



LETNO POROČILO
2016



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	8
1.1.	Spletna mesta	10
1.2.	Revija ZPS test	14
1.3.	Sodelovanje z mediji	20
1.4.	ZPS na družbenih omrežjih	20
1.5.	ZPSTV na kanalu Youtube	21
1.6.	Predstavitve na različnih dogodkih	21
2	KAMPANJE	22
2.1.	Za spoštovanje zakonodaje in nadzor nad trgom finančnih storitev	24
2.2.	Telekomunikacije – ostajamo aktivni na številnih področjih	25
2.3.	ZA znižanje DDV za higienske proizvode za ženske (tampone in vložke), iz trenutnih 22% na 9,5 %	26
2.4.	Trajnostna mobilnost in afera VW	27
2.5.	»Pošlji mi pismo.« Pravica potrošnikov do izbire	28
2.6.	Kaj imate v svoji kuhinji?	28
2.7.	Za racionalno rabo antibiotikov	29
2.8.	Študent veš kaj ješ?!	30
3	SVETUJEMO	32
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	40
3.5.	Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov	42

4	TESTIRAMO	44
4.1.	Primerjalno testiranje	46
4.2.	Znak kakovosti ZPS test	47
5	IZOBRAŽUJEMO	50
6	ZASTOPAMO	54
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
7	DELUJEMO MEDNARODNO	60
7.1.	BEUC	62
7.2.	ANEC	63
7.3.	Sodelovanje z Evropsko komisijo	63
7.4.	Consumers International (CI)	64
7.5.	Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD	64
7.6.	EFSA	64
7.6.	Pregled sestankov, delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2016 opravili sodelavci MIPOR/ZPS	65

ZPS V ŠTEVILKAH V LETU 2016

850.000

obiskovalcev

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... Med najbolj priljubljenimi temami so bile tudi v letu 2016 teme s področja osebnih financ, še posebej aktivni pa smo bili v zadnjih mesecih leta, ko je bilo veliko potrošnikov soočenih z dejstvom, da morajo zapreti delniške račune pri KDD.

3.000

vsebin

Najbolj priljubljeni testi v 2016 so bili pralni stroji, sesalniki, tablice, otroški vozički, higienski vložki in tamponi ter lešnikovi namazi. Skupno je na zps.si objavljenih več kot 220 različnih testov izdelkov in storitev.

več kot

220

različnih testov izdelkov in storitev

V letu 2016 je bil zelo odmeven poziv za znižanje DDV za vložke in tampone iz 22 na 9,5 %. Številne države Evropske unije (Velika Britanija, Francija ...) so že znižale davke na ženske higienske izdelke, nekatere pa si prizadevajo celo za ničelno stopnjo obdavčitve kot jo že ima Irska. Naša prizadevanja je podprlo več kot 6500 potrošnikov.

2.000

posameznih obiskovalcev

V okviru izvajanja javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo smo oblikovali posebno spletno stran www.VEMVEČ.si. Spletno stran vsak mesec obiše približno 2.000 posameznih obiskovalcev, vsak pa si ogleda 2,39 strani. Najbolj brana članka na strani sta 'Kako varno in informirano do ugodnega kredita?' in 'Stvarna napaka - veste, kdaj jo lahko uveljavljate?!'.

29

primerjalnikov izdelkov in storitev

Na spletni strani obiskovalcem ponujamo že 29 primerjalnikov izdelkov in storitev, ki smo jih tudi v letu 2016 redno posodabljali s svežimi rezultati testiranj.

70

krat opozorili na nevarne izdelke

Na spletni strani smo več kot 70 krat opozorili na nevarne izdelke, ki so bili odpoklicani ali umaknjeni s trga.

Spletno strani www.veskajes.si smo vsebinsko nadgradili. Poleg baze več kot 1400 živil in pijač so obiskovalcem, tudi mladim, na voljo tudi številni nasveti za zdravo prehranjevanje. Spletno stran si je v letu 2016 ogledalo več kot 25.000 posameznih obiskovalcev, ki so si v povprečju ogledali več kot 5 strani ob vsakem obisku.

2

zloženki

Pripravili smo 2 zloženki. V sodelovanju z Združenjem družb za upravljanje investicijskih skladov smo pripravili kratko brošuro o varčevanju v vzajemnih skladih: Kako uspešno varčevati v vzajemnih skladih.

Ob Evropskem dnevu racionalne rabe antibiotikov, pa smo skupaj z Zdravstvenim domom Ljubljana izdali koristno brošuro: Manj je bolje.

43.300

sledilcev na
Facebook-u

Konec leta 2016 nam je na Facebooku sledilo več kot 43.300 potrošnikov, na Twitteru pa več kot 3400.

12

številke revije
ZPStest

V letu 2016 je izšlo 12 številke (v 10 zvezkih) revije ZPStest, ki so v 10 zvezkih. Članom smo tako pripravili skupaj 352 strani koristnega in zanimivega branja. Revija je v 2016 praznovala tudi 25. obletnico izhajanja – vedno brez oglasov.

Pripravili smo tudi posebno brezplačno številko, ZPStest DOMA. V spletni publikaciji Zbirka testov 2016 pa smo zbrali vse teste, ki smo jih objavili v revijah ZPStest v letu 2016.

pomagali smo
več kot

3.000

članom ZPS

ZPS svetovalni telefon je v letu 2016 deloval 10 ur tedensko, pomagali smo več kot 3.000 članom ZPS. Prek 090 50 90 pa smo pomagali več kot 2.000 potrošnikom, ki niso člani ZPS.

62

sporočil za
javnost

Medijem in javnosti smo posredovali 62 sporočil za javnost in organizirali 5 novinarskih konferenc. V različnih medijih so o nas ali naših projektih pisali več kot 2000krat.

Naša pravna pisarna se je aktivno vključila v pripravo Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Zakona o kolektivnih tožbah, Zakona o pravnem postopku, Zakona o pogrebni in pokopališki dejavnosti, Zakona o elektronskih komunikacijah, posredovala le komentarje glede sprememb stanovanjske zakonodaje..., proaktivno so se v pravni pisarni obračali na pristojne državne inštitucije s ciljem bodisi predlagati spremembe zakonodaje oz. opozoriti na (ne)spoštovanje zakonodaje v praksi.

1. INFORMIRAMO

1.1.	SPLETNA MESTA	10
1.2.	REVIJA ZPS TEST	14
1.3.	SODELOVANJE Z MEDIJI	20
1.4.	ZPS NA DRUŽBENIH OMREŽJIH	20
1.5.	ZPSTV NA KANALU YOUTUBE	21
1.6.	PREDSTAVITVE NA RAZLIČNIH DOGODKIH	21



1.1.

Spletna mesta

www.zps.si

Najbolj zanimiva vsebina so bili tudi v letu 2016 rezultati primerjalnih testov. V letu 2016 smo na spletni strani dodali nove primerjalnike testnih rezultatov, ki obiskovalcem omogočajo še bolj poglobljen pogled v rezultate testiranja kakovosti posameznih izdelkov. Skupaj imamo sedaj na strani 29 primerjalnikov, 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. Najbolj priljubljeni testi v 2016: pralni stroji, sesalniki, tablice, otroški vozički, higienski vložki in tamponi ter lešnikov namazi. Skupno je na zps.si objavljenih več kot 220 različnih testov izdelkov in storitev.

The screenshot shows the ZPS website homepage. At the top, there is a navigation bar with the ZPS logo (ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE) and various menu items like 'VSI NASVETI IN TESTI', 'OSEBNE FINANCE', 'HRANA, PLJAČA', 'DOM, VRT', 'OTROK', 'NEGA, ŠPORT, ZDRAVJE', and 'AVTO'. There are also social media icons and a search bar.

The main content area features several articles and test results:

- Bančni računi: v primerjalniku so sveže cene poslovanja z osebnim računom** (Bank accounts: in the comparison tool, fresh operating costs with a personal account). Published on 21. februar 2017.
- Test letnih pnevmatik** (Test of annual tires). Published on 15. marec 2017.
- Majoneza: najmanj 70% maščobe** (Mayonnaise: at least 70% fat). Published on 06. marec 2017.
- REZULTATI TESTIRANJ** (Test results): A carousel showing 'Test protivirusnih', 'Test letnih', 'Test - parni', and 'Test navigacijskih'.

On the right side, there are several promotional boxes:

- KAJ JE ZPS?** (What is ZPS?) - A red box explaining that ZPS is an independent, non-profit organization that enables better and safer purchases.
- POSTANI ČLAN** (Become a member) - A red button with a right-pointing arrow.
- VSI TESTI** (All tests) - A dark blue button.
- POMOČ ZA NEČLANE ZPS** (Help for non-members) - A dark blue box with contact information: 'Pokličite 090 50 90' and 'Več o naši 090 številki za nečlane'.
- Zadnja številka revije ZPStest** (Latest issue of ZPStest magazine) - A box with the ZPStest logo and the text 'CENE VIŠJE, OZIRNE PA VSE MANJ'.

V letu 2016 je bil zelo odmeven poziv za znižanje DDV za vložke in tampone iz 22 na 9,5 %. Številne države Evropske unije (Velika Britanija, Francija ...) so že znižale davke na ženske higienske izdelke, nekatere pa si prizadevajo celo za ničelno stopnjo obdavčitve kot jo že ima Irska. Na ZPS smo pozvali zgolj k izenačitvi obdavčitve ženskih higienskih izdelkov s sorodnimi izdelki kot so plenice, vata itd. Na ZPS smo namreč prepričani, da je v preteklosti prišlo do napake in so zato ženski higienski izdelki nerazumljivo izključeni iz seznama blaga in storitev, za katere se uporablja nižja stopnja DDV. Naša prizadevanja je podprlo več kot 6500 potrošnikov.

1.1.

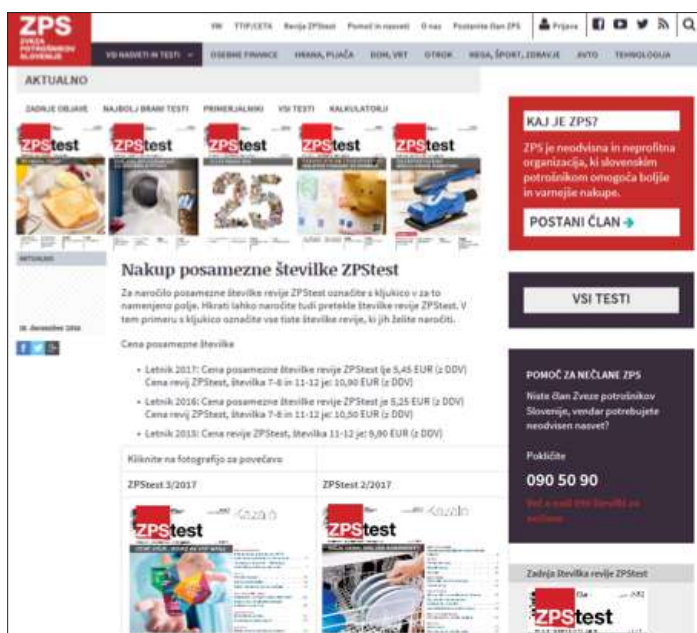


Med najbolj priljubljenimi temami so bile tudi v letu 2016 teme s področja osebnih financ, še posebej aktivni pa smo bili v zadnjih mesecih leta, ko je bilo veliko potrošnikov soočenih z dejstvom, da morajo zapreti delniške račune pri KDD. V zvezi s tem smo pripravili številne informacije o cenah prenosa in najpogostejših vprašanih, ki so nam jih zastavljali potrošniki, ter se aktivno vključili v kampanjo za avtentično razlago zakona, ki predpisuje najvišje stroške odprtega trgovalnega računa. Tudi v letu 2016 smo redno posodabljali kalkulatorje in primerjalnike – obiskovalcem zps.si so na voljo štiri primerjalniki in osem kalkulatorjev. Najbolj priljubljena primerjalnika: primerjalnik obrestnih mer za depozite in primerjalnik obrestnih mer za stanovanjske kredite.

Spletna stran sledi aktualnemu dogajanju in dnevno objavlja informacije, ki so pomembne za potrošnike. Na spletu objavimo tudi večino vsebin iz revije ZPStest. Lani smo objavili več kot 500 različnih vsebin, skupaj je potrošnikom na voljo več kot 2000 različnih informacij, člankov in testov, razdeljenih v več kot 100 različnih kategorij.

Lani je naše spletno mesto obiskalo več kot 850.000 posameznih obiskovalcev, vsak pa si je v povprečju ogledal tri različne vsebine. Večina potrošnikov pride na splet neposredno, pomemben vir obiskov pa je tudi Facebook. Obiskovalci se lahko naročijo tudi na ZPSjeve e-novice: več kot 37.000 jih vsak teden dobi našo e-pošto.

V preteklem letu smo potrošnikom omogočili tudi nakup posamezne tiskane revije ZPStest. Nakup preprosto izvedejo preko spletne strani www.zps.si, revijo pa jim pošljemo na dom.



1.1.

www.veskajjes.si

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 prehrabnega izdelka oz. pijače in je potrošnikom v pomoč pri razumevanju označb na izdelkih.



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. Spletno stran si je v letu 2016 ogledalo več kot 25.000 posameznih obiskovalcev, ki so si v povprečju ogledali več kot 5 strani ob vsakem obisku.

V letu 2016 smo stran temeljito posodobili, tako tehnično kot oblikovno. Stran ima posodobljen design, odziva pa se na različne naprave s katerimi obiskovalci dostopajo do strani. v letu 2016 smo posebno pozornost namenili mladim in študentom. V okviru projekta „Študent, veš kaj ješ“ smo preverili prehranske avtomate po vseh slovenskih fakultetah in živila, ki so na voljo v avtomatih vnesli tudi na spletno stran VKJ ter to posebej označili.

Obiskovalcem je na voljo prehranski profil za 1400 različnih živil in pijač – samo v letu 2016 smo jih dodali več kot 250 novih. Obiskovalci lahko preberejo tudi številne nasvete za zdravo prehranjevanje.

In če „vašega“ živila še 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.

1.1.

Mobilna aplikacija VešKajJeš

Poleg spletne strani je potrošnikom na voljo tudi brezplačna mobilna aplikacija VešKajJeš. Informacije o prehranskemu 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.

www.VemVeč.si

Je najmlajša članica iz družine ZPSjevih spletnih strani. Vzpostavili smo jo v okviru izvajanja programa javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov o procesnem vidiku uveljavljanja stvarne napake in pasteh kreditiranja, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Stran je sodobna in se odziva na različne naprave, s katerimi obiskovalci dostopajo do nje. Vedno več imamo namreč obiskovalcev, ki do strani dostopajo z mobilnimi napravami. Sicer na mesec spletno stran obiše približno 2.000 posameznih obiskovalcev, vsak pa si ogleda 2,39 strani. Najbolj brana članka na strani sta `Kako varno in informirano do ugodnega kredita?` in `Stvarna napaka - veste, kdaj jo lahko uveljavljate?!`.

Na spletni strani smo poleg koristnih informacij s teh dveh področij pripravili tudi interaktivno orodje za vse, ki bi radi izvedeli več o najemu kredita in pripravili dve anketi o uveljavljanju pravic iz stvarne napake in kreditiranju mlajših od 30 let.

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



1.2.

Izdajateljska dejavnost – revija ZPStest

Splošno o reviji ZPStest

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

Revija je kot vir nepristranskih in strokovno podprtih informacij v 25 letih izhajanja pridobila zaupanje, tako med potrošniki, kot strokovno javnostjo. Bralci med rednimi prispevki v reviji še posebej cenijo rezultate neodvisnih primerjalnih testov izdelkov in storitev, tudi zaradi dejstva, da nanje proizvajalci in trgovci nimajo vpliva. V reviji so bile objavljene vse najpomembnejše ugotovitve o testiranih izdelkih in storitvah, vključno s testnimi ocenami, podrobnosti o izvedenih testih pa smo redno objavljali tudi na spletu.

Med rednimi vsebinami so za potrošnike-bralce posebno zanimivi tudi prispevki, prek katerih jih seznanjamo s pravicami, ki jih imajo kot potrošniki. Bralcem hkrati svetujemo, kako pravice uveljaviti v praksi. Zelo dobro so med bralci sprejeti prispevki s področja varnosti tako živil kot izdelkov splošne rabe, prispevki o zdravem življenjskem slogu in zdravi prehrani, veliko prostora v reviji pa je bilo v letu 2016 namenjeno prispevkom s področja osebnih financ, predvsem bančnim in zavarovalniškimi storitvami, saj se zanimanje bralcev za tovrstne vsebine krepi, zagotovo tudi zaradi pomanjkanja neodvisnih informacij s tega področja.

Izhajanje in obseg

V letu 2016 smo pripravili 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, kot je bil obseg razširjenih izdaj (ZPStest 7-8/2016 in ZPStest 11-12/2016). V letu 2016 smo pripravili skupaj 352 strani koristnega branja.

V letu 2016 smo bralcem ponudili številne prispevke s področja osebnih financ, skupaj 29 strani. Te vsebine smo zaradi večje preglednosti objavljali v posebnih prilogah »Osebnne finance«, ki so v letu 2016 izšle devetkrat, in sicer v št. 2, 3, 4, 5, 6, 7-8, 9, 10 in 11-12.



1.2.

Revija je v letu 2016 izhajala v povprečni skupni nakladi 7.200 izvodov. Večino izvodov smo distribuirali neposredno naročnikom oz. članom ZPS, del pa je bil namenjen prodaji prek kolportaže.

Pomembnejše objave

Največ prostora v reviji, v povprečju 85 %, zavzemajo prispevki, ki jih objavljamo v rubrikah Pod drobnogledom, 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.

ZPStest št. 1/2016:	Eno leto po kampanji »Zamenjaj in prihrani«
ZPStest št. 2/2016:	Naročniški paketi mobilne telefonije
ZPStest št. 3/2016:	25 let revije / Svetovni dan potrošnikov: kampanja CI za zmanjšanje rabe antibiotikov / Geoblokiranje v EU
ZPStest št. 4/2016:	Kako do zdraviliškega zdravljenja?
ZPStest št. 5/2016:	Oglaševanje živil, namenjeno otrokom in najstnikom
ZPStest št. 6/2016:	Na pot »v lastni režiji«
ZPStest št. 7-8/2016:	»Slovenski izdelek« - mar res? / Kampanja »Pošlji mi pismo«
ZPStest št. 9/2016:	Spletno nakupovanje
ZPStest št. 10/2016:	Šamponi pod kemijsko lupo
ZPStest št. 11-12/2016:	Projekt »Vem, kaj jem. Oglase gledam z glavo!« / ZPStest v aplikaciji za pametne telefone / Afera VW: ko poskušajo utišati potrošnike / Družbena in okoljska odgovornost ter socialna pravičnost v svetu hrane



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 zunanjimi inštitucijami (laboratoriji, razvojnimi in raziskovalnimi inštituti).



ZPS krepi sodelovanje v okviru NTG (Nordic Testing Group), kamor poleg Slovenije sodijo še Češka, Švedska, Finska, Danska in Kanada. Vloga ZPS (in s tem Slovenije) je v NTG iz leta v leto bolj pomembna, večja, saj prevzemamo vodenje vedno večjega števila testiranj, rezultate povzemajo tudi druge organizacije. Za testiranje uporabljamo slovenske laboratorije, vodimo usklajevanje in interpretacijo rezultatov, vse bolj pogosto organiziramo tudi sestanke za posamezne testne skupine celotnega ICRT (v letu 2016 je bil v Ljubljani sestanek skupine za osebno nego).

V letu 2016 smo v rubriki ZPS test objavili skupaj 46 primerjalnih testov, od katerih smo tri med njimi smo skupaj z ostalimi potrošniškimi organizacijami izvedli v Sloveniji, poleg tega pa smo v Sloveniji samostojno izvedli še dva testa s področja prehrane.

ZPS test št. 1/2016:	Protivirusne zbirke za pametne telefone / Električni brusilniki / Dezodoranti
ZPS test št. 2/2016:	Pomivalni stroji / Brezžični zvočniki / Električne zobne ščetke
ZPS test št. 3/2016:	Letne pnevmatike / Parni likalniki in likalne postaje / Zamrznjene ribje palčke / Talne laminatne obloge
ZPS test št. 4/2016:	Protivirusni programi in zbirke / Pralni stroji / Korektorji
ZPS test št. 5/2016:	Električne kosilnice / Tekaške aplikacije za pametne telefone / Klimatske naprave / Parne in kombinirane pečice / Toast iz bele in polnozrnate moke
ZPS test št. 6/2016:	Avtosedeži za otroke / Polvisoki pohodniški čevlji / Kaminske peči na pelete / Palični mešalniki
ZPS test št. 7-8/2016:	Akcijske kamere / Digitalni fotoaparati / Televizorji / Kombinirani hladilniki / Laki za nohte / Zobne kreme za otroke
ZPS test št. 9/2016:	Popolna suha hrana za pse / Tiskalniki in večnamenske naprave / Sesalniki / Vbodne žage
ZPS test št. 10/2016:	Higienski vložki in tamponi / Zimske in celoletne pnevmatike / Sušilniki perila / Sušilniki živil
ZPS test št. 11-12/2016:	Kremni namazi z lešniki in kakavom / Fotoaparati v mobilnikih / Tablični računalniki / Ploski televizorji / Grelniki vode / Naprave IPL za domačo uporabo / Rokavice za alpsko smučanje / Volnene nogavice

1.2.

VELIKO KEMIJE ZA VEČINOČEN POUČEN LČINEK
Test dezodorantov in antiperspirantov

Dezodorant odpravlja neprijetne vonjave, ki nastanejo zaradi aktivnosti bakterij na koži. Antiperspiranti pa preprečujejo nastanek znoja, ki je posledica aktivnosti znojnih žlez. Kljub temu, da so na voljo različni izdelki, ni jasno, kateri so najbolj učinkoviti in varni za zdravje.

Dezodorant ali antiperspirant? V čem je razlika?
V obeh izdelkih delujejo na podoben način, saj preprečujejo nastanek neprijetnih vonjav. Razlika je v načinu delovanja: dezodorant odpravlja vonjave, antiperspirant pa preprečuje nastanek znoja.

Prejeto preporočilo: Pri izbiri izdelka upoštevajte sestavo in način uporabe. Če imate občutljivo kožo, izberite izdelke brez alkohola in parfuma.

NAJ TUDI OTROCI VEDO: RIBJA PALČKA NI RIBA!
Test zamrznjenih ribjih palčk

Splošno je znano, da Slovenec povprečno porabi približno 10 kg rib na leto. Čeprav so ribe zdrav hrana, je treba biti pozorni na kakovost izdelkov. Zamrznjene ribje palčke so priljubljena izbira, vendar ni jasno, ali so najbolj zdrave in okusne.

Sestavina ribjih palčk:
Ribe: 65%
Oleji: 35%
Ostalo: 0%

Prejeto preporočilo: Izberite izdelke z visoko vsebnostjo ribe in nizko vsebnostjo soli in sladkorja. Upoštevajte tudi datum izteka roka uporabnosti.

LIKAMO S PARO
Test parnih likalnikov in likalnih postaj

Čistilni likalnik je priložnost, da se lotimo čiščenja brez uporabe kemikalij. Parne likalnike uporabljamo za čiščenje različnih površin, vendar ni jasno, ali so najbolj učinkoviti in varni za zdravje.

Prejeto preporočilo: Izberite izdelke z visoko učinkovitostjo in nizko porabo energije. Upoštevajte tudi varnostne ukrepe pri uporabi.

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 2016 smo objavili rezultate izvedenih 5 tržnih pregledov izdelkov in storitev, med njimi so bili najpogostejše zastopani prehranski izdelki. Tržne preglede opravijo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave.

- ZPStest št. 2/2016:** Energijske pijače / naročniški paketi mobilne telefonije
- ZPStest št. 4/2016:** Prodajni avtomati s hrano in pijačo na slovenskih univerzah
- ZPStest št. 7-8/2016:** Instant praški z vitamini
- ZPStest št. 10/2016:** Instant napitki s kakovom

KAJ PONUJAJO NAŠIM ŠTUDENTOM V PRODAJNIH AVTOMATIH?
Tržni pregled prodajnih avtomatov s hrano in pijačo na štirih univerzah

Kaj smo že naredili?
Naš inštitut, da smo v 2016 izvedli preložitveno raziskavo o zadovoljstvu študentov v prodajnih avtomatih. Rezultati kažejo, da so študenti najbolj zadovoljni s kakovostjo izdelkov in s hitrostjo postavitve izdelka.

Kako je potekal tržni pregled avtomatov?
Naš inštitut, da smo v 2016 izvedli preložitveno raziskavo o zadovoljstvu študentov v prodajnih avtomatih. Rezultati kažejo, da so študenti najbolj zadovoljni s kakovostjo izdelkov in s hitrostjo postavitve izdelka.

Katera živila prevladujejo v avtomatih?
V prodajnih avtomatih prevladujejo izdelki, ki so enostavno pripravljivi in imajo dolga roka uporabnosti. Najbolj zastopani so slaščičarski izdelki, instantna hrana in pijače.

ODGOVORNO PITJE ENERGIJSKIH PIJAČ

Prejeto preporočilo: Izberite izdelke z nizko vsebnostjo sladkorja in visoko vsebnostjo kofeina. Upoštevajte tudi varnostne ukrepe pri uporabi.

Preveč kofeina lahko povzroči resne zdravstvene težave, kot so: nespečnost, tesnoba, slabost, spremembe vedenja, pospešeno bitje srca, pretirano uživanje kofeina v daljšem časovnem obdobju lahko povzroči čisto ledvino in v ekstremnih primerih celo zavira razvoj zarodka.

1.2.

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.

ZPSstest št. 1/2016	Izvensodno reševanje sporov / Nadležno trženje po telefonu
ZPSstest št. 2/2016	Kaj so nepošteno poslovne prakse?
ZPSstest št. 3/2016	Varstvo osebnih podatkov
ZPSstest št. 4/2016	Garancija in stvarna napaka
ZPSstest št. 5/2016	Kako je regulirano oglaševanje otrokom?
ZPSstest št. 6/2016	Pravice letalskih potnikov
ZPSstest št. 7-8/2016	Zamuda z dobavo naročenega izdelka
ZPSstest št. 9/2016	Pravice in obveznosti pri spletnih nakupih
ZPSstest št. 10/2016	Izvršilni postopek – nepoučenost vas lahko drago stane
ZPSstest št. 11-12/2016	Težave z operaterji

IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV
- Do Zakona prišel svetlo upravljanje na tujcu?

V ZPS smo do Zakona letiteli
Zakon je bil sprejet leta 2016, vendar je bil v uporabi šele leta 2017. V ZPS smo do Zakona letiteli, kar pomeni, da smo v ZPS prejeli prva tri leta po sprejetju zakona. Zakon je bil sprejet leta 2016, vendar je bil v uporabi šele leta 2017. V ZPS smo do Zakona letiteli, kar pomeni, da smo v ZPS prejeli prva tri leta po sprejetju zakona.

KAJ JE DOBRO VEDETI O POSTOPKU
Kaj je dobro vedeti o postopku? Postopek izvensodnega reševanja sporov je postopek, ki poteka izven sodne oblasti. Postopek izvensodnega reševanja sporov je postopek, ki poteka izven sodne oblasti.

Učinki Zakona
Učinki Zakona so bili pozitivni. Učinki Zakona so bili pozitivni. Učinki Zakona so bili pozitivni.

PREMISLITE, PREDEN JIH POSREDUJETE
Varstvo osebnih podatkov

Prejete informacije
Prejete informacije so lahko uporabne, vendar morate biti previdni. Prejete informacije so lahko uporabne, vendar morate biti previdni.

Ne delite osebnih podatkov
Ne delite osebnih podatkov s tretjimi osebam. Ne delite osebnih podatkov s tretjimi osebam.

Čim močnejša je centrifuga, bolj zmečkano je perilo?

1400
1200
1000
800

Primer razmerja med hitrostjo vrtenja centrifuge in raztutitvi ožmanja

Hitrost vrtenja (ot/min)	Ožmanje (%)
800	21
1.000	60
1.200	50
1.400	50
1.600	41

Duška Brevar

Rubrika Vprašali ste

V rubriki objavljamo predvsem praktične primere pritožb in oškodovanih potrošnikov, s katerimi so se srečali svetovalci v svetovalni pisarni ZPS, in pa različna vprašanja, ki jih potrošniki zastavljajo uredništvu revije prek e-pošte in družabnih omrežij Facebook in Twitter. V povprečju smo v rubriki v vsakem zvezku revije objavili po 4 primere.

PRILOGA »OSEBNE FINANCE«



Tudi v letu 2016 smo še okrepili informiranje potrošnikov na področju osebnih financ in ponudbe finančnih ter zavarovalniških produktov, saj zanimanje bralcev za tovrstne vsebine ne upada. Pripravili smo 9 finančnih prilog in na ta način bralcem ponudili 29 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 Osebnostne finance je bila v letu 2016 vključena v številkah 2, 3, 4, 5, 6, 7-8, 9, 10 in 11-12, prispevki pa so brezplačno dostopni vsem potrošnikom tudi na spletni strani www.zps.si.

Finančne priloge so obravnavale naslednje teme:

- ZPStest št. 2/2016:** Dolgoročno varčevnje s fiksno obrestno mero / Zavarovanje mobilnega telefona
- ZPStest št. 3/2016:** Kako plačevati spletne nakupe / Življenjsko zavarovanje za primer smrti
- ZPStest št. 4/2016:** Financiranje nakupa avtomobila
- ZPStest št. 5/2016:** Negativni euribor / Plačilo s kartico pri Pošti Slovenije / Avtomobilsko zavarovanje
- ZPStest št. 6/2016:** Z bančnim paketom do prihranka? / Turistično zavarovanje
- ZPStest št. 7-8/2016:** Izguba denarnice, dokumentov... / Kako do zavarovalnine?
- ZPStest št. 9/2016:** Kaj za potrošnike pomeni preimenovanje ali pripojitev banke? / Neizgodno zavarovanje za otroke
- ZPStest št. 10/2016:** Ukinitve registrskih računov / Se s trgovalnim računom spleta trgovati v vzajemnih skladih?
- ZPStest št. 11-12/2016:** Izberite plačilo v lokalni valuti / Zavarovanja: vaša najpogostejša vprašanja

Prilogo Osebnostne finance, 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.

Osebnostne finance 2/2016

Pred aktiviranjem varčevalnega računa pri izbiri banke

KAJ PA DRUGE BANKE?

KAKO SE ODLUČITI?

Običajno varčevanje s fiksno obrestno mero in računovodni nadzor

Ime banke	Obrestna mera (%)	Min. vplačila (€)
Banka Koper	3,00	100
Banka Nova	3,00	100
Banka Slovenije	3,00	100
Banka Triglav	3,00	100
Banka Zveza	3,00	100
Banka Zveza	3,00	100
Banka Zveza	3,00	100
Banka Zveza	3,00	100
Banka Zveza	3,00	100
Banka Zveza	3,00	100

Hasnet o davkih.

ZPS

1.3.

Sodelovanje z mediji

V letu 2016 smo medijem posredovali več kot 60 sporočil za javnost in organizirali 5 novinarskih konferenc. Izbrane aktualne vsebine pa smo medijem posredovali tudi v obliki Javnih pozivov ZPS.

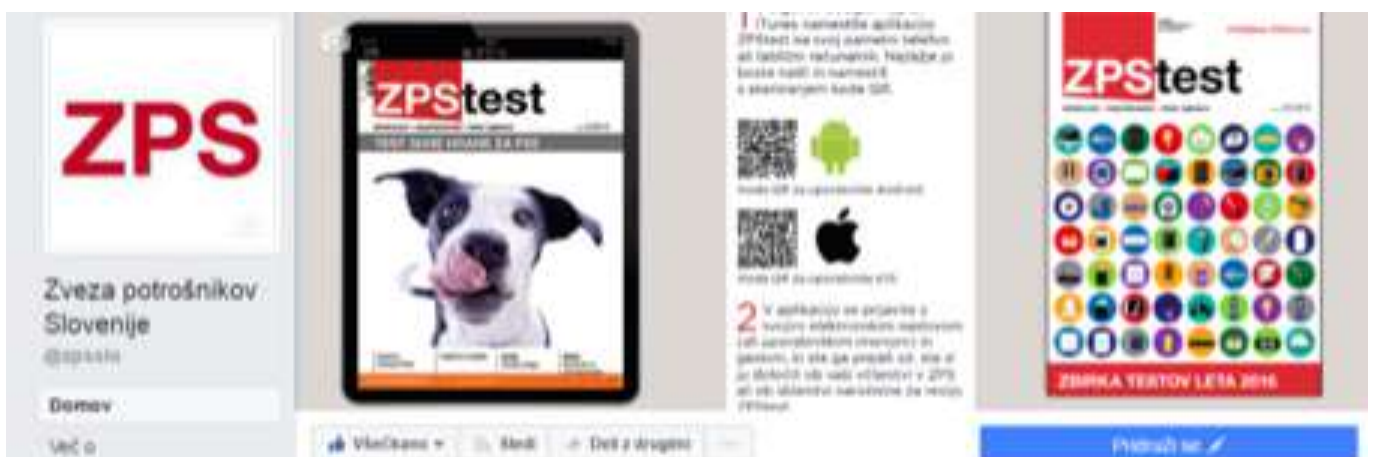
Objave v medijih za ZPS spremlja podjetje Pressclipping. V letu 2016 je podjetje Press Clipping zabeležilo 2089 objav, sem pa niso zajete številne objave v lokalnih medijih in na komercialnih RA postajah, saj le te niso v celoti zajete v Press Clippingu.

ZPS pa je z namenom osveščanja potrošnikov o potrošniških temah in tudi o aktualnih temah iz revije ZPStest vzpostavila redno sodelovanje z nekaterimi mediji. 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. Želja medijev je vedno več, tako da se kljub znanju in interesu strokovnjaki ne zmorejo odzvati na vsa povabila.

1.4.

ZPS na družbenih omrežjih

Na Facebooku in Twitterju dnevno objavljamo različne potrošniške novice, informacije o rezultatih testov, aktivnosti ZPS, zanimive povezave, odpoklice izdelkov ter nasvete. Konec leta 2016 nam je na Facebooku sledilo več kot 43.340 potrošnikov, na Twitterju pa več kot 3400.



1.5.

ZPSTV na kanalu Youtube

Na naš video kanal smo dodali 3 nove video filme, in sicer o testu pohodniških čevljev, geoblokiranju v vsakdanjem življenju in o tem, katere podatke od potrošnikov zahtevajo mobilne aplikacije, ki ima več kot 2500 ogledov.



1.6.

Predstavitve na različnih dogodkih

Aktivnosti ZPS smo v letu 2016 predstavili na sejmu Narava zdrave in sejmu Dom+ v novembru, prisotni pa smo bili tudi na prvi 1. nacionalni konferenci o prehrani in telesni dejavnosti, kjer smo predstavili projekt Veš, kaj ješ študent, ki ga je sofinanciralo Ministrstvo za zdravje.



2. KAMPANJE

2.2.	ZA SPOŠTOVANJE ZAKONODAJE IN NADZOR NAD TRGOM FINANČNIH STORITEV	24
2.2.	TELEKOMUNIKACIJE – OSTAJAMO AKTIVNI NA ŠTEVILNIH PODROČJIH	25
2.3.	ZA ZNIŽANJE DDV ZA HIGIENSKE PROIZVODE ZA ŽENSKE (TAMPONE IN VLOŽKE), IZ TRENUTNIH 22% NA 9,5 %	26
2.4.	TRAJNOSTNA MOBILNOST IN AFERA VW	27
2.5.	»POŠLJI MI PISMO.« PRAVICA POTROŠNIKOV DO IZBIRE	28
2.6.	KAJ IMATE V SVOJI KUHINJI?	28
2.7.	ZA RACIONALNO RABO ANTIBIOTIKOV	29
2.8.	ŠTUDENT VEŠ KAJ JEŠ?!	30



2.1.

Za spoštovanje zakonodaje in nadzor nad trgom finančnih storitev

Jeseni 2016 smo pri ZPS opravili pregled stroškov poslovanja s trgovalnimi računi, s katerim smo želeli pri odločanju pomagati potrošnikom z vrednostnimi papirji na zapirajočih se registrskih računih. Naš pregled je pokazal, da se kar 7 od 11 ponudnikov izogiba določilom zakona, ki omejujejo stroške odpiranja in poslovanja s trgovalnimi računi. Še bolj zaskrbljujoče je bilo, da pristojna nadzornik trga in ministrstvo v takšnih praksah očitno nista videla nič spornega. Posluh za probleme potrošnikov pa so pokazali poslanci državnega zbora, ki so novembra lani na našo pobudo z nadstrankarsko večino podprli sprejem avtentične razlage 48. člena Zakona o nematerializiranih vrednostnih papirjih. Ta ukrep je pokazal učinek, saj so ponudniki nato začeli usklajevati svoje cenike z zakonodajo. V nadaljevanju kampanje pri ZPS zahtevamo, da ponudniki potrošnikom povrnejo preveč zaračunana nadomestila ter da se okrepi nadzor nad finančnimi trgi po vzoru dobrih praks iz razvitih držav članic EU.



Telekomunikacije – ostajamo aktivni na številnih področjih

Leto 2016 smo nadaljevali aktivnosti za povečanje preglednosti trga telekomunikacijskih storitev, posvetili smo se predvsem naročniškemu paketu mobilne telefonije, saj je paketov malo morje, informacije pa je treba iskati na dnu.

Ponudba paketov mobilne telefonije je pestra, a pot do informacij o paketih ni vedno preprosta. S primerjalnikom AKOS -a (komuniciraj.eu) potrošnik res dobi osnovni pregled ponudbe, a informacije je skoraj nujno potrebno preveriti pri operaterju. Tam pa se pogosto začne kalvarija ozaveščenega uporabnika. Številni ponudniki kakovostne predstavitve svoje ponudbe na spletu, ki bi potrošniku omogočala preprosto primerjavo vključenih storitev in pogojev žal ne premorejo. Nekateri operaterji obračunski interval pogovorov označujejo v sekundah, drugi kar v minutah, še večja zmeda je pri ceni za prenos podatkov, saj so pomešane cene za 1 MB in 1 kB prenesenih podatkov...Podobnih posebnosti mrgoli tudi v cenikih, vse to pa zamegljuje preglednost in potrošniku pogosto ne omogoča, da bi preprosto dobil pomembne podatke o naročniškem paketu.

Konec leta pa smo ob napovedi umika dveh programov podjetja Pro Plus iz prizemnega oddajanja in zahteva za njihovo plačilo s strani operaterjev za oddajanje v kabljskih in IP-televizijskih omrežjih, pozvali operaterje in AKOS k spremembi prakse pri ponujanju kabljske in IP-televizije. Prepričani smo, da umik pomeni siromašenje slovenskega medijskega trga in zapira dostop do informacij dvema najbolj ranljivima skupinama prebivalcev: tistim, ki živijo v odročnejših krajih, in potrošnikom, ki nimajo dovolj finančnih sredstev, da bi si lahko privoščili plačilo paketa programov pri kabljskem ali operaterju IP-televizije. Izpostavili smo dvom, da bodo operaterji, še posebej tisti manjši, strošek plačevanja novih dveh programov prevzeli nase, zato lahko pričakujemo, da se bodo cene tudi najbolj osnovnih paketov povišale – če ne takoj, pa nekoliko kasneje. Ponovno smo opozorili, da prodaja programskih paketov ni v prid potrošnikom, saj z nakupom paketa sicer pridobijo programe, ki bi jih radi gledali, zraven pa še mnogo tistih, za katere jim ni mar. Na ta način je oslABLJENA tudi konkurenca med programi, saj jih operaterji v paketih ponudijo vsem naročnikom, ne pa samo tistim, ki jih vsebina programa res zanima in so za njihov ogled pripravljeni tudi plačati.

2.3.

ZA znižanje DDV za higienske proizvode za ženske (tampone in vložke), iz trenutnih 22 % na 9,5 %

Podprli smo predlog Združene levice ZA znižanje DDV za higienske proizvode za ženske (tampone in vložke), iz trenutnih 22% na 9,5 %. Gre za nujne proizvode, ki jih ženske potrebujejo vsaj enkrat mesečno, in ne za luksuz. Z nižjo obdavčitvijo bi šele dosegli enakovredno obdavčitev z ostalimi nujnimi izdelki kot so hrana in zdravila ter sorodnimi izdelki kot so obliži, obkladki, plenice, ki so že zdaj obdavčeni po nižji stopnji.

Na ZPS smo prepričani, da je v preteklosti prišlo do napake in so ženski higienski proizvodi nerazumljivo izključeni iz seznama blaga in storitev, za katere se uporablja nižja stopnja DDV, zato smo pozvali ministra za finance, da izenači davčno stopnjo za higienske izdelke za ženske z davčno stopnjo, ki velja za plenice

Z uvedbo nižje davčne stopnje bi ženskam znižali nujne življenjske stroške in hkrati sledili dobrim praksam iz tujine. Številne države Evropske unije (Velika Britanija, Francija ...), so namreč že znižale davke na ženske higienske izdelke, nekatere pa si prizadevajo celo za ničelno stopnjo obdavčitve kot jo že ima Irska. Naša prizadevanja je podprlo več kot 8000 potrošnikov.

ZA



**znižanje DDV
za higienske
proizvode za ženske**



2.4.

Trajnostna mobilnost in afera VW

Tudi v letu 2016 so avtomobilsko industrijo pretresala neprijetna razkritja, afera VW se še ni zaključila. Odpoklicanih je bilo 650.000 avtomobilov petih vodilnih avtomobilskih znamk, medtem ko je Mitsubishi priznal, da je uporabljal napravo za prirejanje vrednosti izpusta v preteklih 20 letih. Vsi ti primeri opozarjajo na neustrezno zakonodajo in pomanjkanje nadzora.

Potrošniške organizacije v okviru krovne evropske potrošniške organizacije BEUC pričakujemo, da bodo vlade prevzele odgovornost in zahtevale, da tudi avtomobilska industrija spoštuje zakonodajo. Vztrajamo tudi, da mora Volkswagen prevzeti odgovornost za zavajanje in potrošnikom plačati odškodnino – tako kot v ZDA. Razlike med goljufijo VW v ZDA in Evropi ni, zato zahtevamo enako obravnavo. Pritisk ameriških sodišč in pristojnih organov je privedel do jasnih rezultatov za ameriške potrošnike, medtem ko so evropski potrošniki očitno žrtve pomanjkanja politične volje.

Napovedane spremembe nadzora in sankcioniranja goljufij v avtomobilski industriji pa so se žal le počasi prebijale skozi bruseljske sobane. Prihajalo je tudi do zamude pri vpoklicu vozil z nedovoljeno programsko opremo za prirejanje izpustov, v Slovenijo vgrajeno v nekaj več kot 44 tisoč avtomobilov znamk Audi, Seat, Škoda in Volkswagen. Prav zamude pri vpoklicu njihovih dizelskih vozil z nelegalno opremo za prirejanje izpustov dušikovih oksidov pa so pokazale, da rešitev problema ni tako blizu niti ni tako preprosta, kot so potrošnikom sporočali v dopisih in preko medijev.“

Potrošniške organizacije, članice BEUC, smo zahtevale:

1. Razkritje vseh informacij o testih, ki so jih v zadnjem času dodatno izvedli v posameznih državah, in odkritih neskladij, povezanih z izpusti
2. Volkswagen naj bolje obvešča lastnike avtomobilov o časovnici za vpoklic prizadetih avtomobilov, ter jih seznanji z morebitnimi posledicami glede porabe goriva in izpustov.
3. Lastniki avtomobilov v Evropi morajo prejeti pošteno nadomestilo za zavajanje o višini izpustov in porabi goriva.
4. Predlagana sprememba zakonodaje mora biti sprejeta po hitrem postopku, predvsem v delu, ki omogoča Evropski komisiji izvedbo dodatnih pregledov.



2.5.

»Pošlji mi pismo.«

Pravica potrošnikov do izbire

Elektronska komunikacija je za marsikoga sprejemljiva in priročna, a za nekatere predstavlja precejšnja ovira. Za potrošnike, ki na primer niso veščji uporabe elektronskih medijev, si ne morejo privoščiti interneta, računalnika, so bolni ..., pa je le elektronsko poslovanje izključujoče in diskriminatorno. Prepričani smo, da mora zakonodaja zagotavljati enako obravnavo vseh skupin potrošnikov.



Kampanja »Keep me posted UK« se je začela leta 2013 v Veliki Britaniji, kasneje pa se je pod sloganom »Keep me posted EU« usidrala v številnih evropskih državah, pod sloganom »Pošlji mi pismo« tudi v Sloveniji.

Cilj kampanje je zapis v zakonodajo. Zveza potrošnikov Slovenije ter Združenje za papirno in papirno predelovalno industrijo pri Gospodarski zbornici Slovenije sta Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo že poslali predlog za dopolnitev Zakona o varstvu potrošnikov. V ZPS smo pozvali Ministrstvo, naj se v predlog besedila Zakona o varstvu potrošnikov doda pravica potrošnika do možnosti izbire, na kakšen način želi prejemati račune, in sicer brez dodatnih stroškov ne glede na to, ali bo izbral papirno ali elektronsko obliko. Četudi bi se potrošnik odločil, da želi prejemati račune v tiskani obliki po pošti, ponudniki blaga in storitev tega ne bi smeli dodatno zaračunati. Tako zakonodaja v nekaterih državah (npr. na Finskem, v Španiji ...) že ureja, da imajo potrošniki pravico do izbire, kako bodo prejemali pogodbe, izpiske, račune.

»Pošlji mi pismo« ni proti-digitalna kampanja, ampak preprosto želi ponuditi podporo potrošnikom, ki so se morebiti znašli v slabšem položaju zaradi enostranske odločitve ponudnikov blaga in storitev, državnih organov, drugih javnih institucij, da bodo zagotavljali dostopnost dokumentov in računov samo v e-obliki.

2.6.

Kaj imate v svoji kuhinji?

Z rezultati raziskav in testov vseh evropskih potrošniških organizacij smo pripravili skupek vseh naših zahtev za ukrepanje tako na nacionalni ravni kot tudi na EU enotnem trgu - slovenskim poslancem v evropskem parlamentu smo poslali naše stališče in zahteve glede reformulacije živil ob razpravi o reformulaciji v evropskem parlamentu.

Ali ste vedeli, da ima vrček piva prav toliko kalorij kot tablica čokolade? Da kljub dolgoletni zavezi industrije hrane in pijače k prostovoljnemu znižanju količinhe soli v izdelkih, se ta na EU ravni v resnici ne znižuje.

2.7.

Za racionalno rabo antibiotikov

Pretirana uporaba antibiotikov ogroža prebivalce po vsem svetu, zato govorimo o svetovnem, globalnem problemu. Prav zato smo potrošniške organizacije, članice Svetovne potrošniške organizacije (CI), pričele s kampanjo za omejitve porabe antibiotikov pri prireji mesa. Pozvale smo prehranske verige, kot so McDonalds, Subway, KFC naj prenehajo kupovati meso živali, pri prireji katerih so bili uporabljeni antibiotiki, ki jih uporabljajo v humani medicini, in s tem pomembno prispevajo k zavezitvi problema rezistence antibiotikov. Tudi na ZPS smo se pridružili tej kampanji, saj smo prepričani, da je potrebno ukrepati takoj, tako na zakonodajnem področju kot z osveščanjem potrošnikov.

V Sloveniji se po podatkih SURSa količina prodanih antibiotikov za uporabo v živinoreji v zadnjih letih zmanjšuje. V 2013 je prodaja antimikrobnih substanc v Sloveniji znašala 22 mg/na kg živali vzrejene za hrano (PKE). Ta številka je sicer krepko pod EU povprečjem 110mg/PKE (preliminarna statistika za leto 2015 kaže na zmanjšanje prodaje za 8 %). Vendar pa se moramo zavedati, da je na trgovskih policah v Sloveniji tudi meso iz Avstrije (57mg/PKE), Nemčije (197mg/PKE), Madžarske (230mg/PKE), Italije (302 mg/PKE), kjer pa so te vrednosti občutno višje.

Potrebno je ukrepati ZDAJ! Potrošniške organizacije v EU in svetu smo zato začele skupaj globalno in evropsko kampanjo za:

- Prepovedati uporabo antibiotikov za preventivo v prireji živali;
- okrepiti nadzor nad uporabo antibiotikov v kmetijstvu;
- nujno omejiti uporabo nekaterih antibiotikov za zdravljenje živali in jih nameniti le za zdravljenje ljudi;
- omejiti uporabo antibiotikov le na bolne živali, torej izvajanje individualnega zdravljenja, ne pa dodajati antibiotikov v hrano in vodo živalim ter na ta način izpostavljati zdravilom celotno čredo;
- zmanjšati uporabo antibiotikov z ukrepi za izboljšanje zdravja živali, z ukrepi na področju biološke varnosti, za preprečevanje bolezni in z vzpodbujanjem dobrih kmetijskih praks;
- Evropski parlament bi moral podpreti vzpostavitev vseevropske baze podatkov o tem, zakaj in kako se uporabljajo antibiotiki.



Na ZPS mo kampanjo v sodelovanju z Zdravstvenim domom Ljubljana še nadgradili z osveščanjem o racionalni in pravilni rabi antibiotikov s strani pacientov.

2.8.

Študent veš kaj ješ?!

Študent veš kaj ješ je kampanja za izboljšanje prehrane študentov, in poziv fakultetam, da izboljšajo ponudbo z bolj zdravimi izbiri v avtomatih na slovenskih fakultetah.

Zdrave prehranjevalne navade podpirajo naše zdravje in so pomembne v vsakem življenjskem obdobju posameznika. Pa vendar je zaradi vse hitrejšega načina življenja zdrava prehrana poseben izziv tudi študentom, ki v stiski s časom za hiter obrok poskrbijo tudi z obiskom avtomata s hrano oz. pijačo na svoji fakulteti. In kakšna je ponudba?

Zveza potrošnikov Slovenije je skupaj z Mladinsko zvezo Brez izgovora v okviru programa 'Študent veš kaj ješ?', ki ga je sofinanciralo Ministrstvo za zdravje RS, preverila ponudbo v 100ih avtomatih na slovenskih fakultetah. Tržni pregled je razkril, da je izbira pestra, vendar je ponudba bolj zdravih živil, ki si jih sicer študentje želijo, kar je razkrila tudi anketa med študenti, bolj izjema kot pravilo - avtomati so napolnjeni predvsem z živili, ki vsebujejo veliko sladkorja, soli in tudi maščobe. Več kot 50 % predstavljajo tekočine (najpogosteje različne (ne) gazirane pijače, voda z okusom, kole in ledeni čaj), z dobrimi 30 % sledijo sladki prigrizki..., povsem na dnu, z 0,2 % pa so sadje in zelenjava.

Odgovornim na fakultetah smo predlagali, da od ponudnikov zahtevajo postopno spremembo ponudbe. Predlagali smo tudi, da fakultete imenujejo odgovorno osebo za kakovost izbora izdelkov v avtomatih s hrano in tudi za nadzor nad izvajanjem pogodb med ponudnikom in fakulteto, in sicer:

1. da bi povečali dostopnost izbire zdrave hrane in živil in tako izboljšati ponudbo;
2. da bi povečali odgovornost vodstva fakultet in tudi lastnikov avtomatov za ponudbo hrane;
3. da bi omogočili študentom zdravo izbiro.

Prehranske smernice 2012 – 2022 poudarjajo pomen zdrave in uravnotežene prehrane, zato je prav, da študentom omogočimo dostopnost do zdrave prehranske izbire v okolju, kjer preživijo velik del časa. Prepričani smo, da bodo študentje kupovali primernejša živila, če jih bodo imeli redno na voljo.

Aktivni smo bili tudi na področju označevanja porekla živil, oglaševanju otrokom...





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	40
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 s področja varstva potrošnikov ter posredovanje v konkretnih primerih, ko potrošnik reklamacije ni uspel rešiti sam. Poleg tega potrošnike v primeru kršitev njihovih pravic napotimo tudi na pristojne organe, ali v njihovem imenu pripravimo ustrezne prijave. V letu 2016 so se naši člani pisno ali po telefonu obrnili na nas v več kot 3000 primerih, dodatno pa smo prejeli še približno 2000 prošenj potrošnikov za nasvet. 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 2000 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 2016 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. Vseskozi si prizadevamo, da bi se oblikovala sistemska rešitev te težave na ravni EU, trenutno pa se s krovno potrošniško organizacijo BEUC dogovarjamo o možnih vseevropske skupinske tožbe.

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.

V letu 2016 smo se precej ukvarjali tudi z napovedanimi spremembami Zakona o varstvu potrošnikov, ki bo bistveno posegel v sedanjo ureditev področja garancij in stvarnih napak, predvidoma z uvedbo enotnega jamstva za napake in ukinitvijo obvezne garancije. Končni predlog besedila zakona še ni pripravljen, zato bomo z aktivnostmi na tem področju nadaljevali tudi v letu 2017.

Stanovanjsko upravljanje

V letu 2016 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. V praksi se je pokazalo, da tudi sedanja ureditev ni povsem ustrezna in težav ne rešuje na pravilen način, zato se v teku ponovne spremembe na tem področju, pri katerih bomo sodelovali z izpostavljanjem konkretnih primerov, ki jih zakonodaja ne rešuje na primeren način.

Telekomunikacije

V letu 2016 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 prejemajo 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 2016 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. Veliko število potrošnikov se je na nas obrnilo tudi v zvezi z umikom POP TV in Kanala A iz digitalnega prizemnega omrežja. 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.

3.1.

Nepoštenne poslovne prakse

V letu 2016 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 nepoštenne poslovne prakse pri ravnanju zastopnikov 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, prav tako pa smo sodelovali tudi v javni obravnavi predloga Zakona o spodbujanju razvoja turizma (ZSRT-1), ki bi po našem mnenju v predlagani obliki še zmanjšal varstvo potrošnikov na tem področju, zato smo do predloga kritični.

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.

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.

3.1.

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 izvensodnem reševanju sporov, trženju preko telefona, nepoštenih poslovnih praksah, varstvu osebnih podatkov, garanciji in stvarni napaki, oglaševalskem kodeksu, pravicah letalskih potnikov, zamudah pri dobavi izdelka, spletnem nakupovanju, izvršilnem postopku itd. 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. Postopek spremembe zakona še ni zaključen, saj se trenutno pripravlja dopolnjeno besedilo. Novi ZVPot bo predvidoma sprejet v letu 2017, zato že načrtujemo nadaljnje aktivnosti na tem področju, saj bo, glede na dosedanje dogajanje, prišlo do korenitih sprememb sistema varstva potrošnikov v Sloveniji. Spremljamo stanje na področju izvensodnega reševanja sporov, ki je stopil v veljavo v letu 2016. Pripravlja se tudi nov Zakon o kolektivnih tožbah in spremembe Zakona o pravnem postopku, v zvezi s tem smo sodelovali na posvetu, ki je bil organiziran v mesecu septembru in pripravili komentarje na predlagana besedila. Precej aktivni smo bili na področju pogrebne in pokopališke dejavnosti, kjer se je prav tako sprejel nov zakon, saj ostro nasprotujemo sprostitvi trga na tem področju. Ker smo do sprejetega zakona kritični, smo se pridružili tudi kot eden izmed pobudnikov za ustavno presojo zakona. Sodelovali smo tudi pri spremembah Zakona o elektronskih komunikacijah in spremembah stanovanjske zakonodaje. Aktivni smo bili na področju elektronskega poslovanja s potrošniki, saj smo prepričani, da bi morali imeti potrošniki možnost izbire, ali želijo dokumente prejemati v papirni ali elektronski obliki, brez dodatnih stroškov pri eni ali drugi možnosti. Predlagali smo, da se takšna določba vključi tudi v nov Zakon o varstvu potrošnikov, ki je v pripravi. Ministrstvo za finance smo pozvali, da se omogoči znižanje stopnje DDV za higienske proizvode za ženske. Na področju energetike smo podali pripombe na predlog pravilnika o dostopu do podatkov o porabi zemeljskega plina, pripombe k predlogu Akta o spremembah in dopolnitvah Akta o metodologiji za določitev regulativnega okvira in metodologiji za obračunavanje omrežnine za elektro operaterje, ter pripombe k predlogu Uredbe o delovanju trga z zemeljskim plinom.

Pristojne organe redno obveščamo o nepravilnostih, ki jih zaznamo na trgu in predlagamo področja, kjer je potreben povečan nadzor. V letu 2016 smo sodelovali tudi pri več raziskavah Evropske komisije na temo stanja varstva potrošnikov v posameznih državah članicah in s predlogi za izboljšave.

3.2.

Zavarovanja

Tudi v letu 2016 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 nekajkrat 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 ranljivejše 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 pglavitnih lastnostih zavarovalnih storitev,
- ocenjevanje in primerjava zavarovalnih storitev na trgu,
- zastopanje interesov potrošnikov na nacionalni, EU in globalni ravni.

V letu 2016 smo v praktično vsaki številki ZPS test objavili vsaj en prispevek na temo zavarovanj in sodelovali z mediji na tem področju. Posebej problematična tematika, ki se je pojavila v letu 2016 zaradi sodne prakse Evropskega sodišča, je možnost prekinitve pogodb življenjskih zavarovanj zaradi nepravilnega obveščanja ob sklenitvi pogodbe. Na to temo smo prejeli številna vprašanja potrošnikov, nadaljnje aktivnosti na tem področju pa še načrtujemo.

Veliko težav, s katerimi se srečujejo potrošniki, 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.

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.

Največ pritožb na finančnem področju smo prejeli v navezi na **negativne referenčne obrestne mere** kreditov Euribor. 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, zavarovanja 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;
- Oderuško 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.
- Nadzor nad škodljivimi praksami na finančnem trgu ne spada med naloge nadzornih institucij.

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 igrač 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).

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.

Največkrat so se uporabniki obračali na svetovalno pisarno zaradi nejasnosti v zvezi s pribitkom na premijo zaradi daljše ne vključenosti v dopolnilno zdravstveno zavarovanje, doplačil pri izvajalcih zdravstvenih storitev (npr. doplačil pri zobozdravnikih in optikih), zaradi uveljavljanja pravic iz naslova stvarne napake pri izdelavi zobnoprostetičnih pripomočkov in pripomočkov za vid ter težav pri naročanju na specialistične preglede.

Tudi v letu 2016 se je veliko vprašanj uporabnikov nanašalo na dostopnost cenikov zdravstvenih storitev ter na neustrezno informiranost o doplačilih preden je bila zdravstvena storitev opravljena. Z uveljavljanjem pravice do predhodne seznanitve s stroški zdravljenja so imeli uporabniki največ težav pri zobozdravnikih. Uporabniki so se obračali na svetovalno pisarno tudi v zvezi s pravico do načrtovanega zdravljenja v tujini ter povračilom stroškov za zdravljenje ali nakup zdravil in zdravstvenih pripomočkov v tujini. Še vedno je veliko vprašanj uporabnikov v zvezi z reševanjem pritožb zaradi nekakovostno opravljenih storitev (zobne zalivke, protetika, pripomočki za vid). Uporabniki so poročali tudi o nepoštenih poslovnih praksah nekaterih optikov, ki so se z zavajajočimi informacijami in z agresivnimi poslovnimi praksami obračali na starejše meščane in meščanke ter jih želeli prepričati v nakup pripomočka za vid po ne najbolj konkurenčnih cenah.

Uporabnike zdravstvenih storitev, ki se obrnejo po pomoč na svetovalno pisarno ZPS za paciente, seznanimo z njihovimi pravicami in možnimi pritožnimi potmi. Pojasnimo jim tudi na kakšen način se lahko v reševanje njihove težave vključi ZPS. V kolikor želijo spor reševati najprej sami, jim preko elektronske pošte ali klasične pošte posredujemo pojasnila o pravni podlagi za posamezno pravico, pomagamo pa tudi pri sestavi pritožbe. V kolikor uporabnik iz MO Ljubljana želi posredovanje ZPS pri izvajalcu zdravstvenih storitev, se svetovalna pisarna za pravice pacientov obrne neposredno na izvajalca zdravstvenih storitev ter posreduje pri razrešitvi spora.

Še vedno opažamo, da se le počasi večja delež tistih uporabnikov, ki se zaradi neustrezno opravljene storitve tudi dejansko pritožijo pri izvajalcu. Med tistimi, ki se zelo težko odločijo za pritožbo, je največ starejših uporabnikov. Razlog za takšno pasivnost pacientov je po naši oceni strah, da zaradi podane pritožbe v prihodnje ne bi bili deležni primerne zdravstvene oskrbe, nekateri pacienti pa menijo, da pritožne poti niso dovolj hitre in učinkovite, odločanje o pritožbi pa je pristransko.

3.5.

Svetovalna pisarna za paciente je tudi v letu 2016 nadaljevala z osveščanjem potrošnikov o njihovih pravicah v zdravstvenem sistemu preko spletnega portala www.zps.si, revije za ZPStest ter preko družabnih omrežij.

V sodelovanju z Zdravstvenim domom Ljubljana smo v novembru izdali brošuro o racionalni rabi antibiotikov *Manj je bolje*. Ob tej priložnosti smo organizirali tudi novinarsko konferenco.

Ob Evropskem dnevu antibiotikov pa smo skupaj z Zdravstvenim domom Ljubljana oblikovali tudi plakat na temo racionalne rabe antibiotikov.



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 2016 smo v rubriki ZPS test objavili skupaj 46 primerjalnih testov, od katerih smo tri med njimi smo skupaj z ostalimi potrošniškimi organizacijami izvedli v Sloveniji, poleg tega pa smo v Sloveniji samostojno izvedli še dva testa s področja prehrane.



4.2.

Znak kakovosti VIP Test

Znak ZPStest pomaga slovenskemu potrošniku pri izbiri kakovostnih in trajnostno naravnanih izdelkov.

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

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.

Seznam označenih izdelkov z znakom 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 2016 so znak VIP TEST oz. ZPStest nosilo 184 izdelkov oz. storitev.

Znak ZPStest je edini znak z rezultati neodvisnega primerjalnega testiranja v Sloveniji.



4.2.

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Gorenje NRK 6203 TX

test: 39 kombiniranih hladilnikov
najvišja ocena: zelo dobro (81)

7-8/2016

www.zps.si

dobro (78)

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Mitsubishi Electric MSZ-FH25VA/MUZ-FH25VA

test: 15 klimatskih naprav 2,5 kW
najvišja ocena: zelo dobro (82)

5/2016

www.zps.si

dobro (79)

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Rivercote, polnozrnat toast

test: 7 toastov iz polnozrnate moke
najvišja ocena: zelo dobro (90)

5/2016

www.zps.si

dobro (70)

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Mercator, toast klasič, pšenični beli kruh - rezani

test: 6 toastov iz bele pšenične moke
najvišja ocena: zelo dobro (80)

5/2016

www.zps.si

dobro (79)

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Gorenje W 8544N/I

test: 28 pralnih strojev
najvišja ocena: dobro (69)

4/2016

www.zps.si

dobro (60)

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Bosch SMV58L50EU

test: 16 integriranih pomivalnih strojev
najvišja ocena: dobro (71)

2/2016

www.zps.si

dobro (63)

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Fish Fingers, ribje palčke iz fino mletega ribjega mesa, v hrustljavi panadi

test: 11 zamrznjenih ribjih palčk
najvišja ocena: dobro (66)

3/2016

www.zps.si

dobro (66)

ZMAGOVALEC TESTA

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Siemens SN678X03TE

test: 16 integriranih pomivalnih strojev
najvišja ocena: dobro (71)

2/2016

www.zps.si

dobro (71)

ZMAGOVALEC TESTA

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Beko DFN 16210 W

test: 6 prostostoječih pomivalnih strojev
najvišja ocena: dobro (64)

2/2016

www.zps.si

dobro (64)

ZMAGOVALEC TESTA

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

ESET Mobile Security

test: 9 protivirusnih zbirk za pametne telefone
najvišja ocena: dobro (61)

1/2016

www.zps.si

dobro (61)

ZMAGOVALEC TESTA

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZPS test

Candy CDPE 6333

test: 6 prostostoječih pomivalnih strojev
najvišja ocena: dobro (64)

2/2016

www.zps.si

dobro (63)

5. IZOBRAŽUJEMO



5.1.

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. Strokovnjaki ZPS so kot predavatelji vabljeni tudi v tujino.

Predavanja in delavnice na vedno aktualno temo - prehrano

V letu 2016 sta strokovnjakinji izvedli vrsto predavanj in delavnic. Ena izmed delavnic je bila izvedena v času sejma Narava zdravje na temo označevanja živil in kako prebrati oznake, da se seznanimo z kakovostjo živila. Izvedli sta tudi posvet z tržnimi deležniki o novitetah označevanja, predvsem kako označiti hranilno vrednost živil.

Predavanja in predstavitve na sejmskih dogodkih

Tudi v letu 2016 se je ZPS predstavila na sejmu Narava zdravje, kjer so naši strokovnjaki poskrbeli za predstavitev aktualnih vsebin na samem razstavnem prostoru ZPS. Izvedli pa smo tudi dve predavanji, in sicer v okviru izvajanja programa javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov na temo potrošniških kreditov in stvarne napake, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo. Program javne službe izvajamo pod sloganom VemVeč.

Zvezajec javne službe

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

Javna služba "Obveščanje in izobraževanje potrošnikov" ustanovljena Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo.

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO

Spletna stran www.vemvec.si – vir koristnih informacij o potrošniških kreditih in stvarni napaki

Predstavili smo se tudi na sejmu Dom+, kjer smo na naši VemVeč stojnici delili letake o uveljavljanju stvarne napake in potrošnikom nudili nasvete, kje najdejo več informacij.



Predavanje na sejmu Narava-zdravje



Sejem Dom+



Brošura o varčevanju v vzajemnih skladih

V sodelovanju z Združenjem družb za upravljanje investicijskih skladov so pripravili kratko brošuro o vzajemnih skladih. Na ta način smo želeli potrošnikom pomagati pri sprejemanju informirane odločitve o varčevanju in izbiri ustreznih vzajemnih skladov, saj ti zaradi pomanjkanja neodvisnih informacij, finančnega znanja in zadostnega razmisleka pogosto sprejemajo napačne odločitve. Prav tako brošura potrošnikom nudi osnovne informacije o tem kaj je potrebno storiti med samim varčevanjem v vzajemnih skladih in kam se lahko obrnejo po informacije, če gre kaj narobe.

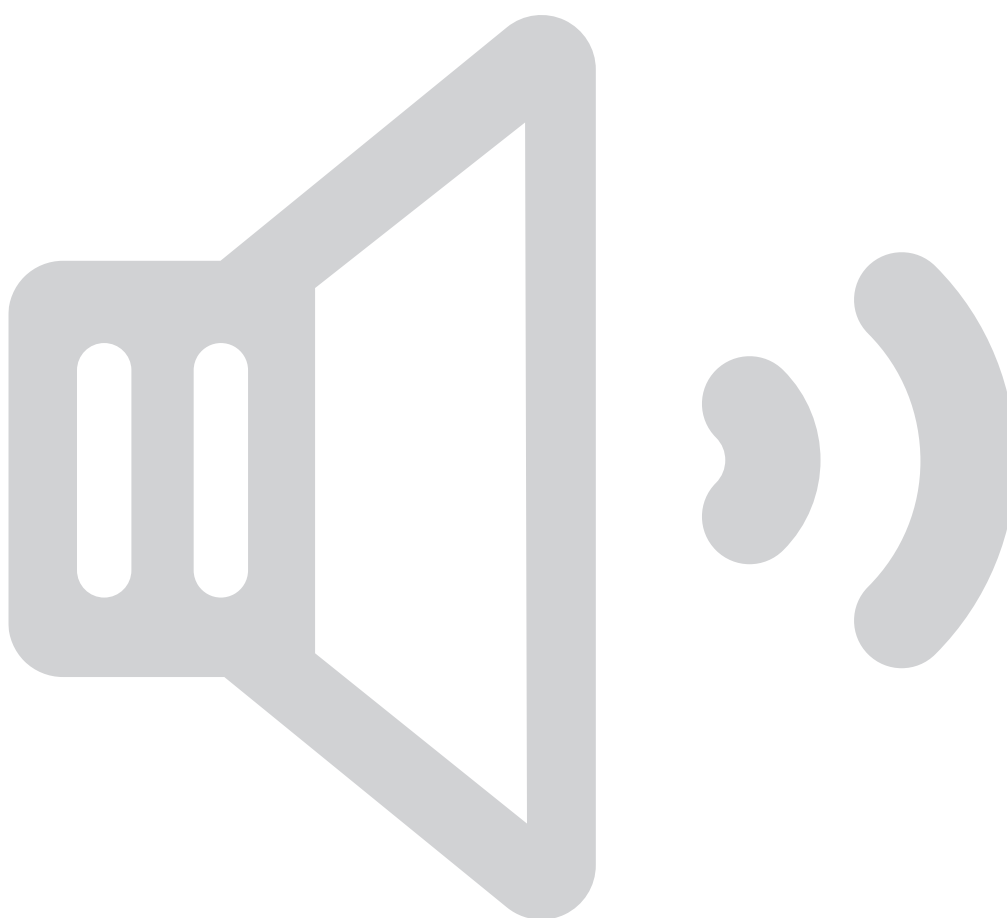


Informativna zloženska o varni rabi antibiotikov

Skupaj z Zdravstvenim domom Ljubljana smo ob Evropskem dnevu antibiotikov pripravili akcijo 'Manj je bolje', z namenom osveščanja o racionalni rabi antibiotikov. Preudarna raba antibiotikov lahko pomaga ustaviti razvoj odpornih bakterij ter pripomore, da antibiotiki ostanejo učinkoviti tudi za naslednje generacije. Pri tem pa imajo pomembno vlogo ne le zdravstveni delavci, ampak tudi potrošniki – bolniki. Najpomembnejši vzrok za nastanek bakterijske odpornosti na antibiotike je prekomerna in neustrezna uporaba antibiotikov. Bolniki lahko prispevajo k zmanjšanju odpornosti na antibiotike tako, da predpisane antibiotike jemljejo po navodilu zdravnika in toliko časa, kot je priporočil zdravnik. Tudi zdravniki lahko z racionalnim predpisovanjem antibiotikov in z upoštevanjem higienskih ukrepov, ki preprečujejo širjenje odpornih bakterij, pomembno prispevajo k zmanjšanju bakterijske odpornosti.

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 in odborov, posvetovalnih teles oz. na konferencah in seminarjih. V letu 2015 smo tako zastopali interese potrošnikov in zelo aktivno sodelovali v :

- Svetu zavoda Nacionalnega laboratorija za zdravje, okolje in hrano;
- Odboru za nadzor operativnega programa za izvajanje evropskega sklada za razvoj kmetijstva in podeželja;
- Odboru za nadzor operativni program za izvajanje evropskega sklada za pomorstvo in ribištvo pri Ministrstvu za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano;
- Delovni skupini za prehranske in zdravstvene trditve pri Ministrstvu za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano;
- Interese slovenskega potrošnika pa smo zastopali tudi na področjih kot so razvoj podeželja, ekološko certificiranje, monitoring pesticidov ter embalaž kot odpadek ipd.
- Zastopanje interesov potrošnikov v odboru za Gensko spremenjen organizme pri MKGP;
- Predstavnica ZPS je tudi članica Certifikacijskega odbora pri IKC;
- udeležujemo se tudi razprav v Državnem zboru in Državnem svetu ter posebnih komisijah Državnega zbora predvsem na temo TTIP, transmaščobnih kislin in opredelitve porekla ter označevanja hranilne vrednosti živil proizvedene na obrtniški način.

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:

- v okviru **prenosa direktive o hipotekarnih kreditih** v slovensko zakonodajo smo pri ZPS pripravili obsežne predloge za izboljšavo osnutka zakona. Pristojno ministrstvo 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;

6.2.

- ▶ Sodelovali smo pri **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 zastopamo interese potrošnikov že več kot dve desetletji.

6.4.

Sodelovanje s parlamentarnimi odbori in ministrstvi in vlado R Slovenije

Veliko dela na tem področju je skrito očem potrošnikom, a ima bistven vpliv na stanje na področju varstva potrošnikov in na vaše uveljavljanje pravic v praksi. Lani smo se aktivno vključili v pripravo naslednjih zakonov:

- Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.
- Zakon o kolektivnih tožbah.
- Zakon o pravnem postopku.
- Zakon o pogrebni in pokopališki dejavnosti.
- Zakon o elektronskih komunikacijah.
- Spremembah stanovanjske zakonodaje (priprava komentarjev na SZ-1) in posvetovanja v zvezi s pravilnikom za delitev stroškov ogrevanja v večstanovanjskih stavbah.

Proaktivno pa smo se obračali na pristojne državne inštitucije s ciljem bodisi predlagati spremembe zakonodaje oz. opozoriti na (ne)spoštovanje zakonodaje v praksi:

- Posvet s Tržnim inšpektoratom in Ministrstvom za gospodarski razvoj in tehnologijo (MGRT) glede problematike zavarovanj za nesolventnost turističnih agencij - pripravljamo predloge v zvezi s predlogom novega zakona o spodbujanju razvoja turizma.
- Na MGRT smo podali predlog, da se v novem zakonu vključi določba, ki potrošniku omogoča izbiro (brez dodatnih stroškov!), na kakšen način želi prejemati račune (papirno/elektronsko).
- Lobiranje za pravico do prejemanja računov in drugih pomembnih dokumentov v pisni obliki brez dodatnih stroškov.
- Poziv Ministrstvu za finance, za znižanje stopnje DDV za higienske proizvode za ženske (z Zakonom o DDV).
- Podali smo pripombe na predlog Pravilnika o dostopu do podatkov o porabi zemeljskega plina.
- Podali smo pripombe k predlogu Akta o spremembah in dopolnitvah Akta o metodologiji za določitev regulativnega okvira in metodologiji za obračunavanje omrežnine za elektro operaterje.
- Podali smo pripombe k predlogu Uredbe o delovanju trga z zemeljskim plinom.
- Predlogi Tržnemu inšpektoratu za nadzor ponudnikov ter konkretnih področij, kjer smo skozi pritožbe potrošnikov zaznali kršitve.

V letu 2016 so se nadaljevale tudi razprave o trgovinskih sporazumih.

7. DELUJEMO MEDNARODNO

7.1.	BEUC	62
7.2.	ANEC	63
7.3.	SODELOVANJE Z EVROPSKO KOMISIJO	63
7.4.	CONSUMERS INTERNATIONAL (CI)	64
7.5.	TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE TACD	64
7.6.	EFSA	64
7.7.	PREGLED SESTANKOV, DELOVNIH SREČANJ IN IZOBRAŽEVANJ, KI SO JIH V LETU 2016 OPRAVILI SODELAVCI MIPOR/ZPS	65



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) in v Evropskem organu za vrednostne papirje in trge.

ZPS aktivno sodeluje v postopkih sprejemanja potrošniške zakonodaje na evropski ravni. Težišča našega dela v okviru teh organizacij so bila nova evropska zakonodaja finančnih storitev. Predstavnik ZPS je do aprila 2016 predstavljal interese potrošnikov v svetovalni skupini deležnikov pri Evropskem bančnem nadzorniku EBA, letos pa smo postali član svetovale skupini za naložbeni trg pri evropskem nadzorniku ESMA. Predstavnik ZPS je na nadzornem odboru ESMA, ki so se ga udeležili tudi predstavniki vseh nacionalnih nadzornikov tega segmenta finančnega trga, predstavil analizo problematike nadzora nad finančnim trgom v državah članicah. ZPS prav tako sodeluje pri oblikovanju predlogov za izboljšano varstvo potrošnikov v okviru mednarodne potrošniške organizacije Consumers International in Transatlantskega potrošniškega dialoga TACD. Januarja letos je predstavnik ZPS sodeloval na okrogli mizi v Bruslju na temo problematike nadzora nad finančnimi trgi v EU in ZDA.

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.

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

ZPS aktivno sodeluje v postopkih sprejemanja potrošniške zakonodaje na evropski ravni. Problematika finančnih storitev je na splošno prisotna tudi v ostalih članicah EU, zato pri ZPS redno izmenjavamo izkušnje s potrošniškimi organizacijami drugih držav članic in aktivno sodelujemo z BEUC pri oblikovanju iniciativ na evropski ravni. ZPS je članica stalne ekspertne skupine pri BEUC-u, ki koordinira in izvaja zastopanje interesov potrošnikov na

7.1.

EU ravni: Financial 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 Mojca Štrucl, 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**
- **ECCG - podskupina za konkurenco**
- **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 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, Pripravi stališč o predlogih Evropske komisije za Unijo kapitalskih trgov.

7.4.



Consumers International (CI)

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

7.5.

Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD

TACD

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 vprašanj 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.

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.

7.7.

Pregled sestankov, delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2016 opravili sodelavci MIPOR/ZPS

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
JANUAR			
19. 1.	Bruselj	BEUC, VW case meeting	Sestanek o aferi Volkswagen
27. 1.	Bruselj	Transatlantic Consumer Dialogue: Financial services side event	Prezentacija na temo finančnega nadzora v Evropskem parlamentu v okviru rednega srečanja potrošniških organizacij iz EU in ZDA
FEB			
1. – 2. 2.	Bruselj	Financial Services User Group	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropski komisiji o trgu finančnih storitev
1. 2. 2016	Bruselj	9 th meeting of the Multi-Stakeholder Dialogue on Comparison Tools, follow up	Sestanek skupine za izmenjavo mnenj in pripravo priporočil za spletne primerjalnike (cen, ponudbe, storitev, kakovosti izdelkov...).
4. 2. – 5. 2.	Bruselj	BEUC Digital meeting	Sestanek skupine Digital
16. 2.	London	Banking Stakeholder Group, EBA	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropskem bančnem nadzorniku EBA
16. 2.	Frankfurt am Main	EIOPA – IRSG meeting	Redni sestanek posvetovalne skupine EIOPA – IRSG
26. 2.	Bruselj	4 th meeting of the Consumer Roundtable on Low carbon Mobility	Okrogla miza o nizkoogljični mobilnosti
MAREC			
2. – 3. 3.	Bruselj	Financial Services User Group	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropski komisiji o trgu finančnih storitev
16. 3.	Bruselj	Ad-hoc meeting of BEUC Car experts	Sestanek strokovnjakov za avtomobile
17. 3.	Bruselj	Stakeholder workshop – evaluation of the car labelling	Predstavitev in razprava o merjenju in označevanju porabe goriva pri avtomobilih
25. 3. – 26. 3.	Bled	Insafe Regional Meeting	Regionalni sestanek za Centralno Evropo v okviru projekta Varnejši internet plus
30. 3. – 31. 3.	Dunaj	ICRT, CRS test evaluation meeting	Sestanek po testu otroških avtosedežev
APRIL			
18. – 19. 4.	Bruselj	Financial Services User Group	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropski komisiji o trgu finančnih storitev
19. 4. – 20. 4.	Žiri	NTG, Hiking shoes test evaluation meeting	Sestanek v laboratoriju po testu pohodniških čevljev

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
MAJ			
11. 5. – 12. 5.	Planegg	ICRT, GSM phones test evaluation meeting	Sestanek v laboratoriju po testu mobilnih telefonov.
24. – 25. 5.	Varšava	Financial Services Expert Group, BEUC	Sestanek finančnih ekspertov iz organizacij iz novih držav članic EU
24. 5. – 25. 5.	Bruselj	BEUC, VW case meeting	Sestanek o aferi Volkswagen
JUNIJ			
1. 6.	Ljubljana	Državni zbor, Odbor za gospodarstvo	Udeležba na razpravi o Zakonu o plačilnih storitvah in sistemih
1. 6.	Bruselj	Conference on the topic of energy poverty	Konferenca o energijski revščini
1. 6.	Bruselj	Conference on Geoblocking in the Digital Single market – Consumer Expectations on Cross– border availability of Digital Content	Konferenca o geoblokiranju digitalnih vsebin
2. 6.	Bruselj	Feasibility study for setting– up reference values to support the calculation of recyclability / recoverability rates of electr(on)ic products	Predstavitev raziskave o možnostih vzpostavitve referenčnih vrednosti na področju recikliranja in ponovne uporabe električnih oziroma elektronskih izdelkov
6. – 7. 6.	Berlin	Financial Services User Group	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropski komisiji o trgu finančnih storitev
7. 6. 2016	Aix– en– Provence	Sestanek v okviru primerjalnega testiranja vložkov in tamponov	Predstavitev učinkovitosti (preformance) preizkušenih vložkov in tamponov in način testiranja.
8. 6. – 10. 6.	Madrid	ICRT Main meeting	Redni bienalni sestanek ICRT
8. 6. – 12. 6.	Madrid	ICRT Meeting	Redni bienalni sestanek ICRT
11. 6. 2016	Bruselj	ECCG Sub– Group Energy Meeting, EUROPEAN COMMISSION JUSTICE & CONSUMERS DIRECTORATE– GENERAL, Directorate for Consumers	Sestanek potrošniške posvetovalne skupine, podskupine za energijo pri EK
11. 6. 2016	Bruselj	CEER 2016 Customer Conference: Consumers as key energy market players	Letna potrošniška konferenca Sveta evropskih energetskih regulatorjev (CEER)
19. 6. – 21. 6.	Bruselj	BEUC Digital	Sestanek skupine Digital
JULIJ			
14. – 15. 7.	Bruselj	Financial Services User Group	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropski komisiji o trgu finančnih storitev
SEPTEMBER			
31. 8. – 3. 9.	Berlin	IFA	Obisk sejma zabavne elektronike in gospodinjskih aparatov IFA
7. 9– 8. 9.	Milano	CLEAR meeting	Sestanek projekta CLEAR

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
8. 9.	Bruselj	Meeting with consumer organisations on the emission scandal involving the Volkswagen Group	Sestanek predstavnikov potrošniških organizacij z Evropsko komisijo (v prisotnosti komisarke Vere Jourove) na temo VW škandala
14. 9. – 16. 9.	Ljubljana	NTG, Alpine ski gloves test evaluation meeting	Sestanek v laboratoriju po testu rokavic za alpsko smučanje
14. – 15. 9.	Bruselj	Financial Services User Group	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropski komisiji o trgu finančnih storitev, , prezentacija na temo finančnega nadzora
19. – 20. 9.	Brdo pri Kranju	Konferenca Ministrstva za pravosodje	Razprava o Predlogu zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o pravnem postopku in Predlogu zakona o kolektivnih tožbah
21. 9.	Pariz	Securities and Markets Stakeholder Group, ESMA	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropskem finančnem nadzorniku ESM
20. – 21. 9. 2016	Bruselj	BEUC Energy Experts Meeting BEUC, rue d'Arlon 80, Brussels	Strokovni sestanek skupine za energetiko pri Evropski potrošniški organizaciji
27. 9. – 28. 9.	Bruselj	JWG10 kick-off plenary meeting	Prvi sestanek skupne delovne skupine GEN- Genelec JWG10, namenjene pripravi standarda za učinkovitost materialov
29. 9. – 30. 9.	Bruselj	ANEC DOM AP meeting	Redni letni sestanek skupine za gospodinjske aparate
OKTOBER			
4. 10. – 5. 10.	Bruselj	ANEC TRAF meeting	Redni letni sestanek skupine za promet
6. in 7. 10. 2016	Ljubljana	ICRT personal care meeting	Redni letni sestanek vseh, ki delajo na področju primerjalnega testiranja izdelkov za osebno nego. Sodelujoče organizacije so predstavile aktivnosti na tem področju, glavna strokovna tema sestanka pa so bila letos mineralna olja v kozmetiki (MOAH in MOSH). Predvideno je testiranje balzamov za ustnice v letu 2017.
6. 10.	Ljubljana	Konferenca Energija in potrošniki	Sodelovanje na okrogli mizi s predstavitvijo težav, s katerimi so soočeni potrošniki pri energetiki in še posebej pri prehodu na OVE oziroma alternativne pogone v avtomobilih
17. 10.	Brdo pri Kranju	Prva mednarodna konferenca o prehrani in telesni dejavnosti (organiziralo Ministrstvo za zdravje)	Predstavitev projekta Študent, veš, kaj ješ?
17. 10.	Bruselj	European Consumer Summit 2016	Konferenca na temo: EU consumer law: still fit for purpose? Achievements and challenges“
17. 10.	Bruselj	ANEC Sustain meeting	Redni letni sestanek skupine za trajnostno potrošnjo s predstavitvijo dela v JWG10
18. 10.	Bruselj	ECCG meeting	Redni sestanek posvetovalne skupine Evropske komisije ECCG
19. 10.	Ljubljana	Tiskovna konferenca za novinarje	Predstavitev brošure o varčevanju v vzajemnih skladih
24. 10.	Ljubljana	Banka Slovenije, svet guvernerjev	Predstavitev rezultatov sodelovanja in analiza potrošniške problematike na področju bančnih storitev

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
25. 10. – 26. 10.	Ljubljana	NTG, Woolen socks evaluation meeting	Sestanek v laboratoriju po testu volnenih nogavic
25. – 26. 10.	Bruselj	BEUC Food experts meeting	Strokovni sestanek skupine za prehrano, predstavitev prioritetenih področij in nove kampanje Food marketing to children: game over?
26. 10.	Ljubljana	Državni zbor, Odbor za finance in monetarno politiko	Udeležba na razpravi o sprejemu avtentične razlage 48. člena Zakona o nematerializiranih vrednostnih papirjih
27. – 28. 10.	Bruselj	Financial Services User Group	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropski komisiji o trgu finančnih storitev, , prezentacija na temo finančnega nadzora
NOVEMBER			
2. 11.	Ljubljana	Državni zbor, Odbor za gospodarstvo	Udeležba na razpravi o Zakonu o potrošniških kreditih
10. – 11. 11.	Pariz	Securities and Markets Stakeholder Group, ESMA	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropskem finančnem nadzorniku ESMA, prezentacija na temo finančnega nadzora
11. 11.	Ljubljana	Simpozij eMobility	Predavanje na temo električnih avtomobilov in stroškov njihove uporabe ter ostalih vidikov električne mobilnosti
14. – 16. 11.	Praga	NTG meeting	Redni polletni sestanek skupine Nordic Testing Group s predstavitvijo načrtov in ostalih aktivnosti ob koncu 2016 in prvi polovici 2017
14. – 16. 11.	Praga	SLO– CZ food meeting	Predstavitev dosedanjih testov in plani za 2017, možnost skupnega sodelovanja
16. 11.	Bruselj	Sestanek komunikacijskih ekspertov iz članic BEUC	Skupne kampanje
23. 11. – 24. 11.	Bruselj	JWG10, PT3 and PT7 meetings	Sestanka dveh projektnih skupin znotraj JWG10 (PT3: nadgradljivost izdelkov, PT7: označevanje)
26. 11.	Ljubljana	Sejem Narava – zdravje	Predavanje obiskovalcem sejma na temo rezultatov primerjalnih ocenjevanj
28. 11.	Bruselj	Launch event for a study assessing the financial effects on consumers of lower carbon vehicles beyond 2020 and what this means for EU decarbonisation efforts	Predstavitev študije o nizkoogljivih vozilih v naslednjem desetletju in sodelovanje na okrogli mizi
DECEMBER			
1. 12. 2016	Bruselj	ECCG meeting	Redni sestanek posvetovalne skupine Evropske komisije ECCG
13. 12. – 15. 12.	Berlin	BEUC, Digital expert meeting	Sestanek strokovnjakov za tehnologijo
14. 12.	Bruselj	Financial Services Expert Group, BEUC	Letni sestanek finančnih ekspertov, aktivnih v BEUC

