



LETNO POROČILO
2017

VSEBINA

1	INFORMIRAMO	6
1.1.	Spletna mesta	8
1.2.	Revija ZPS test	14
1.3.	Sodelovanje z mediji	22
1.4.	ZPS na družbenih omrežjih	22
1.5.	ZPSTV na kanalu Youtube	23
1.6.	Predstavitve na različnih dogodkih	23
2	KAMPANJE	24
2.1.	Drugi skupinski nakup električne energije in plina	26
2.2.	Deklaracija = Informacija	27
2.3.	Telekomunikacije – z več vidikov prelomno leto	28
2.4.	Trajnostna mobilnost in afera VW	29
2.5.	Materialna učinkovitost izdelkov	30
2.6.	»Pošlji mi pismo.« Pravica potrošnikov do izbire	30
2.7.	Za racionalno rabo antibiotikov	31
2.8.	Pri tretjini izdelkov zaznane razlike	32
2.9.	Študent veš kaj ješ?!	33
3	SVETUJEMO	34
3.1.	Splošno svetovanje potrošnikom	36
3.2.	Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov	40
3.3.	Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov	42
3.4.	Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev	44
3.5.	Strokovno svetovanje na področju prehrane	45

4	TESTIRAMO	46
4.1.	Primerjalno testiranje	48
4.2.	Znak kakovosti ZPS test	49
5	IZOBRAŽUJEMO	52
6	ZASTOPAMO	58
6.1.	Zastopanje na področju prehrane, zdravja in trajnostne potrošnje	60
6.2.	Zastopanje na finančnem področju	61
6.3.	Zastopanje na področju varnosti izdelkov	61
6.4.	Sodelovanje s parlamentarnimi odbori in Ministrstvi in vlado R Slovenije	62
6.5.	Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	63
6.6.	Sodelovanje s strokovno javnostjo	63
7	DELUJEMO MEDNARODNO	64
7.1.	BEUC	67
7.2.	ANEC	68
7.3.	Sodelovanje z Evropsko komisijo	68
7.4.	Consumers International (CI)	69
7.5.	Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD	69
7.6.	EFSA	69
7.6.	Pregled sestankov, delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2017 opravili sodelavci MIPOR/ZPS	70

ZPS V ŠTEVILKAH V LETU 2017

15.000
gospodinjstev

V letu 2017 smo izpeljali že 2. skupinski nakup dobavitelja električne energije in plina – še uspešneje kot prvič. Dobavitelja električne energije in / ali plina je zamenjalo več kot 15.000 gospodinjstev, spletna stran pa je bila glavna informacijska točka kampanje. Skupaj so potrošniki, ki so zamenjali dobavitelja z ZPS prihranili več kot 1,2 mio EUR.

800.000
obiskovalcev

Spletno stran www.zps.si je obiskalo več kot 800.000 obiskovalcev, na strani jim je na razpolago prek 3.000 vsebin, med katerimi so informacije o aktualnih potrošniških temah, primerjalnih testih, odpoklicih... Najbolj brani primerjalni potrošniški testi na spletu so testi vlažilnih krem za obraz, mleka, pomivalnih strojev, sesalnikov in brezžičnih zvočnikov. Skupno je na zps.si objavljenih več kot 230 različnih testov izdelkov in storitev.

3.000
vsebin

več kot
230
različnih testov
izdelkov in storitev

Tudi letos so bile vsebine s področja osebnih financ med najbolj branimi na našem portalu. Več kot 23.000 potrošnikov je preverilo obrestne mere v primerjalniku obrestnih mer za varčevanja. Številne je zanimalo tudi, ali lahko pri poslovanju z banko še kaj prihranijo. Vsak obiskovalec si je v povprečju ogledal nekaj več kot 3 različne vsebine. Obiskovalci se lahko naročijo tudi na ZPSjeve e-novice: več kot 45.000 jih vsak teden dobi našo e-pošto. ZPSjevi družini primerjalnikov testnih rezultatov smo v letu 2017 dodali 4 nove in sedaj je obiskovalcem na voljo 33 primerjalnikov izdelkov in finančnih storitev, ki obiskovalcem omogočajo še bolj poglobljen pogled v rezultate testiranja kakovosti.

41
primerjalnih
testov

Izvedli smo 41 primerjalnih testov, od tega 36 mednarodnih in 5 testov, izvedenih v Sloveniji. Med testi so bili 3 prehranski testi.

22
novih izdelkov

Potrošniki so lahko na policah našli 22 novih izdelkov oz. storitev, označenih z znakom ZPStest.

45.000posameznih
obiskovalcev

Spletna stran "VešKajJeš" potrošnikom pomaga preveriti prehranski profil živil si je v letu 2017 ogledalo več kot 45.000 posameznih obiskovalcev, ki so si v povprečju ogledali 4 strani ob vsakem obisku. Obiskovalcem je na voljo prehranski profil za 1400 različnih živil in pijač – samo v letu 2017 smo jih dodali več kot 250 novih. Obiskovalci lahko preberejo tudi številne nasvete za zdravo prehranjevanje.

Zanimive vsebine smo dodajali tudi na www.VemVeč.si. Stran obišče nekaj več kot 1.000 posameznih obiskovalcev vsak mesec, vsak pa si ogleda 1,64 strani. Najbolj brana članka na strani sta »Pravice potrošnikov: stvarna napaka ali garancija?« in »Kako varno in informirano do ugodnega kredita?«.

2 zloženki

Pripravili smo 2 zloženki, in sicer Najem kredita: kaj je dobro vedeti in Stvarna napaka - vaše pravice in kako jih uveljavite. Obe sta rezultat aktivnosti v okviru izvajanja javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov. Vsako izmed njiju smo natisnili v 15.000 izvodih

15.000

izvodov

45.000sledilcev na
Facebook-u

Konec leta 2016 nam je na Facebooku sledilo več kot 45.000 potrošnikov, na Twitteru pa več kot 3600.

3.600sledilcev na
Twitteru

Pripravili smo tudi posebno brezplačno številko, ZPStest Energija. V spletni publikaciji. Zbirka testov 2017 pa smo zbrali vse teste, ki smo jih objavili v revijah ZPStest v letu 2017.

pomagali smo
skoraj**2.000**potrošnikom, ki
niso člani ZPS

ZPS svetovalni telefon je v letu 2017 deloval 10 ur tedensko, pomagali smo več kot 2.500 članom ZPS. Prek 090 50 90 pa smo pomagali skoraj 2.000 potrošnikom, ki niso člani ZPS.

50sporočil za
javnost

Medijem in javnosti smo posredovali več kot 50 sporočil za javnost in organizirali 6 novinarskih konferenc. V različnih medijih so o nas ali naših projektih pisali več kot 2200krat.

1. INFORMIRAMO

1. 1.	SPLETNA MESTA	8
1. 2.	REVIJA ZPS TEST	14
1. 3.	SODELOVANJE Z MEDIJI	22
1. 4.	ZPS NA DRUŽBENIH OMREŽJIH	22
1. 5.	ZPSTV NA KANALU YOUTUBE	23
1. 6.	PREDSTAVITVE NA RAZLIČNIH DOGODKIH	23



1.1.

Spletna mesta

www.zps.si

Primerjalni testi ostajajo najbolj gledana vsebina na spletni strani ZPS tudi v letu 2017. Zato temu področju posvečamo še posebno pozornost – ZPSjevi družini primerjalnikov testnih rezultatov smo v letu 2017 dodali štiri nove in sedaj je obiskovalcem na voljo 33 primerjalnikov izdelkov in finančnih storitev, ki obiskovalcem omogočajo še bolj poglobljen pogled v rezultate testiranja kakovosti, 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 bran test? Sesalniki! Med zelo priljubljene v 2017 so se uvrstili še: pomivalni stroji, brezžični zvočniki, vlažilne kreme in mleko. Skupno je na zps.si objavljenih več kot 230 različnih testov izdelkov in storitev.

Vsebine s področja osebnih financ so bile tudi v letu 2017 med najbolj brani na našem portalu. Na naši spletni strani so potrošnikom na voljo številni primerjalniki in kalkulatorji, ki jih redno posodabljam: obiskovalci naše spletne strani lahko preverijo, kje bodo dobili najvišjo obrestno mero za depozit in kje najnižjo za kredit. Koliko stane poslovanje z banko in ali je »njihova« banka res najugodnejša.

Slovenci smo varčen narod in to potrjuje tudi obisk na naši spletni strani. Več kot 23.000 potrošnikov je preverilo obrestne mere v primerjalniku obrestnih mer za varčevanja. Vsake dva mesca preverimo obrestne mere za stanovanjske kredite in posodobimo naš primerjalnik, ki se je tudi v 2017 uvrstil med najbolj obiskane vsebine na naši spletni strani. Varčevalci se seveda veselijo obetov o večjih obrestih, kar pa zagotovo ne velja za kreditorejmalce, predvsem tiste, ki nameravajo najeti dolgoročni kredit ali pa ga že odplačujejo, saj morajo v prihodnosti, če se bo uresničil takšen scenarij, računati z večjimi stroški zadolževanja. Kako torej do varnejšega kredita? Je zanimalo veliko obiskovalcev naše spletne strani.

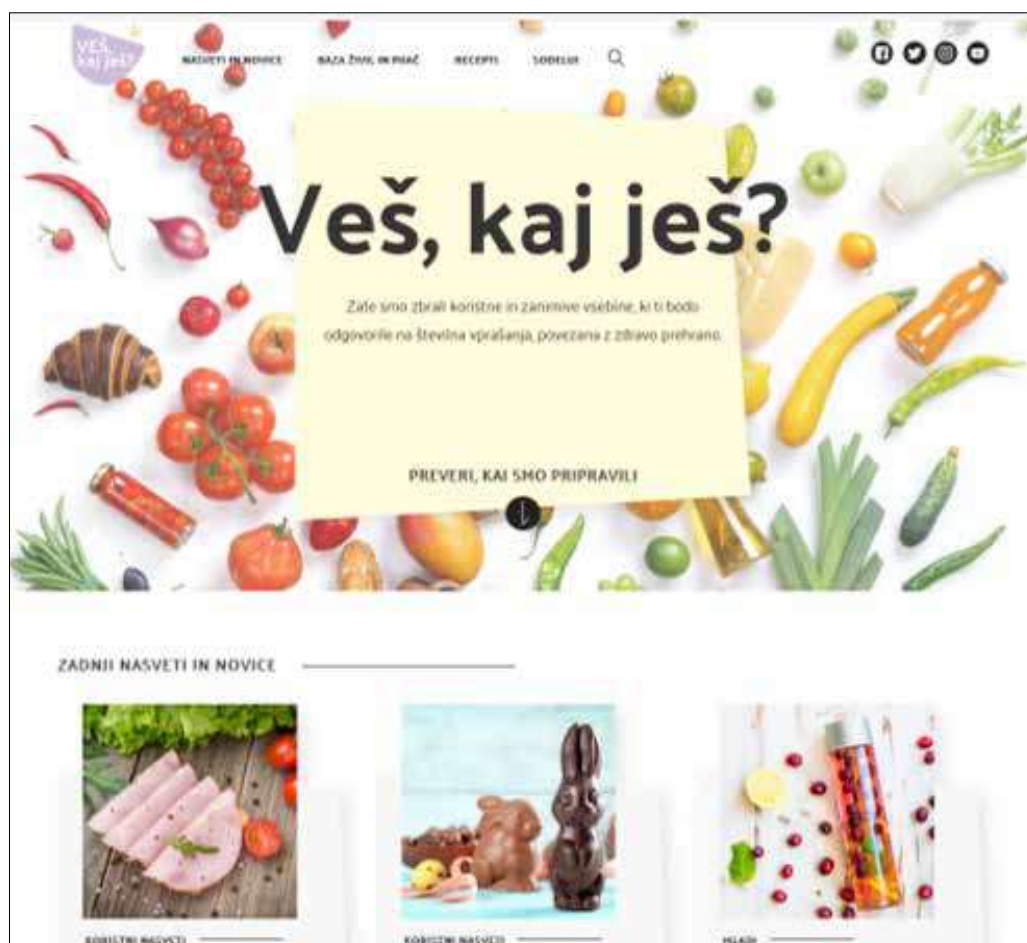
1.1.

Zanimalo jih je tudi, ali lahko pri poslovanju z banko še kaj prihranijo: v ZPS redno spremljamo cene plačilnih storitev ki jih potrošniki najpogosteje uporabljamo, podatke pa uporabimo za aktualiziranje našega spletnega primerjalnika bančnih računov.

Naše obiskovalce so zelo zanimale tudi vsebine s področja zdravstva, predvsem pravic pacientov. Kako do očal »na recept«? Pot do očal na naročilnico je precej preprosta, da ne bi bilo zapletov, pa je treba poznati svoje pravice in postopek za njihovo pridobitev. Naredili pa smo tudi pregled ponudbe brezplačnih okvirjev v optikah po Sloveniji ter možnosti, da pregled za ugotavljanje vida brezplačno opravite kar tam. In še: Kako do zdraviliškega zdravljenja? V okviru obveznega zdravstvenega zavarovanja ste do take storitve upravičeni le, če izpolnujete strogo določene pogoje, ki jih preverja Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. Pišemo o tem, kakšni so ti pogoji, kako do odločbe ZZZS in kaj storiti, če je zavrnjena. Če pogoje izpolnujete, si lahko zdravilišče izberete sami, od letos pa naj tudi ne bi bilo več spornih doplačil za nadstandard.

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 prehranskega izdelka oz. pijače in sta potrošnikom v pomoč pri razumevanju označb na izdelkih.



1.1.

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 2017 ogledalo več kot 45.000 posameznih obiskovalcev, ki so si v povprečju ogledali 4 strani ob vsakem obisku.

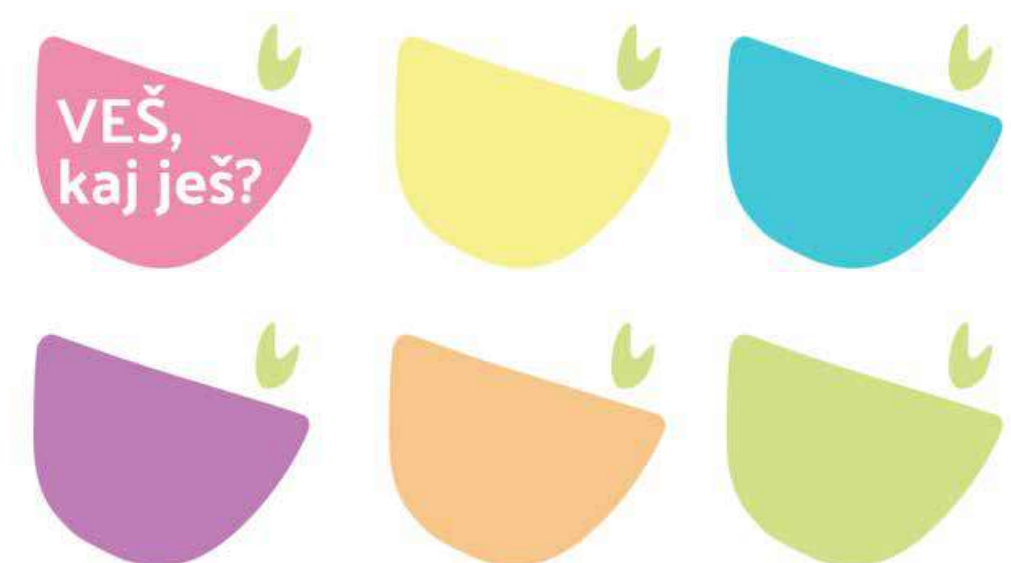
Obiskovalcem je na voljo prehranski profil za 1400 različnih živil in pijač – samo v letu 2017 smo jih dodali več kot 250 novih. Obiskovalci lahko preberejo tudi številne nasvete za zdravo prehranjevanje.

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.

Konec leta 2017 pa smo se lotili prenove: v prvih mesecih leta 2018 bo obiskovalce pričakala popolnoma prenovljena stran VešKajJeš.

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.

VEM VEČ

Potrošniški kredit **Stvarna napaka** f t 🔍

Večina je že uveljavljala stvarno napako, vendar pa le redki pri tem niso imeli težav

Stvarna napaka

V okviru javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, smo povabili potrošnike k sodelovanju v anketi o stvarni napaki, saj nas je zanimalo, ali sploh poznajo to pravico in če jo, ali so imeli težave pri njenem uveljavljanju.

E-novice
Želite biti na tekočem z aktualnimi novicami?
Naročite se na e-novice še danes!

Ime in priimek

E-pošta **Prijava**

www.ZamenjajInPrihrani.si

V letu 2017 smo izpeljali že drugo akcijo skupinske menjave dobavitelja električne energije in plina – še uspešneje kot prvič.

Dobavitelja električne energije in / ali plina je zamenjalo več kot 15.000 gospodinjstev, spletna stran pa je bila glavna informacijska točka kampanje. Na spletni strani so potrošniki lahko poiskali vse pomembne informacije o kampanji, o zamenjavi dobavitelja elektrike in plina, ter se seveda prijavili v skupinski nakup.

Prek spletne strani je potekala tudi komunikacija z vsemi, ki so se prijavili v akcijo. Potrošnikom smo poslali podatke o pričakovanem prihranku in pomembne informacije o kampanji ter dokumente, ki so jih potrebovali za izpeljavo zamenjave dobavitelja.

Stran je po končani akciji postala neaktivna – na voljo so še informacije, potrošniki pa se akciji seveda ne morejo več priključiti.

0 2 5 9 0 0 **SODELUJOČIH** **POGOSTA VPRAŠANJA**

ZPS ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

ZAMENJAJ in PRIHRANI #2

SKUPINSKI NAKUP ENERGIJE JE USPEŠNO ZAKLJUČEN

Vsem sodelujočim potrošnikom v skupinskem nakupu energije ZAMENJAJ in PRIHRANI #2 se zahvaljujemo za zaupanje. Z združenimi močmi smo dosegli izjemno ponudbo z ugodnimi tarifami energije v pogodbi brez vezave in brez skritih stroškov.

Za več potrošniških informacij in nasvetov obiščite www.zps.si

Ponovno smo dokazali, da skupaj zmoremo več!
Zveza potrošnikov Slovenije

VW AUDI ŠKODA SEAT

Zadeva Volkswagen: Imate pravico do odškodnine!

- ✓ Uveljavite svoje pravice | [Več informacij](#)
- ✓ Brez tveganja in stroškov za potrošnike | [Več informacij](#)
- ✓ Pred spletno prijavo nujno preberite napotke | [Več informacij](#)

Zbiranje prijav je zaključeno. Pridružilo se nam je več kot 6.200 potrošnikov. Vsa nadaljnja komunikacija bo potekala na elektronski naslov, ki ste ga navedli v prijavi. V primeru nepopolne dokumentacije vas bomo za dopolnitev prosili v prihodnjih dneh. Samostojno jo boste oddali preko spletne povezave, ki vam jo bomo posredovali.

UVELJAVITE SVOJE PRAVICE!

INFORMACIJE - POGOSTA VPRAŠANJA - O NAS - KONTAKT

www.preVWara.si

Najmlajša v članici družine ZPSjevih spletnih strani.

Leto 2017 je bilo v znamenju skupinskih akcij, ki smo jih organizirali za vse potrošnike, ne glede na to, ali so člani ZPS ali ne. Po skoraj dveh letih, odkar je Volkswagen priznal, da je zavajal evropske potrošnike, ko je v več kot 8 milijonov dizelskih avtomobilov namestil napravo za prirejanje delovanja motorja med merjenjem izpustov in kljub temu, da je potrošnikom v ZDA (in državi) izplačal že 15 milijard ameriških dolarjev, se v Evropi ni zgodilo nič.

Potrošniške organizacije smo si pod okriljem Evropske potrošniške organizacije BEUC ves čas od razkritja prevare prizadevale za to, da VW odgovarja za svoja ravnanja in da potrošnikom izplača odškodnino. Čeprav Slovenija še nima zakonodaje, ki bi omogočala kolektivne tožbe, smo pod okriljem BEUC-a začeli kampanjo PreVWara, katere cilj je združiti potrošnike, lastnike prizadetih avtomobilov in izterjati odškodnino na sodišču.

Spletna stran preVWara.si je osrednja informacijska točka kampanje: na njej potrošniki lahko poiščejo informacije o tem, kakšne so njihove pravice in zakaj se je dobro pridružiti kampanji – ter seveda oddajo prijavo s katero se pridružujejo kampanji.

Stran bo aktivna tudi v letu 2018, saj kampanja še ni končana.

1.2.

Izdajateljska dejavnost – revija ZPStest



Testi, ki jih objavljamo v reviji ZPStest, so in ostajajo najbolj iskana vsebina tudi na portalu ZPS www.zps.si. Vedno več potrošnikov se zaveda, da z neodvisnimi informacijami lahko izberejo izdelek, ki ustreza njihovim potrebam, pričakovanjem. S tovrstnimi informacijami je mogoče priti do kakovostnejših, a cenejših izdelkov in preudarnih odločitev. Najbolj bran test v 2017 na spletu je bil test sesalnikov.

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 26 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, še več prostora kot v letu poprej pa je bilo v letu 2017 namenjeno prispevkom s področja osebnih financ, predvsem bančnim in zavarovalniškimi storitvami.

Izhajanje in obseg

V letu 2017 smo pripravili dvanajst številk 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 7-8/2017 in ZPStest 11-12/2017). V letu 2017 smo pripravili skupaj 352 strani koristnega branja.



1.2.

V letu 2017 smo bralcem ponudili številne prispevke s področja osebnih financ, skupaj 33 strani. Te vsebine smo zaradi večje preglednosti objavljali v posebnih prilogah »Osebnne finance«, ki so v letu 2017 izšle v prav vseh izdajah revije ZPStest.

Revija je v letu 2017 izhajala v povprečni skupni nakladi 7.020 izvodov. Večino izvodov smo distribuirali neposredno naročnikom oz. članom ZPS, del pa je bil namenjen prodaji prek kolportaže.

Pomembnejše objave

Glavnino prostora v reviji zavzemajo prispevki, ki jih objavljamo v rubrikah Pod drobnogledom, ZPS test, Paragraf in Vprašali ste. V letu 2017 je bilo tudi več objav o rezultatih dela na programu izvajanja javne službe primerjalnega ocenjevanja, saj so bili rezultati zelo zanimivi.

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. 1/2017: | Na dolgi poti proti korenitim spremembam – Letos nov standard za meritve porabe goriva, kaj pa nadzor? / Z novim letom so obvezni javljalniki CO |
| ZPStest št. 2/2017: | Raziskava zanesljivosti elektronskih naprav |
| ZPStest št. 3/2017: | Svetovni dan potrošnikov 2017: naši osebni podatki so naš kapital / Cene višje, izbire na trgu televizijskih vsebin pa vse manj |
| ZPStest št. 4/2017: | Prodaja in nakup rabljenega avtomobila |
| ZPStest št. 5/2017: | Letalske družbe – najboljše in najslabše po mnenju potnikov |
| ZPStest št. 6/2017: | Kampanja skupinskega nakupa Zveze potrošnikov Slovenije Zamenjaj in Prihrani #2 / Cene mobilnega gostovanja v EU po 15. juniju |
| ZPStest št. 7-8/2017: | Turistično potovanje – objavljena cena po navadi ni tudi končna / Prtljaga na letalu / Ko kupujete kovček / Napitnina – pravila so različna |
| ZPStest št. 9/2017: | Nezgodna zavarovanja otrok in mladine na spletu |
| ZPStest št. 10/2017: | S kampanjo PREVWARA do pravične odškodnine / Kako do očal »na recept«? |
| ZPStest št. 11-12/2017: | Varčno skozi zimo / S projektom Clear 2.0 spodbujamo prehod v nizkoogljično družbo |

1.2.

Rubrika ZPS TEST

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



V letu 2017 smo v rubriki ZPS test objavili skupaj 41 primerjalnih testov, od tega 36 mednarodnih in 5 testov, izvedenih v Sloveniji.



1.2.



- ZPStest št. 1/2017:** Sanitarne toplotne črpalke / Visoki stolčki za otroke / Vlažilne kreme za obraz / Preizkusni trki Euro NCAP v letu 2016
- ZPStest št. 2/2017:** Pomivalni stroji / Drobilniki vej / Cvrtniki z manj olja
- ZPStest št. 3/2017:** Otroški vozički / Letne pnevmatike / Parni likalniki in parne postaje
- ZPStest št. 4/2017:** Prehranska dopolnila z maščobnimi kislinami omega 3 / protivirusni programi in zbirke 2017 / Robotske kosilnice / Pralni stroji
- ZPStest št. 5/2017:** Navigacijske naprave in aplikacije / Visokotlačni čistilniki / Vakuumski varilniki folije
- ZPStest št. 6/2017:** Akcijske kamere / Baterije AAA / Otroški avtomobilski sedeži
- ZPStest št. 7-8/2017:** Sredstva za zaščito pred soncem / Digitalni fotoaparati / Kombinirani hladilniki / Belilne zobne kreme / Beli siri v slanici
- ZPStest št. 9/2017:** Tiskalniki / Barvni svinčniki / Otroški škorenjčki / Lesni peleti
- ZPStest št. 10/2017:** Zimske pnevmatike / Sušilniki perila / Robotski sesalniki / Kreme za moške
- ZPStest št. 11-12/2017:** LED-sijalke / Protivirusni programi za mobilne telefone / Ure in zapestnice za spremljanje aktivnosti / Brežični prenosni zvočniki / Pasterizirano in UVT mleko / Balzami za ustnice / Odstranjevalci ličil

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.

ZPStest št. 1/2017:	Sklep o izvršbi
ZPStest št. 2/2017:	Rubež premičnih stvari – kaj izvršitelj sme in česa ne
ZPStest št. 3/2017:	Dimnikarske storitve po novem
ZPStest št. 4/2017:	Prodaja in nakup rabljenega avtomobila
ZPStest št. 5/2017:	Pravice potnikov (letalo, vlak, avtobus, ladja)
ZPStest št. 6/2017:	Gostovanje v javnih komunikacijskih mobilnih omrežjih
ZPStest št. 7-8/2017:	Pravice in obveznosti turističnih agencij in njenih potnikov
ZPStest št. 9/2017:	Nezgodna zavarovanja otrok in mladine na spletu
ZPStest št. 10/2017:	Kako do očal »na recept«?
ZPStest št. 11-12/2017:	Cene dimnikarskih storitev po novem



Jana Turk, Jasmina Bevc Bahar

CENE DIMNIKARSKIH STORITEV PO NOVEM

**Za uro dela največ
33 evrov brez davka**

Septembra je bil sprejet dolgo pričakovani pravilnik¹, ki določa časovne normative za posamezne storitve in sklope dimnikarskih storitev, podrobnejšo vsebino cenika in višino potnih stroškov. Preprosto povedano, država je s tem pravilnikom, ki je začel veljati 9. septembra letos, predpisala tudi, koliko časa naj dimnikar porabi za določeno storitev.

1.2.



Rubrika Vprašali ste

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

Postelja ni uporabna

iv. sportu trgovini sem kupil rložljivo posteljo za kampiranje. Doma je kljub pomoči žene nikakor nisem mogel sestaviti, čeprav v spletni predstavitvi angota vfljaju, da jo je preprosto sestaviti. Postelja je tako za kampiranje popolnoma neuporabna, saj bi jo morali večkrat na hitro sestaviti in razstaviti, kar pa očitno ni mogoče. Zato sem želel posteljo vrniti. Prodajalec se je strinjal, da jo je res zelo težko sestaviti, ni pa mi belet vrniti kupnine, temveč zgolj dobropis. Ima prav?

Izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero ste jo kupili in je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana. Izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane, zato imate pravico svaajavljati stvarno napako na izdelku. Postelja je bila predstavljena tako, da se hitro in brez napora zloži in sestavi ter je namenjena tudi kampiranju, zato lahko krbitate med praukrami, ki jih imate iz naslova stvarne napake na izdelku. Ker ste izbrali vratio kupnine, mora prodajalec temu ugoditi, saj se dobropis ne šteje za vratio kupnine.



Upravnik ni poravnal obveznosti

Ne glede na to, da ste glede plačil za dobavljeno električno energijo pravilno poravnali vse obveznosti upravniku, ima dobavitelj pravico neplačane zneske terjati neposredno od vsakega posameznega etažnega lastnika, vendar le v vliini njegove obveznosti (na podlagi delilnikov), saj je solidarna obveznost etažnih lastnikov z zakonom prepovedana (1. odstavek 70. člena Slovenskega zveznega zakona SZ-I). Etažni lastniki lahko zato terjajo plačila od svojega upravnika, ki ni izpolnjeval obveznosti do dobavitelja in je s tem kršil obveznosti iz pogodbe o upravljanju. Težava nastane, kadar je upravnik insolventen oziroma v stečajnem postopku, saj etažni lastniki le s težavo dobijo povrnjena plačila, ki so jih nakazovali upravniku. Lahko se torej zgodí, da bodo etažni lastniki pravzaprav dvakrat plačali za isto obveznost (najprej upravniku, nato pa se dobavitelju).

Etažni lastniki morajo najprej preveriti, kakšno pogodbo je sklenil upravnik z dobaviteljem. Če je pogodba sklenil v imenu in za račun etažnih lastnikov in je le njihov pooblaščenec, upravnik ni neposredno odgovoren dobavitelju. Če pa je upravnik pogodbo z dobaviteljem sklenil na močin, da je v pogodbi naveden kot stranka in plačnik, bo dobavitelj plačilo obveznosti terjati od upravnika in ne od etažnih lastnikov. Dobavitelj ne sme odstopiti od pogodbe in posledično odklopiti elektriko pri tistih etažnih lastnikih, ki so po pozivu dobavitelja poravnali svoje obveznosti. Ali se lahko elektriko zares odklopi le posameznim etažnim lastnikom, pa je odvisno od tehničnih možnosti.

Matjaž Jakin



Plačljiva SMS sporočila

»Na računu za mobilne storitve sem opazila neobičajno visok znesek za komercialna sporočila podjetja Dimoco. Podjetju sem že sporočila, da ne želim prejemati takih sporočil, zanima pa me, kaj lahko storim glede zaračunanega zneska?

Operater lahko izstavi račun le za storitve, ki so dogovorjene v naročniški pogodbi in splošnih pogojih. Zato je treba najprej preveriti, ali naročniška pogodba oz. splošni pogoji operaterja določajo podlago za zaračunavanje prejetih plačljivih SMS sporočil. Če pravne podlage za zaračunavanje ni, lahko potrošnica prejetemu računu pisno ugovarja.

Tea Žnidaršič

PRILOGA »OSEBNE FINANCE«

Tudi v letu 2017 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 10 finančnih prilog in na ta način bralcem ponudili 33 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 Osebnne finance je bila v letu 2017 vključena v številkah 1, 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.

Osebnne finance



Boštjan Krisper, Alina Meško

BANČNIŠTVO ZA UPOKOJENCE

Banke v svojih informacijskih gradivih pogosto poudarjajo posebno skrb za upokojence in oglašujejo produkte, ki so namenjeni le njim. V ZPS smo preverili, kako ugodni so bančni računi, namenjeni upokojencem, v primerjavi s klasičnimi bančnimi računi, kakšne so razlike med bankami, pripravili pa smo tudi nekaj nasvetov, kako si lahko upokojenci zmanjšajo stroške poslovanja z banko in kako se pametno odločati v zvezi z bančnim varčevanjem.

KAJ STORITI Z DELNICAMI NA PREHODNIH RAČUNIH?

Boštjan Krisper, Tea Žnidaršič



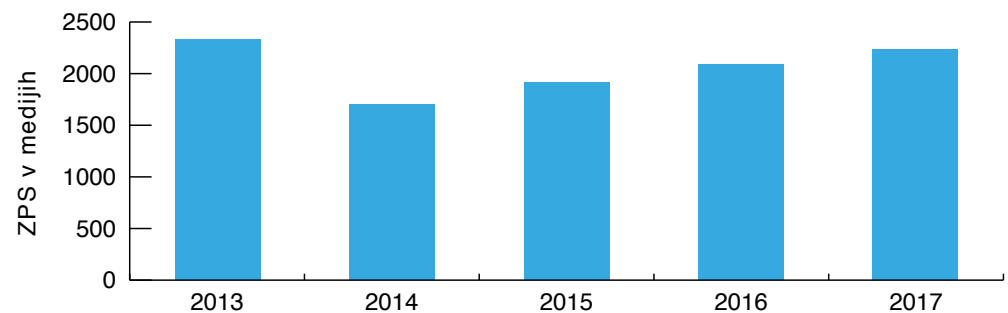
- ZPStest št. 1/2017:** Zavedajte se tveganj pri nakupu virtualnih valut / Kaj za mojo naložbo pomenijo nedavni politični pretresi / Mladi in kreditiranje / Zavarovanje kritičnih bolezni
- ZPStest št. 2/2017:** Hitra plačila z mobilnim telefonom / Kaj storiti z delnicami na prehodnih računih / Komercialna zavarovanja za zobozdravstvene storitve
- ZPStest št. 3/2017:** Brezstične kartice / Prekinitev zavarovanja?
- ZPStest št. 4/2017:** Varčevanje za osnovno varnost / Turistično zavarovanje – kako izbrati?
- ZPStest št. 5/2017:** Je na voljo alternativa bančnemu računu? / Kako do varnejšega kredita / Ujetniki trgovalnega računa
- ZPStest št. 6/2017:** Osnove zavarovanj / Predplačniške kartice
- ZPStest št. 7-8/2017:** Kako do ugodnega kredita za nakup stanovanjske opreme / Ko vas obišče »neodvisni« finančni svetovalec
- ZPStest št. 9/2017:** Bančništvo za upokojence
- ZPStest št. 10/2017:** Regresni zahtevki zavarovalnice / Nove preglavice za lastnike trgovalnih računov
- ZPStest št. 11-12/2017:** Kako banke obrestujejo dolgoročne kredite / Domišljija zavarovalnic ne pozna meja

1.3.

Sodelovanje z mediji

V letu 2017 smo medijem posredovali več kot 50 sporočil za javnost in organizirali 6 novinarskih konferenc. Izbrane aktualne vsebine pa smo medijem posredovali tudi v obliki koristnih nasvetov.

Objave v medijih za ZPS spremlja podjetje Pressclipping. V letu 2017 je podjetje Press Clipping zabeležilo 2234 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. Objav je cca. 10 % več kot v preteklem letu, saj smo v 2017 izvedli za potrošnike in medije aktualne aktivnosti – drugi skupinski nakup električne energije in plina, začeli smo kampanjo preVWara.



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 45.000 potrošnikov, na Twitterju pa več kot 3600.

V 2017 smo odprli tudi profil Veš, kaj ješ na Instagramu. S tem smo odprli nov kanal za komuniciranje, predvsem z mladimi. Tema, ki jo komuniciramo prek Instagrama je zdrav način prehranjevanja in s tem povezane teme.

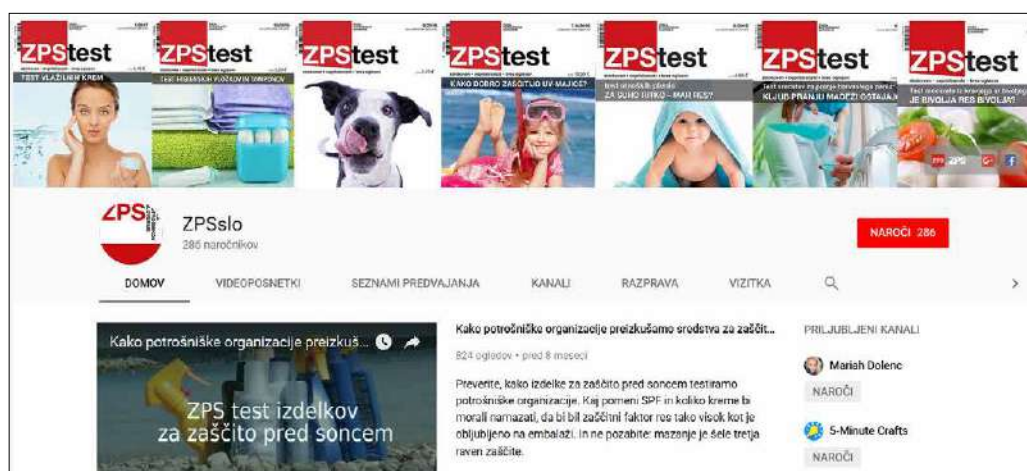


1.5.

ZPSTV na kanalu Youtube

Na Youtube kanalu smo v 2017 objavili kar 5 novih videov. Vsi zainteresirani si jih lahko ogledate na že omenjenem Youtube kanalu ZPS.

Vsebina objavljenih videov je zelo različna, od videa na temo svetovnega dne pravic potrošnikov 2017, poziva k sodelovanju v skupinskem nakupu električne energije ter plina do predstavitve testiranja krem za zaščito pred soncem.



1.6.

Predstavitve na različnih dogodkih

Aktivnosti ZPS smo v letu 2017 predstavili na številnih dogodkih in sejmu Narava zdravlje, ki so bili rezultat aktivnosti izvajanja javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Tako smo v Centru dnevni aktivnosti za starejše v Mariboru smo govorili o pasteh kreditiranja, udeleženci so z nami delili svoje izkušnje in mnenja s področja financ. Več predavanj o pasteh kreditiranja smo izvedli tudi v Dnevni centru aktivnosti za starejše na Povšetovi v Ljubljani. V Knjižnici Ankaran smo izvedli predavanje na temo stvarne napake - kdaj in kako jo uveljavljamo. O uveljavljanju pravic iz naslova stvarne napake smo izvedli tudi predavanje na Festivalu za tretje življenjsko obdobje.

Prisotni pa smo bili tudi na 2. nacionalni konferenci o prehrani in telesni dejavnosti, kjer smo predstavili projekt Študent – veš, kaj ješ, ki ga sofinancira Ministrstvo za zdravje.



2. KAMPANJE

2. 1.	DRUGI SKUPINSKI NAKUP ELEKTRIČNE ENERGIJE IN PLINA	26
2. 2.	DEKLARACIJA = INFORMACIJA	27
2. 3.	TELEKOMUNIKACIJE – Z VEČ VIDIKOV PRELOMNO LETO	28
2. 4.	TRAJNOSTNA MOBILNOST IN AFERA VW	29
2. 5.	MATERIALNA UČINKOVITOST IZDELKOV	30
2. 6.	»POŠLJI MI PISMO.« PRAVICA POTROŠNIKOV DO IZBIRE	30
2. 7.	ZA RACIONALNO RABO ANTIBIOTIKOV	31
2. 8.	PRI TRETJINI IZDELKOV ZAZNANE RAZLIKE	32
2. 9.	ŠTUDENT VEŠ KAJ JEŠ?!	33



2.1.

Drugi skupinski nakup električne energije in plina

Zveza potrošnikov Slovenije je v maju organizirala drugi skupinski nakup električne energije in zemeljskega plina. Naš cilj je bil potrošnikom ponovno zagotoviti čim boljšo ponudbo, brez skritih stroškov in brez vezave, z navzgor omejeno ceno za obdobje enega leta. Vsi slovenski potrošniki so lahko z ZPS zamenjali dobavitelja plina in električne energije.

Kaj smo ponudili potrošnikom?

- Hitro, preprosto, brezplačno in nezavezujočo prijavo k sodelovanju. Za vse slovenske potrošnike.
- Pogodba z zmagovalnimi tarifami licitacije, brez vezave in brez skritih stroškov, za 12 mesecev.
- Preprosta in varna zamenjava dobavitelja elektrike in/ali plina.
- Ponudbo za zamenjavo dobavitelja so sprjeli šele s podpisom pogodbe z zmagovalnim dobaviteljem licitacije.

Dobavitelja elektrike ali plina je v okviru kampanje ZPS zamenjalo več kot 13.200 gospodinjstev oziroma je bilo sklenjenih več kot 15.700 pogodb, saj so potrošniki v posameznih gospodinjstvih zamenjali tako dobavitelja elektrike kot plina. V drugem skupinskem nakupu je sodelovalo več gospodinjstev (13.216) kot v prvem skupinskem nakupu (12.300), ki se je zaključil v 2015, višji so tudi skupni prihranki.

Na ZPS smo bili zadovoljni z odzivom potrošnikov, saj so tokrat rezultati celo preseglji naša pričakovanja. Potrošniki so v okviru kampanje Zamenjaj in prihrani #2 skupaj prihranili več kot 1,2 milijona evrov. ZPS je tako ponovno uspela »prebuditi«
energetski trg za potrošnike v Sloveniji, saj so tudi med in po drugem skupinskem nakupu energije ponudniki znižali cene za gospodinjstva, zato so skupni prihranki potrošnikov, ki so zamenjali dobavitelja energije še večji.



Čokolada ali le njen nadomestek?



Objavljeno: 14. december 2017



Veseli decembra je že v polnem teku, polke pa so polne sezonskih izdelkov med njimi tudi prichvom med njimi najboljše čokoladni dobri moče. V pramitnem času velkokrat podarimo čokolado, a pazite, da ne podarite mačka v žaklju.

Potrošniki označbe na živilih berejo, pa jih tudi razumejo?



Objavljeno: 22. november 2017



V iseti o označevanju živil, ki smo jo izvedli v oktobru, je sodelovalo 1052 potrošnikov, ki nas spremljajo na različnih straneh. Veseli nas, da si govorilci že vedo, da je pomembno, kaj brajo hranilne tabele in sledi nam, kar 71,3% iz njih namreč odgovorilo, da so pri izbiri izdelka pogosto tako na sprednjo stran kot tudi

V katerih živilih je največ vlaknin?



Objavljeno: 20. september 2017



Vlaknine so predvsem v živilih rastlinskega izvora, torej v zelenjavi, sadju in žitih. Živilih živalskega izvora pa jih vsebuje malo. Če se potravniki želijo povečati vnos vlaknin, potem ne bi smeli biti preveč odvisni od obrokov vlaknin.

2.2.

Deklaracija = Informacija

Sodoben potrošnik v borbi s časom pogosto izbira le s pogledom na sprednjo stran izdelka, torej na del embalaže, ki je pravzaprav v veliki meri oglasni prostor izdelka, manj pogosto pa preveri informacije na označbi. A, če ne pogledamo seznama sestavin in hranilne vrednosti živil, lahko kupimo mačka v žaklju. Zato je pomembno spodbujati potrošnika, da pri izboru živil upoštevajo prehransko sestavo živil. Z zdravju koristnejšim izborom živil potrošniki podpirajo lastno zdravje, a hkrati sporočajo trgu, da si želijo več zdravih izbir, ter s tem vplivajo na razpoložljivost in cenovno dostopnost tovrstnih živil za vse nas. Da bi potrošniki hrano izbirali informirano, in da bi posegali po zdravih izbirah, je tudi cilj države.

Program Inovativne rešitve za informirane odločitve sofinancira Ministrstvo za zdravje, izvaja pa ga Inštitut za nutricionistiko v sodelovanju z Inštitutom Jožef Štefan in Zvezo potrošnikov Slovenije. Ključni cilj projekta »Inovativne rešitve za informirane odločitve« je podpora potrošnikom pri spremljanju in vrednotenju podatkov o sestavi živil kot orodje za spodbujanje zdravih izbir. Poleg izobraževanja potrošnikov o pomembnosti prebiranja označb živil bo v okviru projekta razvita mobilna aplikacija, ki bo potrošnikom olajšala interpretacijo podatkov o hranilni sestavi živil. Šlo bo za nadgradnjo aplikacije ZPS »Veš kaj ješ«, ki bo javnosti predstavljena v drugi polovici 2018. Cilj aplikacije je potrošniku kadarkoli in kjerkoli ponuditi vpogled v hranilno sestavo predpakiranega živila in mu olajšati interpretacijo podatkov s pomočjo prehranskega semaforja. Uporaba bo preprosta, informacije pa razumljivo predstavljene.

Hranilna tabela in seznam sestavin vsebujeta podatke, ki so pravzaprav osebna izkaznica tega izdelka. In prav razumevanje hranilne vrednosti izdelka ter seznama sestavin v živilu sta ključna vira informacij za pravilno odločitev za nakup. Zato bomo na ZPS v okviru izvajanja projekta nadaljevali z osveščanjem in izobraževanjem potrošnikov, katere informacije lahko razberejo z embalaže predpakiranih živil in kaj ti podatki pomenijo.

2.3.

Telekomunikacije – z več vidikov prelomno leto



Poziva, da naj potrošnikom omogočijo samostojno izbiro televizijskih programov, ki smo ga slovenskim operaterjem poslali ob koncu leta 2016, ni upošteval noben operater, zato smo z aktivnostmi na tem področju nadaljevali tudi v letu 2017. Med drugim smo se povezali z združenjem slovenskih kabelskih operaterjev, poleg sestankov s predstavniki Akosa in operaterjev pa smo se udeležili tudi sestanka na ministrstvu za kulturo, na katerem smo razpravljali o nujnih spremembah zakona o medijih. Na povabilo sveta za radiofuzijo (SRDF) smo predstavili naša stališča glede nameravane določitve pomembnejših dogodkov, ki jih ne bo dovoljeno prenašati preko televizijskih programov, za dostop do katerih je treba plačati.

V začetku leta 2017 smo temeljito preverili trg fiksnih storitev, ki jih ponujajo slovenski operaterji. Zaznali smo kar nekaj anomalij, na katere smo dejavno opozarjali na številnih sestankih z različnimi deležniki. Med najbolj perečimi omenimo prakso, da operater ne omogoča najvišjih hitrosti dostopa do interneta izven paketne ponudbe (trojčki ali četvorčki), pri čemer pogosto višjo hitrost pogojuje z naročnino na najdražje pakete s številnimi televizijskimi programi. Prav tako se je razpasla praksa, da operaterji ponujajo en sam hitrostni paket v določenem cenovnem razredu, pri čemer pa tisti, ki niso priključeni na najsodobnejša omrežja do interneta ne morejo dostopati z oglaševano hitrostjo. A zato ne plačajo nič manj ...

Na področju mobilne telefonije je bilo leto 2017 prelomno zaradi dokončne uveljavitve načela gostuj-kot-doma v državah Evropske unije. ZPS je skupaj z ostalimi potrošniškimi organizacijami, članicami BEUC, več let sodelovala v prizadevanjih za omejitev stroškov gostovanja na enotnem trgu. Zdaj se je izkazalo, da so operaterji našli novo luknjo, saj uredba o gostovanju ne posega na domicilni trg, zato so cene klicev iz domače države v tujini (tudi države EU) ostale na isti ravni ali pa se celo povečale. Na skupnem sestanku z evropskim združenjem regulatorjev BEREC smo opozorili na ta problem, v evropskem parlamentu pa preko BEUC začeli aktivno lobirati, da tudi ti klici postanejo del skupnega evropskega telekomunikacijskega trga.

Predstavniki ZPS je od decembra 2016 med najbolj aktivnimi člani sveta za elektronske komunikacije (SEK), ki svoje sestanke organizira na mesečni ravni. Ob obravnavanju perečih tem lahko neposredno poroča o pritožbah, ki jih potrošniki naslovijo na ZPS in s tem pospeši reševanje problematike, ki zadeva širšo populacijo. Med drugim smo na sestanku z operaterji, ki ga je organiziral AKOS, skupaj s SEK podali kritično mnenje o sedanji telekomunikacijski zakonodaji, ki potrošnikom ne ponuja enakopravnih pogojev v primeru, ko se operater sam odloči za spremembo pogojev in cen med trajanjem vezave. S to temo se bomo zelo aktivno ukvarjali tudi v letu 2018, prav tako bomo glasno izpostavljali zahtevo po spremembi pri ponudbi kabelske in IP-televizije, kjer si želimo, da ima vsak operater vsaj en paket, pri katerem se potrošnik lahko sam odloča, kateri programi bodo vključeni vanj.

2.4.

Trajnostna mobilnost in afera VW

Medtem ko je skupina Volkswagen izvajala vpoklic približno 8,5 milijona avtomobilov znamk Audi, Seat, Škoda in Volkswagen, ki so v Evropi del dizelske prevare, smo potrošniške organizacije aktivno iskale možnosti, da bi Volkswagen prepričali, da potrošnikom izplača ustrezno odškodnino. Hkrati smo v okviru evropske potrošniške organizacije BEUC sodelovali pri sprejemanju ukrepov na ravni EU, da se tovrstne afere ne bi več ponovile.

V letu 2017 je, žal, postalo jasno, da večina evropskih držav ne bo ukrepala proti Volkswagnu, zato pa smo toliko bolj aktivno v igro stopile potrošniške organizacije. Italijanska, španska, portugalska in belgijska so izkoristile možnost skupinske tožbe, ki jim jo omogoča zakonodaja, ostale, tudi ZPS, pa smo raziskovale, na kakšen način bi se lotile tožbe proti Volkswagnu, ne da bi pri tem potrošniki ali organizacije tvegale morebitno izgubo. Skupaj z BEUC smo našli prikladno rešitev, ki so se jo poleg ZPS oklenile še potrošniške organizacije iz Litve, Slovaške in Švice, o njej pa razmišljajo še v nekaterih drugih državah.

Po daljših pripravah in prilagajanju sistema smo kampanjo PreVWara zagnali v sredini septembra. Pridružili so se ji lahko vsi potrošniki, ki so ali so bili lastniki vozil, v katerih je Volkswagen priredil delovanje dizelskega motorja tako, da je med realno vožnjo v zrak izpuščal nekajkrat več dušikovih oksidov kot v laboratoriju. Do zaključka zbiranja prijav se je v kampanjo vključilo več kot 6200 lastnikov, ki jih bomo po preverjanju dokumentacije ob koncu marca 2018 vključili v tožbo proti Volkswagnu.

ZPS je ob tem redno sodelovala tudi v drugih aktivnostih, povezanih s trajnostno mobilnostjo. Posebej velja izpostaviti prilagojen nacionalni izračun stroškov lastništva avtomobilov z različnimi pogonskimi agregati, ki ga je za nas v okviru BEUC opravila organizacija Element Energy. Rezultate analize smo predstavili na okrogli mizi, ki smo jo skupaj z BEUC organizirali v okviru sestanka potrošniških organizacij srednje in vzhodne Evrope v Ljubljani. Analizo so povzeli praktično vsi pomembni mediji, pokazala pa je, da bo tudi v Sloveniji leto 2025 tisto, ko bodo stroški lastništva takrat kupljenega avtomobila praktično enaki, ne glede na to, ali ga bo poganjal klasični motor z notranjim izgorevanjem, popolnoma električni motor ali pa kombinacija obeh (hibrid).



2.5.

Materialna učinkovitost izdelkov

Pomemben del sestankov, na katerih so sodelovali predstavniki ZPS, so v letu 2017 predstavljali sestanki delovnih skupin in krovnega organa združenega tehničnega komiteja CEN CENELEC JTC10, ki ustvarja nov horizontalni standard za učinkovitost v izdelkih uporabljenih materialov. Pri sestavljanju standarda najmočneje sodeluje zainteresirana industrija, drugi pol pa predstavljajo okoljevarstvene in potrošniške organizacije, pri čemer predstavnik ZPS zastopa organizacijo ANEC, glas potrošnikov v standardizacija.

Aktivnosti pri nastajanju standarda so razdeljene v šest delovnih skupin, ANEC sodeluje v treh, ki se ukvarjajo s trajnostjo, popravljivostjo, nadgradljivostjo, ponovno uporabo in komunikacijo oziroma informiranjem. Ob koncu leta 2017 so vse delovne skupine predložile prvi osnutek standarda, ki so ga nato preučili v nacionalnih standardizacijskih telesih in nanje podali pripombe. Z njimi se bodo sodelujoči pri nastajanju standarda soočili v letu 2018. Standard bi moral biti pripravljen v prvi polovici leta 2019.

2.6.

»Pošlji mi pismo.« Pravica potrošnikov do izbire

Elektronska komunikacija je za marsikoga sprejemljiva in priročna, a za nekatere predstavlja precejšna oviro. 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. »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.



2.7.

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), tudi v 2107 nadaljevale s kampanjo za racionalno rabo antibiotikov.

Evropske potrošniške organizacije smo prepričane, da če želimo preprečiti nastanek mikrobov, ki razvijajo odpornost proti antibiotikom, mora EU nujno sprejeti zakonodajo za zmanjšanje uporabe antibiotikov pri vzrejnih živalih. V 2014 je Komisija že predložila načrte za posodobitev zakonodaje EU o veterinarskih zdravilih, vključno z ukrepi za omejitev uporabe antibiotikov na kmetijah, Evropski parlament pa jih je lani še dodano »okrepil«. Zato članice evropske potrošniške organizacije BEUC, med katerimi je tudi ZPS, pozivamo države članice, naj čim prej dosežejo skupno stališče in posodobijo sedanja pravila.

EU ima ambiciozen zakon, ki čaka na odobritev. Države članice bi ga morale hitro in brez odlašanja podpisati. Super bakterije namreč ne poznajo meja.



10 STVARI, KI JIH MORATE VEDETI O ODPORNOSTI NA ANTIBIOTIKE OD KMETIJE ZA VAS

Vsako leto v Evropski uniji umre okoli 25.000 bolnikov, zaradi okužb z bakterijami, ki so odporne proti antibiotikom.


Strokovnjaki nam, ljudem, pogosto rečejo, naj zaužijemo manj antibiotikov, vendar ali ste vedeli, da bi isto lahko rekli tudi za živali?

- 1 ANTIBIOTIKI SE POGOSTEJE UPORABLJAJO ZA ZDRAVLJENJE ŽIVALI KOT LJUDI**

Uporaba antibiotikov je v EU v povprečju v 4-kratni ožjini, živali pa dobivajo več antibiotikov. V Španiji, na Češi, v Italiji in Belgiji na primer je bilo v letu 2014 porabe antibiotikov pri rej živali za prehrano ljudi na kmetijah dvakrat večja kot poraba za ljudi!


- DATANJE ANTIBIOTIKOV ZDRAVIM ŽIVALIM PRISPEVA K ODPORNOSTI NA ANTIBIOTIKE**


Vzdržim živalim za prehrano ljudem pa posledično naši dobivajo antibiotiki za preprečevanje bolezni v natpranih živalih ali slabih higienskih pogojih. Tudi če so zrakali. Takoša zornica in predstavlja antibiotikov pogodje odpornost na antibiotike. Bakterije, ki jih različno v evropski penicilin in sulfonil, pogosto kažejo odpornost na enega ali celo več antibiotikov. 70% bakterij Campylobacter na sušenem mesu pa kaže odpornost na antibiotik, ki se pogosto uporabljajo za zdravljenje okužb ali derjez?


- 3 ANTIBIOTIKI NE UBIJAZO VIRUSOV**

Ne zadržite zaradi okužbe z virusom (gripa, večina bolečin v grlu ali bronhitis...), antibiotiki ne bodo pomagali. Antibiotiki delujejo proti bakterijskim okužbam, kot so zgornji, tuberkuloza ali sluznice nosi. Če zboleš, v tem primeru pove, če morate jemati antibiotike. Tudi živali bi morale dobiti antibiotike izključno na veterinarski recept.


- LE BAKTERIJE - NE LJUDJE ALI ŽIVALI - LAHKO RAZVijeJO ODPORNOST NA ANTIBIOTIKE**

Mnogi si napačno predstavljamo, da tudi ok živali razvijamo odpornost na antibiotike. V resnici odpornost na antibiotike lahko razvijejo le bakterije, ki povzročajo bolezni. In te bakterije lahko okužijo ljudi in živali, bolezni, ki jih povzročajo, pa je zaradi njihove odpornosti na antibiotike težje pozdraviti v primerju z boleznimi, ki jih povzročajo bakterije, ki niso odporne na antibiotike.


- 5 KAKO BAKTERIJE POSTANEJO ODPORNE NA ANTIBIOTIKE?**

Dodki naravno ali ker so mutirale, nekatere bakterije pa imajo gene, ki prenašajo učinke antibiotikov. Te bakterije prenašamo kot L. k. skupno bakterije (superbug). Medtem ko antibiotiki ustajajo večino neodpornih bakterij, superbakterije preživijo in se celo množijo - še izboljšujejo. Če antibiotike uporabljamo nepravilno, se odporne bakterije lahko prenašajo odporne gene še na druge bakterije.



© EDC: EPA and IAN (2017). Secondary report on the integrated analysis of the consumption of antibiotic agents and occurrence of antimicrobial resistance in bacteria from humans and food-producing animals. p. 31
*EPA and EDC (2016). The European Union summary report on antimicrobial resistance in zoonotic and indicator bacteria from humans, animals and food in 2016.

2.8.

Pri tretjini izdelkov zaznane razlike

ZPS je za Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano izvedla **projekt »Preverjanje dvojnih standardov kakovosti živil v Sloveniji in Avstriji, s ciljem preveriti** ali obstaja dvojni standard kakovosti živil na trgih Slovenije in Avstrije, potem ko so o razlikah poročali iz Češke, Madžarske in Slovaške, domnevna dvojna kakovost živil za zahodne in vzhodne trge Evropske unije pa je postala pomembna politična tema.

Na Zvezi potrošnikov Slovenije smo v primerjalno analizo parov vključili 67 vzorcev, od tega 29 parov vzorcev (1 vzorec kupljen v Sloveniji in 1 v Avstriji) in 3 trojčke vzorcev (2 vzorca kupljena v Sloveniji in 1 v Avstriji).

Med izbrani vzorci je bilo 25 vzorcev blagovnih znamk in 42 vzorcev trgovskih znamk. Izbrani vzorci so podobni tistim, ki so jih v podobno raziskavo že vključile Slovaška in Češka. Razlike, ki vplivajo na kakovost, so bile ugotovljene pri 10 od skupno 32 parov/trojčkov, torej v tretjini vzorcev. Kar 70 % razlik smo ugotovili na vzorcih trgovskih znamk. Polovica izdelkov, pri katerih smo zaznali razlike v kakovosti, je bila opremljena z znaki, ki poudarjajo slovensko poreklo izdelka (Slovenija, moja dežela in Kakovost iz Slovenije).

Tekom pregleda ponudbe smo opazili, da je v Avstriji na voljo več mesnih in mlečnih izdelkov, ki vsebujejo več kakovostnejših sestavin, zato bi bilo smiselno s podobno projektno nalogo na podoben način v bodoče pregledati in primerjati ponudbo mesnih in mlečnih izdelkov na slovenskem in avstrijskem trgu. Predvsem pa je pomembno potrošnika nenehno usposabljanje, da bo bolje razumel prebrati označbe na embalaži in z njih razbral zanj pomembne informacije, kako izbrati bolj kakovosten izdelek v ponudbi, kar je osnova za informirano izbiranje.

Kot kažejo izkušnje ZPS z drugih področij, tovrstni pregledi spodbujajo konkurenčnost in izboljšujejo kakovost izdelkov, zato je ta pregled lahko začetek skupnih naporov, da zagotovimo slovenskemu potrošniku izbiro med čim več kakovostnimi izdelki.



2.9.

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. Z uspešno prijavo na razpis Ministrstva za zdravje, smo v 2017 začeli z izvajanjem triletnega projekta Študent -veš, kaj ješ (ŠTUDIRAM, HRANO PREMIŠLJENO IZBIRAM). Projekt izvajamo v sodelovanju z Mladinsko zvezo Brez izgovora Slovenija.

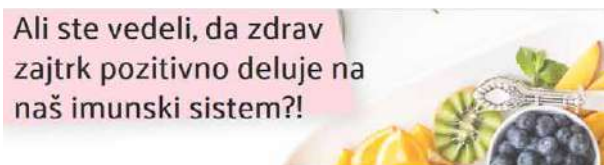
Študentje, ki spadajo med mlade odrasle se pogosto nezdravo prehranjujejo, predvsem sta problematična ritem prehranjevanj in število dnevnih obrokov. Najpogosteje opuščajo zajtrk. Pri izbiri obroka običajno izberejo maščobno bogat obrok z malo zelenjave. Predvsem pa jim primanjkuje znanja o zdravem načinu prehranjevanja, kar bi jim olajšalo izbiro zdravih in uravnoveženih obrokov.

Glavni cilj programa oz. projekta je izboljšati prehranjevalne navade študentov, preko spodbujanja uživanja uravnoveženega zajtrka, ozaveščanja, kako samostojno pripraviti ali izbrati zdrav zajtrk (in večerjo), kako v raznoliki ponudbi prehrane na bone izbrati čim bolj zdrav in uravnovežen obrok, ter spodbujanje bolj zdrave ponudbe v prodajnih avtomatih živil na fakultetah. Posebna pozornost je torej namenjena tudi samostojni pripravi obrokov (od nakupa, receptov, do samega kuhanja). Danes je kuhanje moderno, na ta način lahko študentje ne le prihranijo temveč jedo bolj zdravo. Biti zdrav in fit je kul!

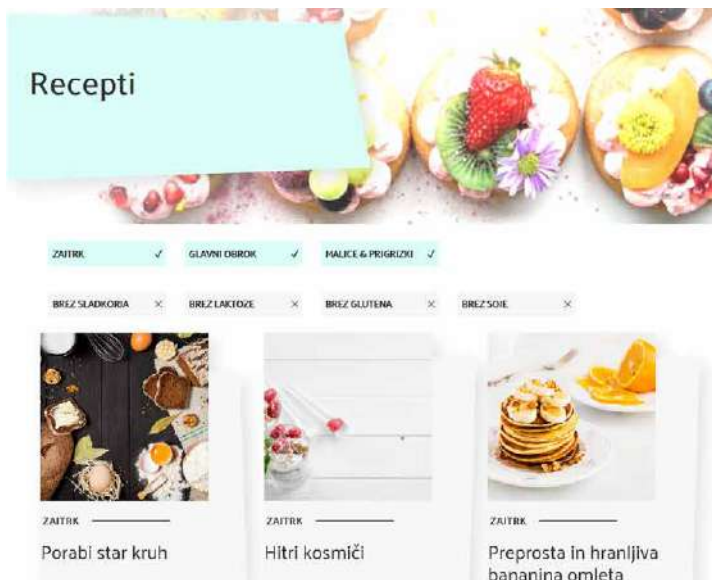
Cilje programa bomo dosegali v letih 2018 in 2019 poskušali dosegati s pozitivnimi sporočili, in sicer na štirih ključnih področjih:

1. Spodbujanja uživanja zajtrka med študenti in ostalo populacijo
2. Ozaveščanje o zdravih izbiri živil in spodbujanje zdrave ponudbe v avtomatih
3. Ponudnike prehrane na študentske bone vzpodbuditi za bolj zdravo ponudbo obrokov in ozavestiti študente, kako v restavraciji izbrati uravnovežen študentski obrok
4. Spodbujanje kuhanja zdravih obrokov

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



Objavljeno: 27 oktober 2017



3. SVETUJEMO

3. 1.	SPLOŠNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM	36
3. 2.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI IN VARNOSTI IZDELKOV	40
3. 3.	STROKOVNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM NA PODROČJU PRAVIC PACIENTOV	42
3. 4.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU FINANČNIH STORITEV	44
3. 5.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU PREHRANE	45



3.1.

Splošno svetovanje potrošnikom

Naše svetovanje potrošnikom obsega dajanje informacij o pravicah potrošnikov na podlagi veljavne zakonodaje ter posredovanje v konkretnih primerih, ko potrošnik reklamacije ni uspel rešiti sam. Poleg tega potrošnike v primeru kršitev njihovih pravic napotimo tudi na pristojne organe ali v njihovem imenu pripravimo ustrezne prijave. V letu 2017 so se naši člani pisno ali po telefonu obrnili na nas v več kot 2500 primerih, dodatno pa smo prejeli še približno 1000 prošenj potrošnikov za nasvet. Preko plačljive telefonske linije, preko katere nudimo nasvete vsem potrošnikom, ki niso člani ZPS, smo pomagali skoraj 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.

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 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.

Vedno pogosteje se potrošniki obračajo na nas tudi 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. Tudi v letu 2017 smo zaradi afere Volkswagen prejeli veliko število vprašanj potrošnikov na temo stvarnih napak oz. garancij. Ker se na nacionalni ravni kljub našim prizadevanjem ni oblikovala sistemska rešitev tega problema, smo pričeli z zbiranjem prijav lastnikov tistih vozil, ki jih je prevara prizadela, za vložitev tožb zoper podjetje.

Potrošnikom pomagamo tudi 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. Pripravljeni so tudi predlogi dopisov, ki so potrošnikom v pomoč pri pisanju reklamacijskega zahtevka.

Tudi v letu 2017 smo se ukvarjali 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. Končnega predloga besedila zakona še vedno ni, zato bomo z aktivnostmi nadaljevali tudi v letu 2018.

Telekomunikacije

V letu 2017 smo opazili precejšno porast težav potrošnikov na področju telekomunikacij. Ponovno smo bili namreč priča spreminjanju vsebin paketnih ponudb operaterjev in dvigovanju cen. Še posebej so take spremembe problematične pri vezanih naročniških razmerjih, saj v takih primerih potrošniki ne morejo brez posledic odstopiti od pogodbe. Sporno je po našem mnenju ravnanje operaterjev, ki s potrošnikom sklenejo vezano naročniško razmerje, nato pa v kratkem času po začetku naročniškega razmerja, dvignejo ceno naročnine. Potrošniki še vedno opozarjajo, da ne prejema natančnih informacij o porabljeni količini pri zakupljenem obsegu prenosa podatkov. Niso pravočasno opozorjeni na presežen prenos, zato jim nastajajo veliki stroški. Pri prehodu iz predplačniškega v naročniško razmerje pri istem operaterju potrošnikom ne prenesejo celotnega dobropisa na kartici ali pa jim dobropis v celoti zapade. Posebna težava se pojavlja v zvezi z oglaševanjem paketov z besedami 'neskončno', 'neomejeno' in podobno, saj prenos podatkov tudi v teh paketih ni neomejen. O vseh težavah na trgu telekomunikacij redno obveščamo tudi Agencijo za pošto in elektronske komunikacije.

Še vedno pa prejemamo tudi pritožbe potrošnikov v zvezi z včlanitvami v SMS klube. Potrošnike v tem primeru napotimo na Evropski potrošniški center ali Tržni inšpektorat RS.

Nepošteno poslovne prakse

Kot problematične so se v letošnjem letu ponovno izkazale tudi poslovne prakse operaterjev pri trženju naročniških razmerij preko telefona. Potrošniki so nam sporočali, da so nevede pogodbo podpisali kar podjetju, ki jim je dostavilo pošiljko, na vratih, ne da bi imeli možnost, da pred odločitvijo preverijo ponudbo in pogoje ter se nato v miru odločijo za sklenitev pogodbe. Čeprav smo pred leti že zahtevali, da operaterji s prakso zbiranja naročnikov po telefonu prenehajo in je kazalo, da so ponudniki s takšnimi poslovnimi praksami prenehali, pa so zdaj žal ponovno postale aktualne.

Število pritožb se povečuje pri nakupovanju 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. Tako smo npr. veliko pritožb smo prejeli zoper poslovanje podjetja Viagogo. Gre za spletno tržnico kart za različne glasbene in športne prireditve, ki potrošnikom omogoča, da kupujejo in (pre)prodajajo karte. Zaradi lažnega oglaševanja na spletu, ki pogostokrat vsebuje besedo »uraden« (official), imajo potrošniki največkrat občutek, da kupujejo karte pri uradnem prodajalcu, kar ne drži. Podjetje Viagogo ima sedež v Švici, posluje pa praktično po vsem svetu. Zaradi sedeža izven EU imajo tudi slovenski potrošniki težave pri uveljavljanju pravic v primeru težav, saj zakonodaja, ki velja za nakupe po spletu v EU, v tem primeru ne velja.

3.1.

Zaradi pritožb nad kvaliteto izdelkov in zavajajočim oglaševanjem zdravstvenih učinkov ali učinkov, ki imajo vpliv na zdravje in dobro počutje, smo številne prijave posredovali pristojnim institucijam. Težave, ki smo jih dodatno zaznali, se nanašajo tudi na nepoštene poslovne prakse pri ravnanju zastopnikov 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.

Stanovanjsko upravljanje

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

Zaradi sprememb pri delitvi in obračunu stroškov ogrevanja se je pričakovano povečalo tudi 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 znali zastaviti optimalnega koncepta za način obračunavanja toplote v njihovih večstanovanjskih stavbah in smo ob pripravi novega Pravilnik o načinu delitve in obračunu stroškov za toploto v stanovanjskih in drugih stavbah z več posameznimi deli podali pripombe, stališča in opis ključnih težav, 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.

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) in pri podajanju pripomb na osnutek predlaganih sprememb zakona, ki bi po našem mnenju v predlagani obliki še zmanjšal varstvo potrošnikov na tem področju, zato smo do predloga kritični.

3.1.

Storitve obrtnikov

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

Druge storitve

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

Drugo

S pravicami, ki potrošnikom pripadajo na podlagi potrošniške zakonodaje, ter konkretnimi primeri smo potrošnike redno seznanjali s prispevki v potrošniški reviji ZPStest. Pisali smo o pravicah potnikov pri prevozu z ladjo, vlakom ali avtobusom, o nezgodnem zavarovanju otrok, o turističnih aranžmajih, o gostovanju v mobilnih omrežjih, o pravicah pri nakupu rabljenega vozila in o izvršilnem postopku. 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 2018, 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 in Zakona o kolektivnih tožbah, ki je pričel veljati v letu 2017. Aktivno smo sodelovali tudi pri posvetih in s podajanjem pripomb na osnutek Zakona o nepremičninskem posredovanju. Na področju energetike smo podali pripombe na osnutek sprememb Energetskega zakona in na osnutek Pravilnika o zagotavljanju energije za vozila. Na Ministrstvo za pravosodje smo podali naše stališče v zvezi s spremenjenim predlogom Direktive o nekaterih vidikih pogodb za prodajo blaga. Opredelili smo se tudi do predlaganih sprememb Zakona o zdravstveni dejavnosti.

Pristojne organe redno obveščamo o nepravilnostih, ki jih zaznamo na trgu in predlagamo področja, kjer je potreben povečan nadzor.

3.2.

Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov

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

Potrošniki se obračajo na nas pred nakupom, predvsem zaradi široke ponudbe, velikih razlik v cenah izdelkov in kakovosti ter uporabnosti. Opažamo, da je vedno več potrošnikov, ki so ekološko osveščeni, najbolj tipična vprašanja pa se nanašajo na tehnične značilnosti, varnost in kakovostne karakteristike, varčno uporabo energije, kemije in vode, pa tudi na razlike pri uporabi.

Opažamo vedno več zaskrbljenosti glede varnosti in zdravstvene oporečnosti izdelkov, prisotnosti nevarnih kemikalij, varnosti električnih izdelkov, najbolj pa potrošnike skrbi varnost igrac in izdelkov za otroke. Glavna področja svetovanja oz. zanimanja potrošnikov:

1. Izdelki za dom

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

2. Izdelki za otroke

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

3.2.

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 (igrača, 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).



ODPOKLICI 2017

Odpoklic - otroški pograd Bingo

Objavljen je odpoklic otroškega pograda. ➔

15. december 2017



ODPOKLICI 2017

Odpoklic - Inteligentni plastelin

Distributer je objavil odpoklic več izvedb Inteligentnega plastelina. ➔



15. december 2017

Otrokom le varne igrače!

Priamitni čas je tudi čas obdarovanj, zato v trgovinah bolj pogosto kupujemo tudi igrače. Na trgu jih je na tisoče, vendar na žalost vse niso dovolj varne. Z nekaterimi se lahko otrok poškoduje ali zasvoji, nekateri vplivajo na dolgoročno, lahko celo usodni za njegovo življenje. Pripravili smo nekaj nasvetov, na kaj je treba paziti pri nakupu igrače.

Igrače so na vrhu seznamu nevarnih izdelkov.



18. avgust 2017

ZPStest suhih barvic: Pobarvano s kemikalijami?!

Barvice so šolska potrebščina, ki jo zagotovo najdemo v večini šolskih torb mlajših učencev, imajo jih v urah in le redki jih nimajo doma. Za otroke je pomembno, da jih odlikuje močne barve in da se ne lomijo. In ta del naloge je večina izdelkov na testu opravila dobro, a osmi izmed 12 jih je padlo na testu vsebnosti kemikalij.

3.3.

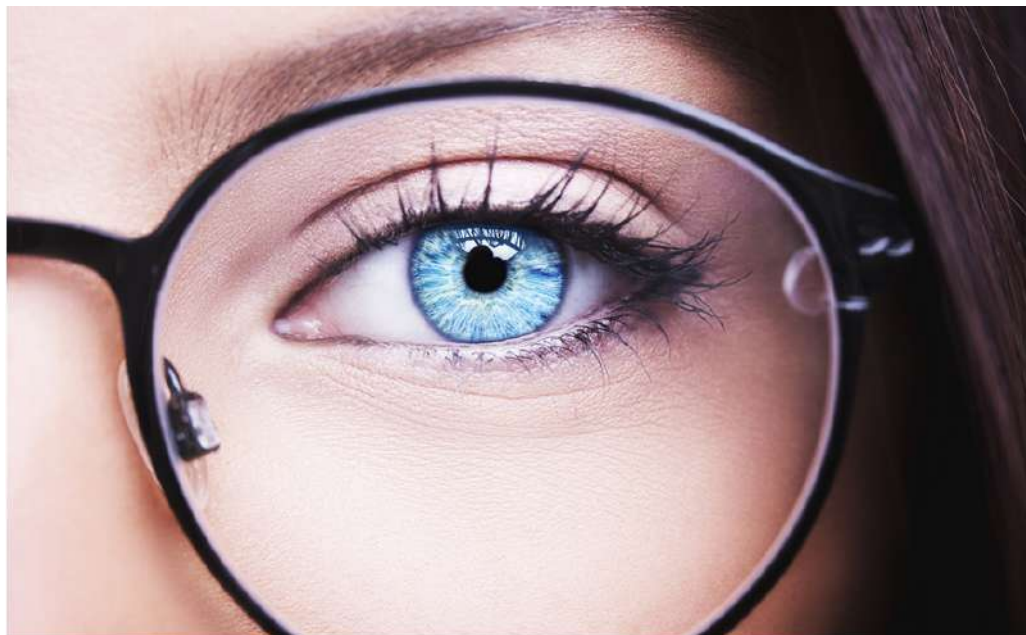
Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov

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.

Največ vprašanj in pritožb smo prejeli na področju doplačil pri izvajalcih zdravstvenih storitev (zlasti 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. Pacienti imajo težave tudi na drugih področjih, kot so čezmejno zdravstveno varstvo, povračilo potnih stroškov, izbira osebnega zdravnika ter nejasen in neučinkovit postopek uveljavljanja pravice za obravnavo kršitve pacientovih pravic.

Tudi v letu 2017 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. Še vedno je veliko vprašanj uporabnikov v zvezi z reševanjem pritožb zaradi nekakovostno opravljenih storitev (zobne zalivke, protetika, pripomočki za vid). Največkrat je do ugodne rešitve problema zelo težko priti, predvsem zaradi razpršene zakonodaje in (ne)pristojnosti posameznih organov, tako da na koncu pacient nima prave možnosti pravočasnega ukrepanja, zlasti kadar je težave potrebno odpraviti takoj.





OČALA NA RECEPT

Paragraf

02. november 2017



Kako do očal "na recept"?

Pot do očal na naročilnico je precej preprosta, da ne bi bilo zapletov, pa je treba poznati svoje pravice in postopek za njihovo pridobitev. Oboje predstavljamo v tokratnem drobnogledu, opravili pa smo tudi pregled ponudbe brezplačnih okvirjev v optikah po Sloveniji ter možnosti, da pregled za ugotavljanje vida brezplačno opravite kar tam.

Prvi korak: pregled vida

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. Poleg tega se nočejo zameriti svojemu zdravniku oz. zobozdravniku ali okulistu, ker naj bi bil sicer 'zelo dober', kljub temu, da storitve ni opravil kakovostno in želijo tudi v bodoče ostati pri tem izvajalcu.

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.

3.4.

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.

Številne so bile pritožbe nad praksami zaračunavanja nadomestil, povezanih z vodenjem trgovalnega računa. Potrošnike, lastnike delnic, so posebej zmotila visoka nadomestila za prenos vrednostnih papirjev k ugodnejšemu ponudniku trgovalnih računov, način uvajanja dodatnih, dražjih načinov poslovanja in uvedba nadomestil za izplačilo dividend.

Na področju plačilnih storitev smo pogosto prejeli vprašanja in pritožbe na temo uvedbe brezstičnih kartic. Potrošniki so bili nezadovoljni, ker jim njihova banka pri uvedbi novih kartic ni omogočila izbire kartice brez brezstične tehnologije ali pa ker za brezstična plačila manjših vrednosti na v trgovini ni več potreben vnos številke PIN.

Veliko 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 odštete od fiksnega pribitka, so nekatere banke v škodo potrošnikov pri obračunu kreditnih anuitet upoštevale ničelno referenčno obrestno mero.

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.

3.4.

- ▶ Nejasni in nerazumljivi odgovori bank na potrošniške pritožbe in prošnje za pojasnila.
- ▶ Odsotnost zaupanja potrošnikov v Poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije.
- ▶ Drago zaračunavanje izvršb. Nadomestila za izvršbe ne smejo dodatno zaostrovati potrošnikove finančne situacije;
- ▶ 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

3.5.

Strokovno svetovanje na področju prehrane

Potrošniki, ne le člani ZPS, se obračajo na ZPS tudi s prehranskimi vprašanji. V letu 2017 je naša prehranska strokovnjakinja pripravila več kot 180 strokovnih odgovorov potrošnikom.

Največ povpraševanj je bilo na temo, kaj storiti, ko je živilo pokvarjeno, kako prepoznati poreklo živil, o zavajajočem poimenovanju živil in kako ravnati v primeru pokvarjenega živila oziroma kako prepoznati kakovost in/ali varnost živil.

4. TESTIRAMO

4.1.	PRIMERJALNO TESTIRANJE	48
4.2.	ZPS TEST	49



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 35 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 2017 smo v reviji ZPStest, rubriki ZPS test objavili skupaj 41 primerjalnih testov, od tega 36 mednarodnih in 5 testov, izvedenih v Sloveniji. Med testi so bili 3 prehranski testi.

Najbolj brani primerjalni potrošniški testi na spletni strani www.zps.si so bili testi vlažilnih krem za obraz, mleka, pomivalnih strojev, sesalnikov in brezžičnih zvočnikov.



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 pripravljeni 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 (črn 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 test
- 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.

Znak podeljujemo od leta 2009. Med leti 2009 in 2017 je znak ZPStest nosilo 206 izdelkov oz. storitev (22 smo jih podelili v 2017).

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



4.2.



5. IZOBRAŽUJEMO



5.1.

Strokovnjaki z Zveze potrošnikov Slovenije so tudi v 2017 prejeli številna povabila na predavanja, okrogle mize, posvete, delavnice na temo varstva pravic potrošnikov in širše.

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 na temo pravic potrošnikov in potrošniških kreditov

ZPSjevi strokovnjaki so 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 izvedli več predavanj tako med upokojenci kot srednješolci. Predavali so v Dnevih centrah za starejše v Ljubljani in Mariboru.

Ob svetovnem dnevu potrošnikov, 15. marca 2017, pa so v amfiteatru Srednje ekonomske šole Maribor pripravili zanimivo in poučno predavanje na temo stvarne napake in ključnih korakov, ki jih moramo kot potrošniki narediti pred najemom kredita. Bila je izjemno prijetna izkušnja, predvsem pa nas je razveselilo dejstvo, da se dijaki zavedajo pomena neodvisnih informacij in poznavanja pravic, ki jih imajo kot potrošniki.

Sodelovali so na Dnevu odprtih vrat Evropskega potrošniškega centra Slovenija ter Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo.



Brošura: Najem kredita: kaj je dobro vedeti

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 so strokovnjaki ZPS pripravili brošuro Najem kredita: kaj je dobro vedeti.

Načrtujete nakup stanovanja? Bi radi zamenjali okna in tako privarčevali pri ogrevanju? Nameravate zamenjati avto, ker se stari nenehno kvari? Se vam je pokvaril pralni stroj in morate kupiti novega? V vsakdanjem življenju ni mogoče vnaprej predvideti vseh izdatkov, nekateri sicer načrtovani pa so preprosto preveliki, da bi jih lahko poravnali iz rednih prihodkov ali prihrankov. Razmišljate, da bi najeli kredit? Če ste odgovorili z da, je brošura namenjena prav vam. V brošuri smo pripravili številne napotke, ki vam bodo prišli prav pri najemu kredita.

Brošura: Stvarna napaka - vaše pravice in kako jih uveljavite.

Po izkušnjah pravne pisarne ZPS vedno več potrošnikov pozna svoje pravice, a še vedno se vsako leto največ vprašanj nanaša prav na uveljavljanje pravic iz naslova stvarne napake. Potrošniki se najpogosteje znajdejo v zadregi, ker prodajalci pogosto zanikajo obstoj napake, potrošnik pa je za dokazovanje obstoja napake prisiljen plačevati izvedenca. Zato smo 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 so strokovnjaki ZPS pripravili brošuro Stvarna napaka - vaše pravice in kako jih uveljavite.



Strokovni posvet o potrošniških kreditih

Na dogodku, ki ga je Zveza potrošnikov Slovenije organizirala v sodelovanju z Ministrstvom za gospodarski razvoj in tehnologijo smo predstavili aktualne izzive in tveganja za potrošnike pri najemu potrošniškega kredita v luči nove zakonodaje.

Udeleženci razprave so predstavili svoja stališča o tem, kako zakonodaja po novem ščiti potrošnike in katera tveganja za potrošnike ostajajo aktualna, sledila pa je živahna razprava z občinstvom. Glavni predmet razprave je bila finančna ranljivost potrošnikov pri najemu dolgoročnega kredita, ki se še poveča z najemom kredita s spremenljivo obrestno mero. V prihodnosti namreč lahko kreditni obrok kot posledica gibanja referenčne obrestne mere Euribor občutno naraste.

Medtem ko so se predstavniki ZPS zavzemali za ponudbo bolj varnih kreditov s fiksno obrestno mero, so predstavniki bančnega sektorja predstavili omejitve, zaradi katerih vse banke v Sloveniji takšnih kreditov niso sposobne ponuditi. Drugi poudarek razprave pa je bil na problemih potrošnikov pri primerjavi ponudbe in iskanju ugodnega kredita. Zaradi vse bolj kompleksnih ponudb in pozno izročenih informacij v lažje razumljivi standardizirani obliki namreč potrošniki vse težje ocenijo kateri kredit najbolj ustreza njihovih potrebam in katera ponudba je najugodnejša.

Strokovni posvet »Zeleni avtomobili v letu 2020: Vpliv na potrošnike ter vloga države in EU«

Na posvetu smo osvetlili vpliv, ki ga bo imela na potrošnike vse bolj prisotna nova generacija avtomobilov z nizkimi izpusti. Med drugim smo predstavili ugotovitve poročila »Low Carbon Cars in the 2020s« ter skušali najti odgovor na vprašanje, kaj lahko posamezne države oziroma celotna EU, a tudi avtomobilska industrija in ponudniki storitev storijo, da bo potrošnikom prehod na avtomobile z nizkim izpustom čimbolj prijazen. Posebej smo se dotaknili tudi morebitnih ovir, ki preprečujejo večji razmah avtomobilov z nizkimi izpusti v Sloveniji in širše v srednji in vzhodni Evropi.

Posvet z okroglo mizo je potekal v organizaciji Evropske potrošniške organizacije BEUC in ZPS.

Delavnica »Kako načrtovati in najeti kredit?«

V okviru izvajanja programa javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov na temo potrošniških kreditov in stvarne napake smo izvedli brezplačno delavnico za vse, ki razmišljajo o najemu kredita, a ne vedo kje začeti, kako primerjati ponudbe med seboj, kaj vse morajo preveriti pred odločitvijo za kredit, kakšne stroške bodo morali plačati banki in katero vrsto obrestne mere izbrati...

Predavanja in delavnice na vedno aktualno temo - prehrano

V letu 2017 sta strokovnjakinji izvedli vrsto predavanj in delavnic. Slovenski potrošniki postajamo vedno bolj kritični, ozaveščeni o tem, kaj in kako izbiramo živila. Vsekakor pa mora potrošnik, ki želi vedeti, kaj kupuje, brati deklaracije, saj niti cena niti poreklo niti blagovna ali trgovska znamka niso merilo (ne)kakovosti. Potrošnik pa ne more zaupati niti marketinškim oznakam, predstavitev, ki izdelke pogosto predstavljajo zelo enostransko. Ena izmed delavnic je bila izvedena v času sejma Narava zdravje, izvedli pa sta tudi predavanja v knjižnici v Novem mestu, Mariboru in Celju.

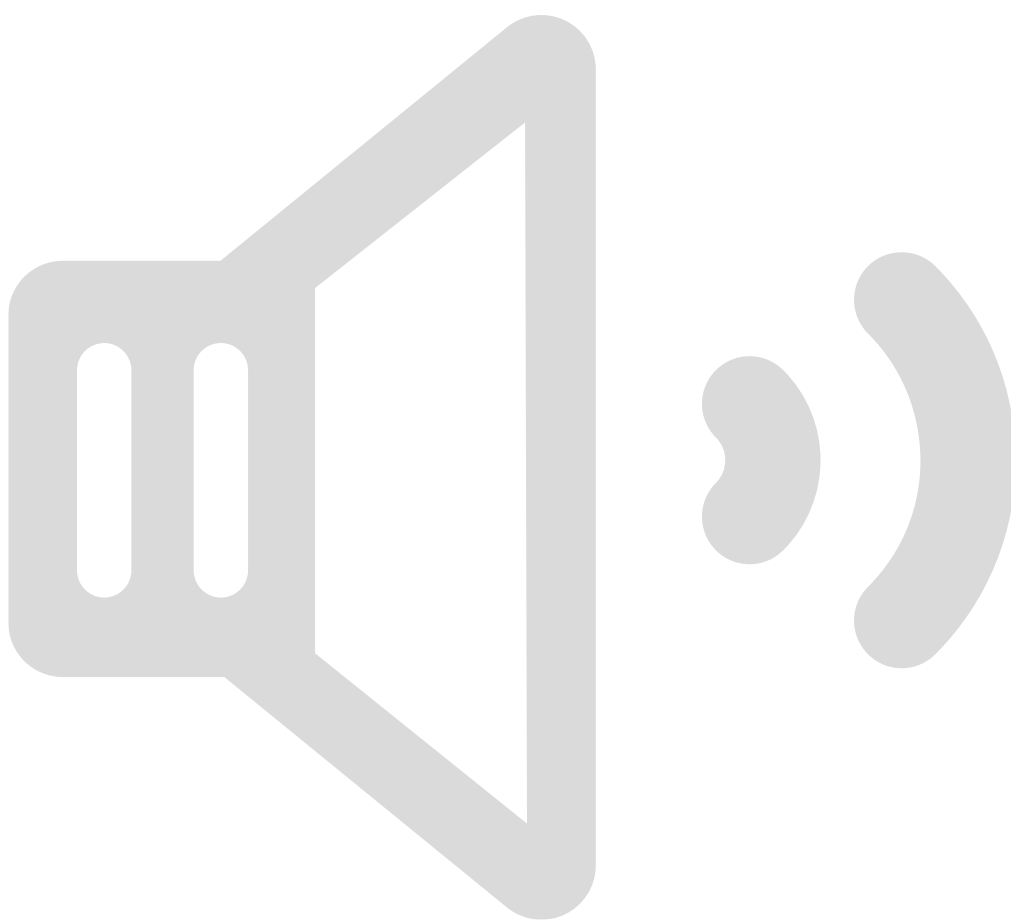
Prehranska strokovnjakinja je izvedla tudi 5 predavanj za strokovno javnost o varnosti živil in tveganjih (HACCP sistem preventive) ter strokovni posvet o kakovosti pitne vode in potrošnikovih pravicah.





6. ZASTOPAMO

6. 1.	ZASTOPANJE NA PODROČJU PREHRANE, ZDRAVJA IN TRAJNOSTNE POTROŠNJE	60
6. 2.	ZASTOPANJE NA FINANČNEM PODROČJU	61
6. 3.	ZASTOPANJE NA PODROČJU VARNOSTI IZDELKOV	61
6. 4.	SODELOVANJE S PARLAMENTARNIMI ODBORI IN MINISTRSTVI IN VLADO R SLOVENIJE	62
6. 5.	SODELOVANJE Z NEVLADNIMI ORGANIZACIJAMI	63
6. 6.	SODELOVANJE S STROKOVNO JAVNOSTJO	63



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 2017 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 operativnega programa za izvajanje evropskega sklada za pomorstvo in ribištvo pri Ministrstvu za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano.
- Interese slovenskega potrošnika pa smo zastopali tudi na področjih kot so razvoj podeželja, ekološko certificiranje, monitoring pesticidov.
- zastopanje interesov potrošnikov v odboru za Gensko spremenjen organizme pri MKGP.
- predstavnika ZPS sta tudi člana Certifikacijskih odborov pri certifikacijskemu organu IKC in Koncert.
- 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, zakonu o medijih itd.

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:

- Sodelovali smo pri prenosu direktive o plačilnih računih v slovensko zakonodajo.
- 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 predlog za spremembe zakona o kreditnem registru, predvsem iz vidika varstva osebnih podatkov in izboljšanja nadzora nad tveganimi praksami kreditiranja.
- V sodelovanju z Ministrstvom za gospodarski razvoj in tehnologijo smo organizirali strokovni posvet o potrošniških kreditih. Namen posveta je bil predstaviti izzive za potrošnike, ki najemajo dolgoročni kredit, v luči nove zakonodaje o varstvu potrošnikov in v pogovoru z deležniki na tem področju iskati možne rešitve in dobre prakse. Posebno pozornost smo posvetili načinu, na katerega banke informirajo potrošnike o spremembi kreditne obrestne mere in bančni praksi ponujanja tveganih kreditov s spremenljivo obrestno mero potrošnikom za namen osnovnega stanovanjskega vprašanja.

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

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 2018, 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 in Zakona o kolektivnih tožbah, ki je pričel veljati v letu 2017. Aktivno smo sodelovali tudi pri posvetih in s podajanjem pripomb na osnutek Zakona o nepremičninskem posredovanju. Na področju energetike smo podali pripombe na osnutek sprememb Energetskega zakona in na osnutek Pravilnika o zagotavljanju energije za vozila. Na Ministrstvo za pravosodje smo podali naše stališče v zvezi s spremenjenim predlogom Direktive o nekaterih vidikih pogodb za prodajo blaga. Opredelili smo se tudi do predlaganih sprememb Zakona o zdravstveni dejavnosti.

Pristojne organe redno obveščamo o nepravilnostih, ki jih zaznamo na trgu in predlagamo področja, kjer je potreben povečan nadzor.

Veliko dela na tem področju je torej 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:

V letu 2017 so se nadaljevale tudi razprave o trgovinskih sporazumih.

6.5.

Sodelovanje z nevladnimi organizacijami

ZPS je v letu 2017 dobro sodelovala tudi z drugimi nevladnimi organizacijami z različnih področij – okolje, prehrana, zdravstvo (Focus, Umanotera, koalicija proti TTIP, kjer skupaj zastopamo interes javnosti kot izključitev ISDS mehanizma iz sporazuma itd.).

6.6.

Sodelovanje s strokovno javnostjo

Združenjem bank Slovenije redno sodelujemo na področju izmenjave informacij o novostih na bančnem trgu in stališčih do njih. Sodelovali smo tudi z Nepremičninsko zbornico pri GZS, po svojih zmožnostih se odzivamo tudi povabila fakultet za predavanja študentom. ZPS oz. njena predsednica pa sodeluje tudi v Svetu za varnost Mestne občine Ljubljana.



7. DELUJEMO MEDNARODNO

7. 1.	BEUC	67
7. 2.	ANEC	68
7. 3.	SODELOVANJE Z EVROPSKO KOMISIJO	68
7. 4.	CONSUMERS INTERNATIONAL (CI)	69
7. 5.	TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE TACD	69
7. 6.	EFSA	69
7.7.	PREGLED SESTANKOV, DELOVNIH SREČANJ IN IZOBRAŽEVANJ, KI SO JIH V LETU 2017 OPRAVILI SODELAVCI MIPOR/ZPS	70



Delujemo mednarodno

Zveza potrošnikov Slovenije pri izvajanju svojih projektov vedno bolj mednarodno aktivna. Sodelujemo v številnih mednarodnih projektih in na mednarodnih, dogodkih, delujemo v odborih in posvetovalnih telesih Evropske komisije. Sodelujemo z Evropskim parlamentom.

ZPS je od leta 1993 članica mednarodne neprofitne organizacije za izvajanje potrošniških testiranj ICRT, kar nam omogoča sodelovanje pri mednarodnem testiranju izdelkov za potrošnike. V okviru podskupine NTG v kateri so poleg ZPS potrošniške organizacije iz Švedske, Češke, Finske, Danske, Avstrije in Kanade je ZPS vedno bolj aktivna pri izvajanju skupnih testov, nekateri so izvedeni v slovenskih laboratorijih.

ZPS je aktivna na globalni ravni. Kot članica svetovne potrošniške organizacije Consumers International – CI, aktivni pa smo tudi v Trans Atlantskem dialogu potrošnikov (TACD), v zadnjih nekaj letih predvsem pri pogajanju o prekatlantskem trgovinskem sporazumu TTIP.

ZPS je že od leta 1995 članica Evropske potrošniške organizacije BEUC, edine zveze nacionalnih potrošniških organizacij, ki v EU zastopa interese evropskih potrošnikov v odnosu do Evropske komisije, evropskega parlamenta in evropskih regulatorjev pri pripravi, sprejemanju in preverjanju izvajanja evropske zakonodaje, ki vpliva na potrošnike.

ZPS zastopa interese slovenskih potrošnikov v procesih standardizacije v okviru evropske organizacije ANEC. Skupaj z BEUC aktivno sodeluje v postopkih usklajevanja evropske potrošniške zakonodaje. ZPS se skupaj z BEUCom in ANECom tudi aktivno vključuje v lobiranje.



7.1.



BEUC

je federacija več kot 40 nacionalnih potrošniških organizacij.

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.

V maju 2017 je bila predsednica ZPS Breda Kutin ponovno za štiriletni mandat izvoljena v izvršilni odbor BEUC, kjer ima ZPS svojega predstavnika že od leta 2004. Izvršni odbor BEUC se sestaja šestkrat leto, vodi in usmerja aktivnosti BEUCa.

BEUC je vedno bolj aktiven ne le pri oblikovanju politike varstva potrošnikov v EU, v zadnjih letih se ukvarja tudi z mednarodnimi trgovinskimi sporazumi, pri mednarodnem transatlantskem sporazumu TTIP je BEUC odigral zelo pomembno vlogo pri usklajevanju določb in postopkov, pomembnih za potrošnike.

BEUCovi eksperti pripravljajo strokovne osnove za usklajevanje stališč na ključnih področjih varstva potrošnikov. ZPS v okviru BEUC aktivno sodeluje na področjih pravic potrošnikov, varnosti izdelkov in storitev, finančnih storitev, energije, hrane, zdravja, trajnostne potrošnje, digitalnih pravic, mednarodne trgovine, pritožnih postopkov in pravic do pravnega varstva in njihovega uresničevanja ter na področju varstva konkurence.

Na ZPS redno izmenjavamo izkušnje s potrošniškimi organizacijami iz drugih držav članic in aktivno sodelujemo z BEUC pri oblikovanju iniciativ 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 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 2017 opravili skupaj s predstavniki drugih držav članic:

- Posvetovanje in izmenjava izkušenj o aktualnih problemih potrošnikov na skupnem trgu in glavnih preprekah za čezmejni nakup finančnih storitev,
- Posvetovanje o potrebni krepitvi EU nadzornikov finančnih trgov, ki je potrebna za višjo in bolj enotno stopnjo varstva potrošnikov v državah članicah,
- Analiza škodljivih praks na področju plačilnih storitev, predvsem na področju preračuna valut pri dvigih gotovine, plačilih na POS avtomatih in čezmejnih nakazil v države članice, ki niso v evroobmočju.

Pravna služba ZPS pripravlja predloge in se aktivno udeležuje sestankov in delavnic pri Evropski potrošniški organizaciji BEUC v podskupini Enforcement steering group (skupina za sodelovanje med članicami na področju uveljavljanja in izvrševanja pravic potrošnikov) in energetike, ter drugih strokovnih srečanj, ki jih organizira.

Zelo smo aktivni tudi v skupini za prehrano. Na področju prehrane smo sodelovali na številnih področjih, izpostavili bi predvsem naslednja:

- dvojna kakovost živil,
- odpornost mikroorganizmov na antibiotike v živilih,
- označevanje porekla glavne surovine (več kot 50 % delež v sestavljenem živilu). EU komisija je že pripravila osnutek zakonodaje o označevanju porekla glavne surovine in v letu 2018 pričakujemo izvedbeno uredbo in
- zakonodajne omejitve količin transmaščobnih kislin in akrilamida v živilih.

Sodelujemo pa tudi v skupini za energijo, kjer je bil dan poudarek evropski zakonodaji in mehanizmom za podporo zelene energije.

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, pri čemer dejavno sodeluje pri oblikovanju skupnih dokumentov, predstavnik ZPS pa zastopa ANEC na sestankih, povezanih z nastajanjem standarda za učinkovitost materialov. ANEC namreč 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) - Od ustanovitve leta 1973 evropska posvetovalna skupina za potrošnike (ECCG) pomaga Komisiji z nasveti, sodeluje pri izmenjavi mnenj in stališč relevantnih za sprejemanje in izvajanje potrošniške politike v EU in državah članicah. Nazivi in delovanje skupine so se skozi čas spreminjali, od leta 2003 posvetovalno telo Evropske komisije, v okviru katerega na rednih letnih sestankih (pravilom so trije) potekajo posvetovanja in izmenjava mnenj s predstavniki nacionalnih 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 ter 2 opazovalca EGP (Islandija in Norveška).

ECCG tudi obvešča Komisijo o razvoju potrošniške politike v državah EU in deluje kot vir informacij za druge nacionalne organizacije o aktivnostih Evropske unije.

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

- **ECCG – Podskupina za energijo**
- **Financial services User Group**

Najaktivnejša podskupina ECCG je na področju energije v kateri je zelo aktivna tudi ZPS. Pri Evropskem nadzorniku trga vrednostnih papirjev ESMA svetuje nadzorniku pri pripravi novih standardov, pri oceni tveganj za potrošnike v državah članicah in oblikovanju ukrepov za poenotenje nadzorniških praks v EU. Težišča dela skupine, v kateri je bil v letu 2017 aktiven tudi predstavnik ZPS so bila izboljšava nadzora finančnih trgov iz vidika varstva potrošnikov, tveganja novih tehnologij množične obdelave podatkov za potrošnike in priprava novih ukrepov za boljši notranji nadzor nad oblikovanjem in trženjem naložbenih produktov.

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.

TACD

Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD

Dialogue TACD Čezatlantski dialog potrošnikov (TACD) je forum potrošniških organizacij iz ZDA in EU, ki pripravljajo skupna priporočila o potrošniški politiki vlad ZDA in Evropske unije za upoštevanje interesov potrošnikov pri oblikovanju politik v EU in ZDA. Aktiven je od septembra 1998, ko se je na ustanovni seji v Washingtonu zbralo več kot 60 predstavnikov potrošniških organizacij iz ZDA in EU.

TACD redno objavlja stališča in priporočila na področju hrane, informacijske družbe, intelektualne lastnine, mednarodnih trgovinskih 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. ZPS občasno sodeluje na sestankih t.i. Stakeholders Group.

7.7.

Pregled sestankov, delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2017 opravili sodelavci MIPOR/ZPS

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
JANUAR			
17. 1.	Bruselj	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG3 meeting	Sestanek delovne skupine 3 (popravilo, ponovna uporaba, nadgradnja) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
18. 1.	Bruselj	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, plenary meeting	Krovni sestanek za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
26. 1.	Ljubljana	Sestanek Sveta za elektronske komunikacije	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije (SEK)
27.1.- 28.1.	Bruselj	Sestanek BEUC Executive meeting	Redni letni sestanek
30.-31.1.2017	Bruselj	Energy Experts meeting	Sestanek skupine za energijo pri BEUC
FEBRUAR			
9.2.	Pariz	Securities and Markets Stakeholder Group, ESMA	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropskem finančnem nadzorniku ESMA
16. 2.	Ljubljana	Sestanek Sveta Slovenske akreditacije	Redni sestanek Sveta Slovenske akreditacije
17. 2.	Ljubljana	Sestanek Sveta za elektronske komunikacije	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije (SEK)
21. 2.	Bruselj	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG2 meeting	Sestanek delovne skupine 2 (trajnost) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
22. 2.	Bruselj	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG3 meeting	Sestanek delovne skupine 3 (popravilo, ponovna uporaba, nadgradnja) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
22. - 24.2	London	Sestanek Evropske komisije	
MAREC			
7. 3. – 8. 3.	Ljubljana	AAA Batteries evaluation meeting	Sestanek po zaključku testa baterij AAA NTG
8.3.	Ljubljana	OECD discussion on regulatory policy	Posvetovanje OECD o možnostih za izboljšavo politike regulacije in zakonodajnih postopkov v Sloveniji
9. - 10.3.	Bruselj	Beuc sustainability working groupe	
13. 3. – 14. 3.	Valetta, Malta	BEUC Enforcement Steeting Group & Redress Expert Metting	Sestanek in delavnica BEUC: skupina za skupno uveljavljanje pravic potrošnikov in skupinskih tožb
15. 3.	Maribor	Svetovni dan potrošnikov	Predstavitve pravic potrošnikov na Srednji ekonomski šoli Maribor
15. 3.	Bruselj	Consumer Roundtable on Low Carbon Mobility	Okrogla miza o nizkoogljčni mobilnosti v prihodnosti, organiziral BEUC
16.-.18. 3	Bruselj	BEUC Executive meeting	Redni sestanek
21. - 22. 3.	Firence	Sestanek CoJef	
24. 3.	Ljubljana	Sestanek komisije za odpiranje vlog za delovno mesto direktorja Slovenske akreditacije	Sestanek komisije za odpiranje vlog za delovno mesto direktorja Slovenske akreditacije

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
24. 3.	Ljubljana	Sestanek Sveta za elektronske komunikacije	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije (SEK)
27. 3. – 28. 3.	Skype – Reykjavik	NTG meeting	Sestanek skupine Nordic Testing Group
27.3.2017	Bruselj	SME training workshop (Consumer Law Ready)	Uvodni sestanek projekta za izobraževanje malih podjetij, EC
31. 3.	Ljubljana	Posvet z operaterji, AKOS	Posvet z operaterji na temo vračanja prejete ugodnosti ob predčasni prekinitvi naročniškega razmerja
APRIL			
18. 4. – 19. 4.	Bruselj	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG6 meeting	Sestanek delovne skupine 6 (informiranost) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
20. 4.	Ljubljana	Sestanek Sveta za elektronske komunikacije	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije (SEK)
20.4.	Ljubljana	Nacionalni svet za plačila, Banka Slovenije	Posvetovanje deležnikov o trgu plačilnih storitev
21.4.	Ljubljana	Predavanje na temo stvarne napake	Predavanje za dijake srednje ekonomske šole
27.4.	Pariz	Securities and Markets Stakeholder Group, ESMA	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropskem finančnem nadzorniku ESMA
MAJ			
3. 5.	Bruselj	BEUC Safety experts meeting	Sestanek skupine za varnost izdelkov pri BEUC
9.5.	Maribor	Strokovno predavanje v okviru izvajanja programa javne službe primerjalnega ocenjevanja izdelkov in storitev #PotrošnikovZoom	Tema: Sadni čaji z okusom gozdnih sadežev in topljeni sir v lističih – res veste, kaj vsebujejo?!
10. 5.	Bruselj	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, plenary meeting	Krovni sestanek za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
11. 5.	Bruselj	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG6 meeting	Sestanek delovne skupine 6 (informiranost) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
15. – 16. 5.	Berlin	ICRT PO Meeting Lip Care products	V okviru mednarodnega testiranja izdelkov za nego ustnic (lip balms) smo se srečali na sestanku v prostorih nemške potroš. Org. Stiftung Warentest. Na sestanku smo se seznanili z rezultati testiranja prisotnosti mineralnih olj v poslanih vzorcih in določili končno metodologijo ocenjevanja.
18. 5.	Ljubljana	Sestanek Sveta za elektronske komunikacije	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije (SEK)
22. 5.	Berlin	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG3 meeting	Sestanek delovne skupine 3 (popravilo, ponovna uporaba, nadgradnja) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
23.5. – 24. 5.	Berlin	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG2 meeting	Sestanek delovne skupine 2 (trajnost) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
24.-25.5.	Varšava	Beuc CESEE Expert meeting on financial services	
26. 5.	Ljubljana	Sestanek glede obveščanja o spremembi splošnih pogojev, AKOS	Sestanek glede obveščanja o spremembi splošnih pogojev
31. 5.	Ljubljana	41. seja UOC SIQ	Sestanek upravnega odbora certificiranja v SIQ

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
JUNIJ			
2. 6.	Ljubljana	Test peletov	Sestanek pred začetkom testa peletov
7. 6.	Ljubljana	Test toaletnega papirja	Sestanek pred začetkom testa toaletnega papirja
7.6.	Ljubljana	Okrogla miza ,'Varna raba zdravlil“	Okrogla miza v organizaciji JAZMP o varni rabi zdravlil
14.-15.6	Bruselj	Anec general Assembly	
14. 6.	Skype	NTG meeting	Telefonski sestanek skupine Nordic Testing Group
15. 6.	Ljubljana	sestanek Sveta za elektronske komunikacije	redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije (SEK)
21. 6.	Bruselj	BEUC Car experts meeting	Sestanek skupine za mobilnost pri BEUC
22. 6.	Bruselj	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG6 meeting	Sestanek delovne skupine 6 (informiranost) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
23.-30.6.	Bruselj	BEUC Executive meeting	
23.6.	Praga	Joint ESAs Consumer Protection Day	Posvetovanje Evropskih finančnih nadzornikov o potrošniških izzivih na finančnih trgih EU
JULIJ			
6-7.7.	Pariz	Securities and Markets Stakeholder Group, ESMA	Sestanek skupine ekspertov, ki svetujejo Evropskem finančnem nadzorniku ESMA
20. 7.	Ljubljana	Sestanek Sveta za elektronske komunikacije	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije (SEK)
27. 7.	Ljubljana	Test peletov	Sestanek po zaključku testa peletov
AVGUST			
1. 8.	Bruselj	Meeting for study on Slovenia/ Belgium TCO	Sestanek pred pripravo končnega poročila o celotnih stroških lastništva avtomobilov za Slovenijo in Belgijo
24. 8.	Ljubljana	Sestanek Sveta za elektronske komunikacije	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije (SEK)
SEPTEMBER			
12.9. – 13.9.	Bruselj, Belgija	BEUC Expert meeting Competition Training & Enforcement Steering Group	Sestanek in delavnica BEUC na temo varstva konkurence in varstva ter skupnega uveljavljanja pravic potrošnikov
18.9. – 20.9.	Tallin, Estonija	European Consumer and Competition Day	Konferenca v okviru Estonskega predsedstva EU
19. 9. – 20. 9.	Sevilla	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG3 meeting	Sestanek delovne skupine 3 (popravilo, ponovna uporaba, nadgradnja) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
21. 9.	Sevilla	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG2 meeting	Sestanek delovne skupine 2 (trajnost) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
22. 9.	Sevilla	CEN/CLC JTC10 Material Efficiency Aspects for Ecodesign, WG6 meeting	Sestanek delovne skupine 6 (informiranost) za pripravo standarda za materialno učo umaterial standardaraba, nadgradnja)inkovitost izdelkov
26. 9. – 27. 9.	Lizbona	ANEC Traffic WG meeting	Sestanek skupine za mobilnost pri ANEC
26. 9.	Ankaran	Predavanje na temo stvarne napake	Predavanje o stvarni napaki na dogodku v knjižnici Ankaran v okviru projekta VEM VEC
27. - 29. 9.	Bruselj	Beuc General Assembly	
27. 9.	Bruselj	Enforcement Steering group Meeting	
28. 9.	Ljubljana	Festival za tretje življenjsko obdobje – F3ŽO	Predavanje o stvarni napaki na dogodku F3ŽO v okviru projekta VEM VEC
28. 9. – 29. 9.	Lizbona	CLEAR 2 Kick-off meeting	Začetni sestanek projekta CLEAR 2.0
28. 9.	Ljubljana	Nacionalni svet za plačila, Banka Slovenije	Posvetovanje deležnikov o trgu plačilnih storitev

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
OKTOBER			
3. – 4. 10.	Ljubljana	NTG meeting	Sestanek skupine Nordic Testing Group
4.-5.10.	Bruselj	Health Expert Meeting	
5. – 6. 10	Berlin	ICRT Personal Care Group Meeting	Redni letni sestanek skupine za testiranje izdelkov za osebno nego. Posamezne organizacije smo predstavile kaj smo v minulem letu delali / objavili in kakšni so naši načrti. Nemški kolegi so organizirali predavanje toksikologa, ki je predstavil, kdaj lahko proizvajalci dajo izdelek na trg in kako poteka ocena tveganja za izdelek.
12.10.-13.10.	Kopenhagen	ICRT Food Topic Group Meeting	Strokovni sestanek skupine za testiranje hrane, predstavitev rezultatov preteklih testiranj v drugih državah in planiranje za naslednje leto
12. 10.	Bruselj	BEUC Digital expert meeting	Sestanek skupine za digitalno tehnologijo pri BEUC
13. 10.	Bruselj	BEUC Sustainability expert meeting	Sestanek skupine za trajnostno potrošnjo pri BEUC
18.10	Brdo pri Kranju	Druga konferenca o prehrani in telesni dejavnosti (organiziralo Ministrstvo za zdravje)	Predstavitve projekta Študent, veš, kaj ješ?
18.10.	Bruselj	ECCG Meeting	
17.10.-18.10.	Bruselj	BEUC Food experts meeting	Strokovni sestanek skupine za prehrano - predstavitev prioritarnih področij
18. 10.	Ljubljana	Sestanek Sveta Slovenske akreditacije	Redni sestanek Sveta Slovenske akreditacije
18. 10. – 19. 10.	Ljubljana	BEUC CESEE seminar	Seminar BEUC za članice srednje in vzhodne Evrope
25.10. – 27.10. Bruselj	Consumer Law Ready – train the trainers	Izobraževanje nacionalnih trenerjev za potrošniško pravo v okviru projekta BEUC in Evropske Komisije »Consumer Law Ready«	
NOVEMBER			
8.11.	Ljubljana	Test smučarskega perila	Sestanek po zaključku testa smučarskega perila NTG
9. 11. – 10. 11.	Ljubljana	Test toaletnega papirja	Sestanek po zaključku testa toaletnega papirja NTG
8. 11.	Ljubljana	Strokovni posvet o potrošniških kreditih	ZPS je v sodelovanju z MGRT organizirala strokovni posvet o potrošniških kreditih. Namen posveta je bil predstaviti izzive za potrošnike, ki najemajo dolgoročni kredit, v luči nove zakonodaje o varstvu potrošnikov in v pogovoru z deležniki na tem področju iskati možne rešitve in dobre prakse.
16.- 17.11.	Bruselj	BEUC Executive meeting	Redni letni sestanek
DECEMBER			
1.1 2. Ljubljana	Veliki jesenski živilski seminar SRIP HRANA	Predavanja s področja trajnostne pridelave hrane s strani predstavnikov raziskovalnih in razvojnih inštitucij, ki so vključeni v strateško razvojno-inovacijsko partnerstvo SRIP HRANA. Predavanja so bila vsebinsko vezana na naslednji dve fokusni področji akcijskega načrta SRIP HRANA: ARNOST, KAKOVOST IN HIGIENA ŽIVIL ter HRANA, PREHRANA IN POTROŠNIK	
7. - 8.12. Bruselj	BEUC Financial Team meeting		

