

**LETNO POROČILO**

20

22

**ZPS** ZVEZA  
POTROŠNIKOV  
SLOVENIJE

# KAZALO

## 01 INFORMIRAMO

- 1.1 Spletna mesta
    - 1.1.1 [www.zps.si](http://www.zps.si)
    - 1.1.2 [www.veškajješ.si](http://www.veškajješ.si)
    - 1.1.3 [www.vemveč.si](http://www.vemveč.si)
  - 1.2 ZPS na družbenih omrežjih
  - 1.3 Mobilna aplikacija VEŠKAJJEŠ
  - 1.4 Izdajateljska dejavnost – Revija ZPStest
  - 1.5 Sodelovanje z mediji
- 

## 02 KAMPANJE

- 2.1 ZPS svetuje, potrošnik privarčuje
  - 2.2 Obnovljivi viri in energijsko varčno aparati v našem domu – skupinski nakup sušilnih strojev s toplotno črpalko
  - 2.3 Potrošniki in pravičnost trga finančnih produktov in storitev
  - 2.4 Zadeva negativni Euribor: proti banki Sparkasse smo vložili novi odškodninski tožbi
  - 2.5 Trajnostno prehranjevanje mora biti (cenovno) dostopno in preprosto
  - 2.6 Veš, kaj ješ?! Veš, kaj piješ?!
  - 2.7 Prodajni avtomati so neizkoriščen potencial za zdrave izbire
  - 2.8 Inteligentni asistenti za prožnostni odjem električne energije (projekt: iFLEX)
  - 2.9 Energijske pijače niso primerna pijača za otroke in mladostnike
  - 2.10 Trajnostna mobilnost
  - 2.11 Stop nadzoru: Nadzorni sistem Googlovega računa
  - 2.11 Plenilske škatle (loot boxes): Ustavimo manipuliranje s potrošniki
  - 2.12 Nintendo Switch: Proti prezgodnji pokvarljivosti
- 

## 03 SVETUJEMO

- 3.1 Splošno svetovanje potrošnikom
  - 3.2 Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev
  - 3.3 Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov
  - 3.4 Strokovno svetovanje na področju hrane in prehrane
-

## 04 ZASTOPAMO

---

## 05 IZOBRAŽUJEMO

- 5.1 Spletne delavnice na temo potrošniških pravic in pravic potrošnikov
  - 5.2 Sodelovanje z Narodno in univerzitetno knjižnico
  - 5.3 Predstavitve v živo o prehranskih testih/tržnih pregledih in na temo programov Veš, kaj ješ
- 

## 06 TESTIRAMO

- 6.1 Primerjalno testiranje
  - 6.2 Znak kakovosti ZPStest
- 

## 07 DELUJEMO MEDNARODNO

# 01 INFORMIRAMO

## 1.1 SPLETNA MESTA

### 1.1.1 WWW.ZPS.SI

V letu 2022 so pri potrošnikih, obiskovalcih spletne strani ZPS, največ pozornosti zbudile vsebine, povezane s cenami in stroški, predvsem pregled cen elektrike in zemeljskega plina ter finančni primerjalniki in kalkulatorji. Uporabniki spletne strani so zelo pozorno spremljali tudi obvestila o odpoklicih nevarnih izdelkov in živil ter teste prehranskih izdelkov ter bele tehnike.

## 5 NAJBOLJ OBISKANIH VSEBIN

**PREGLED CEN ELEKRIKE  
IN ZEMELJSKEGA PLINA**

**TESTI KAKOVOSTI  
PREHRANSKIH IZDELKOV**

**FINANČNI PRIMERJALNIKI  
IN KALKULATORJI**

**TESTI KAKOVOSTI  
BELE TEHNIKE**

**ODPOKLICI NEVARNIH  
IZDELKOV IN ŽIVIL**



## MED NAJBOLJ OBISKANIMI VSEBINAMI SO ŠE:

**KAMPANJA ZPS SVETUJE,  
POTROŠNIK PRIVARČUJE**

**KAMPANJA  
NEGATIVNI EURIBOR**

**POGREB: KOLIKO  
DENARJA POTREBUJEMO**

**KAKO DO  
OČAL NA RECEPT?**

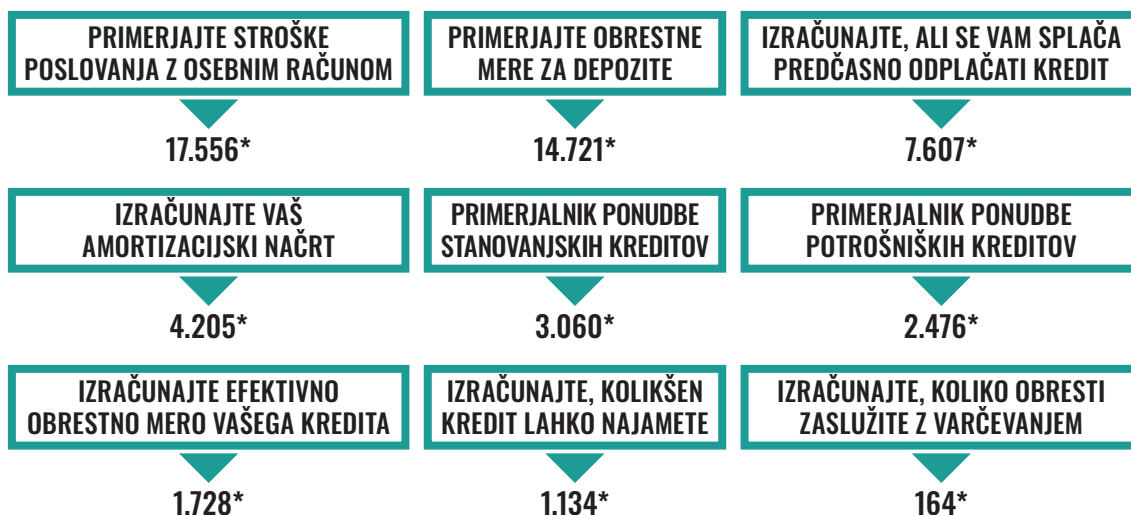
**PRTLJAGA NA LETALU –  
POZANIMAJTE SE VNAPREJ!**

Potrošniki, ki želijo biti redno obveščeni o vsebinah, ki jih pripravljajo zanje pri ZPS, se lahko naročijo tudi na brezplačne tedenske e-novice. Trenutno je med prejemniki več kot 30.000 potrošnikov.

## OSEBNE FINANCE

Na spletni strani [www.zps.si](http://www.zps.si) so potrošnikom na voljo številni primerjalniki in kalkulatorji, ki jih redno posodablja in v različnih prispevkih redno izpostavlja ter potrošnike usmerja k njihovi uporabi: preverijo lahko, kje bodo dobili najvišjo obrestno mero za depozit in kje najnižjo za kredit. Koliko jih stane poslovanje z banko in ali je 'njihova' banka res najugodnejša. Vsi primerjalniki so potrošnikom brezplačno dostopni in predstavljajo pomembno orodje, ki je med uporabniki široko sprejeto, pogosto ga povzemajo tudi mediji.

Potrošniki, obiskovalci spletne strani [www.zps.si](http://www.zps.si) pogosto uporabljajo tudi finančne primerjalnike. Kot je razvidno iz številke spodaj, potrošniki najpogosteje primerjajo stroške poslovanja z osebnim računom in obrestne mere za depozite.



\* edinstvenih ogledov/ obiskov

**51** → **145.000**  
**ČLANKOV** **POSAMEZNIH OBISKOVALCEV**

Na spletnem mestu [www.zps.si](http://www.zps.si) so v letu 2022 v rubriki Osebne finance objavili 51 člankov o finančnih temah, ki si jih je ogledalo več kot 82.000 posameznih obiskovalcev.

### NAJBOLJ BRANI ČLANKI

- Koliko lahko prihranite z zamenjavo banke?
- Stanovanjski krediti: vse višje fiksne obrestne mere in vse bolj okrnjena ponudba
- Banko Sberbank prevzema NLB: od danes znova normalno poslovanje za vse komitente
- Euribor – kaj morate vedeti o njem?
- Previdno pri dvigih gotovine zunaj evroobmočja

### GLAVNE AKTIVNOSTI SO BILE V LETU 2022 USMERJENE V:

Krepitev potrebnih znanj in veščin potrošnikov za učinkovito upravljanje z osebnimi financami;

Izobraževanje potrošnikov o ključnih lastnostih in značilnostih različnih bančnih produktov in storitev;

Seznanjanje potrošnikov z njihovimi pravicami in dolžnostmi pri uporabi bančnih produktov in storitev;

Spremljanje in opozarjanje na tvegane ali nepošteno prakse ponudnikov (ter prijava nepoštenih poslovnih praks nadzorniku);

Pregled in pripravo primerjalnih analiz ponudbe bančnih produktov in storitev na trgu;

Spremljanje novosti na trgu bančnih produktov in storitev in pomoč potrošnikom pri njihovem razumevanju in uporabi;

Sodelovanje pri oblikovanju zakonov in predpisov, ki urejajo vprašanja varstva potrošnikov;

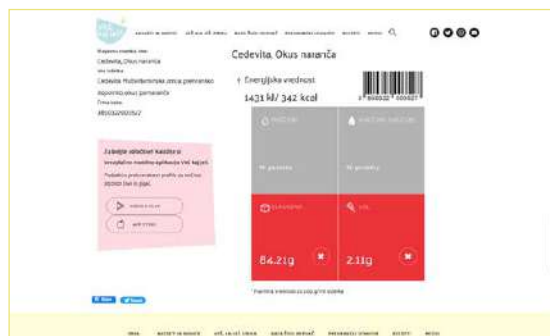
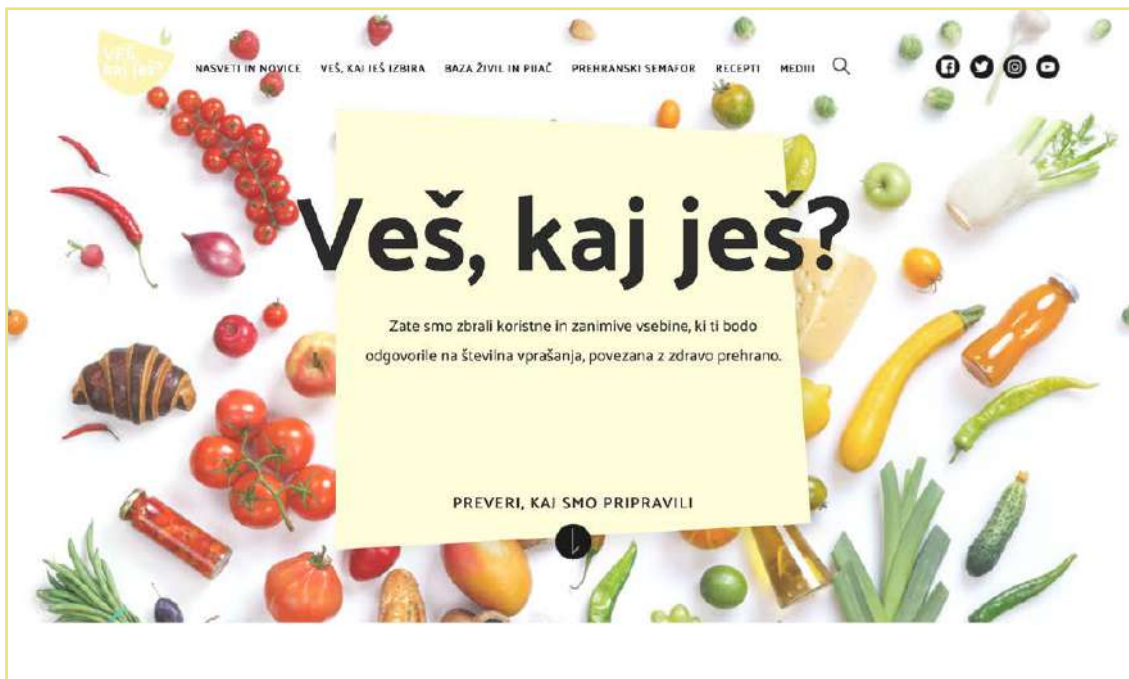
Zastopanje interesov potrošnikov na nacionalni in EU ravni;

Raziskovanje potrošniških navad povezanih z bančnimi storitvami in osebnimi financami.

S ciljem zagotavljanja izboljšane primerljivost nadomestil in ažurnosti primerjalnih podatkov, je z letošnjim letom potrošnikom na voljo tudi prenovljen primerjalnik za bančne pakete, ki so ga posodobili v sodelovanju z Banko Slovenije.

## 1.1.2 WWW.VEŠKAJJEŠ.SI

Spletno stran smo v zimskih mesecih leta 2022 nadgradili z iskalnikom po bazi živil in pijač iz aplikacije VešKajJeš, ki prikaže tudi prehranski profil izbranih živil. Obiskovalci spletne strani lahko preverijo tudi prehranski semafor izdelkov, ki jih potrošniki najpogosteje iščejo v aplikaciji VešKajJeš.



**V LETU 2022 SI JO JE OGLEDALO SKORAJ 89.000 POSAMEZNIH OBISKOVALCEV, KI SO ZABELEŽILI SKORAJ 191.000 OGLEDV STRANI. OBISK STRANI SE JE V PRIMERJAVI Z LETOM 2021 POVEČAL ZA 2 ODPSTOKA.**

## 1.1.3 WWW.VEMVEČ.SI

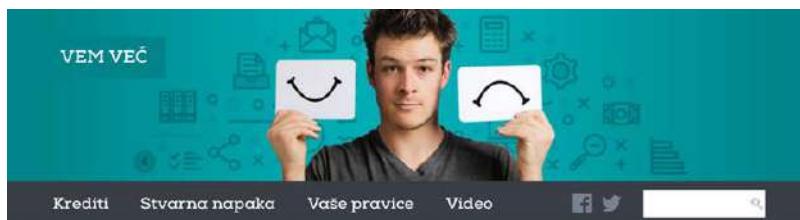
V letu 2022 so s projektom nadaljevali na področju informiranja o potrošniških kreditih in pravicah potrošnikov, spletna stran je namreč stičišče vseh informacij, ki so rezultat javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo.

### SPLETNA STRAN PROJEKTA VEM VEČ O POTROŠNIŠKEM KREDITIRANJU IN PRAVICAH POTROŠNIKOV

Spletno stran je v 2022 obiskalo skoraj 30.000 posameznih obiskovalcev. Ti so si skupaj ogledali 47.000 strani.

**30.000** → **47.000**  
**POSAMEZNIH OBISKOVALCEV** **STRANI**

Obiskovalci se lahko prijavijo tudi na e-novice s katerimi jih redno obveščamo o novih vsebinah na spletni strani [VemVeč](http://VemVeč). Potrošnike na ta način tudi redno obveščajo o izvedbi delavnic za potrošnike.



#### Novice



#### Novi Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) - 9 ključnih novosti

Dne 26.1.2023 je stopil v veljavo nov Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). Spremembe so predvsem posledica prenosa treh evropskih direktiv v...



#### Preverite, koliko denarja ste lani plačali banki

Banke in hranilnice potrošnikom enkrat letno pošljejo informacije o stroških, ki so jih imeli z bančnim računom - preverite jih. Banke enkrat letno...



#### Napačen nakup - ali lahko blago vrnemo?

Bližajo se prazniki, ko bomo obdarovali svoje bližnje. Kaj lahko storimo, ko kupimo blago, ki obdarjencu ne ustreza? Vračilo izdelkov, kupljenih...



#### Ali lahko dobavitelj zemeljskega plina pri poročunu upošteva zadnjo ceno na trgu?

Ali za zemeljski plin plačujete mesečne povračilne meske? Potem preverite, katera cena se upošteva pri poročunu.

#### E-novice

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

Ime in priimek

E-pošta

Strinjam se s politiko varovanja osebnih podatkov

Prijava

Ocenjevati smo

koliko je odvečne embalaže pri sadju in zelenjavi?

Preveritel

[www.potrosnikovZOOM.si](http://www.potrosnikovZOOM.si)



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI  
RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO

## 1.2 ZPS NA DRUŽBENIH OMREŽJIH

Na družbenih omrežjih so, časom primerno, v objavah izrazito poudarjali prihranke in druge koristne vidike vsebin, ki jih te prinašajo potrošnikom. Odmevno so se angažirali tudi v zadevah, ki potrošnike motijo, kot so slaba kakovost javnega prevoza ali škodljive kemikalije v posodi, živilih in drugih izdelkih.

Redno promovirajo tudi trajnostno potrošnjo, zdrav življenjski slog, objavljajo različne koristne nasvete, infografike ter promocijske videe s predstavitvami testov.

### SLEDILCI NA DRUŽBENIH OMREŽJIH



Družbena omrežja ZPS so zaznamovale tudi kampanje, tako zadeva Negativni Euribor, kjer so družbena omrežja uspešno uporabili kot promocijsko orodje za zbiranje podatkov o kreditnih pogodbah, kot dva skupinska nakupa, sušilnih strojev in klimatskih naprav v okviru projekta CLEAR-X.

Sredi februarja 2022 je bil na Instagramu odprt še profil @zpslo. Tam dosegajo v povprečju mlajšo publiko kot na drugih družbenih omrežjih, in sicer v prvi vrsti starostno skupino med 25 in 35 let. Med sledilci prevladujejo ženske, ki jih je skoraj 80 %. Rast sledilcev je stalna in izjemna, do konca leta so jih zbrali že skoraj 6.000.

**Instagram prinaša vizualno zanimive in vsebinsko bogate objave, ki neposredno nagovarjajo sledilce. Prevladujejo infografike in video vsebine, pomembne pa so tudi kratke Instagram zgodbe. Instagram je v 2022 po dosegu močno prehitel Twitter, po kakovosti odzivov pa je primerljiv Facebooku.**



## 1.3 MOBILNA APLIKACIJA VEŠKAJJEŠ

V 2022 je ZPS skupaj s projektnima partnerjema v okviru programa, ki ga sofinancira Ministrstvo za zdravje, Inštitutom za nutricionistiko Nutris in Inštitutom Jožefa Stefana nadaljevali z nadgradnjo mobilne aplikacije VešKajJeš in ji dodali nove funkcionalnosti. Mobilna aplikacija VešKajJeš sledi tako stanju na trgu kot tehnologiji. Od predstavitve aplikacije je bilo vnesenih že več 130 posodobitev in nadgradenj.

Aplikacija od poletja 2022 poleg hranilne sestave živil in brezalkoholnih pijač ter njene interpretacije v barvah semaforja uporabniku ponuja tudi informacije o energijski vrednosti alkoholnih pijač, ki potrošniku na označbi teh izdelkov sicer ni na voljo.

Poudarek: Potrošniki pri izbiri živil potrebujejo pomoč, saj je ponudba živil na trgu velika, pogosto so posebej promovirana prav živila z manj ugodno prehransko sestavo.

V letu 2022 je bila v okviru projekta začeta nadgradnja aplikacije, cilj katere je označitev izdelkov, ki ustrezajo kriterijem za znak varovalnega živila. Simbol »Varuje zdravje« v obliki srčka je bil v preteklosti številnim potrošnikom vodilo pri nakupovanju živil, na kar kažejo rezultati raziskave na velikem vzorcu slovenskih potrošnikov. Po nadgradnji bodo z znakom srčka posebej označena živila, ki izpolnjujejo nacionalna merila za varovalna živila, hkrati bo za ta živila dostopen večji nabor podatkov o sestavi. To je odlična priložnost tudi za proizvajalce, da pri izboljševanju sestave živil sledijo vzpostavljenim nacionalnim merilom in s tem pokažejo družbeno odgovornost.



**APLIKACIJA IMA V BAZI VEČ KOT 45.000 ŽIVIL IN PIJAČ  
TER VEČ KOT 24.000 ZVESTIH UPORABNIKOV.**



## TOP 5 TESTOV V LETU 2022

- Test tekočih detergentov za pranje perila
- Test sušilnih strojev
- Test mocarel
- Test jogurtov
- Test jogurtov

## POMEMBNEJŠE OBJAVE

Revija je zdaj povezana v rubrike po temah, zato ZPS testi niso več samostojna rubrika, temveč so del vsebine, ki jo pokrivajo. Glavnino prostora v reviji zavzemajo prispevki, ki jih objavljajo v rubrikah Pod drobnogledom, različni ZPS testi v različnih rubrikah, Tržni pregled, Prehrana, Osebne finance in Vprašali ste. V letu 2022 so tako kot leta 2021 objavili tudi več prispevkov o rezultatih dela na programu izvajanja javne službe primerjalnega ocenjevanja, saj so bili rezultati tudi tokrat zelo zanimivi.

V letu 2022 so za bralce pripravili 10 finančnih prilog in jim na ta način ponudili 34 strani koristnega branja s področja bančništva in zavarovalništva, prispevki pa so brezplačno dostopni vsem potrošnikom tudi na spletni strani [www.zps.si](http://www.zps.si).



V rubriki pod drobnogledom so izpostavili številne aktualne probleme, in sicer vse od palmovega olja, lesne biomase, dojemanja trajnostnega načina življenja v Sloveniji, najema avtodoma, energijskih pijač, ki niso pijače za otroke in mladostnike, pa vse do trajnostnih oznak za izdelke – *ecolabel* in o uvedbi kavcijskega sistema.

Glavne teme so obravnavali v rubrikah Pod drobnogledom in Aktualno.

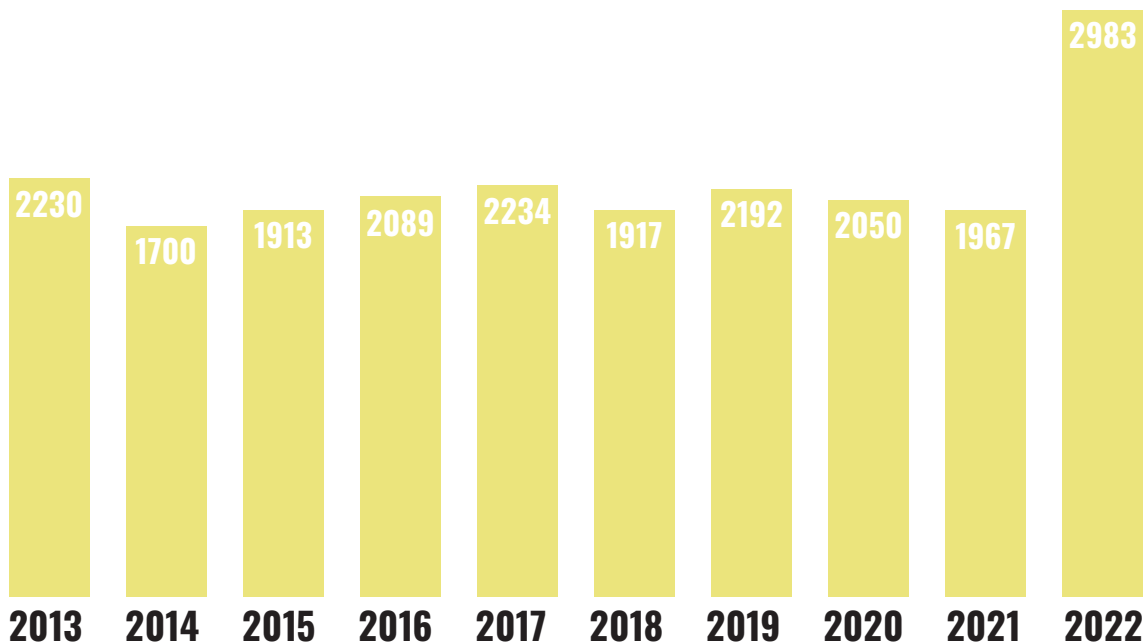




## 1.5 SODELOVANJE Z MEDIJI

V letu 2022 so medijem posredovali več kot 60 sporočil za javnost. Leto 2022 je bilo zaradi kar treh volitev (lokalnih, državnozborskih in predsedniških) zahtevno. Potrebno je bilo redno in proaktivno delo z mediji, kar se je obrestovalo, saj je bilo v medijih le nekaj manj kot 3000 objav. K temu so prispevale številne odmevne teme, od negativnega Euriborja, koristnih nasvetov za potrošnike v boju z vedno večjo draginjo do skupinskega nakupa sušilnih strojev s toplotno črpalko.

### ZPS V MEDIJIH



Glavnina objav je bila tudi v letu 2022 na spletu.

#### Potovanje je odpovedano. Kaj zdaj?

Na Zvezi potrošnikov Slovenije so preverili, kako turistične agencije potrošnike pred sklenitvijo rezervacij obveščajo o morebitnih ukrepih, sprejetih na ciljnih destinacijah, in ali ponujajo dodatna jamstva za primere, povezane s covidom19.



#### Potrošniški kotiček | Tarife

#### Ali vaš električni števec deluje optimalno?

Preverite, ali pri vas doma števec sploh razlikuje med višjo in nižjo tarifo porabljene elektrike



#### Inovativni razvojni projekt iFLEX ZA PAMETNO RABO ENERGIJE

##### ZA PAMETNO RABO ENERGIJE

### Inovativni razvojni projekt iFLEX

Cilj je opolnomočiti odjemalce pri upravljanju odjema električne energije in hkrati zagotoviti skupne koristi za vse v energetske verigi

##### Čemu bo služil pametni asistent

Porabnik je odločilen dejavnik pri dinamičnem prilagajanju odjema električne energije, zato projekt uporablja uporabniško usmerjen pristop sestavljanja rešitve iFLEX in poslovnega modela. Partnerji so projekt zastavili tako, da ima potrošnik kot prilagodljiv odjemalec, ki je svoj vzorec porabe pripravljen prilagoditi razpoložljivosti energije v sistemu, koristi od nižjih cen električne energije, pametnejšega upravljanja in uporabe trajnostnih virov energije.

Pri tem bo imel pomembno vlogo asistent iFLEX, inovativni digitalni programski agent, ki potrošniku pomaga pri upravljanju, kdaj

# 02 KAMPANJE

## 2.1 ZPS SVETUJE, POTROŠNIK PRIVARČUJE

Septembra 2022 je ZPS začela kampanjo **ZPS svetuje, potrošnik privarčuje** kot pomoč potrošnikom pri spopadanju z vedno večjo draginjo in inflacijo. Tako draginja kot inflacija sta prizadeli ne le najbolj ranljive, ampak tudi družine, ki so dolga leta spadale v srednji razred, saj ni šlo zgolj za vedno višje cene hrane in energije, ampak tudi za velike podražitve najrazličnejših storitev (obrtne storitve, vrtci, komunala itd.).



V okviru kampanje so vsak mesec pripravili koristne informacije in napotke za večje in manjše prihranke. Za vse potrošnike brezplačno. Vsak mesec so tako pokrili eno od področij, za katera ocenjujejo, da so pomembna za vsa gospodinjstva v Sloveniji – od prehrane do telekomunikacij in financ. Še več, vsako sredo so na [www.zps.si](http://www.zps.si) objavili krajši nasvet, sredin drobižek.



Koliko nas stane lastništvo avtomobila?

31. januar 2023



Drobižek #17: po mestu s kolesom – a ne s svojim



Drobižek #12: gospodinjski aparati - velike razlike v porabi električne energije



Drobižek #11: 75 odstotkov ceneje z javnim prevozom med konci tedna in prazniki

Vzporedno pa so izpostavili problematiko skrčflacije. Izraz skrčflacija opisuje pojav zmanjšanja količine izdelkov, pri čemer pa cena in embalaža le-teh pogosto ostaneta tako rekoč nespremenjeni. Skrčflacija sicer ni popolnoma nov pojav. Proizvajalci so se iz različnih razlogov krčenja svojih izdelkov posluževali tudi prej. Lahko pa bi trdili, da se je v luči trenutne draginje, tovrstnih do potrošnika neprijaznih praks začelo posluževati



vedno več proizvajalcev. Skrčflacija tudi ni prepovedana in ni v nasprotju z veljavno zakonodajo. Vsekakor pa gre za do potrošnika neprijazno prakso, saj proizvajalci o zmanjšanju količine izdelka potrošnika ne obvestijo, prav nasprotno, zmanjšanje pogosto poskušajo celo prikriti z nespremenjenim izgledom embalaže. Zato so na ZPS potrošnikom

svetovali, da so pri nakupovanju izdelkov pozorni. Predvsem naj spremljajo ceno za enoto (to je cena za kg oz. liter), preko katere lahko hitreje zaznajo takšne prikrite dvige cen. Hkrati so potrošnike pozvali, da jim pomagajo pri zbiranju informacij s terena.

## 2.2 OBNOVLJIVI VIRI IN ENERGIJSKO VARČNO APARATI V NAŠEM DOMU – SKUPINSKI NAKUP SUŠILNIH STROJEV S TOPLOTNO ČRPALKO

Eden od glavnih ciljev projekta CLEAR-X je omogočiti potrošnikom, da aktivno sodelujejo v zelenem prehodu z vlaganjem v obnovljive vire in trajnostno energijo ter v učinkovite tehnologije. Potrošniške organizacije želijo pomagati potrošnikom, da z nakupom naprav, ki omogočajo večjo energijsko učinkovitost, povečujejo bivalno udobje in zmanjšajo stroške za energijo v gospodinjstvih.

Tako so septembra 2022 začeli kampanjo skupinskega nakupa sušilnih strojev s toplotno črpalko. V skupinski nakup prijavljeni potrošniki so lahko izbirali med tremi kakovostnimi in na neodvisnem testu ZPS dobro ali zelo dobro ocenjenimi aparati dveh blagovnih znamk. ZPS je za vse tri aparate v pogajanjih s ponudniki dosegla znatne popuste in ugodne nakupne pogoje.



**ODZIV POTROŠNIKOV JE BIL IZJEMEN, TAKO DA SE JE SKUPINSKI NAKUP ZAKLJUČIL PREDČASNO – PREDČASNO SO BILE RAZPRODANE VSE POGODBENO DOGOVORJENE IN TUDI NAKNADNO DOGOVORJENE KOLIČINE APARATOV.**

Vzporedno s skupinskim nakupom je ZPS izvajala aktivnosti ozaveščanja o prednostih uporabe sušilnega stroja s toplotno črpalko v gospodinjstvih. Ti so namreč energijsko najbolj varčni med vsemi tipi sušilnih strojev in v primerjavi s klasičnimi kondenzacijskimi porabijo tudi do 50 odstotkov manj električne energije.

Za namene ozaveščanja so med drugim izdelali spletno orodje, spletni kalkulator CLEAR-X, s katerim je mogoče na preprost način preveriti, koliko je mogoče prihraniti z nakupom energijsko varčnega sušilnega stroja s toplotno črpalko in kako se star aparat obnese v primerjavi z najslabše in najboljše ocenjenim na primerjalnem testu potrošniških organizacij.

## Sušilni stroji s toplotno črpalko



Vas zanimajo rezultati zadnjega testa sušilnih strojev?

Kliknite tukaj

Pripravili so tudi konkretne izračune prihrankov:

### S SUŠILNIM STROJEM S TOPLOTNO ČRPALKO V PRIMERJAVI S KONDENZACIJSKIM PRI ENERGIJI V POVPREČJU PRIHRANIMO 70 EVROV# NA LETO

Sušilni stroji s toplotno črpalko perilo sušijo s stalnim dovajanjem toplega zraka. Tehnologija v kombinaciji z zaprtim krožnim sistemom omogoča hitrejšo segrevanje zraka in ponovno uporabo odpadnega vročega zraka, kar zagotavlja občutne prihranke pri porabi električne energije.

#### KONDENZACIJSKI SUŠILNI STROJI

- » **NAJVEČJA PORABA** 730 kWh/leto = 130 €/leto
- » **NAJMANJŠA PORABA** 560 kWh/leto = 100 €/leto
- » **POVPREČNA PORABA** 635 kWh/leto = 115 €/leto



#### SUŠILNI STROJI S TOPLOTNO ČRPALKO

- » **NAJVEČJA PORABA** 395 kWh/leto = 70 €/leto
- » **NAJMANJŠA PORABA** 175 kWh/leto = 30 €/leto
- » **POVPREČNA PORABA** 250 kWh/leto = 45 €/leto

\* Potrošniške organizacije smo testirale več kot 150 kondenzacijskih sušilnih strojev in več kot 850 sušilnih strojev s toplotno črpalko. Podatki se nanašajo na meritve celotne porabe energije pri sušenju bombažnega in sintetičnega perila, upoštevana je različna zmogljivost strojev. Predvidevamo, da sušimo 6 kg bombažnega in 3 kg sintetičnega perila. Izračun temelji na povprečni ceni za kWh za gospodinjstva pred znižanjem nekaterih dajatev – 0,16 €/kWh (Surs).

Če torej kupujete nov sušilni stroj, preverite rezultate ZPStesta na [www.zps.si](http://www.zps.si). So **BREZPLAČNO** dostopni. Primerjava se plača, kajti tudi vsi sušilni stroji s toplotno črpalko niso enako učinkoviti. Ali ste vedeli, da ti stroji sušijo perilo pri konstantni in nižji temperaturi, zato se vlakna tekstila manj poškodujejo? V primerjavi s kondenzacijskimi pa tudi manj (o)grejejo prostor.

Da bo izbira še lažja, sodelujte v skupinskemu nakupu! Vse informacije najdete na drugi strani tega letaka.

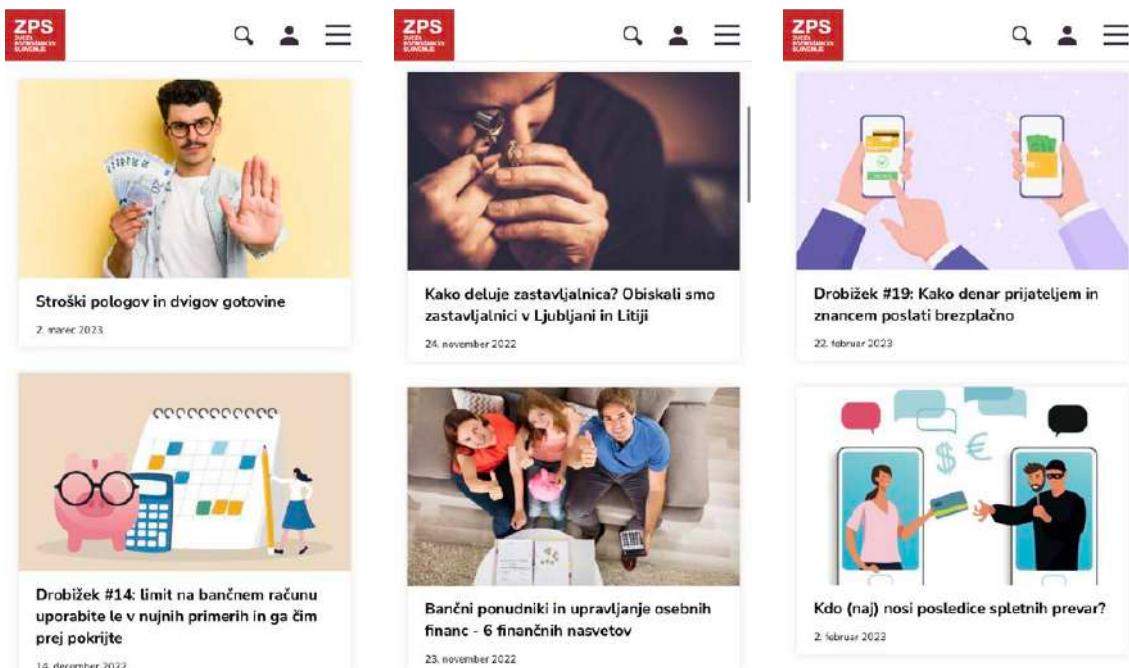
Za še več nasvetov, kako zmanjšati porabo v elektrike v svojem domu, pa obiščite [www.zps.si](http://www.zps.si), kjer smo za vas pripravili tudi spletni kalkulator CLEAR-X.

Vsebinska letaka predstavlja izključno stališča avtorjev in je njihova izključna odgovornost. Ne odraža nujno stališč Evropske komisije in/ali Evropske izvajalske agencije za podnebje, infrastrukturo in okolje (CINEA), Evropska komisija in agencija ne prevzemata odgovornosti za morebitno uporabo informacij, ki jih vsebuje letak.

V prispevkih (na spletni strani in v reviji) so opozorili tudi na druge prednosti uporabe sušilnih strojev v primerjavi s sušenjem na stojalu v stanovanju (zlasti v prehodnih obdobjih in pozimi, saj vlaga, ki se izloča iz perila, poslabša kakovost bivanja), pozabili niso niti na okoljske prednosti (ni potrebe po uporabi mehčalca, ni nevarnosti sproščanja kemijskih spojin iz sredstev za pranje perila in mehčalca).

## 2.3 POTROŠNIKI IN PRAVIČNOST TRGA FINANČNIH PRODUKTOV IN STORITEV

Delo na področju financ sodi med pomembnejše aktivnosti ZPS. ZPS si prizadeva za preglednost in pravičnost finančnih produktov in storitev na trgu, te bi morale biti predstavljene na enostaven in razumljiv način s ciljem opolnomočiti potrošnika za informirano izbiro.



### NAŠE GLAVNE AKTIVNOSTI SO BILE V LETU 2022 USMERJENE PREDVSEM V:

Krepitev potrebnih znanj in veščin potrošnikov za učinkovito upravljanje z osebnimi financami;

Izobraževanje potrošnikov o ključnih lastnostih in značilnostih različnih bančnih produktov in storitev;

Seznanjanje potrošnikov z njihovimi pravicami in dolžnostmi pri uporabi bančnih produktov in storitev;

Spremljanje in opozarjanje na tvegane ali nepoštenne prakse ponudnikov (ter prijava nepoštenih poslovnih praks nadzorniku);

Pregled in pripravo primerjalnih analiz ponudbe bančnih produktov in storitev na trgu;

Spremljanje novosti na trgu bančnih produktov in storitev in pomoč potrošnikom pri njihovem razumevanju in uporabi;

Sodelovanje pri oblikovanju zakonov in predpisov, ki urejajo vprašanja varstva potrošnikov;

Zastopanje interesov potrošnikov na nacionalni in EU ravni;

Raziskovanje potrošniških navad povezanih z bančnimi storitvami in osebnimi financami.

Osrednjo pozornost so namenjali informiranju potrošnikov o ključnih značilnostih različnih bančnih produktov in storitev, tako »tradicionalnih«, kot tudi njihovih sodobnejših različic, jim zagotavljali uporabne nasvete o tem, kako izbirati med produkti in storitvami različnih ponudnikov, s primerjalnimi analizami so jih redno seznanjali o stroških poslovanja pri posameznih ponudnikih, hkrati pa so potrošnikom na jasen in razumljiv način predstavljali ključne pravice, ki jih imajo na podlagi veljavne zakonodaje, predvsem na področju zadolževanja (ZPOTK-2) in opravljanja plačilnih storitev (ZPLaSSIED), skupaj s postopki in mehanizmi za njihovo uveljavljanje.

Posebno pozornost je bila namenjena tudi izzivom, s katerimi se soočajo potrošniki zaradi vse večje digitalizacije finančnih storitev, zlasti na področju opravljanja plačilnih transakcij in svoje aktivnosti usmerjali v informiranje in osveščanje o sodobnih načinih plačevanja (mobilno bančništvo, e-denarnice), kot pomoč potrošnikom pri vključevanju v digitalno finančno okolje. V okviru prizadevan za dvig ravni javne obveščenosti o varnem poslovanju na spletu so potrošnike redno seznanjali tudi z najpogostejšimi spletnimi goljufijami, vključno z informacijami o tem, kako se jim izogniti ter z navedbo povezav in kontaktov, kam se lahko obrnejo, ko potrebujejo informacije ali pomoč.

Na področju zadolževanja so potrošnike še naprej spodbujali k odgovornemu vedenju pri najemanju posojil in ravnanju z obstoječim dolgom. S konkretnimi nasveti so jih informirali o dejavnih, ki so ključnega pomena za učinkovito upravljanje z dolgom, še posebej v primeru kreditnih produktov, ki so povezani z višjo stopnjo tveganja (kot so npr. posojila z variabilno obrestno mero), hkrati pa so opozarjali na pasti zadolževanja na nebančnem trgu posojil. Kreditorejmalce, ki so se zaradi posledic koronavirusa soočali s finančnimi težavami, so informirali tudi o različnih rešitvah prestrukturiranja posojil v bankah in hranilnicah, ki so marsikomu pomagale premostiti najbolj kritično obdobje.

## 2.4 ZADEVA NEGATIVNI EURIBOR: PROTI BANKI SPARKASSE SMO VLOŽILI NOVI ODŠKODNINSKI TOŽBI

Da bi zaščitila interese potrošnikov, je ZPS leta 2017 vložila tožbo proti Banki Sparkasse, ker je ta v nasprotju s kreditno pogodbo obračunavala negativno vrednost obrestne mere euribor, kot da je nič odstotna. Aprila 2022 je postala pravomočna sodba Okrožnega sodišča, ki je zahtevku ZPS ugodilo in odločilo, da je praksa banke nezakonita ter ji naložilo upoštevanje dejanske vrednosti euribor. ZPS je banko pozvala k njeni izpolnitvi, hkrati pa zahtevala, da kreditorejmalcem, ki jim je banka v preteklih letih napačno obračunavala pogodbeno obrestno mero, povrne nastalo razliko, oziroma tistim kreditorejmalcem, ki so dolg po kreditni pogodbi že odplačali, vrne preplačilo. Ker banka oškodovanim kreditorejmalcem ni hotela prostovoljno povrniti preveč plačanih obresti, je bila **konec maja 2022** vložena **kolektivna odškodninska tožba**, s katero ZPS v imenu oškodovanih kreditorejmalcev zahteva vrnitev preplačila.

Od sredine leta 2015, ko je postal euribor negativen, je večina slovenskih bank začela v svoje kreditne pogodbe zapisovati klavzulo, s katero so določile, da se pri izračunu skupne obrestne mere posojila namesto dejanske negativne vrednosti euribor upošteva vrednost nič in se negativna vrednost euribor ne odšteva od pogodbenega pribitka. ZPS ocenjuje, da je takšna pogodbeno klavzula nepoštena do potrošnikov, ker omejuje vrednost euribor le navzdol, torej v korist banke, hkrati pa ne določa najvišje dopustne

vrednosti euribor, s katero bi bili v primeru naraščanja vrednosti zavarovani potrošniki.

Zato je ZPS najprej pozvala banke, naj to nepošteno pogodbeno klavzulo izključijo iz pogodb in naj upoštevajo dejansko negativno vrednost euribor. Banke niso pokazale pripravljenosti na mirno reševanje tega spora, zato je ZPS sprejela odločitev, da bo pravice potrošnikov zopet uveljavljala v sodnem postopku in **novembra 2022** vložila **ново odškodninsko kolektivno tožbo** zoper Sparkasse banko, s katero zahteva, da se ugotovi ničnost nepošteno pogodbene klavzule (t.i. ničelna klavzula), in da se banki naloži vračilo preveč obračunanih obresti.

ZPS je na spletni strani objavila obrazec **za vse potrošnike, ki so pri kateri koli banki odplačevali kredit od leta 2015 do vključno 2022 s spremenljivo obrestno mero (= euribor + pribitek)** in se želijo pridružiti kolektivnemu sporu. Vse prijavljene potrošnike ZPS obvešča o poteku spora.

## 2.5 TRAJNOSTNO PREHRANJEVANJE MORA BITI (CENOVNO) DOSTOPNO IN PREPROSTO

ZPS je tudi v letu 2022 pripravila številne prispevek, kako se trajnostno prehranjevati in s tem doseči - manjši ogljični odtis na krožniku.

Na potrošnike vplivajo podnebne spremembe, ki bodo zaradi negativnih vplivov vse bolj otežile njihovo vsakdanje življenje. Med negativnimi posledicami podnebnih sprememb so ogroženost zdravja zaradi povečanih izpušnih plinov v ozračju, višji življenjski stroški, povezani z naraščajočimi cenami hrane, energije in prevoza, ter ogrožena preskrba s hrano. Da bi obrnili ta trend, so potrebne sistemske spremembe v načinu pridelave in porabe.

Današnji prehranski sistem v EU je nevzdržen. Med drugim trpi zaradi podnebnih sprememb, onesnaževanja in odpadkov, izgube biotske raznovrstnosti in s prehrano povezanimi nenalezljivimi boleznimi ter jih spodbuja. Večina evropskih potrošnikov se je pripravljena prehranjevati bolj trajnostno, vendar se sooča z ovirami.



**ZGRADITI MORAMO OKOLJE, KI BO USMERJENO V TRAJNOST IN V KATEREM BO IMEL VSAK DOSTOP DO HRANLJIVE IN USTREZNE PREHRANE.**

Napovedani okvirni zakon za trajnostni prehranski sistem EU je edinstvena priložnost, da spremenimo igro in izpolnimo pričakovanja potrošnikov glede bolj zdrave, poštene in okolju prijazne hrane in kmetovanja.

### a. Za manj zavržkov v našem domu

Vsi moramo stremeti k premišljenim prehranjevalnim in nakupnim odločitvam. **Do leta 2050** bo na Zemlji živel **približno 10 milijard ljudi** in spremembe so nujne.

Nedavno objavljeni rezultati **raziskav o globalnih izpušnih toplogrednih plinov (FAO)** razkrivajo, da so globalni prehranski sistemi leta 2015 ustvarili 18 milijard ton ekvivalen-

ta ogljikovega dioksida. To je 34 odstotkov vseh globalnih izpustov. Še posebej kritično je, da preveč hrane pristane med odpadki. Pri ZPS so pripravili koristne nasvete, kako se izogniti oziroma kako zmanjšati zavržke v lastnem domu. S preudarnim nakupovanjem je zavržkov manj, hvaležna pa nam bo tudi denarnica.

## b. Palmovo olje s Focusom

V sodelovanju z organizacijo Focus so potrošnike opozorili na problematiko palmovega olja. V kampanji so opozorili, da je pridobivanje palmovega olja velik okoljevarstveni problem, saj na račun nasadov oljne palme krčijo gozdove in ogrožajo številne živalske vrste. Zaradi velikega deleža nasičenih maščob in morebitne vsebnosti zdravju nevarnih procesnih onesnaževal pa palmovo olje tudi z zdravstvenega vidika ni najboljša izbira.

Palmovo olje je pogosto uporabljena surovina in ga tako najdemo v številnih izdelkih, zato so v okviru kampanje pregledali, v katerih izdelkih se najpogosteje pojavlja in kako se mu lahko izognemo.

## c. Podnebni meni z Umanotero

V okviru EUKI projekta Podnebni meni: Spodbujanje podnebju in zdravju prijaznejšega prehranjevanja, katerega primarni namen je spreminjanje prehranjevalnih navad v smeri bolj trajnostnih vsakodnevnih prehranskih odločitev in ozaveščanje o problematiki trenutnega prehranskega sistema ter o tem, zakaj so potrebne spremembe – tako na individualni kot na sistemski ravni, so ZPSjeve strokovnjakinje z organizacijo Umanotera sodelovale pri pripravi in izvedbi nekaterih aktivnosti. Med drugim tudi pri pripravi in izvedbi dveh okroglih miz: »**Okolju in zdravju prijaznejša hrana: Kako jo prepoznamo?**« ter »**Podnebju in okolju prijaznejša hrana: Rastlinske alternative mesu**«.

S sporočili so želeli poudariti, da potrošniki lahko s svojimi trajnostnimi nakupovalnimi izbirami pomembno prispevamo k naslavljanju podnebne in ekosistemske krize, pri čemer so nam lahko v pomoč okoljski znaki in certifikati. Vendar pa je v množici oznak predvsem na živilskih izdelkih težko prepoznati tiste, ki so zaupanja vredni in ki nam zagotavljajo, da so izbrani izdelki resnično okolju in zdravju prijazni. Zato je pomembno, da se o teh temah informiramo in se kot ozaveščeni potrošniki izognemo zelenemu zavajanju.

## 2.6 VEŠ, KAJ JEŠ?! VEŠ, KAJ PIJEŠ?!

Aplikacija VešKajJeš (p)ostaja zvest spremljevalec potrošnikov, ki želijo sprejemati bolj informirane odločitve. Redno nadgrajujemo njene funkcionalnosti in dodajamo nove izdelke v bazo. O prednostih njene uporabe in predvsem informiranih izbir potrošnike obveščamo tudi prek informativno-izobraževalnih člankov, ki razkrivajo, kaj vse lahko izvemo, če preberemo informacije na embalaži predpakiranih živil in predvsem, če te informacije tudi razumemo!

**S pomočjo aplikacije izbira bolj zdravih živil postane bolj preprosta. Potrošniki namreč vedno bolj zavedajo, da so podatki o sestavinah in hranilni vrednosti živila ključni vir informacij za pravilno odločitev za nakup, a jih tudi zaradi nerazumevanja pri nakupnih odločitvah pogosto ne uporabijo.**



V podatkovno bazo aplikacije VešKajJeš, je vključenih že več kot 45.000 živil in pijač, vendar pa se njihove recepture nenehno spreminjajo, na trg pa prihajajo novi in novi izdelki. Da bo v bazi še več živil in da bodo podatki o njihovi sestavi ažurni, so potrošniki vabljeni k soustvarjanju baze živil.

V aplikaciji je posebna funkcija, s katero lahko uporabniki pošljejo tri fotografije živila, ki ga ni v bazi (oz. se podatki razlikujejo). Na ta način bodo podatki dostopni vsem uporabnikom aplikacije Veš kaj ješ.

## KDAJ SE PREHRANSKI SEMAFOR V APLIKACIJI OBARVA V SIVO?

Pri nekaterih izdelkih (oz. skupini izdelkov) se vrednosti po skeniranju v aplikaciji obarvajo v sivo in ne v barvah prehranskega semaforja kot smo navajeni. Spodaj so prikazani primeri teh skupin.

### 01 ENOSTAVNA ŽIVILA



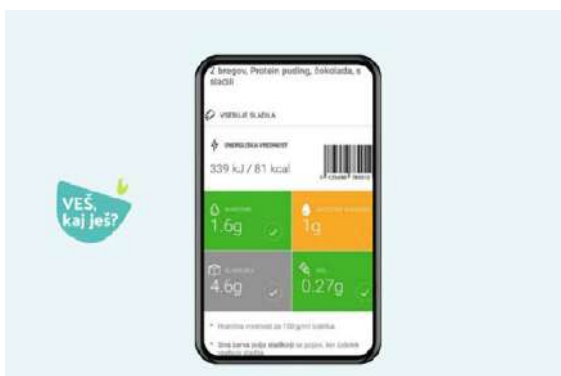
Med enostavna živila sodijo npr.: jedilna olja, jajca, riž, stročnice, nepredelana žita, kaše, kis, čaj, začimbe ... Pri njih označevanje hranilne vrednosti po zakonodaji ni obvezno, zato tega podatka na teh živilih običajno ne boste našli.

### 02 ŽIVILA, KI JIH JE POTREBNO PRED UŽIVANJEM PRIPRAVITI



Med ta živila sodijo npr.: juhe iz vrečke, instant napitki, sirupi. Pred uživanjem jih običajno pripravimo tako, da dodamo tekočino (vodo, mleko ...). Izdelek se v aplikaciji obarva sivo, kadar v naši podatkovni bazi nimamo zanesljivih podatkov o hranilni sestavi živila, pripravljene-ga po navodilih proizvajalca.

## 03 IZDELKI S SLADILI



Pri izdelkih, ki vsebujejo sladila, se vsebnost sladkorja obarva v sivo in ne v barve prehranskega semaforja.

## 04 ENERGIJSKE PIJAČE



Energijske pijače so brezalkoholne pijače, ki poleg sestavin običajnih pijač vsebujejo še poživila. Največkrat kofein, taurin in glukuronolakton. Energijske pijače niso primerne za vsakodnevno uživanje in vsekakor ne za žejo, saj z njimi lahko hitro presežemo dnevni vnos kofeina. Uživanje se odsvetuje tudi otrokom, mladostnikom in nosečnicam. Zato se ti izdelki v aplikaciji ne označujejo s prehranskim semaforjem, ampak se obarvajo sivo.

## 2.7 PRODAJNI AVTOMATI SO NEIZKORIŠČEN POTENCIAL ZA ZDRAVE IZBIRE

Ozaveščenost o pomenu zdravega prehranjevanja raste, a temu mora slediti tudi ponudba – še posebej tam, kjer je ta omejena. Enostaven dostop do nezdravih prehranskih izbir, v trenutkih, kjer smo časovni omejeni, a lačni, ko pogosto izbiramo impulzivno, otežuje zdravo prehranjevanje. Sprememba ponudbe je ustrezna strategija za izboljšanje potrošniških izbir v prodajnih avtomatih in spodbujanje zdravega načina prehranjevanja. Prodajni avtomati prispevajo k razpoložljivosti nezdravih izbir, in sicer tam, kjer je izbira že tako omejena!

V okviru program Moja izbira = Veš, kaj ješ izbira, ki ga sofinancira Ministrstvo za zdravje, so se oblikovala **Priporočila za polnjenje prodajnih avtomatov**. Priporočila opredeljujejo 80 odstotkov ponudbe prodajnega avtomata, med tem ko preostalih 20 odstotkov ponudbe lahko predstavlja manevrski prostor za dodatne točke v razpisnih pogojih.



**PRIPOROČILA SO NAMENJENA IMPLEMENTACIJI V OKVIRU RAZPISNIH POGOJEV ZA IZBIRO PONUDNIKA PRODAJNIH AVTOMATOV NA FAKULTETAH IN V ZDRAVSTVENIH TER SOCIALNO VARSTVENIH USTANOVAH.**

**Zdrava izbira v prodajnih avtomatih ni samoumevna, a pestra in privlačna ponudba ima pri tem pomembno vlogo.** Raziskavi, izvedeni s strani Zveze potrošnikov Slovenije in Univerze v Mariboru, Fakultete za zdravstvene vede, sta pokazali, da **ponudba v prodajnih avtomatih**, ki so dostopni študentom oziroma obiskovalcem zdravstvenih in socialno varstvenih ustanovah, **ne zagotavlja dovolj zdravih izbir.** V prodajnih avtomatih, celo v zdravstvenih domovih in bolnišnicah, ki naj bi predstavljale zgled na področju ohranjanja javnega zdravja, prevladujejo prigrizki in pijače z nizko hranilno vrednostjo ter visoko vsebnostjo kalorij, maščob, soli in sladkorja.

Na ZPS so skupaj s partnerji veseli, da je Ministrstvo za zdravje podprlo delo na tem področju. Program Moja izbira = Veš, kaj je izbira 2.0 se tako nadaljuje v obdobju 2022 in 2023.

## 2.8 INTELIGENTNI ASISTENTI ZA PROŽNOSTNI ODJEM ELEKTRIČNE ENERGIJE (PROJEKT: IFLEX)

ZPS že drugo leto sodeluje pri projektu iFLEX. Gre za raziskovalno razvojni projekt Evropske unije v okviru programa Obzorje 2020. Eden izmed ciljev projekta je pritegniti porabnike energije, končne potrošnike in majhne proizvajalce energije, da se vključijo v storitve prožnosti odjema električne energije. V okviru projekta želim ZPS preveriti koncept prilagajanja porabe energije s strani potrošnikov glede na cenovne signale, zahteve po prilagodljivosti s strani omrežja ali druge spodbude (t.j. prožnost odjema). Novi koncept predvideva tesnejše sodelovanje med potrošniki, deležniki energetskega sistema in samim sistemom, kar bo omogočeno in preverjeno z uvedbo inteligentnega asistenta in druge digitalne tehnologije.

Pri projektu sodelujejo predstavniki univerz, raziskovalnih institucij, tehnoloških podjetij in potrošniška organizacija ZPS. Partnerji projekta prihajajo iz Finske, Danske, Slovenije in Grčije. Koordinator projekta je VTT Technical Research Center of Finland Ltd. iFLEX koncept in tehnologijo partnerji preverjajo v treh pilotnih regijah, to so: Kozjansko & Savinjska v Sloveniji, Atene, Solun in Volos v Grčiji, Helsinki in Oulu na Finskem. V projekt želijo vključiti 600 pilotnih uporabnikov, ki preizkušajo nov koncept sodelovanja ter storitve prožnosti odjema električne energije. Pilotni uporabniki bodo gospodinjstva, manjši proizvajalci energije (sončne elektrarne), manjša podjetja, stanovalci v apartmajskem naselju. Posebno vrednost projektu daje neposredno sodelovanje partnerjev projekta s pilotnimi uporabniki, ki so-obljujejo pilotno rešitev.

Rešitev za upravljanje prožnosti odjema iFLEX lahko potrošnikom koristi z ekonomskega vidika (prihranijo pri stroških ali so deležni spodbud za prilagodljivost), osebnega vidika (pametnejše upravljanje energije in opolnomočenje) ter z okoljskega (prispevajo k bolj trajnostnemu življenju).

Na ZPS so v 2022 jasno načrtali ogrodje nove digitalne rešitve in inteligentnega asistenta, razvili in preizkusili nekatere ključne gradnike rešitve, (npr. vmesnik inteligentnega asistenta za potrošnike na mobilni napravi), razvili poslovni model sodelovanja s pilotnimi uporabniki, vzpostavili komunikacijske poti do pilotnih uporabnikov, jih seznanili z načinom sodelovanja ter nekatere izmed njih že vključili v pilotno rešitev. Hkrati so izvedli po eno delavnico s potrošniki v vsaki pilotni regiji in tako pridobili koristne povratne

informacije in uporabniške zahteve. V slovenskem delu projekta že sodeluje 70 pilotnih uporabnikov.



Projekt iFLEX je prejel sredstva raziskovalnega in inovacijskega programa Evropske unije Obzorje 2020; pogodba št. 957670.

## 2.9 ENERGIJSKE PIJAČE NISO PRIMERNA PIJAČA ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE

Trg energijskih pijač je eden najhitreje rastočih na svetu. Predvsem mladi pogosto uživajo energijske pijače, saj trženje agresivno nagovarja prav to občutljivo skupino, otroci in mladostniki pa niti ne razmišljajo o možnih škodljivih učinkih in – ne smemo pozabiti – so pod vplivom vrstnikov. Energijske pijače so tudi sladkorna bomba. Z eno pločevinko zaužijemo lahko od 12 pa vse do 55 g oziroma približno 14 kock sladkorja.



Po podatkih študije Z zdravjem povezana vedenja v šolskem obdobju (HBSC), 2020, kar 42,5 % mladostnikov in mladostnic v Sloveniji uživa energijske pijače. Številka je zaskrbljujoča predvsem pri fantih, saj energijske pijače pije vsak drugi mladostnik. Starši in tudi športni klubi, kjer otroci in mladostniki aktivno preživljajo prosti čas, morajo uživanju energijskih pijač nameniti posebno pozornost. Svoj del odgovornosti pa moramo prevzeti tudi vsi drugi deležniki, predvsem pri ozaveščanju o tej problematiki, trgovci lahko naredijo še korak naprej.

Odgovorno uživanje energijskih pijač pri zdravih odraslih praviloma ni problematično, a v javnosti so premalo izpostavljena tveganja, povezana s sestavinami energijskih pijač in možnostjo škodljivih posledic za zdravje za otroke in najstnike. Zato uživanje energijskih pijač lahko pomeni nevarnost za javno zdravje, zlasti med mladimi. Ker se

energijske pijače z inovativnimi oglaševalskimi pristopi intenzivno tržijo prav njim, številni starši morda niti ne vedo, da otrokom lahko ob enkratnem povečanem vnosu pa tudi dolgoročno škodijo, so na ZPS pozvali k skupni kampanji ključnih deležnikov. Le ta se bo pod vodstvom Ministrstva za zdravje odvila v letu 2023, z namenom osveščanja staršev, otrok in mladih o zdravem življenjskem slogu, o pomenu kakovostnega spanja, in tudi o tveganjih povezanih z uživanjem energijskih pijač.



**VERJETNO ŠTEVILNI STARŠI NITI NE POMISLIJO, DA JE UŽIVANJE ENERGIJSKIH PIJAČ ŠKODLJIVO ZA NJIHOVE OTROKE, NAJSTNIKE, ZATO SE O TEM NITI NE POGOVARJAJO, NE POSTAVIJO MEJA. ZAKAJ BI, SAJ SE PRODAJAJO TAKO KOT MLEKO? NJIHOVA PRODAJA NI OMEJENA TAKO, KOT JE PRI ALKOHOLU IN CIGARETAH, OPOZARJAJO PRI ZVEZI POTROŠNIKOV SLOVENIJE.**

## 2.10 TRAJNOSTNA MOBILNOST

ZPS je vse vseskozi aktivna na področju trajnostne mobilnosti, pri čemer svoje delo usmerjamo predvsem v ozaveščanje in informiranje potrošnikov o alternativnih načinih transporta, še zlasti v mestih.

Z analizo voznih redov in pogostosti povezav smo pripravili matriko medmestnega javnega prevoza v Sloveniji. Izkazalo se je, da so le redka slovenska mesta povezana tako dobro, da predstavljajo resno alternativo vožnji z avtomobilom. Analizo so dopolnili s pregledom kakovosti mestnega potniškega prometa, kjer so za osnovo vzeli predvsem pogostost voženj posameznih linij. Potrošnikom so podali številne nasvete za nakup in varno uporabo vse bolj priljubljenih električnih skirojev.

Vsem, ki se zaradi tega ali onega razloga ne morejo odpovedati vožnji z avtomobilom, sm podali nekaj nasvetov, s katerimi je mogoče voziti bolj gospodarno, hkrati pa tudi časovno bolj predvidljivo. Že tradicionalno so izvedli tudi primerjavo med realno in uradno porabo goriva, pri čemer so ponovno ugotovili, da slabša učinkovitost avtomobilov na cesti vsako leto družbi prinaša večmilijonsko izgubo, ob tem, da se povečajo tudi izpusti škodljivih snovi, ki vplivajo na zdravje potrošnikov. Posebej so opozorili na izpuste drobnih delcev iz pnevmatik, zaradi katerih se povečuje količina mikroplastike v okolju.

## 2.11 STOP NADZORU: NADZORNI SISTEM GOOGLOVEGA RAČUNA

Google ob prijavi v Google Račun uporablja zavajajoč pristop in potrošnikom nejasen jezik, da bi na ta način pridobil njihovo privolitev za obsežno obdelavo podatkov. S tem Google ovira potrošnike, ki želijo boljše zaščititi svojo zasebnost, in tako krši določila Splošne uredbe EU o varstvu podatkov (GDPR). Uporabnike nepošteno usmerja k svojemu nadzornemu sistemu, namesto da bi jim privzeto zagotovil zasebnost, kot to

zahteva GDPR. Na desetine milijonov Evropejcev je zato med prijavo v Googlov Račun pogosto nevede potrdilo, da se strinja s sledenjem aktivnostim v vseh storitvah, ki jih ta račun omogoča. To sledi izbiri najbolj preproste možnosti nastavitve in pomeni hitro pot do nadzora, zaradi česar Google lahko spremlja, beleži in izkorišča vse, kar uporabniki počnemo v njegovih aplikacijah. Google potrošnikom ne ponuja možnosti, da z enim klikom izklopijo vse nastavitve. Če želijo ti aktivirati možnosti, ki so bolj prijazne do zasebnosti (in bi pravzaprav morale biti privzete), je za to potrebna izbira »Ročno osebno prilagajanje«, ki že v napovedi omenja pet korakov, v resnici pa gre za deset klikov in spopadanje z izbirami, ki so nejasne, nepopolne in zavajajoče. Ne glede na pot, ki jo potrošnik izbere, je Googlova obdelava podatkov nepregledna in nepoštena, pri čemer se osebni podatki potrošnikov uporabljajo za nejasne in daljnosežne namene.



**ZPS JE V KAMPANJI POD OKRILJEM EVROPSKE POTROŠNIŠKE ORGANIZACIJE (BEUC) POZVALA NADZORNE ORGANE NAJ UKREPAJO IN ZAGOTOVIJO, DA GOOGLE RAVNA SKLADNO Z ZAKONODAJO, IN JE V IMENU POTROŠNICE VLOŽIL URADNO PRITOŽBO V PISARNO INFORMACIJSKE POOBLAŠČENKE, KI JE SLOVENSKI NADZORNI ORGAN.**

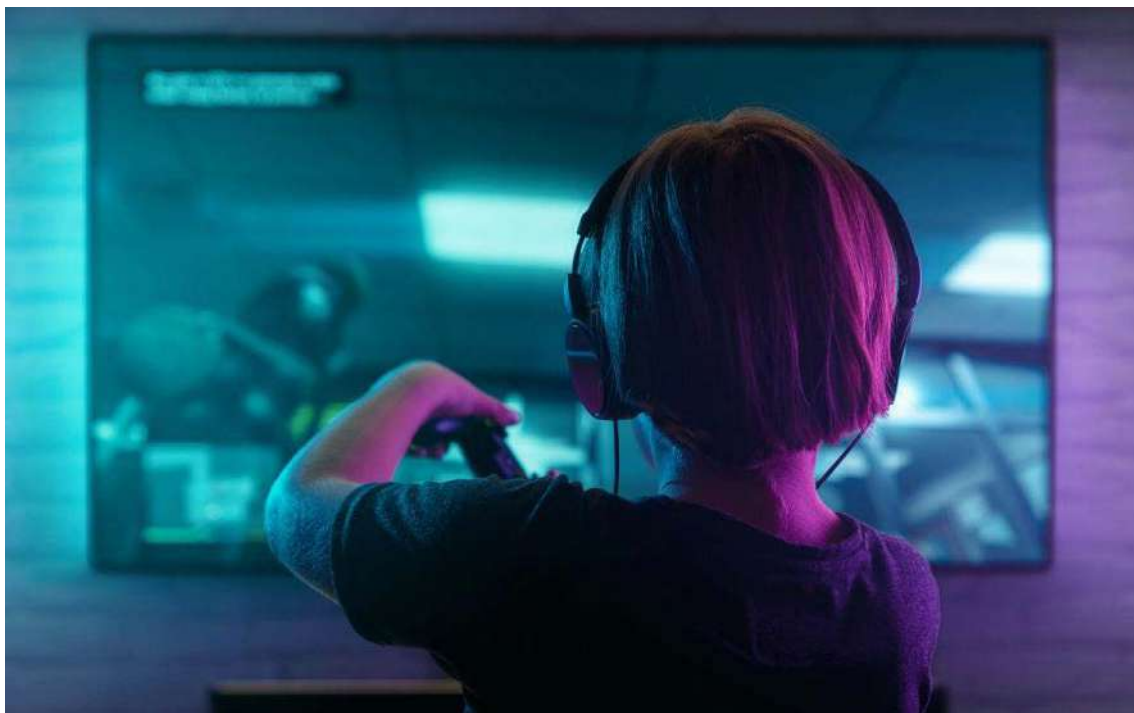
Zadevo bo reševal nadzorni organ na Irskem, kjer ima Google registrirano evropsko pisarno, do konca leta 2022 pa o nadaljnjem poteku zadeve še nismo bili obveščeni.

## 2.12 PLENILSKÉ ŠKATLE (LOOT BOXES): USTAVIMO MANIPULIRANJE S POTROŠNIKI

Potrošniške organizacije iz 18 držav so v letu 2022 pristopile k skupni akciji, z namenom opozoriti na sporne poslovne prakse pri prodaji video igrice. Organe za varstvo potrošnikov v posameznih državah (organe CPC) so pozvali, da zagotovijo skladnost industrije videoiger s potrošniško zakonodajo EU in naj resno pristopijo k problemu ter poskrbijo, da bo potrošnik med igranjem ustrezno zaščiten.

Pozvali so k ukrepom za zagotovitev zaščite potrošnikov v svetu videoiger, predvsem za mladoletnike in zahtevali prepoved zavajajočih praks med njihovim igranjem.

Med igranjem namreč pogosto ni mogoče napredovati, če igralec ne vložil denarja, ki poveča možnost boljšega dobitka. Že sama zasnova igrice je lahko zavajajoča, saj proizvajalci med drugim uporabljajo tudi sistem temnih vzorcev (dark patterns), o katerih govorimo takrat, ko potrošnik nevede in nehote sprejme odločitev o nakupu, saj predstavljena informacija ne ponuja dovolj podatkov, na podlagi katerih bi sklepal, kaj je v resnici potrdil.



K spornim praksam, ki smo jim priča v video igrinah, lahko prištejemo tudi nejasen sistem rokovanja z navideznim denarjem. Izdelovalci video iger bi morali ob navidezni valuti vedno navesti tudi ceno v realnem denarju, saj potrošnik sicer izgubi občutek za njihovo vrednost.

Na splošno pa so pozvali k prepovedi plenilskih škatel v obliki določenih dodatkov, brez katerih pri igri ni mogoče napredovati ali pa je napredovanje zelo oteženo. Ob nakupu teh dodatkov potrošnik dejansko ne ve, kaj bo v resnici dobil, saj mu ne postrežejo s podatkom, kolikšna je verjetnost za določen dodatek.

Dodatno proizvajalci video igrin svoje prakse ne omejujejo s starostjo uporabnika, ampak nemalokrat prav zavestno ciljajo na mladoletne uporabnike, na primer z izbiro teme igrice ali nagrad za junake, zaščitijo pa se s skromno navedbo v splošnih pogojih, ki so povečini dolgi in nerazumljivi ter posledično težko razumljivi povprečnemu potrošniku. ZPS je prijavo vložil pri Tržnem inšpektoratu republike Slovenije (TIRS), na izsledke pa ob koncu leta 2022 še čakamo.

## 2.12 NINTENDO SWITCH: PROTI PREZGODNJI POKVARLJIVOSTI

Zveza potrošnikov Slovenije se je v letu 2020 priključila kampanji Evropske potrošniške organizacije BEUC, s katero smo opozorili na prezgodnjo pokvarljivost Nintendovih igralnih konzol Switch. V začetku leta 2021 so poslali poziv Tržnemu inšpektoratu republike Slovenije, a v dobrem letu dni se ni nič spremenilo, zato so v kampanji sodelujoče potrošniške organizacije poslale dodaten poziv evropski mreži nadzornih organov, pristojnih za varstvo potrošnikov (CPC Network), predstavniki BEUC pa so se srečali tudi z Evropsko komisijo.



Nintendo je Komisiji poslal predlog rešitve problema, pri čemer pa je postavil nekaj pogojev, s katerimi se potrošniške organizacije ne morejo strinjati, saj omejujejo možnost, da potrošniki pridejo do delujočega izdelka brez napake, imenovane Joy-Con Drift (nenadzorovano premikanje likov med igro).

Na ZPS izpostavljajo, da je nenavadno, da izdelek, kljub priznanju napake (in menda nezmožnosti njene odprave) še vedno prodajajo. Po njihovem mnenju bi morali napako odpraviti ali pa zaustaviti proizvodnjo. Če nič drugega, je stvar popolnoma netrajnostna, marsikdo bo izdelek zavrgel prej, kot bi ga sicer.

Do konca leta 2022 ne s strani Evropske komisije ne mreže CPC še niso dobili povratne informacije o načinu reševanja problema.

# 03 SVETUJEMO



## 3.1 SPLOŠNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM

Svetovanje potrošnikom obsega dajanje informacij o pravicah potrošnikov na podlagi veljavne zakonodaje ter posredovanje v konkretnih primerih, ko potrošnik spora ne uspe rešiti sam neposredno s ponudnikom. Poleg tega potrošnike v primeru kršitev njihovih pravic napotimo tudi na pristojne organe ali v njihovem imenu pripravimo ustrezne prijave.

V letu 2022 so na ZPS začeli reševati skoraj 600 novih primerov svojih članov, ki so se obrnili nanje pisno oziroma po elektronski pošti, po telefonu pa so člani poiskali nasvet v nekaj več kot 1000 primerih. Dodatno so prejeli še več kot 3500 pisnih prošenj potrošnikov za nasvet. Preko plačljive telefonske linije, preko katere nudijo nasvete vsem potrošnikom, ki niso člani ZPS, so svetovali več kot 1250 potrošnikom. Nekateri po trošniki jih kontaktirajo tudi preko družabnih omrežij, predvsem Facebooka.

Več kot 6000 vprašanj potrošnikov, med njimi je bila četrtnina članov ZPS. Članom ZPS ne nudijo le nasvetov, ampak jim pomagajo tudi pri razreševanju povsem konkretnih potrošniških težav in jim po potrebi pomagajo pri uveljavljanju njihovih pravic.



## POTROŠNIKI SO SE NA NAS OBRNILI VEČ KOT 6000x, MED NJIMI JE BILA ČETRTINA ČLANOV ZPS.

### STVARNE NAPAKE IN GARANCIJE

Vsako leto se največ vprašanj potrošnikov nanaša na uveljavljanje pravic iz naslova garancije in stvarne napake. V povezavi z garancijo potrošniki največkrat omenjajo, da jim ob uveljavljanju reklamacije pooblaščenim servisi za določene okvare garancije ne priznavajo. Številna podjetja potrošnike večkrat skušajo napeljati k uveljavljanju pravic iz garancije, čeprav potrošniki uveljavljajo pravice iz naslova stvarne napake. V Sloveniji v praksi ni zaživel izvensodno reševanje potrošniških sporov, postopki nadzornih organov pa so za reševanje individualnih primerov potrošnikov največkrat neučinkoviti. Uveljavljanje pravic potrošnikov je zaradi tega močno oteženo.

V zadnjem letu so prejeli posebej veliko število pritožb na področju napak pri rabljenih avtomobilih, kjer imajo potrošniki številne težave, ki segajo od prevrtenih kilometrov vozil do zamolčane zgodovine vozila (lažne navedbe o njegovi brezhibnosti oziroma nezaletenosti).

Potrošniki se pogosto obračajo na ZPS tudi v zvezi z dodatnimi jamstvi ob nakupu rabljenih vozil, mobilnih telefonov, računalnikov, izdelkov bele tehnike itd. Opažajo, da so pričakovanja potrošnikov pogosto drugačna od dejanske vsebine dodatnega jamstva, potrošniki pa so ob uveljavljanju jamstev pogosto razočarani, saj le-ta običajno ne vsebujejo roka, v katerem mora biti izdelek popravljen, predvidena je lahko tudi soudeležba potrošnika pri stroških popravila.

Pogosto imajo potrošniki težave tudi pri uveljavljanju stvarne napake, saj trgovci neupravičeno zanikajo obstoj napak.

Tudi težave z uveljavljanjem napak na obutvi ostajajo med aktualnimi, saj trgovci še vedno zavračajo zahteve potrošnikov s pojasnili o nepravilni uporabi obutve.

### ZAMUDE PRI DOBAVI

Tudi v letu 2022 so ponovno zaznali veliko število pritožb potrošnikov v zvezi z zamudami pri dobavi blaga. Zamude ali celo odstop pogodbe s strani prodajalcev zaradi nemožnosti izpolnitve so žal postale stalnica. Zamude so pogoste pri dobavi sedežnih garnitur, kuhinj, tehničnih izdelkov ter številnih drugih izdelkov, kupljenih v spletnih trgovinah. V povezavi s tem se izpostavlja tudi vprašanje nepoštenih poslovnih praks, saj trgovci prodajajo blago, ki ga ne morejo dobaviti.

Težave so najbolj izrazite pri nakupu novih avtomobilov, kjer prodajalci pogosto zamikajo in spreminjajo roke dobave, potrošniki pa so ves ali večji del kupnine že vplačali. Poleg tega nekateri prodajalci vozil pri tem uporabljajo nepoštene pogodbene pogoje, ki potrošnikom otežujejo odstop od pogodbe v primeru zamude z dobavo ali pa jim prodajalcem omogočajo dvig cene vozila ob dobavi. Do zamud prihaja tudi pri storitvenih dejavnostih, kot so obrtniške storitve, pri čemer obrtniki tudi višajo cene dela in materiala.

### TELEKOMUNIKACIJE

V letu 2022 se je na ZPS obrnilo veliko potrošnikov, ki so imeli težave z nedelovanjem ali slabšim delovanjem storitev. Potrošniki so imeli težave tudi pri menjavi operaterja, kjer je prihajalo do večjih zamud in napak pri prehodih k novemu operaterju.

Pogosto ne dobijo jasne informacije o poteku postopka zamenjave, zlasti pri naročniških razmerjih, ki vključujejo internet in televizijo, ali pa so informacije pomanjkljive. Potrošniki so se pritoževali tudi nad visokimi administrativnimi in drugimi stroški, ki so jih doleteli zaradi odstopa od pogodbe oziroma prehoda k drugemu operaterju. Še vedno se pojavljajo tudi težave z neupravičenimi oziroma nenaročnimi plačljivimi storitvami t.i. sms klubov,

na katere se potrošniki niso naročili, pri čemer imajo težave tudi z odjavo od takih storitev.

## NEPOŠTENE POSLOVNE PRAKSE

Ena od posledic epidemije je, da se je zaradi zaprtja številnih trgovin in dejavnosti močno povečalo nakupovanje potrošnikov po spletu. Posledično se je povečalo tudi število pritožb v zvezi z nakupovanjem preko spleta in družabnih omrežij. Tam so prisotne številne ponudbe, ki potrošnike zavajajo, da gre za slovenske ponudnike, v resnici pa so podjetja registrirana izven EU in zato imajo potrošniki le omejene možnosti uveljavljanja svojih pravic. S povečevanjem števila spletnih nakupov se je povečevalo tudi število prevar in spornih praks, kot je zavajajoče oglaševanje. Pogosto je zavajajoče oglaševanje različnih pripomočkov ali živil, ki jim pripisujejo lažne zdravilne ali medicinske učinke. Redno se pojavljajo tudi spletne strani, kjer se prodajajo ponarejeni izdelki (na primer parfumi, tekstil, obutev ...) po zelo nizki ceni. Pogostejše so tudi druge spletne prevare, kjer želijo priti do podatkov potrošnikov in dostopa do njihovih računalnikov in spletnih bank.

## STANOVANJSKO UPRAVLJANJE

Kar konstantna so vprašanja potrošnikov s področja stanovanjskega upravljanja, ki se nanašajo predvsem na nepravilnosti pri poslovanju upravnikov večstanovjskih stavb. Prevladujejo pritožbe zaradi nerazčlenjenih računov za upravljanje, previsokega zaračunavanja stroškov (na primer stroški ogrevanja) 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 opažajo veliko kršitev pravic potrošnikov oziroma nemoči potrošnikov

pri pridobivanju in preverjanju informacij. Etažni lastniki, vključno z njihovimi nadzornimi odbori od upravnikov pogosto ne prejmejo ustreznih pojasnil oziroma pojasnil sploh ne prejmejo.

## TURIZEM

V primerjavi z letom 2021 se je zaradi povišanja cen goriva število pritožb na področju turističnih storitev nekoliko povečalo, saj so se posledično dražili tudi turistični paketi. Poleg tega je prihajalo tudi do težav tako na področju odpovedi turističnih aranžmajev kot pri samostojnih potovalnih storitvah (namestitve, leti). Pritožbe so se v začetku leta nanašale tudi na koriščenje turističnih bonov, kjer je pri nekaterih ponudnikih prišlo do zavajanja glede možnosti njihove uporabe ali pa je bila cena storitve zaradi uporabe bona višja. Nekaj težav je bilo tudi na področju odstopov od pogodbe zaradi karantene ali neizpolnjevanja vstopnih pogojev v državo potovanja. Prihajalo pa je tudi do odpovedi že rezerviranih in plačanih nastanitev s strani ponudnikov nastanitev.

## STORITVE

Težave so nastajale zaradi neodzivnosti ponudnikov in neizvedenih ali nedokončanih obrtniških in gradbenih del. Pogosto so bila dela opravljena površno in nekvalitetno, potrošniki pa imajo v praksi težave pri uveljavljanju zahtevkov, saj so ponudniki neodzivni ali pa obljublajo odpravo napak, česar pa potem ne izpolnijo. Postopki reševanja sporov v primeru nekvalitetno opravljenih obrtniških in gradbenih del so neučinkoviti, saj morajo potrošniki dokazovati, da delo ni bilo izvedeno pravilno ali skladno z dogovorom, kar jim povzroča dodatne stroške, do rešitve pa ne pridejo dovolj hitro.



## 3.2 STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU FINANČNIH STORITEV

V obsegu preteklih let so s koristnimi informacijami in nasveti odgovarjali na konkretna vprašanja potrošnikov preko elektronske pošte, telefona ali spleta in jim pomagali pri komunikaciji z bankami in v pritožbenih postopkih. Največkrat so obravnavali vprašanja potrošnikov, ki so iskali različne informacije oz. pomoč glede posojil, plačilnih kartic, bančnih nadomestil in osebnih računov. Potrošnike so pogosto seznanjali s ključnimi pravicami veljavne zakonodaje na področju kreditiranja in plačilnih storitev, s postopki za njihovo uveljavljanje ter s koristnimi informacijami za reševanje sporov s ponudniki (komunikacija z banko, pritožbeni postopki, IRPS), vključno z navedbo koristnih povezav in kontaktov, kam se lahko obrnejo, ko potrebujejo informacije, nasvete ali pomoč pri reševanju težav.

## 3.3 STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI IN VARNOSTI IZDELKOV

Potrošniki so se tudi v 2022 obračali na ZPS predvsem zaradi široke ponudbe, velikih razlik v cenah izdelkov in kakovosti ter uporabnosti. Nadaljuje se trend povečanja okoljske osveščenosti potrošnikov, članov ZPS, saj narašča število vprašanj glede trajnosti, porabe energije in podobno. Na splošno pa so najbolj tipična vprašanja povezana s potrošniškimi izzivi pri izbiri bele tehnike, izdelkov za otroke in težav, povezanih s pravilno uporabo posameznih izdelkov.

## 3.4 STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU HRANE IN PREHRANE

Vprašanja povezana s (pre)hrano ostajajo stalnica. Poleg potrošnikov nasvet pogosto poiščejo tudi mala podjetja. V preteklem letu so pripravili približno 160 strokovnih odgovorov na specifična prehranska vprašanja posameznikov.

Odgovore na nekatera vprašanja potrošnikov objavijo tudi v reviji ZPStest in na spletni strani zps.si.

# 04 ZASTOPAMO



Strokovnjaki ZPS imamo dnevno stik s potrošniki in njihovimi povsem konkretnimi potrošniškimi težavami. Kljub temu, da trenutno nimamo ustreznega sogovornika na vladni strani, se aktivno odzivamo na predloge zakonodaje – pripravljamo strokovno utemeljene predloge, dopolnitve, pripombe – tako s področja financ, energetike, prehrane, varstva osebnih podatkov itd. Bilo je pestro leto, spodaj je zbranih nekaj ključnih aktivnosti.

V letu 2022 lahko izpostavimo kar nekaj področij, kjer je bilo vidno naše preteklo delo. Spodaj navajamo tri, ki še posebej izstopajo:

## USPEŠNO KONČAN SODNI POSTOPEK ZOPER SPARKASSE BANKO IZ LETA 2017

V poglavju KAMPANJE je že predstavljena pomembna aktivnost ZPS na področju zastopanja pravic potrošnikov v zvezi s potrošniškimi krediti. ZPS je bila v celoti uspešna v sodnem postopku zoper Banko Sparkasse, ki se je začel leta 2017 in končal s pravnomočno sodbo aprila 2022. Banka je na podlagi sodbe od 1. 4. 2022 za obračun pogodbene obrestne mere začela upoštevati dejansko negativno vrednost euribor (v pogodbah, v katerih ni zapisala klavzule, da se negativna vrednost euribor obračuna, kot da je 0).

## TOŽBE V TEKU ZOPER SPARKASSE BANKO

Ker pa banka ni upoštevala zahteve ZPS, naj vrne oškodovanim kreditojemalcem tudi znesek preveč plačanih obresti do 1. 4. 2022, je ZPS konec **maja 2022 vložila novo kolektivno odškodninsko tožbo**, s katero zahteva, da banka vsem kreditojemalcem, katerim je previsoko obračunala pogodbeno obrestno mero, vrne preplačilo.



## TOŽBA ZARADI NEPOŠTENE POGODBENE KLAVZULE

Večina bank, med njimi tudi Sparkasse banka, je v letu 2015, ko je bila prvič objavljena negativna vrednost EURIBOR, v svoje kreditne pogodbe vnesla posebno pogodbeno določilo (t.i. ničelna klavzula), da se negativna vrednost EURIBOR šteje kot 0. Takšna klavzula je po prepričanju ZPS nepošten pogodbeni pogo, saj ščiti le koristi banke kot kreditodajalca, ne omejuje pa najvišje vrednosti euribor (oz. pogodbene obrestne mere) v korist potrošnika kreditojemalca. Ker se poslovne banke na poziv ZPS, naj prenehajo z uporabo sporne klavzule in pravilno obračunajo obveznost kreditojemalcev, niso odzvale, je ZPS **novembra 2022 vložila kolektivno odškodninsko tožbo** zoper banko Sparkasse, v kateri zahteva ugotovitev ničnosti te klavzule in vrnitev preplačila oškodovanim kreditojemalcem. ZPS je ljubljanskemu okrožnemu sodišču predlagala prednostno obravnavo tožbe, saj vse banke uporabljajo enako sporno klavzulo, zato vlaganje kolektivnih odškodninskih tožb zoper druge banke ne bi bilo potrebno, če bi banke upoštevale odločitev sodišča v tožbi zoper Banko Sparkasse (načelo ekonomičnosti).

Postopek je v začetni fazi, saj mora sodišče skladno z Zakonom o kolektivnih tožbah preveriti, ali so izpolnjeni vsi pogoji za odobritev tožbe, nato pa začne odločati o vsebini tožbe. Pomemben pogoj za odobritev je tudi priznanje upravičenosti oz. reprezentativnosti organizaciji, ki v imenu potrošnikov vlaga kolektivno odškodninsko tožbo. Sodne prakse o tem še ni, zato bo to pomembna odločitev na področju varstva potrošnikov.

## ENERGETIKA

Leto 2022 je bilo na področju energetike zelo pestro. Na ZPS smo zaradi energetske krize, ki jo je še poglobila vojna v Ukrajini, skupaj z drugimi nevladnimi organizacijami na vlado naslovili zahtevo s pozivom po sprejetju dolgoročnih ukrepov, ki bi omilili posledice krize za gospodinjske odjemalce. Opozorili smo, da bi morali ukrepi olajšati plačevanje stroškov za energente vsem tistim, ki zaradi enormnega povišanja cen ogrevanja stroškov ne zmorejo plačati. Leto 2022 je bilo na področju energetike zelo pestro. Na ZPS so zaradi energetske krize, ki jo je še poglobila vojna v Ukrajini, skupaj z drugimi nevladnimi organizacijami na vlado naslovili zahtevo s pozivom po sprejetju dolgoročnih ukrepov, ki bi omilili posledice krize za gospodinjske odjemalce:

1. ZPS je opozoril, da bi morali ukrepi olajšati plačevanje stroškov za energente vsem tistim, ki zaradi enormnega povišanja cen ogrevanja stroškov ne zmorejo plačati.
2. Predlagano je bilo znižanje DDV-ja za energente, prepoved odklopa za širši krog ranljivih gospodinjstev do konca kurilne sezone, zamejitev cen pri električni energiji, zemeljskem plinu in toploti.
3. Podane so bile pripombe v postopkih javne obravnave zakonov in podzakonskih aktov.
4. Na [www.zps.si](http://www.zps.si) je bil objavljen pregled sprejetih ukrepov za gospodinjske odjemalce.
5. Vlado so pozivali, da v največji možni meri ohrani cenovno politiko, ki bo še naprej usmerjala rabo električne energije gospodinjstev na način, da bodo doseženi pozitivni učinki za omrežje in da bodo stroški uporabnikov sorazmerno nižji.

Hkrati so se na ZPS zavzeli za ohranitev cenovne razlike med višjo in nižjo tarifo - različne tarife delujejo spodbudno, ker usmerjajo gospodinjstva, da manj energije porabijo v času konic, več pa ponoči in ob koncih tedna, ko je omrežje manj obremenjeno.

Vlado smo pozivali, da v največji možni meri ohrani cenovno politiko, ki bo še naprej usmerjala rabo električne energije gospodinjstev na način, da bodo doseženi pozitivni učinki za omrežje in da bodo stroški uporabnikov sorazmerno nižji. Zavzeli smo se za ohranitev cenovne razlike med višjo in nižjo tarifo, saj po našem mnenju različne tarife delujejo spodbudno, ker usmerjajo gospodinjstva, da manj energije porabijo v času konic, več pa ponoči in ob koncih tedna, ko je omrežje manj obremenjeno.



## 01 NOV ZAKON O VARSTVU POTROŠNIKOV (ZVPOT-1)

V letu 2022 je bil sprejet nov Zakon o varstvu potrošnikov, s katerim je v slovenski pravni red prenešenih nekaj pomembnih evropskih direktiv s področja varstva pravic potrošnikov. Na ZPS smo podali več obširnih pripomb in amandmajev k predlogu zakona, ki je na področju pravic potrošnikov prinesel kar precej pomembnih sprememb. Pripombe, ki smo jih podali tako leta 2021 kot tudi v letu 2022, so bile večinoma upoštevane. Žal pa v zakon kljub našim predlogom ni bila vključena možnost, ki jo na določenih mestih predvideva evropska direktiva, in sicer da države članice ohranijo ali uvedejo višji nivo varstva potrošnikov v zvezi z določenimi pravnimi instituti (na primer daljši roki za prodajalčevo odgovornost, odškodninski zahtevki proti tretji osebi v primeru digitalnih storitev ...).

## 02 PRIPOMBE NA AKT O SPREMEMBAH IN DOPOLNITVAH SISTEMSKIH OBRATOVALNIH NAVODIL ZA DISTRIBUCIJSKI SISTEM ELEKTRIČNE ENERGIJE (1. 4.2022)

## 03 PRIPOMBE NA AKT O METODOLOGIJI ZA OBRAČUNAVANJE OMREŽNINE ZA ELEKTROOPERATERJE (5. 5. 2022):

V okviru priprav na nov način obračunavanja omrežnine za elektrooperaterje je bila opravljena javna obravnava, v okviru katere je ZPS izpostavil pričakovanja poštene obravnave potrošnikov, ustreznega informiranja v prehodnem obdobju, zaščito in pomoč ranljivim skupinam potrošnikov ter informiranje in pomoč pri uvajanju digitalizacije.



## 04 PRIPOMBE NA ZAKON O SPREMEMBAH IN DOPOLNITVAH ZAKONA O OSKRBI S PLINI

## 06 PRIPOMBE NA PREDLOG UREDBE O MERILIH ZA OPREDELITEV IN OCENJEVANJE ENERGETSKE REVŠČINE (17. 6. 2022)



## 06 PRIPOMBE NA PRAVILA ZA DELOVANJE CENTRA ZA PODPORE (6. 7. 2022)

## 07 PRIPOMBE NA AKT O DOPOLNITVAH AKTA O OBVEZNI VSEBINI SISTEMSKIH OBRATOVALNIH NAVODIL ZA DISTRIBUCIJSKI SISTEM TOPLE VODE (24. 8. 2022)

## 08 PRIPOMBE NA PREDLOG SPREMEMB IN DOPOLNITEV ZAKONA O SPODBUJANJU DIGITALNE VKLJUČENOSTI (21. 11. 2022):

Z izjemo potrošnikov, ki se dobro znajdejo v digitalnem svetu, je nujno treba h krepitvi razumevanja digitalnih tehnologij ter njihove odgovorne in varne uporabe poleg ranljivih skupin spodbuditi tudi vse tiste, ki se pri vsakodnevni uporabi v digitalnem okolju ne znajdejo dobro. Da bodo potrošniki razumeli možnosti in tudi pasti, ki jih ponuja digitalna tehnologija, potrebujejo enostaven dostop do nepristranskih in zaupanja vrednih informacij. Zato smo predlagali, da se subvencije za dvig digitalnih kompetenc ter podpora ali izvedba izobraževalnih in promocijskih kampanj, usmeri tudi nanje.

**09** **PRIPOMBE NA PREDLOG ZAKONA O INFRASTRUKTURI ZA ALTERNATIVNA GORIVA IN SPODBUJANJU PREHODA NA ALTERNATIVNA GORIVA V PROMETU**

**10** **PRIPOMBE K ZAKONU O UKREPIH ZA OBVLADOVANJE KRIZNIH RAZMER NA PODROČJU ELEKTRIČNE ENERGIJE** (24. 11. 2022):

predlagali smo razširitev obsega subvencij in enostavnejši postopek vložitve vloge za manj vešče digitalnih orodij.



**11** **PRIPOMBE NA PRAVILNIK O NAČINU OZNAČEVANJA CEN BLAGA, DIGITALNIH VSEBIN IN STORITEV TER OBJAVI ZNIŽANJA CENE** (16. 12. 2022)

**12** **POZIV K TAKOJŠNJEMU REŠEVANJU PROBLEMATIKE PREVISOKIH CEN ENERGENTOV ZA GOSPODINJSKE ODJEMALCE** (26. 1. 2022)

**13** **POZIV PODJETJU TELEMACH ZA ODSTOP OD SPREMEMB SPLOŠNIH POGOJEV** (26. 10. 2022):

Telemach je v drugi polovici leta napovedal spremembo splošnih pogojev, v katerih je uveljavljena indeksacija cen telekomunikacijskih storitev, in tako občutno posegel v pravice potrošnikov. Na ZPS so Telemach pozvali, naj v splošnih pogojih ne uveljavi novega odstavka 10.2. v 10. členu splošnih pogojev, ki ne predvideva možnosti odstopa potrošnika od pogodbe, razen v primeru, ko bi »uporaba indeksacije povzročila znatno zvišanje cen«.

**14** STALIŠČE K PREDLOGU DIREKTIVE EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA O SPREMEMBI DIREKTIVE 2011/83/EU GLEDE POGODB O FINANČNIH STORITVAH, SKLENJENIH NA DALJAVO, IN RAZVELJAVITVI DIREKTIVE 2002/65/ES

**15** TUDI V LETU 2022 JE IMELA ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE SVOJEGA PREDSTAVNIKA V NACIONALNEM SVETU ZA PLAČILA PRI BANKI SLOVENIJE, KJER SMO ZASTOPALI INTERESE POTROŠNIKOV IN IZRAŽALI SVOJA STALIŠČA O DELOVANJU TRGA PLAČILNIH STORITEV.

**16** SODELOVANJE PRI PRIPRAVI AKCIJSKEGA NAČRTA STRATEGIJE ZA MANJ IZGUB HRANE IN ODPADNE HRANE V VERIGI PRESKRBE S HRANO.



Sodelovali pa smo tudi na Mednarodnem tednu varnosti izdelkov – Bruselj, 14. do 17. november 2022. Z namenom mednarodnega povezovanja vseh deležnikov vpletenih v zagotavljanje varnosti izdelkov, Generalni direktorat Evropske komisije za pravosodje in potrošnike vsaki dve leti organizira mednarodni teden varnosti izdelkov. Osrednja tematika dogodka, ki se je konec preteklega leta, od 14. do 17. novembra, odvijal v Bruslju, so bili novi trendi v e-trgovini, tveganja, ki jih ti predstavljajo za potrošnike ter priložnosti, ki jih nove tehnologije omogočajo za učinkovitejše zagotavljanje varnosti izdelkov.

Tudi sicer na ZPS pristojne organe redno obveščamo o nepravilnostih, ki jih zaznamo na trgu in predlagamo področja, kjer je potreben povečan nadzor. Ob tem pa tesno sodelujemo s številnimi nevladnimi organizacijami z različnih področij – okolje, prehrana ...

# 05 IZOBRAŽUJEMO

Strokovnjaki z Zveze potrošnikov Slovenije v vlogi predavatelj ostajajo stalnica. V letu 2022 so v okviru projektov, ki jih izvajajo izvedli več predavanj, delavnic ... Aktivnosti so potekale delno prek spleta, v drugi polovici pa so se s potrošniki, udeleženci delavnic, predstavitev, predavanj ponovno družil v živo.

## 5.1 (SPLETNE) DELAVNICE NA TEMO POTROŠNIŠKIH KREDITOV IN PRAVIC POTROŠNIKOV

V okviru koncesije Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo so v 2022 nadaljevali z izvajanjem programa obveščanja in izobraževanja na področju osebnih financ in **pravic potrošnikov** za različne starostne skupine prebivalstva. V ta namen so razvili dva vsebinska sklopa, ki sta tako po trajanju kot po vsebini in zahtevnosti prilagojena določenim ciljnim skupinam.



V prvem sklopu so udeleženci pridobili potrebna znanja in veščine za premišljeno in varno upravljanje z osebnimi financami, spoznali so lastnosti bančnih storitev in pridobili konkretno znanje o tem, kako poiskati primerne in zanesljive informacije, kako varno uporabljati kartice, kakšen je postopek zamenjave banke, kako ukrepati v primeru težav z odplačevanjem dolgov, kako ravnati v primeru pritožb, katere pravice imajo v odnosu do ponudnikov in kako lahko te pravice učinkovito uveljavljajo.

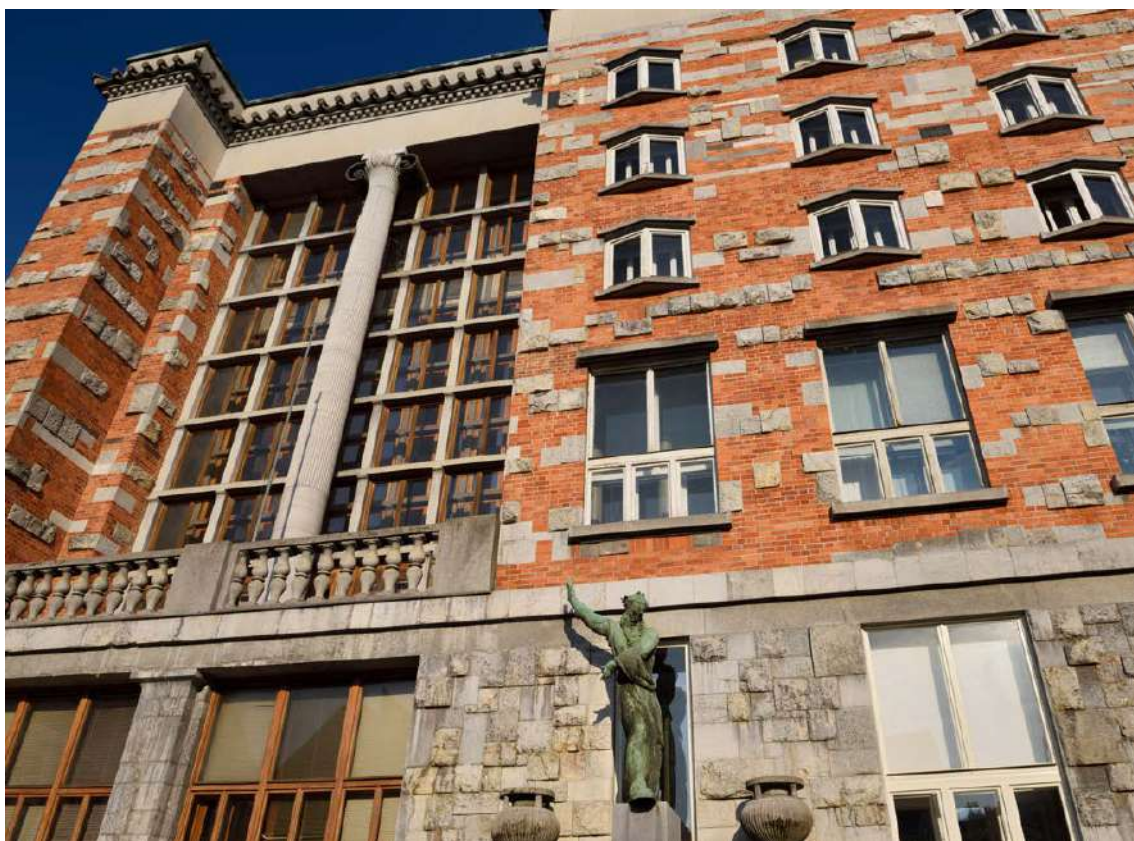
Drugi sklop je bil namenjen informiranju potrošnikov na širšem področju varstva pravic potrošnikov. Izobraževanja so bila osredotočena na pravice pri uveljavljanju stvarne napake in garancije, posledice zamude z izpolnitvijo in neizpolnitve ter posebne postopke varstva pravic, ki so na voljo na specifičnih področjih (telekomunikacijske storitve, poštna storitve, zavarovanja, dobava energentov). V luči številnih težav z odgovorni potovanj so se dotaknili tudi pravic pri turističnih potovanjih in pravic potnikov, predvsem v letalskem prometu. Opozorili so tudi na tipične znake, kdaj gre lahko pri spletni strani za prevaro in kako to ugotoviti. Izpostavili so ključne pred pogodbene informacije, katere mora pred nakupom zagotoviti vsak ponudnik blaga ali storitev. Do

številnih sporov prihaja na področju obrtniških del in naročanju večjega pohištva, zato so udeležencem podali bistvene informacije, s katerimi se bodo lažje izognili nespornostim, sporom in se zavarovali pred zavajajočimi praksami (transparentnost ponudbe in cen, rok za izvedbo del, zamuda, izračun z izrecnim jamstvom).

## 5.2 SODELOVANJE Z NARODNO IN UNIVERZITETNO KNJIŽNICO

Z Narodno in univerzitetno knjižnico (NUK) so nadaljevali s sodelovanjem pri pripravi mednarodnega projekta finančnega izobraževanja v sklopu projekta FINLIT (Financial Literacy), ki poteka v sodelovanju štirih držav Srednje in Vzhodne Evrope. Namen projekta je v sodelovanju s splošnimi knjižnicami pripraviti model izobraževanja in usposabljanja za dvig ravni finančne pismenosti odraslih v Sloveniji, Bolgariji, Romuniji in na Poljskem. Izvajali so delavnice s področja načrtovanja osebnega proračuna, kreditov, varčevanj in naložb, spletnega bančništva, spletnega nakupovanja, varnosti financ na spletu ter varstva potrošnikov in njihovih pravic.

Na področju izobraževalnih programov so bili z aktivno udeležbo prisotni tudi v okviru izobraževalnih delavnic za mlade, ki ga v sklopu dogodka »Evropski teden denarja« organizira Združenje bank Slovenije. Mlade, ki so napredni uporabniki spleta in posledično tudi spletnih plačilnih storitev, so informirali o njihovih pravicah na tem področju, jim predstavili najpogostejše primere prevar na spletu ter načine, kako se pred njimi zaščitijo.



## 5.3 PREDSTAVITVE V ŽIVO O PREHRANSKIH TESTIH/TRŽNIH PREGLEDIH IN NA TEMO PROGRAMOV VEŠ, KAJ JEŠ

Strokovnjaki ZPS redno gostujejo tudi na fakultetah. A v letu 2022 so izkoristili priložnost in aplikacijo VešKajJeš na dogodkih za širšo javnost predstavili tudi v živo: Svetovni dan srca in Festival zdravja v Ljubljani,



# 06 TESTIRAMO

## 6.1 PRIMERJALNO TESTIRANJE

V letu 2022 so izvedli 58 primerjalnih testov in preverili kakovost več kot 2.000 izdelkov, ki so na voljo v slovenskih trgovinah. Vse izdelke oziroma vzorce kupijo anonimno, kot običajni potrošniki, preizkusijo jih v akreditiranih laboratorijih.

58  
TESTOV

→ 2.000  
TESTIRANIH  
IZDELKOV

Pri primerjalnem testiranju praviloma sodeluje več potrošniških organizacij, članic mednarodne organizacije za izvajanje potrošniških primerjalnih testov in raziskav ICRT (International Consumer Research & Testing). MIPOR je še posebej dejaven v skupini manjših potrošniških organizacij, združenih v Nordic Testing Group (NTG), v kateri so poleg Slovenije še Avstrija, Češka, Danska, Finska, Islandija, Kanada, Norveška in Švedska.

Skupaj s partnerji so v letu 2022 izvedli in vodili tudi dva testa, pri katerih so sodelovali slovenski laboratoriji, in sicer test pohodniških hlač in čelnih svetilk.

Pri ostalih testih, kjer sodelujejo kot partnerji in ga vodijo druge, praviloma velike potrošniške organizacije, se trudijo sodelovati pri čim več testih in v laboratorije poslati čim več izdelkov, kupljenih na slovenskem trgu oziroma izdelanih v Sloveniji. Stroške testiranja si članice ICRT delijo glede na velikost članstva v posamezni potrošniški organizaciji (večje organizacije plačajo večji, manjše pa manjši delež stroška za posamezen izdelek oziroma njegovo analizo). Zato se trudijo optimizirati svoje stroške z izbiro takšnih izdelkov, ki so na voljo na več evropskih trgih. Na ta način sodelujejo pri večini testov malih gospodinjstevskih aparatov in bele tehnike, občasno pa tudi pri nekaterih drugih, kot sta bila v letu 2022 test sušilnikov za lase in sredstev za zaščito pred soncem.



TEST IZDELKOV ZA ZAŠČITO PRED SONCEM Z VISOKO ZAŠČITNO FAKTOROM

### Odlična zaščita za prijazno ceno

BESELELO: LISA MIHREVIČ

Če smo vam mednarodne teste predstavili ali izvedli za našo prijazno ceno in učinkovito zaščito pred soncem, vam predstavljamo našo novo serijo izdelkov za zaščito pred soncem z visoko zaščitno faktorom. Mednarodni testi so pokazali, da so naši izdelki za zaščito pred soncem zelo učinkoviti in prijazni. Če ste se odločili za prijazno ceno, ne pozabite tudi na učinkovito zaščito pred soncem.

TEST APARATOV ZA KAVO

### Šteje le zadovoljstvo

BESELELO: CRT BREŠKVAR

Mnogo človek ljubiti kavo, ker ni pa si želijo spraviti pri kavi, da bi bila bolj zadovoljiva. Če daste prednost kavi, ki je bolj zadovoljiva, potem je to tudi vaša izbira. Če daste prednost kavi, ki je bolj zadovoljiva, potem je to tudi vaša izbira. Če daste prednost kavi, ki je bolj zadovoljiva, potem je to tudi vaša izbira.

TEST PASHI POVOJCEV S SAMODENIM NAVIJALNIM FUNKCIJO

### Niso za vse in niso vsi enako kakovostni

BESELELO: TANA MOŠKAR

Pravilna izbira pasje povojke je zelo pomembna, saj je to ena od stvari, ki jih potrebujemo za našo ljubo žival. Pasje povojke so namenjene za zaščito naših ljubimcev pred poškodbami, ki jih povzročijo travmatične situacije. Pasje povojke so namenjene za zaščito naših ljubimcev pred poškodbami, ki jih povzročijo travmatične situacije. Pasje povojke so namenjene za zaščito naših ljubimcev pred poškodbami, ki jih povzročijo travmatične situacije.

TEST ROBOTSKIH SESALNIKOV

### Novije generacije vse boljše

BESELELO: CRT BREŠKVAR

Robotski sesalniki so v zadnjih letih postali zelo priljubljeni. Njihova glavna prednost je, da lahko delajo samostojno in brez potrebe po nadzoru človeka. Robotski sesalniki so v zadnjih letih postali zelo priljubljeni. Njihova glavna prednost je, da lahko delajo samostojno in brez potrebe po nadzoru človeka. Robotski sesalniki so v zadnjih letih postali zelo priljubljeni. Njihova glavna prednost je, da lahko delajo samostojno in brez potrebe po nadzoru človeka.

TEST JOGURTOV

### Izbira je dobra

BESELELO: NIKA KREKIC

Nekdo raje pije jogurt, nekdo pa jogurti. Nekdo raje pije jogurt, nekdo pa jogurti. Nekdo raje pije jogurt, nekdo pa jogurti. Nekdo raje pije jogurt, nekdo pa jogurti. Nekdo raje pije jogurt, nekdo pa jogurti. Nekdo raje pije jogurt, nekdo pa jogurti.

TEST BREZALKOHOLNEGA PIVA

### Ni vseeno, katerega izberete

BESELELO: NIKA KREKIC

Prva je izbira, ki jo imamo pri izbiri brezalkoholnega piva. Prva je izbira, ki jo imamo pri izbiri brezalkoholnega piva. Prva je izbira, ki jo imamo pri izbiri brezalkoholnega piva. Prva je izbira, ki jo imamo pri izbiri brezalkoholnega piva. Prva je izbira, ki jo imamo pri izbiri brezalkoholnega piva.

TEST LESNIH PELTTOV

### Kakovostni, dražji in težko jih je dobiti

BESELELO: BARBARA FRIMC

Lesni pelatovi so zelo priljubljeni zaradi svoje kakovosti in okusa. Lesni pelatovi so zelo priljubljeni zaradi svoje kakovosti in okusa. Lesni pelatovi so zelo priljubljeni zaradi svoje kakovosti in okusa. Lesni pelatovi so zelo priljubljeni zaradi svoje kakovosti in okusa. Lesni pelatovi so zelo priljubljeni zaradi svoje kakovosti in okusa.

TEST VIGARNIHI PEČICI

### Znamka ne pomeni nujno kakovosti

BESELELO: CRT BREŠKVAR

Prva izbira pri izbiri pečice je izbira znamke. Prva izbira pri izbiri pečice je izbira znamke. Prva izbira pri izbiri pečice je izbira znamke. Prva izbira pri izbiri pečice je izbira znamke. Prva izbira pri izbiri pečice je izbira znamke. Prva izbira pri izbiri pečice je izbira znamke.

TEST VLAŽILNIH ROBOČKOV ZA DOJENČE

### Med priročnostjo & varovanjem okolja

BESELELO: LISA MIHREVIČ

Vlažilniki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Vlažilniki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Vlažilniki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Vlažilniki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Vlažilniki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju.

TEST POSODIC ZA OTROKE

### Pisane in privlačne, a ne nujno trdne in zdrave

BESELELO: OLGA

Mnogi otroci raje imajo pisane posode, ki so privlačne in zanimive. Mnogi otroci raje imajo pisane posode, ki so privlačne in zanimive. Mnogi otroci raje imajo pisane posode, ki so privlačne in zanimive. Mnogi otroci raje imajo pisane posode, ki so privlačne in zanimive. Mnogi otroci raje imajo pisane posode, ki so privlačne in zanimive.

TEST PRALNIH STROJEV

### Energijski razred velja samo za varčni program

BESELELO: CRT BREŠKVAR

Energijski razred je pomemben pri izbiri pralnega stroja. Energijski razred je pomemben pri izbiri pralnega stroja. Energijski razred je pomemben pri izbiri pralnega stroja. Energijski razred je pomemben pri izbiri pralnega stroja. Energijski razred je pomemben pri izbiri pralnega stroja.

TEST LISNENIH ŠOLSkih COPATOV

### Trije pari s presežno vrednostjo 6-valentnega kroma

BESELELO: BARBARA FRIMC

Šolski copati so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Šolski copati so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Šolski copati so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Šolski copati so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Šolski copati so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju.

TEST BREŽIČNIH SLUŠALK

### Nujne za dobro zvočno izkušnjo

BESELELO: HANNA BRINKA

Dobri slušalki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Dobri slušalki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Dobri slušalki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Dobri slušalki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Dobri slušalki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju.

TEST ŠOLSkih ZVEZKOV

### Videz in cena pred trajnostjo

BESELELO: OLGA

Šolski zvezki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Šolski zvezki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Šolski zvezki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Šolski zvezki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju. Šolski zvezki so zelo pomembni za otroke, saj jim pomagajo pri dihanju.

TEST KOMPOSTOV V VREČAH

### Vsebina je zgledna, označenost manj

BESELELO: OLGA

Kompost je zelo pomemben za otroke, saj jim pomaga pri dihanju. Kompost je zelo pomemben za otroke, saj jim pomaga pri dihanju. Kompost je zelo pomemben za otroke, saj jim pomaga pri dihanju. Kompost je zelo pomemben za otroke, saj jim pomaga pri dihanju. Kompost je zelo pomemben za otroke, saj jim pomaga pri dihanju.

TEST MOCARELE IZ KRAVIEGA MLEKA

### Izbira je pestra & večinoma dobra

BESELELO: NIKA KREKIC

Mozarela je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa. Mozarela je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa. Mozarela je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa. Mozarela je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa. Mozarela je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa.

TEST TATARSKEGA BIFTEKA

### Previdnost ne bo odveč

BESELELO: NIKA KREKIC

Tatarski biftek je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa. Tatarski biftek je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa. Tatarski biftek je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa. Tatarski biftek je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa. Tatarski biftek je zelo priljubljena zaradi svoje kakovosti in okusa.

V slovenskih laboratorijih so izvedli štiri prehranske teste (test jogurtov, test mocarele, test brezalkoholnega piva, test tatarskega bifteka), zdaj že tradicionalnim testom peletov pa so dodali še testiranje komposta, šolskih copatov, vsebnosti nevarnih snovi v skodelicah za otroke in šolskih zvezkov, katerih rezultate so objavili samo v Sloveniji. Dolgoročno sodelovanje z domačimi laboratoriji je koristno za obe strani, saj tudi laboratoriji z njimi pridobivajo dragocene izkušnje s področja primerjalnega potrošniškega testiranja.



## 6.2 ZNAK KAKOVOSTI ZPSTEST

Je znak kakovosti Zveze potrošnikov Slovenije, ki na razumljiv način predstavlja rezultat neodvisnih primerjalnih testiranj izdelkov in storitev - preprosto in objektivno.

Znak 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 pripravljani v Zvezi potrošnikov Slovenije.

### ZNAK ZPSTEST ZA TESTIRANE IZDELKE NA PRIMERJALNEM TESTIRANJU OD LETA 2009

**362** → **32**

**IZDELKOV OZ. STORITEV  
MED LETI 2009 IN 2022**

**PODELJENIH ZNAKOV  
V LETU 2022**

Znak ZPStest uporabljajo podjetja za različne vrste proizvodov, najpogosteje pa se zanj odločajo pri beli tehniki in malih gospodinjstvih aparatih ter pri prehranskih izdelkih. Opažajo tudi, da se podjetja, ki znak ZPStest prvič uspešno uporabijo, zanj odločajo tudi kasneje, ko njihovi izdelki na primerjalnih potrošniških testih dosežejo dobre ocene. Na testih se namreč pogosto izkaže, da višja cena ali priznana znamka ni garancija za (višjo) kakovost izdelka.



# 07 DELUJEMO MEDNARODNO

ZPS sodeluje na številnih mednarodnih projektih in na mednarodnih dogodkih, delujemo v odborih in posvetovalnih telesih Evropske komisije, sodelujemo z mednarodno neprofitno organizacijo za izvajanje potrošniških testiranj ICRT, z evropsko potrošniško organizacijo BEUC in s svetovno potrošniško organizacijo Consumers International – CI.

## EVROPSKI PROJEKTI OBZORJE 2020

**BELT (H2020)**

**iFLEX (H2020)**

**CLEAR-X (H2020)**

**BEATLES (H-EVROPA)**

## SODELOVANJE Z EVROPSKO KOMISIJO

**DJ Justice and Consumers**

**Drugi direktorati**

**Posvetovalna skupina pri EK  
CPAG (prej ECCG)**

**Ekspertne podskupine**



### DIREKTORAT ZA PRAVOSODJE IN POTROŠNIKE

EUROPEAN CONSUMER CONSULTATIVE GROUP (ECCG) – Evropska posvetovalna skupina za potrošnike je od leta 2003 posvetovalno telo Evropske komisije, v okviru katerega na rednih letnih sestankih potekajo posvetovanja in izmenjava mnenj z nacionalnimi in evropskimi potrošniškimi organizacijami. Sestavljajo ga po en predstavnik nacionalnih potrošniških organizacij iz vsake države članice (Slovenijo zastopajo predstavnice ZPS) ter predstavniki Evropske potrošniške organizacije (BEUC), ANEC, EUROCOOP in COFACE.

V okviru ECCG so ustanovljene ekspertne skupine z namenom poglobljene obravnave in usklajevanja stališč na posebej pomembnih področjih varstva potrošnikov: podskupina za energijo, podskupina za konkurenco in Securities and Markets Stakeholders Group

V letu 2021 pa je prišlo do ustanovitve nove svetovalne skupine za potrošniško politiko (Consumer Policy Advisory Group – CPAG), ki je bila predvidena kot eden od ukrepov Nove agende za potrošnike. V skupini sodelujejo predstavniki Evropske komisije, potrošniških organizacij, civilne družbe in industrije. Znotraj skupine deluje tudi posebna podskupina, v kateri so predstavniki Evropske komisije in potrošniških organizacij. V skupino sta imenovana tudi dva predstavnika ZPS.

## MEDNARODNO SODELOVANJE – POTROŠNIŠKE ORGANIZACIJE



**BEUC** Evropska potrošniška organizacija

**ANEC** Evropska organizacija, ki zastopa potrošnike na področju standardizacije, certificiranja in akreditacije

**ECCG** *European Consumer Consultancy Group* (en predstavnik iz vsake države in dve evropski organizaciji – ANEC in BEUC) do leta 2020

**ICRT** *International Consumer Research and Testing* – globalni konzorcij potrošniških organizacij, ki sodelujejo pri raziskavah in testiranju potrošniških izdelkov in storitev

**CI** Mednarodna organizacija Consumers International (CI) združuje potrošniške organizacije z vseh celin.

**TACD** *TransAtlantic Consumer Dialogue* – je forum potrošniških organizacij iz ZDA in EU, ki pripravlja priporočila vladi ZDA in EK in zastopa interese potrošnikov pri oblikovanju politik ZDA in EU.



Članstvo in aktivnosti v BEUC ostaja zelo pomembno za ZPS, saj se le tako z relativno majhno ekipo lahko lotevamo zahtevnih področij varstva potrošnikov. Že skoraj vsa zakonodaja s področja varstva potrošnikov se sprejema na ravni EU, zato nam je v veliko pomoč BEUCov tim strokovnjakov, ki na ključnih področjih pripravljajo strokovne argumente in izhodišča za oblikovanje skupnih stališč potrošniških organizacij. Zato ni naključje, da se sodelovanje med članicami BEUC iz leta v leto krepi.

Skupaj s partnerskimi evropskimi nacionalnimi potrošniškimi organizacijami in pod okriljem krovne potrošniške organizacije BEUC so sodelovali pri oblikovanju različnih stališč in priporočil glede zakonov in predpisov, ki urejajo vprašanja varstva potrošnikov na področju finančnih storitev. Pri tem so osrednjo pozornost namenili zlasti razvoju in kreptvi varstva potrošnikov na področju kreditiranja in finanč-

nih storitev na daljavo ter spremembam na področju plačilnih storitev, ki bodo potrošnikom v pomoč pri vključevanju v digitalno finančno okolje.

V okviru navedenega sodelovanja so obravnavali tudi problematiko visoke inflacije – predvsem na področju energetike in prehrane – ki ima na vsakdanje življenje potrošnikov velik vpliv. Posledično so organizirali kampanjo »ZPS svetuje, potrošnik privarčuje«, kjer vsem potrošnikom brezplačno nudijo koristne nasvete za prihranke na različnih področjih, tudi finančnem.

ZPSjevi strokovnjaki so aktivno vpeti v številne delovne skupine: prehrana, trajnost, finance, energetika, varnost, digitalizacijo, potrošniške pravice, skupinske tožbe in mobilnost. Z BEUC pa kot partnerji sodelujejo tudi na določenih mednarodnih projektih.

## PROJEKTI BEUC (EVROPSKA KOMISIJA)

### »CONSUMER PRO«



Zveza potrošnikov Slovenije v ANEC, Evropski organizaciji za zastopanje interesov potrošnikov na ravni EU na področju standardizacije, zastopa interese slovenskih potrošnikov, pri čemer dejavno sodeluje pri oblikovanju skupnih dokumentov. Predstavniki ZPS je aktivno vpet v delovne skupine za trajnost (ki jo v zadnjih štirih letih tudi vodi), za promet in mobilnost ter gospodinjske aparate, sodeluje pa tudi pri nastajanju standardov za materialno učinkovitost iz družine EN 4555x v okviru skupnega tehničnega odbora CEN CENELEC JTC10. Predstavniki organizacije ANEC so sicer 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.

### ENFORCEMENT PROGRAM



ICRT (International Consumers Research and Testing) združuje več kot 35 potrošniških organizacij iz Evrope, ZDA, Avstralije in Azije. Za Zvezo potrošnikov Slovenije je članstvo v ICRT vitalnega pomena, brez njega v Sloveniji zagotovo ne bi mogli objaviti številnih primerjalnih testov.

Zveza potrošnikov Slovenije v zadnjem desetletju postaja pomembna in zelo aktivna članica regionalne podskupine NTC (Nordic Testing Group) v okviru ICRT, saj se testi za več članic pod vodstvom ZPS izvajajo tudi v Sloveniji.



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.

TACD redno objavlja stališča in priporočila na področju hrane, informacijske družbe, intelektualne lastnine, mednarodnih trgovinskih vprašanj in finančnih storitev. Hkrati je že nekaj let zelo aktiven pri spremljanju in zastopanju interesov potrošnikov v okviru pogajanj o trgovinskem sporazumu med ZDA in EU.



Mednarodna organizacija Consumers International (CI), ki združuje potrošniške organizacije z vseh celin, je nastala 1. aprila leta 1960 na pobudo potrošniških organizacij iz ZDA, Zahodne Evrope in Avstralije, ki so si želele izmenjati informacije o rezultatih primerjalnega testiranja izdelkov, ki so se v povojnem obdobju pojavili na različnih trgih. Njeno delovanje se je hitro razširilo tudi na varovanje pravic potrošnikov. CI je postala vozlišče mednarodnega sodelovanja in podpora pri vzpostavljanju in krepitvi potrošniškega gibanja po svetu, še posebej v deželah v razvoju.

ZPS se vsako leto pridruži njihovi kampanji ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov (15. marec).

