ZPS pri različnih kampanjah in mednarodnih projektih s področja varstva potrošnikov.

VIP št. 1/2013: **Kam po očala »na recept« brez doplačila?**

VIP št. 2/2013: **Kako in s čim vabijo operaterji fiksne in mobilne telefonije?**

VIP št. 3/2013: **Avtopralnice pod drobnogledom**

VIP št. 4/2013: **Energijske pijače – naj vas ne zavede premišljeno trženje**

VIP št. 5/2013: **Ponudbe turističnih aranžmajev s »super popusti«**

VIP št. 6/2013: **Ponudba je raznovrstna, označevanje pa pomanjkljivo – lesni peleti**

VIP št. 7-8/2013: **Gostovanje z mobilnikom v tujini**

VIP št. 9/2013: **Ortodontsko zdravljenje**

VIP št. 10/2013: **Bolje preprečiti kot zdraviti – okužbe zaradi vboda klopa**

VIP št. 11-12/2013: **Cene izbranih izdelkov pri nas in v bližnji tujini**

Rubrika VIP TEST

V tej redni rubriki objavljamo rezultate primerjalnih testov izdelkov in storitev, ki jih izvajamo potrošniške organizacije skupaj v okviru mednarodne organizacije za izvajanje potrošniških primerjalnih testov in raziskav ICRT (International Consumer Research & Testing) in v sodelovanju s posameznimi članicami ICRT. V rubriki VIP TEST objavljamo tudi rezultate tkim. domačih primerjalnih testov, ki jih izvedejo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave in Zveze potrošnikov Slovenije v sodelovanju z neodvisnimi zunanjimi inštitucijami (laboratoriji, razvojnimi in raziskovalnimi inštituti). Dobro ocenjenim izdelkom na željo proizvajalcev teh izdelkov podelimo znak kakovosti VIP TEST.

V letu 2013 smo v rubriki VIP TEST objavili skupaj 34 primerjalnih testov, od tega 24 mednarodnih in 10 izvedenih v Sloveniji.

VIP št. 1/2013: **Parni likalniki • Dolgo obstojne šminke • Digitalne videokamere**

VIP št. 2/2013: **Pametni telefoni • Pralni stroji**

VIP št. 3/2013: **Maslo • Letne pnevmatike • Vrtalniki • Alternativna pralna sredstva • Tekaške jakne**

VIP št. 4/2013: **Protivirusni programi • Vrtne kosilnice • Pomivalni stroji**

VIP št. 5/2013: **Navigacijske naprave • Sesalniki roboti**

VIP št. 6/2013: **Lesni peleti • Otroški avtomobilski sedeži • Pripomočki za depilacijo**



V letu 2013 smo izvedli 34 potrošniških primerjalnih testov in 5 mini testov.

1.2.



VIP št. 7-8/2013: **Kreme za sončenje s faktorjem SPF 15 do 30 • Otroški vozički • Izdelki za prenapetostno zaščito**

VIP št. 9/2013: **Klicni centri dobaviteljev električne energije • Funkcionalne nogavice za tek • Sredstva za odstranjevanje madežev • Vozički za dvojčke • Tablični računalniki**

VIP št. 10/2013: **Mešano mleto meso • Zimske pnevmatike • Talni sesalniki**

VIP št. 11-12/2013: **Navadni tekoči jogurti • Ženske hlačne nogavice • Alpske smuči za vse terene • Električne zobne ščetke • Pripomočki za medzobno čiščenje**

Rubrika Mini test

V rubriki objavljamo rezultate testov izdelkov, ki jih preizkusimo le na eno ali nekaj njihovih najpomembnejših lastnosti (n.pr. preizkusi senzoričnih lastnosti pri prehranskih izdelkih, varnosti pri avtomobilih...). V letu 2013 smo objavili skupaj 5 mini testov. Testna ocena, podana na podlagi opravljenega mini testa, ni podlaga za podelitev znaka VIP TEST.

VIP št. 1/2013: **Zamrznjeni ribji fileji • Družbena odgovornost v deželi igrač • Preizkusni trki Euro NCAP**

VIP št. 3/2013: **Modelčki za kuhanje jajc Webis**

VIP št. 7-8/2013: **Mešalnik za pripravo smutijev Shake'n Take**

Rubrika Tržni pregled

Rubrika je namenjena objavi rezultatov tržnih pregledov izdelkov, predvsem prehranskih izdelkov, ki jih opravijo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave.

V letu 2013 smo opravili več kot 30 tržnih pregledov, spodaj izpostavljam tiste, s področja prehrane, ki slovenske potrošnike glede na odzive, najbolj zanimajo.

VIP št. 2/2013: **Žita za zajtrk**

VIP št. 4/2013: **Energijske pijače**

VIP št. 5/2013: **Sojini in zelenjavni polpeti**

VIP št. 6/2013: **Beli in rjavi sladkor**

VIP št. 7-8/2013: **Sol**

Proizvajalec	Ime izdelka	Velikost pakiranja	Preizkusna ocena
...

Proizvajalec	Ime izdelka	Velikost pakiranja	Preizkusna ocena
...

1.2.

Priloga »Osebnе finance«

Tudi v letu 2013 smo posebno pozornost namenili informiranju potrošnikov na področju osebnih financ in ponudbe finančnih produktov, saj zanimanje bralcev za tovrstne vsebine ne upada. Pripravili smo šest posebnih finančnih prilog in na ta način bralcem ponudili 29 strani koristnega branja s področja bančništva in zavarovalništva.

Finančna priloga v reviji VIP izhaja v okviru dejavnosti informiranja in izobraževanja potrošnikov, osredotočena pa je na storitve, ki jih ponujajo banke in hranilnice v Sloveniji. V letošnjem letu je do izšlo 10 mesečnih številok Revije VIP, finančna priloga pa je bila vključena v številkah 2, 4, 6, 7-8, 10 in 11-12. Prispevki iz Finančne priloge so objavljeni tudi na spletni strani www.zps.si in dostopni vsem obiskovalcem spletne strani.

Letos izdane finančne priloge so obravnavali naslednje teme:

- | | |
|---------------|---|
| VIP št. 2 | Ob humanitarnem nakazili še provizija banki?
Kako doseči večje zadovoljstvo s finančnimi storitvami
Varčevanje na obroke in zlata rezerva
Novosti pri direktnih obremenitvah |
| VIP št. 4 | Akcija ZPS: Brezplačna pomoč potrošnikom, ki so najeli
oderuške kredite
Podražitve bančnih storitev
Stanovanjski krediti
Mobilno tudi z banko |
| VIP št. 6 | Potrošniški krediti
Digitalna potrdila
Kako so zaščiteni vaši prihranki? |
| VIP št. 7-8 | Različne vrste depozitov na trgu
Kako do ugodnejšega kredita
Interna bančna nakazila
Stroški menjave gotovine |
| VIP št. 10 | Izredni limiti
Bančni računi – paketne ponudbe |
| VIP št. 11-12 | Strukturirani depoziti
Pregled ponudbe klasičnih depozitov
Dostopnost bančnih pogodb
Zavarovanja na bančnih karticah |

Prilogo Osebnе finance, kakor tudi primerjalnike bančnih storitev, sofinancira Banka Slovenije, s katero ZPS že dlje časa dobro sodeluje. Podpora informiranju in osveščanju potrošnikov, ki ga izvaja potrošniška organizacija, je dobra praksa, s katero je Banka Slovenije kot prvi nadzornik trga v Sloveniji pokazala, da sta zaupanje potrošnikov in zaščita njihovih interesov ključnega pomena za delovanje in stabilnost trga.

1.3.

Sodelovanje z mediji

V letu 2013 smo medijem posredovali 80 sporočil za javnost in organizirali 5 novinarskih konferenc. Izbrane aktualne vsebine pa smo medijem posredovali tudi v obliki ZPS Koristni nasveti in Poziv ZPS. Objave v medijih za ZPS spremlja podjetje Pressclipping. V letu 2013 je podjetje Press Clipping zabeležilo 2303 objav, sem pa niso zajete številne objave v lokalnih medijih in na komercialnih RA postajah, saj le te ne sodijo v sklop rednega pokrivanja medijev Press Clippinga.

ZPS v sodelovanju s časopisom DELO vsak mesec pripravi prilogo Jaz potrošnik. Priloga je predvidoma objavljena vsak 3. četrtek v mesecu. Članki so objavljeni v tiskani izdaji Dela, izbor le teh pa tudi v spletni izdaji, tj. na www.delo.si. Članki, objavljeni v prilogi Jaz potrošnik, zajemajo najbolj aktualne teme, ki so mesečno predstavljene v reviji VIP. Priloga je torej atraktiven kanal za predstavitev aktualnih tem v reviji VIP širšemu krogu potrošnikov (bralcem tiskane in spletne izdaje časopisa Delo). ZPS pa je z namenom osveščanja potrošnikov o potrošniških temah in tudi o aktualnih temah iz revije VIP vzpostavila redno sodelovanje s TV SLOvenija. Vsak teden ob torkih poteka v okviru oddaje Dobra ura z Jasno tudi oddaja Posebna ponudba. Oddaja Posebna ponudba je namenjena potrošniškim temam. V vsaki oddaji je vsaj en prispevek pripravljen na osnovi sodelovanja z ZPS. S sodelovanjem v oddaji Posebna ponudba stremimo k predstavitvi aktualnih tem iz revije VIP, zato tako prispevkom v oddaji Posebna ponudba kot tistim za prilogo Jaz potrošnik v Delu namenjamo veliko pozornosti.

Poleg proaktivnega dela z novinarji pa se vodstvo in strokovnjaki ZPS aktivno odzivajo na potrebe elektronskih medijev po izjavah oz. po sodelovanju v oddajah na temo varstva oz. zaščite pravic potrošnikov.

Prisotnost 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 2013 nam je na Facebooku sledilo 21.440 potrošnikov, na Twitterju pa 2018 (kjer smo dodali »skupini« #primerjalni test in #odpoklic).

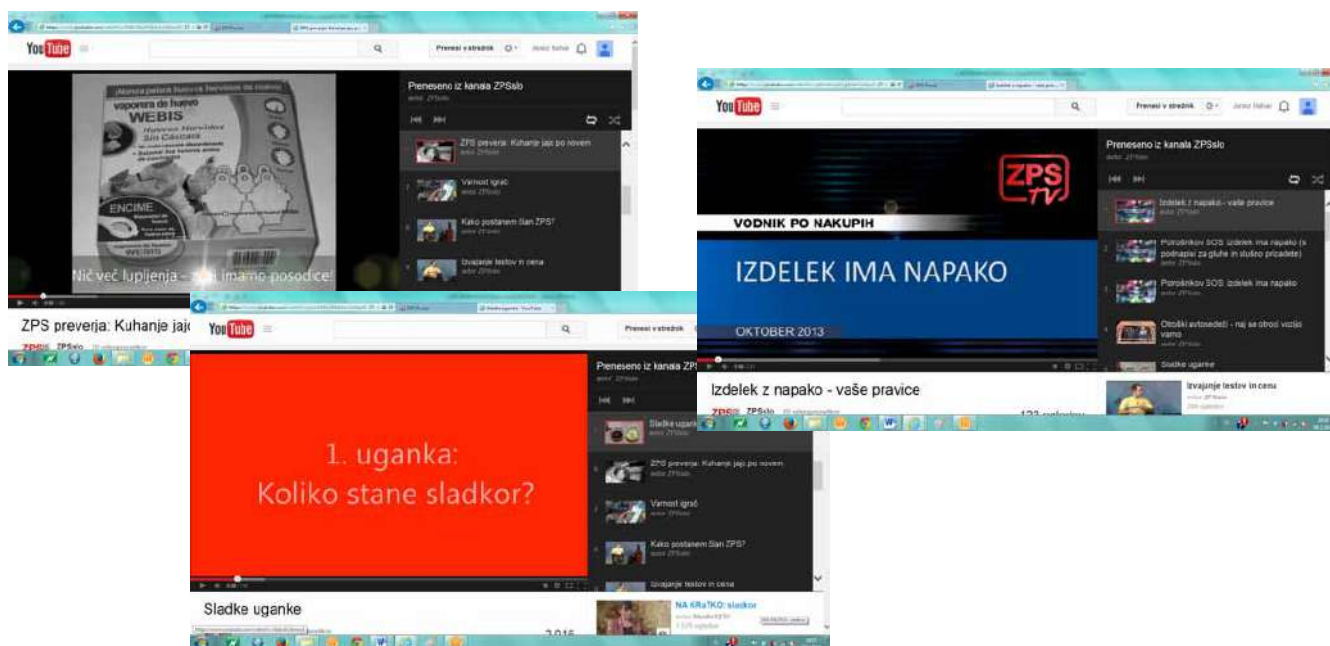


1.3.



ZPSTV na kanalu Youtube

Na naš video kanal smo dodali 5 novih mini video filmov, in sicer o pravicah potrošnikov v EU, pravicah potrošnikov v Sloveniji, sladkih ugankah, varnosti otrok v avtosedežih in video »Kuhanje jajc po novem«, v katerem smo uporabili izdelek Webis. Video si je ogledalo že več kot 45.600 potrošnikov.



1.4.

Predstavitve na različnih dogodkih

Aktivnosti ZPS smo predstavljali na različnih sejmskih predstavitev:

- **Sejem turizem in prosti čas**, Gospodarsko razstavišče
- **Otroški Bazar**, Gospodarsko razstavišče
- **Festival za 3. življenjsko obdobje**, Cankarjev dom
- **Narava in zdravje**, Gospodarsko razstavišče
- **Študentska Arena**, Gospodarsko razstavišče



2. SVETUJEMO

2.1.	SPLOŠNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM	28
2.2.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU PREHRANE IN TRAJNOSTNEGA RAZVOJA	31
2.3.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU FINANČNIH STORITEV	31
2.4.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI IN VARNOSTI IZDELKOV	33
2.5.	STROKOVNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM NA PODROČJU PRAVIC PACIENTOV	35
2.6.	DEJAVNOST EVROPSKEGA POTROŠNIŠKEGA CENTRA V LETU 2012	36



2.1.

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. V letu 2013 so se naši člani pisno ali po telefonu obrnili na nas v več kot 3000 primerih, dodatno pa smo prejeli še približno 2000 prošenj potrošnikov za nasvet. Smo pa prejeli tudi preko 10.000 vprašanj nečlanov.

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.

Potrošniki nas lahko kontaktirajo po telefonu, preko klasične ali elektronske pošte, našega Foruma, Facebooka, Twittra ali osebno.

Stvarne napake in garancije

Vsako leto se največ vprašanj potrošnikov nanaša na uveljavljanja pravic iz naslova garancije ter iz naslova stvarne napake. V povezavi z garancijo potrošniki največkrat omenjajo, da jim ob uveljavljanju reklamacije pooblaščenim servisi za določene okvare garancije ne priznavajo. Pogosto jim zavrnejo utemeljeno zahtevo po podaljšanju garancije zaradi zamenjave izdelka ali pa njegovega dela. Poleg tega potrošniki za zamenjani izdelek pogosto ne prejmejo novega garancijskega lista.

Ko gre za izdelke novejših tehnologij, proizvajalci potrošniku v zamenjavo velikokrat ne morejo več ponuditi novega enakega in brezhibnega izdelka. Potrošnik je tako prisiljen sprejeti primerljiv izdelek, ki pa niti cenovno niti tehnološko ni primerljiv prejšnjemu.

Zaznali smo tudi težave potrošnikov v zvezi s prostovoljnimi garancijami trgovcev, saj so potrošniki ob nakupu pogosto zavedeni, ker ne vedo, kako omejen je obseg tovrstnih garancij.

V primeru uveljavljanja zahtevkov iz naslova stvarne napake pa prodajalci pogosto zanikajo obstoj napake, potrošnik pa je zato za dokazovanje obstoja napake prisiljen plačevati izvedenca. Med vsemi primeri ponovno izstopajo težave, ki jih imajo potrošniki zaradi napak, ki se pojavljajo pri mobilnih telefonih in na avtomobilih, tako na novejših kot tudi rabljenih.

Potrošnikom smo pomagali z informacijami o njihovih pravicah in posredovanjem pri ponudniku blaga ali storitve. Ocenjujemo, da so naša posredovanja uspešna, saj se tako lahko razčisti dejansko stanje primera in lažje doseže rešitev. Za lažje uveljavljanje reklamacij so na naši spletni strani objavljena tudi pojasnila o pravicah potrošnikov v zvezi s stvarnimi napakami, garancijami, o pravicah pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov. Pripravljene so tudi predloge dopisov, ki so potrošnikom v pomoč pri pisanju reklamacijskega zahtevka.

Stanovanjsko upravljanje

V letu 2013 smo opazili precejšno porast težav potrošnikov na področju stanovanjskega upravljanja, ki se nanašajo na nepravilnosti pri poslovanju upravnikov večstanovanjskih stavb. Prevladujejo pritožbe zaradi nerazčlenjenih računov za upravljanje, previsokega zaračunavanja stroškov 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, zato upravnike redno kontaktiramo.

Pričakovano se je povečalo tudi število vprašanj potrošnikov v zvezi z obračunom toplote na podlagi delilnikov za odčitavanje dejanske porabe toplote za ogrevanje. Opažamo, da etažni lastniki sami niso bili sposobni zastaviti optimalnega koncepta za način obračunavanja toplote v njihovih večstanovanjskih stavbah. Težave lahko razvrstimo na tehnične (napačna nastavitve moči radiatorjev na delilnikih, napačna določitev faktorjev...) in težave z računi (potrošniki ne morejo preveriti pravilnosti izstavljenih računov in pa težave z visokimi zneski na računih, ko v nekaterih primerih sploh ni mogoče ugotoviti, zakaj so zneski tako visoki).

Telekomunikacije

Potrošniki opozarjajo, da ne prejema natančnih informacij o porabljeni količini pri zakupljenem obsegu prenosa podatkov. Niso pravočasno opozorjeni na presežen prenos, zato jim nastajajo veliki stroški. Pri prehodu iz predplačniškega v naročniško razmerje pri istem operaterju potrošnikom ne prenesejo celotnega dobropisa na kartici. Kar nekaj potrošnikov ob selitvi ni več dobilo internetnega priključka. Ponovno smo bili priča spreminjanju vsebin paketnih ponudb operaterjev. Še posebej so take spremembe problematične pri vezanih naročniških razmerjih, saj v takih primerih potrošniki ne morejo brez posledic odstopiti od pogodbe. O vseh težavah na trgu telekomunikacij redno obveščamo tudi Agencijo za pošto in elektronske komunikacije.

Še vedno pa prejemamo tudi pritožbe potrošnikov v zvezi z včlanitvami v SMS klube, še posebej v zvezi s podjetjem Dimoco. Potrošnike v tem primeru napotimo na Evropski potrošniški center in Tržni inšpektorat RS.

Nepošteno poslovne prakse

Veliko težav z nepoštenimi poslovnimi praksami smo zasledili pri ravnanju zastopnikov ob sklepanju pogodb izven poslovnih prostorov in pri oglaševanju izdelkov, zato smo primere posredovali v obravnavo pristojnim institucijam.

Turistični aranžmaji

Poleg klasičnih težav zaradi neustrezne namestitve, zavajajočega oglaševanja potovanj ter slabe kakovosti celotne storitve, smo prejeli tudi precej pritožb potrošnikov, ki so morali potovanje odpovedati zaradi npr. bolezni. Ko vplačajo zavarovanje za riziko odpovedi, ne dobijo splošnih pogojev zavarovanja in zato vnaprej ne vedo, za kakšne primere sploh velja njihovo zavarovanje.

2.1.

Zavarovanja

Število vprašanj, povezanih z zavarovanji, se povečuje. Vprašanja se nanašajo tako na področje osebnih, kot premoženjskih zavarovanj. Pri prvih potrošnike zanima, ali so njihova zavarovanja ustrezna, kako je možno odstopiti od pogodbe in zakaj so izplačila ob predčasnih prekinitvah pogodb tako nizka. Pri premoženjskih zavarovanjih se največkrat pojavljajo primeri v zvezi z višino odškodnine in primeri, ki jih zavarovanje ne krije. Vsem vrstam zavarovanj je skupno, da potrošnik ob sklenitvi zavarovanja ne prejme zadostnih in popolnih informacij o zavarovanju ali pa prejme napačne in zavajajoče informacije, kar kaže na nepoštene prakse. Številne so tudi pritožbe v zvezi z agresivnim trženjem zavarovanj in spornimi prodajnimi praksami, ki ciljajo predvsem na ranljivejše skupine potrošnikov.

Storitve obrtnikov

Zaradi spremenjenih razmer na trgu, imajo potrošniki največ težav zaradi neizpolnitve dogovorjenih obveznosti s strani ponudnika. Opažamo, da potrošniki v večini primerov storitev plačajo vnaprej v celoti, nato pa izredno težko dosežejo, da obrtnik delo tudi izvede. Pogosto ima obrtnik blokiran račun, tako da potrošnik ne uspe s svojo zahtevo po vračilu kupnine, če storitev ni bila opravljena. O tem, kaj lahko v takih primerih storijo potrošniki, smo obširneje pisali tudi v naši reviji VIP, na nekatere podjetnike, ki ne izpolnjujejo svojih obveznosti, pa opozorili tudi na naši spletni strani.

S pravicami, ki potrošnikom pripadajo na podlagi potrošniške zakonodaje, ter konkretnimi primeri smo potrošnike redno seznanjali s prispevki v potrošniški reviji VIP. Pisali smo o obrtniških storitvah, o pravicah potrošnikov v primeru insolventnosti podjetij, o težavah pri nakupu, uporabi, vzdrževanju ali prodaji avtomobilov ter nevarnostih pri sklepanju pogodb izven poslovnih prostorov.

Sodelovali smo v javnih obravnavah sprememb zakonodaje s področja potrošniškega prava. Pripravili smo:

- predloge k novemu Energetskemu zakonu;
- predloge s spremembam ZVPot;
- pripombe na predlog Splošnega akta o razčlenjenem računu;

2.2.

Strokovno svetovanje na področju prehrane in trajnostnega razvoja

Največkrat svetujemo po e-pošti. Po e-pošti smo v letu 2013 prejeli preko 210 potrošniških vprašanj o hrani, prehrani in nevarnih kemikalijah, kar pomeni vsaj eno na delovni dan. Veliko je bilo strokovnih vprašanj o eko-bio živilih, označevanju porekla in plastični embalaži ter BPA v plastiki. Po telefonu in ali po redni pošti pa je strokovnih vprašanj manj, vendar vsaj eno na teden.



2.3.

Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev

Pri ZPS smo se odzivali tudi na individualna vprašanja potrošnikov, ki so se na nas obrnili za pomoč pri reševanju problemov s finančnimi ponudniki. Svetovali smo na vseh področjih finančnih storitev, v letošnjem letu pa smo zaznali povečanje števila vprašanj na področjih kreditov in zavarovanj. Od potrošnikov smo prejeli prošnje za nasvete pri obvladovanju bremena kreditov, predvsem so se le-te nanašale na odločitve o moratoriju na odplačilo kredita, zmanjšanje mesečnega obroka in način komunikacije s ponudnikom. Potrošniki, ki so nas prosili za pomoč zaradi problemov z zavarovalnico trdijo, da ob sklenitvi zavarovanja niso prejeli dovolj informacij o posameznih zavarovanjih oz. so bile te informacije napačne. To kaže na slabe poslovne prakse pri prodaji zavarovanj, ki ustvarjajo napačna pričakovanja. Potrošnike je tudi zanimalo, kako odstopiti od zavarovanja, še posebej od življenjskih zavarovanj, ki so praviloma sklenjena za daljše časovno obdobje, saj je zaradi spremenjene finančne situacije za mnoge plačevanje zavarovalnih premij postalo pretežko breme. V primerih naložbenih zavarovanj so se potrošniki pritoževali tudi nad neizpolnjenimi obljubami o pričakovanih donosih. Posebej pa smo letos opozorili tudi na manjša zavarovanja, predvsem nezgodna in turistična, ki jih banke prodajajo v paketu z drugimi storitvami. Takšna zavarovanja pogosto nudijo povsem neustrezno raven zaščite, potrošnikom, ki jih ne potrebujejo, pa povzročajo dodatne stroške.

2.3.

Ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov smo javnost izrecno opozorili na naraščajočo problematiko potrošniškega kreditiranja in ponudili vsem potrošnikom brezplačen pregled kreditnih pogodb, sklenjenih z nebančnimi ponudniki. Prejeli smo več kot 50 primerov, v 6ih primerih pa so bile nato vložene tožbe, pri čemer je ZPS za svoje člane zagotovila tudi kritje stroškov zastopanja v sodnih postopkih. Oblikovanje sodne prakse bo namreč v pomoč vsem potrošnikom, ki so oškodovani z oderuški krediti nebančnega sektorja, saj podjetja, ki so v policijski preiskavi, niso edini ponudniki, ki poslujejo nezakonito. Poleg sodnih postopkov smo tudi obveščali javnost o tveganjih nebančnih kreditov in sodelovali z drugimi, institucionalnimi deležniki na tem področju.

Povečano število pritožb smo letos opazili tudi na področju plačilnega prometa. Javnost smo tako informirali o prekomernih podražitvah bančnih storitev v času uvedbe davka na finančne storitve. Posebej pa smo opozorili tudi na probleme pri uvajanju novih SEPA direktnih obremenitev, predvsem na drage storitve za povečanje varnosti poslovanja, zakonsko sporna bančna nadomestila in pomanjkljivo čezmejno dostopnost bančnih računov za plačila z direktnimi obremenitvami.

Nekaj glavnih izsledkov o potrošniški problemih pri spremljanju dogajanja na trgu in predlogi rešitev:

- Nejasnost o ključnih lastnostih varčevalnih in kreditnih produktov – potrošnik pogodbo lahko prebere šele v trenutku ko jo podpisuje.
- Banke potrošnikom predpisane predhodne informacije podajo šele v trenutku podpisa pogodbe in prepozno, da bi jih potrošnik uporabil za presojo primernosti produkta in primerjavo ponudnikov. Informacije, ki jih ob povpraševanju prejme od banke, so pogosto pomanjkljive.
- Omejena primerljivost kreditov zaradi razlik med bančnim obračunavanjem stroškov zaradi različnih pristopov pri izračunu efektivne obrestne mere.
- Rastoči fiksni pribitki na obrestno mero pri stanovanjskih kreditih (v povprečju za pol odstotka v preteklem polletju) – tveganje rast mesečnih obveznosti odplačila na nevzdržno raven v primeru dviga Euriborja na vrednosti, podobne tistim pred finančno krizo.
- Visoki kreditni obroki za potrošnike, ki odplačujejo tujevalutne stanovanjske kredite.
- Nejasni in nerazumljivi odgovori bank na potrošniške pritožbe in prošnje za pojasnila.
- Odsotnost zaupanja potrošnikov v Poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije.
- Drago zaračunavanje izvršb. Nadomestila za izvršbe ne smejo dodatno zaostrovati potrošnikove finančne situacije;
- Bančna poplačila iz dohodkov in premoženja potrošnikov, ki posegajo v njihov eksistenčni minimum.
- Pogostejše prakse oderuškega kreditiranja s strani nebančnih ponudnikov.
- Slabo svetovanje in nejasni zavarovalni ter naložbeni produkti imajo za posledico napačna pričakovanja potrošnikov in pogosto tudi slabo zavarovanje pred tveganji, nerealne finančne načrte potrošnikov in nepotrebno visoke stroške za potrošnika.

Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov

Podlaga za tovrstno svetovanje je dolgoletno spremljanje vsebin in razvoja tehnologije, izvajanje ter sodelovanje pri raziskavah, študijah in testiranju izdelkov (tudi pri pripravi metodologij, ki so osnova za primerjalno testiranje testnih produktov).

Svetovanje najpogosteje poteka preko telefona in elektronske pošte.

Potrošniki se obračajo na nas pred nakupom, 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 tehnične značilnosti in druge kakovostne karakteristike, varčno uporabo energije, kemije in vode, pa tudi na razlike pri uporabi.

Opažamo vedno več zaskrbljenosti glede varnosti in zdravstvene oporečnosti izdelkov, varnosti električnih izdelkov, najbolj pa potrošnike skrbi varnost igrac in izdelkov za otroke.

Glavna področja svetovanja oz. zanimanja potrošnikov:

1. Izdelki za dom

- aparati za kuhanje, pečenje, hlajenje (kuhalne plošče – plin, elektrika, indukcija, pečice, štedilniki, aparati za parjenje, mikrovalovne pečice, hladilniki, zamrzovalniki, kombinirani hladilniki),
- aparati za nego perila (pralni stroji, sušilni stroji, pralno sušilni stroji, likalniki in aparati za likanje) in sredstva za nego perila (detergenti za pranje perila, mehčalci perila in vode, sredstva za madeže),
- aparati za pomivanje in čiščenje stanovanja (pomivalni stroji, sredstva za pomivanje, sesalniki...) ter sredstva in pripomočki za čiščenje stanovanja,
- mali gospodinjski aparati in pripomočki (mešalniki, večnamenski aparati, sekljalniki, aparati za pripravo kave, čaja, posoda...),
- aparati za nego in higieno,
- pohištvo in oprema (ležišča, talne obloge, svetila, pohištvo...) in
- tekstil in obutev (oblačila, hišni tekstil, posteljnina, kakovost in lastnosti tekstilnih materialov in usnja, vzdrževanje, velikostne številke...)

2. Izdelki za otroke

- igrače (v zadnjem času predvsem kemikalije v igračah, magnetne igrače, zvočne igrače...),
- igrala in igrišča, mivka (urejenost in varnostni vidiki)
- oprema (vozički, visoki stolčki, hojce, oprema za nego, oprema za spanje, posteljice, stajice, puzzle podlage, oprema za kopanje...) in
- izdelki za večjo varnost (varnostna oprema za kopanje, varnostni avtosedeži, kolesarski sedeži za otroke, varovala pred padci, elektriko, poškodbami...).

2.4.

3. Označevanje izdelkov

- namen in pomen oznak (simbolov) na izdelkih (na primer: oznaka CE, znaki za varnost, energijske nalepke, EU marjetica...),
- obvezne in neobvezne oznake,
- navodila za montažo (sestavo),
- navodila za uporabo,
- navodila za uničenje,
- opozorila in varnostna opozorila (znaki za nevarnost, starostne omejitve...)
- označevanje sestavin in
- označevanje izvora izdelka.

4. Varnost in varovanje zdravja - opozorila na nevarne izdelke v Sloveniji in v EU in ukrepi (prepoved dajanja na trg, prepoved prodaje, umik s trga, odpoklici)

- izdelki za otroke (igračice, oprema, igrišča in igrala ...),
- električne naprave, aparati in svetila,
- ugotavljanje zdravju nevarnih kemikalij (igračice in izdelki za otroke, čistila, detergenti, kozmetika, tekstil, pohištvo, barve, laki...),
- kakovost vode, zraka in
- osebna varovalna oprema (pri uporabi izdelkov, ki so po naravi nevarni, v nevarnem okolju, pri športu).



PADLI NA IZPITU IZ OZNAČEVANJA ŽVILJ

Cena in okus pomembnejša od hranil

Marta Stegarič

Vir: Miha PRAŠNIČKI, magistrska naloga »Odnos slovenskih potrošnikov do oznak na embalažah živil v primerjavi z ostalimi državami, Fakulteta za kmetijstvo in biosistemske vede Univerze v Mariboru, 2013

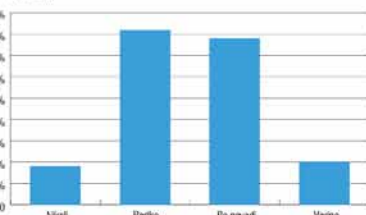
Na Fakulteti za kmetijstvo in biosistemske vede Univerze v Mariboru je študent Miha Prašnički pod mentorstvom dr. Tomaža Langerholca na magistrski študijski smeri Varnost hrane in prehrabeni varigi izvedel zanimivo raziskavo med potrošniki, s katero je ugotavljal uporabo in razumevanje oznak na embalaži živil. Anкета je med drugim razkrila, da si velika večina anketiranih potrošnikov na embalaži živila ogleda predvsem ceno in rok uporabnosti, zanimanja za podatke v hranilni tabeli, ki potrošniku olajšajo izbiro zdravih živil, pa je precej manj. Anкета pa je razkrila še eno neprijetno dejstvo: večina anketiranih potrošnikov močno precenjuje svoje znanje o označevanju živil.

Oznake »DA«, branje oznak pa ...

Potrošniki se večinoma strinjajo, da oznake na embalaži živil pomagajo potrošnikom pri izbiri zdravega živila. Tako je izjavilo dobrih 77 % anketiranih potrošnikov, vendar pa jih je med njimi na vprašanje, če oznake tudi (pre)berejo, pozitivno odgovorilo le 49,5 %. Pa tudi te odgovore je treba jemati z neko rezervo, saj je med njimi le 10,1 % anketiranih izjavilo, da vedno preberejo oznake, drugi pa jih berejo »po navadi«.

Ali borete oznake na živilih?

(N = 208)



9/2013 Prehrana/Označevanje
Prehrana/Označevanje 9/2013

Kaj potrošniki najpogosteje preverijo pred nakupom živila?

(N = 208)

Kategorija	Procent
Rok uporabnosti	~70%
Način pridelave živila	~25%
Hranilni vrednosti živila	~30%
Prehranski zdravstveni trošivi	~20%
Bagajna zrnaka, prozajevilo	~20%
Cena	~80%

živila navajajo pomanjkanje časa, nemotiviranost za branje podatkov in dejstvo, da je zanje najpomembnejša cena. Mi dodajmo, da sta med vzroki bodoc po drugih odgovorih iz ankete) zagotovo tudi nerazumevanje podatkov v hranilnih tabelah in prepričanje velike večine anketirancev, da so odličnega oziroma vsaj dobrega zdravja, torej se jim izbira zdravih živil očitno ne zdi prav pomembna.

Razloge za neuporabo in nerazumevanje oznak na embalaži živil pri potrošnikih lahko iščemo tudi pri označevanju. 65,4 % anketirancev je namreč izjavilo, da se jim zdijo oznake pogosto nerazumljive, 56,3 % pa je kritiziralo premajhno pisavo, s katero so opisane informacije na prehranskem izdelku. Potrošniki si želijo sprememb pri označevanju.

Slovenske potrošnike, ki si ogledajo informacije o hranilni vrednosti živila, najbolj zanima vsebnost sladkorja (50,5 %), maščobe 37,1 %, vitaminov in mineralov 29,8 % ter kalorij 25 %. Precej manj je zanimanja za vsebnost soli (11,1 %), nenasičenih maščob (9,1 %) in beljakovin (6,3 %).

Pičlo zanimanje za hranilno tabelo

Slovenski potrošniki pred nakupom najpogosteje preverijo ceno in rok uporabnosti prehranskega izdelka. Podobno je tudi drugje po Evropi vendar pa si naši potrošniki bistveno redkeje ogledajo tudi podatke v hranilni tabeli - le slaba tretjina anketirancev (27,4 %), v Evropi polovica (50 %). Potrošniki med vzroki za relativno majhno zanimanje za hranilno vrednost

Njihovo znanje je slabše, kot mislijo

Večina (87,5 %) anketiranih slovenskih potrošnikov je izjavila, da razume oznake in informacije na embalaži živil, med njimi jih 22,1 % meni, da razume vedno oznake, 66,4 % pa, da jih razume delno. Vendar, ko so se v anketi zvršila vprašanja, s katerimi je avtor raziskave ugotavljal resnično razumevanje oasameznih oznak in informacij, je bila slika precej drugačna. Na tovrstna vprašanja je povprečno pravilno odgovorilo le 28,5 % anketirancev.

E-številka. Da E-številka na embalaži živila označuje vsebnost nekakega aditiva v živilu, je pravilno odgovorila (kar je presenetljivo) le dobra polovica anketirancev (55,5 %). Med napačnimi odgovori najhujšo razlago, da E-številka ponazarja vsebnost alergenov, da je to vrsta koda živila, vrsta embalaže...

Napis »Kupujem slovensko«. Anketiranci so kar po vrsti menili, da si to označbo ne smejo biti opomnjeni, prehranski izdelki, pri katerih surovine (meso, mleko) niso proizvedene v Sloveniji, kar je seveda napačno. Uporaba te oznake je namreč dovoljena, ko sta pri živilu vsaj dve fazi od štiri (surovine, sestavine, pridelava, distribucija) izvedeni v Sloveniji.

Kratka »GSO«. Dobrih 70 % vprašanih je vedelo, da gre za kratko, ki pomeni "genetsko spremenjeni organizmi", med napačnimi odgovori pa je bilo največ takšnih, da kratka ponazarja vsebnost glutena, soli in ogljikovih hidratov v živilu.

Napis »Brez dodanega sladkorja«. Pomen te oznabe, npr. na sadnem nektaru, je pravilno pojasnilo le 14,9 % anketiran-

cev, ki so dejali, da lahko pijača s tem napisom vsebuje naravni sladkor oz. umetna sladila. Med potrošniki, ki so odgovorili napačno, je več kot polovica menila, da ta napis pomeni, da pijača ne vsebuje sladkorja, slaba tretjina pa je menila, da vsebuje le umetna sladila.

Podatek o vsebnosti sladkorja v pijači. Anketiranci so morali na podlagi podatka, zapisanega na embalaži: 1,5 litrske plastične pijače z okusom bruske, da pijača v 100 ml vsebuje 12,4 gramov sladkorja, presoditi, koliko običajnih malih vrečk (po 5 gramov) sladkorja je to. Pravilen odgovor je bil približno 37 vrečk, večina anketirancev pa je vsebnost sladkorja precej podcenila (najpogostejša odgovora sta bila 17 in 7 vrečk).

Logotip za ekološko živilo. Evropski logotip, ki označuje ekološko pridelano živilo, je v sodni obliki v voljni svet list. Kljub temu ga je pravilno prepoznalo samo 34,1 % anketirancev, med preostalimi pa jih je največ menilo, da logotip ponazarja geografsko označbo živila.

Veterinarska oznaka za zdravstveno ustreznost živila. Veterinarsko oznako najhujšo označbo živil zvidskega izvora, potrošnikom pa sporoča, da so živila proizvedena v obzih pod nadzorovanimi pogoji in so zdravstveno ustrezna. To je vedelo le 8,7 % anketirancev, drugi pa so najpogosteje menili, da oznaka pomeni kodo ali pa serijo lota živila.

2.5.

Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov

Pisarna za pravice pacientov nudi uporabnicam in uporabnikom zdravstvenih storitev informacije o pravicah pacientov ter pomoč pri njihovem uveljavljanju. Individualno svetovanje je tudi v tem letu potekalo vsak delovni dan preko telefona, elektronske in klasične pošte ker osebno.

Uporabnice in uporabniki zdravstvenih storitev so imeli največ težav pri uveljavljanju pravic iz naslova obveznega zdravstvenega zavarovanja, nekaj manj pav zvezi z uveljavljanjem splošnih pravic pacientov.

- V letu 2013 so imele uporabnice in uporabniki zdravstvenih storitev največ težav z:
- (do)plačevanjem zdravstvenih in zobozdravstvenih storitev ter doplačevanjem zdraviliškega zdravljenja kot pravice iz zdravstvenega zavarovanja,
 - dostopnostjo specialistov, - okulisti in optiki,
 - reševanjem pritožb zaradi nekakovostno opravljenih storitev pri različnih izvajalcih zdravstvenih storitev ali pri dobaviteljih medicinsko tehničnih pripomočkov.

Narašča tudi število pacientov, ki se želijo prepričati o obsegu pravic iz naslova zdravstvenega zavarovanja, saj pri ponudnikih zdravstvenih storitev večkrat dobijo nepopolne, včasih tudi nepravilne informacije. Ker je jeseni 2013 stopila v veljavo evropska direktiva o čezmejnih zdravstvenih storitvah, se je povečalo število vprašanj v zvezi s povračilom stroškov za zdravstvene storitve, opravljene v tujini ter s tem povezanimi postopki.

Ugotovljamo, da postajajo uporabniki vedno bolj osveščeni ter zahtevajo transparentnost zdravstvenega sistema. Glede na navedeno je še toliko bolj pomembno, da imajo uporabniki zagotovljeno stalno, neodvisno in strokovno pomoč pri uveljavljanju svojih pravic v zdravstvu.

V sodelovanju z mestno občino Ljubljana smo v letu 2013 za meščanke in meščane MO Ljubljana ter slušatelje Univerze za tretje življenjsko obdobje organizirali tudi brezplačna predavanja o uveljavljanju pravic pacientov v praksi.



2.6.

Dejavnost Evropskega potrošniškega centra v letu 2013

Mrežo Evropskih potrošniških centrov sestavlja 29 centrov v državah članicah EU, na Islandiji ter na Norveškem. S 1. julijem se je mreži pridružil tudi center na Hrvaškem.

Glavna naloga centrov, tudi slovenskega, je povečati zaupanje potrošnikov v notranji trg EU ter zagotavljati brezplačne informacije in pomoč potrošnikom pri uveljavljanju njihovih pravicah pri nakupovanju blaga ali storitev v drugi državi članici EU, na Islandiji in na Norveškem.

Vse storitve mreže ECCNnet so za potrošnike brezplačne. Centre sofinancirata Evropska komisija in države članice. V letu 2013 center v Sloveniji potrošnikom pomaga

Svetovanje in pomoč potrošnikom pri razreševanju težav s ponudniki blaga in storitev je poleg ozaveščanja potrošnikov o njihovih potrošniških pravicah glavna naloga EPC ter Mreže Evropskih potrošniških centrov (ECC -Net). Vse storitve EPC in mreže ECC -Net so za potrošnike brezplačne.

EPC je osveščal, izobraževal ter obveščal potrošnike tudi preko svoje spletne strani www.epc.si. Vsebine na spletni strani so bile pripravljene v slovenščini in angleščini. Spletno stran smo redno ažurirali in dopolnjevali z novimi vsebinami.

V reviji za potrošnike VIP je imel EPC že vse od svoje ustanovitve leta 2006 redno rubriko, ki smo jo tudi v letu 2013 zapolnjevali z zanimivimi vsebinami o čezmejnem nakupovanju. Za potrošnike smo pripravili tudi brezplačne brošure in brezplačno mobilno aplikacijo Potrošnikov SOS.

The screenshot shows the ECC-Net website interface. At the top right, there are logos for ZPS (Zveza potrošniških združenj Slovenije) and ECC-Net. The main content area is divided into several sections:

- ZNANKI ZAUPANJA ZA SPLETNE TRGOVINE V EU**: An article discussing the need for trust in online shopping across EU member states, mentioning the role of national consumer centers and the importance of consumer education.
- ČEZMEJNO SPLETNO NAKUPOVANJE e-VSEBIN**: An article about cross-border digital content shopping, highlighting the need for consumer protection and the role of national consumer centers in providing information and assistance.
- 26 držav, več milijardni trg**: A news item stating that 26 countries have a combined market of over 2 billion people, emphasizing the importance of consumer protection in a globalized market.
- Čezmejno spletno nakupovanje e-vsebin**: Another article discussing the challenges of digital content shopping across borders and the need for harmonized consumer protection.
- Opsem od desetih upravičena pravila varstva potrošnikov**: An article about the ten basic rights of consumers, explaining their importance and how they are protected in the EU.
- Čezmejno spletno nakupovanje e-vsebin**: A shorter article or news item related to digital content shopping.
- Opsem od desetih upravičena pravila varstva potrošnikov**: A shorter article or news item related to consumer rights.
- Čezmejno spletno nakupovanje e-vsebin**: A shorter article or news item related to digital content shopping.
- Opsem od desetih upravičena pravila varstva potrošnikov**: A shorter article or news item related to consumer rights.

At the bottom of the page, there is a footer with contact information for the ECC-Net center in Slovenia, including the website address www.epc.si.

2.6.

Sodelovali smo v skupnih projektih mreže ECC –Net, EPC pa se je v letu 2013 predstavil tudi na številnih javnih prireditvah, kjer so lahko obiskovalci dobili izobraževalne materiale EPC in nasvete, povezane s pravicami potrošnikov v EU ter promocijski material EPC ter ECC-Net. EPC se je predstavil na informacijski stojnici/točki na naslednjih prireditvah:

- **Sejem Turizem in prosti čas -TIP 2013**, GR Ljubljana, 24. do 27. januar 2013
- **Stojnica EPC Planet Tuš Maribor**, 27.3.2013, (v sodelovanju s Predstavnštvom EK v Sloveniji)
- **Otroški bazar Ljubljana**, 12. - 15. 09. 2013, Gospodarsko razstavišče Ljubljana
- **Festival za tretje življenjsko obdobje**, 1. - 3. 10. 2013, Cankarjev dom, Ljubljana
- **Sejem Narava - zdravje**, 17. - 20. 10. 2013, Gospodarsko razstavišče, Ljubljana
- **Študentska arena**, 22. - 24. 10. 2013, Gospodarsko razstavišče, Ljubljana
- **Info točka Maribor**, 7. maj 2013, EPC je svoje storitve ter pravice potrošnikov v EU predstavil na enodnevni prireditvi v okviru Evropskega leta državljanov
- **Info točka Celje**, 8. maj 2013, EPC je svoje storitve ter pravice potrošnikov v EU predstavil na enodnevni prireditvi v okviru Evropskega leta državljanov
- **Info točka Ljubljana**, 9. maj 2013, EPC je svoje storitve ter pravice potrošnikov v EU predstavil na enodnevni prireditvi v okviru Evropskega leta državljanov
- **Info točka Otroški bazar Maribor 2013** EPC se je na svoji info točki predstavil na sejmski prireditvi, namenjeni družinam, ki je od 17. do 19.4.2013
- **Info točka Ljubljana Letališče** Ljubljana, 31. maj 2013, EPC se je predstavil na info točki v okviru prireditve Mladinstival, ki je potekala na ljubljanskem gradu.
- **Info točka Letališče Ljubljana**, 21. junij 2013, EPC je pred poletnimi počitnicami potrošnike spomnil na pravice, ki jih imajo kot potniki v EU. Potrošniki so lahko dobili brezplačno brošuro o pravicah letalskih potnikov ter pravicah na potovanju v EU. Svoje poznavanje pravic pa so lahko preverili tudi v nagradnem kvizu.

3. TESTIRAMO

3.1.	PRIMERJALNO TESTIRANJE	40
3.2.	VIP TEST	42



3.1.

Primerjalno testiranje

Primerjalno potrošniško testiranje je posebna oblika tržnega pregleda in preverjanja kakovosti izdelkov in storitev na trgu, ki ga v interesu potrošnikov opravlja ZPS kot neodvisna potrošniška organizacija. Testiranja potekajo neodvisno od ponudnikov blaga in storitev, izdelki so kupljeni anonimno na način kot kupuje običajen potrošnik, prav tako se anonimno preverjajo storitve.

Primerjalne teste izvajajo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave (MIPOR) in ZPS v sodelovanju z neodvisnimi zunanjimi inštitucijami (laboratoriji, razvojnimi in raziskovalnimi inštituti). Potrošniške organizacije vedno večji del testiranja izvajamo skupaj, v okviru mednarodne potrošniške organizacije za izvajanje potrošniških primerjalnih testov in raziskav - ICRT (International Consumers Research and Testing). ICRT združuje 43 potrošniških organizacij iz Evrope, Severne in Južne Amerike, Avstralije in Nove Zelandije ter Azije. Z mednarodnim povezovanjem potrošniških organizacij članom ZPS oz. slovenskim potrošnikom omogočamo dostop do bistveno večjega števila testov, kot če bi vsa testiranja izvajali sami, saj so stroški testiranja izjemno visoki.

V reviji VIP smo v letu 2013 objavili 34 potrošniških primerjalnih testov in 5 mini testov. Med primerjalnimi testi je bilo 10 domačih testov (maslo, mešano mleto meso, navadni tekoči jogurti, lesni peleti, izdelki za prenapetostno zaščito, alternativna pralna sredstva, tekaške jakne, funkcionalne nogavice za tek, ženske hlačne nogavice, klicni centri dobaviteljev električne energije) in 24 mednarodnih testov izdelkov in storitev.

DOMAČI TESTI

- maslo
- mešano mleto meso
- navadni tekoči jogurti
- lesni peleti
- izdelki za prenapetostno zaščito
- alternativna pralna sredstva
- tekaške jakne
- funkcionalne nogavice za tek
- ženske hlačne nogavice
- kakovost klicnih centrov dobaviteljev el. energije

Osnovni namen primerjalnega testiranja kakovosti izdelkov in storitev je izboljšati kakovost izdelkov in storitev na trgu, saj z rezultati potrošnikom ponujamo neodvisne, objektivne informacije, s čimer jim nudimo kakovostno osnovo za modre in premišljene nakupne odločitve.

MINI TESTI

- ▶ zamrznjeni ribji fileji
- ▶ družbena odgovornost v deželi igrač
- ▶ preizkusni trki Euro NCAP
- ▶ modelčki za kuhanje jajc Webis
- ▶ mešalnik za pripravo smutijev Shake'n Take

TESTI

- ▶ digitalne video kamere
- ▶ letne pnevmatike
- ▶ navigacijske naprave
- ▶ zimske pnevmatike
- ▶ električni vrtalniki
- ▶ vrtno kosilnice
- ▶ parni likalniki
- ▶ pralni stroji
- ▶ sesalniki roboti
- ▶ talni sesalniki
- ▶ univerzalna sredstva za odstranjevanje madežev
- ▶ cene smučarskih vozovnic na evropskih smučiščih
- ▶ alpske smuči za vse terene
- ▶ dolgo obstojne šminke
- ▶ laserske naprave za odstranjevanje dlak
- ▶ sredstva za zaščito pred soncem
- ▶ električne zobne ščetke
- ▶ pripomočki za medzobno čiščenje
- ▶ otroški avtomobilski sedeži
- ▶ športni otroški vozički
- ▶ otroški vozički za dvojčke
- ▶ pametni telefoni
- ▶ protivirusna programska oprema
- ▶ elektronske tablice

Posebej bi izpostavili naše sodelovanje ICRT, in sicer v podskupini NTG (Nordic Testing Group), v katero sodijo še potrošniške organizacije iz skandinavskih držav in Češke. V letu 2013 smo v slovenskih laboratorijih skupaj izvedli štiri teste (izdelki za prenapetostno zaščito, alternativna pralna sredstva, funkcionalne nogavice za tek in ženske hlačne nogavice), kar je vsekakor priznanje tako za ZPS kot tudi za slovenske laboratorije. Plodno sodelovanje bomo v letu 2014 še razširili.

3.2.

Znak kakovosti VIP Test

Znak VIP Test pomaga slovenskemu potrošniku pri izbiri kakovostnih in trajnostno naravnanih izdelkov. Znak ponuja objektivne informacije o kakovosti izdelkov, trgovcem in proizvajalcem pa preprečuje, da bi na zavajajoč način interpretirali informacije in rezultate testa.

Seznam označenih izdelkov z znakom VIP Test je na spletni strani www.zps.si. Informacije o znaku VIP Test vključujemo tudi v komuniciranje preko družbenih omrežij Facebook in Twitter, na Facebooku pa objavljamo tudi fotografije izdelkov z znakom.

Znak VIP Test podeljujemo od leta 2009. Med leti 2009 in 2013 se je za znak VIP TEST odločilo več kot 100 proizvajalcev oz. ponudnikov, spodaj pa so naštetih tisti izdelki/blagovne znamke, ki so se znak, na podlagi dobrih rezultatov, odločili v letu 2013:

- parni likalnik Philips GC 4850/02 Azur
- Pralni stroj Bosch WAQ2446KBY
- Pralni stroj Bosch WAQ2447KBY
- Bio maslo Natur Aktiv
- Čajno maslo Milfina
- Pametni telefon LG Optimus 4x HD P880
- Otroški avtosedež Peg Perego Viaggio1 DUO-FIX K
- Otroški avtosedež Peg Perego Primo Viaggio SL s podstavkom isofix
- Laserska naprava za depilacijo SilkN Sens Epil
- Prenapetostna zaščita Iskra Zaščite ZES-7, TEL-TV
- Prenapetostna zaščita Iskra Zaščite ZES-76 TEL-TV
- Lesni peleti Gatis Pelet Extra
- Tekaške nogavice Benger Running Socks 2 pack
- Klicni center podjetja za dobavo električne energije Klicni center GEN-I (080 15 58)
- Klicni center podjetja za dobavo električne energije Klicni center Petrol Energetika (02 87 06 100)
- Klicni center podjetja za dobavo električne energije Klicni center Petrol (080 22 66)
- Sesalnik brez vrečke Bosch 51432
- Navadni tekoči jogurt Mercator, 1,3% m.m.
- Navadni tekoči jogurt milfina, 3,2% m.m.
- Navadni tekoči jogurt milfina, 1,3% m.m.
- Ženske hlačne nogavice Mercator Comfort women
- Akumulatorska zobna ščetka Braun Oral B Vitality Presicion Clean
- Akumulatorska zobna ščetka Philips Sonicare Diamond Clean

ViP ZPS TEST
www.zps.si
Bosch BGS1432
Na testu: 7 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: zelo dobro (4,6)
Odgovorna institucija: VP 14/2013
dobro (3,8)
ZMAGOVALEC TESTA



Philips GC 4850/02 Azur **ZPS**
www.zps.si
Na testu: 28 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: zelo dobro (4,6)
Odgovorna institucija: VP 1/2013
zelo dobro (4,6)
ZMAGOVALEC TESTA



ViP ZPS TEST
www.zps.si
Iskra Zaščite ZES-76 TEL-TV
Na testu: 8 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: zelo dobro (4,3)
Odgovorna institucija: VP 7-8/2013
dobro (4,3)
ZMAGOVALEC TESTA



ZPS
www.zps.si
ViP TEST
Iskra Zaščite ZES-7 TEL-TV
Na testu: 8 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: zelo dobro (4,1)
Odgovorna institucija: VP 7-8/2013
dobro (4,1)



www.zps.si
ViP TEST
VIP 11-12/2013
zelo dobro (4,9)



Bosch WDG2422W2 **ZPS**
www.zps.si
Na testu: 7 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: zelo dobro (4,0)
Odgovorna institucija: VP 1/2013
dobro (4,0)
ZMAGOVALEC TESTA



Gorenje W 8665 K **ZPS**
www.zps.si
Na testu: 11 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: dobro (3,5)
Odgovorna institucija: VP 2/2014
dobro (3,5)

milfina
Naravni tekoči jogurt
1,3% m. m., 500 g

milfina
Tekoči jogurt
3,2% m. m., 500 g

milfina 1,3% m.m. **ZPS**
www.zps.si
Na testu: 13 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: zelo dobro (5,0)
Odgovorna institucija: VP 11-12/2013
zelo dobro (5,0)
ZMAGOVALEC TESTA

milfina 3,2% m.m. **ZPS**
www.zps.si
Na testu: 13 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: dobro (4,4)
Odgovorna institucija: VP 11-12/2013
dobro (4,4)

HVALA ZA IZKAZANO ZAUPANJE



Gorenje IS 641 AC **ZPS**
www.zps.si
Na testu: 8 poskusnih testov in 6
najboljša ocena na testu: dobro (4,3)
Odgovorna institucija: VP 11-12/2013
dobro (4,3)

4. IZOBRAŽUJEMO



Strokovnjaki ZPS sodelujejo s številnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami, izobraževalnimi ustanovami, društvi ipd., kjer predavajo in ozaveščajo o temah, ki zanimajo ne le potrošnike temveč tudi druge interesne skupine ter strokovno javnost.

Kot strokovna pomoč sodelujemo tudi pri izdelavi diplomskih in mentorskih nalog študentom z različnih slovenskih fakultet.

Vsako leto prejmemo številna povabila na predavanja, okrogle mize, posvete, delavnice na različne potrošniške teme, vendar se jih lahko udeležimo le v omejenem obsegu zaradi pomanjkanja kadrovskih virov.

V letu 2013 smo se zato lahko odzvali le na redka povabila, v nadaljevanju jih omenjamo nekaj, celovit pregled pa vam je na razpolago v razpredelnici na koncu poročila:



- Pravice in dolžnosti potrošnika - Izvedba predavanja za društvo Kmečkih žena iz Rač pri Mariboru;
- Izobraževanje o pravicah potrošnika in eko živilih - Izvedba dveh predavanj v organizaciji RIC PLAC Novo mesto;
- Delavnica o varovanju interesov potrošnikov na področju prehrane in kemikalij za naravoslovne učitelje osnovnih šol;
- Predavanje o GSO korusa na dan angleškega jezika na Gimnaziji Poljane;
- Predavanje na temo primerjalnega testiranja kakovosti živil na Strokovnem srečanju Slovenskega društva za prehrano;
- Predavanje: Ribe in morski sadeži-kakovost in senzorična ocena na seminarju Strokovnega združenja nutricionistov in dietetikov;
- Otroci in mladostniki v primežu trženja nezdravih živil na ZZV v Ljubljani ...

Predavanja in predstavitve na sejamskih dogodkih

Vsako leto se ZPS predstavi na ključnih sejamskih dogodkih. Na sejmiš Otrški Bazar, Festival za 3. Življenjsko obdobje, Narava in zdravje..., kjer smo v letu 2013 usmerili v predstavitve aktualnih vsebin na samem razstavnem prostoru ZPS.



Predavanja o pravicah pacientov

V sodelovanju z mestno občino Ljubljana smo v letu 2013 za meščanke in meščane MO Ljubljana ter slušatelje Univerze za tretje življenjsko obdobje organizirali tudi brezplačna predavanja o uveljavljanju pravic pacientov v praksi. Predavanja so potekala pod naslovom Pravice pacientov - jih poznate?!. Dejstvo je, da ko se potrošniki znajdemo v vlogi pacienta, se pogosto premalo zavedamo svojih pravic in ne nazadnje tudi dolžnosti. Pravice pacientov obsegajo tako splošne pravice kot npr. pravico do predračuna v zdravstvu, pravico do drugega mnenja, pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo kot tudi pravice, ki jih imamo kot zdravstveno zavarovane osebe. Od oktobra 2013 pa se z uveljavitvijo evropske direktive pravice pacientov raztezajo tudi čez mejo v druge države članice EU. Na predavanju smo predstavili pravice pacientov tudi v takšnem primeru, odgovarjali pa smo tudi na povsem konkretna vprašanja udeležencev.

Strokovnjaki ZPS so bili torej vedno dobrodošli predavatelji na številnih, za potrošnike pomembnih področjih, saj se v kriznih časih potrošniki pogosteje zavejo pomena in nujnosti spoštovanja njihovih pravic kot potrošnikov s strani ponudnikov storitev in izdelkov ter potrebe po uveljavljanju le teh z njihove strani.



BOLJE PREPREČITI, KOT ZDRAVITI

Okužbe zaradi vboda klopa

Jasmina Bevc Bahar

Jesen s svojimi toplimi barvami, možnostmi rekreacije in plodovi, kot so kostanj, gobe, prav vabi v naravo. A ob tem ne pozabite na klope, ki pa se lahko skrivajo tako v mestnih parkih in vrtovih kot tudi v gozdnih podrastih. Klopi lahko prenašajo povzročitelje številnih bolezni, pri nas pa sta z vbodi klopop najpogosteje povezani lymfska borelioza in klopi meningocelitalitis.

Klopi so praviloma dejavni od pozne pomladi do jeseni, kar je odvisno od vremenskih razmer. Če so zime toplejše, tudi že konec februarja. Ob tem pa velja omeniti, da smo tvegajhu za bolezni izpostavljeni viš, res pa je, da po podatkih Inštituta za varovanje zdravja (IVZ) v zadnjih letih za klopnim meningocelitalitisom vedno pogosteje obolevajo predvsem starejši. Največ jih zbolijo v starostni skupini 55 do 64 let, skoraj polovica obolelih je starejših od 55. Za lymfsko boreliozo je največ obolelih v skupini od 35 do 65 let. Katere bolezni pravzaprav prenašajo klopi, kako se lahko pred njimi zaščitimo, na katere znake, simptome moramo biti pozorni, če smo imeli klopa, pa smo povprašali prof. dr. Stanko Lotrič Furlan s Klinike za infektivne bolezni in vročinska stanja UKC Ljubljana. Ob tem velja kar takoj poudariti, da se lahko na mestu vboda klopa po nekaj urah že pojavi rdečina, ki boli, srbi

in peče, kar pa ne pomeni, da je bil klopa okužen. Naša sogovornica je poudarila, da gre lahko le za toksično alergično reakcijo na mestu vboda.

Klopi smo izpostavljeni vsi
«Klopi smo upostavljeni vsi prebivalci Slovenije. Na Kliniki za infektivne bolezni in vročinska stanja tako letno obravnavamo več kot 500 bolnikov zaradi težav po vbodu klopa. Večina bolnikov po vbodu klopa nima težav, saj je znano, da prebivalci Slovenije pogosto dobijo klopa. Žal pa lahko klopi prenašajo tudi povzročitelje, kot so virusi, bakterije ali prazivki. Slovenija tako velja za endemsko področje za klopnim meningocelitalitis (KME), ki ga povzroča virus KME, lymfsko boreliozo, ki jo povzročajo bakterije borelije lymfske borelioze, in humano granulocitno anaplazmazo, ki jo povzroča bakterija Anaplasma phagocytophilum.» Tako je prof. dr. Stan-

ko Lotrič Furlan predstavila tri bolezni, ki jih lahko dobimo v Sloveniji, če je bil klopa okužen, in dodala: «Boreliozo se pojavlja povsod po Sloveniji, KME pa na določenih območjih v večjem delu Slovenije.»

Če na koži po vbodu klopa opazite sumljivo rdečino, morate obiskati osebnega zdravnika.



Klopi niso samo v gozdu! Klopi niso le prebivalci gozdom, praviloma zunaj mest, ampak jih lahko najdemo tudi v urbanih okoljih, v mestnih parkih, na zelenicah v vrtovih, vrtovih... Sicer pa najdemo klope predvsem v gozdnih podrastih, v grmovju vlažnih mešanih gozdov, v travi in celo na domačem vrtu. Največ jih živi do nadmorske višine 600 m. Praznijo v letu, v skoraj vseh vrstah drevesnih in v povsodnih - zmrzaljskih glasovih. Brez ko se temperatura tal poveča, postanejo dejavni. Ali je klopa okužena ali ne, ne moremo vedeti, saj ni na pogled ne razkrijejo.

Največ je okužb z borelijami

Slovenci zaradi vbodov okuženih klopop najpogosteje zbolijo za lymfsko boreliozo, nekoliko manj pogosto za meningocelitalisom, medtem ko na leto zabeležijo le nekaj primerov humane granulocitne anaplazmoze. Zato bomo predstavili simptome le za prvi dve bolezni. Simptomi bolezni, če smo dobili okuženega klopa, se ne pojavijo takoj, zato je dobro vedeti, na kaj moramo biti pozorni. Če so klopi okuženi z bakterijami borelije, se lahko pri posamezniku na koži po več tednih ali celo mesecih pojavi rdeča sprememba v obliki kolobarja - erythema migrans. Koža je na mestu vboda najprej rdeča. Rdečina, ki je lahko velika za dlani (lahko tudi večja), začne v sredini bledeti, robovi pa ostanejo rdeči in se širijo. Zato to kožno spremembo imenujemo tudi potujoča rdečina. Lahko se pojavi celo na drugem delu telesa, kjer klopa sploh ni bil prisrta. Če na koži po vbodu klopa opazite sumljivo rdečino, morate takoj k svojemu zdravniku.

Lymfsko boreliozo zdravimo z antibiotiki, pomembna pa je zgodnja prepoznavna bolezni, saj je zdravljenje na začetku, torej, ko se na koži pojavijo spremembe, praviloma zelo učinkovito. KME pa je virusno vnetje možganov in možganskih ovojnic. Bolezen se pojavlja 10 do 20 dni po vbodu okuženega klopa. Območje, kjer je največ okuženih klopop, lahko zamejemo s črto, ki poteka od Jesenic čez Škofo Loko in Postojno do Kočevja, nato proti Litiji in prek Zidanega Mosta ter mimo Celja in Sentjurja. Za prvo fazo tipičnega poteka bolezni so značilni vročina, glavobol, slabše počutje ter utrujenost, ki trajajo nekaj dni do enega tedna. Po kratkotrajnem izboljšanju se bolezen ponovno razplami (druga faza), tokrat v hujši obliki. Praviloma to pomeni povišano temperaturo, hujši glavobol, zelo slabo

počutje, bolniki pogosto bruhanje in imajo otrdel vrat. Na mestu vboda klopa, okuženega z virusom KME, na koži praviloma ni opaznih sprememb. Največ ljudi zbolijo za klopnim meningocelitalisom v poletnih mesecih, predvsem v juliju.

Pomembna je preventiva

Proti boleznim, ki jih povzročajo klopi, je na razpolago le cepivo proti virusu KME. Klopi se ne moremo izogniti, če želimo dejavno živeti v sožitju z naravo, zato moramo poskrbeti za preventivo. «Ko gremo v gozd ali naravo, je pomembno, da se primerno oblačimo (klopije hlače, svetla oblačila, majica z dolgimi rokavi, primerna obutev). Poleg primernih oblačil lahko uporabimo tudi razpršila, ki naj bi s svojim vonjem odganjala klope, vendar se moramo zavedati, da je njihov učinek kratkotrajen. Po vrnitvi se moramo natančno pregledati, saj je zelo pomembno, da prisrtega klopa čim prej odstranimo. Najprimernejši način je z uporabo pincete. Ko klopa odstranimo, razkužimo mesto vboda. Naj vas ne skrbi, če bo del klopa ostal v koži, saj zaradi tega ni nobene nevarnosti za nastanek bolezni, lahko pa povzroči vnetje (fognojek). Odstranjevanje klopop sodi k vzdrževanju osebne higiene, zato zdravniška pomoč ni potrebna, razen, če je klopa prisrta tam, kjer bi lahko pri odstranjevanju prišlo do poškodb (npr. na očesni vekli), je preventivne ukrepe predstavlja prof. dr. Stanko Lotrič Furlan in dodala: «Cepljenje proti KME priporočamo vsem



prebivalcem, ki živijo ali se pogosto gibljejo na območju, kjer so okuženi klopi. Priporočljivo je cepiti tudi otroke, stare več kot eno leto. Cepljenje pa priporočamo tudi popotnikom, ki so dalj časa na endemskih območjih - v Sloveniji ali drugje v Evropi.»

Kaj lahko sami naredite za zaščito pred klopi?

1. Telo zaščitite z oblačili (na svetlih oblačilih bomo klopa prej opazili, gladke oblačila pa klopi omogočajo opranje).
2. Nepokrito kožo zaščitite s sredstvi, ki odvrčajo klopa, t. i. repelenti.
3. Ko se vrnite s travnika, iz gozda, zamenjajte oblačila in se oprajte (ne pozabite na lasišče).
4. Natančno pregledajte telo.
5. Če boste našli klopa, ga čim prej previdno odstranite.

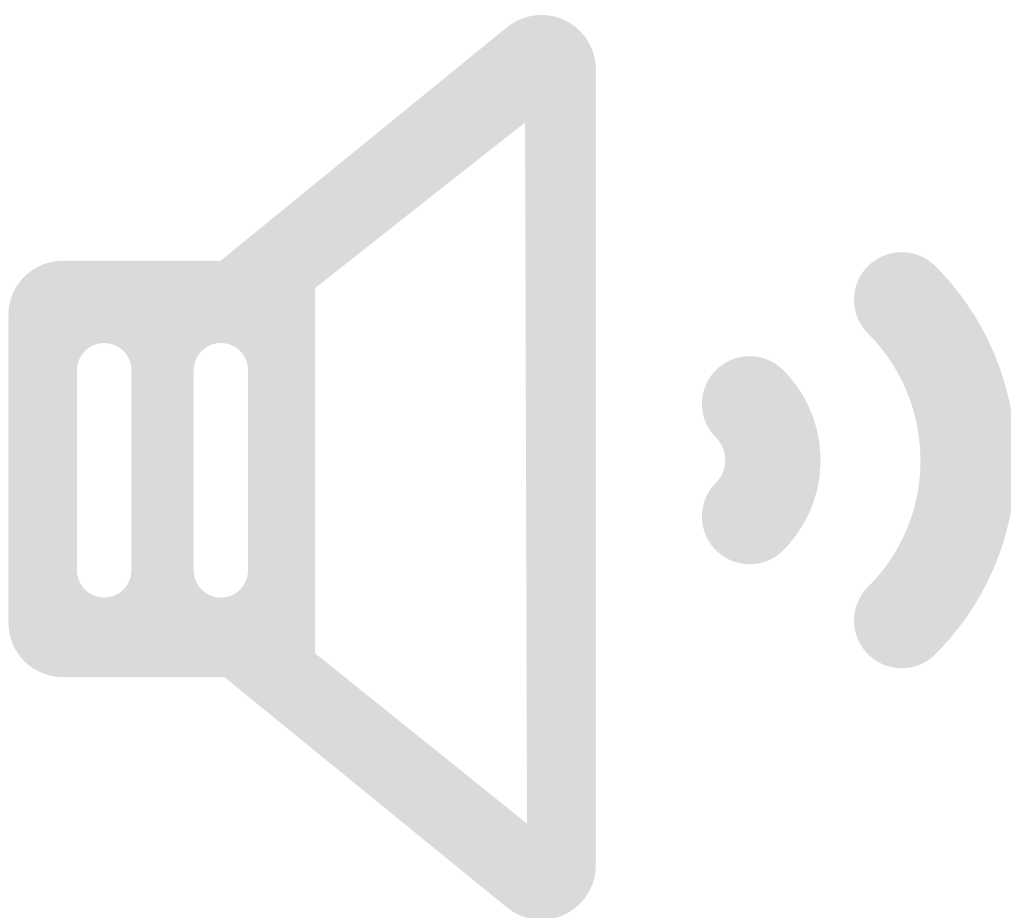
Kako po vbodu klopa pride do okužbe?

Ko pride klopa na človeka, poseže primerno nežno mesto, kjer se na kožo prisrta tako, da porine svoj «ilico» globoko v kožo. Vbod ne povzroči bolečine, saj ima klopa silna anestetizirajoča učinkovina. Zelo pogosto ostane ugriz (predvsem pri otrocih) neopaziti. Če je klopa okužena z virusom klopnega meningocelitalisa in (ali) s povzročiteljem lymfske borelioze, lahko med sesanjem krvi prinese povzročitelje bolezni na človeka. Vbod okuženega klopa ne povzroči vedno okužbe, lahko pa poteka okužba tudi brez bolezenskih znamenj.

Vir: Inštitut za varovanje zdravja, RZ

5. ZASTOPAMO

5.1.	ZASTOPANJE NA PODROČJU PREHRANE IN TRAJNOSTNE POTROŠNJE	50
5.2.	ZASTOPANJE NA FINANČNEM PODROČJU	51
5.3.	ZASTOPANJE NA PODROČJU VARNOSTI IZDELKOV	52
5.4.	SODELOVANJE S PARLAMENTARNIMI ODBORI IN MINISTRSTVI IN VLADO R SLOVENIJE	53
5.5.	SODELOVANJE Z NEVLADNIMI ORGANIZACIJAMI	53
5.6.	SODELOVANJE S STROKOVNO JAVNOSTJO	53



5.1.

Zastopanje na področju prehrane in trajnostne potrošnje

Strokovnjaki ZPS s področja prehrane in trajnostne potrošnje aktivno sodelujejo na sestankih državnih komisij, odborov, posvetovalnih teles oz. na konferencah in seminarjih.

V letu 2013 smo zastopali interese potrošnikov na številnih področjih - zelo aktivno smo sodelovali v delovni skupini za omejevanje oglaševanja nezdrave hrane otrokom, ki je bila ustanovljena s strani Ministrstva za zdravje, saj se zavedamo, da so zdrave prehranjevalne navade, ki jih otroci pridobijo dobra popotnica za zdrave prehranjevalne navade v odrasli dobi.

Sodelovali smo tudi v številnih drugih posvetovalnih državnih organih, kot so:

- Delovne skupine za prehranske in zdravstvene trditve in nova živila (MKO)
- Certifikacijski odbor Inštituta KON-CERT Maribor
- Delovna skupina za preoblikovanje živil
- Delovne skupine za omejevanje trženja nezdrave hrane otrokom
- PRP podeželja in ribištva,
- IKC- certifikacijski organ,
- Odbor za nadzor monitoringa pesticidov v RS,
- Zavod Si.Voda, in v drugih posvetovalnih državnih organih , kot so:
- Svet za oljkarstvo,
- Delovna komisija za zdravstvene trditve,
- Komisija pri MOP za embalažo kot odpadek in
- vladni Komisiji za GSO v RS...

Pridružili smo se tudi ponovnemu predlogu vladi in Ministrstvu za zdravje o zakonu o obdavčitvi sladkorja v pijačah in podobnih izdelkih, aktivno nadaljujemo z akcijo za Šolo brez oglasov oz. širše za regulacijo oglaševanja otrokom in mladostnikom.

Interese potrošnikov zastopamo na različnih področjih oz. nivojih - od oblikovanja stališč, predlogov do sooblikovanja zakonodaje in politike s področja varstva potrošnikov.

5.2.

Zastopanje na finančnem področju

ZPS aktivno sodeluje v postopkih sprejemanja potrošniške zakonodaje na evropski ravni. Problematika finančnih storitev je na splošno prisotna tudi v ostalih članicah EU, zato pri ZPS redno izmenjavamo izkušnje s potrošniškimi organizacijami drugih držav članic in aktivno sodelujemo z BEUC pri oblikovanju iniciativ na evropski ravni. ZPS je članica dveh stalnih ekspertnih skupin pri BEUC-u, ki koordinirata in izvajata zastopanje interesov potrošnikov na EU ravni: Financial Experts Group in Investment Experts Group. Težišča našega dela v okviru teh organizacij so bila nova evropska zakonodaja na področju naložb (direktiva MIFID), zavarovanj (direktiva IMD), hipotekarnih kreditov, enotno območje plačil v evrih SEPA, transparentnost in mobilnost potrošnikov na trgu bančnih računov ter kartične provizije. Predstavnik ZPS tudi predstavlja interese potrošnikov v svetovalni skupini deležnikov pri Evropskem bančnem nadzorniku EBA ter v svetovalni skupini o zavarovanjih pri Evropskem zavarovalniškem nadzorniku EIOPY. ZPS prav tako sodeluje pri oblikovanju predlogov za izboljšano varstvo potrošnikov v okviru mednarodne potrošniške organizacije Consumers International in Transatlantskega potrošniškega dialoga TACD.

Na nacionalni ravni ZPS na področju nadzora trga finančnih storitev svoja stališča posreduje nadzorniku trga bančnih storitev Banki Slovenije in Agenciji za zavarovalni nadzor. V rednem kontaktu o novostih na bančnem trgu in stališčih do njih pa smo tudi z Združenjem bank Slovenije ZBS. Predstavnik ZPS je bil letos tudi imenovan v Nacionalni svet za plačila, ki deluje v okviru Banke Slovenije s ciljem usklajevanja deležnikov o bolj učinkovitih in kakovostnih plačilnih sistemih.

Ocenjujemo, da smo na področju finančnih storitev v interesu potrošnikov prispevali k:

- Povečanju obsega neodvisnih informacij o izbranih finančnih storitvah in njihovi primernosti za doseganje osebnih ciljev ter njihovih pravicah in obveznostih na tem področju,
- Lažji izbiri ponudnikov, ki so najugodnejši za specifične potrebe potrošnikov,
- Z informativnimi materiali smo prispevali k povečanju transparentnosti trga in s tem pozitivno vplivali na konkurenco,
- Opozorili na škodljive prakse na trgu zavarovanj in naložb,
- Opozorili smo na kršitve določil Zakona o potrošniških kreditih in Zakona o plačilnih storitvah,
- Zavzemali smo se za reševanje problemov finančno ranljivih potrošnikov
- Zvišani zavesti o potrebi po večjih pooblastilih za nadzor trga finančnih storitev iz vidika varstva potrošnikov.

5.3.

Zastopanje na področju varnosti izdelkov

Stališča potrošnikov in potrošniških organizacij zastopamo v Odborih pri različnih ministrstvih:

- Posvetovalni odbor za področje splošne varnosti proizvodov pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Odbor in Svet za električno varnost pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Delovna skupina LVD (Low Voltage Directive) pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Delovna skupina za področje osebne varovalne opreme pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Odbor za spremljanje zakonodaje na področju tekstila in usnja pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo,
- Komisija za embalažo in odpadno embalažo pri Ministrstvu za Okolje in prostor

Letos smo imeli v povprečju enega do dva delovna sestanka na vsakem področju. O tekočem dogajanju na ravni EU in v Sloveniji in o novih ali spremenjenih aktih pa so nas predstavniki z ministrstev tudi sproti obveščali po elektronski pošti in tako omogočili sprotno izmenjavo mnenj oziroma posredovanje pripomb. O pomembnih spremembah smo potrošnike seznanjali preko spletne strani www.zps.si.

Vzpostavljeno je tudi sodelovanje s Slovenskim inštitutom za standardizacijo (SIST). Od decembra leta 2009 deluje Odbor za sodelovanje potrošnikov pri standardizaciji, kjer ima ZPS svojega predstavnika. SIST se občasno sestane, na sestankih pa se člani seznanjijo z aktualnimi mednarodnimi dogajanji in dogajanji na ravni EU v zvezi z novimi standardi, prenovami in razpravami. Predstavniki SIST-a člane Odbora sproti obveščajo po elektronski pošti.

5.4.

Sodelovanje s parlamentarnimi odbori in ministrstvi in vlado R Slovenije

Naša organizacija kot nacionalna potrošniška organizacija sodeluje z Državnim zborom RS in posameznimi parlamentarnimi odbori ter vladnimi delovnimi komisijami na različnih področjih varstva potrošnikov, s ciljem zastopanja slovenskih potrošnikov pri uveljavljanju njihovih interesov. ZPS je večkrat tudi opozorila na prešibko sodelovanje ministrstev s civilno družbo pri pripravi nacionalnih predpisov in stališč k evropski zakonodaji.

Sodelovali smo v javnih obravnavah sprememb zakonodaje s področja potrošniškega prava. Pripravili smo pripombe k:

- predlogu sprememb Energetskega zakona,
- predlogu sprememb Zakona o varstvu potrošnikov.

5.5.

Sodelovanje z nevladnimi organizacijami

ZPS dobro sodeluje tudi z drugimi nevladnimi organizacijami z različnih področij – okolje, prehrana, zdravstvo. Predstavnica ZPS je članica Sveta CNVOS.

5.6.

Sodelovanje s strokovno javnostjo

Z Združenjem bank Slovenije redno sodelujemo na področju izmenjave informacij o novostih na bančnem trgu in stališčih do njih, vzpostavili smo tudi sodelovanje z Zvezo društev upokoјencev na področju prenosa informacij, vsebin, ki lahko upokoјencem pomagajo prihraniti pri nakupu vsakdanjih dobrin, poslovanju z banko ...

Odzivamo se tudi na povabila strokovnih združenj v primerih, ko ocenimo, da s svojim sodelovanjem lahko prispevamo k ozaveščenosti o problematiki s področja varstva pravic potrošnikov.

6. DELUJEMO MEDNARODNO

6.1.	BEUC	56
6.2.	ANEC	57
6.3.	SODELOVANJE Z EVROPSKO KOMISIJO	58
6.4.	CONSUMERS INTERNATIONAL (CI)	59
6.5.	TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE TACD	59
6.6.	EFSA	60
6.7.	EBA	60
6.8.	SODELOVANJE V SKUPNIH PROJEKTIH MREŽE ECC-NET	60
6.10.	SEZNAM SESTANKOV, DELOVNIH SREČANJ, IZOBRAŽEVANJ IN PREDAVANJ, KI SO JIH V LETU 2012 OPRAVILI SODELAVCI ZPS	61

6.1.

BEUC



ZPS je tudi v letu 2013 skozi vse leto zelo tesno sodelovala z Evropsko potrošniško organizacijo. Že osem let je v vodstvu BEUC (Executives), ki vodi in usmerja delo organizacije tudi ZPS. ZPS je s svojo predsednico Kutinovo, edina organizacija iz Centralne in srednje Evrope oz. iz "novih članic, ki je kontinuirano (že četrtič), prisotna v vodstvu organizacije, ki se redno sestaja.

Članstvo in aktivnosti v BEUC postajajo za ZPS vedno bolj pomembne, saj se v Bruslju sprejema že več kot 85 % zakonodaje s področja varstva potrošnikov.

Program dela BEUC vključuje osem nosilnih tem:

- ▶ POTROŠNIŠKE POGODBE
- ▶ SKUPINSKE TOŽBE
- ▶ HRANA
- ▶ VARNOST POTROŠNIKOV
- ▶ ENERGIJA IN TRAJNOST
- ▶ FINANČNE STORITVE
- ▶ ZDRAVJE
- ▶ DIGITALNI SVET

Z BEUCom smo sodelovali na vseh ključnih področjih, ki se urejajo na ravni EU, čeprav ZPS nima zagotovljenega financiranja za aktivno sodelovanje pri oblikovanju potrošniške politike na naštetih področjih in rednega spremljanje predpisov .

PREHRANA IN TRAJNOSTNA POTROŠNJA

Kot člani BEUC-a smo nadaljevali z aktivnostmi, zastavljenimi v preteklem letu. Sodelovali smo pri oblikovanju stališča za EU komisijo o merilih in kriterijih za profiliranje živil v okviru Uredbe o prehranskih in zdravstvenih trditvah. Preučevali smo amandmaje in sklepe komisij EU parlamenta o predlogu Uredbe o informiranju potrošnikov, slovenske EU poslance pa smo seznanili z našimi stališči o določenih členih predloga Uredbe o informiranju potrošnikov.

Sodelujemo v številnih mednarodnih projektih in na mednarodnih dogodkih, delujemo v odborih in posvetovalnih telesih DG Sanco, DG Markt in DG Trade, smo člani mednarodne neprofitne organizacije za izvajanje potrošniških testiranj ICRT, evropske potrošniške organizacije BEUC, in svetovne potrošniške organizacije Consumers International – CI, zastopamo slovenske potrošnike v evropski organizaciji za zastopanje potrošnikov v procesih standardizacije (ANEC), aktivni pa smo tudi v Trans Atlantskem dialogu potrošnikov (TACD), v neodvisni evropski agenciji za varnost hrane (EFSA), v posvetovalnih telesih pri Evropskem bančnem nadzorniku EBA in Evropskem zavarovalniškem nadzorniku EIOPA.

6.1.

Tudi sicer ZPS strokovnjaki redno sodelujejo pri pripravi stališč za zakonodajo (EP, EU komisija) in si izmenjujemo tako podatke kot tudi rezultate raziskav in različne zakonodajne prakse. V letu 2013 smo EU večkrat pozvali k jasnemu označevanju porekla živil, posebno mesa in mleka.

Povabljeni smo bili na sodelovanje v delavnicah treh EU FP7 znanstveno raziskovalnih projektov: Connect4Action, Clymobil in EcoPaperLoop.

ZPS se skupaj z BEUCom in ANECom aktivno vključuje v lobiranje.

POTROŠNIŠKE POGODBE

Pravna služba ZPS pripravlja predloge in se aktivno udeležuje sestankov pri Evropski potrošniški organizaciji BEUC na temo kolektivnega uveljavljanja pravic (collective redress), nove direktive o pravicah potrošnikov (Consumer Contractual Rights), revizije direktive o paketnem potovanju, uredbe o pravicah letalskih potnikov, novega evropskega prodajnega prava...

FINANČNE STORITVE

ZPS aktivno sodeluje v postopkih sprejemanja potrošniške zakonodaje na evropski ravni. Problematika finančnih storitev je na splošno prisotna tudi v ostalih članicah EU, zato pri ZPS redno izmenjujemo izkušnje s potrošniškimi organizacijami drugih držav članic in aktivno sodelujemo z BEUC-om pri oblikovanju iniciativ na evropski ravni. ZPS je članica dveh stalnih ekspertnih skupin pri BEUC-u, ki koordinirata in izvajata zastopanje interesov potrošnikov na EU ravni: Financial Experts Group in Investment Experts Group. Težišča našega dela v okviru teh organizacij so bila nova evropska zakonodaja na področju plačilnih storitev, bančnih računov, naložb (direktiva MIFID), hipotekarnih kreditov, zavarovanj ter enotno območje plačil v evrih SEPA.

6.2.

ANEC



Evropska organizacija za zastopanje interesov potrošnikov na ravni EU na področju standardizacije in certificiranja je bila ustanovljena 1995. Zveza potrošnikov Slovenije v ANECu zastopa interese slovenskih potrošnikov. ANEC aktivno deluje s standardizacijskimi organi v EU in na mednarodnem nivoju pri nastajanju, spreminjanju in razvoju standardov. Predstavniki ANECa 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.

6.3.

Sodelovanje z Evropsko komisijo

**DIREKTORAT ZA ZDRAVJE IN VARSTVO POTROŠNIKOV DG SANCO**

EUROPEAN CONSUMER CONSULTATIVE GROUP (ECCG)

Je posvetovalno telo DG Sanco, v katerega sta imenovana predstavnik potrošnikov države članice EU in njegov namestnik. Sestanki na različne teme potrošniške politike so štirikrat letno. Slovenske potrošnike zastopata Breda Kutin, ki je članica ECCG- European Consumer Consultative Group, nadomestna članica je odvetnica ZPS Živa Drol Novak.

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

- **ECCG – Podskupina za elektriko (Subgroup on electricity)**

Pravnica ZPS se je tudi v letu 2013 udeležila sestankov podskupine za elektriko v Bruslju, kjer so se dotaknili vedno aktualnih tem: transparentnost cen, ranljivi odjemalci, energetski trg v prihodnosti, zasebnost in varnost.

- **ECCG - podskupina za konkurenco (Subgroup on Competition)**

ZPS prav tako sodeluje v ekspertni skupini ECCG-Subgroup on Competition, ki deluje v okviru DG Sanca pri Evropski komisiji, s ciljem izboljšanja dialoga med potrošniškimi organizacijami, nacionalnimi regulatorji in Evropsko komisijo na področju varstva konkurence, o problematiki konkurence za potrošnike in novi zakonodaji varstva konkurence v EU. Trenutno težišče dejavnosti je zakonodaja o skupinskih tožbah in zagotavljanje preglednosti trga storitev za potrošnike s strani potrošniških organizacij.

Stakeholder Dialogue Group- posvetovalno telo DG Sanca z deležniki, ki so aktivni na področju potrošniške politike. Sestavlja jo 20 posameznikov iz EU, ki prihajajo iz akademskih krogov, gospodarstva in nevladnega sektorja, ki svetujejo Generalni direktorici/ prej direktorju.

6.4.



Consumers International (CI)

Z mednarodno potrošniško organizacijo Consumers International smo sodelovali pri izvedbi mednarodnega prehranskega kviza na temo pomena prehranskega semaforja, ki smo ga na pobudo Consumers International (CI) konec aprila ter v začetku maja 2013 izvedle ZPS ter številne potrošniške organizacije po svetu. Z mednarodnim prehranskim kvizom smo potrošniške organizacije tudi želele izpostaviti prednosti jasnih in preglednih ter primerljivih prehranskih označb na izdelkih na sprednji strani embalaže izbranega izdelka. Rezultati mednarodne raziskave kažejo, da le približno polovica potrošnikov pravilno oceni vrednost soli, sladkorja, maščob in nasičenih maščob brez branja označb, v primeru branja označb, s pomočjo prehranskega semaforja, pa vrednost teh dejavnikov pravilno oceni skorajda 90 % potrošnikov.

Država	Pravilno ocenjene vrednosti soli/sladkorja/maščob	
	BREZ branja označb	Z branjem označb
Vsi udeleženci skupaj	42%	90%
Brazilija	28%	84%
Kanada	60%	96%
Nizozemska	43%	90%
Madžarska	33%	91%
Indonezija	37%	77%
Mehika	47%	83%
Slovenija	35%	85%
Velika Britanija	50%	94%
Zimbabve	39%	94%

CI in prehrambni strokovnjaki ZPS redno sodelujemo pri pripravi stališč za zakonodajo (EP, EU komisija) in si izmenjujemo tako podatke kot tudi rezultate raziskav in različne zakonodajne prakse. Trenutno skupaj sodelujemo tudi pri projektu zaščite potrošnikov pred nezaželeno vključitvijo v SMS klube.

6.5.

Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD

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. Aktiven je od septembra 1998, ko se je na ustanovni seji v Washingtonu zbralo več kot 60 predstavnikov potrošniških organizacij iz ZDA in EU.

TACD redno objavlja stališča in priporočila na področju hrane, informacijske družbe, intelektualne lastnine, mednarodnih trgovinskih vprašanj in finančnih storitev.

6.6.

EFSA

EFSA je neodvisna evropska agencija za varnost hrane, ki se financira iz proračuna EU, vendar deluje ločeno od Evropske komisije, Evropskega parlamenta in držav članic EU. Strokovnjakinja ZPS za področje prehrane je tudi v letu 2013 aktivno sodelovala v skupini Stake holder group EFSA in EFSA Stakeholder group on emerging risks.

6.7.

EBA

EBA je nadzornik trga bančnih storitev v EU. Predstavnik ZPS je član posvetovalne skupine Banking Stakeholder Group, s katero se EBA posvetuje o potrebnih ukrepih za reševanje finančne krize in pri pripravi regulativnih in drugih iniciativ. Med naloge skupine spada tudi varstvo potrošnikov, težišče delovanja pa je na kreditnih trgih in zadolževanju potrošnikov.

6.8.

EIOPA

EIOPA je Evropskem zavarovalniški nadzornik. Predstavnica ZPS je članica Insurance & Re-insurance Stakeholder Group, ki EIOPA svetuje na področju aktualne problematike zavarovanj. Pri varstvu potrošnikov med te štejejo predvsem trženjske prakse in konflikti interesov pri prodaji zavarovanj.

6.9.

Sodelovanje v skupnih projektih mreže ECC-Net

Evropski potrošniški center je v letu 2013 sodeloval v skupnih projektih mreže ECC-Net, o katerih je mreža ECC-Net tudi izdala poročilo.

Pregled sestankov, delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2013 opravili sodelavci MIPOR/ZPS

6.10.

Pregled sestankov, delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2013 opravili sodelavci MIPOR/ZPS

Datum	Kraj	Naslov dogodka	Opis dogodka
JAN			
10.1.	Idrija	Izobraževanje potrošnikov – Idrijsko-Cerkljanska razvojna agencija	Izvedba predstavitve varovanja zdravja in interesov potrošnika na celodnevni delavnici – aktivna dejavnost
18.1.	London	EBA Banking Stakeholder Group	Svetovalna skupina deležnikov pri Evropskem bančnem nadzorniku
25.1	Bruselj	Sestanek vodstva BEUC	Redni delovni sestanek
FEB			
5.2.	Bruselj	Multi Stakeholder Dialogue on Comparison Tools	5 sestankov v okviru deležnikov za pripravo smernic za spletne primerjalnike na ravni EU
06.02.	Ljubljana	Redni letni sestane Delovne skupine za osebno varovalno opremo (OVO) pri MGRT	Novosti, spremembe v novi PPE direktivi, pregled nadzora
7.2.-8.2.	Bruselj	Evropska posvetovalna skupina za potrošnike (ECCG)	Redni delovni sestanek
20.2.- 22.2	Varšava	CoJef	Redni sestanek delovne skupine
26.2.	London	EBA Banking Stakeholder Group	Svetovalna skupina deležnikov pri Evropskem bančnem nadzorniku
28.2.	Ljubljana	Seminar in delavnica o ekološki izboljšavi papirja – projekt Ecopaper Loop	Pasivno sodelovanje
MAR			
13.3.	Ljubljana	Primerjalno testiranje kakovosti živil	Strokovno srečanje Slovenskega društva za prehrano
15.3.	Bruselj	Sestanek EFSA Stakeholders Consultative Group on Emerging Risks, 8th meeting	Na delovnem sestanku smo obravnavali potencialno možna tveganja za zdravje ljudi.
16.3.	Bruselj	Sestanek vodstva BEUC	Redni delovni sestanek
17.-18.3.	Bruselj	Consumer Summit	Največja redna letna konferenca o potrošniških temah na ravni EU
21.3.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za prehranske in zdravstvene trditve in nova živila, MKO	Na sestanku smo obravnavali novosti s področja označevanja živil s trditvami ter posamezne trditve.
30.3.	Stuttgart	Anlageberatung	Sestanek z namenom izmenjave izkušenj o naložbenem svetovanju
APRIL			
16.4.	Rače pri MB	Pravice in dolžnosti potrošnika	Izvedba predavanja za društvo Kmečkih žena Rače pri MB
18.4.	Novo mesto	Izobraževanje o pravicah potrošnika in eko živilih	Izvedba dveh predavanj v organizaciji RIC PLAC Novo mesto

6.10.

Datum	Kraj	Naslov dogodka	Opis dogodka
MAJ			
8.5.	Portorož	Seminar novosti v pekarstvu	Pasivna udeležba
7.-8.5.	Dunaj	Kick off meeting projekta Energy Efficiency 2.1.	Začetni sestanek v okviru projekta Energy Efficiency 2.1.
14.-15.5.	London	EBA Banking Stakeholder Group	Svetovalna skupina deležnikov pri Evropskem bančnem nadzorniku
15.5 – 16.5.	Bruselj	BEUC	Redna letna skupščina članica BEUC Sestanek vodstva BEUC
22.5.	Ljubljana	Ribe in morski sadeži-kakovost in senzorična ocena	Seminar Strokovnega združenja nutricionistov in dietetikov
24.5.	Ljubljana	Redni sestanek Posvetovalnega odbora za splošno varnost proizvodov pri MGRT	Novosti na EU ravni in pri nas, poročilo o nadzoru 2013
JUN			
4.6.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za prehranske in zdravstvene trditve in nova živila, MKO	Na sestanku smo obravnavali primere trženja živil s prehranskimi in zdravstvenimi trditvami.
6.-7.6.	Hamburg	Internationale Konferenz zu Finanzdienstleistungen	Mednarodna konferenca o aktualnih problemih potrošnikov na področju finančnih storitev
11-12.6.	Bruselj	Evropska posvetovalna skupina za potrošnike (ECCG)	Redni delovni sestanek
13.-14.6.	Bruselj	BEUC Financial experts meeting	Srečanje EU nacionalnih ekspertov na temo finančnih storitev in naložb
13.6.-14.6	Bruselj	ANEC	Redna letna skupščina članic ANEC
19.6.-23.4	Lisbona	Evropska Konferenca EuroDig in skupščina ICAAN Euralo GA	Sestanek članov EURALO v okviru ICAAN
25.6.	Pariz	ESA Consumer Protection Day	Skupna konferenca EBA, EIOPA in ESMA
26.6.	Bruselj	Sestanek vodstva BEUC	Redni delovni sestanek
27.-28.6.	London	EBA Banking Stakeholder Group	Srečanje EU nacionalnih ekspertov na temo finančnih storitev in naložb
JUL			
4.7.	Bruselj	Sestanek EFSA Stakeholders Consultative Group on Emerging Risks, 9th meeting	Na delovnem sestanku smo obravnavali potencialno možna tveganja za zdravje ljudi.
2.7.	Ljubljana	APEK	Obravnava priporočil o nadomestilih v primeru nedelovanja komunikacijskih storitev

6.10.

Datum	Kraj	Naslov dogodka	Opis dogodka
AVG - SEP			
9.9	Ljubljana	Regulator energetskega trga s Švedske	Spoznavno-delovni sestanek
18.-19.9.	Praga	2nd meeting projekta Energy Efficiency 2.1.	Drugi sestanek v okviru projekta Energy Efficiency 2.1.
26.9.	Ljubljana	GSO koruza , dan angleškega jezika na gimnaziji Poljane, Ljubljana	Vabljeni udeležba: razprava dijakov in strokovnjakov v angleščini o GSO koruzi
30.9	Bruselj	Behaviour Economics	Mednarodna konferenca
OCT			
7.-8.10.	Bruselj	BEUC Food officers meeting	BEUC je predstavnike seznanil z novostmi s področja živilske zakonodaje in aktivnostmi BEUC-a ter EFSe na tem področju.
10.10.	Bruselj	Sestanek EFSA Stakeholders Consultative Group on Emerging Risks, 10th meeting	Na delovnem sestanku smo obravnavali potencialno možna tveganja za zdravje ljudi.
10.10.	Bruselj	Sestanek vodstva BEUC	Redni delovni sestanek
11. – 12.10.	Firence	CoJef	Redni sestanek delovne skupine
16.10.	Ljubljana	Otroci in mladostniki v primežu trženja nezdravih živil ZZV,	Svetovni dan hrane, »Potencialno prehranske politike za reševanje javnozdravstvenega problema – debelost otrok in mladostnikov« (predstavnica ZPS predavateljica)
17.10	Ljubljana	Redni sestanek Odbora za električno varnost in letna seja Sveta odbora za električno varnost	Novosti (predpisi), spletna stran OEV, predlog organizacijskih sprememb
22.10.	Ljubljana	Redni sestanek Odbora za spremljanje zakonodaje na področju tekstila in usnja	Informacije o delu na nivoju EU in o možnostih oz. potrebah po dodatnem označevanju
22.10.	Frankfurt	EIOPA meeting	Redni sestanek IRSG skupine v okviru EIOPA
27-28 .10	Bruselj	TACD	Steering committee
29.10	Bruselj	TACD	Sestanek ekspertnih skupin EU in ZDA , redno letno srečanje v okviru TACD
30.10	Bruselj	TACD konferenca na temo TTIP	Konference potrošniških organizacij delujočih v TACD z EK in FTC o pogajanjih v okviru TTIP
28.10.	Bruselj	Evropska posvetovalna skupina za potrošnike (ECCG)	Redni delovni sestanek

6.10.

Datum	Kraj	Naslov dogodka	Opis dogodka
NOV			
11.11.	Ljubljana	Prehranska dopolnila: zagotavljanje kakovosti in zakonodajne spremembe (Institut za nutricionistiko)	Pasivna udeležba
12.11.	Bologna IT	Connect4Action, workshop on communication from scientist to consumer	Pasivno sodelovanje na delavnici FP7 raziskovalnega projekta
13.-14.11.	Bruselj	Beuc	Redna skupščina članic BEUC
13.11.	Laško	Izobraževanje naravoslovnih učiteljev osnovnih šol, Zavod za šolstvo	Delavnica o varovanju interesov potrošnikov na področju prehrane in kemikalij, aktivno vodenje
15.11.	Portorož	GZS – Zbornica za poslovanje z nepremičninami: -24. Posvet Poslovanje z nepremičninami	Sodelovanje na okrogli mizi: Deregulacija poklica in/ali dejavnosti
16. in 17.11.	Portorož	Kongres klinične prehrane, UKC	Pasivna udeležba
26.11.	Frankfurt	EIOPA meeting	Skupni sestanek IRSG in OPSG
26.11.	Ljubljana	Čezmerna telesna teža in debelost pri otrocih (Društvo za zdravje srca in ožilja Slovenije)	Pasivna udeležba
DEC			
10.-11.12.	London	EBA Banking Stakeholder Group	Srečanje EU nacionalnih ekspertov na temo finančnih storitev in naložb
16.-17.12.	Bruselj	Financial Services User Group	Zasedanje svetovalne skupine o finančnih storitvah pri Evropski komisiji
16-17.12	London	Consumer Energy forum sestanek ECCG subgroup on energy	Predstavitev problematike na področju energije z vidika varstva potrošnikov

