



LETNO POROČILO  
2018

# PRILOGA S POJASNILI K RAČUNOVODSKIM IZKAZOM DRUŠTVA

**ZVEZA POTROŠNIKOV  
SLOVENIJE**  
Frankopanska 5  
1000 LJUBLJANA

**Matična številka:** 5399009

**Davčna številka:** 48376078

## **I. UVODNA POJASNILA**

### **1. Podlaga za sestavitev računovodskih izkazov**

Pri vodenju poslovnih knjig in pripravi računovodskih izkazov in letnega poročila je društvo upoštevalo določila osmega poglavja veljavnega Zakona o gospodarskih družbah (ZGD) in Slovenskih računovodskih standardov (SRS 2016).

Društvo uporablja splošne SRS za določanje pripoznavanja, odprave pripoznanja, merjenje in vrednotenje sredstev in obveznosti do njihovih virov ter merjenju in izkazovanju prihodkov, odhodkov in poslovnega izida, denarnih tokov in gibanja kapitala.

Poleg določb splošnih SRS dodatno uporablja še SRS 33, ki določa računovodske rešitve v društvih.

Društvo ni zavezano revidirati računovodskih izkazov in bi lahko za vrednotenje sredstev in obveznosti uporabljalo posebna pravila po SRS 33.3.

Ne glede na dano možnost, društvo računovodsko obravnava sredstva in obveznosti po določbah splošnih standardov SRS 1-17. V primeru, da se za vrednotenje uporabi posebno pravilo za društva, se to v pojasnilih k računovodskim izkazom razkrije.

Društvo vodi poslovne knjige na način, ki omogoča izkazovanje podatkov, potrebnih za sestavitev letne bilance stanja in izkaza poslovnega izida.

Društvo vodi knjige po sistemu dvostavnega knjigovodstva.

Društvo v poslovnih knjigah ali posebnih evidencah zagotavlja podatke o porabi namenskih javnih in drugih sredstev, prejetih za delovanje, za izvajanje posebnih socialnih programov in naložbe.

Neobvezna Pravila skrbnega računovodenja (PSR) je društvo uporabilo na področjih, kjer so njihova priporočila uporabna in smiselna.

### **2. Računovodska načela in usmeritve**

Pri pripravi letnega poročila je upoštevana osnovna usmeritev, da je letno poročilo razumljivo in ustrezno za uporabnike. Pripravljena so le potrebna in koristna (bistvena) pojasnila.

Sestavljeno je jasno in pregledno ter izkazuje resničen in pošten prikaz premoženja in obveznosti društva, njegov finančni položaj ter poslovni izid.

Namen letnega poročila je, da se uporabnikom zagotovi vse pomembne informacije na ustrezen način. Pri pomembnosti je upoštevana predvsem vrsta in velikost postavke.

Računovodski izkazi so zanesljivi, ne vsebujejo pomembnih napak in upoštevajo načelo prednosti vsebine pred obliko. Postavke v računovodskih izkazih so obračunane in izkazane glede na vsebino poslovnih dogodkov in ne samo glede na njihovo pravno obliko.

V računovodskih izkazih je zagotovljena primerljivost posamičnih postavk z njihovo vrednostjo v preteklem obdobju. Struktura posamičnih postavk zagotavlja primerljivost postavk s računovodskimi izkazi drugih društev.

### 3. Metode vrednotenja gospodarskih kategorij

Temeljni računovodski predpostavki društva sta

- upoštevanje nastanka poslovnih dogodkov
- predvidevanje časovne neomejenosti delovanja društva v bodočnosti

Pri obračunavanju poslovnih dogodkov in izkazovanju postavk v računovodskih izkazih, je v največji možni meri upoštevano načelo previdnosti in stalnosti metod vrednotenja.

Pri pripoznavanju in odpravljanju pripoznanj, razvrščanju, začetnem merjenju in prevrednotenju posameznih gospodarskih kategorij, ki so izkazane v postavkah računovodskih izkazov, so neposredno uporabljena določila splošnih SRS in posebnosti določene za Društva v SRS 33.

Ob začetnem pripoznanju vseh vrst sredstev in obveznosti in za kasnejše merjenje njihove vrednosti se primarno uporablja metoda izvirne vrednosti.

Izjemoma se zemljišča in zgradbe po pripoznanju lahko vrednoti po modelu revaloriziranja, finančne instrumente in naložbene nepremičnine pa po modelu poštene vrednosti. Tako vrednotenje je možno samo v primerih, da je pošteno vrednost teh sredstev mogoče zanesljivo izmeriti.

V primeru, da za vrednotenje postavk določila SRS dajejo možnost izbire vrednotenja, društvo določi metode vrednotenja v Pravilniku o računovodstvu ali s sklepi odgovorne osebe društva.

Društvo ne obračunava odloženih terjatev in odloženih obveznosti za davek.

Stroški, odhodki in prihodki se računovodsko obravnavajo po splošnih SRS 12 do SRS 15, po potrebi se upoštevajo posebnosti določene za Društva v SRS 33.

Razmejevanje stroškov med pridobitno in nepridobitno dejavnostjo društvo določa na osnovi sodila – razmerja prihodkov pridobitne in nepridobitne dejavnosti.

Izbrane metode vrednotenja za poročevalsko obdobje so prikazane med posebnimi pojasnili v nadaljevanju.

### 4. Izkazovanje postavk

Pri izkazovanju postavk v računovodskih izkazih so upoštevana splošna pravila o členitvi izkazov določena v ZGD in SRS 2016.

Za društvo je določena členitev bilance stanja za zunanje poročanje po pravilih, ki veljajo za majhne družbe. Društvo pri členitvi upošteva posebnosti glede izkazovanja obveznosti do virov sredstev, ki jih določa SRS 33.

Za društvo je določena členitev izkaza poslovnega izida za zunanje poročanje v SRS 21 – različica I po pravilih, ki veljajo za gospodarske družbe. V pojasnilih k izkazu poslovnega izida društvo po določeni strukturi vrednostno posebej razkriva realizirane druge poslovne prihodke.

Društvo, ki je v obračunskem obdobju, za katero sestavlja letno poročilo, opravljalo tudi pridobitno dejavnost, sestavi posebno prilogo k izkazu poslovnega izida, v obliki iz SRS 33.5.

V prilogi navede zneske prihodkov, ki se nanašajo na pridobitno dejavnost.

Postavke so prikazane ločeno in v enakem zaporedju, kot je to določeno v veljavnih SRS in ZGD.

V bilanci stanja in izkazu poslovnega izida so izkazane vse predpisane postavke, če imajo vrednost.

## II. POSEBNA POJASNILA

### 1. Uporabljene metode vrednotenja sredstev in obveznosti

#### Neopredmetena sredstva

Neopredmetena sredstva, ki izpolnjujejo pogoje za pripoznanje, so ob začetnem pripoznanju izmerjena po določilih SRS in ovrednotena po nabavni vrednosti.

Neopredmetena sredstva se ne revalorizirajo.

- vsa neopredmetena sredstva imajo določeno dobo koristnosti
- neopredmetena sredstva imajo določeno in nedoločeno dobo koristnosti

Za amortizacijo neopredmetenih sredstev, ki imajo določeno - poznano končno dobo koristnosti, društvo uporablja metodo enakomernega časovnega amortiziranja.

Za amortizacijo družba uporablja amortizacijske stopnje, ki so za posamezno vrsto sredstev izbrane na podlagi predvidene dobe koristnosti.

V poslovnem letu društvo ni spremenilo izbrane metode amortiziranja neopredmetenih sredstev.

Izkazana vrednost posameznih neopredmetenih sredstev po podatkih, ki so društvu poznani, ne presega njihove nadomestljive vrednosti, zato oslabitev v poslovnem letu ni bila opravljena.

#### Opredmetena osnovna sredstva

Opredmetena osnovna sredstva, ki izpolnjujejo pogoje za pripoznanje, so ob začetnem pripoznanju izmerjena po določilih SRS.

Za merjenje opredmetenih osnovnih sredstev po pripoznanju je izbrana metoda

- nabavne vrednosti
- nabavne vrednosti, model revaloriziranja je uporabljen samo za zemljišča in zgradbe

Za amortizacijo opredmetenih osnovnih sredstev društvo uporablja metodo enakomernega časovnega amortiziranja.

Za amortizacijo opredmetenih osnovnih sredstev društvo uporablja amortizacijske stopnje, ki so za posamezno vrsto sredstev izbrane na podlagi predvidene dobe koristnosti sredstev.

V poslovnem letu društvo ni spremenila izbrane metode amortiziranja opredmetenih osnovnih sredstev.

Izkazana vrednost posameznih opredmetenih osnovnih sredstev po podatkih, ki so društvu poznani, ne presega njihove nadomestljive vrednosti, zato oslabitev v poslovnem letu ni bila opravljena.

#### Naložbene nepremičnine

Društvo nima naložbenih nepremičnin.

#### Finančne naložbe

Finančne naložbe, ki izpolnjujejo pogoje za pripoznanje, so ob začetnem pripoznanju ovrednotene skladno z določili SRS po pošteni vrednosti, pozneje pa izmerjene skladno z izbrano metodo vrednotenja po nabavni, odplačni ali pošteni vrednosti.

Društvo ima finančne naložbe razvrščene v:

- posojila vrednotena po odplačni vrednosti
- za prodajo razpoložljiva finančna sredstva, izmerjena po metodi nabavnih vrednosti
- za prodajo razpoložljiva finančna sredstva, izmerjena po pošteni vrednosti, pripoznani v kapitalu
- finančna sredstva izmerjena po pošteni vrednosti prek poslovnega izida
- finančne naložbe v posesti do zapadlosti v plačilo

Vse finančne naložbe, ki jih družba poseduje na zadnji dan poslovnega leta, so izmerjene po metodi nabavne ali odplačne vrednosti.

Prevrednotenje finančnih naložb društvo opravlja le zaradi oslabitve ali odprave njihove predhodne oslabitve. Oslabitev finančnega sredstva se opravi, kadar njegova knjigovodska vrednost presega njegovo nadomestljivo vrednost.

Oslabitev finančnih naložb ali odprave njihovih oslabitev društvo v poslovnem letu ni opravljalo.

### **Terjatve**

Terjatve, ki izpolnjujejo pogoj za pripoznanje, se izkazujejo po začetni vrednosti, ki izhaja iz ustreznih listin.

Terjatve se merijo po odplačni vrednosti.

Prevrednotenje terjatev se opravlja zaradi njihove oslabitve ali odprave oslabitve na njihovo udenarljivo vrednost.

Popravek vrednosti spornih in dvomljivih terjatev se za terjatve pomembnih vrednosti vedno oblikuje posamično.

Za ostale terjatve se popravek vrednosti oblikuje

- na podlagi proučitve posamezne terjatve, po sklepu direktorja
- v % od stanja zapadlih terjatev glede na trajanje zamude dolžnika

Oslabitev dvomljivih ali spornih terjatev ali odprave njihovih oslabitev društvo v poslovnem letu ni opravljalo.

Terjatev za odložene davke društvo ne izkazuje.

### **Zaloge**

Društvo pri svojem poslovanju nima zalog.

### **Dolgovi**

Dolgovi, ki izpolnjujejo pogoj za pripoznanje, se izkazujejo po začetni vrednosti, ki izhaja iz ustreznih listin. Dolgovi se merijo po odplačni vrednosti

Prevrednotenje dolgov se opravlja za dolgove izražene v tuji valuti, ko se na presečni dan poročanja preračunajo v domačo valuto.

Obveznosti za odložene davke društvo ne izkazuje.

Društvo nima pogojnih finančnih obveznosti, ki bi bile lahko pomembne za oceno finančnega položaja družbe in ne bi bile izkazane v bilanci stanja.

Društvo nima pogojnih obveznosti iz naslova pokojnin ali pogojnih obveznosti do družb v skupini.

Društvo na zadnji dan poslovnega leta nima obveznosti z rokom dospelosti, ki bi bil daljši od petih let.

Društvo na zadnji dan poslovnega leta nima obveznosti, ki bi bile zavarovane s stvarnim jamstvom.

### **Prihodki in odhodki**

**Prihodki** se pripoznajo, ko je povečanje gospodarskih koristi v obračunskem obdobju povezano s povečanjem sredstva ali z zmanjšanjem dolga. Prihodki preko poslovnega izida vplivajo na velikost kapitala.

Pripoznajo se le tisti prihodki, za katere se upravičeno pričakuje, da bodo vodili do prejemkov, če ti niso že nastali.

Prihodki so izkazani na podlagi izdanih računov za opravljene dobave, pa tudi, ko računi še niso izdani, če so izpolnjeni pogoji za pripoznanje.

Prihodke od storitev lahko nastajajo na podlagi dokončanih storitev kot tudi na podlagi nedokončanih storitev.

Prihodki storitev se merijo po prodajnih cenah storitev glede na stopnjo njihove dokončanosti, ki jo je moč zanesljivo izmeriti.

Prihodke od prodaje sestavljajo prodajne vrednosti opravljenih storitev v obračunskem obdobju.

Finančni prihodki so prihodki iz investiranja. Sestavljajo jih obračunane obresti in deleži v dobičku drugih pa tudi prevrednotovalni finančni prihodki.

Prevrednotovalni poslovni prihodki se praviloma pojavljajo ob odtujitvi sredstev kot presežki prodajne vrednosti nad njihovo knjigovodsko vrednostjo.

Društvo v poslovnem letu ni imelo prihodkov, ki bi bili izjemnega obsega ali pomena, glede na dosedanje običajno poslovanje.

**Odhodki** se izkazujejo ob upoštevanju temeljne računovodske predpostavke nastanka poslovnega dogodka.

Odhodki se pripoznajo, če je zmanjšanje gospodarske koristi v obračunskem obdobju povezano z zmanjšanjem sredstev ali povečanjem dolga.

Vse poslovne odhodke, ki se ne morejo zadrževati v zalogah, so ob svojem nastanku že pripoznani kot poslovni odhodki.

Društvo nima evidentiranih zalog, zato so poslovni odhodki evidentirani neposredno v breme rezultata poslovanja obdobja, v katerem so nastali poslovni dogodki, ki so poslovne odhodke povzročili.

Prevrednotovalni poslovni odhodki se pripoznajo, ko je opravljeno ustrezno prevrednotenje sredstva ali obveznosti.

Finančni odhodki nastajajo na podlagi obračunanih obresti, tečajnih razlik in morebitnih slabitev ali izgub iz odprave finančnih naložb

Društvo v poslovnem letu ni imela odhodkov, ki bi bili izjemnega obsega ali pomena, glede na dosedanje običajno poslovanje.

### **SKLAD, društven sklad, rezerve**

Društveni sklad se vrednoti v znesku razlike med

- vrednostjo sredstev skupaj z aktivnimi časovnimi razmejitvami ter
- vrednostjo dolgov skupaj z rezervacijami, pasivnimi časovnimi razmejitvami, revalorizacijskimi rezervami in rezervami iz vrednotenja po pošteni vrednosti.

Društveni sklad, ki izpolnjuje pogoje za pripoznanje, se izkaže po začetni vrednosti denarja in stvarnih vložkov, kar izhaja iz ustreznih listin.

Prevrednotenje društvenega sklada je sprememba njegove knjigovodske vrednosti, kot posledica revalorizacije nepremičnin (revalorizacijske rezerva) in izmere finančnih naložb po pošteni vrednosti (rezerve zaradi vrednotenja finančnih naložb po pošteni vrednosti).

Društvo v poslovnem letu nima učinkov prevrednotenja sredstev, ki bi bilo izkazano v postavkah sklada.

Poleg društvenega sklada, ima društvo na zadnji dan poslovnega leta še druge sestavine sklada:

- revalorizacijske rezerve in
- rezerve merjenja fin. naložb po pošteni vred.

### **Zaposleni**

Povprečno število zaposlenih izračunano na podlagi delovnih ur v poslovnem letu 2018 je 4,23.

Društvo ni odobrilo posojil ali predujmov članom posloводства, članom nadzornega sveta in drugim delavcem društva in zaposlenim na podlagi pogodbe, za katero ne velja tarifni del kolektivne pogodbe na dan 31.12.2018.

## **2. Uporabljene metode za izračun odpisov vrednosti**

Društvo nima vnaprej izbranih in določenih metod za izračun odpisov vrednosti.

Način izračuna odpisa vrednosti za vsako posamezno sredstvo ali obveznost v poslovnem letu določi sekretar društva s posebnim sklepom.

## **3. Uporabljeni tečaj pri preračunu izvirne valute v domačo valuto**

Vse postavke, ki izvirno glasijo na tujo valuto, so preračunane v domačo valuto po referenčnem tečaju ECB veljavnem na dan poslovnega dogodka.

Sredstva in obveznosti, ki izvirno glasijo na tujo valuto, so v bilanci stanja za poslovno leto izkazana v preračunani vrednosti po tečaju ECB na zadnji dan poslovnega leta.

## **4. Druga posebna razkritja**

Sprememba računovodskih usmeritev, popravki napak

V poslovnem letu društvo ni evidentiralo bistvenih napak

V poslovnem letu društvo ni spreminjalo izbranih računovodskih usmeritev.

V Ljubljani, 13.03.2019

ZPS

**Metod Babnik**



## Kdo smo?

Zveza potrošnikov Slovenije (ZPS) je neodvisna, neprofitna, mednarodno priznana nevladna organizacija, ki že od leta 1990 dalje varuje in zastopa izključno interese potrošnikov.

## Naš cilj in poslanstvo

Cilj delovanja Zveze potrošnikov Slovenije (ZPS), nacionalne neodvisne potrošniške organizacije, so informirani in osveščeni potrošniki, ki poznajo in uveljavljajo svoje pravice ter na drugi strani družba, ki spoštuje pravice potrošnikov in jim zagotavlja ter omogoča visoko raven njihovega varstva.

Poslanstvo ZPS je biti predstavnik, zagovornik in neodvisni svetovalec potrošnikov. Dejavno si prizadevamo za izboljšanje kakovosti izdelkov in storitev. V ta namen sodelujemo z nevladnimi in drugimi organizacijami v Sloveniji ter s potrošniškimi organizacijami v EU in svetu.

# VSEBINA

<b>1</b>	<b>INFORMIRAMO</b>	14
1.1.	Spletna mesta	16
1.2.	Revija ZPS test	20
1.3.	Sodelovanje z mediji	27
1.4.	ZPS na družbenih omrežjih	28
1.5.	ZPSTV na kanalu Youtube	29
1.6.	Predstavitve na različnih dogodkih	29
<b>2</b>	<b>KAMPANJE</b>	30
2.1.	Afera VW in trajnostna mobilnost	32
2.2.	Telekomunikacije – položaj potrošnikov nič kaj rožnat	35
2.3.	Materialna učinkovitost izdelkov	34
2.4.	Deklaracija=Informacija	35
2.5.	Študent veš kaj ješ?!	36
<b>3</b>	<b>SVETUJEMO</b>	38
3.1.	Splošno svetovanje potrošnikom	40
3.2.	Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev	44
3.3.	Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov	45
3.4.	Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov	47

<b>4</b>	<b>TESTIRAMO</b>	48
4.1.	Primerjalno testiranje	50
4.2.	Znak kakovosti ZPS test	52
<b>5</b>	<b>IZOBRAŽUJEMO</b>	60
<b>6</b>	<b>ZASTOPAMO</b>	60
6.1.	Zastopanje na področju prehrane, zdravja in trajnostne potrošnje	62
6.2.	Zastopanje na finančnem področju	63
6.3.	Zastopanje na področju varnosti izdelkov	63
6.4.	Sodelovanje s parlamentarnimi odbori in Ministrstvi in vlado R Slovenije	64
6.5.	Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	65
6.6.	Sodelovanje s strokovno javnostjo	65
6.7.	Zastopanje na področju telekomunikacij	65
<b>7</b>	<b>DELUJEMO MEDNARODNO</b>	68
7.1.	BEUC	70
7.2.	ANEC	71
7.3.	Sodelovanje z Evropsko komisijo	71
7.4.	Consumers International (CI)	72
7.5.	Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD	72
7.6.	ICRT	73
7.7.	Pregled delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2017 opravili sodelavci MIPOR/ZPS	74

# ZPS V ŠTEVILKAH V LETU 2018

V letu 2018 smo izvedli odmevne kampanje – in sicer od kampanje preWwara, Študent veš kaj ješ?!, Deklaracijainformacija do kampanje na vedno aktualno temo telekomunikacije.

**3.500**

svetovanj

Svetovali smo več kot 3500 potrošnikom.

**830.000**

obiskovalcev  
spletne strani

Spletno stran [www.zps.si](http://www.zps.si) je obiskalo več kot 830.000 obiskovalcev, na strani jim je na razpolago prek 2500 vsebin, vsak obiskovalec pa si je v povprečju ogledal 3 različne vsebine. Spletna stran sledi aktualnemu dogajanju in dnevno objavlja informacije, ki so pomembne za potrošnike. Objavili smo več kot 400 različnih vsebin, skupaj je potrošnikom na voljo več kot 2500 različnih informacij, člankov in testov, razdeljenih v več kot 100 različnih kategorij.

**16.000**

prejemnikov  
e-novic

Več kot 16.000 potrošnikov je naročenih na ZPS e-novice.

**33**

primerjalnikov

Obiskovalcem naše spletne strani je na voljo 33 primerjalnikov izdelkov in finančnih storitev, ki omogočajo še bolj poglobljen pogled v rezultate testiranja kakovosti, ki jih redno posodabljam.

Med rezultati primerjalnih testov je bil najbolj bran test sesalnikov. Na vrhu najbolj branih najdemo še test pralnih strojev, test izdelkov za zaščito pred soncem, test lesnih peletov in test piščančjih posebnih klobas.

**46**

primerjalnih  
testov

Največkrat so obiskovalci naše spletne strani preverili aktualne cene elektrike in plina, ki jih zberemo vsak mesec, med najbolj braniimi vsebinami na našem portalu pa ostajajo tudi vsebine s področja osebnih financ. Več kot 22.000 potrošnikov je preverilo obrestne mere za stanovanjske kredite.

V letu 2018 smo izvedli skupaj 46 primerjalnih testov, 8 je bilo izvedenih v Sloveniji. Med vsemi testi so bili 3 prehranski testi.

**230**

izdelkov z  
znakom ZPStest

Znak ZPStest utrjuje svojo pozicijo na slovenskem trgu. Podeljujemo ga od leta 2009. Med leti 2009 in 2018 so znak VIP TEST oz. ZPStest nosilo 230 izdelkov oz. storitev. Potrošniki so lahko v 2018 na policah našli 24 novih izdelkov oz. storitev, označenih z znakom ZPStest.

**12** števil  
revije ZPS test

Pripravili smo 12 števil revije ZPS test, ki so izšle v 10 zvezkih. V letu 2018 smo pripravili skupaj 352 strani koristnega branja.

V letu 2018 smo za bralce pripravili tudi številne prispevke s področja osebnih financ, skupaj 35 strani.

**60.000**  
posameznih  
obiskovalcev

Spletna stran VešKajJeš je v letu 2018 doživela temeljito spremembo. Namenjena je potrošnikom, ki o živilih in pijači želijo izvedeti več, kot je to, kar na embalažo zapišejo proizvajalci. Na strani sta semaforja za vrednotenje živil in pijač, ki na preprost način podajata informacije o sestavinah posameznega prehranskega izdelka oz. pijače in je potrošnikom v pomoč pri razumevanju označb na izdelkih. Ogledalo si jo je skoraj 60.000 posameznih obiskovalcev, kar četrtnina več kot leto pred tem. V povprečju so si ogledali 6 strani ob vsakem obisku.

Obiskovalcem je na voljo prehranski profil za 1500 različnih živil in pijač. Lani pa smo dodali novo rubriko Recepti. Obiskovalci lahko preberejo tudi številne nasvete za zdravo prehranjevanje.

Zanimive vsebine smo dodajali tudi na [www.VemVeč.si](http://www.VemVeč.si). Spletno stran je obiskalo več kot 28.000, vsak pa si je ogledal 1,3 strani. Najbolj brana članka na strani sta »Pravice potrošnikov: stvarna napaka ali garancija?« in »Nakup rabljenega avtomobila in klavzula videno – kupljeno«.

**46.000**  
sledilcev na FB

Konec leta 2018 nam je na Facebooku sledilo več kot 46.000 potrošnikov, na Twitteru pa več kot 3870. Odprli smo tudi Instagram profil Veš, kaj ješ, s ciljem, da dosežemo in nagovorimo tudi mlajšo populacijo.

**3.870**  
sledilcev na  
Twitteru

Medijem in javnosti smo posredovali več kot 50 sporočil za javnost in organizirali 6 novinarskih konferenc. V različnih medijih so o naših projektih pisali več kot 1900krat.

# 1. INFORMIRAMO

1. 1.	SPLETNA MESTA	16
1. 2.	REVIJA ZPS TEST	20
1. 3.	SODELOVANJE Z MEDIJI	27
1. 4.	ZPS NA DRUŽBENIH OMREŽJIH	28
1. 5.	ZPSTV NA KANALU YOUTUBE	29
1. 6.	PREDSTAVITVE NA RAZLIČNIH DOGODKIH	29



## 1.1.

## Spletna mesta

**www.zps.si**

Primerjalni testi ostajajo najbolj gledana vsebina na spletni strani ZPS tudi v letu 2018. Obiskovalcem naše spletne strani je na voljo 33 primerjalnikov izdelkov in finančnih storitev, ki omogočajo še bolj poglobljen pogled v rezultate testiranja kakovosti, ki jih redno posodabljam.

**Testi**

Najbolj bran je bil test sesalnikov. Test pralnih strojev je vseskozi med najbolj braniimi vsebinami, letos pa je ponovno med petimi najbolj popularnimi. Tudi izdelke za zaščito pred soncem preizkusimo vsako leto - a žal se vedno znova izkaže, da vsi ne zagotovijo obljubljenе zaščite. Zato je dobro poznati rezultate testa – s tem so se v letu 2018 strinjali tudi obiskovalci naše spletne strani. Potem ko smo se lani razveselili spodbudnih rezultatov, je letošnji test lesnih peletov, ki smo ga ponovno opravili v sodelovanju z Gozdarskim inštitutom Slovenije, nekoliko razočaral. Piščančje posebne klobase so nedvomno zelo priljubljene med potrošniki vseh generacij, zato precejšnje zanimanje obiskovalcev naše spletne strani za test ni bilo presenečenje.

**Informacije**

Največkrat so obiskovalci naše spletne strani preverili aktualne cene elektrike in plina, ki jih zberemo vsak mesec. Obiskovalce je zanimalo tudi, ali lahko pri poslovanju z banko še kaj prihranijo: v ZPS redno spremljamo cene plačilnih storitev, ki jih potrošniki najpogosteje uporabljamo, podatke pa uporabimo za aktualiziranje našega spletnega primerjalnika bančnih računov. Več kot 22.000 potrošnikov je preverilo obrestne mere za stanovanjske kredite - naš primerjalnik posodobimo vsake dva mesca. Med najbolj obiskanimi vsebinami pa je tudi lani primerjalnik obrestnih mer za varčevanja. Številne je razjezil strošek 5€ za plačilo položnice na bančnem okencu. O tem, katera banka si je privoščila takšen dvig cene pišemo na naši spletni strani.

The screenshot shows the ZPS website interface. At the top, there is a navigation bar with the ZPS logo and menu items: 'Zamenjaj in prihrani 3', 'Klime', 'Revija ZPŠtest', 'Pomoč in nasveti', 'Postanite član ZPS', 'Prijava', and social media icons. Below the navigation bar is a horizontal menu with categories: 'VSI NASVETI IN TESTI', 'OSEBNE FINANCE', 'HRANA, PIJAČA', 'DOM, VRT', 'OTROK', 'NEGA, ŠPORT, ZDRAVJE', 'AVTO', and 'TEHNOLOGIJA'. The main content area features a large article titled 'Test smučarskih očal s fotokromatskimi stekli' with a sub-headline 'Zaščita za vse razmere? Žal ne! Zasoljene cene in (razen dveh izjem) slaba kvaliteta. Preizkusili sm...'. Below this are two smaller article thumbnails: 'Test pomivalnih strojev' and 'Test letnih pnevmatik'. On the right side, there is a vertical banner for 'ZAMENJAJ in PRIHRANI 3' with the text 'Skupaj znižajmo račun za elektriko in plin' and a 'Izpolni prijavo' button. At the bottom right, there is a red box titled 'KAJ JE ZPS?' containing text about ZPS as an independent nonprofit organization and a 'POSTANI ČLAN' button.

## 1.1.

### Nasveti

Letos je naše obiskovalke najbolj zanimal članek Maskare: obstaja zdravju in okolju prijazna alternativa. Ste kupili izdelek z napako? Kakšne so vaše pravice v tem primeru? To je še vedno najpogostejše vprašanje v naši pravni pisarni in tudi letos eden izmed najbolj obiskanih člankov na našem portalu.

Članek Kako do očal »na recept«? v katerem smo pripravili tudi pregled ponudbe brezplačnih okvirjev v optikah po Sloveniji, smo objavili že konec leta 2017, a tudi v letu 2018 je bil med najbolj brani.

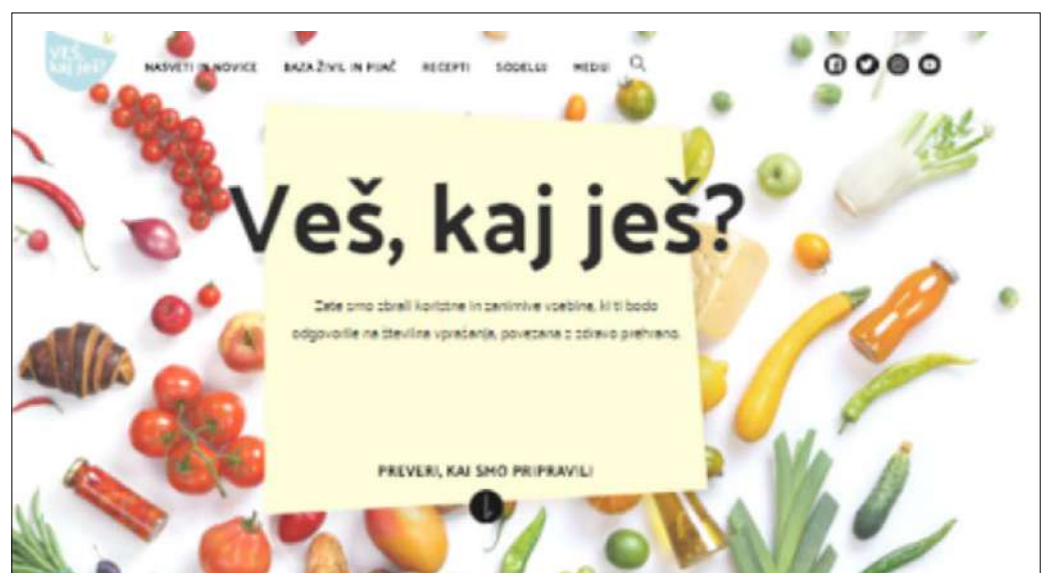
Pogrevanje hrane – da ali ne? Ob obilici predpripravljene hrane, ki jo pripravimo sami ali kupimo, se potrošniki pogosto sprašujejo, ali je pogrevanje hrane varno in zdravo. Pripravili smo priporočila za varno pogrevanje hrane. Ste mislili, da so vsi krofi enaki? Razlike med njimi SO! Preverili smo, kateri vsebujejo največ marmelade in najmanj aditivov. Obiskovalce naše spletne strani pa je lani zelo zanimal tudi odpoklic piškotov Bambi Plazma.

Spletna stran sledi aktualnemu dogajanju in dnevno objavlja informacije, ki so pomembne za potrošnike. Na spletu objavimo tudi večino vsebin iz revije ZPStest. Lani smo objavili več kot 400 različnih vsebin, skupaj je potrošnikom na voljo več kot 2500 različnih informacij, člankov in testov, razdeljenih v več kot 100 različnih kategorij.

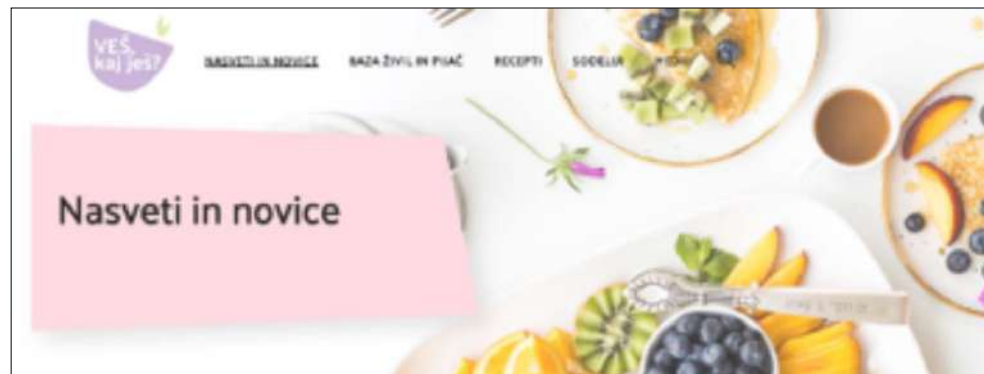
Lani je naše spletno mesto obiskalo več kot 830.000 posameznih obiskovalcev, vsak pa si je v povprečju ogledal 3 različne vsebine. Večina potrošnikov pride na splet neposredno, pomemben vir obiskov pa je tudi Facebook. Obiskovalci se lahko naročijo tudi na ZPSjeve e-novice: več kot 15.000 jih vsak teden dobi našo e-pošto.

### **www.VešKajJeš.si**

Spletna stran VešKajJeš je v letu 2018 doživela temeljito spremembo. Namenjena je potrošnikom, ki o živilih in pijači želijo izvedeti več, kot je to, kar na embalažo zapišejo proizvajalci. Na strani sta semaforja za vrednotenje živil in pijač, ki na preprost način podajata informacije o sestavinah posameznega prehranskega izdelka oz. pijače in je potrošnikom v pomoč pri razumevanju označb na izdelkih.



1.1.



Spletna stran »VešKajJeš« potrošnikom pomaga preveriti prehranski profil živil. Spletno stran smo vzpostavili leta 2010, v sklopu projekta »Za informirano odločanje potrošnikov- iPotrošnik«. Kljub temu, da je bil ta projekt že pred več leti zaključen, stran živi še naprej. Vseskozi si prizadevamo pridobiti sofinanciranje, ki zagotavlja obstoj strani. Konstantno število obiskovalcev pa kaže na dejstvo, da je stran zanimiva in potrebna. Spletno stran si je v letu 2018 ogledalo skoraj 60.000 posameznih obiskovalcev, kar četrtnina več kot leto pred tem, ki so si v povprečju ogledali 6 strani ob vsakem obisku.

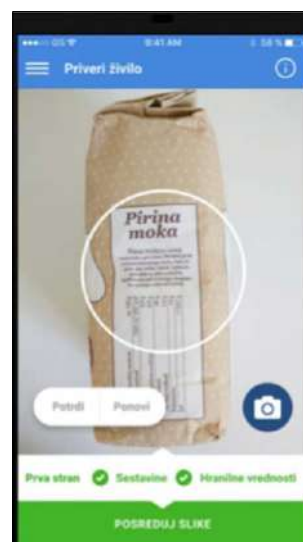
Obiskovalcem je na voljo prehranski profil za 1500 različnih živil in pijač. Lani pa smo dodali novo rubriko Recepti. Obiskovalci lahko preberejo tudi številne nasvete za zdravo prehranjevanje.

Spletna stran je narejena tako, da lahko pri širjenju baze živil in pijač sodelujejo tudi potrošniki. Enostavno: v bazo izdelkov lahko vnesejo »njihov« izdelek skupaj s fotografijo in v nekaj dneh ga bomo pridružili drugim objavljenim živilom v bazi.

### Mobilna aplikacija VešKajJeš

Poleg spletne strani je potrošnikom na voljo tudi brezplačna mobilna aplikacija VešKajJeš. Informacije o prehranskemu profilu živil so potrošnikom na voljo tam, kjer jih potrebujejo – v trgovini.

Če smo v letu 2018 prenovili spletno stran, pa bomo v letu 2019 ponudili potrošnikom prenovljeno mobilno aplikacijo VešKajJeš.



1.1.

## www.VemVeč.si

Stran smo vzpostavili v okviru projekta obveščanja in izobraževanja potrošnikov o procesnem vidiku uveljavljanja stvarne napake in pasteh kreditiranja.

Stran je sodobna in se odziva na različne naprave s katerimi obiskovalci dostopajo do nje. Vedno več imamo namreč obiskovalcev, ki do strani dostopajo z mobilnimi napravami. Lani je spletno stran obiskalo več kot 28.000, vsak pa si je ogledal 1,3 strani. Najbolj brana članka na strani sta »Pravice potrošnikov: stvarna napaka ali garancija?« in »Nakup rabljenega avtomobila in klavzula videno – kupljeno«.

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

**VEM VEČ**

Potrošniški kredit    Stvarna napaka

**Novice**

**Vem Več učna ura: Stvarna napaka**  
Dandanes se pogosto znajdemo v vlogi potrošnika, marsikdo prav vsak dan. Pa poznamo svoje pravice? Ne glede na našo starost, izobrazbo je dobro...

**Novinarska konferenca ob izdaji brošure "Težave z odplačevanjem kredita"**  
V začetku maja smo na novinarski konferenci predstavili brošuro "Težave z odplačevanjem kredita", ki smo jo na Zvezi potrošnikov izdali v...

**Spletne prevare pri kreditih - ste tudi vi nasedli?**  
V zadnjem času opažamo na spletu povečano število kreditnih nebančnih ponudb, ki vzbujajo utemeljen sum, da gre za prevare.

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

Ime in priimek

E-pošta

Ocenjevali smo  
klicne centre slovenskih bank in hranilnic  
Preveritelj  
[www.potrosnikovZOOM.si](http://www.potrosnikovZOOM.si)

## 1.2.

# Izdajateljska dejavnost – revija ZPStest

## Splošno o reviji ZPStest

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

Revija je kot vir nepristranskih in strokovno podprtih informacij v 27 letih izhajanja pridobila zaupanje, tako med potrošniki, kot strokovno javnostjo. Bralci med rednimi prispevki v reviji še posebej cenijo rezultate neodvisnih primerjalnih testov izdelkov in storitev, tudi zaradi dejstva, da nanje proizvajalci in trgovci nimajo vpliva. V reviji so bile objavljene vse najpomembnejše ugotovitve o testiranih izdelkih in storitvah, vključno s testnimi ocenami, podrobnosti o izvedenih testih pa smo redno objavljali tudi na spletu.

Med rednimi vsebinami so za potrošnike-bralce posebno zanimivi tudi prispevki, prek katerih jih seznanjamo s pravicami, ki jih imajo kot potrošniki. Bralcem hkrati svetujemo, kako pravice uveljaviti v praksi. Zelo dobro so med bralci sprejeti prispevki s področja varnosti tako živil kot izdelkov splošne rabe, prispevki o zdravem življenjskem slogu in zdravi prehrani ter prispevki s področja osebnih financ, predvsem bančnih in zavarovalniških storitev.



## 1.2.

### Izhajanje in obseg

V letu 2018 smo pripravili dvanajst številčk revije, ki so izšle v desetih zvezkih. Revija je izhajala prvi četrtek v mesecu v obsegu posamične številke 32 strani, oziroma 48 strani, kot je bil obseg razširjenih izdaj (ZPStest 7-8/2018 in ZPStest 11-12/2018). V letu 2018 smo pripravili skupaj 352 strani koristnega branja.

V letu 2018 smo za bralce pripravili tudi številne prispevke s področja osebnih financ, skupaj 35 strani. Te vsebine smo zaradi večje preglednosti objavljali v posebnih prilogah »Osebne finance«, ki so v letu 2018 izšle v vseh izdajah revije ZPStest.

Revija je v letu 2018 izhajala v povprečni skupni nakladi 7.000 izvodov. Večino izvodov smo distribuirali neposredno članom ZPS in naročnikom, del pa je bil namenjen prodaji prek kolportaže.

### Pomembnejše objave

Glavnino prostora v reviji zavzemajo prispevki, ki jih objavljamo v rubrikah Pod drobnogledom, ZPS test, Paragraf, Tržni pregled, Prehrana in Vprašali ste. V letu 2018 je bilo tudi nekaj objav o rezultatih dela na programu izvajanja javne službe primerjalnega ocenjevanja, saj so bili rezultati zanimivi.



## 1.2.

**Rubrika Pod drobnogledom**

To je rubrika, ki je prisotna v vsaki številki revije, namenjena pa je objavi rezultatov strokovnega in raziskovalnega dela, ki ga opravijo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave, v rubriki pa bralce seznanjamo tudi z aktivnostmi ZPS pri različnih kampanjah in mednarodnih projektih s področja varstva potrošnikov.

- ZPStest št. 1/2018:** Za brezskrbno smučanje v tujini - Samo evropska kartica zdravstvenega zavarovanja morda ne bo dovolj
- ZPStest št. 2/2018:** Od evropskega h globalnemu skriva nekaj pasti – nakupovanje na daljavo v državah, ki niso članice EU / Dobra rešitev za vse, ki smučajo manj pogosto – ocenjevanje izposojevalnic smuči ob slovenskih smučiščih
- ZPStest št. 3/2018:** Digitalni trg naj postane pošten – dosegljivi, udobni, lahko tudi nevarni navidezni svet
- ZPStest št. 4/2018:** Do krajših čakalnih vrst je še dolga pot – novela Zakona o pacientovih pravicah
- ZPStest št. 5/2018:** Zavarovanje koles in kolesarjev
- ZPStest št. 6/2018:** Ponudba prilagojena »povprečnemu« uporabniku – pregled trga storitev elektronskih komunikacij
- ZPStest št. 7-8/2018:** Uporaba mobilnih storitev v tujini
- ZPStest št. 9/2018:** Odločitev za samooskrbo iz obnovljivih virov je smotrna – postavitve sončne elektrarne
- ZPStest št. 10/2018:** Klasičnih peči na drva ne bo več mogoče kupiti
- ZPStest št. 11-12/2018:** V različnih državah različna pravila – pravice potnikov v mednarodnem železniškem prometu / Pravica do odstopa od pogodbe v praksi – nakupovanje prek spleta



## Rubrika ZPS TEST

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



**V letu 2018 smo v rubriki ZPS test objavili skupaj 46 primerjalnih testov, od tega jih je bilo 8 izvedenih v Sloveniji.**

- ZPS test št. 1/2018:** Toaletni papir / Smučarsko perilo / Euro NCAP v letu 2017 / Zvočne letve za televizorje
- ZPS test št. 2/2018:** Vrtalniki / Pralno-sušilni stroji / Fotoaparati v pametnih telefonih
- ZPS test št. 3/2018:** Protivirusna programska oprema za računalnike / Pomivalni stroji / Piščančje posebne klobase
- ZPS test št. 4/2018:** Kreme proti celulitu / Kosilnice / Pralni stroji / Parni likalniki in likalne postaje
- ZPS test št. 5/2018:** Poganjalci / Tekaške majice / Klimatske naprave / Aplikacije za navigacijo na pametnih telefonih
- ZPS test št. 6/2018:** Televizorji / Otroški avtomobilski sedeži / Pohodniške sandale / Svetlo pivo
- ZPS test št. 7-8/2018:** Digitalni fotoaparati / Sončna očala / Sredstva za zaščito pred soncem / Menstrualne skodelice / Kombinirani hladilniki / Ponve z oblogo proti prijemanju / Detergenti za ročno pomivanje posode / Motorne kose
- ZPS test št. 9/2018:** Lesni peleti / Talni sesalniki / Detergenti za občutljivo perilo / električne zobne ščetke / Ustne vode / Tiskalniki
- ZPS test št. 10/2018:** Zimske pnevmatike / Kabinski kovčki / Sušilni stroji / Električni kontaktni žari
- ZPS test št. 11-12/2018:** Rjave barve za lase / Samodejni letalniki / Brežžični prenosni zvočniki / Izdelava foto koledarjev / zamrznjeni fileji lososa / Aparati za pripravo kave espresso



## 1.2.

**Rubrika Paragraf**

Rubrika je namenjena seznanjanju potrošnikov z aktualno zakonodajo in predpisi, ki so pomembni za potrošnike in varstvo njihovih pravic. Rubriko pripravljajo praviloma strokovnjaki pravne stroke, ki delujejo v okviru pravne in svetovalne pisarne ZPS.

- ZPStest št. 1/2018:** Za brezskrbno smučanje v tujini - Samo evropska kartica zdravstvenega zavarovanja morda ne bo dovolj
- ZPStest št. 2/2018:** Od evropskega h globalnemu skriva nekaj pasti – nakupovanje na daljavo v državah, ki niso članice EU
- ZPStest št. 4/2018:** Do krajših čakalnih vrst je še dolga pot – novela Zakona o pacientovih pravicah
- ZPStest št. 7-8/2018:** Turistična potovanja z agencijo - smo s spremembami potrošniki več pridobili kot izgubili?
- ZPStest št. 9/2018:** Odločitev za samooskrbo iz obnovljivih virov je smotrna – postavitve sončne elektrarne
- ZPStest št. 10/2018:** Klasičnih peči na drva ne bo več mogoče kupiti
- ZPStest št. 11-12/2018:** Turistični paket – katere pravice imamo in kako jih uveljavimo / V različnih državah različna pravila – pravice potnikov v mednarodnem železniškem prometu





## 1.2.

## PRILOGA »OSEBNE FINANCE«

Tudi v letu 2018 smo nadaljevali z informiranjem potrošnikov na področju osebnih financ in ponudbe finančnih ter zavarovalniških produktov, saj zanimanje bralcev za tovrstne vsebine ne upada.

Pripravili smo 10 finančnih prilog in na ta način bralcem ponudili 35 strani koristnega branja s področja bančništva in zavarovalništva. Finančna priloga v reviji ZPStest izhaja v okviru dejavnosti informiranja in izobraževanja potrošnikov, osredotočena pa je na storitve, ki jih ponujajo banke, hranilnice in zavarovalnice v Sloveniji.

Priloga Osebnih financ je bila v letu 2018 vključena v vseh številkih, prispevki pa so brezplačno dostopni vsem potrošnikom tudi na spletni strani [www.zps.si](http://www.zps.si).

Prilogo Osebnih financ, kakor tudi primerjalnike bančnih storitev, sofinancira Banka Slovenije, s katero ZPS že dlje časa dobro sodeluje.

<b>ZPStest št. 1/2018:</b>	Do zavarovanja kar od doma?
<b>ZPStest št. 2/2018:</b>	Lani več podražitev / Obročno investiranje v vrednostne papirje
<b>ZPStest št. 3/2018:</b>	Nekaj obresti se nabere le pri vezavah višjih zneskov – bančni depoziti / Zdravstveno zavarovanje za hiter dostop do specialistov
<b>ZPStest št. 4/2018:</b>	Zavarovanje imetnikov plačilnih kartic
<b>ZPStest št. 5/2018:</b>	Brez vseh informacij ne podpišite pogodbe – financiranje nakupa avtomobila / Z rentnim zavarovanjem do dosmrtnega mesečnega dohodka
<b>ZPStest št. 6/2018:</b>	Cene nepremičnin visoke, obrestne mere za zdaj še nizke – stanovanjski krediti / Pogrebno zavarovanje
<b>ZPStest št. 7-8/2018:</b>	Pametno plačevanje na dopustu / Sklepanje obveznega avtomobilskega zavarovanja prek spleta
<b>ZPStest št. 9/2018:</b>	Če niste zadovoljni, je izbire več kot dovolj – postopek zamenjave banke
<b>ZPStest št. 10/2018:</b>	Ne odločajte se prehitro – hitri krediti
<b>ZPStest št. 11-12/2018:</b>	Varčevanje za otroke naj bo tudi vzgojno



## 1.3.

# Sodelovanje z mediji

V letu 2018 smo medijem posredovali več kot 50 sporočil za javnost in organizirali 6 novinarskih konferenc. Izbrane aktualne vsebine pa smo medijem posredovali tudi v obliki koristnih nasvetov.

Objave v medijih za ZPS spremlja podjetje Pressclipping. V letu 2018 je podjetje Press Clipping zabeležilo rek 1900 objav, sem pa niso zajete številne objave v lokalnih medijih in na komercialnih RA postajah, saj le te niso v celoti zajete v Press Clippingu.



Želja medijev je vedno več, tako da se kljub znanju in interesu strokovnjaki ne zmorejo odzvati na vsa povabila.

## 1.4.

## ZPS na družbenih omrežjih

Na Facebooku in Twitterju dnevno objavljamo različne potrošniške novice, informacije o rezultatih testov, aktivnosti ZPS, zanimive povezave, odpoklice izdelkov ter nasvete. Konec leta 2018 nam je na Facebooku sledilo več kot 46.000 potrošnikov, na Twitterju pa več kot 3850.

V 2018 smo odprli tudi profil Veš, kaj ješ na Instagramu. S tem smo odprli nov kanal za komuniciranje, predvsem z mladimi. Tema, ki jo komuniciramo prek Instagrama je zdrav način prehranjevanja in s tem povezane teme – v letu 2018 so bili izpostavljeni zajtrki in kosila »na bone«, saj so študentje ciljna skupina, ki jo želimo nagovoriti prek Instagrama. Konec leta nam je sledilo prek 300 sledilcev.



## 1.5.

# ZPSTV na kanalu Youtube

Videoposnetki postajajo vedno bolj atraktiven način predstavitve aktualnih vsebin. Prednost videa je, da je uporaben v različnih medijih in na različne načine. Video je lahko povsem samostojna zgodba, lahko je informativen, zabaven »teaser« na družbenih omrežjih ali pa nadgradi naše bogate vsebine. In na ZPS smo ga uporabili za vse našete priložnosti Na Youtube kanalu smo v 2018 tako objavili kar 10 novih videov. Vsi zainteresirani si jih lahko ogledate na že omenjenem Youtube kanalu ZPS.



## 1.6.

# Predstavitve na različnih dogodkih

Aktivnosti ZPS smo v letu 2018 predstavili na številnih dogodkih in sejmu Narava zdravlje, ki so bili rezultat aktivnosti izvajanja javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo. V okviru projekta DeklaracijaInformacija smo sodelovali tudi na razstavi Body Worlds Vital, izvedli smo vrsto delavnic, predavanj, sodelovali na okroglih mizah ipd., kar smo tudi predstavili v različnih vsebinskih sklopih v tem letnem poročilu.

## 2. KAMPANJE

2. 1.	AFERA VW IN TRAJNOSTNA MOBILNOST	32
2. 2.	TELEKOMUNIKACIJE – POLOŽAJ POTROŠNIKOV NIČ KAJ ROŽNAT	33
2. 3.	MATERIALNA UČINKOVITOST IZDELKOV	34
2. 4.	DEKLARACIJA=INFORMACIJA	35
2. 5.	ŠTUDENT VEŠ KAJ JEŠ?!	36



## 2.1.

## Afera VW in trajnostna mobilnost

Potrošniške organizacije smo vse od začetka dizelske afere (jeseni 2016) aktivno iskale možnosti, da bi Volkswagen prepričali, da potrošnikom izplača ustrezno odškodnino. Hkrati smo v okviru evropske potrošniške organizacije BEUC sodelovali pri sprejemanju ukrepov na ravni EU, da se tovrstne afere ne bi več ponovile. Jeseni 2017 smo po daljših pripravah in prilagajanju sistema kampanjo zagnali PreVWara, ki so se ji lahko pridružili vsi potrošniki, ki so ali so bili lastniki vozil, v katerih je Volkswagen priredil delovanje dizelskega motorja tako, da je med realno vožnjo v zrak izpuščal nekajkrat več dušikovih oksidov kot v laboratoriju. Do začetka januarja 2018 se je v kampanjo prijavilo kar 6.500 potrošnikov, kar je v evropskem merilu, glede na skupno število vseh oškodovanih kupcev v Sloveniji, edinstven uspeh.

Družba Financialright GmbH je tako 29. marca 2018 vložila tožbo proti koncernu Volkswagen AG, s katero uveljavlja odškodninske zahtevke 6.024 slovenskih potrošnikov, ki so kupili ali z lizingom najeli vozila koncerna Volkswagen, udeležena v t.i. dizelskem škandalu. Gre za vozila znamk Audi, Seat, Škoda in Volkswagen, izdelana med leti 2007 in 2015, v katera so vgradili sisteme za prirejanje meritev količine izpustov dušikovih oksidov (NOx). Po svetu je bilo skupno prodanih več kot 11 milijonov takšnih vozil. Tožba je bila vložena pri Okrožnem sodišču v Braunschweigu, Nemčija, ki je glede na sedež koncerna Volkswagen AG pristojno za odločanje, v postopku pa bodo morali uporabiti slovensko materialno pravo. Kot lokalni partner pri kampanji je sodelovala tudi Odvetniška družba Kavčič, Bračun in partnerji iz Ljubljane, ki je nudila tudi pomoč pri pripravi tožbenega zahtevka. Na izid še čakamo.

ZPS je ob tem redno sodelovala tudi v drugih aktivnostih, povezanih s trajnostno mobilnostjo. Prilagojen nacionalni izračun stroškov lastništva avtomobilov z različnimi pogonskimi agregati, ki ga je za nas v okviru BEUC opravila organizacija Element Energy, smo v letu 2018 predstavili številnim deležnikom, med njimi tudi predstavnikom Ministrstva za infrastrukturo in Eko skladu. V drugi fazi projekta smo skupaj z BEUC pripravili še pregled dostopnosti avtomobilov z alternativnimi pogoni in drugih možnosti alternativne mobilnosti v prihodnosti.



## 2.2.

# Telekomunikacije – položaj potrošnikov nič kaj rožnat

Slovenski telekomunikacijski trg postaja vse bolj nepredvidljiv in potrošnikom vse bolj nepregleden. Večina uporabnikov je pri svojih operaterjih tako fiksnih kot mobilnih komunikacij vezana za dve leti, a operaterji spretno izkoriščajo možnosti, ki jim jo daje zakonodaja in v času vezave brez sramu povečujejo cene in celo spreminjajo vsebino paketov. Nadaljujejo se anomalije, na katere smo dejavno opozarjali na številnih sestankih z različnimi deležniki. Med najbolj perečimi omenimo prakso, da operater ne omogoča najvišjih hitrosti dostopa do interneta izven paketne ponudbe (trojčki ali četvorčki), pri čemer pogosto višjo hitrost pogojuje z naročnino na najdražje pakete s številnimi televizijskimi programi. Prav tako se je razpasla praksa, da operaterji ponujajo en sam hitrostni paket v določenem cenovnem razredu, pri čemer pa tisti, ki niso priključeni na najsodobnejša omrežja do interneta ne morejo dostopati z oglaševano hitrostjo. A zato ne plačajo nič manj ...

Po uveljavitvi načela gostuj-kot-doma v državah Evropske unije smo skupaj z ostalimi potrošniškimi organizacijami, članicami BEUC, opozarjali na dejstvo, da so operaterji našli novo luknjo, ker uredba o gostovanju ne posega na domicilni trg, zato so se cene klicev iz domače države v tujini (tudi države EU) večinoma povečale. Ob koncu leta je bil vendarle sprejet nov sveženj ukrepov na področju telekomunikacij, s katerim je Evropska komisija določila najvišjo možno ceno za klice iz domače države v druge članice EU in za pošiljanje sporočil iz domačih mobilnih omrežij uporabnikom v države EU. Omejitev bo začela veljati v februarju 2019.

Predstavniki ZPS je od decembra 2016 med najbolj aktivnimi člani sveta za elektronske komunikacije (SEK), ki svoje sestanke organizira na mesečni ravni. Ob obravnavanju perečih tem lahko neposredno poroča o pritožbah, ki jih potrošniki naslovijo na ZPS in s tem pospeši reševanje problematike, ki zadeva širšo populacijo. Med drugim smo na sestanku z operaterji, ki ga je organiziral AKOS, skupaj s SEK podali kritično mnenje o sedanji telekomunikacijski zakonodaji, ki potrošnikom ne ponuja enakopravnih pogojev v primeru, ko se operater sam odloči za spremembo pogojev in cen med trajanjem vezave. S to temo se bomo zelo aktivno ukvarjali tudi v letu 2019, prav tako bomo nadaljevali z glasnim izpostavljanjem zahteve po spremembi pri ponudbi kableske in IP-televizije, kjer si želimo, da ima vsak operater vsaj en paket, pri katerem se potrošnik lahko sam odloča, kateri programi bodo vključeni vanj.



## 2.3.

## Materialna učinkovitost izdelkov

Pomemben del sestankov, na katerih so sodelovali predstavniki ZPS, so tudi v letu 2018 predstavljali sestanki delovnih skupin in krovnega organa združenega tehničnega komiteja CEN CENELEC JTC10, ki ustvarja nov horizontalni standard za učinkovitost v izdelkih uporabljenih materialov. Pri sestavljanju standarda najmočneje sodeluje zainteresirana industrija, drugi pol pa predstavljajo okoljevarstvene in potrošniške organizacije, pri čemer predstavnik ZPS zastopa organizacijo ANEC, glas potrošnikov v standardizaciji.

Aktivnosti pri nastajanju standarda so razdeljene v šest delovnih skupin, ANEC sodeluje v treh, ki se ukvarjajo s trajnostjo, popravljivostjo, nadgradljivostjo, ponovno uporabo in komunikacijo oziroma informiranjem. Ob koncu leta 2018 so vse delovne skupine predložile končni osnutek standarda, sledi glasovanje v nacionalnih standardizacijskih telesih. Odvisno od rezultatov glasovanja bomo prve standarde spoznali v drugi polovici leta 2019 oziroma do pomladi 2020.

Glavne pripombe potrošniških organizacij so pri tem standardu povezane s precej ohlapnimi pravili, ki trenutno še ne zagotavljajo, da bomo lahko učinkovito reševali težavo s prehitrim zastaranjem izdelkov, ki je povezano z uporabljenimi materiali in načinom izdelave. Kljub prizadevanjem in iskanju partnerstev predvsem pri okoljevarstvenih organizacijah, bomo pravi premik na tem področju lahko dobili šele po uveljavitvi standardov, namenjenih specifičnim izdelčnim skupinam, a šibak horizontalni standard pomeni, da bo treba vložiti veliko naporov, če bomo želeli, da bodo izdelčni standardi močni in postavljeni na trdne temelje.





## 2.5.

## Študent - veš kaj ješ?!

Študent veš kaj ješ je kampanja za izboljšanje prehrane študentov, in poziv fakultetam, da izboljšajo ponudbo z bolj zdravimi izbiri v avtomatih na slovenskih fakultetah. Z uspešno prijavo na razpis Ministrstva za zdravje, smo v 2017 začeli z izvajanjem triletnega projekta Študent -veš, kaj ješ (ŠTUDIRAM, HRANO PREMIŠLJENO IZBIRAM). Projekt izvajamo v sodelovanju z Mladinsko zvezo Brez izgovora Slovenija.

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

Zastavljenim ciljem programa na štirih ključnih področjih smo redno sledili:

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

Pripravili smo plakate na temo zajtrkovanja in ga distribuiral po lokacijah, kjer so prisotni študentje.



Vseskozi poudarjamo, da odgovornost za zdravje ni samo odgovornost vsakega posameznika, ampak celotne družbe. Vlaganje v zdravje namreč ne pomeni le finančnega vložka, ampak pomeni tudi ekonomsko uspešnejšo družbo in večjo kakovost življenja posameznikov. Vodstva fakultet, ki z razpisi omogočijo ponudnikom prodajo hrane in pijače v avtomatih, se morajo zavedati svojega poslanstva in družbene odgovornosti in v razpis vključevati zahteve v ponudbi, ki sledi smernicam zdravega prehranjevanja. Pomen zdrave ponudbe v avtomatih na fakultetah, kjer so možnosti drugih izbir bodisi zaradi lokacije ali časovne razpoložljivosti, omejene, je zelo pomembna. Z oceno stanja ponudbe v avtomatih



# 3. SVETUJEMO

3. 1.	SPLOŠNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM	40
3. 2.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU FINANČNIH STORITEV	44
3. 3.	STROKOVNO SVETOVANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI IN VARNOSTI IZDELKOV	45
3. 4.	STROKOVNO SVETOVANJE POTROŠNIKOM NA PODROČJU PRAVIC PACIENTOV	47



## 3.1.

## Splošno svetovanje potrošnikom

**Naše svetovanje potrošnikom obsega dajanje informacij o pravicah potrošnikov na podlagi veljavne zakonodaje ter posredovanje v konkretnih primerih, ko potrošnik reklamacije ni uspel rešiti sam. Poleg tega potrošnike v primeru kršitev njihovih pravic napotimo tudi na pristojne organe ali v njihovem imenu pripravimo ustrezne prijave. V letu 2018 smo svetovali več kot 1600 članom ZPS. Preko plačljive telefonske linije, preko katere nudimo nasvete vsem potrošnikom, ki niso člani ZPS, smo svetovali okrog 1750 potrošnikom.**

Članom ZPS pa ne nudimo le nasvetov, ampak jim pomagamo tudi pri razreševanju povsem konkretnih potrošniških težav in jim po potrebi pomagamo pri uveljavljanju njihovih pravic.

### Stvarne napake in garancije

Vsako leto se največ vprašanj potrošnikov nanaša na uveljavljanja pravic iz naslova garancije ter iz naslova stvarne napake. V povezavi z garancijo potrošniki največkrat omenjajo, da jim ob uveljavljanju reklamacije pooblaščenim servisi za določene okvare garancije ne priznavajo. Pogosto jim zavrnejo utemeljeno zahtevo po podaljšanju garancije zaradi zamenjave izdelka ali pa njegovega dela. Poleg tega za zamenjani izdelek pogosto ne prejmejo novega garancijskega lista in informacij o podaljšanju garancije.

Potrošniki se pogosto obračajo na nas tudi v zvezi s prostovoljnimi garancijami trgovcev, saj so potrošniki ob nakupu pogosto zavedeni, ker ne vedo, kako omejen je obseg tovrstnih garancij. Trgovci uporabljajo besedo garancija tudi v primerih, ko dejansko ne gre za garancijo, temveč navadno zavarovanje. Takšno prakso smo zasledili tudi v primeru prodaje rabljenih avtomobilov.

V primeru uveljavljanja zahtevkov iz naslova stvarne napake pa prodajalci pogosto zanikajo obstoj napake, potrošnik je zato za dokazovanje obstoja napake prisiljen plačevati izvedenca. Med vsemi primeri ponovno izstopajo težave, ki jih imajo potrošniki zaradi napak, ki se pojavljajo pri mobilnih telefonih in na avtomobilih, tako na novejših kot tudi rabljenih. Prav tako podjetja potrošnike večkrat skušajo napeljati k uveljavljanju pravic iz garancije, čeprav potrošniki uveljavljajo pravice iz naslova stvarne napake.

Tudi v letu 2018 smo zaradi afere Volkswagen prejeli več vprašanj potrošnikov, ki opažajo težave na vozilu po opravljenem servisnem posegu pooblaščenih servisov (nadgraditev programske opreme), s katerim naj bi bila vozila, udeležena v aferi VW, skladna z zakonodajo.



## 3.1.

O številnih težavah lastnikov vozil po opravljenem servisnem posegu poročajo tudi iz drugih potrošniških organizacij, vendar VW vsakršno povezavo med servisnimi posegi in omenjenimi težavami zanika. Ker se na nacionalni ravni kljub našim prizadevanjem ni oblikovala sistemska rešitev problema oškodovanih lastnikov vozil, smo v letu 2018 vložili tožbo zoper koncern Volkswagen AG na sodišču Braunschweig v Nemčiji, kjer ima družba VW svoj sedež. Tožbo je konec marca v imenu kupcev avtomobilov vložila nemška družba Financialright GmbH, na katero so oškodovanci prenesli svoje terjatve zoper VW, saj tudi v Nemčiji v času vložitve tožbe ni obstajal sistem kolektivne tožbe. Do konca leta 2018 v postopku na sodišču še ni bilo večjih premikov.

Potrošnikom pomagamo tudi z informacijami o njihovih pravicah in posredovanjem pri ponudniku blaga ali storitve. Ocenjujemo, da so naša posredovanja uspešna, saj se tako lahko razčisti dejansko stanje primera, podjetja opozori na določbe o varstvu potrošnikov in lažje doseže rešitev. Za lažje uveljavljanje reklamacij so na naši spletni strani objavljena tudi pojasnila o pravicah potrošnikov v zvezi s stvarnimi napakami, garancijami, o pravicah pri pogodbah, sklenjenih na daljavo in pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov. Pripravljeni so tudi predlogi dopisov, ki so potrošnikom v pomoč pri pisanju reklamacijskega zahtevka.

### Telekomunikacije

Tudi v letu 2018 smo prejeli zelo veliko pritožb potrošnikov na področju telekomunikacij. Ponovno smo bili namreč priča spreminjanju vsebin paketnih ponudb operaterjev in dvigovanju cen. Še posebej so take spremembe problematične pri vezanih naročniških razmerjih, saj v takih primerih potrošniki ne morejo brez posledic odstopiti od pogodbe. Sporno je po našem mnenju ravnanje operaterjev, ki s potrošnikom sklenejo vezano naročniško razmerje, nato pa v kratkem času po začetku naročniškega razmerja, dvignejo ceno naročnine. Čeprav imajo potrošniki po zakonu pravico od naročniškega razmerja v tem primeru odstopiti v roku 30 dni pred napovedano spremembo brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja, v praksi temu ni tako. Potrošniki, ki od pogodbe odstopijo, morajo namreč vračati že prejete ugodnosti v obliki popustov ali plačati za uporabo ali nakup terminalske opreme po ceni, ki je višja od cene, za katero so se dogovorili ob sklenitvi pogodbe. Potrošniki še vedno opozarjajo, da ne prejema natančnih informacij o porabljeni količini pri zakupljenem obsegu prenosa podatkov. Niso pravočasno opozorjeni na presežen prenos, zato jim nastajajo veliki stroški. Pri prehodu iz predplačniškega v naročniško razmerje pri istem operaterju potrošnikom ne prenesejo celotnega dobropisa na kartici ali pa jim dobropis v celoti zapade. Posebna težava se pojavlja v zvezi z oglaševanjem paketov z besedami 'neskončno', 'neomejeno' in podobno, saj prenos podatkov tudi v teh paketih ni neomejen, ali pa je po porabljeni količini močno omejen. O vseh težavah na trgu telekomunikacij redno obveščamo tudi Agencijo za pošto in elektronske komunikacije.

### Nepoštene poslovne prakse

Število pritožb se povečuje pri nakupovanju preko spleta in družabnih omrežij, kjer so prisotne številne ponudbe, ki potrošnika zavajajo, da gre za slovenske ponudnike, v resnici pa so podjetja registrirana izven EU in zato imajo potrošniki le omejene možnosti uveljavljanja svojih pravic.

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

## 3.1.

prakse pri ravnanju zastopnikov ob sklepanju pogodb izven poslovnih prostorov in glede raznih nagradnih iger, kvizov ali oglaševanja storitev in izdelkov preko radijskih in televizijskih postaj. Tudi te primere smo posredovali v obravnavo pristojnim institucijam.

### Stanovanjsko upravljanje

Kar konstantna so vprašanja potrošnikov s področja stanovanjskega upravljanja, ki se nanašajo na predvsem na nepravilnosti pri poslovanju upravnikov večstanovanjskih stavb. Prevladujejo pritožbe zaradi nerazčlenjenih računov za upravljanje, previsokega zaračunavanja stroškov ter nezadovoljivega upravljanja. Potrošniki v razmerju do upravnikov zelo težko uveljavijo svojo voljo, v večini primerov so namreč upravniki tisti, ki narekujejo odločitve etažnim lastnikom. Na področju stanovanjskega upravljanja opažamo veliko kršitev pravic potrošnikov oziroma nemoči potrošnikov pri pridobivanju in preverjanju informacij.

### Turistični aranžmaji

Poleg klasičnih težav zaradi neustrezne namestitve, zavajajočega oglaševanja potovanj ter slabe kakovosti celotne storitve, smo prejeli tudi precej pritožb potrošnikov, ki so morali potovanje odpovedati zaradi npr. bolezni. Ko vplačajo zavarovanje za riziko odpovedi, ne dobijo splošnih pogojev zavarovanja in zato vnaprej ne vedo, za kakšne primere sploh velja njihovo zavarovanje. Dodatna težava, ki se vse pogosteje pojavlja v zadnjih letih, je neizpolnjevanje obveznosti turističnih agencij zaradi poslabšanja finančnega položaja agencije ali nesolventnosti agencije. Potrošniki se tako lahko znajdejo v situaciji, ko vplačane počitnice niso izvedene, hkrati pa težko pridejo do povračila že vplačanega denarja. Dodatno težavo predstavlja dejstvo, da je za poslovanje turistične agencije sicer potrebna sklenitev zavarovanja odgovornosti, ki pa se v praksi izkaže za neučinkovito.



Tudi v letu 2018 smo se ukvarjali z napovedanimi spremembami Zakona o varstvu potrošnikov, in sicer s predlogom Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-H) z dne 11.12.2017, ki se v večini nanaša na poglavje ZVPot o turističnih aranžmajih. Na predlog smo podali pisne pripombe, udeležili smo se tudi več usklajevalnih sestankov na Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo, na katerih so bili prisotni tudi drugi deležniki.

### **Storitve obrtnikov**

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

### **Druge storitve**

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

### **Drugo**

S pravicami, ki potrošnikom pripadajo na podlagi potrošniške zakonodaje, ter konkretnimi primeri smo potrošnike redno seznanjali s prispevki v potrošniški reviji ZPStest. Pisali smo o pravicah potnikov pri železniškem prevozu, o turističnem zavarovanju v tujini o turističnih aranžmajih, o problematiki kurilnih naprav, čakalnih vrstah in pravicah pacientov in številnih drugih temah. S posameznimi primeri in drugimi vsebinami smo potrošnike seznanjali o njihovih pravicah preko naše spletne strani in v sodelovanju z mediji ter v sklopu izobraževanj na temo stvarne napake.

ZPS sodeluje v posvetovalni skupini za pripravo novega besedila ZVPot v okviru Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo. Postopek spremembe zakona še ni zaključen, saj se trenutno pripravlja dopolnjeno besedilo. Spremljamo stanje na področju izvensodnega reševanja sporov in Zakona o kolektivnih tožbah, ki je pričel veljati v letu 2017. Na področju energetike smo podali pripombe na predlog Pravilnika o usposabljanju, licencah in registru licenc neodvisnih strokovnjakov za izdelavo energetskih izkaznic in pripombe k predlogu Akta o metodologiji za določitev regulativnega okvira in metodologiji za obračunavanje omrežnine za elektrooperaterje. Podali smo svoje pripombe k predlogu Zakona o nepremičninskem posredovanju ter sodelovali na razpravi v pristojnem odboru Državnega zbora. Podali smo tudi mnenje v zvezi s predlogom sprememb Zakona o prevozih v cestnem prometu. Sodelovali smo tudi pri reševanju težav z neprimernimi kurilnimi napravami na trgu in se v zvezi s tem udeležili sestanka na Ministrstvu za okolje in prostor skupaj z nekaterimi deležniki. Na telekomunikacijskem področju smo med drugim podali svoje Pripombe na Predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov ter se udeležili več sestanka AKOS v zvezi s predlogom.

Poslali smo tudi več pripomb, pozivov in predlogov v zvezi s sprejemanjem zakonodaje na evropski ravni v okviru t.i. 'New Deal for consumers' in s tem povezanih direktiv s poskusom preprečiti sprejem pravil, ki bi potrošnikom v Sloveniji na kakršenkoli način zmanjševale obstoječe pravice.

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

## 3.2.

## Strokovno svetovanje na področju finančnih storitev

Pri ZPS smo se odzivali tudi na individualna vprašanja potrošnikov, ki so se na nas obrnili za pomoč pri reševanju problemov s finančnimi ponudniki. Svetovali smo na vseh področjih finančnih storitev.

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

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

Druge pritožbe, ki smo jih letos prejeli od potrošnikov, so se najpogosteje nanašale na višino bančnih nadomestil in upravičenost njihovega zaračunavanja, pogoste pa so bile tudi prošnje za nasvete pri izbiri primernega kredita, zavarovanja in varčevalnega produkta. Nekaj glavnih izsledkov o potrošniški problemih pri spremljanju dogajanja na trgu:

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

## Strokovno svetovanje na področju kakovosti in varnosti izdelkov

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

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

Glavna področja svetovanja:

### 1. Izdelki za dom

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

### 2. Izdelki za otroke

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

## 3.3.

**3. Označevanje izdelkov**

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

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

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

Pogosta so tudi vprašanja s področja kakovosti in varnosti. Na to temo smo strokovno svetovali več kot 220 potrošnikom, večinoma po e pošti, nekajterim tudi po telefonu in klasični, navadni pošti.

## Strokovno svetovanje potrošnikom na področju pravic pacientov

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

Največ vprašanj in pritožb smo prejeli na področju doplačil pri izvajalcih zdravstvenih storitev (zlasti doplačil pri zobozdravnikih in optikih), zaradi uveljavljanja pravic iz naslova stvarne napake pri izdelavi zobnoprostetičnih pripomočkov in pripomočkov za vid. Pacienti imajo težave tudi glede nejasnosti in neučinkovitosti postopka uveljavljanja pravice do obravnave

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

Svetovalna pisarna za paciente je tudi v letu 2018 nadaljevala z osveščanjem potrošnikov o njihovih pravicah v zdravstvenem sistemu preko spletnega portala [www.zps.si](http://www.zps.si), revije za ZPStest ter preko družabnih omrežij.

# 4. TESTIRAMO

4.1.	PRIMERJALNO TESTIRANJE	50
4.2.	ZNAK KAKOVOSTI ZPS TEST	52



## 4.1.

## Primerjalno testiranje

Primerjalno potrošniško testiranje je posebna oblika tržnega pregleda in preverjanja kakovosti izdelkov in storitev na trgu, ki ga v interesu potrošnikov opravlja ZPS kot neodvisna potrošniška organizacija. Testiranja potekajo neodvisno od ponudnikov blaga in storitev, izdelki so kupljeni anonimno na način kot kupuje običajen potrošnik, prav tako se anonimno preverjajo storitve.



Primerjalne teste izvajajo sodelavci Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave (MI-POR) in ZPS v sodelovanju z neodvisnimi zunanjimi inštitucijami (laboratoriji, razvojnimi in raziskovalnimi inštituti). Potrošniške organizacije vedno večji del testiranja izvajamo skupaj, v okviru mednarodne potrošniške organizacije za izvajanje potrošniških primerjalnih testov in raziskav - ICRT (International Consumers Research and Testing). ICRT združuje več kot 35 potrošniških organizacij iz Evrope, ZDA, Avstralije, Azije. Z mednarodnim povezovanjem potrošniških organizacij članom ZPS oz. slovenskim potrošnikom omogočamo dostop do bistveno večjega števila testov, kot če bi vsa testiranja izvajali sami, saj so stroški testiranja izjemno visoki.

V letu 2018 smo v rubriki ZPS test objavili skupaj 46 primerjalnih testov, 8 jih je bilo izvedenih v Sloveniji. Med testi so bili 3 prehranski testi.



## 4.1.

<b>ZPStest št. 1/2018:</b>	Toaletni papir / Smučarsko perilo / Euro NCAP v letu 2017 / Zvočne letve za televizorje
<b>ZPStest št. 2/2018:</b>	Vrtalniki / Pralno-sušilni stroji / Fotoaparati v pametnih telefonih
<b>ZPStest št. 3/2018:</b>	Protivirusna programska oprema za računalnike / Pomivalni stroji / Piščančje posebne klobase
<b>ZPStest št. 4/2018:</b>	Kreme proti celulitu / Kosilnice / Pralni stroji / Parni likalniki in likalne postaje
<b>ZPStest št. 5/2018:</b>	Poganjalci / Tekaške majice / Klimatske naprave / Aplikacije za navigacijo na pametnih telefonih
<b>ZPStest št. 6/2018:</b>	Televizorji / Otroški avtomobilski sedeži / Pohodniške sandale / Svetlo pivo
<b>ZPStest št. 7-8/2018:</b>	Digitalni fotoaparati / Sončna očala / Sredstva za zaščito pred soncem / Menstrualne skodelice / Kombinirani hladilniki / Ponve z oblogo proti prijemanju / Detergenti za ročno pomivanje posode / Motorne kose
<b>ZPStest št. 9/2018:</b>	Lesni peleti / Talni sesalniki / Detergenti za občutljivo perilo / električne zobne ščetke / Ustne vode / Tiskalniki
<b>ZPStest št. 10/2018:</b>	Zimske pnevmatike / Kabinski kovčki / Sušilni stroji / Električni kontaktni žari
<b>ZPStest št. 11-12/2018:</b>	Rjave barve za lase / Samodejni letalniki / Brezžični prenosni zvočniki / Izdelava foto koledarjev / zamrznjeni fileji lososa / Aparati za pripravo kave espresso

Osnovni namen primerjalnega testiranja kakovosti izdelkov in storitev je izboljšati kakovost izdelkov in storitev na trgu, saj z rezultati potrošnikom ponujamo neodvisne, objektivne informacije, s čimer jim nudimo kakovostno osnovo za modre in preišljene nakupne odločitve. Testi – financirajo jih naši člani – so in ostajajo tudi najbolj iskana vsebina na našem portalu. S pravimi informacijami je mogoče priti do kakovostnejših, a cenejših izdelkov in preudarnih odločitev.

Najbolj brani primerjalni potrošniški testi na spletni strani [www.zps.si](http://www.zps.si) so bili testi sesalnikov, pralnih strojev, krem za zaščito pred soncem, peletov in piščančjih klobas.



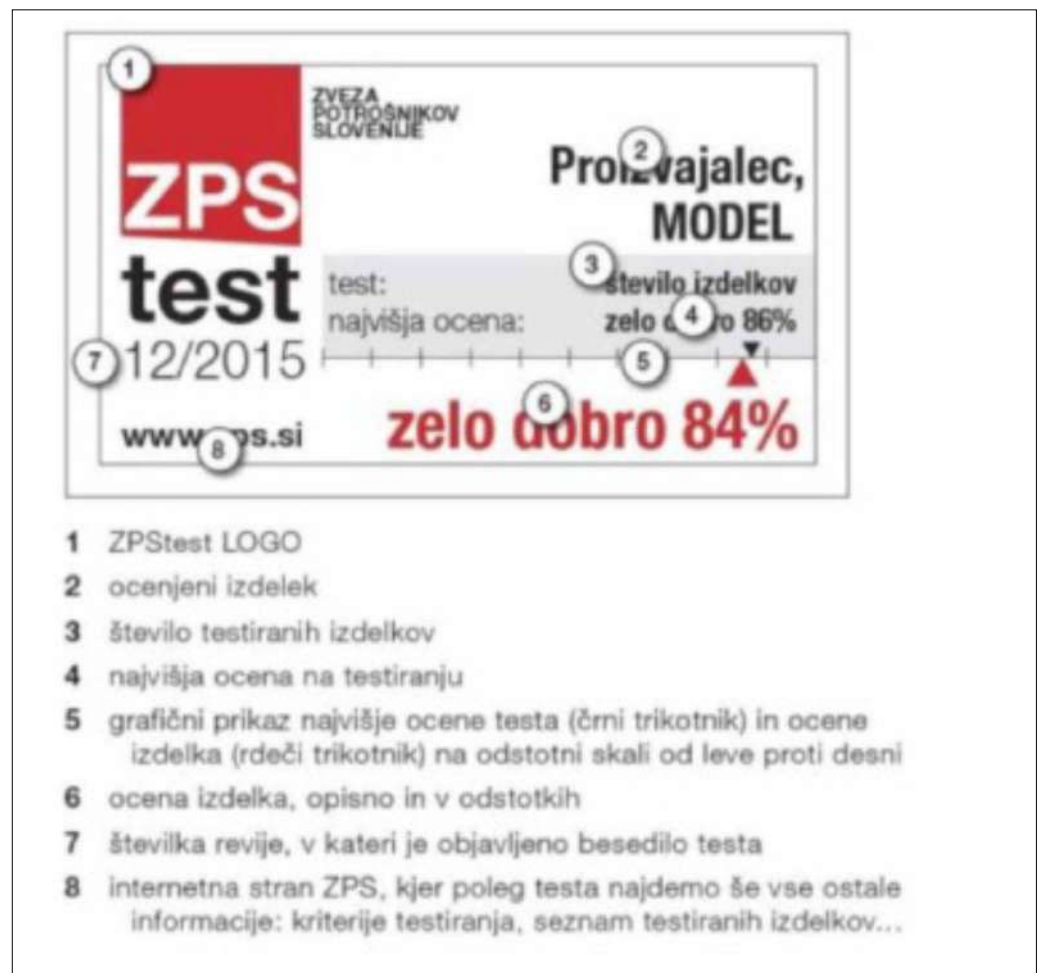
## 4.2.

## ZNAK KAKOVOSTI ZPSTEST

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

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

Na znaku so naslednje informacije:



Seznam označenih izdelkov z znakom ZPStest je na spletni strani [www.zps.si](http://www.zps.si).

Znak podeljujemo od leta 2009. Med leti 2009 in 2018 so znak VIP TEST oz. ZPStest nosilo 230 izdelkov oz. storitev (24 smo jih podelili v letu 2018).

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

4.2.

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Almare Seafood, MSC fileti divjega lososa**

test: 6 zamrznjenih filejev lososa  
najvišja ocena: dobro (78)

11-12/2018

www.zps.si

**dobro (72)**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Almare Seafood, fileti lososa**

test: 6 zamrznjenih filejev lososa  
najvišja ocena: dobro (78)

11-12/2018

www.zps.si

**dobro (71)**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Dontodent ustna voda ANTIBAKTERIELLE MUNDHYGIENE, 500 ml**

test: 7 ustnih vod za odrasle  
najvišja ocena: zelo dobro (82)

9/2018

www.zps.si

**zelo dobro (82)**

**ZMAGOVALEC TESTA**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Violeta Premium Ultra soft Cotton touch**

test: 17 vzorcev toaletnega papirja  
najvišja ocena: zelo dobro (84)

1/2018

www.zps.si

**zelo dobro (84)**

**ZMAGOVALEC TESTA**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Beko DIN28422**

test: 12 vgradnih pomivalnih strojev  
najvišja ocena: dobro (73)

3/2018

www.zps.si

**dobro (62)**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Piščancja posebna, narezek**

test: 9 posebnih piščancjih klobas  
najvišja ocena: dobro (77)

3/2018

www.zps.si

**dobro (61)**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Bosch WAN28261BY**

test: 10 pralnih strojev, polnjenje spredaj  
najvišja ocena: dobro (71)

4/2018

www.zps.si

**dobro (67)**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Bosch SMS25AW05E**

test: 10 prostostoječih pomivalnih strojev  
najvišja ocena: dobro (72)

3/2018

www.zps.si

**dobro (69)**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Bosch SMS46KI01E**

test: 10 prostostoječih pomivalnih strojev  
najvišja ocena: dobro (72)

3/2018

www.zps.si

**dobro (72)**

**ZMAGOVALEC TESTA**

ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

**ZPS**  
**test**

**Cewe (program)**

test: 10 foto koledarjev  
najvišja ocena: zelo dobro (82)

11-12/2018

www.zps.si

**zelo dobro (82)**

**ZMAGOVALEC TESTA**

# 5. IZOBRAŽUJEMO



## 5.1.

**Strokovnjaki z Zveze potrošnikov Slovenije v vlogi predavateljev ostajajo stalnica. V letu 2018 je bilo teh predavanj, delavnic še več, saj smo bili vabljeni na številne dogodke kot aktivni udeleženci, delavnice in predavanja pa smo vključili tudi med aktivnosti na nekaterih projektih.**

**Pri tem smo ZPSjevi strokovnjaki sodelovali s številnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami, izobraževalnimi ustanovami, društvi ipd., kjer smo predavali in ozaveščali tudi o temah, ki zanimajo ne le potrošnike temveč tudi druge interesne skupine ter strokovno javnost. Strokovnjaki ZPS smo kot predavatelji vabljeni tudi v tujino.**

### Predavanja na potrošniških kreditov

ZPSjevi strokovnjaki smo v okviru izvajanja programa javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov na temo potrošniških kreditov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo izvedli prvo od 24 delavnic o pasteh potrošniškega kreditiranja - začeli smo v Ljubljani v Dnevnom centru aktivnosti za starejše na Puhovi v Ljubljani.

Govorili smo o tem, kaj je treba storiti, preden se v banko odpravimo po kredit, kaj je učinkovita obrestna mera in zakaj je pomembna, primerjali kredite med seboj in izbrali najbolj ugodnega, opozorili, na kaj moramo biti pozorni pri podpisu kreditne pogodbe in kako se izogniti oderuškim kreditom.



### **Brošura – Težave z odplačevanjem kredita**

V okviru izvajanja programa javne službe obveščanja in izobraževanja potrošnikov na temo potrošniških kreditov, ki jo sofinancira Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo smo strokovnjaki ZPS pripravili brošuro **Težave z odplačevanjem kredita**. Vsakdo izmed nas se lahko znajde v finančnih težavah. Ne glede na vzrok, zaradi katerega se potrošnik znajde v finančnih težavah, je pomembno, da si pred njimi ne zatiska oči, ampak poišče pomoč in naredi reševalni načrt.

Brošura je namenjena vsem tistim, ki so preobremenjeni s krediti in drugimi dolgovi, ki ne vedno, kako bodo kredit odplačali, ki zaradi dolgov ne najdejo sredstev za sprotno življenje in so v nenehnem stresu, ki so morda porok ali imajo v družini osebo, ki ima težave s kreditom ali drugimi dolgovi in tudi vsem tistim, ki se pri svojem delu srečujejo z osebami, ki imajo težave s kreditom ali drugimi dolgovi.

### **Delavnice Deklaracij Informacija in Veš, kaj ješ za dijake**

V letu 2018 so prehranske strokovnjakinje in zunanje sodelavke s področja prehrane izvedle vrsto interaktivnih delavnic - delavnic, kjer so bili mobilni telefoni zaželeni. Obiskali so Šole za storitvene dejavnosti Šolskega centa Velenje in Gimnazijo Ledina v Ljubljani.

Pripravili smo tudi strokovno izobraževanje na temo otroške hrane in na temo prehranskih dopolnil za učitelje.



Tako kot študentje se tudi številni dijaki pogosto nezdravo prehranjujejo, predvsem sta problematična ritem prehranjevanj in število dnevni obrokov. Pogosto opuščajo zajtrk, pri samostojni izbiri obroka, npr. malice ali kosila, pa običajno izberejo maščobno bogat obrok z malo zelenjave. Nekaterim primanjkuje znanja o zdravem načinu prehranjevanja, kar bi jim olajšalo izbiro zdravih in uravnoteženih obrokov drugi preprosto izberejo obrok, ki je poceni, hitro dostopen, priprava ni potrebna

V okviru predavanja smo dijakom predstavili nekaj ključnih dejstev, zakaj je dobro zajtrkovati, zakaj ni vsaka izbira v šolski kuhinji ali sosednjem marketu, pekarni dobra izbira... in kako lahko izbira zdravega in hranilnega obroka vpliva na njihove umske in fizične sposobnosti ter seveda telesno maso. Dijakom smo zato predstavili zanimive in preproste predloge, kako v raznoliki ponudbi prehrane izbrati ali samostojno pripraviti čim bolj zdrav in uravnotežen obrok. Danes je kuhanje moderno, na ta način lahko mladi ne le prihranijo temveč jedo bolj zdravo. Biti zdrav in fit je kul! Na zanimiv način smo jim predstavili tudi kaj vse lahko izvedo iz informacij na deklaraciji in hranilni tabeli ter kako jim te informacije lahko pomagajo pri bolj zdravih izbirah.

### Strokovna predavanja na sejmu Narava zdravje 2018

Tudi v letu 2018 so strokovnjaki ZPS za obiskovalce sejma pripravili strokovna predavanja, tokrat so bile to predvsem prehranske teme. Predavanji sta bili del aktivnosti projektov Potrošnikov ZOOM (predstavitev rezultatov primerjalnih ocenjevanja ribjih paštet in žit za otroke) in DeklaracijInformacija (zakaj je pomembno brati označbe na živilih, kaj nam označbe sporočajo ter predstavitev aplikacije Veš, kaj ješ).

**VEŠ, kaj ješ?**  
**DEKLARACIJA = INFORMACIJA**

VEŠ, KAJ JEŠ IZBIRAJ!  
NE VEŠ, KAJ JEŠ IZBIRAJ!

PROJEKTI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PIVAČA										
medveda	1,8	1,8 - 10	10							
medvedna medveda	0,75	0,75 - 2,5	2,5							
medved	2,5	2,5 - 6,3	6,3							
med	0,3	0,3 - 1,5	1,5							
HRANA										
medved	3	3 - 10	10							
medvedna medveda	1	1 - 5	5							
medved	5	5 - 15	15							
med	0,2	0,2 - 1,5	1,5							

**VEŠ, kaj ješ?**  
**ŠTUDENT, VEŠ, KAJ JEŠ?**

Kosmiči z mlekom za zajtrk? Zakaj pa ne!  
Ta je lahko število in obrok, za optimalno zdravo hrano!

OVSENA KROSLICE Z MLEKOM, KAKAVOM IN BANANO 0,54 €  
ČOKOLADNE KROSLICE Z MLEKOM 0,63 €

269,5 12,8  
energijska vrednost / 100g  
1130 5,5  
vsebnost vlaknin / 100g

VEŠ, KAJ JEŠ IZBIRAJ!

386,8 33,1  
energijska vrednost / 100g  
1625 2,8  
vsebnost vlaknin / 100g

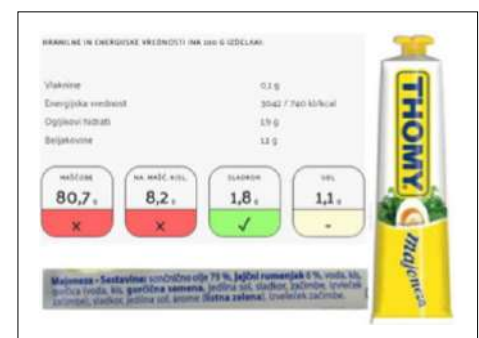
DOMO TEX  
SOPROJEKTI  
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE  
ZPS

### Okrogla miza Zadružne zveze: »Sodelovanje v prehranski verigi od kmeta do potrošnika«

V razpravi o izzivih pri pridelavi, predelavi in prodaji hrane ter pri sodelovanju v verigi od kmeta do kupcev je sodelovala tudi prehranska strokovnjakinja ZPS.

## Strokovno srečanje Društva za zdravje srca in ožilja Slovenije »ŽIVIL SE PREDSTAVI POTROŠNIKU - ALI IZVEM DOVOLJ?«

Namen srečanja, ki ga je pripravilo Društvo za zdravje srca in ožilja Slovenije, je bil predstaviti, kako potrošniki poznajo raznoliko označevanje živil, opozoriti na problematiko raznovrstnega označevanja živil pri nas, na vpliv različnih deležnikov na označevanje živil, predstaviti pomen prehranskih dopolnil ter na koncu s predavateljicami in udeleženci poiskati rešitve in predloge, ki bi lahko izboljšali stanje na področju označevanja živil pri nas. Predstavnica ZPS je predstavila, kaj vse potrošniki lahko izvedo o samem izdelku, če preberemo seznam sestavin in hranilno tabelo. Te informacije so tudi odlično izhodišče za primerjavo izdelkov med seboj in posledično za boljšo izbiro.



## Ali je dvojna kakovost izdelkov dejstvo – kaj novi evropski paket pravic pomeni za potrošnika?

Na okrogli mizi, kjer smo bili soorganizator smo skupaj z drugimi udeleženci iskali odgovore, zakaj sta na pogled enaka izdelka iste blagovne znamke v različnih državah EU

OKROGLA MIZA

### Ali je dvojna kakovost izdelkov dejstvo – kaj novi evropski paket pravic pomeni za potrošnika?

V ponedeljek,  
**21. maja 2018**  
ob **11.00** uri  
v Maxi klubskem salonu v Ljubljani  
(Trg republike 1, 1. nadstropje).

**ZAHODNI TRG** ← → **VZHODNI TRG**

**ZPS** ZVEZA POTROŠNIKOV SLOVENIJE

Dr. Igor Šušter  
EVROPSKI POSLANEC

Zeleni | ESE  
v Evropskem parlamentu

MEDIJSKI PARTNER  
**sta**

lahko različne kakovosti ter ali lahko nedovoljene trgovinske prakse in dvojno kakovost izdelkov učinkovito odpravimo z novim paketom pravic za potrošnike, ki ga je aprila predstavila Evropska komisija. Evropski parlament obenem pripravlja Resolucijo o neenaki kakovosti izdelkov na notranjem trgu, s katero želi opozoriti na dejstvo, da je enak dostop do visokokakovostnega blaga na enotnem trgu dejanska pravica vseh evropskih državljanov.

### **Predavanje o stvarni napaki za študente Ekonomске fakultete v Ljubljani**

ZPS je redna gostja tudi na predavanjih na fakultetah. V 2018 smo izvedli predavanje na temo stvarne napake (v okviru programa javne službe Obveščanja in izobraževanja potrošnikov VemVeč).



### **Predavanje o pravicah potrošnikov za obrtnike**

Na območni izpostavi Obrtno-podjetniške zbornice v Slovenski Bistrici smo v okviru projekta Consumer Law Ready, ki ga financira Evropska komisija v sodelovanju z Evropskim parlamentom, izvedli predavanje za obrtnike na temo pravic potrošnikov. Pomembno je, da tako potrošniki kot ponudniki poznajo pravice potrošnikov in njihovo uveljavljanje v praksi.



ZPS smo predstavili z dvema strokovnima posterjema tudi na 2. mednarodnem Kongresu o varnosti in kakovosti hrane v Opatiji, in sicer z dvema temama:

#### **1. Vending machines – convenient choice, but is it healthy?**

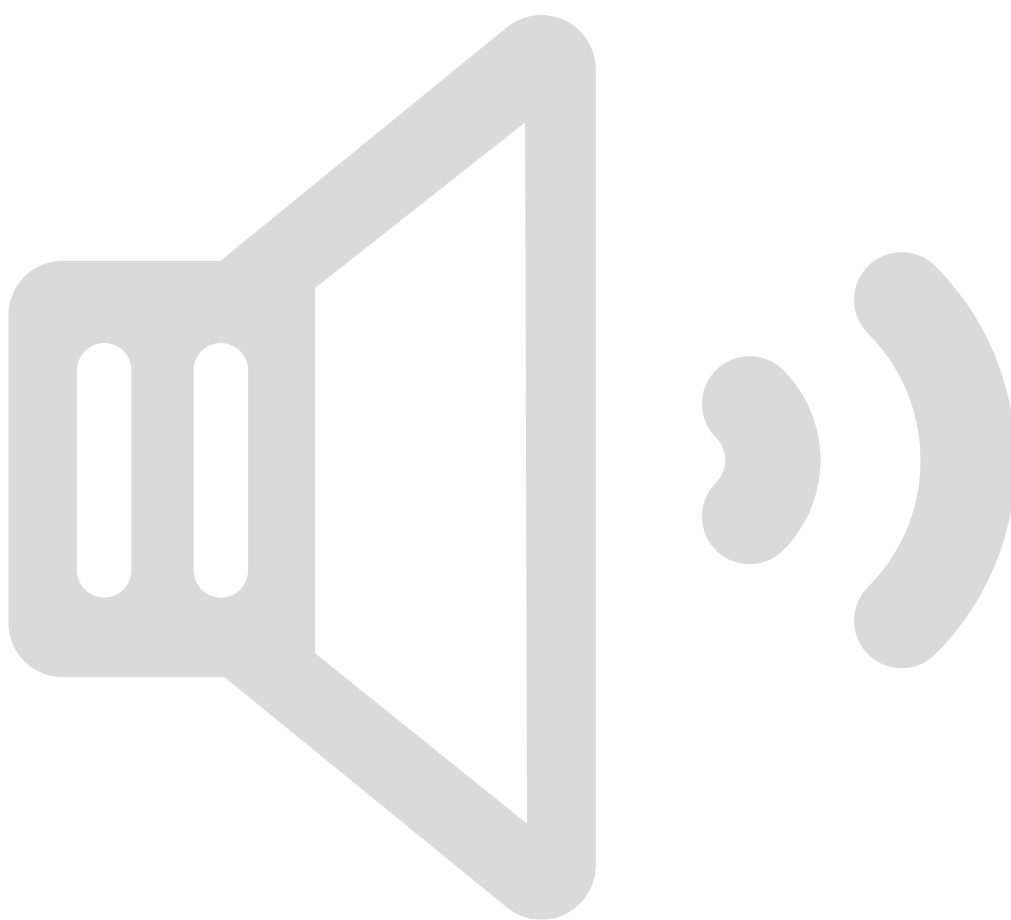
#### **2. Colour coded front of pack labelling empowers healthier choices**

Kot aktivni udeleženci smo bili prisotni še na številnih drugih okroglih mizah, konferencah in dogodkih.



# 6. ZASTOPAMO

6. 1.	ZASTOPANJE NA PODROČJU PREHRANE, ZDRAVJA IN TRAJNOSTNE POTROŠNJE	62
6. 2.	ZASTOPANJE NA FINANČNEM PODROČJU	63
6. 3.	ZASTOPANJE NA PODROČJU VARNOSTI IZDELKOV	63
6. 4.	SODELOVANJE S PARLAMENTARNIMI ODBORI IN MINISTRSTVI IN VLADO R SLOVENIJE	64
6. 5.	SODELOVANJE Z NEVLADNIMI ORGANIZACIJAMI	65
6. 6.	SODELOVANJE S STROKOVNO JAVNOSTJO	65
6. 7.	ZASTOPANJE NA PODROČJU TELEKOMUNIKACIJ	65



## 6.1.

## Zastopanje na področju prehrane, zdravja in trajnostne potrošnje

Strokovnjaki ZPS s področja prehrane in trajnostne potrošnje aktivno sodelujejo na sestankih državnih komisij in odborov, posvetovalnih teles oz. na konferencah in seminarjih.

V letu 2018 smo tako zastopali interese potrošnikov in zelo aktivno sodelovali v naslednjih odborih in komisijah:

- Odbor za spremljanje programa razvoja podeželja RS-PRP

Odbor ima nadzorno vlogo pri sprejemanju nacionalnih ukrepov PRP-ja vključno s kriteriji za merila za subvencije kmetov. Kadar je potrebno se vključim v razpravo in aktivno sodelujem. Imeli smo tri sestanke in enega korespondenčnega.

- Odbor za spremljanje programa razvoja ribištva RS- PRR

Odbor ima nadzorno vlogo pri sprejemanju nacionalnih ukrepov za PRR. Imeli smo dva sestanka in eno korespondenčno sejo.

- Odbor za sprejemanje Nacionalnega plana nadzora pesticidov – NAP.

Odbor z glasovanjem sprejema letne in večletne načrte ter obravnava letna poročila. Imeli smo 3 sestanke.

- Certifikacijski odbor Instituta za certifikacijo – IKC.

Predstavnica ZPS je izvoljena predsednica odbora , ki sprejema predlagane dokumente vodenja kakovosti in certificiranja za različne certifikacijske sheme (EU in nacionalne: kot npr: Za ekološko kmetovanje, Izbrana kakovost, ) za živila. Imeli smo dva sestanka in štiri korespondenčne seje.

- Komisija za preoblikovanje živil – imeli smo ustanovni sestanek na MKGP...

ZPS je posredovala tudi stališča na upravne organe o zakonodajnih spremembah :

- Urad za kemikalije: stališče ZPS glede označevanja nano materialov v kozmetiki.
- Uprava za varno hrano, veterino in varstvo rastlin (MKGP):



1. Sodelovanje pri pripravi in izdaji priporočil glede prehranskih in zdravstvenih trditvev. Dokument: Prehranske in zdravstvene trditve je namenjen predvsem nosilcem živilske dejavnosti in tudi splošni javnosti in je objavljen na portalu UVHVVR
2. Aktivno sodelovanje pri pripravi Smernic za označevanje živil »brez laktoze«. Smernice so namenjene nosilcem živilske dejavnosti in strokovni javnosti. Objavljen je na portalu UVHVVR
3. Na UVHVVR smo posredovali tudi stališče ZPS glede označevanja porekla glavne sestavine živil.
4. Varnost živil je pomembna za potrošnike zato smo posredovali naše stališče glede novega (z zakonodajo določenega) postopka za oceno tveganj v živilih

ZPS je tudi aktivno sodelovala pri pripravi in izdaji Smernic za mikrobiološko varnost živil, ki so namenjene končnemu potrošniku. Smernice je izdal in objavil NIJZ v sodelovanju z NLZOH in NVI.

## 6.2.

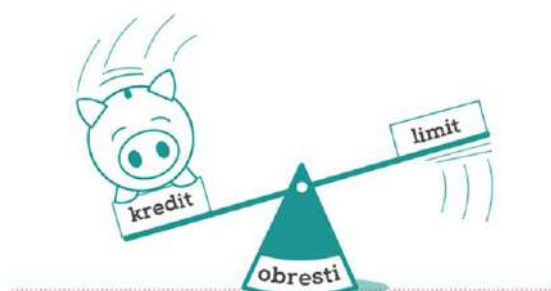
# Zastopanje na finančnem področju

Udeležili smo se sestankov **Nacionalnega sveta za plačila**, ki deluje v okviru Banke Slovenije s ciljem usklajevanja deležnikov o bolj učinkovitih in kakovostnih plačilnih sistemih. Sodelovali smo tudi v več delovnih skupinah znotraj nacionalnega sveta za plačila.

**Aktivno smo sodelovali v postopku obravnave predloga za spremembe zakona o kreditnem registru**, predvsem iz vidika varstva osebnih podatkov in izboljšanja nadzora nad tveganimi praksami.

S krovno potrošniško organizacijo Beuc smo pripravili pripombe na predlog direktive Evropske komisije, ki predpostavlja ustanovitev enotnega sekundarnega trga slabih posojil, tudi potrošniških, čemur evropske potrošniške organizacije nasprotujemo. Zavzemamo se za izključitev potrošniških posojil iz direktive in večjo zaščito ranljivih skupin potrošnikov kot so prezadolženi posamezniki in družine, prebivališča, plačilni račun za opravljanje osnovnih funkcij, poznan kot osnovni plačilni račun.

ZPS je v 2018 ponovno pozvala k sistemski rešitvi problematike kreditov v švicarskih frankih. Prepričani smo, da ker banke niso pripravljene na sporazumno rešitev, je potrebna zakonska rešitev problema, ki bo oškodovanim potrošnikom omogočila pošteno odplačilo najetega kredita.



## 6.3.

## Zastopanje na področju varnosti izdelkov

Stališča potrošnikov in potrošniških organizacij zastopamo v Odborih pri različnih ministrstvih:

- Odbor in Svet za električno varnost pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo;
- Odbor za osebno varovalno opremo (OVO) pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo;
- Odbor za spremljanje zakonodaje na področju tekstila in usnja pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo;

Sodelujemo tudi s Slovenskim inštitutom za standardizacijo (SIST). Od decembra leta 2009 deluje Odbor za sodelovanje potrošnikov pri standardizaciji, kjer ima ZPS svojega predstavnika, ZPS sodeluje tudi v Svetu SIQ, kjer zastopamo interese potrošnikov že več kot dve desetletji.

## 6.4.

## Sodelovanje s parlamentarnimi odbori in ministrstvi in vlado R Slovenije

ZPS sodeluje v posvetovalni skupini za pripravo novega besedila ZVPot v okviru Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo. Postopek spremembe zakona še ni zaključen, saj se trenutno pripravlja dopolnjeno besedilo. Spremljamo stanje na področju izvensodnega reševanja sporov in Zakona o kolektivnih tožbah, ki je pričel veljati v letu 2017. Na področju energetike smo podali pripombe na predlog Pravilnika o usposabljanju, licencah in registru licenc neodvisnih strokovnjakov za izdelavo energetskih izkaznic in pripombe k predlogu Akta o metodologiji za določitev regulativnega okvira in metodologiji za obračunavanje omrežnine za elektrooperaterje. Podali smo svoje pripombe k predlogu Zakona o nepremičninskem posredovanju ter sodelovali na razpravi v pristojnem odboru Državnega zbora. Podali smo tudi mnenje v zvezi s predlogom sprememb Zakona o prevozih v cestnem prometu. Sodelovali smo tudi pri reševanju težav z neprimernimi kurilnimi napravami na trgu in se v zvezi s tem udeležili sestanka na Ministrstvu za okolje in prostor skupaj z nekaterimi deležniki. Na telekomunikacijskem področju smo med drugim podali svoje Pripombe na Predlog Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov ter se udeležili več sestanka AKOS v zvezi s predlogom.

Poslali smo tudi več pripomb, pozivov in predlogov v zvezi s sprejemanjem zakonodaje na evropski ravni v okviru t.i. 'New Deal for consumers' in s tem povezanih direktiv s poskusom preprečiti sprejem pravil, ki bi potrošnikom v Sloveniji na kakršenkoli način zmanjševale obstoječe pravice.

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

## 6.5.

# Sodelovanje z nevladnimi organizacijami

ZPS je v letu 2018 dobro sodelovala tudi z drugimi nevladnimi organizacijami z različnih področij – okolje, prehrana, zdravstvo (Focus, Umanotera itd.).

## 6.6.

# Sodelovanje s strokovno javnostjo

Z Združenjem bank Slovenije redno sodelujemo na področju izmenjave informacij o novostih na bančnem trgu in stališčih do njih.

## 6.7.

# Zastopanje na področju telekomunikacij

Stališča potrošnikov in potrošniških organizacij na področju telekomunikacij aktivno zastopamo že vrsto let v različnih odborih. Predstavnik ZPS je:

- Član Sveta za elektronske komunikacije
- Član Sveta Slovenske akreditacije
- Član Upravnega odbora certificiranja v SIQ
- Član delovne skupine Sveta za radiofuzijo (SRDF) za televizijo



# 7. DELUJEMO MEDNARODNO

7. 1.	BEUC	70
7. 2.	ANEC	71
7. 3.	SODELOVANJE Z EVROPSKO KOMISIJO	71
7. 4.	CONSUMERS INTERNATIONAL (CI)	72
7. 5.	TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE TACD	72
7. 6.	ICRT	73
7. 7.	PREGLED DELOVNIH SREČANJ IN IZOBRAŽEVANJ, KI SO JIH V LETU 2018 OPRAVILI SODELAVCI MIPOR/ZPS	74



## Delujemo mednarodno

**Sodelujemo 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.**

**ZPS aktivno sodeluje v postopkih sprejemanja potrošniške zakonodaje na evropski ravni. Potrošnike zastopamo tudi v evropski organizaciji za zastopanje potrošnikov v procesih standardizacije (ANEC). Z Direktoratom za pravosodje in potrošnike pri Evropski komisiji redno sodelujemo v okviru European Consumer Consultative group, pa tudi na področju energije, kje smo aktivni v Energy Forumu.**

### 7.1.

## BEUC



Članstvo in aktivnosti v BEUC postajajo za ZPS vedno bolj pomembne, 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.

Na naši spletni strani smo objavili številne pobude, sporočila za javnost ter kampanje, v katerih je ZPS sodelovala pod okriljem BEUCa. Že več kot desetletje je v vodstvu BEUC (Executives), ki vodi in usmerja delo te organizacije, tudi ZPS.

Strokovnjaki ZPS prek BEUCa redno izmenjujejo izkušnje s potrošniškimi organizacijami drugih držav članic in aktivno sodelujejo z BEUC pri oblikovanju iniciativ na evropski ravni. Smo člani številnih ekspertnih skupin s področja uveljavljanja pravic potrošnikov, mobilnosti, prehrane, finančnih storitev, energetike, digitalnih pravic potrošnikov, varnosti.

Sodelovanje med članicami BEUC se iz leta v leto krepi.

## 7.2.



## ANEC

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 kot evropski ekspert v imenu ANEC sodeluje tudi v skupini za oblikovanje standarda za učinkovitost materialov. ANEC namreč aktivno deluje s standardizacijskimi

organi v EU in na mednarodnem nivoju pri nastajanju, spreminjanju in razvoju standardov. Predstavniki organizacije ANEC so aktivni v več kot 60 delovnih telesih, v tehničnih odborih organov za standardizacijo (CEN, CENELEC, ETSI) in v več kot 150 telesih na nacionalni ravni.

## 7.3.



## Sodelovanje z Evropsko komisijo

### **DIREKTORAT ZA PRAVOSODJE IN POTROŠNIKE**

EUROPEAN CONSUMER CONSULTATIVE GROUP (ECCG) - Evropska posvetovalna skupina za potrošnike je od leta 2003 posvetovalno telo Evropske komisije, v okviru katerega na rednih letnih sestankih potekajo posvetovanja in izmenjava mnenj z nacionalnimi in evropskimi potrošniškimi organizacijami. Sestavljajo ga po 1 predstavnik nacionalnih potrošniških organizacij iz vsake države članice (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.

- **ECCG – Podskupina za energijo**
- **ECCG - podskupina za konkurenco**
- **Securities and Markets Stakeholders Group**

## 7.4.

## Consumers International (CI)



Redno sodelujemo tudi z mednarodno potrošniško organizacijo Consumers International, sodelujemo pri pripravi stališč za zakonodajo (EP, EU komisija) in si izmenjujemo tako podatke kot tudi rezultate raziskav in različne zakonodajne prakse. Sodelujemo pri kampanjah, redno smo vpeti tudi v aktivnosti ob svetovnem dnevu pravic potrošnikov.



## 7.5.

## Trans Atlantic Consumer Dialogue TACD

## TACD

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

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

## 7.6.

### ICRT

ICRT (International Consumers Research and Testing) združuje več kot 35 potrošniških organizacij iz Evrope, ZDA, Avstralije, Azije.

Za Zvezo potrošnikov Slovenije je članstvo v ICRT vitalnega pomena, brez njega v Sloveniji zagotovo ne bi mogli objaviti vsaj 40 primerjalnih testov na leto. Zveza potrošnikov Slovenije v zadnjih petih letih postaja pomembna in zelo aktivna članica regionalne podskupine v okviru ICRT, saj se testi za več članic pod vodstvom ZPS izvajajo tudi v Sloveniji.

V 2018 je ZPS z ICRT sodelovala pri 41 testih. Med njimi so tudi štiri testi, ki smo jih izvedli v slovenskih laboratorijih – test smučarskega perila, športnih majic, toaletnega papirja in pohodniških sandalov, kjer so sodelovale organizacije iz regijske skupine NTG (Nordic Testing Group), v katero sodijo Avstrija, Češka, Danska, Finska.

Gostili smo tudi skupščino ICRT, katere se je udeležilo 50 udeležencev iz 16 držav oz. 4 kontinentov. Skupščina je izjemno dobro uspela in okrepila ugled ZPS kot zelo uspešne potrošniške organizacije, ki je aktivna na ključnih področjih varstva potrošnikov.



## 7.7.

## Pregled delovnih srečanj in izobraževanj, ki so jih v letu 2018 opravili sodelavci MIPOR/ZPS

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
<b>JANUAR</b>			
4. 1.	Ljubljana	Raziskava Vpogled v odnos do trajnostne rabe energije med Slovenci	Sestanek z Aragonom za pripravo raziskave Vpogled v odnos do trajnostne rabe energije med Slovenci, CLEAR 2.0
12. 1.	Skype	Functional T-shirt Initial PO meeting	Sestanek pred začetkom testa športnih majic
12. 1.	Spletni sestanek	CEN-CLC JTC10 WG2 webmeeting	Spletni sestanek delovne skupine WG2 (Durability) v okviru priprav standarda za materialno učinkovitost (zastopal ANEC)
22. 1.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
23.1.	Bruselj	BEUC IT sharing Group	Sestanek novoustanovljene IT sharing group. Namen skupine je izmenjava spletnih orodij, izkušenj in dobrih praks med potrošniškimi organizacijami.
24. 1.	Spletni sestanek	CEN-CLC JTC10 WG2 webmeeting	Spletni sestanek delovne skupine WG2 (Durability) v okviru priprav standarda za materialno učinkovitost (zastopal ANEC)
24. - 25. 1.	Bruselj	BEUC executive meeting	Redno srečanje
26. 1.	Ljubljana	Evropski dan varstva osebnih podatkov	Izzivi v povezavi z novo uredbo o varstvu podatkov
29. 1. – 31. 1.	Bruselj	CLEAR 2.0 meeting	Sestanek projekta CLEAR 2.0
<b>FEBRUAR</b>			
1. 2. - 2. 2.	Bled	ICRT sestanek za primerjalni test krem proti celulitu	Sestanek in obisk laboratorija, kjer je bil opravljen del testa krem proti celulitu
1.2.	Ljubljana	HACCP USPOSABLJANJE ZA ODGOVORNE OSEBE	
2.	Bruselj	GDPR Workshop	Delavnica, namenjena potrošniškim organizacijam, v zvezi z novo uredbo o varstvu podatkov
1. 2.	Ljubljana	Sestanek SOEK	Udeležba na sestanku Sekcije operaterjev elektronskih komunikacij, predstavitev zahtev, povezanih z vezavo in spremembami pogojev
6. 2.	Bruselj	BEUC Car Experts meeting	Sestanek strokovnjakov za mobilnost pri Evropski potrošniški organizaciji
20.2.	Ljubljana	Predavanje o stvarni napaki	Predavanje na Ekonomski fakulteti za študente v okviru projekta VemVeč
28. - 29. 2.	Bruselj	BEUC meeting	Redno srečanje
<b>MAREC</b>			
11. - 13. 3.	Bruselj	BEUC executive meeting	Redno srečanje
14.3.	Portorož	okrogla miza Zadružna zveza v okviru 45. LETNEGA POSVETA ZADRUŽNIKOV	Okrogla miza »Sodelovanje v prehranski verigi od kmeta do potrošnika«
14.3.	Ljubljana	Letno srečanje Slovenskega prehranskega društva, BF	S strokovnim predavanjem »Trans maščobe v prehrani«, prof. dr. Blaž Cigič in izr. prof. dr. Tomaž Polak BF, Oddelka za živilstvo.
19. 3. – 25. 3.	Dunaj	NTG meeting	Sestanek skupine NTG (Nordic Testing Group) znotraj ICRT
26. 3.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
<b>APRIL</b>			
9. 4.	Ljubljana	Tiskovna konferenca, PreVWara	Predstavitev vloženih tožb v kampanji PreVWara
11. 4. – 12. 4.	Bruselj	CEN-CLC JTC10 WG3 meeting	Sestanek delovne skupine WG3 (Repairability, Reuse, Upgradability) v okviru priprav standarda za materialno učinkovitost (zastopal ANEC)
16. 4.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
19. 4.	Ljubljana	UPEI Retail Commission	Predstavitve Delivering Cleaner Mobility: Engaging and Satisfying the Consumer na sestanku neodvisnih evropskih dobaviteljev goriv (zastopal BEUC)
19.4.	Ljubljana	2. Simčičev simpozij	Osrednja tema: prehranski miti, predstavitve posterjev študentov BF.
20. 4.	Spletni sestanek	CEN-CLC JTC10 WG2 webmeeting	Spletni sestanek delovne skupine WG2 (Durability) v okviru priprav standarda za materialno učinkovitost (zastopal ANEC)
24. 4.	Bruselj	Low carbon mobility 2nd phase, final round table	Zaključna okrogla miza druge faze projekta TCO (Total Cost of Ownership), ki se je ukvarjal z možnostmi nizkoogljične mobilnosti
23.4. - 24.4.	Firence	Enforcement Steering Group Meeting	Sestanek posebne delovne skupine v okviru BEUC-a s poudarkom na izvrševanju potrošniške zakonodaje EU
<b>MAJ</b>			
7.5. - 8.5.	Bruselj	New Deal for consumers – Legal experts Group	Sestanek BEUC-ove delovne skupine pravnih strokovnjakov na temo sprememb zakonodaje v okviru New deal for Consumers
14. 5.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
17. 5.	Ljubljana	Sestanek članov delovne skupine SRDF za področje televizije	2. sestanek delovne skupine Sveta za radiofuzijo za področje televizije
15 - 18. 5.	Bruselj	EK General Assembly	
18. 5.	Ljubljana	Sestanek pred testom peletov	Prvi sestanek pred testom lesnih peletov z Gozdarskim inštitutom Slovenije
21. 5.	Ljubljana	Posvet o polnilni infrastrukturi za električna vozila - brez dlake na jeziku!	Panelist na okrogli mizi na posvetu o polnilni infrastrukturi za električna vozila
24. 5.	Ljubljana	Seja Upravnega odbora za certificiranje	42. seja Upravnega odbora za certificiranje SIQ
25.5.	Izola	Predavanje o stvarni napaki	Predavanje v okviru projekta VemVeč za Zvezo slepih in slabovidnih Slovenije
28. 5.	Ljubljana	Kitchen towels Initial PO meeting	Sestanek pred začetkom testa kuhinjskih brisač
29. 5. – 30. 5.	Bruselj	ANEC Traffic Group meeting	Redni letni sestanek skupine za promet in mobilnost pri ANEC
31.5.	Portorož	XV. SLOVENSKI SIMPOZIJ MLI-NARSTVO IN PEKARSTVO	Glavna tema: Sestavine za pekovske izdelke. Najnovejši dosežki v štirih dejavnostih: prehrana, mlinarstvo, pekarstvo in slaščičarstvo.
<b>JUNIJ</b>			
4. 6.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
5. 6. – 6. 6.	Bruselj	ANEC General Assembly	29. generalna skupščina ANEC
6. 6.	Bruselj	BEUC Saftety Meeting	Sestanek strokovnjakov za varnost pri BEUC
11. 6.	Skype	NTG meeting	Sestanek skupine NTG (Nordic Testing Group) znotraj ICRT
22. 6.	Ljubljana	Informativni sestanek s slovenskimi nevladnimi organizacijami	Informativni sestanek evropske komisarke Violete Bulc s slovenskimi nevladnimi organizacijami
25. 6. – 27. 6.	Ljubljana	ICRT MaCo and Main meeting	Redni bienalni glavni sestanek potrošniških organizacij, članic ICRT
<b>JULIJ</b>			
1. 7. – 4. 7.	Delft	CEN-CLC JTC10 WG2 meeting	Sestanek delovne skupine WG2 (Durability) v okviru priprav standarda za materialno učinkovitost (zastopal ANEC)
5. 7. – 6. 7.	Bruselj (sledil po spletu)	CEN-CLC JTC10 WG3 meeting	Sestanek delovne skupine WG3 (Repairability, Reuse, Upgradability) v okviru priprav standarda za materialno učinkovitost (zastopal ANEC)
12. 7.	Ljubljana	Sestanek pred testom kuhinjskih brisač	Operativni sestanek pred začetkom testa kuhinjskih brisač
12. 7.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
13. 7.	Ljubljana	Sestanek delovne skupine za pripravo poročila na temo dizla v Sloveniji	Sestanek delovne skupine za pripravo poročila na temo dizla v Sloveniji v okviru mednarodnega projekta Diesel & Health, ki ga koordinira European Public Health Alliance (EPHA)

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
<b>AVGUST</b>			
23. 8.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
28. 8. – 1. 9.	Berlin	Sejem zabavne elektronike IFA	Obisk sejma zabavne elektronike IFA
<b>SEPTEMBER</b>			
5. 9.	Bruselj	Lunch debate on car CO2 targets – How to avoid consumer roadblocks on the way to a low-carbon future?	Sestanek s poslanci Evropskega parlamenta in zainteresirano javnostjo na temo ciljev, povezanih z izpusti CO2
6. 9.	København	CEN-CLC JTC10 WG6 meeting	Sestanek delovne skupine WG6 (Information) v okviru priprav standarda za materialno učinkovitost (zastopal ANEC)
7. 9.	Ljubljana	Stakeholder meeting, Food authenticity and traceability, Jožef Stefan Institute	Predstavitve ZPS testa pasteriziranega in UVT mleka
11. 9.	Skype	NTG meeting	Sestanek skupine NTG (Nordic Testing Group) znotraj ICRT
17. 9. – 19. 9.	Ljubljana	CLEAR 2.0 meeting	Sestanek projekta CLEAR 2.0
17. - 18. 9.	Bratislava	Competition training	
19. 9. – 20. 9.	London	ANEC Domestic Appliances Group meeting	Redni letni sestanek skupine za belo tehniko pri ANEC
18. 9.	Ljubljana	Dan spletnega anketiranja 2018, FDV	Varovanje osebnih podatkov iz vidika nove evropske Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (GDPR) v povezavi s spletnimi anketami. Metodološki seminar
20. - 21. 9.	Dublin	Citizen's Energy Forum	vsakoletni energetske forum, tema tokratnega: vloga potrošnikov na energetske trgu v okviru ukrepov, predlaganih v svežnju o čisti energiji za vse Evropejce, in nedavno sprejetega svežnja New Deal for Consumers. Poudarek tudi na predstavitvi inovativnih rešitev na maloprodajnem energetske trgu v smislu vključevanja potrošnikov in poslovnih modelov.
21. 9.	Portorož	2. letna znanstvena in strokovna mednarodna konferenca "Zdravje starostnikov"	Zdravstveni problemi starejše populacije, aktualne študije na tem področju in novi pristopi, ki se uporabljajo v praksi. Program konference se osredotoča na zmanjševanje oz. odpravljanje dejavnikov tveganja ter krepitev zdravja starejše populacije.
25. 9.	Slovenska Bistrica	SEMINAR »VAM INŠPEKCIJA TRKA NA VRATA?«:	Predavanje za mala podjetja v sklopu projekta Consumer Ready na temo Pogodb na daljavo
26. 9.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
<b>OKTOBER</b>			
1. 10. – 2. 10.	Dunaj	Child restraints meeting	Sestanek ICRT po testu otroških avtosedežev
2. 10.	Slovenska Bistrica	Predavanje o pravicah potrošnikov – Consumer Law Ready	Izobraževanje na območni izpostavi Obrtno-podjetniške zbornice v okviru projekta Consumer Law Ready, ki ga financirata Evropska komisija v sodelovanju z Evropskim parlamentom
3. 10.	Trzin	Sestanek glede agresivnih poslovnih praks	Sestanek z manjšimi kabelskimi operaterji na temo agresivnih poslovnih praks nekaterih velikih operaterjev
4. 10.-5. 10.	Madrid	ICRT Food Topic Group Meeting	Strokovni sestanek skupine za testiranje hrane, predstavitev rezultatov preteklih testiranj v drugih državah in planiranje za naslednje leto
12. - 15. 10.	Porto	BEUC Conference on environmental hazards & justice	
12. 10.	Ljubljana	Posvet Splošni akt o storitvah dostopa do interneta	Posvet pri regulatorju (AKOS) glede Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta
16. 10.	Velenje	Delavnica Veš, kaj ješ #deklaracija infomacija	Delavnica na Šoli za storitvene dejavnosti: predstavitev projekta, zakaj je pomembno brati označbe na živilih, kaj nam označbe sporočajo ter predstavitev aplikacije Veš, kaj ješ.
16. 10. - 17. 10.	Bruselj	Enforcement Steering Group Meeting	Sestanek posebne delovne skupine v okviru BEUC-a s poudarkom na izvrševanju potrošniške zakonodaje EU
17. 10.	Ljubljana	Sestanek Sveta Slovenske akreditacije	Redni letni sestanek Sveta Slovenske akreditacij
22. - 24. 10.	Bruselj	EK	
23. 10.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije

DATUM	KRAJ	NASLOV DOGODKA	OPIS DOGODKA
25.10.	Ljubljana	Strokovno izobraževanje – Otroška hrana	Izobraževanje za zaposlene podjetja
29. 10. – 30. 10.	Ljubljana	Evaluation meeting, Kitchen towels	Sestanek po zaključku testa kuhinjskih brisač
<b>NOVEMBER</b>			
4. 11. – 6. 11.	La Rochelle	NTG meeting	Sestanek skupine NTG (Nordic Testing Group) znotraj ICRT
8.11.	Ljubljana	Posvet: Novi dogovor za potrošnike: posodobitev in izvrševanje potrošniških pravic	Posvet z MGRT in Evropsko komisijo o učinkih novega dogovora za potrošnike
10. 12. – 11. 12	Dunaj	Obisk avstrijske potrošniške organizacije VKI	Obisk in sestanek s predstavniki avstrijske potrošniške organizacije VKI glede nadaljnjega sodelovanja in izmenjava izkušenj
12.11.	Ljubljana	Strokovno izobraževanje Prehranska dopolnila	Izobraževanje za učitelje
12.11.	Ljubljana	Strokovno predavanje Potrošnikovzoom v okviru Body worlds vital razstave	Predstavitev rezultatov dveh primerjalnih ocenjevanja Ribje paštete in Pasterizirani mesni izdelki.
15. 11.	Bruselj	ANEC Sustainability Group meeting	Redni letni sestanek skupine za trajnostno potrošnjo pri ANEC
21. 11.	Ljubljana	Predstavitev dveh študij Evropske potrošniške organizacije o stroških lastništva za alternativno mobilnost	Predstavitev dveh študij Evropske potrošniške organizacije o stroških lastništva za alternativno mobilnost na ministrstvu za infrastrukturo
22. 11.	Bruselj	Beuc Financial Services expert meeting	
23. 11.	Ljubljana	5. konferenca e-mobilnost	Predstavitev Alternativa v očeh potrošnikov: prestižna ali vsakdanja izbira? na konferenci o e-mobilnosti
27. 11.	Ljubljana	Predstavitev dveh študij Evropske potrošniške organizacije o stroških lastništva za alternativno mobilnost	Predstavitev dveh študij Evropske potrošniške organizacije o stroških lastništva za alternativno mobilnost na Eko skladu
27. 11.	Ljubljana	Sestanek SEK	Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
27. - 29. 11	Bruselj	BEUC executive meeting	
27. 11.	Bruselj	Consumer Law Redy	
28. 11.	Bruselj	BEUC Car Experts meeting	Sestanek strokovnjakov za mobilnost pri Evropski potrošniški organizaciji
29. 11.	Bruselj	BEUC Sustainability meeting	Sestanek strokovnjakov za trajnostno potrošnjo pri Evropski potrošniški organizaciji
30. 11.	Bruselj	Economic and Social Committee conference on premature obsolescence	Konferenca ekonomsko-socialnega odbora Evropskega parlamenta o načrtovani pokvarljivosti izdelkov
<b>DECEMBER</b>			
4. 12.	Bukarešta	Col – Summers project, 1. sestanek	Prvi sestanek novega projekta Col-Sumers. Predvsem spoznavanje partnerjev, časovnica in vsebina projekta. Seznanitev z nalogami za posamezne partnerje in pričakovanimi rezultati.
4. 12.	Bruselj	CEN-CLC JTC 10 plenary meeting	Plenarno zasedanje v okviru priprav standarda za materialno učinkovitost (zastopal ANEC)
4. 12.	Bruselj	BEUC's members in the CSN meeting	Sestanek članic Evropske potrošniške organizacije s predstavniki tržnih inšpektorjev držav članic Evropske unije
10. 12.	Ljubljana	Meeting with DG Connect	Sestanek s predstavniki z Generalnim direktoratom Evropske komisije za komunikacijska omrežja, vsebine in tehnologijo; predstavitev stanja na področju telekomunikacij v Sloveniji
11. 12	Bruselj	Expert Communication Meeting	Sestanek na temo skupnih komunikacijskih aktivnosti potrošniških organizacij
13. 12.			Redni mesečni sestanek Sveta za elektronske komunikacije
18. 12.	Ljubljana	Sestanek SEK	Posvet - Priporočilo operaterjem o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih

