



LETNO POROČILO
2015



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	10	5	IZOBRAŽUJEMO	50
	1.1. Spletna mesta	12			
	1.2. Revija ZPS test	16			
	1.3. Sodelovanje z mediji	22	6	ZASTOPAMO	54
	1.4. Predstavitve na različnih dogodkih	23		6.1. Zastopanje na področju prehrane, zdravja in trajnostne potrošnje	56
				6.2. Zastopanje na finančnem področju	56
2	KAMPANJE	24		6.3. Zastopanje na področju varnosti izdelkov	57
	2.1. Prvi skupinski nakup energije »Zamenjaj in prihrani«	26		6.4. Sodelovanje s parlamentarnimi odbori in Ministrstvu in vlado R Slovenije	58
	2.2. Oderuški krediti	27		6.5. Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	59
	2.3. Kaj storiti s kreditom z valutno klavzulo v švicarskih frankih?	27		6.6. Sodelovanje s strokovno javnostjo	59
	2.4. Zakon o davčnem potrjevanju računov: Skupaj uspeli v korist potrošnikov	28	7	DELUJEMO MEDNARODNO	60
	2.5. Telekomunikacije - aktivni na številnih področjih	29		7.1. BEUC	62
	2.6. Trajnostna mobilnost in afera VW	30		7.2. ANEC	63
				7.3. Sodelovanje z Evropsko komisijo	64
3	SVETUJEMO	32		7.4. Consumers International (CI)	64
	3.1. Splošno svetovanje potrošnikom	34		7.5. Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD	65
	3.2. Zavarovanja	38		7.6. EFSA	65
	3.3. Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev	39		7.7. EBA	65
	3.4. Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov	41		7.8. EIOPA	66
	3.5. Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov	42		7.9. Seznam sestankov, delovnih srečanj, izobraževanj in predavanj, ki so jih v letu 2015 opravili sodelavci MIPOR/ZPS	66
4	TESTIRAMO	44			
	4.1. Primerjalno testiranje	46			
	4.2. Znak kakovosti ZPS test	47			

Praznovali smo 25. letnico delovanja Zveze potrošnikov Slovenije.

Zaključili smo **s prvim skupinskim nakupom energije v Sloveniji** pod sloganom **Zamenjaj in Prihrani**. V kampanji ZPS Zamenjaj in prihrani je dobavitelja energije zamenjalo več kot **12 tisoč gospodinjstev** oziroma je bilo sklenjenih več kot **14 tisoč pogodb**, saj so v nekaterih gospodinjstvih zamenjali tako dobavitelja elektrike kot zemeljskega plina. Potrošniki so v okviru Zamenjaj in prihrani prihranili skoraj **1 milijon evrov**.

Zelo dejavni pa so bili tudi v Pravni pisarni ZPS. **Nadaljevali smo s kampanjo na temo oderuških kreditov.** Leto 2015 pa je izpostavilo tudi slabe plati kreditov v švicarskih frankih.

Pri naših prizadevanjih za umik spornih določil iz Zakona o davčnem potrjevanju računov nas je podprlo več kot **6500 potrošnikov**.

Telekomunikacijske operaterje smo pozvali, naj prenehajo zaračunavati nekatere administrativne stroške, pri drugih pa naj znižajo ceno na raven dejanskih stroškov. Podprlo nas je skoraj **7000 potrošnikov**. Aktivni smo bili tudi ob izbruhu afere VW. Več **1000 potrošnikov** se je naročilo na posebne VW e-novice, da bi bili redno in pravočasno obveščeni o razpletu afere.

Našo spletno stran www.zps.si je obiskalo več kot 850.000 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 izmed **38 potrošniških testov**, ki smo jih objavili na spletu so bili **tunina v oljčnem olju, pralna sredstva za barvasto perilo, plenice, lesni peleti in tablice**.

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

Na spletni strani obiskovalcem ponujamo že **24 primerjalnikov izdelkov in storitev**, ki smo jih tudi v letu 2015 redno posodabljali s svežimi rezultati testiranj.

Na spletni strani smo več kot 100 krat opozorili na nevarne izdelke, ki so bili odpoklicani ali umaknjeni s trga.

Spletno strani www.veskajes.si smo vsebinsko in oblikovno nadgradili. 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.

Konec leta 2015 smo v sodelovanju s Slovenskim zavarovalnim združenjem izdali **Brošura o življenjskem zavarovanju**.

Konec leta 2015 nam je na **Facebooku** sledilo **39.600 potrošnikov**, na **Twitteru** pa več kot **3200**.

V letu 2015 je izšlo 12 številčk revije VIP, ki se junija preimenovala v ZPStest, ki so v **10 zvezkih**.

Članom smo tako pripravili skupaj **352 strani** koristnega in zanimivega branja.

Letos smo pripravili tudi **2** tiskani posebni brezplačni številki, **ZPStest ZA STARŠE** in **ZPStest ZANJO**. Ob številki smo natisnili v **5000 izvodih**.

ZPS svetovalni telefon je v letu 2015 deloval 10 ur tedensko, pomagali smo več kot **3.000 članom ZPS**. Prek 090 50 90 pa smo pomagali več kot **2.500 potrošnikom**, ki niso člani ZPS.

Medijem in javnosti smo posredovali **51 sporočil za javnost** in organizirali 4 novinarske konference. V različnih medijih so o nas ali naših projektih pisali **več kot 1900krat**.

25 let na strani potrošnikov

Junija 2015 smo praznovali 25. obletnice ZPS. Breda Kutin, ustanoviteljica in predsednica ZPS je ob tej priložnosti poudarila: »Potrošniki danes, bolj kot kadarkoli prej, potrebujejo neodvisen vir informacij ter močno, zaupanja vredno potrošniško organizacijo, ki ne zaživi le takrat, ko se pojavi javni denar. ZPS deluje v interesu in za dobrobit potrošnikov, ne le članov, že 25 let. Številni rezultati v korist potrošnikov in rast članstva so garant, da skupaj lahko dosežemo še več. Ustrezna podpora države pa bi omogočila, da bi bil glas potrošnikov slišan tudi takrat, kadar je zdaj neupravičeno prezrt.«

Mednarodna okrogla miza na temo TTIP

Kot del praznovanja 25. obletnice smo skupaj z BEUC pripravili in uspešno izvedli mednarodno okroglo mizo ZPS na temo TTIP, saj je bil čezatlantski trgovinski sporazum med ZDA in EU v letu 2015 vseskozi v centru pozornosti. Ob tej priložnosti smo sporazum predstavili skozi prizmo potrošnikov. Izpostavljene so bile številne sporne točke, od ISDS, varnosti hrane, varstva osebnih podatkov, do učinkov za gospodarstvo in kemijske zakonodaje.

Revija VIP se je preimenovala v ZPStest

Ko je marca 1991 zagledala luč sveta prva potrošniška revija v Sloveniji, smo jo poimenovali VIP. Kratica je skrivala številne pomene, poudarjala pomembnost potrošnika, je informirala in varovala interese potrošnikov. V letih, ki so sledila, se z imenom nismo preveč ukvarjali, preprosto uporabljali smo ga, in vso energijo ter ustvarjalnost porabili predvsem zato, da smo bogatili vsebino in širili področja testiranja. Kadar pa smo revijo predstavljali širši javnosti, je bilo prepogosto treba razlagati, da je VIP revija Zveze potrošnikov Slovenije. Ob 25. obletnici ZPS smo se zato odločili, da revijo in Zvezo tudi navzven še trdneje povežemo. Izbrali smo ime ZPStest, ki izpostavlja testiranje, tisto, kar naše člane, v reviji najbolj zanima.

»Zamenjaj in prihrani« - uspešno smo zaključili prvi skupinski nakup energije v Sloveniji

Dobavitelja elektrike ali plina je v okviru kampanje ZPS zamenjalo več kot 12.300 gospodinjstev oziroma je bilo sklenjenih več kot 14 tisoč pogodb, skupaj pa smo prihranili skoraj milijon evrov. Prepričani pa smo, da so bili skupni prihranki vseh slovenskih potrošnikov še večji, saj niso prihranili le tisti, ki so zamenjali dobavitelja v okviru naše akcije, ampak vsi, ki so se določili za menjavo, saj smo uspešno prebudili trg in spodbudili številne dobavitelje k oblikovanju ugodnih ponudb. Prihranili so tudi tisti, ki so jim njihovi ponudniki znižali cene kot odziv na akcijo ZPS.

Telekomunikacije, VW, Zakon o davčnem potrjevanju računov, krediti v CHF...

Redno se odzivamo tudi na aktualne probleme. Letos so potrošniki podprli naša prizadevanja, naš poziv proti telekomunikacijskim operaterjem, ki neupravičeno zaračunavajo cene administrativnih storitev, še zlasti tistih, ki so povezane s spremembo naročniškega razmerja, kar vodi k izkrivljanju konkurence in bistveno poslabšuje položaj potrošnika kot uporabnika telekomunikacijskih storitev. Prav tako smo mobilizirali potrošnike, da nas podprejo pri nasprotovanju nekaterim členom v predlogu Zakona o davčnem potrjevanju računov, ki je vključeval tudi kaznovanje potrošnikov z globo med 40 in 400 evri, če

potrošnik ne bo hranil računa za izdelek ali storitev do konca garancijske dobe in ga na zahtevo ne bo predložil pooblaščenim osebam davčnega organa. Skupaj smo uspeli: **v celoti je bil umaknjen predlog 3. odstavka 12. člena, da mora potrošnik račun zadržati do konca veljavnosti garancije in za to predpisana kazen. Zmanjšana pa je bila tudi kazen za to, če potrošnik nima računa ob izhodu iz trgovine.** V zadnjih mesecih letošnjega leta je glasno odjeknila **Zadeva Volkswagen**. Potrošnikom bomo pri tej zadevi **pomagali pri uveljavljanju pravic**. Postavili smo se tudi v bran potrošnikom, ki imajo kredite v CHF...Več o tem pišemo v sklopu Kampanje.

Finančne teme: še vedno aktualne

Obiskovalce naše spletne strani je najbolj zanimalo, kako do prihranka pri poslovanju z banko. Največji prihranki se obetajo tistim, ki se bodo odločili za zamenjavo banke. Pri poslovanju na bančnem okencu je mogoče z zamenjavo banke prihraniti tudi več kot 170 € letno, pri poslovanju s spletno banko pa več kot 60 € letno. Med bolj brani je bil tudi članek s pregledom obrestnih mer za depozite. Ker Slovenci še vedno radi varčujemo, to ni presenečenje. Preverili smo, kaj bo potrošniku prineslo manj stroškov: izredni limit ali kredit, kolikšna je cena življenja v minusu... Pri ZPS pa se nismo ustavili zgolj pri informiranju: potrošnike, člane ZPS, ki so najeli oderuški kredit, tudi zastopamo na sodišču.

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 tudi v letu 2015 pomagali številnim potrošnikom. Z željo po nasvetu pa se potrošniki na nas obračajo tudi preko družabnih omrežij. Na FB so tovrstna vprašanja stalnica.

www.zps.si ostaja osrednji portal slovenskih potrošnikov

ZPS je v letu 2015 obiskalo več kot 850.000 posameznih potrošnikov. Potrošnike zanimajo tako odpoklici, nasveti kot seveda rezultati primerjalnih testov in številne druge koristne vsebine. Med najbolj brane teste se je tudi letos uvrstil **test tabličnih računalnikov**, stalnica med najbolj brani testi ostaja tudi **test lesnih peletov**, ki ga pripravljamo skupaj z Gozdarskim inštitutom Slovenije. Letos smo postavili ogledalo slovenskim ponudnikom, saj so se nam pri testiranju pridružili Čehi in Švedci, tako smo lahko rezultate primerjali na eni strani s podobno razvitim trgom (Češka), na drugi strani pa z enim od največjih evropskih trgov za pelete (Švedska). Razlika je več kot očitna! Preizkušeni švedski in češki peleti so se na testu izkazali kot bistveno kakovostnejši, saj je povprečna ocena pri švedskih dosegla 70 odstotkov, pri čeških pa še vedno dobrih 66 odstotkov. Povprečna ocena slovenskih peletov je zelo nizka – zgolj 44 odstotkov! Veliko bralcev sta pritegnila tudi **test učinkovitost pralnih sredstev za barvasto perilo** in **test tunine** v oljčnem olju, starši pa so nestrpno pričakovali test otroških plenice za enkratno uporabo.

Lani smo uvod v Letno poročilo ZPS zaključili z vprašanjem **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?** Teh sprememb leto 2015 ni prineslo, jih bo leto 2016?

1. INFORMIRAMO

1.1.	SPLETNA MESTA	12
1.2.	REVIJA ZPS TEST	16
1.3.	SODELOVANJE Z MEDIJI	22
1.4.	PREDSTAVITVE NA RAZLIČNIH DOGODKIH	23



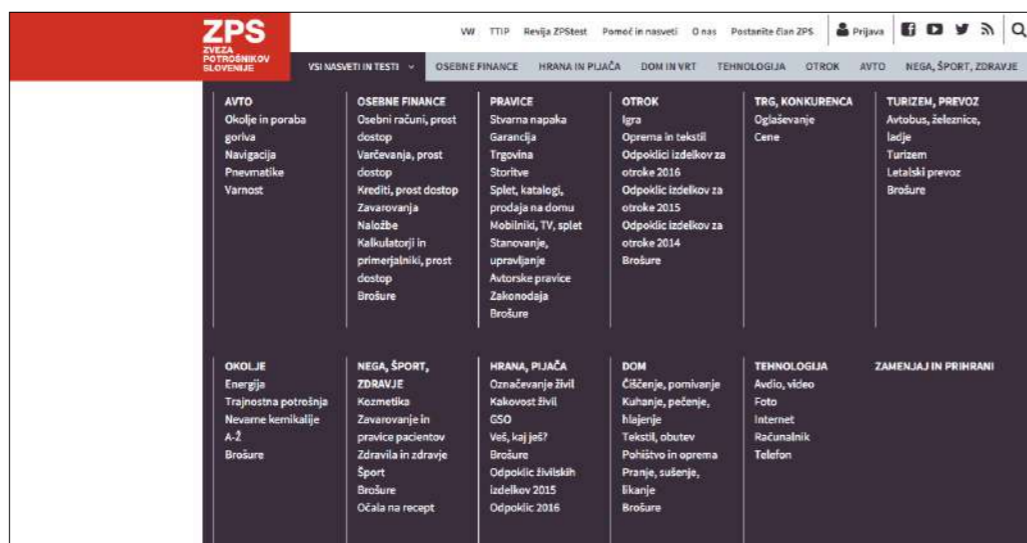
1.1.

Spletna mesta

www.zps.si

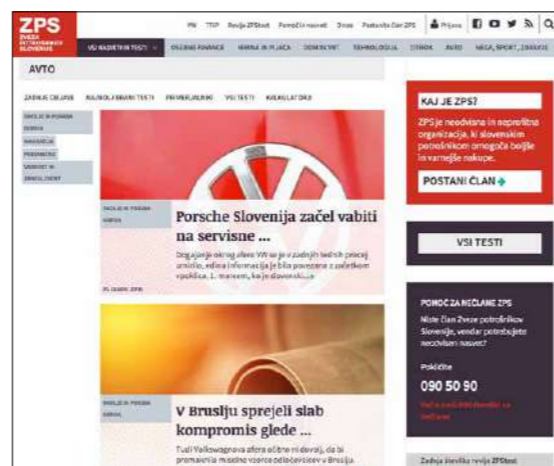
Najbolj zanimiva vsebina so bili tudi v letu 2015 rezultati primerjalnih testov, obiskovalcem pa je na voljo tudi 24 primerjalnikov z rezultati zadnjih testov, ki jih redno posodabljam. Testi – financirajo jih naši člani – so in ostajajo najbolj iskana vsebina na našem portalu. S pravimi informacijami je mogoče priti do kakovostnejših, a cenejših izdelkov in preudarnih odločitev. Med najbolj brane se je tudi letos uvrstil test tabličnih računalnikov, pralnih sredstev za barvasto perilo, tunine v oljčnem in test plenit.

V letu 2015 je bilo na naši spletni strani objavljenih več kot 200 primerjalnih testov z več kot 3000 izdelki.



V letu 2015 smo posebno mesto posvetili informacijam v zvezi z zadevo Volkswagen, potrošnikom, ki so se prijavi prek naše spletne strani pa prek naših e-sporočil ponujamo še poglobljene informacije s tega področja. Posebno kategorijo smo namenili tudi sporazumu TTIP: potrošnikom smo na razumljiv način predstavljali to obsežno področje in spremembe, ki bi zadevale potrošnike, če bi bil sporazum podpisan.

Leto 2015 sta zaznamovali tudi dve večji akciji, ki smo ju vodili predvsem prek spleta: naše zps.si strani in kanalov Facebook in Twitter. Obiskovalce naše spletne strani so jezili številni dodatni stroški pri mobilnih operaterjih. Visoko postavljene cene administrativnih storitev, še zlasti tistih, ki so povezane s spremembo naročniškega razmerja, vodijo k izkrivljanju konkurence in bistveno poslabšujejo položaj potrošnika



1.1.

kot uporabnika telekomunikacijskih storitev. Prav tako smo mobilizirali veliko potrošnikov, ki jih je ujezil predlog Zakona o davčnem potrjevanju računov.



Med najbolj priljubljenimi temami so bile tudi v letu 2015 teme s področja osebnih financ. Poleg tega, da smo redno posodabljali kalkulatorje in primerjalnike, smo na spletu objavili tudi številne članke in neodvisne nasvete s tega področja.

Spletna stran sledi aktualnemu dogajanju in dnevno objavlja informacije, ki so pomembne za potrošnike. Na spletu objavimo tudi večino vsebin iz revije ZPStest. Vsak dan objavimo v povprečju dve novi vsebini. Trenutno je na spletni strani objavljenih več kot 2500 različnih vsebin.

Lani je naše spletno mesto obiskalo več kot 850.000 posameznih obiskovalcev, vsak pa si je v povprečju ogledal štiri vsebine. Med njimi so tudi novice o odpoklicih oz. umikih živil ter izdelkov s trga.

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 bil ta projekt že pred več leti zaključen, stran živi še naprej. Vseskozi si prizadevamo pridobiti sofinanciranje, ki zagotavlja obstoj strani. Konstantno število obiskovalcev pa kaže na dejstvo, da je stran zanimiva in potrebna.

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, v letu 2015 strani nismo bistveno tehnično ali oblikovno nadgrajevali, smo pa vseskozi dopolnjevali vsebino na spletni strani.

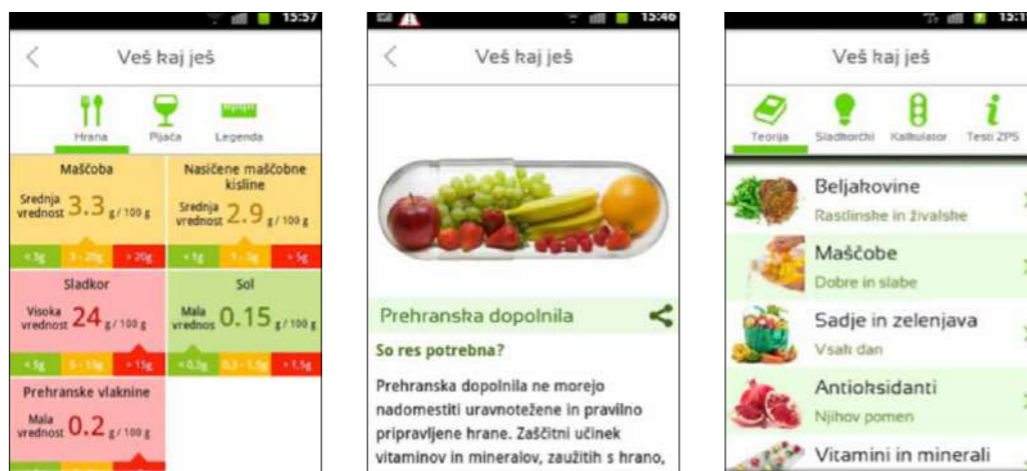
Poleg baze več kot 1000 živil in pijač so obiskovalcem na voljo tudi številni nasveti za zdravo prehranjevanje, seznam prehranskih testov živil in pijač, ki smo jih izvedli pri ZPS.



1.1.

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



Poleg spletne strani je potrošnikom na voljo tudi brezplačna mobilna aplikacija VešKajJeš. Informacije o prehranskem profilu živil so potrošnikom sedaj na voljo tam, kjer jih potrebujejo – v trgovini. Aplikacijo smo razvili skupaj z mladinsko organizacijo Brez izgovora Slovenija, saj smo želeli, da bi bila aplikacija privlačna tudi za mlajše starostne skupine. Da nismo "udarili mimo" kaže podatek, da si je aplikacijo na pametne telefone in/ali tablice naložilo že skoraj 30.000 uporabnikov.

S spletnimi primerjalniki do informiranih nakupov in velikih prihrankov

Na spletnem portalu www.zps.si so na voljo primerjalniki rezultatov za dvajset 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.

Primerjalnike smo v letu 2015 pričeli vsebinsko in oblikovno nadgrajevati. Z oblikovno in funkcionalno nadgradnjo bomo nadaljevali tudi v letu 2016.

1.1.

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 posodablja, 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 kosilnic
- ▶ Primerjalnik sesalnikov
- ▶ Primerjalnik parnih likalnikov in postaj
- ▶ Primerjalnik vgradnih pomivalnih strojev
- ▶ Primerjalnik vrtnikov
- ▶ Primerjalnik plen za enkratno uporabo
- ▶ Primerjalnik ploskih televizorjev
- ▶ Primerjalnik tabličnih računalnikov
- ▶ Primerjalnik protivirusnih zbirk
- ▶ Primerjalnik digitalnih fotoaparotov
- ▶ 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 2015 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 ZPStest

Splošno o reviji ZPStest

Junija 2015 smo revijo VIP preimenovali v ZPStest. O novem imenu revije, ki bi bilo tesneje povezano z ZPS in ki bi na ta način pripomoglo k še večji prepoznavnosti revije, smo na ZPS razmišljali že vrsto let. Za mnenje o novem imenu smo povprašali tudi naše naročnike. Ker je bil njihov odziv zelo pozitiven, smo se odločili, da po skoraj četrto stoletja izhajanja edine potrošniške revije v Slovenije, revijo VIP preimenujemo v ZPStest. Ni naključje, da smo s spremembo imena revije obeležili tudi 25. obletnico ustanovitve ZPS.

Prek revije poteka pomemben del naše dejavnosti informiranja potrošnikov. Revija, ki izhaja vse od leta 1991, nastaja po mednarodno sprejetih pravilih, ki veljajo za potrošniške revije. V reviji tako ni oglašnih sporočil ponudnikov izdelkov in storitev, avtorji prispevkov pa so neodvisni strokovnjaki.

Revija je kot vir nepristranskih in strokovno podprtih informacij v 24 letih izhajanja pridobila zaupanje, tako med potrošniki kot strokovno javnostjo. Bralci med rednimi, aktualnimi 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 z njihovimi potrošniškimi pravicami. Bralcem hkrati svetujemo, kako pravice uveljaviti v praksi. Zelo dobro so med bralci sprejeti prispevki s področja varnosti živil in izdelkov splošne rabe, prispevki o zdravem življenjskem slogu in zdravi prehrani, veliko prostora v reviji pa je bilo v letu 2015 namenjeno tudi prispevkom s področja osebnih financ, predvsem bančnim in zavarovalniškim storitvam, saj zanimanje bralcev za tovrstne vsebine ne pojenja, zagotovo tudi zaradi pomanjkanja neodvisnih informacij s tega področja.

Izhajanje in obseg

V letu 2015 je izšlo dvanajst številčk revije, ki so izšle v desetih zvezkih. Revija je izhajala prvi četrtek v mesecu v povprečnem obsegu posamične številke 32 strani, oziroma 48 strani, kolikor je bil obseg razširjenih izdaj (ZPStest 7-8/2015 in ZPStest 11-12/2015). V letu 2015 smo pripravili skupaj 352 strani koristnega branja.

Enako kot v letu 2014, smo tudi v letu 2015 bralcem ponudili številne prispevke s področja osebnih financ, skupaj 20 strani. Te vsebine smo zaradi večje preglednosti objavljali v posebnih prilogah »Osebnih financ«, ki so v letu 2015 izšle petkrat, in sicer v št. 3, 5, 7-8, 10 in 11-12. Revija je v letu 2015 izhajala v povprečni skupni nakladi 7.090 izvodov. Večino izvodov smo distribuirali neposredno naročnikom oz. članom ZPS, del pa je bil namenjen prodaji prek kolportage. Člani, ki imajo paket Internet, pa revijo prebirajo na spletni strani www.zps.si.



1.2.

Na začetku leta 2016 smo izdali posebno izdajo revije ZPStest v eobliki, in sicer Zbirko testov 2015, ki je za člane ZPS brezplačno dostopna na www.zps.si, vsem ostalim pa ob plačilu 29,90 evra.



HRANA IN PIJAČA		NEGA, ŠPORT, ZDRAVJE	
Siri namazi	5	Kozmetika	
Prudpakirano hrenovka	8	Odstrevalci laka za nohta	91
Mocarila	12	Sampori za barvane lasje	94
Turina v očih in oči	16	BB in CC kreme	97
DOM		OTROK	
Suha hrana za odrasle mačke	21	Varnostne zapone za stopnice	101
Sijalke	26	Avtoščitki za otroka	103
Lasni paketi	30	Otroške pisane za elektronsko uporabo	106
OBČENJE, POMOČ		AVTO	
Sesalniki	34	Varnostna oprema	111
Vigraški pomeniški stroji	38	Letna obdelovalnika	114
KUHANJE, PEČENJE, HLAJENJE		Zimska prenosnika	117
Sokovniki	42	NAVIGACIJSKE NAPRAVE	
Kulinski roboti	47	Navigacijske naprave	117
Kombinirani hladilniki	50	TEHNOLOGIJA	
Microvalovne pečice	54	Preizkušena zbirna	123
PRANJE, SUŠENJE, LIKANJE		Tablični računalniki	126
Sredstva za pranje barvastega perila	57	AVDIO, VIDEO	
Parne sušilniki in parne postaje	60	Posle televizorji	128
Pralni stroji	64	FOTO OPREMA	
Sušilniki perila	67	Aparat za kavo espresso	78
TEKSTIL, OBLIČEV		Kosilnice	79
Sivarski stroji	70	Digitalni fotoaparati	130
POŠTVO IN OPREMA		TELEFON	
Aparat za kavo espresso	74	Mobilni telefon	134
Kosilnice	78	Parovni helikopteri	138
Elektronske škatle za živo mejo	82		
Vstajniki: baterijski in udarni	86		

Redne rubrike

Največ prostora v reviji, v povprečju 85 %, zavzemajo prispevki, ki jih objavljamo v rubrikah Pod drobnogledom, ZPS test, Tržni pregled, 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. 1/2015: **Pod drobnogledom avtomobilski servisi**

VIP št. 2/2015: **Dostop do interneta – pomembni so hitrost, cena in tehnologija**

VIP št. 3/2015: **Svetovni dan potrošnikov 2015 – vpliv slabe prehrane na zdravje je večji od kajenja; Domovi za starejše**

VIP št. 4/2015: **Pomoč starejšim na domu**

VIP št. 5/2015: **Kuponska prodaja**

ZPStest št. 6/2015: **25 let ZPS, Turistične agencije in pravice potrošnikov, Zavarovanje na potovanjih v tujino**

ZPStest št. 7-8/2015: **Mobilni operaterji – dodatni stroški izničijo mamljive ponudbe**

ZPStest št. 9/2015: **Kampanja Zamenjaj in prihrani – skoraj milijon evrov prihrankov**

ZPStest št. 10/2015: **Pogrebne storitve**

ZPStest št. 11-12/2015: **Darilni boni in kartice**

1.2.

Rubrika ZPS 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 ZPS 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 ZPS test.

V letu 2015 smo v rubriki ZPS test objavili skupaj 38 primerjalnih testov, od tega 32 mednarodnih in 6 domačih testov.

VIP št. 1/2015:	Šivalni stroji / Aparati za pripravo »espressa« / Krema BB in CC
VIP št. 2/2015:	Mobilni telefoni / Vgradni pomivalni stroji / Baterijski in udarni vrtniki
VIP št. 3/2015:	Letne pnevmatike / Parni likalniki in likalne postaje / Tunina v oljčnem olju
VIP št. 4/2015:	Mikrovalovne pečice / Pralni stroji / Protivirusne zbirke
VIP št. 5/2015:	Navigacijske naprave / Kosilnice / Sirni namazi
ZPStest št. 6/2015:	Avtosedeeži za otroke / Otroške plenice za enkratno uporabo / Kombinirani hladilniki / Šamponi za barvane lase
ZPStest št. 7-8/2015:	Kuhinjski roboti / Digitalni fotoaparati / Električne škarje za živo mejo / Predpakirane hrenovke
ZPStest št. 9/2015:	Lesni peleti / Suha hrana za odrasle mačke / Sesalniki
ZPStest št. 10/2015:	Zimske pnevmatike / Sušilniki perila / Sredstva za pranje barvastega perila / Gostinska ponudba »brez glutena« / Gumijasti škornji
ZPStest št. 11-12/2015:	Sijalke / Pametni telefoni / Tablični računalniki / Ploski televizorji / Odstranjevalci laka za nohte / Sokovniki / Mocarela iz kravjega in bivoljega mleka

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 2015 smo objavili rezultate izvedenih 7 tržnih pregledov izdelkov in storitev, med njimi so bili najpogosteje zastopani prehranski izdelki. Tržne preglede opravijo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave.

VIP št. 2/2015:	Marelična domača marmelada, džemi in sadni namazi
VIP št. 4/2015:	Žita za zajtrk za odrasle
ZPStest št. 6/2015:	Balzamični kis

1.2.

ZPStest št. 7-8/2015: **Cene kampov po Sloveniji / Vaniljev sladoled v kornetu**

ZPStest št. 9/2015: **Polnozrnat kruh**

ZPStest št. 11-12/2015: **Tatarski biftek**

Rubrika 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. 1/2015: **Pogodbeni pogoji vadbenih centrov**

VIP št. 2/2015: **Splošni pogoji telekomunikacijskih operaterjev**

VIP št. 3/2015: **Stanovanjsko upravljanje**

VIP št. 4/2015: **Ste se znašli v dolgovi?**

VIP št. 5/2015: **Pravice potrošnikov pri kuponski prodaji**

ZPStest št. 6/2015: **Kaj turistična agencija sme in česa ne?**

ZPStest št. 7-8/2015: **Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov**

ZPStest št. 9/2015: **Pravice letalskih potnikov skozi težave potrošnikov**

ZPStest št. 10/2015: **Kaj je treba urediti po smrti svojca?**

ZPStest št. 11-12/2015: **Darilni boni in kartice ter pravice potrošnikov**



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 ter Twitter. V povprečju smo v rubriki v vsakem zvezku revije objavili po 6 primerov.

Priloga »Osebn finance«

Tudi v letu 2015 smo posebno pozornost namenili informiranju potrošnikov na področju osebnih financ in ponudbe finančnih produktov, saj zanimanje bralcev za tovrstne vsebine

1.2.

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 ZPStest izhaja v okviru dejavnosti informiranja in izobraževanja potrošnikov, osredotočena pa je na storitve, ki jih ponujajo banke, hranilnice in zavarovalnice v Sloveniji.

Priloga Osebnih financ je bila v letu 2015 vključena v številke 3, 5, 7-8, 10 in 11-12, prispevki pa so brezplačno dostopni vsem obiskovalcem tudi na spletni strani www.zps.si.

Finančne priloge so obravnavale naslednje teme:

VIP št. 3/2015: **Kako do prihranka pri poslovanju z banko? / Letos novi napadi »phishing« na spletno banko / Previdno pri plačevanju zunaj evrskega območja / Tveganja pri najemu kredita**

VIP št. 5/2015: **Predplačniške kartice – najprej plačam, potem kupujem / Izredni limit – le če ne gre drugače / Brezstično plačevanje z bančno kartico**

ZPStest št. 7-8/2015: **Za enostavno, varno in ugodno plačevanje v tujini / Nakupi na obroke / Posojilne kartice**

ZPStest št. 10/2015: **Stanovanjski krediti – končno krediti z ugodnejšo fiksno obrestno mero / Kako varčujete naši bralci?**

ZPStest št. 11-12/2015: **Uvajanje brezstičnih kartic / Podražitve storitev osebnih računov v letu 2015 / Nova pravila za varnost spletnih plačil / Plačevanje novoletnih nakupov**

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

1.2.

Financiranje in naročniki

Tudi v letu 2015 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 2015 zraslo za dobrih 18 %.

Posebne izdaje

V 2015 smo izdali dve brezplačni tematski izdaji revije ZPStest. In sicer ob 25 letnici ZPS, junija 2015, ZPStest ZA STARŠE in jeseni 2015 ZPStest ZANJO.

Z revijama, ki smo jo poslali brezplačno na 5000 naslovov potrošnikov, ki so jo naročili (člani ZPS lahko do obeh revij dostopajo na spletu) smo želeli delo in revijo ZPS približati najširšemu krogu slovenskih potrošnikov, ki nas in revije ZPStest še ne poznajo. Odzivi so bili pozitivni, zato bomo s prakso nadaljevali tudi v letu 2016.



1.3.

Sodelovanje z mediji

V letu 2015 smo medijem posredovali več kot 50 sporočil za javnost in organizirali 3 novinarske konference. Izbrane aktualne vsebine pa smo medijem posredovali tudi v obliki ZPS Koristni nasveti in Javni poziv ZPS. Objave v medijih za ZPS spremlja podjetje Pressclipping. V letu 2015 je podjetje Press Clipping zabeležilo 1913 objav, sem pa niso zajete številne objave v lokalnih medijih in na komercialnih RA postajah, saj le te niso v celoti zajete v Press Clippingu.

ZPS pa je z namenom osveščanja potrošnikov o potrošniških temah in tudi o aktualnih temah iz revije VIP oz. ZPStest vzpostavila redno sodelovanje s TV Slovenija, in sicer v oddaji Posebna ponudba, ki je namenjena potrošniškim temam. 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.



Ali so pri nas res napredaj manj kakovostne plenice?

Zveza potrošnikov Slovenije je naredila test otroških pleníc za enkratno uporabo: Da so plenice zanimiva tema, je dokazalo tudi več kot 2.500 potrošnikov, ki so izpolnili anketo ZPS glede uporabe pleníc. V povprečju jih vsak dan zamenjajo šest, kar pomeni zelo konkreten strošek, ki lahko preseže tudi 50 evrov na mesec. V povprečju torej starši zamenjajo tudi več kot 2.000 pleníc na leto, torej od 4.500 in 6.000 pleníc v času, ko jih otrok potrebuje. Številka je ogromna in pomeni, da bi plenice, zložene druga na drugo, v višino merile skoraj 60 metrov, oziroma toliko, kot sta visoka dva stolpca na Trgu republike v Ljubljani. Torej, katere izbrati?

Testirali so tudi starši

Test pleníc so izvedli v laboratoriju, vzorce pa so preizkusili tudi starši. "Očitno so laboratorijski preizkusi zahtevnejši (ali pa starši bolj prizanesljivi), saj je pri večini pleníc ocena iz laboratorija za eno stopnjo nižja kot tista pri praktičnem testu. Večina pleníc je v laboratoriju dobila zgolj povprečno oceno, pri starših pa 'dobro', je še omenil Boštjan Okorn in dodal: "Drugi del testa je bil namreč bolj praktičen: med potrošnike smo razdelili plenice in jih prosili, da jih ocenijo med vsakdanjo uporabo. Med drugim so potrošniki ocenili način namestitja plenice, kakovost zapore (ali se je plenica sama odpela), kako se plenica prilega telesu, vpojnost čez dan, vpojnost čez noč, prav tako pa so zapisali svoje mnenje o zračnosti plenice in nas obvestili, ali so na otrokovih ritkih opazili kakšno koli spremembo kože (rdečica, pike ...). Izkazalo se je, da so se nekatere plenice dobro izkazale v laboratoriju (ne spuščajo, dobro vpijajo ...), a so prejele slabšo oceno v praksi."

Rezultati testa pleníc so objavljeni v primerjalniku na spletni strani www.zps.si in v reviji ZPStest, junij 2015.

Na ZPS pa tudi opozarjajo, naj vas ne zavedejo napis 'klinično preizkušeno', 'dermatološko preizkušeno', saj ne povedo ničesar o kakovosti pleníc.

Plenice vsebujejo kemikalije

Plenice iz silovinskih igruvilo zale podobno kakovostni tkanini iz zahodnoevropskih držav

Foto: Shutterstock

1.3.

Prisotnost na družbenih omrežjih

Na Facebooku in Twitterju dnevno objavljamo različne potrošniške novice, informacije o rezultatih tetstov, aktivnosti ZPS, zanimive povezave, odpoklice izdelkov ter nasvete. Konec leta 2015 nam je na Facebooku sledilo 39.440 potrošnikov, na Twittru pa 3200.



ZPSTV na kanalu Youtube

Na naš video kanal smo dodali 2 nova mini video filma, in sicer o testu BB in CC krem ter o odzivu potrošnikov na zahtevo po osebnih podatkih, ki je samo po sebi umevna v aplikacijah, v običajni trgovini. Video ima več kot 9400 ogledov.



1.4.

Predstavitve na različnih dogodkih

Aktivnosti ZPS smo v letu 2015 predstavili na sejmu Narava zdravje v novembru in junija v Hiši Evrope, kjer je bil poudarek predvsem na živilih in spletnem portalu www.veskajjes.si.

2. KAMPANJE

2.1.	PRVI SKUPINSKI NAKUP ENERGIJE »ZAMENJAJ IN PRIHRANI«	26
2.2.	ODERUŠKI KREDITI	27
2.3.	KAJ STORITI S KREDITOM Z VALUTNO KLAUZULO V ŠVICARSKIH FRANKIH?	27
2.4.	ZAKON O DAVČNEM POTRJEVANJU RAČUNOV: SKUPAJ USPELI V KORIST POTROŠNIKOV	28
2.5.	TELEKOMUNIKACIJE - AKTIVNI NA ŠTEVILNIH PODROČJIH	29
2.6.	TRAJNOSTNA MOBILNOST IN AFERA VW	30



2.1.

Prvi skupinski nakup energije »Zamenjaj in prihrani«

Prvi skupinski nakup energije v Sloveniji, ki ga je organizirala Zveza potrošnikov Slovenije pod sloganom "Zamenjaj in prihrani" je bil v letu 2015 uspešno zaključen.

Dobavitelja elektrike ali plina je v okviru kampanje ZPS zamenjalo več kot 12.300 gospodinjstev oziroma je bilo sklenjenih več kot 14 tisoč pogodb, saj so potrošniki v posameznih gospodinjstvih zamenjali tako dobavitelja elektrike kot plina. Povprečno gospodinjstvo, ki je sodelovalo v kampanji ZPS bo v povprečju na letni ravni prihranilo skoraj 80 evrov. Prihranki so bili različni, odvisni od pretekle pogodbe in porabe, tako so bili pri nekaterih prihranki v višini mesečnega računa, pri drugih pa so znašali več sto evrov. Skupaj pa so potrošniki so v okviru Zamenjaj in prihrani prihranili skoraj milijon.

Na ZPS smo zadovoljni z odzivom potrošnikov, saj so rezultati, skladni z našimi pričakovanji. Potrošniki so kampanjo oz. akcijo "Zamenjaj in prihrani" vzeli za svojo ter prepoznali, da skupaj z ZPS lahko varno opravijo zamenjavo dobavitelja, ob tem pa sklenejo pogodbo brez vezave in skritih stroškov, z navzgor omejeno ceno za 12 mesecev, dobavitelj pa jim bo tudi pravočasno sporočil ceno za prihodnje obdobje. Prihranili le tisti, ki so zamenjali dobavitelja v okviru akcije, ampak vsi, ki so se določili za menjavo, saj so uspešno prebudili trg in spodbudili številne dobavitelje k oblikovanju ugodnih ponudb. Prihranili pa tudi tisti, ki so jim njihovi ponudniki znižali cene kot odziv na akcijo ZPS.



Vpliv in prizadevanja ZPS je s kampanjo ZAMENJAJ in PRIHRANI prepoznala tudi širša slovenska javnost, potrošniki pa so izrazili željo, da si tovrstnih skupinskih nakupov želijo tudi v prihodnje. Z akcijo pa smo tudi dokazali, da smo združeni s potrošniki močnejši, da lahko dosežemo dobre ponudbe, a ključni korak je na strani potrošnikov, da dobavitelja tudi zamenjajo.



2.2.

Oderuški krediti

V letu 2015 smo nadaljevali z našimi prizadevanji na področju oderuških kreditov. Po dobrih dveh letih je bila pravomočno zaključena prva od pravnomočnih sodb, ki jih vodijo odvetniki ZPS za uveljavitev pravic kreditojemalcev, oškodovanih zaradi nepoštenega poslovanja mreže podjetij, ki so ponujali kratkoročne gotovinske kredite za upokojene in zaposlene. Sodišče je odločilo v korist potrošnice. Na ZPS smo prepričani, da pravomočna sodba predstavlja pomemben korak za zaščito vseh potrošnikov. Ocenjujemo, da je cilj akcije v celoti dosežen, saj prva pravomočna sodba ne pomeni le rešitev za konkretnega oškodovanega potrošnika, ampak je tudi zelo pomemben judikat (sodna praksa) za zaščito vseh kreditojemalcev, ki so podpisali kreditne pogodbe s podjetjem Fragorex, ki nikoli ni imelo potrebnega dovoljenja. Na spletni strani imamo objavljene informacije, ki so v pomoč tudi drugim oškodovanim potrošnikom.



2.3.

Kaj storiti s kreditom z valutno klavzulo v švicarskih frankih?

Zgornje vprašanje so si ob začetku leta 2015 zastavili številni potrošniki, imetniki kredita v švicarskih frankih. ZPS se je takoj odzvala. Potrošnikom s splošnimi nasveti, pregledom pogodb..., s pozivi pa smo se obrnili tudi na vse pristojne inštitucije. Pozivali smo k hitri pripravi ukrepov, ki bodo zaščitili potrošnike pred takratnimi tržnimi pretresi, prav tako pa pred morebitnimi šoki v prihodnosti. Izpostavili smo, da je potrebno pri pripravi ukrepov upoštevati, da so potrošniki takšne kredite večinoma najemali, ker so jim jih ob pomanjkljivem in zavajajočem informiranju aktivno tržile banke in da slovenski potrošniki, ki so najeli kredit za financiranje strehe nad svojo glavo, ne smejo več ostati talci monetarne politike tretjih držav in drugih tržnih trendov.



Pri Zvezi potrošnikov Slovenije sicer že več let opozarjamo na problem kreditiranja potrošnikov v tujih valutah. Prepričani smo, da so takšni krediti popolnoma neprimerni za potrošnike in da jih banke kot skrben gospodar sploh ne bi smele tržiti potrošnikom, ki ne prejemajo dohodkov v enaki valuti. Banke so potrošnike pomanjkljivo informirale o valutnem tveganju. Z argumenti, da je takšen kredit cenejši ter da je najem kredita v "močni" valuti smiselna odločitev, so potrošnike tudi neposredno zavajale. Še huje, kredite v tuji valuti so pogosto priporočili finančno šibkejšim potrošnikom, da bi zaradi takrat nižjega obroka v frankih lahko sploh odplačevali kredit.



2.5.

Telekomunikacije - aktivni na številnih področjih

Leto 2015 smo nadaljevali aktivnosti za povečanje preglednosti trga telekomunikacijskih storitev, še posebej pa smo se posvetili takoimenovanim administrativnim stroškom, ki so jih operaterji začeli zaračunavati v zadnjih letih.

Po objavi članka v reviji ZPStest smo potrošnike pozvali, naj se na spletnih straneh podpišejo pod naše zahteve, odzvalo se jih je skoraj 7000. Organizirali smo še ločene sestanke z vsemi večjimi operaterji in skupni sestanek s predstavniki Tržnega inšpektorata (TIRS) ter Agencije za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS). V drugi polovici leta je AKOS pripravil dva posveta na to temo, katerih zaključek je, da se izboljša obveščanje uporabnikov o dodatnih stroških. Še vedno pa niso upoštevali naših zahtev, da vsaj tri stroške (priključna taksa, sprememba paketa pri istem operaterju, zaključek naročniškega razmerja) prenehajo zaračunavati, saj so, po našem mnenju, del stroška poslovanja, ki ga potrošnik pokrije s plačilom naročnine.

Svoje pripombe smo podali tudi pred postavitvijo spletnega primerjalnika telekomunikacijski storitev komuniciraj.eu, ki je začel ob koncu leta. Pri tem smo morali sprejeti kompromis, saj je Akos želel, da je prikaz čim manj zapleten, torej bo ta primerjalnik vedno lahko pomenil samo prvi vpogled v ponudbo operaterjev. Predvsem pa bo zelo odvisen od kakovosti podatkov, ki jih pripravljajo operaterji – kar se je pokazalo za največjo šibko točko takoj po javnem odprtju primerjalnika.



Ob spremljanju dogajanja na telekomunikacijskem trgu smo bili zelo kritični tudi do oglaševanja nekaterih paketov, predvsem pri mobilni telefoniji. Glavna težava je uporaba besed, ki bi potrošniku lahko vzbujala upe, da uporaba paketa res nima nobenih omejitev – ne pri klicih ali sporočilih, pa tudi ne pri prenosu podatkov. Poleg Sveta za elektronske komunikacije, s katerim že več let plodno sodelujemo smo se pri tej problematiki sestali tudi s predstavniki Tržnega inšpektorata (TIRS) in oglaševalske zbornice. Posebej smo obravnavali tudi problem podražitve storitev pri največjem operaterju, saj so bili zajeti tudi paketi, ki so jih komaj dobro predstavili, kar pomeni, da je večina potrošnikov za paket plačala oglaševano ceno le prvi, morda še drugi mesec (ob tem je treba pripomniti, da se večina z operaterjem veže za dve leti).

Naš predstavnik aktivno sodeluje pri usklajevanju mnenj in predlogov za spremembo zakonodaje na telekomunikacijskem področju v okviru Evropske potrošniške organizacije (BEUC). Trenutno so v ospredju spremembe zakonodaje s področja avtorskih pravic, prizadevanja za enotni digitalni trg, hkrati pa je treba rešiti tudi problem »inovativnih« pristopov telekomunikacijskih operaterjev, ki se kažejo v kršitvah spletne nevtralnosti.

2.4.

Zakon o davčnem potrjevanju računov: Skupaj uspeli v korist potrošnikov

V avgustu je pričel veljati Zakon o davčnem potrjevanju računov. Na predlog ZPS pa je bilo umaknjeno določilo, da mora potrošnik račun zadržati do konca veljavnosti garancije. Zmanjšana je tudi kazen za to, če potrošnik ob izhodu iz trgovine ne zadrži računa.

Pri naših prizadevanjih za umik spornih določil nas je podprlo več kot 6500 potrošnikov. K smo v maju pozvali vlado oz. pristojno ministrstvo, da iz predloga zakona nemudoma umakne 3. odstavek 12. člena glede zadržanja računa do izteka garancijske dobe in 17. člen, ki opredeljuje sankcioniranje potrošnikov in odločno protestirali proti taki ureditvi, ki breme nadzora nad plačevanjem davkov nalaga potrošnikom tudi za obdobje veljavnosti garancije, so nas podprli številni potrošniki. Naš odziv proti predlaganim določilom, pa so »podprli« tudi mediji, saj so za tematiko temeljito pokrivali.



2.6.

Trajnostna mobilnost in afera VW

Še pred afero Volkswagen smo ponovno opozorili na prevare, ki jih uporabljajo avtomobilске tovarne med uradnim merjenjem porabe goriva in izpustov CO₂. Na ravni BEUC se zavzemamo za čim hitrejši sprejem novega testnega protokola, ki bo preprečil »inovativne« pristope avtomobilskih tovarn, hkrati pa v laboratoriju izmerjene izpuste približal tistim v realnem prometu.



Po izbruhu afere zaradi vgrajene programske opreme za prirejanje izpustov NO_x v 11 milijonih vozil znamk Audi, Seat, Škoda in Volkswagen smo se aktivno lotili vprašanj, povezanih z zaščito potrošnikov in na to opozarjali tudi pristojne inštitucije v državi. Sestali smo se s predstavniki uvoznika za omenjene znamke, na evropski ravni pa smo se povezali z ostalimi potrošniškimi organizacijami. BEUC tako prvič do zdaj usklajuje vseevropsko akcijo, s katero želimo zagotoviti potrošnikov najvišjo možno raven pravic – ne glede na to, iz katere države prihajajo in kakšna je lokalna zakonodaja.

2.6.

Vse potrošnike, ki imajo avtomobil z nameščeno opremo za prirejanje vrednosti izpustov, pa smo povabili, da se prijavijo na enovice, preko katerih jih redno obveščamo ter jim skladno z razvojem dogodkov ustrezno svetujemo o nadaljnjih korakih za zaščito potrošniških pravic oziroma morebitnih odškodninskih zahtevkov do skupine VW. Prepričani smo, da bomo s skupnim nastopom močnejši in glasnejši, kar smo že večkrat dokazali.



3. SVETUJEMO

3.1.	SPLOŠNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM	34
3.2.	ZAVAROVANJA	38
3.3.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU FINANČNIH STORITEV	39
3.4.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI IN VARNOSTI IZDELKOV	41
3.5.	STROKOVNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM NA PODROČJU PRAVIC PACIENTOV	42



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 2015 so se naši člani pisno ali po telefonu obrnili na nas v več kot 3000 primerih, dodatno pa smo prejeli še približno 2000 prošelj potrošnikov za nasvet. Prejeli smo tudi preko 10.000 vprašanj nečlanov. Prek plačljive telefonske linije, preko katere nudimo nasvete vsem potrošnikom, ki niso člani ZPS, smo pomagali več kot 2500 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. V letu 2015 smo se zaradi afere Volkswagen srečali z bistveno povečanim številom vprašanj na temo stvarnih napak oziroma garancij na vrstah avtomobilov, ki so bili zaradi ravnanja Volkswagna prizadeti. V zvezi s tem se je s konkretnimi vprašanji na našo pravno pisarno obrnilo vsaj 300 posameznih potrošnikov.

Potrošnikom pomagamo 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.

3.1.

Stanovanjsko upravljanje

V letu 2015 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.

Zaradi sprememb na področju delitve stroškov ogrevanja se je pričakovano povečalo število vprašanj potrošnikov v zvezi z obračunom toplote na podlagi delilnikov za odčitavanje dejanske porabe toplote za ogrevanje. Čeprav smo v preteklosti zaznali, da etažni lastniki sami niso bili sposobni zastaviti optimalnega koncepta za način obračunavanja toplote v njihovih večstanovanjskih stavbah in smo ob pripravi novega Pravilnika o načinu delitve in obračunu stroškov za toploto v stanovanjskih in drugih stavbah z več posameznimi deli podali pripombe, stališča in ključne težave, ki bi jih nova ureditev morala nasloviti, sprejeti pravilnik v veliki meri odstopa od osnutka, ki smo ga deležniki dobili v pregled, naše pripombe pa v večji meri niso bile upoštevane. Zato smo, enako kot številni potrošniki, do sprejetega akta kritični, konkretni učinki ureditve pa se bodo pokazali šele z nadaljnjo obravnavo konkretnih pritožb potrošnikov, na katere bomo še naprej odgovarjali in pomagali pri razreševanju težav.

Telekomunikacije

V letu 2015 smo zaznali povečanje števila pritožb nad postavljanjem cenikov telekomunikacijskih operaterjev – potrošnike motijo predvsem visoki dodatni stroški raznih administrativnih storitev (prekinitev razmerja, spremembe paketov...). Potrošniki opozarjajo tudi na nenatančnost obveščanja ponudnikov glede višine stroškov, prav tako pa izpostavljajo, da ne prejmejo natančnih informacij o porabljeni količini pri zakupljenem obsegu prenosa podatkov in niso pravočasno opozorjeni na presežen prenos, zato jim lahko nastajajo veliki stroški. Posebna težava se pojavlja v zvezi z oglaševanjem paketov z besedami 'neskončno', 'neomejeno' in podobno, saj prenos podatkov tudi v teh paketih ni neomejen. Tudi v letu 2015 smo se srečevali s pogostimi spremembami paketnih ponudb operaterjev, ki so posebej problematične pri vezanih naročniških razmerjih, saj v takih primerih potrošniki ne morejo brez posledic odstopiti od pogodbe. O zaznanih težavah na trgu telekomunikacij redno obveščamo tudi Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve, potrošnike, ki svojih težav ne uspejo razrešiti z našo pomočjo oz. s posredovanjem pri operaterju, pa velikokrat usmerimo tudi na postopek razreševanja sporov, ki ga izvaja AKOS.

Nepoštene poslovne prakse

V letu 2015 smo zaznali povečano število vprašanj potrošnikov v zvezi z nepoštenimi poslovnimi praksami. Število se posebej povečuje pri prodajnih kanalih preko spleta in družabnih omrežij, kjer so prisotne številne ponudbe, ki potrošnika navajajo, da gre za slovenske ponudnike, v resnici pa so podjetja registrirana izven EU in zato imajo potrošniki le omejene možnosti uveljavljanja svojih pravic. Zaradi pritožb nad kvaliteto izdelkov in zavajajočim oglaševanjem zdravstvenih učinkov ali učinkov, ki imajo vpliv na zdravje in dobro počutje, smo številne prijave posredovali pristojnim institucijam. Težave, ki smo jih dodatno zaznali, se nanašajo tudi na nepoštene poslovne prakse pri ravnanju zastopnikov

3.1.

ob sklepanju pogodb izven poslovnih prostorov in glede raznih nagradnih iger, kvizov ali oglaševanja storitev in izdelkov preko radijskih in televizijskih postaj. Tudi te primere smo 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. Dodatna težava, ki se vse pogosteje pojavlja v zadnjih letih, je neizpolnjevanje obveznosti turističnih agencij zaradi poslabšanja finančnega položaja agencije ali nesolventnosti agencije. Potrošniki se tako lahko znajdejo v situaciji, ko vplačane počitnice niso izvedene, hkrati pa težko pridejo do povračila že vplačanega denarja. Dodatno težavo predstavlja dejstvo, da je za poslovanje turistične agencije sicer potrebna sklenitev zavarovanja odgovornosti, ki pa se v praksi izkaže za neučinkovito. O navedenem smo se že posvetovali z deležniki na področju delovanja turističnih agencij.

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 ZPStest.

Druge storitve

Številne težave se pojavljajo tudi v zvezi z izvedbo in kakovostjo drugih storitev (športne dejavnosti, frizerske in kozmetične storitve, montaže, popravila, čiščenje...), posebej v povezavi z načinom prodaje preko raznih ponudnikov kuponov. Potrošniki se najpogosteje pritožujejo nad nemožnostjo dogovora za prosti termin v obdobju, ko so kuponi veljavni in posledično nevratilom denarja, kljub temu, da storitev ni bila izvedena. V vseh primerih, ko zaznamo nepravilnosti, zadeve posredujemo v obravnavo tudi Tržnemu inšpektoratu RS.

Drugo

S pravicami, ki potrošnikom pripadajo na podlagi potrošniške zakonodaje, ter konkretnimi primeri smo potrošnike redno seznanjali s prispevki v potrošniški reviji ZPStest. Pisali smo o splošnih pogojih vadbenih centrov, splošnih pogojih telekomunikacijskih operaterjev, stanovanjskem upravljanju, dolgovi in izvršilnem postopku, kuponski prodaji, turističnih agencijah, pogodbah, sklenjenih izven poslovnih prostorov, pravicah letalskih potnikov, pogrebnih storitvah, darilnih bonih. S posameznimi primeri in drugimi vsebinami smo potrošnike seznanjali o njihovih pravicah preko naše spletne strani in v sodelovanju z mediji.

ZPS sodeluje v posvetovalni skupini za pripravo novega besedila ZVPot v okviru Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo. Predstavniki ZPS so se v letu 2015 udeležili dveh posvetov, ki sta bili organizirana v ta namen. Posredovali smo tudi pisna stališča glede predlaganih sprememb in komentirali prvi osnutek novega besedila zakona. Postopek spremembe zakona še ni zaključen, saj se na osnovi komentarjev prvega osnutka trenutno pripravljata dopolnjeno besedilo. Novi ZVPot bo predvidoma sprejet v letu 2016, zato že

3.1.

načrtujemo nadaljnje aktivnosti na tem področju, saj bo, glede na dosedanje dogajanje, prišlo do korenitih sprememb sistema varstva potrošnikov v Sloveniji.

ZPS je sodelovala tudi v posvetovalni skupini v okviru Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo, ki je bila oblikovana z namenom priprave besedila novega Zakona o alternativnem reševanju potrošniških sporov. Zakon je bil sprejet ob koncu leta 2015, a žal ne odraža v celoti stališč ZPS, saj koncept reševanja sporov določa preveč široko in preveč tržno usmerjeno.

V zadnji četrtini 2015 je bil sprejet tudi Pravilnik o načinu delitve in obračunu stroškov za toploto v stanovanjskih in drugih stavbah z več posameznimi deli. Pri ZPS smo podali pripombe na osnutek besedila in se posvetovali z relevantnimi deležniki (gospodarska zbornica, stanovska združenja, strokovna javnost). Sprejeti pravilnik je v veliki meri odstopal od osnutka, ki smo ga deležniki dobili na vpogled, pripombe ZPS pa so bile žal upoštevane v manjši meri, zato smo se soočili tudi z večjim številom vprašanj potrošnikov, ki so nezadovoljni z novo ureditvijo in jim nastajajo še višji stroški ogrevanja kot v prejšnji ureditvi.

ZPS je podala komentarje na Zakon o davčnem potrjevanju računov in sodelovala pri obravnavi predloga zakona v Državnem zboru. Komentirali smo določbe, ki se tičejo potrošnikov in zbirali podpise za potrošnikom prijaznejšo ureditev. Dosegli smo, da so se znižale kazni za potrošnike, če ne vzamejo računa za ob odhodu iz poslovnega prostora (s 400 na 40 EUR) in da potrošnikom ni potrebno hraniti računov tekom celotnega garancijskega obdobja, čeprav to sicer priporočamo zaradi lažjega uveljavljanja pravic.

Podali smo tudi predloge in pripombe na predlog Uredbe o ukrepih in postopkih za uvedbo in povezljivost naprednih merilnih sistemov električne energije.

Pristojne organe redno obveščamo o nepravilnostih, ki jih zaznamo na trgu in predlagamo področja, kjer je potreben povečan nadzor. V letu 2015 smo sodelovali tudi pri raziskavi na ravni Evropske unije glede napak na izdelkih (področje garancij in stvarnih napak).



3.2.

Zavarovanja

Tudi v letu 2015 smo potrošnikom odgovarjali in svetovali v številnih zadevah, vezanih na področje zavarovalništva. Preko telefona in elektronske pošte smo v letu 2015 prejeli okvirno 100 vprašanj naših članov, ki smo jih tudi vsebinsko obravnavali in vsaj še enkrat toliko vprašanj potrošnikov, ki niso člani ZPS. Pogoste težave, ki smo jih zaznali, se pojavljajo pri sklepanju zavarovanj ali obnavljanju zavarovalnih polic preko zavarovalnih zastopnikov. Zaznali smo tudi povečano število pritožb nad agresivnim trženjem določenih vrst zavarovanj, tudi ko potrošnik izrecno pove, da je s svojimi zavarovalnimi pogodbami zadovoljen in ne načrtuje sprememb. Velikokrat so tarča takšnih praks ranjivejše skupine potrošnikov, npr. starejši.

Ključne problematike, ki jih zaznavamo, so prodaja neustreznih produktov, ki so povsem neprilagojeni potrebam in okoliščinam posameznega potrošnika, poskusi prepričevanja potrošnikov v prekinitve obstoječih zavarovanj in prestop k drugi zavarovalnici, ne da bi potrošnika obvestili, da na ta način izgubi občuten del denarja ter sklepanje zavarovanj preko telefona.

Temeljne aktivnosti, ki jih izvajamo poleg svetovanja v individualnih primerih, so sledeče:

- informiranje potrošnikov o ponudbi na zavarovalnih trgih,
- izobraževanje potrošnikov o finančnem odločanju in poglobitvenih lastnostih zavarovalnih storitev,
- ocenjevanje in primerjava zavarovalnih storitev na trgu,
- zastopanje interesov potrošnikov na nacionalni, EU in globalni ravni.

Konkretne aktivnosti, ki smo jih izvedli v letu 2015:

- priprava in objava pisnih vsebin v reviji ZPStest in na spletu,
- sodelovanje z mediji (izjave za javnost, novinarske izjave, sodelovanje v radijskih in televizijskih oddajah),
- sodelovanje na okrogli mizi na temo finančne pismenosti v okviru Dnevov slovenskega zavarovalništva (junij 2015),
- izdaja brošure o življenjskih zavarovanjih, ki smo jo pripravili v sodelovanju s Slovenskim Zavarovalnim Združenjem,
- vzpostavitev pogovorov o sodelovanju z Agencijo za zavarovalni nadzor o možnostih sodelovanja z namenom analize stanja na trgu in zagotavljanja višje ravni varstva potrošnikov,
- zastopanje interesov potrošnikov v posvetovalni skupini deležnikov v okviru EIOPA – Insurance and Reinsurance Stakeholder Group.

ZPS tudi redno obvešča pristojne akterje o spornih praksah in drugih težavah, ki jih zaznamo na trgu. Prepričani smo, da je za učinkovitejše delovanje zavarovalnega trga nujno potrebno redno izvajanje nadzora nad poslovanjem zavarovalnic, predvsem pa nad poslovanjem zavarovalnih zastopnikov in zastopniških družb. Velik del težav, s katerimi

3.2.

se srečujejo potrošniki, namreč izhaja iz nepopolnih ali napačnih predstavitev produktov, ki sicer kot taki ustrezajo kriterijem, ki jih predvideva zakonodaja. Agenciji za zavarovalni nadzor smo tako predlagali, da več pozornosti posveti prodajnim praksam na terenu in poostri nadzor nad prodajno mrežo. Prizadevamo si tudi za vzpostavitev strožjih kriterijev za izobraževanje zavarovalnih zastopnikov, posebej tistih, ki se ukvarjajo s prodajo življenjskih zavarovanj. Pristojne organe tudi opozarjamo na problematiko oglaševanja in predstavljanja neodvisnega finančnega svetovanja, saj to v primerih zavarovalnih zastopnikov, ki so nujno vezani na eno ali več zavarovalnic, nikakor pa ne na vse, pomeni izrecno zavajanje potrošnikov v odločitve, ki jih sicer ne bi sprejeli.



3.3.

Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev

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.

Od potrošnikov smo prejeli številne prošnje za podporo pri obvladovanju bremena **tujevalutnih kreditov** in pri odločitve o morebitni konverziji kredita v evre, moratoriju na odplačilo kredita, zmanjšanju mesečnega obroka in načinu komunikacije s ponudnikom. Breme odplačevanja teh kreditov, ki je sicer že počasi naraščalo od leta 2009 naprej, se je bliskovito povečalo januarja 2015, ko je švicarska centralna banka opustila kontrolo nad valutnim tečajem med švicarskim frankom in evrom. Kot posledica se je mesečni obrok pri tovrstnih kreditih občutno povečal, prav tako pa je narastel tudi preostali dolg, ki se je pri nekaterih potrošnikih kljub večletnem odplačevanju spet izenačil s prvotno glavnico kredita. Ker so potrošniki takšne kredite praviloma najemali za več deset let z namenom reševanja stanovanjskega vprašanja, so se številni znašli v težki finančni situaciji in v nevarnosti, da bodo izgubili streho nad glavo. Pri ZPS smo potrošnikom predstavili različne opcije reševanja problema in tveganja, ki so z njimi povezana, v okviru osebnega svetovanja. Prav tako smo informacije za podporo pri odločanju objavili na naši spletni strani in jih diseminirali medijem ter se nekajkrat sestali z združenji oškodovanih kreditotjemalcev z namenom načrtovanja naslednjih korakov. Ker gre pri prodaji tujevalutnih kreditov za sistemski problem, smo pri ZPS interese potrošnikov tudi skupinsko zastopali, tako na nacionalni kot na EU ravni.

3.3.

V letu 2015 smo tudi nadaljevali s kampanjo na področju **oderuških kreditov**, v okviru katere smo že v letu 2014 javnost izrecno opozorili na naraščajočo problematiko potrošniškega kreditiranja pri nebančnih ponudnikih 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.

Za problematično na področju kreditov se je izkazalo tudi ravnanje nekaterih bank v navezi na **negativne referenčne obrestne mere kreditov** Euribor in Libor. Namesto, da bi skupno obrestno mero kreditov izračunale tako, da bi negativno vrednost referenčne obrestne mere odštele od fiksnega pribitka, so nekatere banke v škodo potrošnikov pri obračunu kreditnih anuitet upoštevale ničelno referenčno obrestno mero. Po mnenju ZPS gre pri takšnem ravnanju za enostransko spremembo pogodbe, v nekaterih primerih pa tudi za nesorazmerno porazdelitev pravic in obveznosti med potrošnikom in banko. Pri ZPS smo na tem področju zastopali potrošnik v sporih z bankami.

Druge pritožbe, ki smo jih letos prejeli od potrošnikov, so se najpogosteje nanašale na višino bančnih nadomestil in upravičenost njihovega zaračunavanja, pogoste pa so bile tudi prošnje za nasvete pri izbiri primernega kredita in varčevalnega produkta.

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

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

3.4.

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, **varnost** in kakovostne karakteristike, varčno uporabo energije, kemije in vode, pa tudi na razlike pri uporabi.

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

Glavna področja svetovanja oz. zanimanja potrošnikov:

1. Izdelki za dom

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

2. Izdelki za otroke

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

3.4.

3. Označevanje izdelkov

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

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

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

Tudi v letu 2015 se je veliko vprašanj potrošnikov nanašalo na preglednost cen zdravstvenih storitev, na dostopnost cenikov v ambulantah ter na nezadostno informiranost o stroških pred opravljeno zdravstveno storitvijo. Nemalo vprašanj uporabnikov se je nanašalo tudi na pritožne postopke v zdravstvu. Povečalo pa se je število vprašanj v zvezi s pravico do načrtovanega zdravljenja v tujini ter povračilom stroškov za zdravljenje ali nakup zdravil ter drugih medicinsko tehničnih pripomočkov v tujini.

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. Zato je še toliko bolj pomembno, da imajo uporabniki zagotovljeno stalno, neodvisno in strokovno pomoč pri uveljavljanju svojih pravic v zdravstvu.

Svetovalna pisarna za paciente je tudi v letu 2015 nadaljevala z osveščanjem potrošnikov o njihovih pravicah v zdravstvenem sistemu preko spletnega portala www.zps.si, revije za potrošnike VIPTest ter preko družabnih omrežij.

V sodelovanju z Mestno občino Ljubljana je v letu 2015 organizirala tudi posvet »Reševanje sporov v zdravstvu – pot do rešitev za paciente?«. Rdeča nit posveta, ki je bil razdeljen na dva dela (Pritožni postopki - izkušnje v praksi in Novi pristopi k reševanju težav med izvajalci in pacienti) so bili predlogi, kako okrepiti zaupanje pacientov v razreševanje sporov ter kako vzpostaviti bolj učinkovit sistem razreševanja sporov. Posvet je bil priložnost za izmenjavo mnenj in izkušenj predstavnikov ključnih inštitucij, ki se ukvarjajo s pritožbenimi postopki pacientov v praksi. Posveta so se udeležili predstavniki izvajalcev zdravstvenih storitev, Zavoda za zdravstvo zavarovanje Slovenije, Zdravniške zbornice, zastopniki pacientovih pravic ter drugi zainteresirani posamezniki.

3.5.

Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov

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

Uporabniki so se na svetovalno pisarno za paciente največkrat obračali zaradi doplačil pri izvajalcih zdravstvenih storitev (doplačila pri zobozdravnikih, pri specialistih, v zdraviliščih), zaradi napak pri izdelavi pripomočkov za vid, nepoštene poslovne prakse ponudnikov pripomočkov za vid, čakalnih dob, težav pri naročanju na preglede pri specialistih ter v zvezi z dopolnilnim zdravstvenim zavarovanjem (čakalna doba, pribitek na premijo).

4. TESTIRAMO

4.1.	PRIMERJALNO TESTIRANJE	46
4.2.	ZPS TEST	47



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.

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.



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 letu 2015 smo v rubriki ZPS test objavili skupaj 38 primerjalnih testov, od tega 32 mednarodnih in 6 nacionalnih testov.



Med nacionalnimi testi so bili štirje prehranski testi ter test peletov in gostinska ponudba »brez glutena«



HRANA IN PIJAČA		NEGA, ŠPORT, ZDRAVJE	
- Sirmi namazi	5	KOZMETIKA	
- Predpakirane hrenovke	8	- Odstranjevalci laka za nohte	91
- Mocarola	12	- Šamponi za barvane lase	94
- Tunina v oljčnem olju	16	- BB in CC kreme	97
DOM		OTROK	
- Suha hrana za odrasle mačke	21	- Varnostne zapore za stopnice	101
- Sijalke	26	- Avtosedeži za otroke	103
- Lesni peloti	30	- Otroške plenice za enkratno uporabo	106
ČIŠČENJE, POMIVANJE		AVTO	
- Sesalniki	34	PNEVMATIKE	
- Vgradni pomivalni stroji	38	- Letne pnevmatike	111
KUHANJE, PEČENJE, HLAJENJE		- Zimske pnevmatike	114
- Sokovniki	42	NAVIGACIJSKE NAPRAVE	
- Kuhinjski roboti	47	- Navigacijske naprave	117
- Kombinirani hladilniki	50	TEHNOLOGIJA	
- Mikrovalovne pečice	54	RAČUNALNIKI	
PRANJE, SUŠENJE, LIKANJE		- Protivirusne zbirke	123
- Sredstva za pranje barvastega perila	57	- Tablični računalniki	126
- Parni likalniki in parne postaje	60	AVDIO, VIDEO	
- Pralni stroji	64	- Ploski televizorji	128
- Sušilniki perila	67	FOTO OPREMA	
TEKSTIL, OBUTEV		- Digitalni fotoaparati	130
- Šivalni stroji	70	TELEFON	
POHIŠTVO IN OPREMA		- Mobilni telefoni	134
- Aparati za kavo espresso	74	- Pametni telefoni	138
- Kosalnice	78		
- Električne škarje za živo mejo	82		
- Vrtalniki: baterjski in udarni	86		

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. Junija 2015 se je s preimenovanjem revije preimenoval tudi znak, in sicer v znak ZPStest.

Znak 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.

Na znaku so naslednje informacije:



- 1 ZPStest LOGO
- 2 ocenjeni izdelek
- 3 število testiranih izdelkov
- 4 najvišja ocena na testiranju
- 5 grafični prikaz najvišje ocene testa (črni trikotnik) in ocene izdelka (rdeči trikotnik) na odstotni skali od leve proti desni
- 6 ocena izdelka, opisno in v odstotkih
- 7 številka revije, v kateri je objavljeno besedilo testa
- 8 internetna stran ZPS, kjer poleg testa najdemo še vse ostale informacije: kriterije testiranja, seznam testiranih izdelkov...

4.2.

ZPS
test

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

Znak podeljujemo od leta 2009. Med leti 2009 in 2015 so znak VIP TEST oz. ZPSTest nosilo 164 izdelkov oz. storitev.



5. IZOBRAŽUJEMO



Strokovnjaki na Zvezi potrošnikov Slovenije vsako leto prejmejo številna povabila na predavanja, okrogle mize, posvete, delavnice na temo varstva pravic potrošnikov. ZPSjevi 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. Vedno pogosteje so strokovnjaki ZPS kot predavatelji vabljeni tudi v tujino.

Kot strokovna pomoč sodelujemo tudi pri izdelavi raziskovalnih nalog dijakom, študentom z različnih slovenskih šol, fakultet.

Predavanja na temo pravic potrošnikov

V sodelovanju z Ekonomsko fakulteto je odvetnica ZPS študentom Ekonomske fakultete v Ljubljani predstavila področje varstva potrošnikov in ZPS kot nacionalne potrošniške organizacije. Na to temo sta bili izvedeni dve predavanji.

Predavanja in delavnice na vedno aktualno temo - prehrano

Strokovnjakinji ZPS za področje prehrane sta tudi v letu 2015 izvedli vrsto predavanj, delavnic. Ena izmed delavnic za splošno javnost je potekala v Hiši Evrope, in sicer na temo Veš, kaj ješ. Izvedli smo tudi predavanje študentom mikrobiologije, Biotehniška fakulteta, na temo Potrošnik je laik in ima pravice in Posvet z tržnimi deležniki o alergenih kot tveganje za zdravje pod naslovom Označevanje alergenov: potrošnik sam je lahko »tveganje«.

Predavanje na temo pravic na področju telekomunikacij

Telekomunikacije so postale vsakdanjik v sodobni družbi, a potrošniki redko pomislimo na vidik varnosti. Strokovnjak ZPS je na dogodku Varnost mobilnih telefonov in tabličnih računalnikov 2015 imel predavanje na temo Zaščita mobilnega telefona v praksi: kako se aplikacije odrežejo na primerjalnem testu?

Predavanja in predstavitve na sejamskih dogodkih

Tudi v letu 2015 se je ZPS predstavila na sejmu Narava zdravje, kjer so naši strokovnjaki poskrbeli za predstavitve aktualnih vsebin na samem razstavnem prostoru ZPS.

Izobraževanja na mednarodni ravni

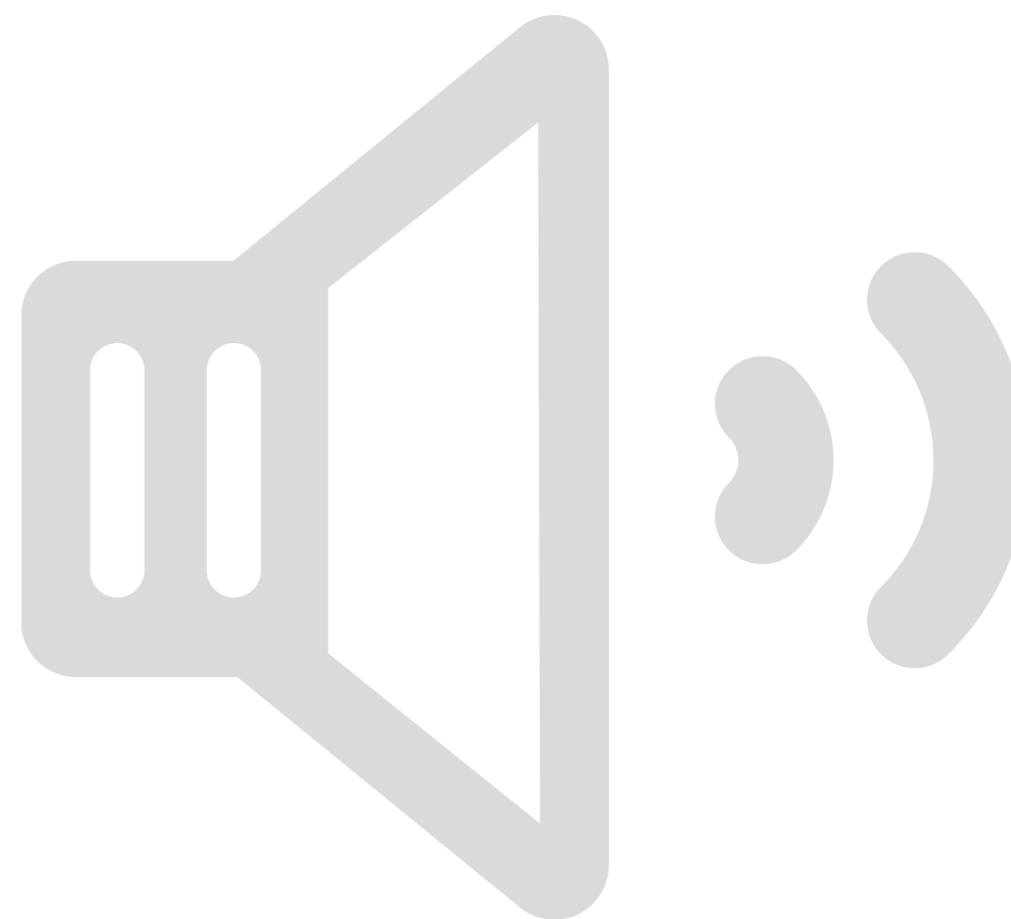
Strokovnjaki ZPS izvajali tudi izobraževanja v okviru krovne potrošniške organizacije BEUC. Tako smo v letu 2015 imeli vrsto predavanj na temo skupinskega nakupa energije za predstavnike potrošniških organizacij, ki bodo skupinski nakup izvedle v letu 2016.

Ena izmed aktualnih tem v 2015 so bili tudi električni avtomobili. Strokovnjak ZPS je predaval na Simpoziju o e-mobilnosti ter sodeloval na predavanjih oz. okrogli mizi Let's think together; "Low carbon future of cities: how to get electrification right?", ki je potekala v okviru CIVITAS Foruma v Ljubljani. V letu 2015 pa se zgodila tudi afera Volkswagen (o tem pišemo v poglavju Kampanje). Strokovnjak ZPS je imel predavanje članom Evropskega inštituta za skladnost in etiko poslovanja (EISEP) o aferi Volkswagen.



6. ZASTOPAMO

6.1.	ZASTOPANJE NA PODROČJU PREHRANE, ZDRAVJA IN TRAJNOSTNE POTROŠNJE	56
6.2.	ZASTOPANJE NA FINANČNEM PODROČJU	56
6.3.	ZASTOPANJE NA PODROČJU VARNOSTI IZDELKOV	57
6.4.	SODELOVANJE S PARLAMENTARNIMI ODBORI IN MINISTRSTVI IN VLADO R SLOVENIJE	58
6.5.	SODELOVANJE Z NEVLADNIMI ORGANIZACIJAMI	59
6.6.	SODELOVANJE S STROKOVNO JAVNOSTJO	59



6.1.

Zastopanje na področju prehrane, zdravja 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 2015 smo tako zastopali interese potrošnikov in zelo aktivno sodelovali v :

- Nacionalni laboratorij za zdravje, okolje in hrano (kot člani Sveta zavoda NLZOH),
- Odbor za operativni program za izvajanje evropskega sklada za pomorstvo in ribištvo pri Ministrstvu za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano,
- 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
- Svet za oljkarstvo
- Interese slovenskega potrošnika pa smo zastopali tudi na področjih kot so razvoj podeželja, ekološko certificiranje, monitoring pesticidov ipd.

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

6.2.

Zastopanje na finančnem področju

ZPS redno zastopa interese potrošnikov na sistemski ravni v dialogu s pristojnimi ministrstvi, nadzorniki trga in drugimi javnimi institucijami, prav tako pa tudi s stanovskimi združenji ponudnikov. Glavne aktivnosti zastopanja, ki smo jih izvedli letos, so naslednje:

- Na področju **tujevalutnih kreditov** smo se zaradi velikega števila oškodovanih potrošnikov in načina, na katerega je do škode prišlo, zavzemali za sistemsko rešitev, ne pa za dogovarjanje med potrošnikom in banko na individualni ravni. Predlagali smo dogovor z bankami, v okviru katerega bi se krediti oškodovanih potrošnikov za nazaj preračunali v kredite, kakršne so ti potrošniki od skrbnih ponudnikov lahko pričakovali, torej evrske kredite. O zaznanih problemih in predlogih za njihovo reševanje smo direktno obveščali pristojna ministrstva in parlamentarne odbore ter nadzornika trga. Žal na strani državnih institucij ni bilo pripravljenosti za skupno iskanje rešitev, saj so te prevzeli stališče bank, naj se problematika najbolje rešuje na individualni ravni. Ker je šlo pri trženju tujevalutnih kreditov za slabe poslovne prakse in prodajo neprimernih produktov, se delo ZPS na tem področju nadaljuje.
- v okviru **prenosa direktive o hipotekarnih kreditih** v slovensko zakonodajo smo pri ZPS pripravili obsežne predloge za izboljšavo osnutka zakona. Pristojno ministrstvo

6.2.

smo pozvali, naj z dopolnitvami predloga zakona dodatno zaščiti potrošnike; predvsem ranljive skupine, pred oderuškim kreditiranjem, obenem pa zagotovi višje standarde svetovanja pri najemu kreditov in zakonsko podlago za aktiven nadzor spoštovanja zakonodaje in zgodnje zaznavanje za potrošnike škodljivih praks. Prav tako smo predlagali, naj se predlog zakona izboljša tako, da bo potrošnikom pri iskanju kredita omogočena informirano izbiro in enostavno primerjavo ponudbe, da bodo potrošniki prejeli bolj razumljive informacije o kreditnih tveganjih in da se jih zaščiti pred neprimernimi produkti, na primer s prepovedjo kreditov v tuji valuti za tiste potrošnike, ki v tej valuti ne prejemajo dohodkov;

- Na področju kreditiranja smo z mystery shopping opravili tudi **pregled praks informiranja potrošnikov pri najemu kredita**, ki je pokazal na velike probleme potrošnikov pri primerjavi ponudbe in ocenitvi stroškov kredita, predvsem zaradi nejasnega informiranja s strani bank in nepreglednega trženja dodatnih produktov, ki jih potrošniki pogosto sploh ne potrebujejo. Poročilo o ugotovitvah in predloge ukrepov za izboljšanje stanja na trgu smo posredovali Banki Slovenije;
- Sodelovali smo v javnem posvetovanju o **prenosu direktive o plačilnih računih** v slovensko zakonodajo. Med številnimi predlogi za izboljšavo zakona smo se najbolj osredotočili na institut osnovnega bančnega računa. Predvsem želimo zagotoviti, da bo lahko dostopen za socialno ogrožene potrošnike, da ne bo prišlo do izključevanja pomembnih skupin potrošnikov in da stroški letnega vodenja tega računa ne bi bili zastavljeni previsoko.
- Udeležili smo se sestankov **Nacionalnega sveta za plačila**, ki deluje v okviru Banke Slovenije s ciljem usklajevanja deležnikov o bolj učinkovitih in kakovostnih plačilnih sistemih.
- Pripravili smo **pripombe na osnutek zakona o kreditnem registru**, predvsem iz vidika varstva osebnih podatkov in izboljšanja nadzora nad tveganimi praksami kreditiranja.

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

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, ZPS sodeluje tudi v Svetu SIQ, kjer zatopamo interese potrošnikov že 20 let.

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.

V letu 2015 smo sodelovali smo v javnih obravnavah sprememb zakonodaje s področja potrošniškega prava. Pripravili smo pripombe (in predloge) k:

- predlogu sprememb Zakona o varstvu potrošnikov,
- predlogu sprememb **Zakona o alternativnem reševanju sporov,**
- predlogu **Zakona o davčnem potrjevanju računov**
- Uredbi o ukrepih in postopkih za uvedbo in povezljivost naprednih merilnih sistemov električne energije**
- Pravilniku o načinu delitve in obračunu stroškov za toploto v stanovanjskih in drugih stavbah z več posameznimi deli**

V letu 2015 se je začela odvijati razprava o Transatlantic trade Investment partnership (TTIP). Svoja stališča in pripombe smo predstavili v okviru nevladne posvetovalne skupine za TTIP na Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo, na Odboru za gospodarstvo in Odboru za kmetijstvo v Državnem zboru.

6.5.

6.6.

Sodelovanje z nevladnimi organizacijami

ZPS dobro sodeluje tudi z drugimi nevladnimi organizacijami z različnih področij – okolje, prehrana, zdravstvo (Focus, Umanotera, koalicija proti TTIP, kjer skupaj zastopamo interes javnosti kot izključitev ISDS mehanizma iz sporazuma itd.).

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, Združenjem družb za upravljanje investicijskih skladov ...

Odzivamo se tudi na povabila strokovnih združenj v primerih (na primer: Slovensko društvo za celiakijo, Gospodarska zbornica Slovenije na temo TTIP, Obrtna zbornica na temo davčnih blagajn ipd.) ko ocenimo, da s svojim sodelovanjem lahko prispevamo k ozaveščenosti o problematiki s področja varstva pravic potrošnikov. ZPS oz. njena predsednica pa sodeluje tudi v Svetu za varnost Mestne občine Ljubljana.



7. DELUJEMO MEDNARODNO

7.1.	BEUC	62
7.2.	ANEC	63
7.3.	SODELOVANJE Z EVROPSKO KOMISIJO	64
7.4.	CONSUMERS INTERNATIONAL (CI)	64
7.5.	TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE TACD	65
7.6.	EFSA	65
7.7.	EBA	65
7.8.	EIOPA	66
7.9.	SEZNAM SESTANKOV, DELOVNIH SREČANJ, IZOBRAŽEVANJ IN PREDAVANJ, KI SO JIH V LETU 2015 OPRAVILI SODELAVCI ZPS	66



Delujemo mednarodno

Sodelujemo v številnih mednarodnih projektih in na mednarodnih dogodkih, delujemo v odborih in posvetovalnih telesih Evropske komisije, 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.



BEUC

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 tudi v letu 2015 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.

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:

- Skupne zahteve za večjo zaščito potrošnikov;
- Afera Volkswagen;
- Avtorske pravice;
- 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;
- Geoblocking...

Z BEUCom smo sodelovali na vseh ključnih področjih, ki se urejajo na ravni EU.

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 po-

7.1.

slance 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 in iniciative za boljše delovanje skupnega trga EU. Glavne aktivnosti, ki smo jih v letu 2015 opravili skupaj s predstavniki drugih držav članic:

- Posvetovanje o problemih in možnostih skupnega nastopa na področju tujevalutnih kreditov,
- Posvetovanje o aktualnih problemih potrošnikov na skupnem trgu in glavnih preprekah za čezmejni nakup finančnih storitev,
- Posvetovanje o potrebnih standardih kakovosti za spletne primerjalnike finančnih produktov
- Posvetovanje o zeleni knjigi o Uniji kapitalskih trgov,
- Izmenjava izkušenj o problemih potrošnikov na področju plačil, predvsem o dinamični konverziji valut, uvajanju brezstične tehnologije plačevanja, o problemih s SEPA direktnih obremenitvah in nacionalnih rešitvah za e-račune.

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 2015 udeležila sestanka podskupine za energijo v Bruslju.

- **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.

- **Financial services User Group**

FSUG je posvetovalno telo ekspertov s področja varstva potrošnikov in drugih uporabnikov finančnih storitev, deluje pa v okviru DG Justice 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. Poleg pripomb na aktualne konzultacije, je predstavnik ZPS v FSUG sodeloval predvsem pri Analizi in primerjavi pogojev ponudbe finančnih produktov na 15 nacionalnih trgih (plačilni promet, potrošniški in stanovanjski krediti, depoziti, življenjska in avtomobilska zavarovanja, dodatno pokojninsko zavarovanje) ter identifikaciji glavnih preprek za integracijo nacionalnih trgov. Pri pripravi poročila o nadzoru trga finančnih storitev iz vidika varstva potrošnikov na nacionalni ravni. Poročilo se osredotoča na trenutno situacijo, v kateri različne kapacitete in cilji nacionalnih režimov nadzora ovirajo prenos evropske zakonodaje v prakso, dopuščajo velika oškodovanja potrošnikov in preprečujejo nastanek skupnega trga finančnih storitev za potrošnike, prav tako pa predstavlja predloge za uvedbo minimalnih standardov za nadzor v EU in boljšo koordinacijo nadzora 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. Predsednica ZPS Breda Kutin se je novembra 2015 udeležila tudi svetovnega kongresa v Braziliji, kjer je tudi pred-

7.5.

TACD

Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD

Dialogue TACD Čezatlantski dialog potrošnikov (TACD) je forum potrošniških organizacij iz ZDA in EU, ki pripravljajo skupna priporočila o potrošniški politiki vlad ZDA in Evropske unije za upoštevanje interesov potrošnikov pri oblikovanju politik v EU in ZDA. 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 vprašanjih in finančnih storitev. TACD je že nekaj let zelo aktiven pri spremljanju in zastopanju interesov potrošnikov v okviru pogajanj o trgovinskem sporazumu med ZDA in EU/TTIP.

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 sodeluje v strokovno-znanstveni skupini 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 pripravi regulativnih in drugih iniciativ. Med naloge skupine spada tudi varstvo potrošnikov, težišče delovanja pa je na kreditnih trgih in zadolževanju potrošnikov. v letu 2015 so se aktivnosti na področju varstva potrošnikov osredotočile na podajanje mnenj o naslednjih iniciativah EBA: Primerljivost nadomestil za storitve, povezane z bančnimi računi, Ocenjevanje kreditne sposobnosti potrošnika pred odobritvijo kredita, Ukrepi ponudnikov v primeru zaostankov potrošnika pri odplačilu kredita in izvršb, nadzor produktivnih režimov, prakse pakiranja in vezane prodaji finančnih storitev, uradna obvestila za posrednike stanovanjskih kreditov, priprava letnega poročila o potrošniških trendih.

Predstavnik ZPS je prav tako sodeloval pri pripravi pozicijskega papirja o proporcionalnosti regulacije finančnih trgov v EU. Pri tem je opozarjal predvsem na nezadostnost obstoječih regulativnih režimov za učinkovito varstvo potrošnikov v EU, na pomembnost doslednega

upoštevanje koristi regulacije pri presoji obstoječih regulativnih ureditev ter na to, da mehanizmi za preverjanje proporcionalnosti novih regulativnih ukrepov ne smejo ogroziti preglednosti in demokratične legitimnosti procesa odločanja v EU.

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 2015 opravili sodelavci MIPOR/ZPS

Datum	Kraj	Naslov dogodka	Opis dogodka
JAN			
15. in 16.1.	Ljubljana	Predstavitve varstva potrošnikov in ZPS kot nacionalne organizacije	2 x predavanje študentom Ekonomske fakultete v Ljubljani
22.1.	Ljubljana	Usklajevalni sestanek glede Osnutka pravilnika o kakovosti soli, MZ	Na sestanku smo obravnavali predlog novega pravilnika o kakovosti soli.
26.1. – 27.1.		FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
26. 1. in 27. 1.	Stuttgart	Sestanek po testu otroških plenit	Sestanek v laboratoriju po testu otroških plenit za enkratno uporabo
28. 1.	Ljubljana - London	Telekonferenca NTG	Sestanek potrošniških organizacij iz skupine NTG po Skypu
30. 1.	Ljubljana	Sestanek s predstavniki Evropske komisije	Redni letni sestanek s predstavniki Evropske komisije na temo telekomunikacij v Sloveniji
FEB			
3.2. - 4.2.2015	Bruselj	BEUC Energy Experts Meeting	Sestanek delovne skupine
4.2.	Ljubljana	Banka Slovenije	Sestanek o problematiki tujevalutnih kreditov
5.2.	Ljubljana	Parlament	Seja o problematiki tujevalutnih kreditov in zadolženosti
9.2. – 10.2.2015	Frankfurt	EIOPA IRSG Stakeholder Meeting	Sodelovanje na sestanku interesne skupine za zavarovanja in pozavarovanja v okviru evropskega zavarovalnega nadzornika EIOPA, kjer sodelujem kot predstavnica potrošnikov (za ZPS)

7.9.

10. 2.	Ljubljana	Sestanek z AVK	Tema: Telekomova vezava storitev ADSL na priključek ISDN
27.2.	Ljubljana	Združenje družb za upravljanje investicijskih skladov	Sestanek o možnostih sodelovanja pri informiranju potrošnikov
MAR			
3.3.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
5.3. – 6.3.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
10. 3.	Ljubljana - Stockholm	Sestanek pred testom mačje hrane	Sestanek potrošniških organizacij, ki sodelujejo pri testu mačje hrane (še Švedska in Češka) po Skypu
11.3 – 15.3.	Bruselj	ECCG Subgroup of Energy	
12.3.	Ljubljana	Finančno opismenjevanje v Sloveniji	Predavanje o vidiku potrošnika na dogodku Združenja bank Slovenije
23.3. – 25.3.	Bruselj	BEUC Executives	Redni sestanek Izvršilnega odbora
23.3. – 25.3.	Bruselj	ECCG Meeting	Redni sestanek skupine
25.3. in 26.3.	Landsberg am Lech	Sestanek po testu otroških avtosedežev	Sestanek v laboratoriju po rednem testu otroških avtosedežev
APRIL			
1.4.	Ljubljana	Združenje frank	Sestanek o problematiki tujevalutnih kreditov
7.4.	Ljubljana	Svetovni dan zdravja, Nacionalni posveti o varnosti živil, Organizatorji: NIJZ, EFSA, WHO, MKGP	Aktivna udeležba, predavanje z naslovom: Varnost živil z vidika potrošnika
8.4.	Ljubljana	Sestanek: Delovne skupine za WHO prehranski profil, NIJZ	Na delovnem sestanku smo obravnavali poročilo delovne skupine za pripravo ukrepov na področju omejevanje trženja nezdrave hrane otrokom (2011) ter WHO Regional Office for Europe nutrient profile model ter se dogovorili o nadaljnjih aktivnostih.
9.4.	Celje	Svetovni dan zdravja	Breda aktivno sodelovala
15.4.	Ljubljana	Sestanek Delovne skupine za prehranske in zdravstvene trditve in nova živila	Na sestanku smo obravnavali novosti s področja novih živil in trditve.
21.4.	Ljubljana	Sestanek: Delovne skupine za WHO prehranski profil, NIJZ	Na delovnem sestanku smo se pogovarjali o možnih dopolnitvah in prilagoditvah prehranskega profila za Slovenijo.
20. – 21.4.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
20.4. – 21.4.	Bruselj	CoJEF meeting	redni sestanek v okviru projekta CoJEF -
21. 4 do 22. 4.	Ljubljana	Sestanek skupine NTG	Spomladanski sestanek potrošniških organizacij iz skupine NTG; sodelujoči: Češka, Finska, Švedska, Danska, Kanada in Slovenija

7.9.

24.4.	Ljubljana	Nacionalni svet za plačila	Redna seja deležnikov na področju plačilnih storitev, ki jo koordinira Banka Slovenije
27. – 28.4.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
MAJ			
.5.	Ljubljana	Delavnica za splošno javnost v organizaciji predstavništva evropske komisije	»Veš kaj ješ«,
5. 5.	Bruselj	BEUC Car Experts Meeting	Sestanek Beucove skupine avtomobilskih strokovnjakov
5.5.	Bruselj	Sestanek EFSA, Stakeholders Consultative Group on Emerging Risks, 14th meeting	Na delovnem sestanku smo obravnavali potencialno možna tveganja za zdravje ljudi.
6. 5.	Bruselj	How to end the fuel testing scam?	Konferenca o različnih vidikih potvarjanja testiranja porabe goriva in možnostih, da se jim v prihodnosti izognemo
7.5.	Ljubljana	Sestanek Delovne skupine za preoblikovanje živil, MZ	Seznaništev z rezultati ankete, ki so jo opravili na GZS med svojimi člani.
14. 5.	Ljubljana	Dnevi vključujoče informacijske družbe	Udeležba na okrogli mizi
13.5.	Ljubljana	Potrošniki, ki so najeli tujevalutne kredite	Sestanek o problematiki tujevalutnih kreditov
18.5.	Bruselj	CoJeff meeting	redni sestanek projektne skupine – glavna tema telekomunikacijske storitve
19.- 20.5.2015	Thessaloniki	Efficiency 2.1. Sestanek	5. sestanek v okviru projekta Efficiency, pregled dela in načrti za prihodnje mesece.
20.5. – 22.5.	Bruselj	BEUC Executives	Redni sestanek Izvršilnega odbora
21. do 22. 5.	Berlin	Sestanek delovne skupine ANEC Domestic Appliances	Redni letni sestanek delovne skupine, ki pri Anecu skrbi za področje gospodinjskih aparatov
28.5.	Portorož	XIV.dnevi delovnega prava in soc.varnosti	
29. 5.	Ljubljana	Sestanek pred testom tekaških rokavic	Sestanek v laboratoriju in dokončen dogovor za test tekaških rokavic
31.5. – 2.6.	Bruselj	ECS meeting	
JUN			
1. 6.	Žiri	Sestanek pred testom gumijastih škornjev	Sestanek v laboratoriju in dokončen dogovor za test gumijastih škornjev
3.6.2015	Frankfurt	Joint ESAs Consumer Protection Day	Dan zaščite potrošnikov v skupni organizaciji European Banking Authority (EBA), European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) in European Securities and Markets Authority (ESMA), pod skupnim imenom »three European Supervisory Authorities (ESAs)«.
4.6 – 5.6.	Portorož	Okrogla miza: Finančna pismenost v času digitalne ekonomije	Sodelovanje na okrogli mizi v okviru 22. dnevov slovenskega zavarovalništva s prispevkom na temo varstva in pravic potrošnikov v zavarovalništvu

7.9.

8.-9.6.2015	Tannustein	Deo test meeting	Obisk laboratorija SGS, testiranje deodorantov in antiperspirantov; predstavitev testiranja rezultatov in dogovor glede testnih ocen.
8. – 9.6.	Amsterdam	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
10.6.2015	Frankfurt	EIOPA IRSG Stakeholder Meeting	Sodelovanje na sestanku interesne skupine za zavarovanja in pozavarovanja v okviru evropskega zavarovalnega nadzornika EIOPA, kjer sodelujem kot predstavnica potrošnikov (za ZPS)
11. 6.	Ljubljana - London	Telekonferenca NTG	Sestanek potrošniških organizacij iz skupine NTG po Skypu
12.6.	Ljubljana	Združenje družb za upravljanje investicijskih skladov	Sestanek o možnostih sodelovanja pri informiranju potrošnikov
17.6.	Ljubljana	28. Bitenčevi živilski dnevi 2015	Aktivna udeležba, predavanje z naslovom: Potrošniki, trženje in mediji
18.6. - 19.6.	Bruselj	Generalna skupščina ANEC	
22.6. – 23.6.	Bruselj	BEUC Executives	Redni sestanek Izvršilnega odbora
23.6.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
JUL, AVG			
7. 7.	Ljubljana	Ministrstvo za gospodarstvo	Izmenjava stališč o direktivi o potrošniških kreditih
7. 7.	Ljubljana	Sestanek po testu zimskih pnevmatik	Skupni sestanek v organizaciji AMZS, na katerem so sodelovali predstavniki ostalih potrošniških organizacij in avtomobilskih klubov
7.7.	Ljubljana	Sestanek Delovne skupine za WHO prehranski profili, NIJZ	Pregled osnutka za predlog Prehranske smernice za oblikovanje pravil ravnanja za zaščito otrok pred neprimernimi komercialnimi sporočili in komunikacijski plan.
8. 7. in 9. 7.	Žiri	Sestanek po testu gumijastih škornjev	Skupni sestanek v laboratoriju po testu gumijastih škornjev skupaj s švedsko in finsko potrošniško organizacijo
10. 7.	Bruselj	Consumer Roundtable on Low Carbon Mobility	Okrogla miza o nizkoogljični mobilnosti v prihodnosti, na kater sodelujemo potrošniške organizacije, okoljevarstvene organizacije, pa tudi tiste, ki se ukvarjajo s prodajo in lizingom avtomobilov
13. – 14. 7.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
27. 7. in 28. 7.	Ljubljana	Sestanek po testu peletov	Skupni sestanek v laboratoriju po testu lesnih peletov skupaj s švedsko in češko potrošniško organizacijo
29.7 – 31.7.	Varšava		Breda
26. 8. in 27. 8.	Ljubljana	Sestanek po testu tekaških rokavic	Skupni sestanek v laboratoriju po testu tekaških rokavic skupaj s švedsko, finsko in češko potrošniško organizacijo
29.7. - 30.7.2015	Varšava		Fedracija Konzumentov: Angel Funding mentoring programme

7.9.

30.7. - 31.7.2015	Varšava		Stowarzyszenie Konsumentów Polskich: Angel Funding, mentorstvo
24.8.	Gornja Radgona	Sejem AGRA in sestanek Odbora za kmetijstvo	Sodelovanje na okrogli mizi
SEP			
2. 9. do 5. 9.	Berlin	Obisk sejma IFA	Sejem IFA je največji sejem zabavne elektronike in gospodinjskih aparatov v Evropi
6. 9. do 8. 9.	Lizbona	Sestanek projekta CLEAR	CLEAR je projekt, v katerem potrošniške organizacije s testi iščemo najbolj optimalne izdelke s stališča porabe energije, še zlasti pri ogrevanju, hlajenju in proizvodnji električne energije
9.9.	Ljubljana	Predstavitve zavez industrije brezalkoholnih pijač na področju prehrane in zdravja, GZS	Na sestanku je GZS predstavila zaveze glede trženja brezalkoholnih pijač, ki jih je sprejela industrija brezalkoholnih pijač.
15. 9. do 17. 9.	Ljubljana	Sestanki z operaterji mobilne telefonije	Z vsakim od šestih operaterjev mobilne telefonije smo se posebej sestali na temo dodatnih, administrativnih stroškov
16. 9.	Ljubljana	Varnost mobilnih telefonov in tabličnih računalnikov 2015	Zaščita mobilnega telefona v praksi: kako se aplikacije odrežejo na primerjalnem testu?; predavatelj
21. – 22.9.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
24.9.	Ljubljana	Sestanek Delovne skupine za WHO prehranski profili, NIJZ	Na sestanku smo pregledali nove podatke o trženju in smernice ter se dogovorili o nadaljnjih aktivnostih.
25. 9.	Bruselj	Consumer Roundtable on Low Carbon Mobility	Okrogla miza o nizkoogljivi mobilnosti v prihodnosti, na katero sodelujemo potrošniške organizacije, okoljevarstvene organizacije, pa tudi tiste, ki se ukvarjajo s prodajo in lizingom avtomobilov
.9.	Ljubljana	Predavanje študentom mikrobiologije, Biotehniška fakulteta, Poletna šola,	Potrošnik je laik in ima pravice
.9.	Ljubljana	Okrogla miza: GSO: Pro et contra	Debata s študenti mikrobiologije o GSO tako v hrani kot okolju
OCT			
2.10.	Ljubljana	Sestanek na MKGP	Na sestanku smo se pogovarjali o nadaljnjih aktivnostih in možnostih sodelovanja.
5.10.	Zagreb	Okrogla miza: »Budučnost potrošaških kreditov – kako poboljšati kreditno praksi«	Sodelovanje na okrogli mizi, ki je bila organizirana v okviru Informativne kampanje o pravicah potrošnikov v EU, ki se je v letu 2014 in 2015 izvajala na Hrvaškem
5. 10.	Ljubljana	Sestanek s predstavniki Akosa in Tirsia	Tema: administrativni stroški slovenskih operaterjev
6.10. – 8.10.	Bruselj	ECCG meeting	Breda
7. 10. do 10.	Ljubljana	CIVITAS Forum	Sodelovanje na predavanjih in okrogli mizi Let's think together; »Low carbon future of cities: how to get electrification right?«

7.9.

15.10.	Ljubljana	Sestanek Delovne skupine za preoblikovanje živil, MZ	Na sestanku smo obravnavali WHO definicije za sladkor.
15. 10.	Ljubljana	Sestanek z vodstvom podjetja Porsche Slovenija	Tema: afera z izpusti NOx pri vozilih iz koncerna Volkswagen
19.10. do 20. 10.	Bruselj	Online Content Expert Meeting	Dogodek je organiziral BEUC, na njem pa smo razpravljali o zadnjih dogodkih na področju avtorskih pravic in priključne (online) vsebine.
19.10.2015	Bruselj	ECCG Sub-Group Energy Meeting, EUROPEAN COMMISSION JUSTICE & CONSUMERS DIRECTORATE-GENERAL, DG for Consumers, Consumer Strategy, Representation and International Relations Unit (E6)	Sestanek delovne skupine
20.10.2015	Bruselj	CEER 4 th Annual Customer Conference	Letna konferenca Sveta evropskih energetskih regulatorjev
20.- 21.10.2015	Bruselj	Efficiency 2.1. Sestanek	6. in zadnji sestanek v okviru projekta Efficiency, delavnica za stakeholderje in zaključni sestanek projekta.
20. 23.10.	Berlin	12th European Nutrition Conference	Aktivna udeležba, predstavitve posterja z naslovom: Quality of frozen French fries on Slovenian market evaluated with consumers comparative food testing
21.10.	Ljubljana	Združenje družb za upravljanje investicijskih skladov	Sestanek o pripravi skupne izobraževalne brošure
22. 10.	Ljubljana	Simpozij o e-mobilnosti	Električni avtomobili in potrošniki – kje se lahko zaplete; predavatelj
22. – 23.10.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
26. – 27.10.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
30.10.	Ljubljana	Trgovinska zbornica Slovenije	Sestavek za izmenjavo stališč o liberalizaciji trga naftnih derivatov
NOV			
2.11. – 3.11	Bruselj	BEUC Executives	Redni sestanek izvršilnega odbora
3. 11.	Ljubljana – Bruselj	ANEC Webinar	Spletni seminar o organiziranosti in delovanju Aneca
16.11. 22.11.	Brasilia	CI World Congress	
24.11.	Ljubljana	Združenje družb za upravljanje investicijskih skladov	Sestanek o pripravi skupne izobraževalne brošure
27.11.	Ljubljana	Nacionalni svet za plačila	Redna seja deležnikov na področju plačilnih storitev, ki jo koordinira Banka Slovenije
DEC			
1.12.- 3.12.2015	FRANKFURT	EIOPA IRSG Stakeholder Meeting	Sodelovanje na sestanku interesne skupine za zavarovanja in pozavarovanja v okviru evropskega zavarovalnega nadzornika EIOPA, kjer sodelujem kot predstavnik potrošnikov (za ZPS)

7.9.

3.12. - 4.12.	Bruselj	CoJef meeting	redni sestanek projektne skupine – glavne tema problem teritorialnih blokad - Geoblocking
3.12.	Ljubljana	Združenje družb za upravljanje investicijskih skladov	Sestanek o pripravi skupne izobraževalne brošure
3. 12.	Ljubljana	Skladni zajtrk EISEP	Predavanje članom Evropskega inštituta za skladnost in etiko poslovanja (EISEP) o aferi Volkswagen; predavatelj
9. – 10.12.	Bruselj	FSUG Financial Services User Group	Redni sestanek skupine, ki svetuje Evropski komisiji o finančnih storitvah
15.12.	Ljubljana - London	Product Tracker Online Meeting	Spletna predstavitev novega orodja za izvajanje tržnega pregleda pred skupnimi primerjalnimi testi
15.12.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Redni sestanek deležnikov, ki svetujejo Evropskemu bančnemu nadzorniku
16.12.	Ljubljana	Agencija za zavarovalni nadzor	Sestanek o možnostih za sodelovanje na področju varstva potrošnikov
.12.	Ljubljana	Posvet o alergenih	Označevanje alergenov: potrošnik sam je lahko »tveganje« - posvet z tržnimi deležniki o alergenih kot tveganje za zdravje

