



LETNO POROČILO
2014



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	23
1.4.	Predstavitve na različnih dogodkih	25
2	KAMPANJE	
2.1.	Prvi skupinski nakup energije »Zamenjaj in prihrani«	28
2.2.	Oderuški krediti	29
2.3.	Za šolo brez oglasov	29
3	SVETUJEMO	30
3.1.	Splošno svetovanje potrošnikom	32
3.2.	Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev	35
3.3.	Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov	37
3.4.	Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov	39
4	TESTIRAMO	40
4.1.	Primerjalno testiranje	42
4.2.	Znak kakovosti VIP TEST	44

5	IZOBRAŽUJEMO	46
6	ZASTOPAMO	52
	6. 1. Zastopanje na področju prehrane in trajnostne potrošnje	53
	6. 2. Zastopanje na finančnem področju	54
	6. 3. Zastopanje na področju varnosti izdelkov	54
	6. 4. Sodelovanje s parlamentarnimi odbori in ministrstvi in vlado R Slovenije	54
	6. 5. Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	55
	6. 6. Sodelovanje s strokovno javnostjo	55
7	DELUJEMO MEDNARODNO	56
	7. 1. BEUC	58
	7. 2. ANEC	59
	7. 3. Sodelovanje z Evropsko komisijo	60
	7. 4. Consumers International (CI)	60
	7. 5. Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD	61
	7. 6. EFSA	61
	7. 7. EBA	61
	7. 8. EIOPA	61
	7. 9. Seznam sestankov, delovnih srečanj, izobraževanj in predavanj, ki so jih v letu 2014 opravili sodelavci MIPOR/ZPS	62

ZPS V ŠTEVILKAH V LETU 2014

Avgusta 2014 smo pričeli s **prvim skupinskim nakupom energije v Sloveniji** pod sloganom **Zamenjaj in Prihrani**. Svoj interes za sodelovanje je s prijavo potrdilo kar **40 849** potrošnikov.

Zelo dejavni pa so bili tudi v Pravni pisarni ZPS. **Uspešno je bila zaključena prva tožba v akciji zoper oderuške kredite**. ZPS tako uspešno gradi sodno prakso za vse potrošnike na tem področju.

Sodelovali smo pri pripravi in koordinaciji **Telekomunikacijskega kodeksa o nadomestilih**, s katerim naj bi ponudniki hitreje in učinkoviteje reševali pritožbe potrošnikov.

Našo spletno stran www.zps.si je obiskalo več kot **750.000** 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, test izdelkov za zaščito pred soncem in test peletov.

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

Na spletni strani obiskovalcem ponujamo že **21 primerjalnikov izdelkov in storitev**, ki smo jih tudi v letu 2014 redno posodabljali s svežimi rezultati testiranja

Na spletni strani smo več kot **68** krat opozorili na nevarne izdelke, ki so bili odpoklicani ali umaknjeni s trga.

Pripravili smo **mobilno aplikacijo Veš kaj ješ** za mobilnike in tablice z operacijskim sistemom Android, iOS in

Windows. Z aplikacijo imate pomembne informacije vedno pri roki. Aplikacijo si je na svoj pametni telefon oz. pametno napravo preneslo preko **29.000 uporabnikov**.

Spletno strani www.veskajes.si smo vsebinsko in oblikovno nadgradili, a z delom bomo nadaljevali tudi v 2015. Pripravili smo tudi mobilno aplikacijo **Eco gator**.

Konec leta 2014 nam je na **Facebooku sledilo več kot 32.900 potrošnikov**, na **Twitteru pa več kot 2300**.

V reviji VIP smo objavili **39 potrošniških primerjalnih testov**. Od tega je bilo **9 testov izvedenih v Sloveniji** (zamrznjene pice margerita, bolonjske omake, pomarančni sokovi, zamrznjeni krompirček, detergenti za barvasto perilo, oblačila za tek, lesni peleti, alkalne baterije AA, klicni centri ponudnikov plina) in 30 mednarodnih testov izdelkov in storitev.

V letu 2014 je izšlo dvanajst številčk revije, ki so v desetih zvezkih. Članom smo tako pripravili skupaj 352 strani koristnega in zanimivega branja.

ZPS svetovalni telefon je v letu 2014 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.

V letu 2014 smo odprli tudi plačljivo linijo **090 50 90** za vse tiste, ki niso člani ZPS, potrebujejo pa neodvisen potrošniški nasvet.

Medijem in javnosti smo posredovali več kot **50** sporočil za javnost in organizirali 4 novinarske konference. Izbrane vsebine pa smo medijem poslali tudi v obliki **ZPS Koristni nasveti** ali Odprto pismo **ZPS**. V različnih medijih so o nas ali naših projektih pisali **več kot 1700krat**.

Smo redni gostje v tedenski oddaji **Posebna ponudba** na **TV Slovenija**, aktivno sodelujemo tudi s številnimi drugimi mediji, tudi lokalnimi.

S polno paro naprej!

Leto 2014 je bilo nabito s številnimi aktivnostmi ZPS. Ponovno se je potrdilo, da potrošniki potrebujejo pomoč in zastopanje njihovih interesov, še zlasti v času ekonomske krize. ZPS je kljub številnim oviram in pomanjkanju sredstev nadaljevala s svojim delom v korist potrošnikov in izvedla številne aktivnosti v korist ne le svojih članov, ampak vseh slovenskih potrošnikov.

»Zamenjaj in prihrani« - Uspešno smo izpeljali prvi skupinski nakup energije v Sloveniji

V prvem skupinskem nakupu električne energije in zemeljskega plina v Sloveniji, ki ga je organizirala ZPS, je sodelovalo 40.849 gospodinjstev. Na licitaciji dosežene tarife so gospodinjstvom omogočile kar 21-odstotkov nižjo ceno električne energije in 15-odstotkov nižjo ceno zemeljskega plina. Glede na izračunane ocene prihrankov, je lahko več kot 60 odstotkov v skupinskem nakupu sodelujočih potrošnikov, prihranilo med 50 in 150 evri letno, če so z nami zamenjali le dobavitelja elektrike. Enak delež potrošnikov pa si lahko obeta prihranke med 75 in 200 evri letno, če so z ZPS zamenjali dobavitelja elektrike in plina. Če bi vsi potrošniki, ki so se odločili za sodelovanje v Zamenjaj in prihrani, sprejeli ponudbo in zamenjali dobavitelja z ZPS, bi skupaj lahko prihranili več kot 3,5 mio evrov. O uspešnosti akcije bomo lahko podrobneje govorili po zaključku vseh aktivnosti, že sedaj pa lahko ocenimo, da je imela akcija ZPS Zamenjaj in prihrani pomemben vpliv na cene na trgu, saj so nekateri ponudniki potrošnikom ponudili ugodne ponudbe. To je dobrodošlo, saj je bil cilj ZPS čim več ugodnih ponudb na trgu in nižje cene za čim več potrošnikov. Vpliv in prizadevanja ZPS je s kampanjo ZAMENJAJ in PRIHRANI prepoznala tudi širša slovenska javnost; pridružilo se nam ja namreč v času trajanja kampanje več kot 2.000 novih članov.

Neodvisen potrošniški nasvet oddaljen le telefonski klic

Da so potrošniki pogosto na preizkušnji kažejo tudi podatki naše pravne pisarne, saj so člani za nasvet v preteklem letu ponovno poklicali več kot 3.000-krat. Številna vprašanja pa so bila naslovljena tudi na strokovnjake ZPS z drugih področij, kot na primer finance, prehrana, varnost izdelkov. V letu 2014 smo prvič uvedli tudi plačljivo telefonsko linijo, na kateri nudimo nasvete vsem potrošnikom, ki niso člani ZPS. Preko te telefonske linije smo pomagali več kot 1800 potrošnikom.

Enako kot v prejšnjih letih so največkrat poklicali v zvezi z uveljavljanjem pravic iz naslova garancije in stvarne napake, številna so tudi vprašanja s področja stanovanjskega upravljanja, telekomunikacij in turističnih aranžmajev, nepoštenih poslovnih praks.

Kodeks telekomunikacijskih operaterjev TEKON – končno podpisan, računamo na učinkovito izvajanje v praksi

Telekomunikacijski kodeks o nadomestilih (TEKON) je rezultat skupnega dela operaterjev in usklajevanja z AKOS, SEK in ZPS, z glavnim ciljem potrošnikom omogočiti hitrejšo in učinkovitejšo reševanje pritožb ter jim hkrati ponuditi pravičnejši sistem nadomestil v primeru nedelovanja in slabšega delovanja storitev. V praksi TEKON torej potrošnikom ponuja bolj pregledne pogoje za pridobitev nadomestil zaradi nedelovanja ali slabše

kakovosti storitev. Kodeks zagotovo pomeni korak naprej pri reševanju zelo perečih in tako rekoč vsakodnevnih težav potrošnikov, a tu se delo za nas ne konča. Bdeli bomo nad učinkovitostjo kodeksa, pridobili pa bomo tudi praktične izkušnje, kaj lahko od samoregulacijskih dokumentov pričakujejo slovenski potrošniki, oziroma, ali je to lahko učinkovit način izboljšanja varstva potrošnikov tudi na drugih področjih. Prepričani smo, da bi bili tovrstni kodeksi dobrodošli še na marsikaterem drugem področju.

Finančne teme: vedno aktualne

Finančne teme na so portalu ZPS so brezplačno dostopne, saj primerjave bank v različnih segmentih ponudbe finančno podpira Banka Slovenije. Potrošnike je letos zelo zanimal članek **Poskrbite za svoje prihranke**, tako mediji kot potrošniki pa veliko pozornosti namenijo našim objavam o, žal, dvigih cen bančnih storitev pri poslovanju z bančnim računom in primerjavi potrošniških, stanovanjskih kreditov ter depozitov. To so namreč tudi področja, za katera potrošnikom ponujamo brezplačne primerjalnike in tako lahko hitro in preprosto naredijo prvo primerjavo med bankami.

Zgodba o oderuških kreditih dobila epilog - pravomočno zaključena prva od pravn

Pri ZPS pa se nismo ustavili zgolj pri informiranju: potrošnike, ki so najeli **oderuški kredit**, tudi brezplačno zastopamo na sodišču. Tako je bila v 2014 pravomočno zaključena prva od pravn , na okrajnem sodišču pa teče postopek še 20 primerih članov ZPS, K učinkovitejšemu varstvu potrošnikov na področju kreditov pa je močno pripomogla tudi sprememba Zakona o izvršbi in zavarovanju, ki jo je uspešno predlagala ZPS. Na podlagi te spremembe lahko od avgusta lani kreditojemalec s pisno izjavo prekliče upravno izplačilno prepoved na plačo ali pokojnino in tako učinkovito prepreči odtegotanje obrokov čez znesek, ki ga je dolžan vrniti. Pomembna je tudi rzsodba v prid potrošnika, v kateri je Višje sodišče v Ljubljani v celoti potrdilo sodbo, da mora banka NLB potrošniku vrniti 5.000 EUR, ki so mu bili ukradeni **z zlorabo spletne banke**. Na ta način Posamezna pravomočna sodba pa ne pomeni le rešitev za konkretnega oškodovanega potrošnika, ampak je tudi zelo pomemben judikat (sodna praksa) za vse potrošnike, ki se soočajo s tovrstnimi kršitvami.

39 primerjalnih potrošniških testov - na preizkusih več kot 500 izdelkov

Paradna vsebina revije VIP so in ostajajo primerjalni testi. V letu 2014 smo jih v reviji objavili 39. Marsikateri izmed njih je pritegnil pozornost ne le naših članov, ampak širše slovenske javnosti. Že v začetku leta je test **zobnih krem** dvignil veliko prahu, sledili je mednarodni test **učinkovitost pralnih sredstev za barvasto perilo... Potrošniki so preko lahko ponovno ugotovili, da za kakovost in nujno potrebno odšteti veliko. Na marsikaterem testu, predvsem prehrane in kozmetike, se je pokazalo**, da niti cena niti blagovna znamka nista merilo kakovosti, saj smo na vrhu našli tudi predstavnike trgovskih znamk. Glede na izkušnje je očitno, da je kakovost izdelka, ki ga trgovec ponuja pod svojo blagovno znamko, odvisna predvsem od njegove strategije, čemu v takšnem primeru namenja večjo pozornost - samo ceni ali tudi kakovosti oziroma razmerju med ceno in kakovostjo.

www.zps.si ostaja osrednji portal slovenskih potrošnikov

Portal ZPS je obiskalo preko 750.000 posameznih obiskovalcev. Med najbolj brani vsebinami so bil **test tabličnih računalnikov**, **test mobilnikov** in **Test lestnih peletov**. **Test lestnih peletov**, ki ga pripravljamo skupaj z Gozdarskim inštitutom Slovenije, je postal že tradicionalen in potrošniki so se že navadili, da pred pričetkom kurilne sezone preverijo, kateri so najboljši s testa. Tudi letos ni bilo nič drugače. Veliko pozornosti tradicionalno obiskovalci ZPSjeve spletne strani namenijo tudi prehranskim tesom, v letu 2014 sta bila v ospredju test pomarančnih sokov **test bolonjskih omak**.



Veliko zanimivih testov tudi v prihodnjem letu

Neodvisna testiranja, ki jih opravljamo potrošniške organizacije, so izjemnega pomena na trgu, kjer prevladujejo bolj ali manj agresivne trženjske aktivnosti, ki se izražajo v izpostavljanju določenih znamk – te pa se potem na testu ne izkažejo nujno za najboljše.

Dve novi aplikaciji za pametne telefone oz. pametne naprave

ZPS je v letu 2014 potrošnikom ponudil dve novi, brezplačni mobilni aplikaciji, in sicer »Veš, kaj ješ« ter »EcoGator«. Aplikacija Veš kaj ješ je nastala v okviru programa „Inovativne rešitve za boljše odločitve: Veš, kaj ješ in piješ!“, ki ga je sofinanciralo Ministrstvo za zdravje RS. Pri njenem sooblikovanju je sodelovala tudi mladinska organizacija „Brez izgovora Slovenija“. Aplikacija je enostavna za uporabo in je tako primerna tudi za tiste, ki niso najbolj veščiči dela s sodobno tehnologijo, potrošnikom pa informacije ponuja tam, kjer jih najbolj potrebujejo - v trgovini. Razvoj mobilne aplikacije „Veš kaj ješ“ je nadaljevanje in nadgradnja preteklega dela ZPS, ki ga uporabniki spletnega mesta www.veskajjes.si že dobro poznajo.

Aplikacija EcoGator je svojevrsten **nakupovalni pomočnik v žepu**. Z nekaj kliki lahko potrošniki doma, v trgovini, na poti preverijo neodvisne informacije o izdelkih in porabi elektrike. V aplikaciji so na voljo podatki o energijsko najvarčnejših pralnih in pomivalnih strojih, sušilnikih, hladilnikih, zamrzovalnikih in kombiniranih aparatih, televizorjih različne velikosti ter o energijsko varčnih in LED sijalkah, **mobilna aplikacija pa vsebuje tudi podatke o najvarčnejših aparatih na trgu**. Projekt sofinancira program Evropske unije Intelligent Energy Europe Programme. Projekt sočasno poteka v Avstriji, Nemčiji, Italiji, Španiji, Sloveniji, Grčiji, Franciji, Belgiji, na Češkem in Poljskem.

Aktivno smo se odzivali na oblikovanje nacionalnih predpisov (npr. sistem uvedbe energetskih izkaznic, nedorečenost sistema merjenja za toplotno energijo in vodo, ipd.) saj ministrstva namesto da bi z ustreznimi rešitvami v predpisih pomagala potrošnikom

prihraniti, pišejo predpise, s katerimi prenašajo evropske direktive tako, da upoštevajo interese posameznih sektorjev ponudnikov blaga ali storitev, potrošnikom pa nalagajo dodatne in nepotrebne stroške, ki ne prispevajo h kakovostnim rešitvam. Aktivni pa smo bili tudi izven slovenskih meja. Na evropskem in svetovnem nivoju se odvijajo številne tudi za potrošnike ključne aktivnosti. V kontekstu pogajanj o prostotrgovinskem sporazumu med ZDA in EU (TTIP) so poglavja o varstvu potrošnikov zelo pomembna, a izpostavljamo jih zgolj nevladne organizacije, ZPS je skupaj z evropsko potrošniško organizacijo zelo aktivna tudi na tem področju.

Naše aktivnosti torej kažejo, da smo na ZPS, kljub temu, da država varstvu potrošnikov ne nameni niti centa, bili tudi v letu 2014 izjemno aktivni – ne le za naše člane, ampak za vse slovenske potrošnike. Potrošniki potrebujejo pomoč in zastopanje njihovih interesov, še zlasti v času ekonomske krize, zato je vsaka demokratična država dolžna potrošnikom omogočiti, da njihove interese zastopajo neodvisne in nevladne potrošniške organizacije in jim za izvajanje dejavnosti zagotavljati ustrezna sredstva. Bo leto 2015 prineslo spremembe, bomo končno s strani pristojnega ministrstva dobili program dela na področju varstva potrošnikov in pričeli z izvajanjem Resolucije o NP VP za obdobje 2012-2017?



1. INFORMIRAMO

1.1.	SPLETNA MESTA	14
1.2.	REVIJA VIP	18
1.3.	SODELOVANJE Z MEDIJI	23
1.4.	PREDSTAVITVE NA RAZLIČNIH DOGODKIH	25



1.1.

Spletna mesta

**www.zps.si**

V letu 2014 smo temeljito spremenili spletno mesto ZPS. Za to nalogo smo porabili več kot pol leta, saj smo s pripravami in analizo obstoječega spletnega mesta začeli že v zadnjih mesecih leta 2013. Spletni portal smo temeljito spremenili tako z oblikovnega, kot varnostnega in navigacijskega vidika. Poleg nove oblikovne rešitve smo spremenili tudi sistem navigacije z namenom, da naši obiskovalci še lažje najdejo želene vsebine. V letu 2014 smo na stran namestili tudi varnostni certifikat in tako zagotovili varen prenos podatkov. To je pomembno tako za nove naročnike, ki svoje osebne podatke sporočajo prvič, kot za naše člane, ki za dostop do nekaterih vsebin potrebujejo prijavo z uporabniškim imenom in geslom.

Najbolj zanimiva vsebina ostajajo rezultati primerjalnih testov, obiskovalcem pa je na voljo tudi 19 primerjalnikov z rezultati zadnjih testov, ki jih redno posodabljam. V letu 2014 je bilo na naši spletni strani objavljenih več kot 180 primerjalnih testov z več kot 3000 izdelki. Največ objavljenih testov je s področja prehrane. Paleta testiranih izdelkov je zares široka: preizkusili smo tako pice margerite in pomarančni sok, kot kreme proti gubam, otroške vozičke, tablične računalnike, televizorje in pametne telefone.

Na novi spletni strani smo posebno mesto posvetili informacijam o pravicah potrošnikov, lani pa smo še posebej izpostavili področje problematike SMS klubov.

Področje financ je bilo tudi v letu 2014 eno izmed najbolj zanimivih za naše obiskovalce. Poleg tega, da smo redno posodabljali kalkulatorje in primerjalnike, smo na spletu objavili tudi številne članke in neodvisne nasvete s tega področja.

Tudi naša akcija ZamenjajInPrihrani je na spletni strani www.zps.si seveda dobila svoje mesto, kljub temu, da smo za akcijo pripravili še posebno spletno stran.

1.1.

Spletna stran sledi aktualnemu dogajanju in dnevno objavlja informacije, ki so pomembne za potrošnike. Na spletu objavimo tudi večino vsebin iz revije VIP. Vsak dan objavimo v povprečju dve novi vsebini. Trenutno je na spletni strani objavljenih več kot 3000 različnih vsebin.

Lani je naše spletno mesto obiskalo več kot 750.000 obiskovalcev, vsak pa si je v povprečju ogledal štiri vsebine.

www.veskajjes.si



Spletna stran „VešKajJeš“ potrošnikom pomaga preveriti prehranski profil živil. Spletno stran smo vzpostavili leta 2010, v sklopu projekta „Za informirano odločanje potrošnikov-iPotrošnik“. Kljub temu, da je projekt že davno zaključen, stran živi še naprej, konstantno število obiskovalcev pa kaže na dejstvo, da je stran zanimiva in potrebna.

Tudi v letu 2014 nismo počivali: spletni strani „VešKajJeš“ smo dodali še brezplačno mobilno aplikacijo VešKajJeš. Informacije o prehranskemu profilu živil so potrošnikom sedaj na voljo tam, kjer jih potrebujejo – v trgovini.

Spletna stran je namenjena potrošnikom, ki o živilih in pijači želijo izvedeti več, kot je to, kar na embalažo zapišejo proizvajalci. Na strani sta semaforja za vrednotenje živil in pijač, ki na preprost način podajata informacije o sestavinah posameznega prehranskega izdelka oz. pijače in je potrošnikom v pomoč pri razumevanju označb na izdelkih. V letu 2013 smo stran oblikovno in tehnično nadgradili oz. osvežili, da je še bolj prijazna za obiskovalce, dodali pa smo še semafor za pijače.

Poleg baze več kot 1000 živil in pijač so obiskovalcem na voljo tudi številni nasveti za zdravo prehranjevanje, seznam prehranskih testov živil in pijač, ki smo jih izvedli pri ZPS. V letu 2014 smo pripravili tudi novo vsebinsko področje – nasvete za prehranjevanje mladih.

In če „vašega“ živila ni v bazi? Spletna stran je narejena tako, da lahko pri širjenju baze živil in pijač sodelujejo tudi potrošniki. Enostavno: v bazo izdelkov lahko vnesejo „njihov“ izdelek skupaj s fotografijo in v nekaj dneh ga bomo pridružili drugim objavljenim živilom v bazi.

Spletni strani se je pridružila še mobilna aplikacija

Aplikacijo smo razvili skupaj z mladinsko organizacijo Brez izgovora Slovenija, saj smo želeli, da bi bila aplikacija privlačna tudi za mlajše starostne skupine.

1.1.

Poleg računalna s katerim lahko potrošniki preverijo prehranski profil živila so v aplikaciji na voljo tudi splošne informacije o živilih in odgovori na najpogostejša zanimiva vprašanja, ki nam jih zastavljajo potrošniki: veste kakšna je razlika med rjavim in belim sladkorjem? Preverite v VešKajJeš!

Da nismo „udarili mimo“ kaže podatek, da si je aplikacijo na pametne telefone in/ali tablice naložilo že več kot 27.000 uporabnikov.

www.zamenjajinprihrani.si

Za izvedbo prvega skupinskega nakupa v Sloveniji pod sloganom Zamenjaj in prihrani smo pripravili tudi posebno spletno stran www.zmenjajinprihrani.si, preko katere so lahko vsi zainteresirani potrošniki oddali svojo nezavezujočo, brezplačno prijavo.

040849 SODELUJOČIH POGOSTA VPRAŠANJA

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZAMENJAJ in PRIHRANI

PRIJAVE NISO VEČ MOGOČE

Prijava za sodelovanje v skupinskem nakupu elektrike in plina **ZAMENJAJ in PRIHRANI** ni več mogoča. Zveza potrošnikov Slovenije se zahvaljuje preko 40.000 potrošnikom za njihovo podporo.

STE MED PRIJAVLJENIMI?

Ste se prijavi k sodelovanju, vaše ocene prihrankov in ponudbe pa še niste prejeli oz. ste sporočilo spregledali ali zavrgli? V spodnje okence vpišite elektronski naslov, s katerim ste se prijavi v kampanjo in na ta elektronski naslov prejete povzeto do vaše ocene prihrankov in ponudbe.

POŠLI Proszno, da zahtevak pošljete samo enkrat in počakate nekaj minut.

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

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** Posebej so izpostavljeni **izdelki, ki so naprodaj v Sloveniji** (ob izdelkih je zapisana tudi cena).
- 2** Dostop do aktualnih podatkov testiranja, ki se **stalno posodablajo**, saj so v njih vključene skupine izdelkov, ki jih potrošniške organizacije redno testiramo / primerjamo.
- 3** Ob primerjalniku je zapisana še **vrsta koristnih nasvetov**, kako izbrati, kje kupiti ipd, da bo izdelek ustrezal vašim potrebam.
- 4** Hitra in preprosta primerjava.

Aktualni primerjalniki na spletni strani www.zps.si:

- Primerjalnik navigacijskih naprav
- Primerjalnik Euro NCAP
- Primerjalnik zimskih pnevmatik
- Primerjalnik letnih pnevmatik
- Primerjalnik pralnih strojev
- Primerjalnik sesalnikov
- Primerjalnik parnih likalnikov in postaj
- Primerjalnik vgradnih pomivalnih strojev
- Primerjalnik vrtalnikov
- Primerjalnik ploskih televizorjev
- Primerjalnik digitalnih fotoaparátov
- Primerjalnik digitalnih kamkorderjev
- Primerjalnik mobilnikov
- Primerjalnik tiskalnikov in večfunkcijskih naprav
- Primerjalnik otroških avtomobilskih sedežev
- Primerjalnik otroških vozičkov

Na spletni strani ZPS smo tudi v letu 2014 redno ažurirali podatke o ponudbi depozitov, kreditov 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

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 oglašnih sporočil ponudnikov izdelkov in storitev, avtorji prispevkov pa so neodvisni strokovnjaki.

Revija je kot vir nepristranskih in strokovno podprtih informacij v 23 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 so bile objavljene vse najpomembnejše ugotovitve o testiranih izdelkih in storitvah, vključno s testnimi ocenami, podrobnosti o izvedenih testih pa smo redno objavljali tudi na spletu.

Med rednimi vsebinami so za potrošnike-bralce posebno zanimivi tudi prispevki, prek katerih jih seznanjamo s pravicami, ki jih imajo kot potrošniki. Bralcem hkrati svetujemo, kako pravice uveljaviti v praksi. Zelo dobro so med bralci sprejeti prispevki s področja varnosti tako živil kot izdelkov splošne rabe, prispevki o zdravem življenjskem slogu in zdravi prehrani ter okoljske vsebine, veliko prostora v reviji pa je bilo v letu 2014 namenjeno prispevkom s področja osebnih financ, predvsem bančnim in zavarovalniškimi storitvam, saj zanimanje bralcev za tovrstne vsebine ne pojenja, zagotovo tudi zaradi pomanjkanja neodvisnih informacij s tega področja.

Izhajanje in obseg

V letu 2014 je izšlo dvanajst števil revije, ki so izšle v desetih zvezkih. Revija je izhajala prvi četrtek v mesecu v povprečnem obsegu posamične številke 32 strani, oziroma 48 strani, kot je bil obseg razširjenih izdaj (VIP 7-8/2014 in VIP 11-12/2014). V letu 2014 smo pripravili skupaj 352 strani koristnega branja.

Enako kot v letu 2013, smo tudi v letu 2014 bralcem ponudili številne prispevke s področja osebnih financ, skupaj 20 strani. Te vsebine smo zaradi večje preglednosti objavljali v posebnih prilogah »Osebnne finance«, ki so v letu 2014 izšle petkrat, in sicer v VIP št. 2, 5, 7-8, 10 in 11-12. Revija je v letu 2014 izhajala v povprečni skupni nakladi 6.590 izvodov. Večino izvodov smo distribuirali neposredno naročnikom oz. članom ZPS, del pa je bil namenjen prodaji prek kolportaže.

Pomembnejše objave

Največ prostora v reviji, v povprečju 85 %, zavzemajo prispevki, ki jih objavljamo v rubrikah Pod drobnogledom, VIP 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. 1/2014: **Zdraviliško zdravljenje – veste, kdaj in do česa ste upravičeni?**

VIP št. 2/2014: **Telekomunikacije v Sloveniji – v pričakovanju velikega poka**

VIP št. 3/2014: **Potrošniki na preizkušnji – ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov**

VIP št. 4/2014: **Zobozdravstvene storitve – cene različne, prav tako čakalne dobe**

VIP št. 5/2014: **Turistični aranžmaji skozi težave potrošnikov**

VIP št. 6/2014: **S posebnimi zdravstvenimi zavarovanji hitreje do specialista?**

VIP št. 7-8/2014: **Čakanje je zdaj krajše – klicni centri ponudnikov plina**

VIP št. 9/2014: **Očala »na recept«**

VIP št. 10/2014: **Zanesljivost gospodinjskih aparatov – najboljši so dražji**

VIP št. 11-12/2014: **Zobna protetika – kako do manjkajočih zob?**



V letu 2014 smo v rubriki VIP TEST objavili skupaj 39 primerjalnih testov, od tega 30 mednarodnih in 9 domačih testov.

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 zunanji inštitucijami (laboratoriji, razvojnimi in raziskovalnimi inštituti). Dobro ocenjenim izdelkom na željo proizvajalcev teh izdelkov podelimo znak kakovosti VIP TEST.

VIP št. 1/2014: **Euro NCAP / Samočistilne vgradne pečice / Zobne kreme / Električni brivniki za moške**

1.2.

- VIP št. 2/2014: **Pralni stroji / Pametni telefoni**
- VIP št. 3/2014: **Udarni in baterijski vrtnalniki / Tablete za pomivalni stroj / Zamrznjene pice margerita / Osnovni mobilni telefoni**
- VIP št. 4/2014: **Letne pnevmatike / Hladilno-zamrzovalni aparati / Barve za lase / Protivirusna programska oprema**
- VIP št. 5/2014: **Ploski televizorji / Robotske kosilnice / Otroški vozički**
- VIP št. 6/2014: **Pralno-sušilni stroji / Kreme proti gubam / Bolonjske omake**
- VIP št. 7-8/2014: **Digitalni fotoaparati / Alkalne baterije AA / Kreme za sončenje za otroke / Pomarančni sokovi / Klični centri ponudnikov plina / Kolesarske čelade za odrasle / Nosilci za kolesa**
- VIP št. 9/2014: **Lesni peleti / Talni sesalniki / Detergenti za barvasto perilo**
- VIP št. 10/2014: **Zimske pnevmatike / Večfunkcijske naprave / Olačila za tek**
- VIP št. 11-12/2014: **Slušalke za pametne telefone / Akcijske kamere / Dezodoranti in antiperspiranti / Zamrznjeni krompirček /**

NA TRGU PREVLAJUJEJO "VELIKI"
Test pralnih strojev

Na trgu je bilo odkrito 90 gospodarskih strojev v vrednosti približno 1,5 milijard evrov. Najbolj razširjeni so bili pralni stroji s kapaciteto 7-9 kg, ki so jih proizvedli predvsem v Nemčiji, Italiji in Franciji. V Sloveniji so bili najbolj priljubljeni pralni stroji s kapaciteto 7-9 kg, ki so jih proizvedli predvsem v Nemčiji, Italiji in Franciji. V Sloveniji so bili najbolj priljubljeni pralni stroji s kapaciteto 7-9 kg, ki so jih proizvedli predvsem v Nemčiji, Italiji in Franciji.

ČUDI UGLEDNE ZNAMKE SO LAHKO POVPREČNE
Test letnih pnevmatik

Priljubljenost znamke je glavni dejavnik pri izbiri pnevmatik. Vendar je pomembno tudi, da pnevmatika zagotavlja varnost, udobje in nizke stroške. V testu so sodelovali različni proizvajalci, ki so predložili svoje najboljše modele. Rezultati kažejo, da so tudi preproste znamke sposobne zagotoviti visoko kakovost in varnost.

KAKOVOST JE BOLJŠA, OZNAKE SO ŠE VEDNO SLABE
Test letnih izdelkov

Na kaj je treba biti pozoren ob nakupu? Kakovost izdelkov je ključna za zdravje in dobro počutje. V testu so sodelovali različni izdelki, ki so predložili svoje najboljše modele. Rezultati kažejo, da so tudi preproste znamke sposobne zagotoviti visoko kakovost in varnost.

Rubrika Tržni pregled

V rubriki objavljamo rezultate tržnih pregledov izdelkov in storitev, pri katerih si ogledamo eno ali nekaj njihovih pomembnih lastnosti (n.pr. vsebnost hranil in drugih sestavin, prehranske in zdravstvene trditve na deklaraciji, cene ...). V letu 2014 smo objavili rezultate izvedenih 9 tržnih pregledov izdelkov in storitev, med njimi so bili najpogostejše zastopani prehranski izdelki. Tržne preglede opravijo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave.

- VIP št. 1/2014: **Sadni jogurti**
- VIP št. 2/2014: **Predpakirana, očiščena in oprana zelenjava**
- VIP št. 4/2014: **Jajca / Zobozdravstvena storitve**
- VIP št. 6/2014: **Posebna zdravstvena zavarovanja**
- VIP št. 7-8/2014: **Nadomestki mesa in sira**
- VIP št. 9/2014: **Očala na recept**

KAJČI NEVAJE JAJCA V RIVOJ, BEDI IN ZELJENIČNI KAPINO. NEKAVNO JE V RIVOJU, BEDI IN ZELJENIČNI KAPINO. NEKAVNO JE V RIVOJU, BEDI IN ZELJENIČNI KAPINO. NEKAVNO JE V RIVOJU, BEDI IN ZELJENIČNI KAPINO.

JAJCA – nepogrešljiva in poceni

Jajca so od sodovih civilizacij sodila med človekova osnovna živila. S prehranskega vidika so beljakovinsko živilo, ki je omogočanje sprostitve in kulturniki bi bili osnovno dostopno. Pomembni jaje je danes naša pasta, ki jo lahko uporabimo tudi za druge namene. Svoje teste tudi ostanejo. O tem smo se seznanili, ko smo se odpravili v različne vrste trgovine in preverili ponudbo jaja.

Nekaj statističnih podatkov
Osvetleja se predpostavljamo, da je v Sloveniji v letu 2012 proizvedeno približno 1,5 milijard jajc. Najbolj razširjeni so bili pralni stroji s kapaciteto 7-9 kg, ki so jih proizvedli predvsem v Nemčiji, Italiji in Franciji. V Sloveniji so bili najbolj priljubljeni pralni stroji s kapaciteto 7-9 kg, ki so jih proizvedli predvsem v Nemčiji, Italiji in Franciji.

PO KRIVICNA SLABEM GLASU
V letu 2014 smo objavili rezultate izvedenih 9 tržnih pregledov izdelkov in storitev, med njimi so bili najpogostejše zastopani prehranski izdelki. Tržne preglede opravijo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave.

VIP št. 10/2014: **Sveže mleto meso**

VIP št. 11-12/2014: **Izdelki iz surimija**

Rubrika Vipov paragraf

Rubrika je namenjena seznanjanju potrošnikov z aktualno zakonodajo in predpisi, ki so pomembni za potrošnike in varstvo njihovih pravic. Rubriko pripravljajo praviloma strokovnjaki pravne stroke, ki delujejo v okviru pravne in svetovalne pisarne ZPS.

VIP št. 1/2014: **Pravica do zdraviliškega zdravljenja**

VIP št. 2/2014: **Nesreče na smučiščih – kako ukrepati in kdo krije stroške reševanja**

VIP št. 3/2014: **Pravica do zdravstvenih storitev v drugi državi članici EU**

VIP št. 4/2014: **Nakup stanovanja – kaj je dobro vedeti**

VIP št. 5/2014: **Turistični aranžmaji – kako ukrepati, ko gre kaj narobe**

VIP št. 6/2014: **Pravice potrošnikov in obrtniške storitve**

VIP št. 7-8/2014: **Zdravstvene storitve v tujini**

VIP št. 9/2014: **Spremembe Zakona o varstvu potrošnikov**

VIP št. 10/2014: **Pravice pacientov**

VIP št. 11-12/2014: **Možnost vračila brezhibnih izdelkov**



Rubrika Vprašali ste

V rubriki objavljamo predvsem praktične primere pritožb in oškodovanj potrošnikov, s katerimi so se srečali svetovalci v svetovalni pisarni ZPS, in pa različna vprašanja, ki jih potrošniki zastavljajo uredništvu revije prek e-pošte in družabnih omrežij Facebook in Twitter, kot tudi prek foruma na www.zps.si. V povprečju smo v rubriki v vsakem zvezku revije objavili po 6 primerov.

Priloga »Osebnne finance«

Tudi v letu 2014 smo posebno pozornost namenili informiranju potrošnikov na področju osebnih financ in ponudbe finančnih produktov, saj zanimanje bralcev za tovrstne vsebine ne upada. Pripravili smo pet posebnih finančnih prilog in na ta način bralcem ponudili 20 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 izšla 10 mesečnih številok Revije VIP, finančna priloga pa je bila vključena v številkah 2, 5, 7-8, 10 in 11-12. Prispevki iz Finančne priloge so objavljeni tudi na spletni strani www.zps.si in so brezplačno dostopni vsem obiskovalcem spletne strani.

1.2.

Letos izdane finančne priloge so obravnavale naslednje teme:

VIP št. 2 **Bančni računi za upokoje**
ZPS je za uporabnike banke dosegla pomembno zmago
Potrebne so izboljšave pri direktnih obremenitvah

VIP št. 5 **Kako najbolje do kredita?**

VIP št. 7-8 **Kako plačevati na dopustu?**
Za varno uporabo bančne kartice in mobilne banke
Prihaja brezstično plačevanje z bančno kartico

VIP št. 10 **Poskrbite za svoje prihranke – varčevalni račun,**
obročno varčevanje, depozit

VIP št. 11-12 **Stroški gor, krediti za malenkost cenejši**
Kaj pričakujemo od nove Evropske komisije
Kako načrtovati praznične izdatke?

VIP/Osebné finance 5/2014
Priloga revije **Bankine Krupar**
Urednik **Maja Stegajnc**

KAKO NAJBLJIE DO KREDITA?

Priloga vsebuje vsebino revije in dodatne informacije, ki so pomembne za vse uporabnike banke. Vse vsebine so objavljene v reviji in dodatnih informacijah, ki so pomembne za vse uporabnike banke. Vse vsebine so objavljene v reviji in dodatnih informacijah, ki so pomembne za vse uporabnike banke.

SKUPINE JE NA VARNI OSEBNA KREDITNA SPOSOBNOST!

Priloga vsebuje vsebino revije in dodatne informacije, ki so pomembne za vse uporabnike banke. Vse vsebine so objavljene v reviji in dodatnih informacijah, ki so pomembne za vse uporabnike banke.

VIP/Osebné finance 7-8/2014
Priloga revije **Bankine Krupar**
Urednik **Maja Stegajnc**

KAKO PLAČEVATI NA DOPUSTU?

Priloga vsebuje vsebino revije in dodatne informacije, ki so pomembne za vse uporabnike banke. Vse vsebine so objavljene v reviji in dodatnih informacijah, ki so pomembne za vse uporabnike banke.

DOTOVINA

Priloga vsebuje vsebino revije in dodatne informacije, ki so pomembne za vse uporabnike banke. Vse vsebine so objavljene v reviji in dodatnih informacijah, ki so pomembne za vse uporabnike banke.

VIP/Osebné finance 11-12/2014
Priloga revije **Bankine Krupar**
Urednik **Maja Stegajnc**

STROŠKI GOR, KREDITI ZA MALENKOST CENEJŠI

Priloga vsebuje vsebino revije in dodatne informacije, ki so pomembne za vse uporabnike banke. Vse vsebine so objavljene v reviji in dodatnih informacijah, ki so pomembne za vse uporabnike banke.

BANČNI RAČUNI

Priloga vsebuje vsebino revije in dodatne informacije, ki so pomembne za vse uporabnike banke. Vse vsebine so objavljene v reviji in dodatnih informacijah, ki so pomembne za vse uporabnike banke.

STANOVANJSKI KREDITI

Priloga vsebuje vsebino revije in dodatne informacije, ki so pomembne za vse uporabnike banke. Vse vsebine so objavljene v reviji in dodatnih informacijah, ki so pomembne za vse uporabnike banke.

Banka	Stanovanjski kredit	Stanovanjski kredit	Stanovanjski kredit
Banka A	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka B	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka C	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka D	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka E	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka F	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka G	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka H	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka I	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka J	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka K	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka L	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka M	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka N	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka O	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka P	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka Q	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka R	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka S	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka T	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka U	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka V	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka W	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka X	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka Y	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000
Banka Z	0,0000000000000000	0,0000000000000000	0,0000000000000000

Prilogo Osebné 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.

Financiranje in naročniki

Tudi v letu 2014 ZPS ni prejela sofinanciranja revije s strani MGRT, čeprav gre za edino potrošniško revijo v Sloveniji in čeprav sprejeta resolucija NPVP 2012-2017 določa, da bo država še naprej sofinancirala potrošniško revijo. Članstvo je v letu 2014 zraslo za okrog 20%. BEUC in njene članice so nam pomagale ohraniti in naprej razvijati revijo, kar je gesta solidarnosti in priznanja ZPS za dosedanje dobro delo v korist potrošnikov.

1.3.

Sodelovanje z mediji

V letu 2014 smo medijem posredovali več kot 50 sporočil za javnost in organizirali 4 novinarske konference. 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 2014 je podjetje Press Clipping zabeležilo več kot 1700 objav. V omenjeno število objav pa niso zajete številne objave v lokalnih medijih in na komercialnih RA postajah, saj le te niso v celoti zajete v Press Clippingu (zaradi krčenja stroškov je spremljanje medijev optimizirano).

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 2014 nam je na Facebooku sledilo 32.914 potrošnikov, na Twitterju pa 2300 (kjer smo dodali »skupini« #primerjalni test in #odpoklic).



1.3.



ZPSTV na kanalu Youtube

Na naš video kanal smo dodali 2 nova mini video filma, in sicer Primerjalni test krem BB in CC ter Ecogator – aplikacija za varčne potrošnike.



1.4.

Predstavitve na različnih dogodkih

Aktivnosti ZPS smo v letu 2014 predstavili le na sejmu Narava zdravje v novembru.



2. KAMPANJE

2.1.	PRVI SKUPINSKI NAKUP ENERGIJE »ZAMENJAJ IN PRIHRANI«	28
2.2.	ODERUŠKI KREDITI	29
2.3.	ZA ŠOLO BREZ OGLASOV	29



2.1.

Prvi skupinski nakup energije »Zamenjaj in prihrani«

ZPS je 27. avgusta 2014 pričela s kampanjo prvi za skupinski nakup elektrike in plina za vse slovenske potrošnike pod sloganom „ZAMENJAJ in PRIHRANI“. Cilj kampanje je bil pod okriljem ZPS združiti čim več potrošnikov v Sloveniji, ki jih zanima zamenjava dobavitelja energije in zanje doseči čim boljšo ponudbo, brez skritih stroškov in vezave. ZPS je kampanjo izvedla v sodelovanju z nizozemskim podjetjem PriceWise, ki je skrbel za tehnično oz. IT podporo kampanji.



Na ZPS smo bili prepričani, da slovenski potrošniki za energijo plačamo (pre)več, kar so potrjevali tudi takrat aktualni podatki o gibanju cen. Čeprav so se cene elektrike v Sloveniji zniževale, so se tiste, ki veljajo za podjetja, znižale občutno bolj kot tiste, ki veljajo za potrošnike. Naša pričakovanja pa so potrdili tudi rezultati licitacije, na katero so bili povabljeni vsi ponudniki plina in elektrike v Sloveniji.

Na licitaciji dosežene tarife so gospodinjstvom omogočile kar 21-odstotkov nižjo ceno električne energije in 15-odstotkov nižjo ceno zemeljskega plina. V prvem skupinskem nakupu električne energije in zemeljskega plina v Sloveniji, ki ga je organizirala ZPS, je sodelovalo 40.849 gospodinjstev in če bi vsi potrošniki, ki so se odločili za sodelovanje v Zamenjaj in prihrani, sprejeli ponudbo in zamenjali dobavitelja z ZPS, bi skupaj lahko prihranili več kot 3,5 mio evrov. Akcija se bo zaključila v letu 2015, zato bomo o uspešnosti akcije lahko podrobneje govorili po zaključku vseh aktivnosti, že sedaj pa lahko ocenimo, da je imela akcija ZPS Zamenjaj in prihrani pomemben vpliv na cene na trgu, saj so nekateri ponudniki potrošnikom ponudili ugodne ponudbe. To je dobrodošlo, saj je bil cilj ZPS čim več ugodnih ponudb na trgu in nižje cene za čim več potrošnikov. Torej je bilo ključno sporočilo ZPS potrošnikom, da se zamenjava spleča, zvestoba ne, najvišje prihranke pa si lahko obetajo tisti, ki dobavitelja elektrike in plina še nikoli niso zamenjali.

Za potrebe izvedbe kampanje, smo oblikovali posebno spletno stran **www.ZAMENJAJinPRIHRANI.si**, preko katere so zainteresirani potrošniki lahko izrazili interes za zamenjavo dobavitelja. Tekom celotne kampanje pa so lahko potrošniki dobili dodatne informacije tudi na www.zps.si in na brezplačni info liniji 080 80 22. Vpliv in prizadevanja ZPS je s kampanjo ZAMENJAJ in PRIHRANI prepoznala tudi širša slovenska javnost, potrošniki so izrazili željo, da si tovrstnih skupinskih nakupov želijo tudi v prihodnje. Dosegli smo tudi veliko medijsko pokritost.

Skupinski nakup so podprli tako Evropska komisija, ACER - Agencija za sodelovanje energetskih regulatorjev in tudi Agencija za energijo. Skupinski nakupi energije so novost za slovenske potrošnike, ne pa za potrošnike v številnih evropskih državah. Številne kampanje kolektivnega nakupa energije so že organizirale potrošniške organizacije, članice BEUC, so potrošnikom omogočile precejšnje prihranke, vendar pa velja poudariti, da so skupni prihranki še večji. Kampanje za kolektivne nakupe namreč spodbudijo dobavitelje, da ponudijo boljše ponudbe in pogoje za vse potrošnike.

2.2.

Oderuški krediti

V letu 2014 je ena zadeva na sodišču uspešno zaključena s pravnomočno sodbo v korist potrošnika, s čimer smo pridobili pomemben judikat (sodno prakso), 21 primerov je še v postopku. Na spletni strani imamo objavljene informacije, ki so v pomoč tudi drugim oškodovanim potrošnikom; vzpostavili smo dobro sodelovanje s TIRS in si izmenjujemo informacije o novih primerih kršitev zakona o potrošniških kreditih.

K učinkovitejšemu varstvu potrošnikov na področju kreditov pa je močno pripomogla tudi sprememba Zakona o izvršbi in zavarovanju, ki jo je uspešno predlagala ZPS. Na podlagi te spremembe lahko od avgusta lani kreditojemalec s pisno izjavo prekliče upravno izplačilno prepoved na plačo ali pokojnino in tako učinkovito prepreči odtegotanje obrokov čez znesek, ki ga je dolžan vrniti. Vzorec pisne izjave potrošniki lahko najdejo na www.zps.si.



2.3.

Za šolo brez oglasov

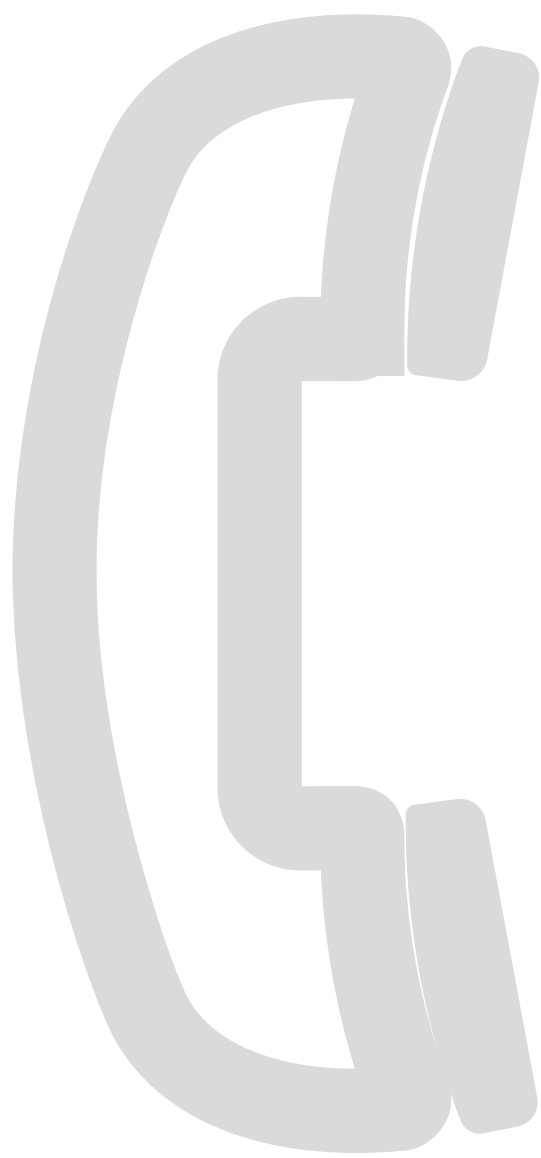
Pred več kot tremi leti smo na pobudo staršev pričeli z akcijo „Za šolo brez oglasov“, saj torbe šolarjev v prvih šolskih dnevih pogostokrat napolni (pre)velika količina promocijskih materialov. Brošure zavarovalnic in bank, predstavitve plačljivih dejavnosti v okviru obveznega podaljšanega bivanja, tečaji, letaki za počitnice v zdraviliščih, sladkarije, brošure za prehranska dopolnila „da bo šolar bolje razmišljal“...nekateri starši, ki so nam lani pošiljali fotografije, so paket promocijskega materiala celo stehtali. Veseli smo, da našo akcijo od vsega začetka podpira Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport, ki pa je šlo



lani korak dlje, na podlagi predlogov ZPS smo pripravili okrožnico osnovnim šolam. Glede na odziv staršev je bila kampanja uspešna, saj je so številni starši sporočili, da je bilo gradiv občutno manj ali nič v primerjavi s preteklimi leti, so pa šole organizirale koticke z materiali oz. staršem le te ponudile na roditeljskih sestankih ipd.

3. SVETUJEMO

3.1.	SPLOŠNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM	32
3.2.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU FINANČNIH STORITEV	35
3.3.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI IN VARNOSTI IZDELKOV	37
3.4.	STROKOVNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM NA PODROČJU PRAVIC PACIENTOV	39



3.1.

Splošno svetovanje potrošnikom

Naše svetovanje potrošnikom obsega dajanje informacij o pravicah potrošnikov na podlagi veljavne zakonodaje ter posredovanje v konkretnih primerih, ko potrošnik reklamacije ni uspel rešiti sam. Poleg tega potrošnike v primeru kršitev njihovih pravic napotimo tudi na pristojne organe. V letu 2014 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. V letu 2014 smo prvič uvedli tudi plačljivo telefonsko linijo, na kateri nudimo nasvete vsem potrošnikom, ki niso člani ZPS. Preko te telefonske linije smo pomagali več kot 1800 potrošnikom.

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 2014 smo prejeli številna vprašanja 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. Posebej smo se ukvarjali s problematiko dodatnih stroškov pri prekinitvah naročniškega razmerja. 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 komunikacijska omrežja in storitve.

Nepoštene 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.

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

3.1.

na nepošteno prakse. Številne so tudi pritožbe v zvezi z agresivnim trženjem zavarovanj in spornimi prodajnimi praksami, ki ciljajo predvsem na ranljivejšee skupine potrošnikov. V letu 2014 smo se posebej ukvarjali s spornimi praksami trženja zavarovanj preko telefona.

Z namenom informiranja potrošnikov glede njihovih pravic na področju življenjskega zavarovanja v sodelovanju s Slovenskim zavarovalnim združenjem pripravljamo brošuro o življenjskih zavarovanjih, ki bo izdana v letu 2015.

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 ko kupujejo stanovanje, o pogostih težavah, ki se pojavljajo v zvezi s turističnimi aranžmaji, o nesrečah na smučiščih, o možnostih vračila brezhibnih izdelkov in o spremembah Zakona o varstvu potrošnikov, ki je stopil v veljavo v sredini leta 2014.

ZPS sodeluje v posvetovalni skupini, ki je oblikovana z namenom priprave besedila novega Zakona o varstvu potrošnikov in v posvetovalni skupini, ki obravnava nov predlog Zakona o alternativnem reševanju potrošniških sporov.

V letu 2014 smo pripravili komentarje ZPS na izhodišča MGRT za pripravo novega besedila ZVPot in komentarje ZPS na besedilo Zakona o alternativnem reševanju potrošniških sporov. Posredovali smo tudi stališče ZPS glede predloga novega Pravilnika o načinu delitve in obračunu stroškov za toploto v stanovanjskih in drugih stavbah z več posameznimi deli.

Poiz. andrologičnim 2014

SMS-KLUBI: KO SE VEDNO ZNOVA UJAMEMO V PAST

Vse se je začelo določiti mimo in preseljuje, bodisi za postaja potrošniški in vse je bilo mogoče razložiti različno sodno pravo. Zato smo, zaradi... Učenci so... Učenci so... Učenci so...

PREMIŠLJANJE

Prvi način vplivanja v SMS klub je... Učenci so... Učenci so... Učenci so...

TRUJE ZLATI NASVETI

1. Najbolje se je... Učenci so... Učenci so... Učenci so...
2. Če se... Učenci so... Učenci so... Učenci so...
3. Če se... Učenci so... Učenci so... Učenci so...

OPREŠLJANI STORITVE

Če ste... Učenci so... Učenci so... Učenci so...

NAKUP STANOVANJA - kaj je dobro vedeti

Za večino potrošnikov je nakup nepremičnine... Učenci so... Učenci so... Učenci so...

PRED NAKUPOM

Prvi korak... Učenci so... Učenci so... Učenci so...

OGLED NEPREMIČNINE

Zelo pomembno je... Učenci so... Učenci so... Učenci so...

SELENITVE POGOJE

Prvi korak... Učenci so... Učenci so... Učenci so...

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.

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.

3.3.

- 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 nevezdržno 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 potrošnikov finančne situacije;
- Bančna poplačila iz dohodkov in premoženja potrošnikov, ki posegajo v njihov eksistenčni minimum.
- Pogostejše prakse oduškega kreditiranja s strani nebančnih ponudnikov.
- Slabo svetovalno 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.

VIP/Osebné finance 11-12/2014

Priloga: Božijan Krupar, Ured: Maja Stiglmayr, Priprava vsebin: a področja bančništva inšpektorata Banka Slovenije

STROŠKI GOR, KREDITI ZA MALENKOST CENEJŠI

BANČNI RAČUNI
V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računalniških računov, ki imajo nižje stroške. V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računov, ki imajo nižje stroške. V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računov, ki imajo nižje stroške.

STANOVANJSKI KREDITI
V tabeli 2 lahko vidite pregled posredniških stanovanjskih kreditov. Čeprav so se obrestovne stope v povprečju nekoliko znižale, so stroški kreditov še vedno visoki. To je posledica visoke obrestne mere, ki jo banke uporabljajo za pokrivanje stroškov. Stroški kreditov so visoki, kar je posledica visoke obrestne mere, ki jo banke uporabljajo za pokrivanje stroškov.

Ime banke	Obrestna stopa (%)	Stroški (€/mesečno)
Banka Nova	4,99	1,20
Banka Koper	4,99	1,20
Banka Ljubljana	4,99	1,20
Banka Maribor	4,99	1,20
Banka Slovenija	4,99	1,20
Banka Triglav	4,99	1,20
Banka Zveza	4,99	1,20

VIP/Osebné finance 7-8/2014

Priloga: Božijan Krupar, Ured: Maja Stiglmayr, Priprava vsebin: a področja bančništva inšpektorata Banka Slovenije

KAKO PLAČEVATI NA DOPUSTU?

Čeprav so dopustni načrti razpisno odobreni, so denarja, pa za redovno plačevanje. Čeprav so dopustni načrti razpisno odobreni, so denarja, pa za redovno plačevanje. Čeprav so dopustni načrti razpisno odobreni, so denarja, pa za redovno plačevanje.

Štetje kreditov, presega 80.000 evrov, določa odplačila 30 dni, postavlja vrsto za kreditne banke

Ime banke	Obrestna stopa (%)	Stroški (€/mesečno)
Banka Nova	4,99	1,20
Banka Koper	4,99	1,20
Banka Ljubljana	4,99	1,20
Banka Maribor	4,99	1,20
Banka Slovenija	4,99	1,20
Banka Triglav	4,99	1,20
Banka Zveza	4,99	1,20

VIP/Osebné finance 11-12/2014

Priloga: Božijan Krupar, Ured: Maja Stiglmayr, Priprava vsebin: a področja bančništva inšpektorata Banka Slovenije

KAJ PRIČAKUJEMO OD NOVE EVROPSKE KOMISIJE

Priloga: Božijan Krupar, Ured: Maja Stiglmayr, Priprava vsebin: a področja bančništva inšpektorata Banka Slovenije

NADZOR NAD FINANČNIM TRGOM
V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računov, ki imajo nižje stroške. V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računov, ki imajo nižje stroške.

PRIZADOL ŽENOST
V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računov, ki imajo nižje stroške. V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računov, ki imajo nižje stroške.

FINANČNO SVETOVANJE
V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računov, ki imajo nižje stroške. V ZPS-u priporočamo izbiro bančnih računov, ki imajo nižje stroške.

VIP/Osebné finance 5/2014

Priloga: Božijan Krupar, Ured: Maja Stiglmayr, Priprava vsebin: a področja bančništva inšpektorata Banka Slovenije

KAKO NAJBOLJE DO KREDITA?

Priloga: Božijan Krupar, Ured: Maja Stiglmayr, Priprava vsebin: a področja bančništva inšpektorata Banka Slovenije

NAJPREJ JE NA VRSTI OCENA KREDITNE SPOSOBNOSTI
Priloga: Božijan Krupar, Ured: Maja Stiglmayr, Priprava vsebin: a področja bančništva inšpektorata Banka Slovenije

BANKE POZABLAJAO NA STROŠKE VODENJA TRG
Priloga: Božijan Krupar, Ured: Maja Stiglmayr, Priprava vsebin: a področja bančništva inšpektorata Banka Slovenije

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 igračk in izdelkov za otroke.

Glavna področja svetovanja oz. zanimanja potrošnikov:

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...)

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...).

3.4.

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 pri izvajalcih zdravstvenih storitev. Individualno svetovanje je tudi v tem letu potekalo vsak delovni dan preko telefona, elektronske in klasične pošte ker osebno.

V letu 2014 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,
- uveljavljanju pravice do pripomočka za vid,
- uveljavljanem pravice do zobnoprortetičnega pripomočka,
- uveljavljanem pravice do ortodontskega zdravljenja pri otrocih,
- reševanjem pritožb zaradi neakovostno 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.

Ugotavljamo, 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 2014 za meščanke in meščane MO Ljubljana organizirali dve brezplačni predavanji o uveljavljanju pravic pacientov v praksi ter označevanju hrane. Decembra 2014 so namreč - stopila v veljavo nova pravila v zvezi z označevanjem alergenov v hrani.

4. TESTIRAMO

4.1.	PRIMERJALNO TESTIRANJE	42
4.2.	VIP TEST	44



4.1.

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, ZDA, Avstralije, 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 2014 objavili 39 testov izdelkov in storitev. Med 39 objavljenimi testi je tudi 9 domačih testov :

- ▶ Pomarančni sokovi
- ▶ Klicni centri ponudnikov plina
- ▶ Zamrznjene pice margerita
- ▶ Bolonjske omake
- ▶ Alkalne baterije AA
- ▶ Klicni centri ponudnikov plina
- ▶ Lesni peleti
- ▶ Oblačila za tek
- ▶ Zamrznjeni krompirček

Tudi v letu 2014 načrtujemo identično število testov.

Področje/ Izdelki na testu

Avdio, video, foto

- ▶ Slušalke za pametne telefone
- ▶ digitalni fotoaparati
- ▶ ploski televizorji
- ▶ Akcijske kamere

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.

Avto, oprema, prevoz, promet

- ▶ letne pnevmatike
- ▶ zimske pnevmatike
- ▶ Euro NCAP

Dom, vrt

- ▶ Samočistilne vgradne pečice
- ▶ Pralni stroji
- ▶ Lesni peleti
- ▶ Klicni centri ponudnikov plina
- ▶ Robotske kosilnice
- ▶ Udarni in baterijski vrtalniki
- ▶ Hladilno-zamrzovalni aparati
- ▶ Tablete za pomivalni stroj
- ▶ Detergenti za barvasto perilo
- ▶ Alkalne baterije AA
- ▶ pralno- sušilni stroji
- ▶ talni sesalniki

Higiena, kozmetika, tekstil

- ▶ Zobne kreme
- ▶ Električni brivniki za moške
- ▶ Barve za lase
- ▶ Kreme proti gubam
- ▶ kreme za sončenje za otroke
- ▶ Dezodoranti in antiperspiranti

Prehrana, zdravje

- ▶ Zamrznjene pice margerita
- ▶ Bolonjske omake
- ▶ Pomarančni sokovi
- ▶ Zamrznjen krompirček

Računalnik, telefon

- ▶ večfunkcijske naprave
- ▶ Pametni telefoni
- ▶ Osnovni mobilni telefoni
- ▶ protivirusni programi
- ▶ Tablični računalniki

Otrok

- ▶ otroški vozički

Šport in prosti čas

- ▶ Nosilci za kolesa
- ▶ Kolesarske čelade za odrasle
- ▶ Oblačila za tek

4.2.

Znak kakovosti VIP Test



Pri ZPS smo se odločili, da uredimo način predstavljanja rezultatov neodvisnega testiranja v javnosti. Zato smo pripravili nov znak »VIP test«, ki je namenjen označevanju izdelkov, ocenjenih na primerjalnih testih kakovosti. Znak VIP Test tako 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. Ponudniki morajo ob nakupu znaka VIP Test podpisati splošne pogoje uporabe znaka in le tega uporabljati v skladu s pravili, ki smo jih določili. Uporaba znaka VIP Test mimo splošnih pogojev o uporabi znaka ni dovoljena. 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 2014 je znak VIP TEST nosilo že 138 izdelkov/ storitev različnih ponudnikov, spodaj pa so našeti tisti izdelki/blagovne znamke, ki so se znak, na podlagi dobrih rezultatov, odločili v letu 2014:



Pommes frites classic, Farmer's gold

Na testu: 12 vzorcev zamrznjenega pomolja
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 11-12/2014**
zelo dobro (4,5)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Pommes frites, Farmer's gold

Na testu: 12 vzorcev zamrznjenega pomolja
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 11-12/2014**
dobro (4,2)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Schweighofer Pellets Hot Material

Na testu: 15 vzorcev lesnih pelet
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (5,2)
Objava testa: **VIP 9/2014**
zelo dobro (5,2)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Bosch BGL35MOV20

Na testu: 15 sesalnikov z vrečko
Najvišja ocena na testu: dobro (4,1)
Objava testa: **VIP 9/2014**
dobro (4,1)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

DURACELL TURBO MAX DURALOCK

Na testu: 13 baterij tipa AA
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,8)
Objava testa: **VIP 7-8/2014**
zelo dobro (4,8)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Canon PowerShot G1 X Mark II

Na testu: 18 kompaktnih digitalnih fotoaparatorov
Najvišja ocena na testu: dobro (4,3)
Objava testa: **VIP 7-8/2014**
dobro (4,3)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Forest Premium Pellet

Na testu: 15 vzorcev lesnih pelet
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (5,2)
Objava testa: **VIP 9/2014**
zelo dobro (5,2)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Alio All-in-One Power 10

Na testu: 7 tablet za strojno pomivanje posode
Najvišja ocena na testu: dobro (3,9)
Objava testa: **VIP 3/2014**
dobro (3,8)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Lume lesni peleti

Na testu: 15 vzorcev lesnih pelet
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (5,2)
Objava testa: **VIP 9/2014**
dobro (3,9)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Antica Pizzeria, Pizza margherita

Na testu: 8 zamrznjenih pic margherita
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 3/2014**
zelo dobro (4,5)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Cucina Nobile, Pizza Margherita

Na testu: 8 zamrznjenih pic margherita
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 3/2014**
zelo dobro (4,5)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Klicni center Petrol Energetika (080 11 23)

Na testu: 10 klicnih centrov ponudnikov plina
Najvišja ocena na testu: dobro (4,4)
Objava testa: **VIP 7-8/2014**
dobro (4,4)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Gorenje W 8665 K

Na testu: 11 pralnih strojev
Najvišja ocena na testu: dobro (3,8)
Objava testa: **VIP 2/2014**
dobro (3,5)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Dentalux complex 3 mint fresh

Na testu: 14 zobnih krem
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,8)
Objava testa: **VIP 11-12/2013**
zelo dobro (4,8)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Braun Oral B Vitality Precision Clean

Na testu: 6 akumulatorskih zobnih ščetk
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 11-12/2013**
zelo dobro (4,5)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Klicni center Adriaplin (080 33 00)

Na testu: 10 klicnih centrov ponudnikov plina
Najvišja ocena na testu: dobro (4,4)
Objava testa: **VIP 7-8/2014**
dobro (4,2)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Philips AquaTouch Plus AT890

Na testu: 17 moških električnih brivnikov
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 1/2014**
dobro (4,2)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Philips Senso Touch 3D RQ1250

Na testu: 17 moških električnih brivnikov
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 1/2014**
dobro (4,4)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Philips Sonicare Diamond Clean

Na testu: 6 akumulatorskih zobnih ščetk
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 11-12/2013**
dobro (4,4)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

Philips W8665 K pametnih telefonov

Na testu: 11 pametnih telefonov
Najvišja ocena na testu: zelo dobro (4,5)
Objava testa: **VIP 2/2014**
dobro (4,5)

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE
VIP TEST
www.zps.si

ZMAGOVALEC TESTA

5. IZOBRAŽUJEMO



Strokovnjaki na Zvezi potrošnikov Slovenije vsako leto prejmejo številna povabila na predavanja, okrogle mize, posvete, delavnice na temo varstva pravic potrošnikov, vedno več pozornosti pa se namenja tudi prehrani in trajnostni potrošnji. Predvsem prehrana je področje, ki zanima prav vsakogar, informacij pa osveženim potrošnikom vedno primanjkuje. Tako naši strokovnjaki 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, v omenjenem obsegu pa ponujamo tudi možnost izvajanja strokovne prakse.

Predavanja na temo pravic pacientov

V sodelovanju z mestno občino Ljubljana smo v letu 2014 za meščanke in meščane MO Ljubljana organizirali dve brezplačni predavanji o uveljavljanju pravic pacientov v praksi ter označevanju hrane. Decembra 2014 so namreč - stopila v veljavo nova pravila v zvezi z označevanjem alergenov v hrani.

Predavanja in predstavitve na sejmskih dogodkih

Tudi v letu 2014 se je ZPS predstavila na sejmu Narava zdravje, kjer so naši strokovnjaki poskrbeli za predstavitev aktualnih vsebin na samem razstavnem prostoru ZPS.

Izobraževanja na mednarodni ravni

So pa strokovnjaki ZPS izvajali tudi izobraževanja v okviru krovne potrošniške organizacije BEUC oz. Evropske komisije. Lani se je začel tudi projekt Evropske komisije Consumer Champion, katerega cilj je povečati ekspertizo in kapacitete potrošniških organizacij v novih državah članicah. BEUC in ZPS sta partnerja v projektu, eksperti iz ZPS pa so sodelovali pri organizaciji in izvedbi treh šolanj predstavnikov potrošniških organizacij na Hrvaškem (področja svetovanja, potrošniškega prava in dela z mediji) in enega šolanja na Poljskem (skupinski nakupi energije). Kolegom iz drugih potrošniških organizacij pa smo v okviru BEUCa predavali tudi o Ureditvi garancije/stvarna napaka v Sloveniji. Na Kosovu pa je naša strokovnjakinja predavala o varstvu potrošnikov in pomeni nevladnih organizacij na tem področju.

Strokovnjaki ZPS so bili torej 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.

9/2014 Kampanja ZAMENJAJ IN PRIHRANI

ZAMENJAJ IN PRIHRANI!

Skupaj plačajmo manj – ZPS vas vabi k skupinskemu nakupu električne energije in zemeljskega plina. Za vas želimo doseči čim boljšo ponudbo dobave energije, ki bo veljala vsaj 12 mesecev.



ZA VAS PREBUJAMO TRG – ZAMENJAJTE Z ZPS IN PRIHRANITE!

Naš skupinski nakup elektrike in plina ima dva glavna cilja. S ponudniki se pogajamo za kakovostno ponudbo brez skritih stroškov in vezeve. Zagotavljamo vam pomoč in podporo pri odločanju in postopku zamenjave. Na ta način želimo olajšati vašo odločitev za zamenjavo ponudnika in vam omogočiti nove prihranke. Več nas bo, večja bo naša pogajalska moč, večje prihranke bomo lahko dosegli.

ALI VESTE, KOLIKO VAS LETNO STANETA ELEKTRIKA IN PLIN?

Potem, ko se je pred nekaj leti na trgih elektrike in plina vnel hud boj za potrošnike, so se razmere v preteklem letu umirile, zaostrovanje konkurence za podjetja pa se nadaljuje. Prvič se je začelo zmanjševati število potrošnikov, ki so zamenjali svojega dobavitelja energije. Preverite, koliko letno plačate za elektriko in plin!

POTROŠNIKI PLAČAMO (PRE)VEČ

Zadnji podatki o gibanju cen potrjujejo vtis, da potrošniki plačujemo preveč. Čeprav so se cene elektrike zniževale, so se tiste, ki veljajo za podjetja, znižale občutno bolj kot tiste, ki veljajo za potrošnike. Povprečno gospodinjstvo plača za elektriko okrog 40 % višjo ceno. Statistični podatki za plin v preteklih četrletjih kažejo celo obratno sliko: medtem ko se je cena plina za podjetja zniževala, se je za potrošnike rahlo povečevala.

Tudi primerjava končnih cen za odjemalce z veleprodajnimi cenami energije kaže na negoden razplet za potrošnike. Evropska komisija v svojem nedavnem poročilu o stanju na energetskih trgih ugotavlja, da ponudniki

zniževanja veleprodajnih cen ne prenašajo na potrošnike in podjetja, s tem pa upočasnjujejo gospodarsko okrevanje.

PRIHRANKI SO POGOSTO REZERVIRANI LE ZA NOVE STRANKE

Od liberalizacije trga leta 2007 je le približno vsako šesto gospodinjstvo zamenjalo svojega ponudnika elektrike ali plina. Brez zamenjave ponudnika pa je vedno težje doseči znižanje stroškov energije, saj ponudniki prav novim strankam zagotovijo največje prihranke.

VABLJENI SO VSI POTROŠNIKI

Sodelovanje je omogočeno vsem potrošnikom, ki so gospodinjiski odjemalci električne energije in/ali zemeljskega plina na področju Republike Slovenije. Prijavite se lahko do 15. oktobra. Izpolniti morate le obrazec, ki ga boste našli na našem spletnem mestu www.ZAMENJAJinPRIHRANI.si. Z izpolnitvijo obrazca oziroma s prijavo nam boste sporočili, da vas zamenjava dobavitelja zanima. Ob prijavi vas bomo prosili tudi za podatke o vaši pretekli porabi. Več informacij o tem, katere podatke potrebujemo in kje jih najdete, si lahko preberete v članku »Z natančnimi podatki o pretekli porabi bo vaša odločitev o zamenjavi lažja« na strani 6.

ENOSTAVNA IN HITRA ZAMENJAVA

V drugi polovici novembra bomo vse prijavitelne potrošnike seznanili z zmagovalno ponudbo in z oceno prihrankov, ki si jih lahko obetajo ob zamenjavi ponudnika. Če se vam bo ponudba zdela zanimiva, jo boste sprejeli. S starim ponudnikom vam ne bo treba kontaktirati, podpisali boste le pogodbo z novim - v teh pogodbah ne bo ne vezave ne skritih stroškov.

DOBRE IZKUŠNJE IZ DRUGIH DRŽAV

Potrošniške organizacije so uspešno organizirale kampanje skupinskih nakupov energije v večini starih članic EU: v Avstriji, Belgiji, Italiji, na Nizozemskem, v Veliki Britaniji in v Franciji. Izkušnje so dobre. V sosednji Avstriji je lani zamenjalo ponudnika 70.000 gospodinjstev, na Nizozemskem pa skupaj že 229.000. Potrošniki so v EU do danes s skupinskimi nakupi prihranili že okrog 135 milijonov evrov!

Naš partner pri skupinskem nakupu je nizozemsko podjetje PrizeWize, ki je nudilo tehnično podporo večini evropskih potrošniških organizacij pri skupinskih nakupih. Njihove izkušnje in bogato tehnično znanje tako prinašajo tudi k nam.

Kampanja je za potrošnike brezplačna, stroške pa krije dobavitelj - zmagovalec na licitaciji, ki bo za vsako zamenjavo podjetju PrizeWize plačal provizijo, iz katere se pokrivajo stroški organizacije in tehnične podpore kampanje, kot tudi stroški komuniciranja z javnostjo in potrošniki. ZPS kot neprofitna organizacija ne ustvarja dobička in bo prejeta sredstva v celoti uporabila za kritje svojih stroškov in svojo osnovno dejavnost na področju varstva potrošnikov.

PREPROSTO, BREZPLAČNO IN NEZAVEZUJOČE – ZA VSE POTROŠNIKE!

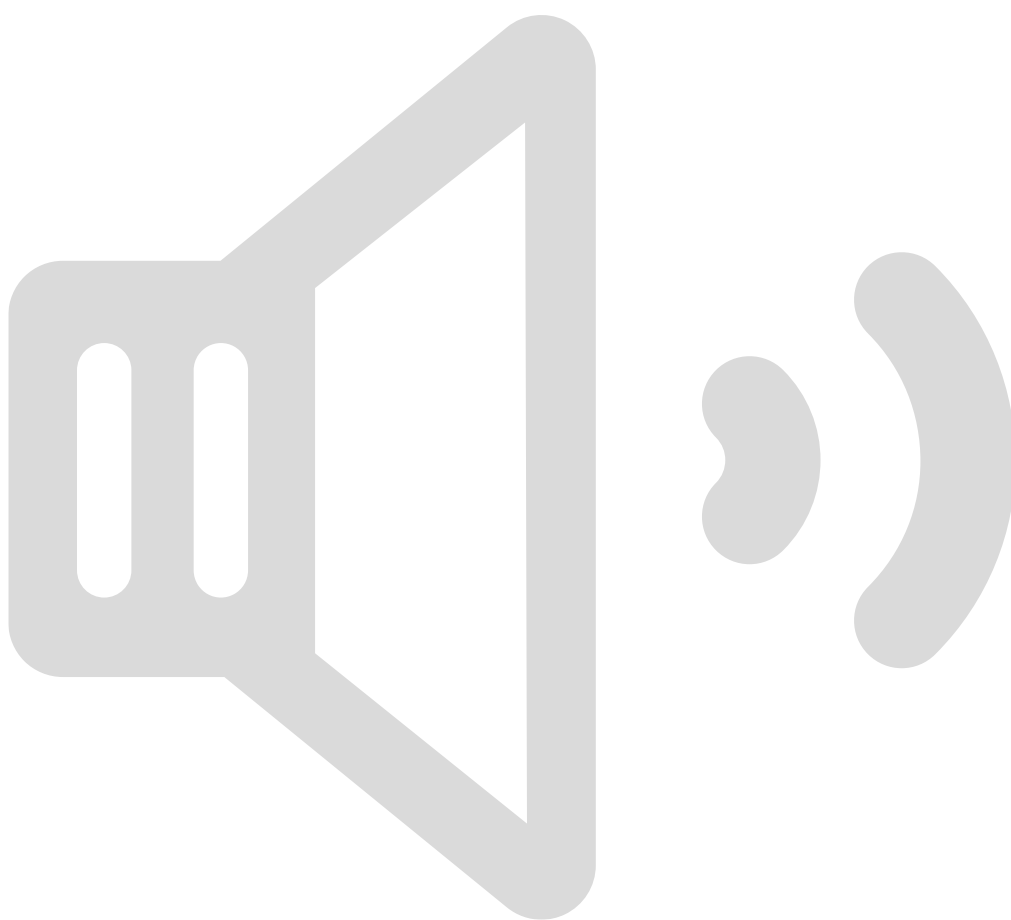
Zamenjava dobavitelja energije v okviru kampanje ZPS »Zamenjaj in Prihrani« je preprosta, brezplačna in nezavezujoča. Povabilo, da se nam pridružite, ne velja le za člane ZPS, ampak za vse potrošnike. Prosimo vas, da informacijo o skupinskem nakupu posredujete svojim prijateljem in znancem in jih povabite k sodelovanju.



Pridružite se skupinskemu nakupu tako, da izpolnite prijavo na našem spletnem mestu www.ZAMENJAJinPRIHRANI.si, kjer boste našli tudi več informacij.

6. ZASTOPAMO

6.1.	ZASTOPANJE NA PODROČJU PREHRANE IN TRAJNOSTNE POTROŠNJE	52
6.2.	ZASTOPANJE NA FINANČNEM PODROČJU	53
6.3.	ZASTOPANJE NA PODROČJU VARNOSTI IZDELKOV	54
6.4.	SODELOVANJE S PARLAMENTARNIMI ODBORI IN MINISTRSTVI IN VLADO R SLOVENIJE	54
6.5.	SODELOVANJE Z NEVLADNIMI ORGANIZACIJAMI	55
6.6.	SODELOVANJE S STROKOVNO JAVNOSTJO	55



6.1.

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 2014 smo zastopali interese potrošnikov in zelo aktivno sodelovali v delovni skupini za omejevanje oglaševanja nezdrave hrane otrokom, ki je bila ustanovljena s strani Ministrstva za zdravje (trošarina za sladkor), 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:

- Nadzorna odbora PRP in PRP-ribištvo
- Delovna skupina za prehranske in zdravstvene trditve Ministrstva za kmetijstvo in okolje,
- Delovna skupina za omejevanje trženja hrane otroke pri Ministrstvu za zdravje,
- Delovna skupina za preoblikovanje živil pri Ministrstvu za zdravje
- Komisija za embalažo kot odpadek
- Svet za oljkarstvo
- Interese slovenskega potrošnika pa smo zastopali tudi na področjih kot so razvoj podeželja,
- certificiranje, monitoring pesticidov ipd.

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.

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. Predstavniki ZPS tudi predstavljajo 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. Predstavniki 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.

6.3.

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 delovni sestanek 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 seznanijo 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.

6.4.

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 Zakona o elektronskih komunikacijah,
- ▶ predlogu sprememb Zakona o varstvu potrošnikov,
- ▶ predlogu sprememb Energetskega zakona,
- ▶ predlogu sprememb Zakona o spodbujanju razvoja turizma
- ▶ predlogu uvedbe trošarine na sladkor v pijačah
- ▶ oblikovanju stališč do TTIP
- ▶ oblikovali smo tudi stališče do označevanja porekla živil, ki se sicer sprejema na EU ravni

6.5.

Sodelovanje z nevladnimi organizacijami

ZPS dobro sodeluje tudi z drugimi nevladnimi organizacijami z različnih področij – okolje, prehrana, zdravstvo, tako z CNVOS, Umanotero in Inštitutom za trajnostni razvoj.

6.6.

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 upokojencev na področju prenosa informacij, vsebin, ki lahko upokojencem pomagajo prihraniti pri nakupu vsakdanjih dobrin, poslovanju z banko, Slovenskim zavarovalnim združenjem ...

Odzivamo se tudi na povabila strokovnih združenj v primerih (na primer: Slovensko prehransko društvo, Zbornica dietetikov in nutricionistov ipd.), ko ocenimo, da s svojim sodelovanjem lahko prispevamo k ozaveščenosti o problematiki s področja varstva pravic potrošnikov.

7. DELUJEMO MEDNARODNO

7.1.	BEUC	58
7.2.	ANEC	59
7.3.	SODELOVANJE Z EVROPSKO KOMISIJO	60
7.4.	CONSUMERS INTERNATIONAL (CI)	60
7.5.	TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE TACD	61
7.6.	EFSA	61
7.7.	EBA	61
7.8.	EIOPA	61
7.9.	SEZNAM SESTANKOV, DELOVNIH SREČANJ, IZOBRAŽEVANJ IN PREDAVANJ, KI SO JIH V LETU 2012 OPRAVILI SODELAVCI ZPS	62

7.1.



BEUC

ZPS je tudi v letu 2014 skozi vse leto zelo tesno sodelovala z Evropsko potrošniško organizacijo. Že enajst let je v vodstvu BEUC (Executives), ki vodi in usmerja delo organizacije tudi ZPS. V BEUCu, ki združuje 40 vodilnih evropskih potrošniških organizacij, je ZPS s svojo predsednico Kutinovo, edina organizacija iz Centralne in srednje Evrope oz. iz „novih članic, ki je kontinuirano prisotna v vodstvu organizacije. Executives se sestaja šestkrat letno (januarja, marca, maja, julija, septembra in novembra).

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.

Na naši spletni strani smo objavili številne pobude, sporočila za javnost ter kampanje v katerih je ZPS sodelovala pod okriljem BEUCa, spodaj je nekaj izmed teh tudi naštetih:

- Potrošniški seznam želja: evropske potrošniške organizacije smo pripravile dokument, v katerem ob začetku grškega predsedovanja EU in pred volitvami v EU parlament, opozarjamo na najpomembnejša področja varstva potrošnikov na skupnem evropskem trgu
- Skupne zahteve za večjo zaščito potrošnikov;
- Stališča do TTIP;
- Veliki razkorak med oglaševano in dejansko porabo goriva osebnih avtomobilov;
- Skupinski nakup energije;
- Poreklo ali izvor mesa v mesnih izdelkih in pripravkih ne bo več uganka;
- Potrošniški seznam želja, dokument evropskih potrošniških organizacij ob začetku grškega predsedovanja EU in pred volitvami v EU parlament;
- Energijaska nalepka: nova pravila pri spletnem nakupovanju.

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.

BEUC in prehrambni strokovnjaki ZPS na primer redno sodelujemo pri pripravi stališč za zakonodajo (EP, EU komisija) in si izmenjujemo tako podatke kot tudi rezultate raziskav in različne zakonodajne prakse.

Lani se je začel tudi projekt Evropske komisije Consumer Champion, katerega cilj je povečati ekspertizo in kapacitete potrošniških organizacij v novih državah članicah. BEUC in ZPS sta partnerja v projektu, eksperti iz ZPS pa so sodelovali pri organizaciji in izvedbi treh

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.

7.1.

šolanj predstavnikov potrošniških organizacij na Hrvaškem (področja svetovanja, potrošniškega prava in dela z mediji) in enega šolanja na Poljskem (skupinski nakupi energije).

PREHRANA IN TRAJNOSTNA POTROŠNJA

Kot člani BEUC-a smo nadaljevali z aktivnostmi, zastavljenimi v preteklem letu. Sodelovali smo pri oblikovanju različnih 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.

Aktivno smo sodelovali kot člani v skupini za prehrano (Food Officer), ZPS pa še naprej sodeluje tudi z oddelkom za Okolje in varnost pri BEUC-u (Environment & Safety Department), ki si v tesnem sodelovanju z ANEC-om (Evropsko organizacijo za zastopanje interesov potrošnikov v standardizaciji) prizadeva za upoštevanje pomembnih stališč potrošnikov pri spremembah in uveljavljanju evropske zakonodaje in spreminjanju ustreznih standardov ter sprejemanju novih.

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 naložb (direktiva MIFID), hipotekarnih kreditov, enotno območje plačil v evrih SEPA ter transparentnost in mobilnost potrošnikov na trgu bančnih računov.

7.2.



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.

7.3.



Sodelovanje z Evropsko komisijo

DIREKTORAT ZA PRAVOSODJE IN POTROŠNIKE

EUROPEAN CONSUMER CONSULTATIVE GROUP (ECCG) - Evropska posvetovalna skupina za potrošnike je od leta 2003 posvetovalno telo Evropske komisije, v okviru katerega na 3 letnih sestankih potekajo posvetovanja in izmenjava mnenj z nacionalnimi in evropskimi potrošniškimi organizacijami. Sestavljajo ga po 1 predstavnik nacionalnih potrošniških organizacij iz vsake države članice (slovenska predstavnica oz. članica je Živa Drol Novak, namestnica člana Breda Kutin) ter predstavniki Evropske potrošniške organizacije (BEUC), ANEC, EUROCOOP in COFACE.

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

- **ECCG – Podskupina za energijo**

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

- **ECCG - podskupina za konkurenco**

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.

Financial services User Group FSUG je posvetovalno telo ekspertov s področja varstva potrošnikov in drugih uporabnikov finančnih storitev, deluje pa v okviru DG Sanco in DG Markt pri Evropski komisiji. FSUG se odziva na konzultacije EU organov in proaktivno oblikuje mnenja in ekspertizo kot pomemben input za oblikovanje politike varstva potrošnikov na EU ravni.

7.4.



Consumers International (CI)

Redno sodelujemo tudi z mednarodno potrošniško organizacijo Consumers International, sodelujemo pri pripravi stališč za zakonodajo (EP, EU komisija) in si izmenjujemo tako podatke kot tudi rezultate raziskav in različne zakonodajne prakse.

7.5.

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. TACD je bil zadnje dve leti zelo aktiven pri spremljanju in zastopanju interesov potrošnikov v okviru pogajanj o trgovinskem sporazumu med ZDA in EU/TTIP. Tudi redno letno srečanje v juniju 2014 v Washingtonu je bilo namenjeno posvetovanju o prosto trgovinskem sporazumu TTIP. Predsednica ZPS se je tudi leta 2014 udeležila redne letne konference TACD v Washingtonu.

7.6.

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 bila v letu 2014 ponovno izvoljena in potrjena v strokovno-znanstveno skupino pri EFSA imenovano Stakeholders Consultative Group on Emerging Risks, kar je iz strokovnega stališča velik uspeh za ZPS in BEUC.

7.7.

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.

7.8.

EIOPA

EIOPA je Evropski zavarovalniški nadzornik. Predstavnica ZPS je članica Insurance & Reinsurance 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.

7.9.

Pregled sestankov, delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2014 opravili sodelavci MIPOR/ZPS

Datum	Kraj	Naslov dogodka	Opis dogodka
JAN			
9. 1.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za vrtčevsko in šolsko prehrano, NIJZ	Na sestanku smo obravnavali možnosti za izboljšavo vrtčevske in šolske prehrane.
29.	Ljubljana	Nacionalni svet za plačila	Posvetovanje deležnikov na področju plačilnih sistemov in storitev
FEB			
4.	Bruselj	5th Comparison Tools meeting	Posvetovalna skupina pri EK o spletnih primerjalnikih.
6.	Bruselj	BEUC delovna skupina BEUC Executives trajnostna potrošnja	Strateški sestanek na področju trajnostne potrošnje
7.	Bruselj	BEUC	Sestanek izvršilnega odbora Evropske potrošniške organizacije BEUC
10. - 11.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
12. - 13.	Frankfurt	EIOPA Insurance and reinsurance stakeholder group meeting	Udeležba na rednem sestanku IRSG
20. - 21.	Frankfurt	EIOPA Insurance and reinsurance stakeholder group meeting	Udeležba na rednem sestanku IRSG
MAR			
5. - 6.	Barcelona	Projekt Energy Efficiency, 3. sestanek	Redni sestanek v okviru projekta Efficiency 2.1 . .
5. - 6.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
6.	Milano	Altroconsumo in Euroconsumers	Sestanek z namenom sodelovanja med potrošniškimi organizacijami
12. - 13.	Bruselj	ECCG	redni sestanek
13. - 14.	Milano	Altroconsumo	Delovni sestanek okrepitev sodelovanja z Altro consumo v Euroconsumers, collective switching
16. - 18.	Atene	Greek Presidency Event: Getting Consumers Digital	Udeležba na konferenci
21.	Ljubljana	SIQ	Seja sveta zavoda SIQ
27. 3.	Ljubljana	Test tekaških nogavic	Sestanek po testu tekaških nogavic (skupina NTG), Tekstilni inštitut
28. 3.	Ljubljana	Test baterij AA	Sestanek po testu baterij AA (skupina NTG), SIQ

7.9.

28.	Portorož	Posvet o poslovanju s prebivalstvom	Posvet deležnikov o finančnih storitvah v okviru Združenja bank Slovenije
APRIL			
1. - 6.	Chiang Mai, Tajska	Kongres Consumer International ob svetovnem dnevu potrošnikov	predavatelj na temo zlorab na področju telekomunikacij
3. - 4.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
14.	Maribor	Javna agencija za energijo RS	Sestanek o dogajanjih na energetskem trgu
16.	Ljubljana	SIQ-ZPS	Okrogla miza Pomen primerjalnega testiranja za dvig kakovosti in konkurenčnosti slovenskega gospodarstva
23. - 24.	München, Nemčija	Test mobilnih telefonov	Sestanek po testu mobilnih telefonov (ICRT)
28.- 29.	Frankfurt	EIOPA Insurance and reinsurance stakeholder group meeting	Udeležba na rednem sestanku IRSG
MAJ			
5. - 6.	Zagreb	Informacijska kampanja o pravicah potrošnikov na Hrvaškem	Pripravljalni sestanek
12. - 13.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
15. - 16.	Bruselj	BEUC	Skupščina BEUC
15. - 16.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
19. - 20.	Zagreb	BEUC Consumer Champion	Pripravljalni sestanek za šolanje hrvaških potrošniških organizacij
23. - 27.	Washington	TACD	
26.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
28.	Ljubljana	Primerjalno testiranje	Okrogla miza v organizaciji ZPS, GZS in SIQ
26. - 28.	Milano	Altroconsumo	Collective switching training
JUN			
2. - 3.	Lyon	Sestanek ICRT - NTG	Detergenti za perilo. Rezultati testiranja in ocenjevanje
3. - 5.	London	Joint ESAs Consumer Protection Day	Udeležba na konferenci
3. - 6.	Bruselj	ECCG	redni sestanek
6.	Maribor	NLZOH	Seja sveta

7.9.

9.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za trditve in nova živila, MKGP	Na sestanku smo obravnavali novosti s področja označevanja živil s prehranskimi in zdravstvenimi trditvami, novosti s področja novih živil in predlog nove uredbe o novih živilih.
12. 6.	Varšava	BEUC financial services experts	Posvetovanje nacionalnih ekspertov o aktualnih problemih in skupnih aktivnostih
16. - 17.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
20. 6.	Bruselj	Sestanek EFSA Stakeholders Consultative Group on Emerging Risks, 11th meeting	Na delovnem sestanku smo obravnavali potencialno možna tveganja za zdravje ljudi.
23. 6.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za vrtčevsko in šolsko prehrano, NIJZ	Na sestanku smo obravnavali predloge za prenovo prehranskih smernic v vzgojno izobraževalnih organizacijah.
23. 6.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za omejevanje trans maščobnih kislin, NIJZ	Na sestanku smo obravnavali možnosti za omejitev trans maščobnih kislin v živilih.
23. - 24.	Zagreb	BEUC Consumer Champion	Šolanje hrvaških potrošniških organizacij o svetovanju potrošnikom
23. - 24.	Frankfurt	EIOPA Insurance and reinsurance stakeholder group meeting	Udeležba na rednem sestanku IRSG
22. - 26.	Washington	TACD	TTIP konferenca
26.	Bruselj	BEUC Executives	Redni sestanek Izvršilnega odbora
30.	Aprilia	Test zimskih pnevmatik	Sestanek po testu zimskih pnevmatik (ICRT)
JUL			
1.	Aprilia	Test zimskih pnevmatik	Sestanek po testu zimskih pnevmatik (ICRT)
3- 4.	Bruselj	Sestanek - projekt CoJef	
7.- 8.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
7. - 8.	Zagreb	Kampanja EK o pravicah potrošnikov na Hrvaškem	Delovni sestanek sodelujočih na kampanji EK o pravicah potrošnikov na Hrvaškem
8.	Ljubljana	Sestanek EU Menu, NIJZ	Sestanek glede morebitnega sodelovanja pri skupnem projektu EU Menu.
16.-18.	Zagreb	BEUC Consumer Champion	Šolanje hrvaških potrošniških organizacij o delu z mediji
SEP			
1.	Ljubljana	Agencija za varstvo konkurence	Sestanek o možnostih sodelovanja na področju varstva konkurence
3. - 6.	Berlin, Nemčija	Sejem zabavne elektronike IFA	Obisk sejma zabavne elektronike IFA
8.	Maribor	SODO	Sestanek s sistemskim operaterjem o stanju na slovenskem energetskega trgu
11. - 12.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah

7.9.

11.	Bruselj, Belgija	Experts meeting on Copyright	Sestanek o avtorskih pravicah (BEUC Digital)
18.	Bruselj BEUC	Flagship campaign meeting on durable goods	Delovni sestanek o zasnovi kampanje »o trajnosti aparatov«, ki se ukvarja s sumi, da proizvajalci namenoma načrtujejo okvaro izdelka po garancijskem roku.
18.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
18. - 19.	Madrid, Španija	ICRT Renewable Energy Meeting - CLEAR	Sestanek, testiranje v okviru projekta CLEAR (ICRT)
19.	Bled	Posvet o kartičnem poslovanju	Posvet deležnikov o kartičnih storitvah v okviru Združenja bank Slovenije
24 - 25	Bruselj	BEUC Executives	Redni sestanek Izvršilnega odbora
25.	Fakulteta za elektrotehniko, Ljubljana	Seminar »Daljnovodi in zdravje«	Inštitut za neionizirana sevanja (INIS) je iz več strokovnih pogledov obdelal vpliv električnih daljnovodov na zdravje ljudi
25. - 26.	Zagreb	BEUC Consumer Champion	Šolanje hrvaških potrošniških organizacij o potrošniškem pravu
26.	Bruselj	6th Comparison Tools meeting	Posvetovalna skupina pri EK o spletnih primerjalnikih.
30.	Frankfurt	EIOPA Insurance and reinsurance stakeholder group meeting	Udeležba na rednem sestanku IRSG
OCT			
1.	Frankfurt	EIOPA Insurance and reinsurance stakeholder group meeting	Udeležba na rednem sestanku IRSG
5. - 6.	Luxembourg	CHAFAEA	Delovni sestanek sodelujočih na kampanji EK o pravicah potrošnikov na Hrvaškem
7. - 12.	Lisbona	DECO	slovesnost ob 40-delovanja portugalske potrošniške organizacije
10.	Bruselj	Sestanek EFSA Stakeholders Consultative Group on Emerging Risks, 12th meeting	Na delovnem sestanku smo obravnavali potencialno možna tveganja za zdravje ljudi.
13 - 14.	Bruselj	ANEC, General Assembly	Generalna skupščina ANEC
13. - 15.	Amsterdam	Prizewise	Licitacija ponudnikov v okviru prvega skupinskega nakupa energije v Sloveniji
14. - 15.	Berlin	Projekt Energy Efficiency, 4. sestanek	Redni sestanek v okviru projekta Efficiency 2.1. .
16.	Zagreb	Kampanja EK o pravicah potrošnikov na Hrvaškem	Priprave na dogodek ob pričetku kampanje
17.	Zagreb	Kampanja EK o pravicah potrošnikov na Hrvaškem	Prisotnost na dogodku ob pričetku kampanje
23. - 24	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
27.	Ljubljana	Banka Slovenije	Sestanek o aktivnostih in aktualnih dogajanjih na področju bančnih storitev

7.9.

NOV			
4. - 5.	Bruselj	ICRT EvalDB V4 'Test Drive' meeting	Predstavitve nove baze primerjalnih testov
4.	Ljubljana	Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo	Sestanek deležnikov – obravnava osnutka Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov
6. - 7.	Varšava	Consumer Champion (coll.switching training of Polish Consumer Federation)	
7.	Ljubljana	Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo	Sestanek deležnikov – obravnava predlogov za spremembo ZVPot
13. - 14.	Chemnitz	Test vrtalnikov	Sestanek po testu vrtalnikov (ICRT)
12. - 14.	Bruselj	BEUC GA meeting	
17. - 18.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
19.	Bruselj	BEUC Telecom Expert Meeting	Sestanek o telekomunikacijah
19. - 20.	Bruselj	ECCG	redni sestanek
24.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za vrtčevsko in šolsko prehrano, NIJZ	Na sestanku smo obravnavali izboljšave vrtčevske in šolske prehrane ter možnosti za izobraževanje kadra.
26.	Nazarje	Ogled tovarne BSH	Predstavitve razvoja tovarne in ogled proizvodnje, pogovori z razvojnim oddelkom
25. - 26.	Frankfurt	EIOPA Insurance and reinsurance stakeholder group meeting	Udeležba na rednem sestanku IRSG
27.	Ljubljana	Posvet: Poslovanje z nepremičninami - GZS	Gostje na okrogli mizi
27. - 28.	Berlin	„Verbraucher im EU-Binnenmarkt: Rechtsdurchsetzung in der Praxis“	Udeležba na konferenci v organizaciji Verbraucherzentrale Brandenburg in Federacija Konsumentow
DEC			
3.	Zagreb	Okrogla miza spletnih trgovcev in predstavnikov hrvaških potrošniških organizacijah o izzivih in pasteh	Udeležba na okrogli mizi v okviru kampanje EC »Potrošači upoznajte svoja prava«
3.	Bruselj	7th Comparison Tools meeting	Posvetovalna skupina pri EK o spletnih primerjalnikih.
9. - 10.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
9. - 10.	Bruselj	BEUC Food Officer Meeting	BEUC je predstavnike seznanil z novostmi s področja živilske zakonodaje in aktivnostmi BEUC-a. Članice smo izmenjale svoje izkušnje in se pogovarjale o skupnih aktivnostih.
11. - 12.	Milano	Sestanek - projekt CoJef	
16.	Ljubljana	SIQ	Seja sveta SIQ

19.	Ljubljana	Nacionalni svet za plačila	Posvetovanje deležnikov na področju plačilnih sistemov in storitev
19.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za trditve in nova živila, MKGP	Na sestanku smo obravnavali Uredbo o novih živilih, novosti s področja novih živil in novosti s področja zdravstvenih trditev.

