

20 LET
NA STRANI
POTROŠNIKOV

ZPS ZVEZA
POTROŠNIKOV
SLOVENIJE
20 let



20 LET NA STRANI POTROŠNIKOV

ZPS nekoč	2
ZPS danes	3
Informiramo	
1990 - 2000	4
2000 - 2010	5
Svetujemo	
1990 - 2000	6
2000 - 2010	7
Testiramo	
1990 - 2000	8
2000 - 2010	9
Izobražujemo	
1990 - 2000	10
2000 - 2010	11
Zastopamo	
1990 - 2000	12
2000 - 2010	13
Delujemo mednarodno	
1990 - 2000	14
2000 - 2010	15
Naš pogled naprej, naše želje in ambicije	16
O nas so povedali	17
Člani ZPS so nas pohvalili	18

Obletnice so priložnost, da se ozremo v preteklost in razmišljamo o prihodnosti, preverjamo cilje in njihovo uresničevanje. Dvajset let je dolgo obdobje za posameznika, a kratko za organizacijo, ki si je zadala za cilj ozaveščati posameznike in ustvarjati za potrošnike prijaznejše in bolj pošteno okolje.

Devetdeseta leta so bila obdobje vrenja idej, pobud, velikih pričakovanj. »Živimo v obdobju sprememb in negotovosti. Z veliki koraki smo vstopili v tržno gospodarstvo, ki si ga je marsikdo predstavljal precej bolj idilično, skozi bleščeče izložbe in obilno založene police Celovca in Trsta. Padanje kupne moči, naraščajoča brezposelnost in splošen občutek negotovosti so tisti spremljevalci tržnega gospodarstva, o katerih smo imeli doslej informacije le prek člankov in televizije, zdaj pa vedno bolj postajajo vsakdanja resničnost. Sprostitev podjetniške iniciative je s kričečimi primeri opozorila na pravne praznine..., prehodno obdobje, ki smo mu priča, bo trajalo še nekaj časa.«

Vam zveni znano? Če verjamete ali ne, to so stavki, ki smo jih zapisali v popotnico potrošniški reviji in Zvezi potrošnikov pred skoraj dvajsetimi leti. Vse se spreminja, vse ostaja enako? Ko smo junija 1990 v megli, dežju in mrazu na Menini planini ustanavljali Zvezo potrošnikov Slovenije, smo sprejeli program, ki je samo na eni tipkani strani strnil cilje, vizijo in strateške usmeritve in je temeljil na načelih potrošniškega gibanja. Zveza si je postavila zelo ambiciozne cilje, a brez konkretnega načrta, kako jih doseči. Ob ustanovitvi nismo imeli prostorov, bili smo brez denarja, bili pa smo trdno odločeni, da vzpostavimo zaupanja vredno, strokovno, neodvisno in vplivno potrošniško organizacijo. Časa za razmišljanje, kako to doseči, ni bilo veliko, saj je bilo treba tako rekoč čez noč reševati probleme potrošnikov, svetovati, sprejemati odločitve. Začelo se je z afero Trend, ko so tisoči ostali brez denarja in avta. Prevaranim potrošnikom smo pomagali v stečajnem postopku, ZPS je dobila prvih 300 članov, občina pa nam je dala v brezplačno uporabo pisarno.

Tudi mediji so poročali o nas. Nato pa se nam je pridružila odvetnica, ki se je s pravicami potrošnikov ukvarjala ljubiteljsko. Ekipa se je tako podvojila, saj sva bili zdaj že dve in pred nama je bil nov izziv: priprava zakona o varstvu potrošnikov, pa tudi nov hud problem, tisoči, ki niso več zmogli odplačevati stanovanjskih kreditov. S proaktivnim pristopom in z dobro utemeljenimi predlogi smo uspeli prepričati odgovorne in parlament, da so našli rešitev za prezadolžene kreditojemalce stanovanjskih posojil, hkrati pa smo z akcijo pridobili okrog tisoč novih članov. Zbrano članarino smo usmerili v pripravo prve številke potrošniške revije. Če bi takrat pripravili pravi poslovni načrt, revije VIP sploh ne bi začeli izdajati. Kdo ve, če bi sploh kdaj prišla na vrsto. Že leta 1993 smo se prijavili na prvi evropski projekt in vzpostavili mrežo svetovalnih pisarn za potrošnike, ki je žal razpadla, ostalo pa je znanje, ki smo ga razvijali naprej. Iskanje virov za obstoj in razvoj je zahtevalo od nas veliko iznajdljivosti in inovativnosti in tako smo ponovno pridobili podporo vlade za izdajanje revije VIP, povečevali smo število članov. Ustanovitev Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave (MIPOR) v letu 1993 se je pokazala kot izjemno dobra odločitev. Razvili smo profesionalno jedro, z verodostojnimi rezultati smo krepili zaupanje potrošnikov. Kampanjo spremljanja cen ob uvedbi evra, ki je požela pohvale doma in v svetu, smo izkoristili za krepitev varstva potrošnikov. Pri vseh pomembnih akcijah smo imeli zelo dobro podporo medijev. In kje smo danes?

Zveza potrošnikov Slovenije je danes v slovenskem prostoru poznana in spoštovana organizacija, s številnimi strokovnjaki in sodelavci z različnih področij. Pozna nas 91 % Slovencev, ki nam pripisujejo visoko strokovnost, kredibilnost in zaupanje.

ZPS dobro poznajo tudi zunaj naših meja, v Evropi in svetu, saj ni zgolj postala članica Consumers International, svetovne potrošniške organizacije, ampak je v poldrugem desetletju sooblikovala tudi njeno podobo. V Evropsko unijo smo »vstopili« prvi oz. takrat, ko se je Slovenija za vstop šele pripravljala. ZPS je že 15 let članica BEUC, evropske potrošniške organizacije, in že šesto leto sem tudi njena podpredsednica. Mednarodni organizaciji za potrošniško testiranje ICRT smo se pridružili leta 1993. Sodelujemo pri številnih mednarodnih projektih in v posvetovalnih odborih Evropske komisije, ki nas vse bolj angažira tudi kot strokovnjake za prenos znanja. Naše delo je zelo multidisciplinarno in sega na različna področja, sodelovanje z ministrstvi, ki dojemajo kompleksnost našega delovanja, pa se vse bolj širi. Pred nami je nov izziv, kako tudi v Sloveniji zagotoviti veljavo politiki varstva potrošnikov.

Veseli nas, da se nam pridružuje vedno več članov, ki podpirajo naše delovanje in jim ni vseeno, kakšne so njihove potrošniške pravice. Hiter razvoj tehnologije nam omogoča delo tudi prek interaktivnega spletnega mesta www.zps.si ter komunikacijo s potrošniki v družabnih omrežjih. Našo prisotnost bomo obogatili tudi z mobilnimi aplikacijami in se tako še bolj približali potrošnikom in jim pomagali pri potrošniških odločitvah. Veseli nas, da našo revijo VIP lahko prebirajo v vsaki slovenski knjižnici.

V dvajsetih letih je Slovenija doživela velike spremembe. Naše vrednote in naše poslanstvo je še vedno nespremenjeno. Še naprej si bomo prizadevali varovati pravice potrošnikov, jih informirati in izobraževati ter zastopati njihove interese. Ostajamo na strani potrošnikov, smo njihov glas. Dejavno si prizadevamo za izboljšanje kakovosti izdelkov in storitev in za

družbo, ki spoštuje pravice potrošnikov in jim zagotavlja ter omogoča visoko raven njihovega varstva.

V nadaljevanju predstavljamo nekaj naših ključnih dosežkov in uspehov ter načrte za izzive, s katerimi se bo soočal sodobni potrošnik v prihodnje.

Breda Kutin
predsednica Zveze potrošnikov Slovenije



1990 — 2000

Potrošniška revija VIP izhaja od leta 1991. ZPS jo je ustanovila zato, da bili potrošniki neodvisno in nepristransko informirani o njihovih pravicah, o kakovosti izdelkov in storitev na trgu ter o številnih drugih zadevah, pri katerih je dobra ozaveščenost pomembna zaradi varstva njihovih interesov in zaščite. Njena podoba je bila sprva črno-bela, po obsegu ni bila ravno zajetna, še skromnejša pa so bila sredstva za njeno izhajanje. Toda njeni snovalci so bili prežeti z neizmernim optimizmom in smelostjo. V prvem letu so izšle tri številke, po letu 1995 pa je izšlo že osem števil. VIP se je v dveh desetletjih razvil v revijo, ki je pomemben vir informacij za potrošniške odločitve. Redno jo prebirajo tudi proizvajalci in ponudniki blaga in storitev na našem trgu.

Od leta 1994 do 1996 smo s TV Slovenija vsak mesec pripravljali enourno oddajo »Pravičnost na preizkušnji« in z močjo javnosti razreševali pereče probleme potrošnikov.

1998 leta smo se ob finančni podpori nizozemskega veleposlaništva prvič pojavili tudi na spletu, ko smo predstavili ZPS in njene glavne dejavnosti.

V prvih desetih letih je bilo izvedenih več kot 14 mednarodnih projektov, ki so jih podpirali Evropska komisija, vlada ZR Nemčije in Velike Britanije ter Ministrstvo za trgovino, s posredovanjem znanja pa so nam pomagale potrošniške organizacije iz Avstrije (VKI), Nemčije (AgV in Stiftung Warentest), Velike Britanije (Which? in NCC) ter svetovna potrošniška organizacija Consumers International. S projekti smo vzpostavili svetovalno mrežo, informirali potrošnike z brošuro »Potrošniški abecednik«, analizirali problematiko privatizacije javnih storitev, otrok in oglaševanja, pripravili predloge za vzpostavitev življenjskega reševanja sporov potrošnikov na področju bančništva, pravic pacientov, razvijali informiranje potrošnikov prek revije za potrošnike in pripravili »Smernice za potrošniško politiko v Srednji in Vzhodni Evropi«.

ZPS je dejavno in dobro sodelovala z različnimi mediji, ki so postali naši zavezniki pri krepitvi varstva potrošnikov. Prav to je pripomoglo k dobri uveljavitvi ZPS ter povečanju potrošniške ozaveščenosti. O našem delu smo redno poročali na tiskovnih konferencah, sodelovali smo na različnih omizjih na radiu in televiziji.



2000 — 2010

Leta 2001 smo izvedli projekt »Gensko spremenjeni organizmi«, ko smo skupaj z nevladno organizacijo Umanotera izpeljali akcijo ozaveščanja, sodelovali pa smo tudi pri oblikovanju zakonodaje, ki ureja to področje.

V letu 2003 nam je Vlada RS podelila koncesijo za izvajanje javne službe informiranja potrošnikov. Revija VIP odtlej redno prejema finančno podporo za neodvisno informiranje.

Začeli smo tudi z rednim obveščanjem javnosti o prisotnosti nevarnih izdelkov na našem trgu.

Skampanjo »Evropotrošnik«, ki jo je podprla Vlada RS, se je ZPS leta 2005 aktivno vključila v svetovanje, informiranje in zastopanje interesov potrošnikov pri uvedbi evra v Sloveniji. Skupaj z Evropsko potrošniško organizacijo BEUC, GZS in Banko Slovenije smo organizirali mednarodno konferenco »Evro, pogled potrošnikov« in dobili pomembne informacije iz držav, ki so uvedle evro leta 2002. Sodelovali smo pri pripravi Zakonov o dvojnem označevanju cen v tolarjih in evrih in Zakonu o evru in opravili usklajevanja s finančnimi institucijami glede praktične izvedbe dvojnega označevanja cen na področju finančnih storitev. Prek spletnega mesta www.evropotrošnik.si, so potrošniki lahko sporočali podatke podražitev izdelkov in storitev. Podražitve pri ponudnikih smo preverjali tudi sami in decembra 2006 objavili ti. »črno listo prekomernih podražitev izdelkov in storitev«.

Konec leta 2005 in v začetku leta 2006 smo, ob podpori Ministrstva za zdravje in Zavarovalniškega združenja, z brošuro, ki smo jo poslali vsem gospodinjstvom, informirali zavarovance o novostih pri prostovoljnem dopolnilnem zdravstvenem zavarovanju.

V letu 2006 smo izpeljali zelo odmevno informacijsko kampanjo Evropske unije »Pravice imate, uveljavite jih!«, s katero smo ozaveščati potrošnike o njihovih pravicah in informirali o pomenu in prednostnih članstva v ZPS.

Pripravili smo informativne liste za dvajset različnih področij varstva pravic potrošnikov v skupni nakladi 170.000, pomemben del kampanje pa so bili televizijski oglasi o pravicah potrošnikov.

Leta 2007 smo pripravili tri zvočne brošure za slabovidne in jih objavili na našem spletnem mestu www.zps.si.

V sodelovanju z MIPOR in ob podpori Vlade RS smo v letih 2008-2009 izvajali projekt »Precenimo cene«, ki je pripomogel k blažitvi inflacijskih pritiskov ter zmanjševanju cenovnih razlik med ponudniki izdelkov in storitev. Informacije, zbrane na spletnem mestu www.precenimocene.si, so omogočale potrošnikom sprejemanje odločitev na podlagi preverjenih dejstev o cenah in kakovosti oz. lastnostih izdelkov. Opravili smo 35 popisov cen izdelkov in storitev in vsakič osvežili približno 2.000 podatkov o cenah. V sklopu projekta smo izvedli tudi 19 testov (predvsem) prehranskih izdelkov in 3 tržne preglede s poudarkom na analizi označevanja. Tržnemu inšpektoratu RS (TIRS) smo tako posredovali tudi osem prijav zoper trgovce, predvsem zaradi zavajanja pri akcijskih ponudbah, pa tudi zaradi napak pri oznakah.

Ob svetovnem dnevu potrošnikovih pravic, ki ga vsako leto praznujemo 15. marca, smo predstavili informativne točke za potrošnike, pripravili okrogle mize, organizirali tiskovne konference... Leta 2008, ko je Slovenija predsedovala EU, sta eno od naših info-točk obiskala tudi takratna evropska komisarka Meglena Kuneva ter minister za gospodarstvo Andrej Vizjak.

Danes smo v javnosti prisotni kot še nikoli doslej: v različnih medijih se v povprečju pojavimo 22-krat na teden; v letu 2009 smo organizirali 13 tiskovnih konferenc in 5 okroglih miz. Potrošniški glas širimo tudi na spletnih družabnih omrežjih Facebook in Twitter. Načrtujemo tudi mobilni portal ZPS.

1990 — 2000

ZPS je leta 1995 s strokovno pomočjo nemške potrošniške organizacije AgV in britanskih strokovnjakov iz Citizen Advice Bureau vzpostavila mrežo svetovalnih pisarn v štirih krajih, v Ljubljani, Mariboru, Novi Gorici in Zagorju. Izšolali smo svetovalce in vzpostavili računalniško podprt informacijski sistem za pomoč pri svetovanju, informiranju in izobraževanju potrošnikov. Kasneje sta začeli delovati še območni pisarni ZPS v Murski Soboti in v Velenju. V petih letih delovanja mreže smo potrošnikom svetovali kar 47.670-krat.

Po letu 1995 je ZPS razširila svetovanje tudi na področje finančnih storitev, zdravstvenega zavarovanja in pravic pacientov, svetovali pa smo tudi o kakovosti izdelkov široke porabe.

Vprašanja, ki smo jih dobivali od uporabnikov zdravstvenih storitev, so bila po vsebini in zahtevnosti zelo različna. Spraševali so nas o delovanju zdravstvenega sistema, predpisih, obveznem in prostovoljnem zdravstvenem zavarovanju, o preventivnih programih, o izvajalcih zdravstvenih storitev, o uveljavljanju pravic, dodatnih plačil in o posameznih konkretnih primerih, ko je šlo za oškodovane paciente, ki so potrebovali podporo in pomoč v pritožnem postopku.

Na področju finančnih storitev so imeli potrošniki največ težav s stanovanjskimi krediti zaradi enostranskega spreminjanja obrestnih mer, težave pa so se pojavljale tudi pri poslovanju s plačilnimi karticami in čeki.

V akciji »Čisti računi« smo analizirali konkretne kreditne pogodbe in preračunavali korektnost odplačevanja posojil. Podprla nas je Banka Slovenije in tako so banke, članice Združenja bank Slovenije, konec leta 1997 podpisale »Dogovor o določanju višine anuitet za kredite občanom«, na podlagi katerega so potrošniki lahko izbrali metodo revalorizacije posojila in preverili korektnost odplačevanja kredita.

Z akcijo »Turistične agencije na očeh javnosti«, ki je potekala več kot deset let, smo poleg nasvetov o pravicah potnikov

zbirali tudi informacije o tem, kako turistične agencije rešujejo pritožbe svojih potnikov. Analizirane informacije so bile potrošnikom v pomoč, ko so se odločali, s katero agencijo potovati in s katero ne. Med akcijo smo opazili, da se je opazno izboljšalo poznavanje in spoštovanje pravic pri turističnih storitvah.



V drugem desetletju našega delovanja je naša pravna služba dobila največ vprašanj o stvarnih napakah, garanciji, pomanjkljivo opravljenih storitvah, vprašanja s področja financ ter o delovanju upravnikov večstanovanjskih zgradb.

Leta 2003 smo začeli izvajati svetovanje s področja stanovanjskega prava ter pripravili več informativnih brošur.

2004 smo ponudili specializirano svetovanje o potrošniških kreditih. Naša analiza prejetih vprašanj je pokazala, da potrošniki zaradi uporabe zapletene strokovne terminologije in obsežnih in nepreglednih dokumentacij zelo slabo razumejo besedila kreditnih pogodb in posledično pogoje, po katerih sklepajo kredite.

Brezplačni svetovalni telefon »Potrošnikov evrotelefon« je deloval leta 2006. Njegov glavni namen je bilo zagotoviti potrošnikom pomoč pri prehodu na novo valuto, evro.

Ministrstvo za gospodarstvo je v novembru 2006 izbralo ZPS za gostujočo inštitucijo Evropskega potrošniškega centra (EPC), ki je specializiran za pomoč potrošnikom pri čezmejnih potrošniških sporih. EPC je del mreže ECC-Net, ki jo je ustanovila Evropska komisija skupaj z državami članicami EU, da bi zagotovila potrošnikom stalno pomoč pri vprašanih, povezanih z njihovimi pravicami pri čezmejnih nakupih. Sredstva za delovanje EPC zagotavlja Evropska komisija in Urad RS za varstvo potrošnikov. V mreži ECC-Net deluje 29 centrov - v vsaki državi članici po eden, mreži pa sta se pridružili tudi Islandija ter Norveška. Veliko koristnih informacij in nasvetov o pravicah pri čezmejnem nakupovanju pa lahko potrošniki dobijo tudi na spletnem mestu centra www.epc.si. Do začetka leta 2010 je EPC pomagal skoraj 2.500 potrošnikom, poleg drugih dejavnosti pa je pripravil tudi 13 različnih brošur in zložen.

V letu 2009 smo pregledali tudi splošne pogoje poslovanja pri posameznih ponudnikih storitev (dobavitelji električne

2000 — 2010

energije in ponudniki elektronskih komunikacij) in svetovali potrošnikom, ki so nas seznanili s svojimi težavami.

Danes nas prosi za potrošniški nasvet letno okoli 9000 potrošnikov in okrog 2.500 članov ZPS.



1990 — 2000

Nemška potrošniška organizacija AgV nam je dala priznanje, da pri ZPS strokovno obvladamo delo pri pripravi potrošniške revije VIP, saj so nam zaupali izvedbo tematskega izobraževanja sodelavcev potrošniških organizacij Litve, Albanije, Bosne in Makedonije.

Med letoma 1990 in 2000 smo izdali 23 izobraževalnih brošur in zloženek s področja splošnega varstva potrošnikov, o varovanju okolja in varčevanju z energijo, o kakovosti izdelkov in storitev, s področja zdravstva, prehrane, o tekstilnih izdelkih in otroški opremi.

Organizirali smo 8 mednarodnih in 5 domačih seminarjev o javnih storitvah, potrošniškem pravu, finančnih storitvah, pravicah pacientov, zunajsodnem reševanju potrošniških sporov, varnosti izdelkov...

Sredi 90-tih smo pomagali študentom različnih fakultet pri pripravi njihovih diplomskih nalog, ki so obravnavale potrošniške teme. Sodelovanja s fakultetami smo nadaljevali tudi kasneje in naši strokovnjaki pri pripravi diplom pomagajo kot mentorji.



2000 — 2010

Leta 2001 smo pozornost namenili tudi izobraževanju na področju zdravstva in izvedli izobraževalno delavnico »Pritožni postopki v zdravstvenih ustanovah«.

Med letoma 2001 in 2003 smo se začeli ukvarjati tudi z izobraževanjem odraslih o potrošniških temah, in sicer v okviru programa Sokrates. Skupaj z drugimi tujimi organizacijami, ki se ukvarjajo z vseživljenjskim učenjem, izobraževanjem odraslih in svetovanjem potrošnikov smo pripravili priročnik v angleščini in slovenščini, ki je bil namenjen seznanjanju odraslih z njihovimi potrošniškimi pravicami.

ZPS je od leta 2003 nacionalni koordinator vseevropskega projekta ozaveščanja mladih o potrošniških pravicah s pomočjo evropskega rokavnika »Izbira je tvoja«. Rokovnik temelji na skupnem evropskem prizadevanju, da bi mladim zagotovili nujno izobraževanje o pravicah potrošnikov, zdravstveno in družbeno izobraževanje in informacije s področja varovanja okolja in trajnostne potrošnje. S tem želimo mladim pomagati, da bodo razumeli paleto pravic, ki jih imajo kot potrošniki znotraj EU. Rokovnik je interaktivni pripomoček, pripravljen pa je bil tudi priročnik za učitelje, ki ponuja dodatno gradivo in nasvete za dejavnosti v razredu, za razprave in domače naloge. Rokovnik dobijo vsako leto vsi dijaki prvih letnikov srednjih šol.

Od leta 2007 do 2009 smo v projektu Dolceta sodelovali z dvema temama: »Varnost« in »Trajnostna potrošnja«. Dolceta.eu je spletišče za izobraževanje potrošnikov, ki ga financira Evropska komisija. Vsebinsko spletišča pripravljajo v 27 državah in objavljeno je v prav toliko različicah v 21 jezikih. Na spletišču so interaktivni kvizi ter na stotine informativnih člankov o različnih potrošniških temah, ki so predstavljene na preprost in razumljiv način.

ZPS je bila nosilka evropskega projekta »Krepitev potrošniške zavesti z radiem in televizijo«, ki je potekal v letih 2007 in 2008 in katerega cilj je bil vzpostaviti oddajo

za potrošnike na TV Slovenija. Po zgledu slovenske oddaje, bi lahko pripravili sorodno oddajo tudi na Madžarskem in Slovaškem. Mednarodna ekipa novinarjev iz Slovenije, Madžarske in Slovaške se je v Avstriji in Veliki Britaniji seznanila z radijskimi in TV programi za potrošnike, v Belgiji pa z evropskimi inštitucijami varstva potrošnikov. Pod mentorstvom britanskega eksperta Steva Rosea, ustanovitelja uspešne potrošniške oddaje Watch Dog, se je na TV Slovenija začel oblikovati koncept oddaje, huda bolezen pa mu je preprečila dokončanje dela. Ob sodelovanju strokovnjakov ZPS in MIPOR je bila vzpostavljena tedenska oddaja »Posebna ponudba«. Projekt je zaključila prva delavnica, na kateri je sodelovalo 35 novinarjev iz različnih držav EU, ki pripravljajo posebne oddaje za potrošnike.

V zadnjih desetih letih smo za oblike izobraževanja potrošnikov o različnih temah pripravili 90 izobraževalnih brošur in letakov.

1990 — 2000

Če je bilo v sporu oškodovanih več potrošnikov in ko je bilo treba pridobiti novo sodno prakso za rešitev težav na posameznem področju, so naši odvetniki zastopali naše člane tudi na sodišču.

1990 smo zastopali oškodovane kupce avtomobilov, ki so s podjetjem TREND sklenili lizing pogodbe, vozil pa kljub plačilu niso dobili (t. i. afera Grubelič). Potrošniki so dobili povrnjen del plačila.

1991 smo analizirali kreditne pogodbe za stanovanjska posojila SKB banke, saj se je več tisoč kreditojemalcev pritožilo, ker se je vrednost njihovih posojil izjemno povečala. Naša akcija se je časovno ujela s pripravo stanovanjskega zakona, zato nam je uspelo problem predragih posojil zelo olajšati v korist skoraj vseh kreditojemalcev s predlogom, da se pri odprodaji družbenih stanovanj 20 % kupnine vplača Stanovanjskemu skladu kot začetni kapital za dodeljevanje posojil z nizko obrestno mero. V prvem krogu so bili krediti, če so bili izpolnjeni nekateri pogoji, odobreni prav kreditojemalcem, ki so imeli posojila SKB banke. S prenosom posojil na sklad so kreditojemalci skupaj prihranili več kot 13 mio EUR, popust, ki ga je banka odobrila posameznikom, pa je presegel današnjih 5 mio EUR. Ker je imela ZPS pri reševanju problema kreditov in pri oblikovanju Stanovanjskega sklada RS zelo pomembno vlogo, je bila predsednica ZPS imenovana za članico upravnega odbora Sklada, v katerem je štiri leta zastopala interese potrošnikov. Kreditojemalcem, ki niso mogli pridobiti kredita Stanovanjskega sklada, pa smo pomagali tako, da smo vložili 9 »vzorčnih« tožb zoper SKB banko. Spor je bil sporazumno rešen leta **2002**.

V letih **1991**, **1992** in **1993** smo zaradi oškodovanja kupcev avtomobilov vložili 200 tožb zoper podjetje Cimos, ker kupcem ni priznalo obresti za predplačila, čeprav je z dobavo že plačanih vozil zamujalo več mesecev.

1993 je bilo vloženi več kot 400 tožb zoper Republiko Slovenijo z naslova jamčenja za hranilne vloge, pa tudi zoper gorenjske občine, ker so bile odgovorne za delo sodnika, ki je pri vpisu dejavnosti podjetja Les banke v sodni register dopustil, da je bila registrirana tudi dejavnost »zbiranja hranilnih vlog«. Zato je bilo več deset tisoč varčevalcev oškodovanih, saj so zaradi stečaja podjetja, ki je poslovalo kot banka, ostali brez vseh prihrankov. Žal je Vrhovno sodišče odločilo, da podjetje ni banka, čeprav je bilo registrirano tudi za dejavnost zbiranja hranilnih vlog, in zato za njegove hranilne vloge ne jamči država. V tistem času pa tudi registracija takšne dejavnosti ni pomenila kršitve zakonodaje in zato sodnik po razsodbi sodišča ni napravil napake pri registraciji podjetja.

1994 je bila zaradi spora o višini telefonskega računa (zaradi sporne uporabe komercialnih števil) vložena tožba zoper Telekom Slovenije, ki se je **2004** končal z zunaj sodno poravnavo. V pogajanjih s Telekomom smo uspeli razrešiti precej sporov, ki so nastali zaradi zlorabe komercialnih linij. Telekom je obnovil notranje pritožne postopke in v postopku preverjal tudi ponudnike teh linij, saj so bili zoper nekatera podjetja in posameznike sproženi kazenski postopki zaradi goljufij.

1995 smo v imenu 16 oškodovanih potnikov vložili tožbo zoper turistično agencijo Royal, ker je spremenila program in povišala ceno. Sodišče je v celoti razsodilo v korist potrošnikov, agencija pa je morala po prisilni izterjavi vrniti denar oškodovancem. Leta **1998** pa je bila zaradi odgovornosti organizatorja potovanja Unistours za posledice zamude pri obveščanju potnikov o spremembi časa poleta vložena tožba zoper turistično agencijo. Sodišče je v celoti ugodilo zahtevku naših članov.

2000 — 2010

Leta **2003** smo vložili tožbo zoper NLB, ker je bil naš član zaradi ukradene bančne kartice oškodovan. Spor je bil rešen s poravnavo.

Leta **2004** smo vložili tri tožbe zoper turistično agencijo TAO in eno tožbo zoper agencijo Thallata zaradi slabe izvedbe potovanja. Spor s prvo agencijo se je končal s poravnavo, druga pa je morala vrniti polovico zneska, plačanega za potovanje.

2005 je bila vložena tožba zoper NLB, ker je banka zanikala odgovornost za škodo, povzročeno z zlorabo ukradene kreditne kartice. Sodišče je v razsodilo v korist našega člana in banka je morala povrniti celoten znesek.

Leta **2006** smo zaradi pritožbe člana analizirali pogodbe NLB o dolgoročnem varčevanju in ugotovili bistveno kršitev, saj je banka v nasprotju s pogodbo zniževala pogodbeno obrestno mero. Leto kasneje smo za potrošnike opravili več sto izračunov neizplačanih obresti in vložili 160 tožb (zahtevki za izplačilo so bili od 400 do 20.000 EUR). Banka je nato vsem svojim strankam (okrog 40.000) ponudila delno doplačilo obresti. Banka je v letu **2009** na podlagi sodbe, s katero je višje sodišče pri večini vprašanj odločilo v korist varčevalcev, predlagala sodno poravnavo, ki jo je sprejelo dve tretjini tožnikov. Ocenjujemo, da je zaradi naše akcije NLB varčevalcem izplačala dodatnih 12 milijonov evrov. Odprto je ostalo še pomembno vprašanje, ali so imela informativna gradiva in oglasi pravni učinek na vsebino varčevalnih pogodb. Rešitev vprašanja ni pomembna le pri sporih z NLB, ampak bo pomembno vplivala tudi na poslovanje ponudnikov v celotnem finančnem sektorju.

Leta **2008** smo našo akcijo izračunavanja zneskov neizplačanih obresti razširili tudi na rentno varčevanje pri NLB, na podlagi katere je banka naknadno izplačala okrog 100 varčevalcev. **2009** smo vložili tudi tožbo zoper Abanko zaradi spornega obračunavanja obrestne mere pri varčevanju z dolgoročnimi depoziti.

Ko odločitev v sporu na posameznem področju ni bila pomembna samo za konkretnega potrošnika, ampak kot precedens tudi za druge, smo naše člane zastopali tudi v postopkih, ki so potekali na Agenciji za pošto in elektronske komunikacije, Upravnem sodišču RS, Poravnalnem svetu pri Združenjem bank Slovenije, in tistih, ki so jih izvajali inšpekcijski organi.

V maju **2009** smo dejavno sodelovali tudi pri volitvah v Evropski parlament. Kako pomembno je potrošniško gibanje, je zbranim kandidatom na predstavitvi Vodnika za (bodoče) evroposlanke, v svojem nagovoru poudaril tudi dr. Danilo Türk, predsednik RS, saj potrošniške teme tudi najbolj zanimajo volivce. Pohvalil je delovanje krovne evropske potrošniške organizacije (BEUC) in nacionalnih potrošniških gibanj. Varstvo potrošnikov je nadstrankarsko, predstavlja nacionalni interes in deluje v korist vseh ljudi. Zavezo, objavljeno na spletnem mestu www.consumerpact.eu, da bodo delovali v interesu potrošnikov, je podpisalo 16 slovenskih kandidatov za evropske poslance, v Evropski parlament pa se jih je uvrstilo 5, ki so našo zavezo podpisali.



1990 — 2000

Leta 1991 je ZPS postala pridružena, leta 1993 pa polnopravna članica Consumers International (CI) in s tem dobila tudi glasovalno in volilno pravico. CI je svetovna potrošniška organizacija, ustanovljena je bila leta 1960. Organizacija deluje globalno in ima svoje predstavnike v pomembnih mednarodnih organizacijah: UNESCO, ECOSOC, WHO, Codex Alimentarius, WTO, ISO, OECD in Svet Evrope. Leta 1994 je bila ZPS izvoljena v Svet CI, ki organizacijo vodi. V njem je zastopala interese Srednje in Vzhodne Evrope. Danes ima CI 220 članic iz 115 držav.

1992 je bilo za ZPS prelomno leto, saj je v sodelovanju z Consumers International organizirala prvi mednarodni kongres za Srednjo in Vzhodno Evropo z naslovom »Oblikovanje potrošnikove zavesti«. Sodelovalo je 97 udeležencev iz 22 držav. Ugled, ki smo ga s tem pridobili, nam je odprl tudi vrata v druge mednarodne potrošniške organizacije.

1993 je ZPS postala članica ICRT, neprofitne mednarodne organizacije za izvajanje skupnih primerjalnih testov izdelkov in storitev ter potrošniških raziskav. Danes ima ICRT 40 članic iz 37 držav. Članstvo nam omogoča sodelovanje v mednarodnih primerjalnih testih izdelkov in storitev.

S Consumers Association (zdaj Which?) iz Velike Britanije smo 1993 ustanovili Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave, MIPOR, raziskovalno organizacijo, ki se ukvarja s politiko varstva potrošnikov, s primerjalnim ocenjevanjem kakovosti izdelkov in storitev, z informacijsko dejavnostjo, namenjeno podpori pri zastopanju, svetovanju, informiranju in izobraževanju potrošnikov in z usposabljanjem potrošniških organizacij na Balkanu in Vzhodni Evropi.

1995 je ZPS postala tudi člana BEUC, evropske potrošniške organizacije, in to še preden je Slovenija pridobila status pridružene članice EU. Glavni cilji BEUC je zastopanje potrošnikov in javno zavzemanje za njihove interese pri oblikovanju politike varstva potrošnikov na ravni EU.

Leta 1995 je pričela delovati tudi ANEC, evropska organizacija za zastopanje interesov potrošnikov na ravni EU pri standardizaciji in certificiranju. ZPS v njej zastopa interese slovenskih potrošnikov.

1996 smo organizirali mednarodno konferenco z naslovom »Zdravstveno varstvo v spreminjajočem se svetu: pravice in dolžnosti pacientov«. Na konferenci je sodelovalo več kot 80 udeležencev z vsega sveta.

Strokovni javnosti smo leta 1999 v Državnem zboru Republike Slovenije predstavili predlog ureditve zunajsodnih pritožnih postopkov v zdravstvu kot rezultat mednarodnega projekta »Zunajsodno reševanje sporov v bančništvu, telekomunikacijah in zdravstvu.« Predlagali smo pripravo zakona o pravicah pacientov.



2000 — 2010

Leta 2003 smo skupaj s CI, svetovno potrošniško organizacijo, organizirali mednarodno okroglo mizo za Srednjo in Vzhodno Evropo z naslovom »Consumer WebWatch« o kredibilnosti interneta. Na njej smo razpravljali o e-poslovanju, e-vladi in dostopu do podatkov javnega značaja, predvsem pa o varstvu potrošnikov na tem področju ter vzpostavljanju mehanizmov, ki bodo krepili zaupanje v poslovanju s pomočjo svetovnega spleta.

Pod pokroviteljstvom britanske ambasade v Sloveniji smo leta 2004 ob svetovnem dnevu varstva potrošnikov organizirali mednarodni seminar »Javne storitve: oskrba z vodo in energijo z vidika varstva potrošnikov«.

Predsednica ZPS je leta 2004 postala tudi podpredsednica BEUC, Evropske potrošniške organizacije.

Leta 2005 smo organizirali mednarodno okroglo mizo o politiki varstva potrošnikov v EU v obdobju med letoma 2007 in 2013, ki so se je poleg Sanca Roberta Madelina, generalnega direktorja DG, udeležili tudi slovenski evroposlanci.

Organizirali smo tudi mednarodno konferenco z naslovom »Skupaj za boljše pravice bolnikov«.

Ob 15. obletnici ZPS smo skupaj z BEUC, Banko Slovenije in Gospodarsko Zbornico Slovenije organizirali konferenco »Evro, pogled potrošnikov«, kjer smo ocenili, kako je uvedba evra vplivala na vsakodnevno življenje potrošnikov v državah, ki so ga že prevzele.

ZPS (oz. njeni predstavniki) je tudi članica »European Consumer Law Group« in v »European Consumer Consultative Group« zastopa interese slovenskih potrošnikov.

Predsednica ZPS je dejavna v TACD (Transatlantski potrošniški dialog), ki je forum potrošniških organizacij iz EU in ZDA in pripravlja skupna priporočila o potrošniški politiki

za vladi Evropske unije in ZDA, v katerih so upoštevani tudi interesi potrošnikov.

Leta 2010 dvajseto obletnico delovanja ZPS praznujemo delovno. Skupaj z evropsko potrošniško organizacijo BEUC in Transatlantskim potrošniškim dialogom TACD organiziramo mednarodni Finančni Forum »Potrošniki v finančni krizi: nova spoznanja in poti naprej«. Forum je pomemben korak naprej pri oblikovanju ustrežnejšega varstva potrošnikov na tem področju. Potrošniške organizacije bodo na njem odločevalcem predstavile predloge o nujnih reformah na evropski in globalni ravni.



Če je bilo začetno obdobje delovanja ZPS čas dokazovanja, borba za preživetje, donkihotsko trmoglavljenje za pravice potrošnikov, ki je bilo bolj podobno borbi z mlino na veter, lahko danes s ponosom povemo, da so številni naši rezultati vidni in merljivi, da nas poznajo skoraj vsi in da nas spoštujejo tudi mnogi, ki so »na drugi strani«.

Zdaj ni več vprašanje, ali potrebujemo nevladno potrošniško organizacijo. Gre predvsem za to, kako jo razvijati naprej, da bo ostala kompetentna sogovornica v komunikaciji z državnimi in javnimi ustanovami, regulatorji in drugimi deležniki na trgu in dobila ustrezne pogoje za zastopanje potrošnikov kot interesne skupine pri oblikovanju politike varstva potrošnikov na notranjem trgu EU. Imamo dobro zakonodajo, ki obravnava potrošniško organizacijo kot partnerja državi, potrebno je le malo več posluha in razumevanja, saj bi konkretnjša sistemska podpora ZPS kot mednarodno uveljavljeni potrošniški organizaciji omogočila stabilnejše pogoje dela in še več konkretnih rezultatov v korist vseh potrošnikov in državljanov.

Z vstopom v Evropsko unijo se je ponudba izdelkov in storitev na trgu zelo povečala. Trgi posameznih držav so odprti, Slovenija je le delček evropskega prostora, ki sicer še ne deluje zares kot notranji trg, a je vendarle dal potrošnikom veliko dobrega. Odpirajo se nove nakupne poti, delujejo novi mediji, ki se jim že prilagajamo. Raven varstva potrošnikov se je v teh dveh desetletjih povečala. Neverjetno je, da je treba pravice potrošnikov, ki so dobro urejene v klasični trgovini, urejati znova in od začetka zgolj zato, ker so se pojavile nove prodajne poti in novi načini prodaje. Prav zato organizacijo, kot je ZPS, potrebujemo, zdaj prav tako ali še bolj, kot smo jo prva leta po ustanovitvi. Skupaj s pristojnimi želimo udeležiti obvezo, ki je zapisana v Zakonu o varstvu potrošnikov, da postane potrošniška pismenost sestavni del izobraževanja potrošnikov od vrta do univerze.

Zveza potrošnikov Slovenije je skupaj z MIPOR-jem pripravljena na nove izzive sodobnega potrošnika. Čeprav smo se mnogokrat pritoževali nad premajhno podporo države, pa smo se morda prav zato razvili v vsestransko organizacijo, ki si v pretežni meri sama ustvarja pogoje za delo. S sodelovanjem v različnih mednarodnih projektih, v katere smo se bili primorani vključiti, če smo želeli obdržati in razvijati organizacijo, nam je uspelo zagotoviti prepotrebna sredstva tudi za delo doma. Še pomembnejši pa je pretok znanja in novih idej, kar je za organizacijo, kot je Zveza potrošnikov Slovenije, življenjsko pomembno. Glavni izziv v prihodnje je, kako načelno podporo spremeniti v trajno prijateljstvo in zavezanost. Z revijo VIP in našimi informacijami želimo biti prisotni v vsakem desetem slovenskem gospodinjstvu.

Zdaj ne vemo le, kaj hočemo, ampak vemo tudi, kako to uresničiti.

Prevečkrat ugotavljamo, da se ni nič spremenilo. Za ZPS pa to dejstvo poudarjamo s ponosom, saj naše poslanstvo in vrednote ostajajo enake. Prepričani smo, da boste v naslednjem desetletju, če še niste, tudi vi med tistimi, ki boste dejavno podpirali Zvezo potrošnikov in pravice potrošnikov.

Breda Kutin
predsednica Zveze potrošnikov Slovenije

Potrošnik naj bi bil kralj. Toda, ali je res tako? V tržnem gospodarstvu gonja za dobičkom ne prinaša potrošniku nič dobrega. Vsi, ki prodajajo, bi radi čim več zaslužili, kar pomeni, da mnogi varčujejo pri kakovosti materiala. Skratka, za nas potegnejo, kjer le lahko. ZPS je tu za nas. Poznam in spremljam to organizacijo že dolgo vrsto let. Predvsem tudi Bredo in Živo; ena je duša, druga pa srce ZPS-ja. Nekoč mi je prijatelj David Banisar, ki se ukvarja s človekovimi pravicami, poklonil zanimiv kompliment. Dejal je, da pozna dve zelo energični Slovenki, ki z neizmerno strastjo in voljo opravljata svoje delo. Ena od teh dveh je Breda Kutin, druga sem jaz. Strast v takšnem poslu, kot je boj za potrošnikove pravice, prinaša dobro vsem nam. Naj vsem na ZPS še dolgo ne zmanjka energije. Predvsem pa, berite VIP teste. Dobro je vedeti. Nataša Pirc Musar, informacijska pooblaščenka

Iskrene čestitke ZPS ob njeni 20. obletnici. Spremljala sem, kako je iz majhne zrasla v veliko, vsem dobro poznano organizacijo, ki igra pomembno vlogo v življenju slovenskih potrošnikov. Potrošniška revija, kampanje, spletna stran in njihove ostale aktivnosti so odraz tega, kako je trudu Brede Kutin, njenih sodelavcev in podpornikov uspelo ustvariti pomemben potrošniški glas v Sloveniji. Čeprav so bile okoliščine v času, ko je ZPS nastala, zelo težke, je postala eno izmed najbolj uspešnih potrošniških gibanj v zadnjih desetletjih, zahvaljujoč predanosti in sposobnostim Brede Kutin in njenih sodelavcev v preteklih letih. Rhonda Karpatkin, predsednica ameriške potrošniške organizacije Consumers Union 1974-2001 in predsednica Consumers International 1984-1991

Razvoj Zveze potrošnikov Slovenije sem imela priložnost spremljati od samega začetka, vključno s številnimi vzponi in padci, dobrimi in težkimi časi. Nedolgo po njenem nastanku je ZPS postala članica mednarodnih potrošniških zvez: CI, BEUC, ANEC, ICRT. Zaradi pomanjkanja omembe vredne podpore vlade v lastni državi, je članstvo v teh organizacijah ZPS dalo priložnost, da se marsikaj nauči iz izkušenj drugih članic in možnost prijave na posebne projekte. Zahvala za

to, da je ZPS izrabila te priložnosti, gre njeni neizprosni in pogumni predsednici in njeni maloštevilčni, a zelo motivirani in sposobni ekipi, kar je vodilo k širšemu razumevanju, cenjenemu sodelovanju in številnim prijateljstvom, tako na globalni kot tudi evropski ravni. Tudi sama se bila priča tega - kot nacionalni partner (AgV/vzbu) v več projektih, kot članica Sveta Consumers International in predsedstva BEUC v obdobju skorajda celih dvajsetih let.

AgVjev GTZ projekt, ki je v devetdesetih letih nudil podporo ZPS-jevim svetovalnim pisarnam za potrošnike, je bil zahvaljujoč plodnemu sodelovanju ocenjen zelo dobro in je tako postal vzor za mnoge prihodnje projekte. V veliko zadovoljstvo mi je bilo spremljati, kako se Breda in njena organizacija iz ukaželjne koristnice znanja razvija v zanesljivega in enakovrednega partnerja, ter strokovnjaka za različna področja in funkcije, s čimer je bila v veliko pomoč drugim organizacijam, ki so se šele razvijale.

Če na kratko povzamem: ZPS je zgodba o uspehu in Bredi ter njeni ekipi želim še več uspehov v prihodnosti z manj borbe kot v preteklosti, vse za dobro same Zveze potrošnikov Slovenije in slovenskih potrošnikov.

Anne-Lore Köhne, direktorica AgV, nemške potrošniške organizacije 1974-1999 in predsednica BEUC 1997-2000

ZPS je ena izmed najbolj izjemnih zgodb o uspehu v potrošniškem gibanju zadnjih dvajsetih let. Igra eno glavnih vlog pri ozaveščanju potrošnikov in oblikovanju učinkovitega sistema potrošniškega svetovanja in varstva v Sloveniji. In čeprav prihaja iz zelo majhnega naroda, je prevzela eno vodilnih vlog v okviru širšega razvoja politike varstva potrošnikov in potrošniških institucij – v Srednji in Vzhodni Evropi, preko potrošniških organizacij BEUC in Consumers International pa tudi v širšem svetovnem okolju potrošniškega gibanja. Pozdravljam njihove dosežke in občudujem njihov neizmerni entuziazem, energijo in prizadevanja v boju za pravice potrošnikov.

Julian Edwards, generalni direktor svetovne potrošniške organizacije Consumers International v letih 1996-2005

ČLANI ZPS SO NAS POHVALILI

Naše izkušnje kažejo, da je revija VIP najbolj brana revija ali časopis v naši družini. Pa ne samo to, revija ima tudi precejšen vpliv na usakdanje obnašanje naše družine. Ob prebiranju člankov mi je najbolj všeč, da se veliko naučim o pravilni in varčni uporabi različnih izdelkov v gospodinjstvu. Sprememba v uporabi je minimalna, prihranki pa so kar opazni. Zlata vredni so tudi podatki o sestavi in kvaliteti prehranskih in drugih izdelkov, ki mi pomagajo pri nakupnih odločitvah. Odkar sem članica ZPS se pri nakupovanju počutim nekako »zaščiten«, saj vem, da lahko ob kakršnikoli nejasnosti pri ZPS preverim, kakšne so moje pravice in če so jih morda prodajalci ali ponudniki izdelkov kršili.

Mojega moža najbolj zanimajo nepristranski in objektivni testi, brez kakršnikoli interesov v ozadju. Ocenjuje, da redkokje najdeš podobno zanesljive informacije. Vsako revijo redno prelista tudi moja mami, ki je ob prebiranju postala pravi strokovnjak za zdravo prehrano in učinkovite pralne praške.

S pomočjo revije je marsikatera nakupna odločitev veliko lažja in pravilnejša in še sreča, da so članom vse vsebine dostopne tudi na internetu, tako da mi ni treba skrbeti za arhiv revij.

Nataša Ahačič, Ponikve

VZPS sem se včlanila zato, ker ste mi pomagali v zadevi Modro varčevanje, ko je šlo za premalo oz. napačno izračunane obresti. S pomočjo ZPS sem dobila dobrih 3.000 €, od tega je bilo 800 € zamudnih obresti, banka pa mi je v poravnalni pogodbi ponudila le 430 €. Razlika je bila občutna.

Ko sem postala članica, sem začela tako prejemati revijo VIP, v kateri vsak mesec najdem vrsto koristnih nasvetov. V njej so mi všeč zlasti VIP testi, saj mi pomagajo pri odločitvi pri nakupu marsikaterega izdelka, ki ste ga testirali.

Tina Podlipnik, Domžale

Vvlogi potrošnice se počutim varno ravno zaradi ZPS. V moji zavesti je vedno prisotna kot nekakšen garant, s pomočjo katerega bodo problemi, ki me bodo doleteli zaradi nepoštenih poslovnih praks, rešeni v skladu z veljavno zakonodajo. Všeč mi je, ker primer posvojite in ga spremljate do končne rešitve. Meni ste

kot članici pomagali že trikrat. Na čestitko ob vašem jubileju moram ravno zaradi lastnih izkušenj z velikimi črkami napisati HVALA.

Milka Rogelj, Vače

VIP je ena od revij, na katere smo v naši družini redno naročeni. Ko jo dobimo, jo brez večjega pompa prelistamo in natančno preberemo le kakšen članek, ki je tistem trenutku zanimiv ali aktualen za našo družino. Nato revija dobi status priručnika in je varno spravljena na polici, kjer sicer domujejo knjige.

Ko pa se odločamo za družinski nakup, si vedno rečemo: »Pa pogledjmo kaj piše v Vipu!«

In z revijo se »posvetujemo« pred nakupom smučarskih čevljev, čelad, televizijskih sprejemnikov, ... in celo kranjskih klobas.

Zato - testirajte in pišite za nas še naprej.

Monika, Ljubljana

Kot član Zveze potrošnikov Slovenije sem bil deležen res izrednih dejanj. Pri Modrem varčevanju so me iz ZPS takoj obvestili o napaki, naredili izračune, pravno in finančno svetovali, obenem so se pogajali z banko in tudi vložili tožbo in vodili ves postopek do pozitivne rešitve. Imel sem tudi težave z obrtnikom in zagotovili so mi takojšnje pravno pomoč z napotki v praksi.

Pri nakupu blaga so prodajalca takoj obvestili, da gre za nepošteni poslovno prakso, ko je nenapovedano zvišal kupnino, ta pa je potem nepreklicno odstopil od pribitka.

Brez dvoma lahko rečem, da je ZPS ena najboljših organizacij, ki jih premore Slovenija.

Damir Bačič, Ljubljana

