

ZVEZA
POTROŠNIKOV
SLOVENIJE

ZPS
test

9/2023

cena 6,75 €

LESNA BIOMASA

*Ogljično nevtralna,
a onesnažuje zrak*

**SKRIVNOSTNI NAKUP
TOPLOTNIH ČRPALK**

*Dobri nasveti niso
vedno na voljo*

Aktualno

NEZGODNO ZAVAROVANJE OTROK
ASPARTAM PONOVO NA PREIZKUŠNJI
SPLETNA PRODAJA ALKOHOLA MLADIM

Osebne finance

5 TVEGANJ PRI NAJEMU KREDITA
KDO STOJI ZA SPLETNIMI OCENAMI?
VARNA UPORABA MOBILNE DENARNICE

Testi meseca

PELETI IN DRVA
OGREVALNE MAJICE
POKONČNI SESALNIKI

živeti pametno

za trajnosten, preudaren in kakovosten življenjski slog

9 772386 078201





◀ 04 Pod drobnogledom Ogljično nevtralen vir energije, a onesnažuje zrak

Gozdovi prekrivajo skoraj 60 odstotkov površin Slovenije, zato je lesna biomasa ne le zelo pomemben vir surovine, ampak tudi pomemben obnovljiv vir energije. V energetske namene namreč porabimo skoraj dva milijona ton lesa na leto. Prav ogrevanje z lesnimi gorivi pa obremenjuje okolje in onesnažuje zrak. Krivdo za to ne gre pripisovati zgolj lesnim gorivom kot takim, ampak tudi (in predvsem) nepravilni uporabi v starih kotlih in pečeh.

IZPOSTAVLJENO

Aktualno

- 13 Toplotne črpalke**
Eno ključnih orodij za razogljichenje stavbnega fonda
- 17 Še vedno nekaj pomanjkljivosti**
Primerjalno ocenjevanje slovenskih spletnih ponudnikov prehranskih dopolnil
- 18 Jih res potrebujemo?**
Vitaminski in mineralni v obliki prehranskih dopolnil
- 20 Aspartam ponovno na preizkušnji**
Aspartam in drugi aditivi
- 22 Mladoletnik prek spleta brez ovir do alkoholnih pijač**
Pregled spletne prodaje alkoholnih pijač mladim
- Otrok in družina**
- 16 Nezgodno zavarovanje otrok in mladine**



Test meseca

- 07 Test lesnih peletov**
Vsi skladni s standardom
- 10 Test suhih bukovih drv**
Težav z vlažnostjo ni

Prehrana

- 25 Z vsakim obrokom do zdravega planeta**
Trajnostna izbira hrane mora biti dostopna in preprosta

ZPStest

- 26 Primerjalni test volnenih spodnjih majic z dolgimi rokavi**
Prijetne & učinkovite, a slabše vzdržljive
- 29 Test pokončnih brezžičnih sesalnikov**
Druga violina

ZPS svetuje

- 32 Vprašali ste**

Osebne finance

- 33 Za varno uporabo**
Kaj morate vedeti o mobilnih denarnicah
- 35 V času visokih obrestnih mer**
5 tveganj pri najemu kredita



- 37 Še verjamete spletnim ocenam uporabnikov?**
Zaupanje ruši tudi uporaba umetne inteligence

REVIJA ZVEZE POTROŠNIKOV SLOVENIJE

USTANOVITELJ

Zveza potrošnikov Slovenije – društvo

IZDAJATELJ

Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave

GLAVNA IN ODGOVORNA UREDNICA

Breda Kutin

IZVRŠNA UREDNICA

Goga Gordana Sređojević

UREDNIŠTVO

Metod Babnik, Jasmina Bevc Bahar, Anja Bolha,

Živa Drol Novak, Peter Klemencič, Nika Kremić,

Nina Križnik, Alina Meško, Boštjan Okorn,

Marjana Peterman, Barbara Primc, Meta Stegenšek,

Urša Šmid Božičević, Marko Tretnjak, Petra Lovišček

FOTO

Shutterstock.com, arhiv uredništva

OBLIKOVANJE/GRAFIČNA PRIPRAVA

Miha Golob, s. p.

TISK

TISKARNA JANUŠ, d. o. o.

NAKLADA

6300 izvodov

DISTRIBUCIJA

POŠTA SLOVENIJE

IZID PRVE ŠTEVILKE

marec 1991

NASLOV UREDNIŠTVA IN NAROČNIŠKI ODDELEK

ZPStest

Tržaška cesta 2

1000 Ljubljana

e-pošta uredništvo: urednistvo@zps.si

e-pošta naročnine: narocnine@zps.si

telefon naročnine: (01) 474 06 00

www.zps.si

ISSN 2386 - 0782

TRR: 02010-0016585996

Na podlagi Zakona o DDV-1, Ur. list 72/2019, sodi revija med proizvode, za katere se DDV obračunava po stopnji 5 %.

Revijo sofinancira Mestna občina Ljubljana.

© Vse pravice pridržane. Reproduciranje, shranjevanje ali prepisovanje katerega koli dela revije je dovoljeno le s pisnim soglasjem uredništva.

Moratorij kot pomoč prizadetim potrošnikom in ne kot dodatni zaslužek bank



Nedavne poplave so pustile za seboj ne le razdejavanje in uničenje, temveč tudi finančno breme, ki pesti številne posameznike in gospodinjstva. V tej luči smo se na Zvezi potrošnikov Slovenije odločno zavzeli za pomoč prizadetim in s svojimi predlogi ukrepov nagovorili vlado, da bi zagotovili konkretno pomoč in podporo tistim, ki so se znašli v težkem položaju.

Pozvali smo k uvedbi **brezobrestnih kreditov**, ki bi prizadetim v poplavah omogočili dostop do nujnih sredstev za obnovo **brez dodatnih stroškov**, k brezplačni razvezavi bančnih depozitov za hitrejši dostop do sredstev v času, ko jih najbolj potrebujejo, ter k vzpostavitvi učinkovitih reprogramov obstoječih posojil. Ključna točka naših predlogov pa je **uvedba odloga kreditnih obveznosti, brez dodatnih stroškov in obresti**, kar bi omogočilo posameznikom in družinam, da začasno odložijo plačevanje svojih finančnih obveznosti, ne da bi se pri tem povečal njihov dolg.

Vlada je sicer prepoznala nujnost tega ukrepa in se odločila za uvedbo moratorija, kar je nedvomno korak v pravo smer, vendar pa naš poziv za izključitev zaračunavanja obresti med moratorijem ni bil deležen pričakovanega odziva. Vladni ukrep namreč ne pomeni, da bodo banke in hranilnice v tem obdobju prenehale obračunavati obresti. Za vsak mesec odloga bodo posojena sredstva dodatno bogatila, potrošnik pa bo posledično po izteku odloga soočen s še višjim dolgom.

To seveda vzbuja upravičene pomisleke glede pravičnosti in učinkovitosti ukrepa, še posebej

ob dejstvu, da banke beležijo rekordno visoke dobičke, predvsem na račun **nizkih obrestnih mer za vloge svojih komitentov**.

V primežu obresti in spornih bančnih praks

Da obresti na osebnih ali varčevalnih računih niti približno ne sledijo višini obresti, ki jih bomo plačali za posojilo, verjetno ni treba posebej poudarjati. Večkratnim dvigom ključnih obrestnih mer s strani Evropske centralne banke (ECB) so banke sledile le z višanjem obrestnih mer za svoja posojila, medtem ko so obrestne mere za vloge ostale izjemno nizke, praviloma komajda pozitivne. Podatek o višini obresti za uporabo limita na osebnem računu jasno razkriva to izrazito nesorazmerje in nepravilnost v bančnih praksah. Dvig obresti tik pod zakonsko zamudno obrestno mero, ki znaša 12 odstotkov na leto, poudarja problematičnost situacije, še posebej v primerih, ko se stranke znajdejo v nepredvidenih finančnih težavah in potrebujejo likvidnost. Na drugi strani pa so obresti za pozitivno stanje na osebnem računu še vedno neopazne, skoraj ničelne. Takšna praksa postavlja vprašanja ne le glede etike, ampak tudi glede poštenosti in odgovornosti v bančnem poslovanju.

Zgovoren primer neetičnega ravnanja bank je tudi praksa vključevanja »floor klavzule« v posojilne pogodbe s spremenljivo obrestno mero. Ko je euribor zdrsnil v negativno območje leta 2015, so se banke odzvale z vključevanjem »floor klavzule« v posojilne pogodbe s spremenljivo obrestno mero. Posledica je bila, da se

negativne vrednosti euriborja niso upoštevale, temveč je bila referenčna obrestna mera enaka nič. Banke so si s tem zagotovile varnost pred izgubo marže zaradi negativnih obrestnih mer, hkrati pa niso izvedle podobnih ukrepov za zaščito potrošnikov v primeru naraščajočih obrestnih mer. Takšno nesorazmerje je v nasprotju s poštenim odnosom do komitentov, saj jih postavljajo v izrazito neugoden položaj, medtem ko si same zagotavljajo večje dobičke.

Ob tem ne pozabimo tudi na sporna bančna ravnanja na področju predčasnih odplačil posojil, ki so imela negativne posledice za potrošnike. Osrednji problem je izhajal iz neustreznih obračunov bank, saj potrošnikom v nasprotju z našim stališčem niso vračale dela že plačanih stroškov za posojilo. Šele naše razkritje je pripeljalo do sprememb v korist potrošnikov.

V tej perspektivi se obresti v času moratorija nedvomno zdijo v protislovju z izvirnim namenom tega ukrepa – zagotoviti zares učinkovito pomoč tistim, ki so se znašli v izredno težkih okoliščinah zaradi posledic poplav. Obresti med moratorijem pa so zgolj en primer, ki razkriva potrebo po bolj pravičnem in uravnoteženem pristopu bank. Ta bi moral vključevati tudi njihovo družbeno odgovornost in sposobnost prilagajanja poslovnih praks, da bi strankam v stiski dejansko pomagale, namesto da jim ustvarjajo dodatne finančne obremenitve.

Marko Tretnjak,

vodja oddelka za finančne storitve

ZPS

že več kot *30 let*

na strani potrošnikov

strokoven ■ nepristranski ■ brez oglasov

Svetovanje za člane ZPS

PRAVNO SVETOVANJE

pon.-pet. 13.00–15.00

T: (01) 432 00 89

KAKOVOST IN VARNOST GOSPODINJSKIH APARATOV IN IZDELKOV ZA DOM

četrtrek 10.00–12.00

T: (01) 474 06 10

SVETOVANJE O PRAVICAH PACIENTOV ZA OBČANE MO LJUBLJANA

pon.-pet. 9.00–14.00

T: (01) 474 06 10 E: zps@zps.si

Svetovanje za nečlane

POKLIČITE ZPS NASVET

090 50 90

Za neodvisen nasvet, kako razrešiti potrošniško težavo, lahko pokličete vsak torek in petek med 9. in 11. uro. Cena klica iz omrežja T-2 je 2,00 EUR/min. Cena iz drugih omrežij določi vaš operater. Več informacij in splošne pogoje najdete na www.zps.si.

ENO KLJUČNIH ORODIJ ZA RAZOGLIČENJE STAVBNEGA FONDA

Toplotne črpalke

BESEDILO BARBARA PRIMC

Za ogrevanje stavb se po vsem svetu še vedno uporabljajo fosilna goriva, zlasti zemeljski plin. Že dolgo je jasno, da povzročajo velike emisije toplogrednih plinov in trenutna svetovna energetska kriza je jasen opomnik, da je nujen prehod na zanesljivejše, učinkovitejše in okolju prijaznejše ogrevalne sisteme, kot so toplotne črpalke. Te EU vidi kot eno ključnih orodij za razogljichenje stavbnega fonda, za katerega je namenjenih 40 odstotkov vse porabljene energije v Evropi.

Leta 2021 je bil delež toplotnih črpalk (TČ) med ogrevalnimi sistemi na globalni ravni 10-odstoten¹, kar je primerljivo z deležem kurilnega olja in drugimi oblikami električnega ogrevanja, ne pa tudi z deležem zemeljskega plina (40 odstotkov) in daljinskega ogrevanja (15 odstotkov). Na Norveškem, denimo, pa so TČ že zdaj najbolj razširjen način ogrevanja (60 odstotkov), medtem ko je njihov delež na Švedskem in Finskem več kot 40-odstoten. Navedeno nasprotuje v preteklosti precej razširjeni trditvi, da niso primerne za hladno podnebje.

Globalna prodaja se je leta 2021 povečala za skoraj 15 odstotkov (kar je dvakrat več od povprečja v zadnjem desetletju), v EU pa za približno 35 odstotkov in se bo še povečala. EU si namreč prizadeva v čim večji meri zmanjšati odvisnost od zemeljskega plina, zato si je med drugim zastavila cilj, da bo v domove potrošnikov v EU do leta 2026 nameščenih približno 20 milijonov TČ, do leta 2030 pa skoraj 60 milijonov.

RAZISKAVA BEUC: POT OD IDEJE DO NAKUPA NI VEDNO PREPROSTA

1 Zanimanje potrošnikov za nakup in namestitvev TČ narašča tudi v Sloveniji

Po podatkih raziskave REUS 2022² kar 81 odstotkov slovenskih gospodinjstev razmišlja o učinkoviti rabi energije, kar se odraža tudi v povpraševanju po ogrevanju s TČ. Raziskava z uporabo metodologije skrivnostnega nakupa (Mystery Shopping), ki jo je Evropska potrošniška organizacija BEUC februarja in marca 2023 v sodelovanju z nacionalnimi potrošniškimi organizacijami izvedla v štirih državah (na Češkem, Slovaškem, v Španiji in Sloveniji), pa je pokazala, da pot od ideje do nakupa in vgradnje TČ za številne potrošnike ni vedno preprosta.

2 Odločanje za TČ zaradi visokih stroškov energije, a pogosto pomanjkljivi nasveti ob nakupu

Za informirano nakupno odločitev potrošniki nimajo vedno na voljo pravih nasvetov. Kot je pokazala raziskava z metodologijo skrivnostnega nakupa v Sloveniji, v kateri je sodelovalo deset potencialnih kupcev TČ iz Osrednjeslovenske, Primorske in Pomursko-Podravske regije, potrošniki pri iskanju in pridobivanju informacij na spletu ali kje drugje (pred obiskom strokovnjaka na domu) ne dobijo vedno celovitih odgovorov na svoja vprašanja. Posledično si ne znajo predstavljati, koliko jih bo stala naložba, katere možnosti so jim na voljo, torej kateri toplotni vir izbrati, kako močno napravo potrebujejo ... Večina jih zato stavi na izkušnje ljudi, ki TČ že imajo – kar 70 odstotkov skrivnostnih kupcev v vseh štirih sodelujočih državah se je pred izbiro TČ posvetovalo z družino in prijatelji.

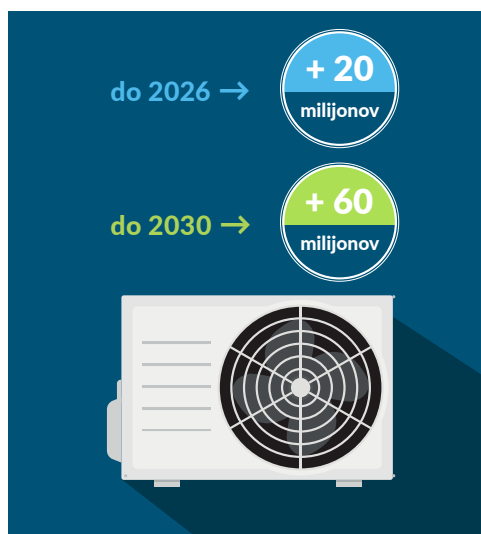
Izkazalo se je, da informacije o TČ najprej iščejo na spletu, kjer jih je sicer na voljo veliko, a niso nujno vse relevantne. V drugi fazi nasvet iščejo pri prijateljih, sorodnikih in znancih, ki že imajo TČ, na koncu pa se zanesejo še na strokovno mnenje – obisk strokovnjaka, ki bi jim moral odgovoriti na vsa morebitna vprašanja in podati vse relevantne informacije.

Na Norveškem so TČ že zdaj najbolj razširjen način ogrevanja (60 odstotkov), medtem ko je njihov delež na Švedskem in Finskem več kot 40-odstoten. Navedeno nasprotuje precej razširjeni trditvi, da niso primerne za hladno podnebje.

OBISK STROKOVNJAKA NA DOMU JE ZELO POMEMBEN

Tudi v Sloveniji so se vsi skrivnostni kupci zanašali na obisk strokovnjaka na domu, ki je ključen za pravilno odločitev glede vgradnje TČ. Vsak objekt je namreč zgodba zase in vsaka hiša ima določene posebnosti, zato je obisk strokovnjaka na domu zelo pomemben. Le tako lahko potrošnik informacije, ki jih je našel na spletu, smiselno poveže z informacijami, ki jih je prejel od strokovnjaka, in zaokroži zgodbo nakupa TČ.

Glede na izkušnje skrivnostnih kupcev lahko ponudnike TČ, katerih strokovnjaki so izvedli obisk na domu, razdelimo v tri skupine: top CX, najboljša uporabniška izkušnja (strokovnjak je podrobno pregledal objekt in ustvaril pozitiven vtis na vseh ravneh); povprečni (strokovnjak je sicer vse naredil po pravih in



¹ <https://iea.blob.core.windows.net/assets/4713780d-coae-4686-8c9b-29e782452695/TheFutureofHeatPumps.pdf>

² <https://www.reus.si/>

Ali sem lahko z otrokom v bolnišnici med njegovim zdravljenjem?



ODGOVARJA PETRA LOVIŠČEK

Hčerka, stara 10 let, bo morala v bolnišnico na zapleteno operacijo, po kateri bo nekaj časa okrevala v bolnišnici. Zanj in za celo družino je to zelo stresno obdobje, zato bi želela biti z njo v bolnišnici, da ji olajšam težke trenutke. Zanima me, ali slovenska zakonodaja omogoča, da lahko ostanem s svojim otrokom v bolnišnici med njegovim zdravljenjem. Kdo krije stroške moje nastanitve in prehrane v tem obdobju? Ali se lahko zanašam na kakšno finančno pomoč ali nadomestilo, če se odločim, da bom z njo v bolnišnici? Kje lahko dobim vse potrebne informacije za uveljavljanje te pravice?

Če je vaš otrok hospitaliziran, vam slovenska zakonodaja podeljuje pravico, ki vam lahko nekoliko olajša to stresno situacijo. Gre za t. i. **pravico sobivanja**, ki je določena v Zakonu o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (ZZVZZ) in v Pravilih obveznega zdravstvenega zavarovanja. Ta pravica vam omogoča, da bivate v bolnišnici ali zdravilišču ob svojem otroku, s čimer bistveno pripomorete k njegovemu dobremu počutju in psihološkemu stanju. Stroški vaše nastanitve, prenočitve in prehrane v bolnišnici so kriti iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Pravico do sobivanja lahko uveljavljajo starši, rejniki in skrbniki, v nekaterih primerih tudi njihovi zakonski ali zunajzakonski partnerji. Pravico lahko uveljavljate za otroke do

14. leta starosti, v posebnih primerih pa tudi do 18. leta starosti.

Če želite uveljaviti to pravico, je ključno, da se čim prej obrnete na osebe v bolnišnici ali zdravilišču, kjer je vaš otrok nastanjen. Nekaterne ustanove imajo namreč omejene prostorske zmogljivosti, zato je pomembno, da svojo pravico uveljavite čim prej.

Prav tako je pomembno vedeti, da ste med sobivanjem upravičeni dočasne zadržanosti od dela in nadomestila plače. Vse, kar potrebujete, je potrdilo o sobivanju, ki vam ga izda bolnišnica ali zdravilišče.

Za dodatne informacije se lahko vedno obrnete na Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. ■



Projekt "Pomoč uporabnikom zdravstvenih storitev pri uveljavljanju pravic pacientov" sofinancira Mestna občina Ljubljana



Mestna občina Ljubljana

(Pre)majhne črke na deklaraciji



ODGOVARJA PETRA LOVIŠČEK

Nedavno sem v drogeriji kupila kremo za obraz. Ko sem se želela seznaniti s sestavinami in navodili za uporabo, sem opazila, da je deklaracija natisnjena s tako majhnimi črkami, da je ne morem prebrati. Zavedam se pomembnosti informacij o izdelku za varno in učinkovito uporabo, zato me zanima, ali obstaja slovenska ali evropska zakonodaja, ki določa minimalno velikost tiskane pisave ali druge zahteve glede berljivosti informacij na izdelkih?

Za kozmetične izdelke v EU obstajajo posebne zahteve glede označevanja. Uredba o kozmetičnih izdelkih (Uredba (ES) št. 1223/2009) določa, kakšne informacije morajo biti navedene na izdelkih in kako morajo biti predstavljene.

Pravila se lahko razlikujejo od primera do primera, saj obstaja veliko izjem, v grobem pa velja, da se smejo v EU kozmetični izdelki dajati na trg le, če primarna in sekundarna embalaža teh izdelkov vsebujeta naslednje informacije v neizbrisni, čitljivi in vidni pisavi:

1. ime ali registrirana firma in naslov gospodarskega subjekta, ki je odgovoren za izdelek,
2. država porekla, če izdelek ni iz EU,
3. teža ali količina vsebine,
4. minimalni rok trajanja ali rok za uporabo po odprtju,
5. posebna opozorila in varnostna navodila za uporabo,
6. seznam sestavin,
7. serijska ali referenčna številka.

Uredba sama po sebi ne določa specifične velikosti pisave, ampak večinoma zahteva, da so informacije jasno vidne in lahko berljive za potrošnika ter se ne morejo izbrisati.

Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) določa, da mora podjetje s potrošniki poslovati v slovenskem jeziku, na območjih, kjer avtohtono živita italijanska ali madžarska narodna skupnost, pa tudi v jeziku narodne skupnosti. Tako ZVPot-1 kot tudi Zakon o javni rabi slovenščine določata, da morajo biti pri označevanju blaga informacije v jeziku, ki je potrošnikom na območju Republike Slovenije lahko razumljiv. ■





ZA VARNO UPORABO

Kaj morate vedeti o mobilnih denarnicah?

BESEDILO ALINA MEŠKO

Če smo še pred nekaj leti zapisali, da zlorab pri uporabi mobilnih denarnic nismo zasledili, je danes žal drugače. Mobilne denarnice so lahko zelo priročne in ponujajo različne rešitve, a pogosto – tudi zaradi nerazumevanja, kaj vse omogočajo – postanejo orodje v rokah spletnih goljufov.

KAJ VSE LAHKO OPRAVIM Z MOBILNO DENARNICO?

Banke in drugi ponudniki mobilnih denarnic v svojih aplikacijah ponujajo različne funkcionalnosti. Najpomembnejša je digitalizacija kartic, ki omogoča plačila in tudi dvige na bankomatih, a oboje le tam, kjer POS-terminal ali bankomat omogočata brezstično komunikacijo (NFC – near field communication). V mobilni denarnici lahko potrjujete kartična spletna plačila – gre za dodaten varnostni element, saj poleg vnosa podatkov svoje kartice

potrebujete še pametni telefon, na katerem nakup potrdite. Nekatere mobilne denarnice omogočajo še shranjevanje kartic zvestobe, vstopnic in vozovnic (tako tudi te digitalizirate in vam jih ni treba nositi v denarnici), nekaj bank pri nas pa je vanje vgradilo Flik. Flik je projekt slovenskih bank, ki omogoča takojšnja plačila – denar lahko brezplačno pošljete kateremu koli drugemu fizičnemu uporabniku Flika (ne glede na to, pri kateri banki ima odprt račun), ponekod lahko z njim plačujete tudi na prodajnih mestih (zgornja omejitev višine

zneska je 15.000 evrov, lahko pa omejite najvišji znesek posameznega plačila, kar zaradi možnih zlorab priporočamo).

KAJ JE PHISHING ALI RIBARJENJE ZA PODATKI?

O phishingu je bilo povedanega že veliko, a ker se seli na področje mobilnih denarnic, želimo tudi tukaj opozoriti nanj. V nacionalnem odzivnem centru za kibernetiko varnost (SI-CERT) so v letnem poročilu o kibernetični varnosti 2022 zapisali, da gre za vrsto napada



5

V ČASU VISOKIH OBRESTNIH MER

tveganj pri najemu kredita

BESEDILO ALINA MEŠKO

Za najem kredita si je treba vzeti čas, saj posledice odločitve čutimo v prihodnjih mesecih, letih ali celo desetletjih. Trenutno visoke obrestne mere zaslužijo dodatno pozornost in previdnost, saj je denar dražji kot v preteklih letih. To pomeni večjo obremenitev naših financ, večja pa je tudi verjetnost, da banka našo prošnjo zavrne, ker nismo kreditno sposobni za najem zelenega zneska. Zavrnitev banke nekatere usmeri k (običajno še dražjim) nebančnim ponudnikom in spletnim ponudbam, ki se pogosto izkažejo za prevare. Opozorjamo na pet glavnih tveganj in svetujemo, kako se jim izogniti.



Napačna ocena finančnih zmožnosti

Banka pred odobritvijo kredita oceni našo kreditno sposobnost, a kako visok obrok lahko plačujemo, najbolje vemo mi sami. Kreditni obrok bo zarezal v gospodinjski proračun in če nismo vajeni varčevati, je to lahko težava. Da bi vedeli, koliko denarja lahko namenimo odplačevanju dolgov, moramo dobro poznati svoje prihodke in predvsem odhodke skozi vse leto. Poiskati moramo morebitne prihranke in z denarjem ravnati varčno. Ob še vedno visoki inflaciji je dodatno tveganje višanje drugih življenjskih stroškov, saj manj denarja ostane za plačilo kreditnih obrokov.

ZPS nasvet: da bi se v kar največji meri izognili tveganju, moramo premisliti in preračunati, koliko denarja lahko mesečno namenimo za odplačevanje kredita, ter oceniti, ali bomo to zmogli tudi ob vseh spremembah v prihodnosti.



Spremenljiva ali fiksna obrestna mera

Pri najemu kredita se odločamo med tipom obrestne mere, ki je lahko fiksna ali spremenljiva. V prvem primeru je ves čas odplačevanja enaka, znana je tudi višina obrokov. Pri spremenljivi obrestni meri pa je višina mesečnih obveznosti vezana na euribor, ki se spreminja. Banke pogosto uporabljajo 6-mesečni euribor, kar pomeni, da obrestno mero in višino obroka prilagodijo vsakega pol leta, glede na takratno vrednost euriborja. Obroki se tako lahko povišajo ali znižajo. Trenutno 6-mesečni euribor znaša že skoraj štiri odstotke, kaj se bo z njim dogajalo v prihodnje, je nemogoče napovedati. Zagotovo pa vemo, da daljše dobe odplačevanja pomenijo večje tveganje, saj lahko pride do večjih povišanj euriborja in ta lahko trajajo dlje časa. Trenutno so krediti s fiksno obrestno mero načeloma celo ugodnejši od tistih s spremenljivo, res pa je tudi, da se bodo v primeru znižanja euriborja obroki pri zadnjih znižali. Velja tudi nasprotno, saj ni zagotovila, da euribor ne bo še dodatno zrasel.

ZPS nasvet: pri najemu dolgoročnih kreditov, še posebej stanovanjskih kreditov za deset let ali več, priporočamo izbiro fiksne obrestne mere, ki zagotavlja stabilne obroke ves čas odplačevanja.



ZAUPANJE RUŠI TUDI UPORABA UMETNE INTELIGENCE

Še verjamete spletnim ocenam uporabnikov?

BESEDILO ALINA MEŠKO

Ob začetkih uporabe svetovnega spleta so bila naša pričakovanja velika. Prost pretok – zanesljivih in resničnih! – informacij, izmenjava različnih mnenj, širjenje znanja in novih odkritij. Danes vemo, da se pričakovanja niso uresničila. Splet je poln nevarnega sovražnega govora, lažnih novic, ki so pogosto popolnoma v nasprotju z resničnostjo, s filtri obdelanih obrazov in teles ter posnetkov »deep fake«, na katerih lahko kdorkoli reče ali naredi karkoli. Tudi spletne ocene niso več zanesljiv vir informacij, ki si jih uporabniki na podlagi lastnih izkušenj delimo med seboj.

RESNIČNE OCENE RESNIČNIH UPORABNIKOV?

Kolikšen je delež lažnih ocen uporabnikov na spletu, je težko oceniti. Strokovnjaki govorijo o različnih številkah, a vse so visoke in nakazujejo, da je lahko tudi polovica ocen lažnih, morda še več. Od kod prihajajo?

Danes je mogoče kupiti skoraj vse, zato nas ne preseneča več, da proizvajalci in trgovci

naročajo pozitivne ocene svojih izdelkov. Lahko si zaželijo tudi negativnih ocen izdelkov tekmecev ali pa se z drugimi podjetji dogovorijo za pozitivno navzkrižno ocenjevanje. Nekatere spletne platforme so posredniki med podjetji in uporabniki, pisanje spletnih ocen je posel.

In potem je tukaj še umetna inteligenca (UI), ki vse to opravi v nekaj sekundah in brez moralnega mačka.

Jasno je, da umetna inteligenca nima etičnih zadržkov in da lahko poda kakršnokoli »mnenje«. Ustvari lahko ocene za hotele, restavracije, izdelke ali storitve. Lažne ocene živih uporabnikov so običajno polne hvale in pretiravanja, pri UI pa ni nujno tako. Prej jih lahko prepoznamo po stavčni strukturi in jeziku, ki sta običajno zelo formalna in pravilna.

LAŽNE OCENE = SLABE ODLOČITVE

Angleška potrošniška organizacija Which? je izvedla eksperiment, s katerim so preverjali vpliv lažnih ocen na vedenje uporabnikov. Postavili so namišljeno spletno trgovino in izdelke na njej opremili z lažnimi ocenami. V poskusu je sodelovalo 10.000 ljudi, ki so izbirali med petimi izdelki, na primer slušalkami. En izdelek je bil zelo kakovosten, trije povprečni in eden slabe kakovosti. Zanimalo jih je, kakšno moč imajo ocene pri prepričevanju uporabnikov, da kupijo določen izdelek.

Za izdelek slabe kakovosti se je odločilo:

ko ni imel prikazanih lažnih ocen:

10,5 %

ko je imel napihnjene ocene (pet zvezdic):

16,3 %

ko je imel napihnjene ocene in lažno mnenje s pretirano hvalo izdelka:

23,1 %

ko je imel napihnjene ocene, lažno mnenje in promocijsko oznako spletne trgovine:

24,8 %

ko je bilo ob izdelku dodano opozorilo, da so ocene morda lažne:

19,0 %

Lažna mnenja in ocene uporabnike napeljujejo k napačnim, lahko tudi zelo slabim potrošniškim odločitvam – dobra ocena lahko prepriča v nakup slabega izdelka. Spletni trgovci in platforme sicer poskušajo odkriti lažne ocene

ChatuGPT, ki je na voljo vsem, smo naročili, naj napiše pozitivno oceno za pametni telefon X. Poglejmo njegovo »izkušnjo«.



»Pametni telefon X je izjemna kombinacija zmogljivosti, funkcionalnosti in vrednosti za denar. **Kamera je prav tako impresivna**, saj nudi ostrino in bogate podrobnosti ter zajema čudovite fotografije in videoposnetke v različnih okoliščinah.«



»Posebej sem bil navdušen nad prilagodljivostjo in možnostmi prilagajanja uporabniškega vmesnika, kar mi je omogočilo prilagoditev telefona svojim potrebam in željam.«



»Skupno gledano, sem zelo zadovoljen s pametnim telefonom X in **ga brez zadržkov priporočam kot odlično izbiro za vse**, ki si želijo zmogljiv in zanesljiv pametni telefon po dostopni ceni.«

Nato pa smo ChatuGPT naročili še negativno oceno istega modela pametnega telefona.



»Pametni telefon X me je globoko razočaral. **Najbolj moteča lastnost telefona je njegova kamera**, fotografije so pogosto zamegljene in z nizko kakovostjo, še posebej v slabših svetlobnih pogojih.«



»Uporabniški vmesnik je prav tako razočaral, saj je bil precej neroden in občasno neodziven. Srečeval sem se s pogostimi zatikanji aplikacij ter zamudami pri prehodu med različnimi funkcijami telefona.«



»Najbolj razočaran sem bil nad celotno izkušnjo s pametnim telefonom X in **ga ne bi priporočal nikomur**, ki išče zanesljiv in zmogljiv telefon.«



Naslednja številka izide 5. oktobra 2023.

Oktober je mesec varčevanja, zato smo naredili pregled varčevalnih produktov, ki jih ponujajo banke pri nas. Preverite višino obrestnih mer ter naše nasvete za varčevanje in prihranke.



ARAŠIDI

Arašidi so med oreščki zagotovo najbolj priljubljen prigrizek. Na policah so na voljo slani, neslani, s številnimi začimbami ali prelit s testom. Kupimo jih lahko tudi še neolupljene. Pa so arašidi lahko tudi zdrav prigrizek? V naslednji številki preberite, kako se izdelki med seboj razlikujejo po sestavi in hranilni vrednosti.

NE SPREGLEJTE



TEST VITAMINA D

Prehranska dopolnila, ki vsebujejo vitamin D, so na voljo v različnih oblikah: kapljicah, pršilih ali tabletah. Spadajo med živila in njihov namen je dopolnjevanje prehrane predvsem pri potrošnikih, ki z običajno prehrano in načinom življenja niso dovolj preskrbljeni s tem vitaminom. Ponudba je pestra, zato bomo na testu preverili, ali prehranska dopolnila z vitaminom D vsebujejo to, kar obljublja na embalaži.

TESTI

PEREJO NEŽNO. ALI TUDI UČINKOVITO?

Preverili smo, kako učinkoviti so tekoči detergenti za pranje občutljivega perila. Rezultati bodo marsikoga presenetili, saj naloga teh detergentov ni preprosta.

KOŽO PRIPRAVLJAMO NA MRZLE DNI

V laboratorij smo poslali vlažilne kreme, med njimi tudi takšno slovenske izdelave. S katero se boste pred mrazom zaščitili v tej zimi?

DA NA CESTI NE BO DRSELO

Na avtomobile smo namestili zimske pnevmatike velikosti 205/60 R16 in 245/45 R17, jih zapeljali po cesti in poligonu, zato vam bomo lahko predstavili, kateri modeli se najbolj izkažejo v različnih razmerah, ki nam pretijo na zimskih cestah.

ZPS

**ZVEZA
POTROŠNIKOV
SLOVENIJE**

je neodvisna, nevladna in mednarodno priznana organizacija – društvo, ki slovenskim potrošnikom pomaga pri dobrih in varnih nakupnih odločitvah.

**Na vaši strani smo
že od leta 1990.**

INFORMIRAMO

Potrošnike obveščamo in ozaveščamo o kakovosti izdelkov in storitev, njihovih pravicah in drugih pomembnih potrošniških vprašanjih v reviji ZPStest, na spletnem mestu www.zps.si ter prek družbenih omrežij (Facebook, Twitter). Poleg tega sodelujemo z mediji, izdajamo brošure in letake ter se predstavljamo na različnih dogodkih.

SVETUJEMO

Svetujemo pri najrazličnejših potrošniških vprašanjih in zagatah ter pomagamo pri uveljavljanju potrošniških pravic. Svetovanje je neodvisno, nepristransko in zaupno.

IZOBRAŽUJEMO

Sodelujemo z različnimi izobraževalnimi ustanovami, predavamo in ozaveščamo.

TESTIRAMO

Preverjamo kakovost najrazličnejših izdelkov in storitev, pri čemer sodelujemo z neodvisnimi strokovnjaki in akreditiranimi laboratoriji.

ZASTOPAMO

Zastopamo interese potrošnikov na različnih področjih, pri oblikovanju zakonodaje in politike s področja varstva potrošnikov.

DELUJEMO MEDNARODNO

Sodelujemo v številnih mednarodnih projektih in odborih. Smo člani ICRT – mednarodne neprofitne organizacije za izvajanje potrošniških testiranj, BEUC – evropske potrošniške organizacije in CI – svetovne potrošniške organizacije. Aktivno sodelujemo tudi v okviru organizacije ANEC, ki je glas potrošnikov pri standardizaciji.

Vabilo k sodelovanju v kolektivnih tožbah zoper banko Sparkasse

Ste odplačevali posojilo (euribor + pribitek) pri Banki Sparkasse kadarkoli v obdobju od maja 2015 do vključno junija 2022? Sodelujte v kolektivni tožbi zoper Banko Sparkasse!

Kako? Izpolnite Obrazec za preverjanje ustreznosti za sodelovanje pri kolektivni tožbi. Preprosto skenirajte QR-kodo ali obiščite spletno stran www.zps.si.

Zakaj je pomembno vaše sodelovanje? ZPS je lani v interesu oškodovanih kreditorejmalcev vložila dve tožbi zoper Banko Sparkasse, ker je napačno obračunavala negativno vrednost euribor (v

vrednosti 0 %), zato je kreditorejmalcem zaračunala preveč obresti.

Po Zakonu o kolektivnih tožbah mora sodišče v posebni fazi pred vsebinskim obravnavanjem tožbenih zahtevkov odločiti, ali kolektivno tožbo odobri. Sodišče pri odločanju med drugim upošteva tudi, koliko oškodovanih potrošnikov je že izrazilo pripravljenost, da sodelujejo v kolektivni tožbi, zato je vaše sodelovanje v kolektivni tožbi zelo pomembno.

Več nas bo, več možnosti imamo!

