



Strokovno gradivo za izvajanje programov
finančne pismenosti za odrasle

Varstvo potrošnikov



Strokovno gradivo za izvajanje programov
finančne pismenosti za odrasle

Varstvo potrošnikov



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA VZGOJO IN IZOBRAŽEVANJE



NAČRT ZA
OKREVANJE
IN ODPORNOST



Financira
Evropska unija
NextGenerationEU

Strokovno gradivo:

Varstvo potrošnikov – Gradivo za izvajanje izobraževalnih programov finančne pismenosti za odrasle

Urednice: Petra Javrh, Estera Možina, Tina Kompare Jampani

Avtorica: Alina Meško

Strokovni sodelavci: Jože Gričar, Alenka Grželj, Andreja Mernik Jelen (ŠC Celje), Marija Žiher (Banka Slovenije), Matej Krumberger (ZBS – GIZ), Darja Kušar (LU Slovenska Bistrica), Urška Purg (Bankarium), Gregor Sepaher (RIC Novo Mesto), Rajka Stanko (Elementum), Marjana Šporar (ŠC Novo mesto), Rok Trdan (Cene Štupar – CILJ), Nina Zakotnik (Familija), Tjaša Beričič (Familija), Tina Baloh (UPI LU Žalec), Brigita Gorjup (AZ Velenje), Maja Mihelič (ZIK Črnomelj), Mira Koporčič Veljič (ZDU – GIZ), Marko Tretnjak (ZPS), Tea Žnidaršič (ZPS), Petra Lovišček (ZPS), Boštjan Okorn (ZPS), Nika Kremlj (ZPS)

Tehnično uredila: Jana Plaznik

Jezikovni pregled: Vlasta Kunej

Oblikovanje: Larisa Hercog

Izdal: Andragoški center Slovenije, Ljubljana

Zanj: dr. Nataša Potočnik

Leto izdaje: 2024

Elektronska izdaja, spletna stran: <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/varstvo-potrosnikov>

Priporočilo za citiranje:

Meško, A. (2024). Varstvo potrošnikov – Gradivo za izvajanje izobraževalnih programov finančne pismenosti za odrasle. [Elektronski vir] Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani
COBISS.SI-ID 205561347
ISBN 978-961-7116-73-1 (PDF)

Strokovno gradivo Varstvo potrošnikov – Gradivo za izvajanje izobraževalnih programov finančne pismenosti za odrasle avtorice Aline Meško je bilo pripravljeno v sklopu projekta Finančna pismenost za odrasle 2022–2024, ki ga je izvajal Andragoški center Slovenije. Projekt sta finančno podprla Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje ter nacionalni program reform in naložb Načrt za okrevanje in odpornost.

Gradivu na pot

Dragi učitelji v programu finančne pismenosti za odrasle!

To gradivo je pripravljeno s posebno skrbjo. Zasnovala ga je avtorica Alina Meško, pri njegovi pripravi pa je sodelovala vrsta sodelavcev. Avtorica ima dolgoletne izkušnje s področja bančništva, finančnega izobraževanja različnih ciljnih skupin ter sodelovanja pri pripravi zakonodaje.

Gradivo je namenjeno osnovnemu seznanjanju učiteljev (in morda tudi udeležencev) s področjem varstva potrošnikov. Številni izobraževalci odraslih, ki bodo želeli izvajati programe finančne pismenosti, niso imeli možnosti, da bi se sistematično izobrazili o teh vsebinah, kaj šele o področju kot celoti.

Naloga tega gradiva je, da vam prinaša celostno informacijo o temeljnih pojmi, povezanih z varstvom potrošnikov, postreže s preverjenimi viri in literaturo ter usmeri v nadaljnje raziskovanje te tematike. Na drugi strani je gradivo pripravljeno tako, da ga boste učitelji v programih finančne pismenosti za odrasle morda lahko uporabili kot študijski vir ali kot zelo priročne zapiske za delo z neposrednimi udeleženci programov. Svetujemo, da se tedaj vsebina gradiva didaktično skrbno prilagodi konkretnim potrebam odraslih, ki jim bo to gradivo namenjeno.

Vsebina gradiva je strukturirana tako, da najprej osvetli temeljne pojme. Sledi razširitev najpomembnejših vsebin; pri tem naj opozorimo, da je dobro pregledati priporočene vire. Posebno vrednost bodo pomenili navedeni viri za vaše nadaljnje poglobljanje v koncept varstva potrošnikov. Zato smo v zadnjem delu na enem mestu zbrali vse vire in literaturo, ki jih avtorica in strokovni sodelavci predlagamo za razširjeni študij o tej tematiki. Ti vam bodo omogočili pripravo konkretnih instrumentov, prilagojenih predstavitev in zapiskov, morda celo didaktičnega gradiva.

Povsem na koncu boste našli tudi podrobnejši opis referenc avtorice tega gradiva; to vam bo zagotovo olajšalo presojo o relevantnosti in točnosti strokovnih informacij, zbranih v tem gradivu.

Doc. dr. Petra Javrh, urednica

Kazalo vsebine

GRADIVU NA POT.....	5
1. TEMELJNI POJMI O VARSTVU POTROŠNIKOV	9
1.1 Sprejemanje potrošniških odločitev	9
1.2 Trajnostni vidik potrošništva	12
1.3 Označevanje izdelkov, nevarni izdelki.....	14
1.4 Hrana – varnost in odgovorno ravnanje.....	16
1.5 Temeljna zakonodaja s področja potrošniških pravic	20
1.6 Pravice potrošnikov v praksi – kako uveljavljati reklamacije	23
1.7 Nepošteni pogodbeni pogoji in nepoštena poslovna praksa	26
1.8 Varstvo osebnih podatkov	29
1.9 Institucije in regulatorji	32
1.10 Pravice na področju bančnih storitev	35
1.11 Reševanje potrošniških sporov	38
VIRI IN LITERATURA.....	41
O AVTORICI.....	43

1. Temeljni pojmi o varstvu potrošnikov

UVOD:

Varstvo in pravice potrošnikov so v današnjem svetu eden najpomembnejših elementov za uspešno življenje. Posamezniki in gospodinjstva smo vsakodnevno v vlogi potrošnikov – pri nakupu blaga in storitev, ki pa jih ne plačamo nujno vedno z denarjem, lahko tudi s svojimi osebnimi podatki ali kako drugače. Vedno več je okoliščin, v katerih se znajdemo v vlogi potrošnika, poplava informacij, večje število ponudnikov ter pogoste nepoštenе poslovne prakse nas silijo k vedno dejavnejši vlogi. Časi enega ponudnika za vsako storitev so minili, posameznik mora biti pozoren na različne ponudbe, jih znati primerjati in izbrati ustrezno zase.

Poleg tega so številni izdelki in storitve lahko nevarni za naše zdravje pa tudi za okolje. Trajnostni vidik je pri potrošništvu še kako pomemben, tudi potrošniki smo tisti, ki lahko zahtevamo in moramo od ponudnikov zahtevati ustrezno skrb za okolje in prihodnost. Predvsem na področju prehrane je potrebna posebna skrbnost, saj je znano, da zavržemo na leto velike količine še užitne hrane. To kaže na odtujen odnos do okolja, kajti tisti, ki si hrano pridelajo sami, z njo tudi varčneje ravna. Izjemnega pomena za varstvo potrošnikov je uveljavljanje potrošniških pravic, ki pa jih moramo najprej poznati in razumeti. Od potrošnikov se pogosto zahteva preveč, saj nismo vsi pravni strokovnjaki. A vseeno, pomembno je, da poznamo temeljno potrošniško zakonodajo, jo razumemo in znamo tudi uveljavljati v praksi. Da razumemo, kaj so nepošteni pogodbeni pogoji in kaj je nepoštena poslovna praksa, ter da se jim lahko izognemo. Da vemo, kako se odzvati v sporih s ponudniki, na koga se v določeni situaciji lahko obrnemo ter katere postopke lahko izkoristimo – to velja za potrošniške pravice na splošno pa tudi ožje za finančne storitve. In navsezadnje, da se zavedamo pomena varovanja osebnih podatkov in znamo skrbno ravnati z njimi.

1.1 Sprejemanje potrošniških odločitev

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj razume pomen preudarnega nakupovanja in prednosti, ki mu jih prinaša. Razume, zakaj je smiselno primerjati izdelke in storitve pred nakupom, in zna to tudi storiti. Zna razlikovati med objektivnimi informacijami in oglaševanjem – tudi prikritim, zna samostojno poiskati neodvisne informacije o nekem izdelku ali storitvi, primerjati cene in kakovost različnih izdelkov in storitev, uporabljati spletne iskalnike in spletne strani, ki so namenjene primerjavi izdelkov. Razume in zna brati preglednice z izidi neodvisnih primerjalnih testiranj ter na koncu izbere ustrezen izdelek ali storitev glede na svoje potrebe in finančne zmožnosti.

UVOD:

Potrošnik se vsakodnevno sooča z možnostjo izbire na najrazličnejših področjih. Pri tem ni nujno, da se vedno odloči racionalno, saj je pri tem omejen z znanjem, ki ga ima o nekem izdelku in storitvi, pa tudi z naborom informacij, ki jih pred nakupom dobi od ponudnika.

Sprejemanje pravih odločitev je odločilnega pomena za doseganje zadovoljstva – osebnega pa tudi kolektivnega. Pri tem je pomembno, da izbira lahko temelji na resničnih, preverljivih,

neodvisnih in jasnih informacijah, ki jih mora posamezni potrošnik znati tolmačiti in razumeti. Le tako lahko argumentirano sprejema odločitve, ki bodo najboljše zanj in tudi za njegovo ožje in širše okolje. Pri vsem skupaj je treba upoštevati tudi časovno komponento – ne šteje le sedanji trenutek, temveč tudi prihodnost in posledice, ki jih imajo naše potrošniške odločitve.

V poglavju opozarjamo na pomen iskanja in zbiranja relevantnih informacij pred samim nakupom, primerjave izdelkov in racionalne nakupne odločitve. Predstavimo vire in spletna orodja, ki nam lahko pomagajo pri tem. Udeležence opolnomočimo, da so sposobni samostojno sprejemati nakupne odločitve, ki niso impulzivne, temveč premišljene, racionalne in gospodarne. Opozorimo na pasti oglaševanja in pomen razlikovanja med objektivnimi informacijami in oglasi, tudi prikritimi.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

potrošniške organizacije:

Organizacije, ki so jih za izvajanje dejavnosti s področja varstva in promocije pravic potrošnikov ustanovili in jih vodijo potrošniki, niso ustanovljene za pridobivanje dobička in so vpisane v register potrošniških organizacij pri ministrstvu.

primerjalno testiranje:

Sočasno preizkušanje več različnih izdelkov ali storitev, ki sodijo v isto skupino izdelkov in potrošniku omogočajo podobno zadovoljitev potreb(e). Vsi izdelki so preverjeni po istem protokolu, zato so rezultati med njimi neposredno primerljivi, hkrati pa bolje izražajo razlike med posameznimi izdelki. Pomemben del primerjalnega testiranja potrošniških organizacij je neodvisnost in nepristranskost. Izvajajo ga brez vednosti ponudnikov ali proizvajalcev, uporabljajo akreditirane laboratorije, pri njem pa sodelujejo različni neodvisni strokovnjaki. Potrošniške organizacije objavljajo rezultate primerjalnih testov le v medijih, v katerih ni komercialnih sporočil.

prikrito oglaševanje:

Prikrita oglaševalska sporočila so sporočila, ki sicer so oglaševalska, so pa predstavljena kot novinarski prispevki, ali pa jih bralec, poslušalec ali gledalec ne more jasno razpoznati kot oglas. To so hibridna sporočila ali PR-članki ali trditve, v zadnjem času tudi kot prispevki spletnih vplivnežev (influencerjev). Pomembno je, da je oglaševana vsebina v mediju jasno označena kot vsebina, ki jo je plačal naročnik.

Zbiranje ustreznih informacij pred nakupom:

Nakupne odločitve ne smemo sprejemati impulzivno in hitro. Posebno pri večjih nakupih je pomembno zbrati ustrezne informacije in se premišljeno odločiti, kaj v resnici potrebujemo in koliko smo pripravljeni odšteti za to. Premislek je nujen tudi pri vsakdanjih nakupih hrane in pijače. Na eni strani se ponudba in cene nenehno spreminjajo, na drugi strani pa izbor dolgoročno vpliva na naše zdravje. Pri tem je pomembno, da uporabimo več različnih virov, pri katerih ocenimo njihovo ustreznost ter navzkrižno preverjamo različne informacije.

Pred nakupom so nam v pomoč različni viri, predvsem spletni – podatki na spletu so navadno

preprosto in hitro dostopni ter praviloma tudi ažurni. Potrošniki prednakupne informacije najdejo:

- pri proizvajalcih oziroma izvajalcih storitev: tehnični in drugi podatki o izdelku ali storitev, cena ipd.;
- strokovni članki neodvisnih medijev, v katerih so na voljo splošni nasveti za nakup nekega izdelka;
- potrošniške organizacije, ki izvajajo neodvisne primerjalne teste v akreditiranih laboratorijih – neodvisne ocene s testov, kjer se na podlagi enakih kriterijev testirajo različni izdelki iz iste skupine;
- spletna mesta za primerjavo cen – primerjava cen pri različnih ponudnikih, zato da bi lahko poiskali najugodnejšega za enak izdelek;
- spletni forumi – mnenja uporabnikov, ki so izdelek ali storitev že preizkusili;
- ocene uporabnikov v spletnih trgovinah – velja posebna pozornost, saj je na spletu vedno več lažnih ocen izdelkov in storitev, zato je treba »ocene uporabnikov« obravnavati z zadržkom – veliko petzvezdičnih ocen je prej znak za alarm, da so to lažne ocene, kot pa zagotovilo, da je izdelek zares odličen.

Potrošniške organizacije delujejo nepridobitno, a najpogosteje so to članske organizacije, zato so njihove vsebine – z nekaterimi izjemami – dostopne le članom. Zveza potrošnikov Slovenije (ZPS) je vodilna potrošniška organizacija v Sloveniji, ki se prav tako financira iz članarine svojih članov. Kljub temu pa nekatere teste – tudi zaradi sofinanciranja drugih deležnikov – ponuja brezplačno vsem potrošnikom. Navajamo tri primere prosto dostopnih spletnih primerjalnikov:

- test mlete pražene kave za pripravo turške kave,
- test lesnih peletov,
- test bukovih drv.

Lestvica ocen primerjalnih testiranj Zveze potrošnikov Slovenije:

- 100–80 zelo dobro (++)
- 79–60 dobro (+)
- 59–40 povprečno (0)
- 39–20 pomanjkljivo (–)
- 19–0 nezadovoljivo (–)

Pri posameznem testu je najpomembnejša skupna ocena (0–100), uporabnik pa si lahko ogleda tudi posamezne kriterije, ki sestavljajo skupno oceno, pri čemer ima vsak od kriterijev v njej drugačno težo. Pri izbiri izdelka bi moral vsak potrošnik zato upoštevati skupno oceno pa tudi posamezno oceno posameznih kriterijev glede na to, kaj je zanj pri nekem izdelku pomembnejše. Primerjava izdelkov je smiselna zaradi finančnih razlogov pa tudi za doseg cilja izbire kakovostnega izdelka, ki nam bo dolgo in dobro rabil. Pogosto se izkaže, da cena ni zagotovilo za kakovost – izbirati dražje, da bo boljše, torej ni vedno smiselno. Pridobiti moramo objektivne informacije o kakovosti določenega izdelka, v drugem koraku pa izbrati ponudnika tega izdelka ali storitve z ugodno ceno.

Oglasi niso objektivna informacija za nakupno odločitev:

Informacij v različnih oglasnih sporočilih nikakor ne moremo šteti za ustrezne, neodvisne in objektivne. V njih proizvajalci ali trgovci praviloma pretirano navajajo pozitivne plati, poglobitni namen tega pa je pospeševanje prodaje. Težava nastane, ko posameznik ne zna ali ne zmore razpoznati, da gre v nekem primeru za oglas.

Tako imenovano prikrito oglaševanje »preobleče« oglasno sporočilo v novinarsko besedilo ali pa ga predstavi kot izkušnjo uporabnika in tako izrablja zaupanje kupcev. Pri prikitem oglaševanju

moramo biti pozorni na PR-članke, torej vsebine, ki so na prvi pogled videti kot objektivni novinarski prispevki, v ozadju pa je njihov cilj prodaja nekega izdelka ali storitve. Zmeraj več je tudi t. i. vplivnežev ali influencerjev – posameznikov, ki na spletu promovirajo določene izdelke ali storitve, pri tem pa ustvarjajo vtis, da so izdelek/storitev temeljito preizkusili in objektivno ocenili.

Prikrito oglaševanje v obliki PR-člankov je usmerjeno predvsem v starejše, vplivneži pa so najpogosteje usmerjeni v mlajše uporabnike. Ne glede na starost bi moral potrošnik znati razlikovati med objektivnimi informacijami iz neodvisnih virov, vrednih zaupanja, in plačanimi objavami. Prihodnost oglaševanja – tudi z razvojem umetne inteligence – bo prinesla dodatne spremembe, zato je pomembno opozarjati na pasti oglaševanja in na podlagi konkretnih ter trenutno aktualnih primerov pojasniti, kdaj gre za oglaševanje, tudi če to na prvi pogled ni vsem jasno razvidno.

VIRI IN LITERATURA:

- Ceneje. (b. d.). <https://www.ceneje.si>
- Shoptok. (b. d.). <https://www.shoptok.si/>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Informacije za potrošnike. <https://www.zps.si/>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (7. 9. 2023). Še verjamete spletnim ocenam uporabnikov? <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/se-verjamete-spletnim-ocenam-uporabnikov-2023-09-07>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Test mlete pražene kave za pripravo turške kave. <https://www.zps.si/testi/test-mlete-prazene-kave-za-pripravo-turske-kave-294>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Test lesnih peletov. <https://www.zps.si/testi/test-lesnih-peletov-131>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Test bukovih drv. <https://www.zps.si/testi/test-bukovih-drv-101>

1.2 Trajnostni vidik potrošništva

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj razume vpliv svojih potrošniških odločitev na okolje, družbo in samega sebe. Pri tem zna oceniti okoljski vpliv svoje nakupne odločitve in se zaveda, kako ga je mogoče zmanjšati. Ob izbiri izdelkov in storitev poišče takšne, ki so bolj trajnostni, torej manj vplivajo na okolje.

UVOD:

Z vsakim nakupom vplivamo na okolje, zato o popolnoma trajnem izdelku ali storitvi ne moremo govoriti. Lahko pa si prizadevamo, da kupujemo bolj trajnostno in se odločamo za izdelke ali storitve, ki so takšni.

Z zavedanjem, da ima naš planet omejitve, ki smo jih v zadnjih petdesetih letih prepogosto zanemarjali, se spreminja pogled na potrošništvo in potrošniško družbo. Nekdaj cenjen gospodarski sistem postaja vse bolj ovira pri razvoju družbe prihodnosti, ki bo znala izkoristiti naravne vire tako, da bo to omogočalo dolgoročno vzdržnost in naravno ravnotežje.

Potrošniki so pri tem pravzaprav med tnalom in nakovalom: na eni strani jih ponudniki in trgovci

vseskozi naslavljajo z novo in novo ponudbo, na drugi strani pa družba vse bolj trka na ekološko zavest. Tudi najbolj ozaveščeni se pogosto znajdejo pred dilemo in celo frustracijo, to pa je pravzaprav neprimerno, saj se še vedno odločajo med izdelki in storitvami, ki so lahko naprodaj in torej z njimi načeloma ne bi smelo biti nič narobe.

Z evropskim zelenim dogovorom sicer zaostrejuje kriterije glede ogljičnega odtisa, uporabljenih materialov, porabe energije in ostalih virov, a dejstvo je, da bo potrebna tudi sprememba nakupovalnih in življenjskih navad. Izogibati bi se morali izdelkom za enkratno uporabo in tistim s kratko življenjsko dobo, med samo uporabo pa (po)skrbeti za ustrezno vzdrževanje in popravilo izdelkov, s čemer bomo zagotovili njihovo čim daljšo uporabno vrednost.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

trajnost:

Širok pojem, ki zajema ravnanje in ukrepe, s katerimi na splošno zagotovimo, da naše trenutno ravnanje ne ogrozi razvoja v prihodnosti – na področju narave, družbe in gospodarstva pa tudi kulture.

trajnostna potrošnja:

Nakupovanje izdelkov in storitev, ki jih potrebujemo v svojem življenju in bivanju, brez nepotrebne kopičenja in s kar najmanjšimi zavržki. Pri tem je pomembno, da izbiramo bolj trajnostne izdelke in storitve, z zaupanja vrednimi certifikati, ki v čim večjem deležu izhajajo iz lokalnega okolja.

Tako širok pojem, kot je trajnost, je treba vedno razumeti s stališča življenjskega sloga vsakega potrošnika posebej. Številne tradicionalne prakse bi danes brez težav označili za trajnostne, a kaj, ko živimo drugače, kot smo v preteklosti, in jih težko ponotranjimo ter se s svojimi dejanji popolnoma vrnemo v pretekle čase. A to ne pomeni, da naj bi takšne prakse popolnoma zavrnil, saj jih lahko učinkovito vnesemo tudi v sodobni način življenja.

Prvo pravilo bolj trajnostnega življenjskega sloga je univerzalno: porabi manj. Ne gre samo za zmanjševanje količine nakupljenih stvari, ampak tudi za vsakodnevno prevpraševanje, ali je neka dejavnost zares nujno potrebna – pravzaprav, ali je res ne moremo opraviti drugače, bolj trajnostno.

S tem je povezano tudi drugo pravilo: uporabljaj dlje. Pri tem je potrošnik že nekoliko omejen s sposobnostjo proizvajalcev, da zagotovi izdelku čim daljšo življenjsko dobo. Vsekakor pa mora poskrbeti za njegovo ustrezno vzdrževanje in popravilo, ko se pokvari.

Vnovična uporaba pomeni bolj trajnostno ravnanje kot recikliranje ali celo konec uporabe. Z njo izdelku zagotovimo novo življenje in s tem zmanjšamo potrebo po virih za izdelavo novega izdelka. Recikliranje je sicer pozitivna praksa, a ne bi smelo prevladati nad prvimi tremi pravili, saj z njim v bistvu uničimo izdelek in s tako pridobljenim materialom izdelamo novega.

Najslabša možnost je, da izdelek uporabljamo kratek čas in ga na koncu zavržemo. V to sodi tudi embalaža za enkratno uporabo, kot so plastenke, pločevinke, kozarčki za pijače in podobno. Že res, da del tega tudi recikliramo, a večinoma iz takšnega materiala ne izdelamo več enakega izdelka, pač pa ga porabimo za izdelke slabše kakovosti.

Plastični materiali na splošno imajo pomembno vlogo pri povečevanju okoljskega odtisa. Njihova vsesplošna uporabnost je nesporna, a hkrati je nesporno tudi dejstvo, da v naravi ne razpadejo, oziroma, kar je še posebno kritično, razpadejo na drobne delce mikroplastike, ki so jih našli že tako rekoč po vsem svetu, celo v krvnem obtoku ljudi in živali.

Zavedanje vseh slabosti in težav, ki jih prinaša pretirana in brezbržna poraba, je sicer vse bolj v ospredju razmišljanja ozaveščenega potrošnika, a prav takšen vsakodnevno doživlja frustracijo, povezano z omejeno izbiro bolj trajnostnih izdelkov. V prihodnosti bo zato pomembno zagotoviti, da bodo takšni izdelki postali edina izbira, tega pa ne bo mogoče doseči brez strožje regulative in pravil. V Evropski uniji bo k temu veliko prispeval zeleni dogovor, njegovo uresničevanje se bo nadaljevalo vse do leta 2050.

VIRI IN LITERATURA:

- Europarl (26. 6. 2020). Zeleni dogovor: ključ do podnebno nevtralne in trajnostne EU. <https://www.europarl.europa.eu/topics/sl/article/20200618STO81513/zeleni-dogovor-kljuc-do-podnebno-nevtralne-in-trajnostne-eu>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (11. 3. 2020). Trajnost v mojem domu – Svetovni dan pravic potrošnikov: trajnostni potrošnik. <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/trajnost-v-mojem-domu-svetovni-dan-pravic-potrosnikov-trajnostni-potrosnik-2020-03-11>

1.3 Označevanje izdelkov, nevarni izdelki

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj razume vlogo označb na izdelkih, jih razume, prepozna certificirane oznake in jih zna ločiti od drugih. Na podlagi teh informacij se zna racionalno odločati o nakupu določenega izdelka. Obenem razume, kateri izdelki so lahko nevarni med uporabo, in na podlagi oznak prepozna vrste nevarnosti.

UVOD:

Pomembna pridobitev trgovine v razvitih gospodarstvih, kot je Evropska unija, je povezana s predpostavko, da se na trgu lahko prodajajo samo varni izdelki. Prepoznamo jih po oznaki CE, to naj bi pomenilo, da ustrezajo vsem varnostnim standardom. Oznako nalepi proizvajalec sam, vendar mora biti to seveda sposoben dokazati z ustreznimi potrdili in certifikati.

A kljub temu (ali ravno zato) se lahko zgodi, da izdelki ne ustrezajo zahtevam; to lahko ugotovijo nadzorni organi med rednim nadzorom, proizvajalec med preverjanjem postopkov, potrošniške organizacije med testiranjem ali pa potrošniki med uporabo. V takšnih primerih je določen postopek, kako izdelek odpoklicati s trga, potrošniki so tedaj upravičeni do vračila kupnine oziroma do brezplačne odprave napake, če je to mogoče.

Ob splošni oznaki CE se na izdelkih pojavljajo še druge oznake, ki so tako ali drugače povezane z njegovo varnostjo – od izdelave do uporabe.

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

skladnost:

Lastnost izdelka, da ustreza zakonodajnim zahtevam glede materialov, načina izdelave, delovanja in varnosti med uporabo. Proizvajalec mora za izdelek ali njegove posamezne dele zagotoviti ustrezno potrdilo neodvisne organizacije, da sledi zahtevam standardov, in biti ob vsakem trenutku sposoben dokazati, da izdelek ustreza zakonodajnim zahtevam.

odpoklic:

Če izdelek zaradi tega ali onega razloga ne ustreza zakonodajnim zahtevam oziroma ni v skladu s standardi, nadzorni organi prepovedo prodajo in zahtevajo odpravo neskladnosti. Izdelek lahko odpokliče tudi proizvajalec sam, če ugotovi, da je med proizvodnjo ali v postopku dajanja izdelka na trg prišlo do neželenega odklona od siceršnjih postopkov.

OPIS:

Da bi zagotovili varnost in zaščito uporabnikov, je Evropska unija vzpostavila vrsto pravil in postopkov, s katerimi želi zagotoviti, da prihajajo na trg zgolj skladni izdelki. Proizvajalci morajo poskrbeti, da se teh pravil držijo, hkrati pa to ustrezno prikazati na izdelku (oznaka) ali ob njem (nalepka).

Osnovna oznaka za skladni izdelek, ki je lahko naprodaj v Evropski uniji, je znak CE. Z njim proizvajalec dokazuje, da izdelek ustreza visokim varnostnim, zdravstvenim in zahtevam glede varovanja okolja. Proizvajalčeva odgovornost je, da opravi oceno skladnosti, pripravi tehnično dokumentacijo, izda izjavo Evropske unije o skladnosti in na izdelek pritrdi oznako CE. Pomembno se je zavedati, da oznaka CE ne potrjuje, da je izdelek, namenjen za prodajo v Evropski uniji, odobril evropski regulativni organ; vso odgovornost nosi proizvajalec oziroma podjetje (njegov zastopnik, distributer ipd.), ki pošilja izdelek na trg.

Zaradi različnih razlogov se lahko zgodi, da izdelek kljub oznaki CE ne izpolnjuje vse zahteve za skladnost. Pogosto že proizvajalec ugotovi, da je v neki seriji nastala napaka, lahko jo odkrije nadzorni organ med pregledom trga, nemalokrat pa neskladnost izdelkov odkrijejo tudi potrošniške organizacije med neodvisnim primerjalnim testiranjem, kar mora potrditi tudi uradni nadzorni organ. Tedaj je objavljen odpoklic izdelka. Njegova prodaja je ustavljena, potrošniki pa izdelek lahko vrnejo prodajalcu in seveda dobijo povrnjen znesek nakupa. Če je napako mogoče odpraviti, proizvajalec poskrbi za brezplačno popravilo. Seznam odpoklicanih izdelkov vodijo državni nadzorni organi, v Sloveniji pa ga objavlja tudi Zveza potrošnikov Slovenije.

A tudi popolnoma skladni izdelki so lahko nevarni ali tvegani za uporabo, če ne upoštevamo določenih pravil in navodil. Pri kozmetiki, denimo, posebne oznake prikazujejo, kako dolgo lahko izdelek uporabljamo potem, ko ga odpremo. Izdelki, ki vsebujejo nevarne sestavine, morajo biti označeni z znakom za nevarnost (denimo vnetljivo, nevarnost eksplozije, za draženje kože ali sluznice in podobno).

Med okoljskimi oznakami je najbolj znana energijska nalepka, ki mora biti nalepljena na številne izdelke zabavne elektronike, bele tehnike in druge električne oziroma elektronske naprave. Najdemo jo tudi na pnevmatikah za osebne avtomobile. V bistvu prikazuje, v katero stopnjo porabe energije se uvršča označeni izdelek, zraven pa še vrsto dodatnih informacij, pomembnih pri odločitvi za nakup.

S področja varovanja okolja velja omeniti še oznako za recikliranje embalaže (Mobiusova zanka) in pravilno odlaganje elektronskih izdelkov (prečrtana posoda za smeti). Predvsem na embalaži boste našli tudi oznako vrste embalaže (plastika, karton ipd.) z ustrezno razlago v obliki številke ali kratice.

Številne oznake so tudi prostovoljne, med njimi posebej opozarjamo na certificirane okoljske oznake (Ecolabel, Blauer Engel ipd.), s katerimi so označeni okoljsko primernejši izdelki. Ne smemo jih zamenjevati z zelenimi oznakami, za katerimi ni neodvisnega akreditacijskega telesa, saj gre pri takšnih oznakah za tako imenovano zeleno zavajanje (greenwashing).

VIRI IN LITERATURA:

- Commission.europa. (b. d.). Product safety and requirements. https://commission.europa.eu/business-economy-euro/product-safety-and-requirements_en
- Europa. (b. d.). CE marking. https://europa.eu/youreurope/business/product-requirements/labels-markings/ce-marking/index_en.htm
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Odpoklici. <https://www.zps.si/aktualne-vsebine/odpoklici-izdelkov>

1.4 Hrana – varnost in odgovorno ravnanje

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelji znajo odgovorno ravnati s hrano in skrbijo za zmanjšanje odpadkov hrane v gospodinjstvu ter na delovnem mestu. Znajo načrtovati obroke in skrbeti za uravnoteženo prehrano.

UVOD:

Odgovorno ravnanje s hrano je pomembno z ekonomskega in okoljskega vidika. Zavržena hrana pomeni dvojno breme, obremenjuje okolje pa tudi našo denarnico. Področje o odgovornem ravnanju s hrano zajema več temeljnih vidikov, povezanih z ustreznim in trajnostnim ravnanjem s hrano. V vsebini je razloženo, zakaj je pomembno načrtovati obroke in kako premišljeno nakupovati ter kako shranjevati živila in ostanke obrokov. Poleg skrbi za manj zavržene hrane področje podpira lokalno gospodarstvo in trajnostno pridelavo hrane, kar je odločilno za zmanjšanje negativnega vpliva na okolje.

Hrana, ki jo uživamo, mora biti raznolika in uravnotežena s primernim prehranskim profilom. Zdravo prehranjevanje je zelo pomembno za ohranjanje zdravja in prispeva k ohranjanju ustrezne telesne teže ter posledično preprečuje debelost. V besedilu predstavljamo orodje, ki je lahko v pomoč pri izbiri prehransko ustrežnejših živil. Navsezadnje namenimo pozornost tudi cenam živil, ki so pri izbiri živil eden najpomembnejših dejavnikov.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

načrtovanje obrokov:

Načrtovanje jedilnika za dan ali več dni v naprej, tudi količin, in upoštevanje sestave jedilnikov.

prehranski profil:

Prehranska sestava živil, ki označuje, koliko je v posameznem živilu sladkorja, soli, maščob in drugih sestavin.

Odgovorno ravnanje s hrano

Hrana je pomembna dobrina, zato moramo z njo ravnati odgovorno in preudarno. Tako ravnanje s hrano je prijazno do okolja, saj zavržemo manj hrane, prijazno pa je tudi do našega žepa, saj ko hrano zavržemo, moramo imeti v mislih, da smo zanjo porabili denar.

Načrtovanje obrokov

Prvi pomembni način odgovornega ravnanja je sistematično načrtovanje obrokov. Obroke je najbolje načrtovati tedensko, če vam to nikakor ne uspeva, pa vsaj dan vnaprej. Pred pripravo tedenskega jedilnika pogledajte, kaj imate na zalogi, in spremljajte roke uporabnosti živil v omari, shrambi, hladilniku in zamrzovalniku.

Pri tem pa je pomembno zaradi varnosti pa tudi zato, da nam ne bi bilo treba zavreči hrane, poznati razliko med navedbama »uporabno najmanj do« in »porabiti do«. Po podatkih Evropske komisije se kar 10 odstotkov vse hrane zavrže zato, ker kupci ne poznajo ali ne razumejo, kaj pomenijo roki uporabnosti na živilih.

Porabiti do

Označuje datum, do katerega so živila varna za uporabo. Naveden je na hitro pokvarljivih živilih, kot so sveže ribe, sveže meso, mlečni in delikatesni izdelki. Hitro pokvarljiva živila moramo shranjevati v skladu z navodili na embalaži.

Uporabno najmanj do

Označuje datum, do katerega živila ohranijo pričakovano kakovost. Navadno je naveden na ohlajenih, zamrznjenih, posušenih in konzerviranih živilih. Izdelki, označeni z »uporabno najmanj do«, so varni za uporabo tudi po preteku tega datuma, če upoštevamo navodila za shranjevanje in embalaža ni poškodovana. Svetujemo pa, da po preteku navedenega datuma živilo pred uživanjem preverite tako, da ga pregledate, povonjate in pokusite.

Na tedenski jedilnik je zato smiselno najprej uvrstiti izdelke s krajšim rokom uporabnosti. Tudi v hladilniku naj bi bila živila organizirana tako, da so na začetku izdelki s krajšim rokom uporabnosti.

Nakupovalni seznam

Trgovine so zasnovane tako, da nas vabijo v kompulzivne nakupe. Temu se lahko deloma izognemo tako, da se pred odhodom v trgovino pripravimo. Preverimo, kaj že imamo doma in kaj še potrebujemo, ter na podlagi tega sestavimo nakupovalni seznam. V trgovino se vedno odpravimo siti, da nas ne bi zamikala živila, ki jih ni na seznamu in jih pravzaprav sploh ne potrebujemo.

Premišljeno nakupovanje

V trgovino se torej odpravimo le takrat, ko nečesa nimamo doma in to zares potrebujemo. Pozornost namenimo tudi količinam in kupimo le toliko, kolikor vemo, da bomo lahko porabili do roka uporabnosti. Ne posegamo po izdelkih zgolj in samo zato, ker so v akciji. Živila z zelo dolgim rokom uporabe, kot so konzerve fižola in koruze, seveda lahko v shrambi počakajo dlje, a ne smemo pozabiti nanje. Najboljše je, da naredimo seznam živil v shrambi, skupaj z roki uporabnosti. Prej porabimo tiste, ki jim bo rok potekel prej.

V trgovini moramo biti pozorni tudi na rok uporabnosti in kupiti izdelke s čim daljšim rokom. Lahko pa posežemo tudi po izdelkih tik pred iztekom roka uporabnosti, ti so navadno na posebnih policah in po znižani ceni – a le kadar vemo, da jih bomo takoj porabili. Tudi z nakupom teh živil lahko pripomoremo k zmanjšanju količin zavržene hrane.

Odmerjanje količin pri pripravi obroka

Pri pripravi obroka je zelo pomembno, da količine odmerimo glede na število oseb, ki bodo ta obrok zaužile. To je še posebno pomembno, ko pripravljamo obroke za več ljudi. Za glavni obrok bo zadostovalo od 120 do 150 gramov svežega mesa in 200 gramov krompirja ali od 80 do 100 gramov testenin na osebo. Večino naših babic je bilo pri družinskem kosilu vedno strah, da ne bomo šli lačni od mize, a danes se prej zgodi, da pojemo preveč kot premalo. To lahko vodi v povečanje telesne teže in debelost, zato je poznavanje pravih količin zelo pomembno tudi za ohranjanje zdravja.

Skrb za ostanke

Kljub odmerjanju in načrtovanju se nam bo kdaj zgodilo, da bo hrana po obroku ostala. Ostanke kosila ali večerje v dveh urah po kuhanju shranimo v hladilnik in jih porabimo naslednji dan. Za shranjevanje uporabimo namenske steklene ali plastične posode s pokrovom, še bolj trajnostno boste ravnali, če boste znova uporabili stekleno embalažo, na primer od vloženih kumaric, marmelade ali kompota.

Tudi v restavraciji je zaželeno, da preostanek obroka odnesete domov. Hrana v hladilniku počaka do tri dni, a ohladiti jo morate na hitro in nepredušno zapreti. V restavraciji bodo namreč ostanki obrokov končali v smeteh.

Shranjevanje živil in ostankov

Presežke sveže zelenjave, ki se ne bodo porabili do roka uporabnosti, je najbolje zamrzniti, saj bodo tako shranjena živila uporabna dlje časa, nekaj mesecev. Ob zamrzovanju je treba na embalaži označiti vsebino in datum zamrzovanja. Zelenjavo in sadje je mogoče konzervirati ali predelati v druge jedi. Iz njih je mogoče pripraviti juhe, kompote, omake, džeme, jih vložiti v kis ali olje ter pasterizirati in shraniti v steklenih kozarcih.

Da bodo živila ohranila vse svoje lastnosti do roka uporabnosti, je pomembno, da jih shranjujemo z skladno z navodili na embalaži. Večino svežih živil hranimo v hladilniku, a nekaterim lahko to škodi.

Posušena živila, kot so žita, stročnice, oreščki in kruh, je bolje hraniti pri sobni temperaturi, ne pa v hladilniku, da se ne navzamejo vlage.

Pomembna je kakovost, ne količina

Namesto količine naj ima prednost kakovost. Posegajte po lokalnih in ekoloških osnovnih živilih, ki so glede trajnosti najboljša izbira in so prijazna do našega zdravja. Kakovostna lokalna živila so lahko dražja, a z njimi spodbujate skrb za okolje, podpirate lokalno gospodarstvo in kmete, da trajnostno pridelajo čim več hrane, ki konča na naših krožnikih. S tem bomo manj uvozili, krajše bodo transportne poti, hrana, ki jo zaužijete, bo bolj sveža in hranilna, posledično bo pridelava hrane manj obremenjujoča za okolje. Tudi pri lokalnih izdelkih bodite pozorni na način pridelave, uporabljene sestavine in hranilno vrednost izdelka. Ni nujno bolje le zato, ker je domače.

Prehranski profil preverite z aplikacijo Veš, kaj ješ?

Da bo naše prehranjevanje čim bolj zdravo in uravnoteženo, moramo na jedilnik uvrščati živila z ustreznim prehranskim profilom. To najlažje dosežemo tako, da uživamo nepredelana, sveža in lokalna živila. Vendar to žal ni mogoče vedno uresničiti, saj nas sodobni način življenja velikokrat prisili, da posegamo tudi po predelani hrani.

Na vseh predpakiranih živilih so podane hranilne vrednosti na 100 gramov oziroma mililitrov, to omogoča primerjanje izdelkov med seboj. Pri izbiri izdelkov moramo biti pozorni na energijsko vrednost ter na vsebnost (nasičenih) maščob, sladkorjev in soli – vnos teh s hrano je treba omejevali.

Za lažje razumevanje hranilne preglednice so lahko v pomoč orodja, kot je prehranski semafor oziroma mobilna aplikacija Veš, kaj ješ?, ki smo jo na Zvezi potrošnikov Slovenije razvili v sodelovanju z Inštitutom za nutricionistiko in Institutom Jožef Stefan. Aplikacija preprosto z barvami na semaforju pove, ali je nekega hranila v izdelku malo, srednje ali veliko.

Cena ne odraža vedno kakovosti izdelka

Pri odločanju o nakupu živil je pomembna tudi cena. A vsekakor to ne sme biti edini parameter izbora živila. Statistična analiza primerjalnih testov hrane, ki smo jih v petih letih izpeljali na Zvezi potrošnikov Slovenije, je potrdila, da so bili izdelki, ki so si na testu prislužili boljše ocene, najpogostejše tudi cenejši, to pomeni, da cena ne odraža vedno kakovosti izdelka.

Pri odločanju o nakupu izdelka ne smejo biti edino vodilo akcije in popusti. Pomembnejša kot informacija, ali je izdelek v akciji, je primerjava med cenami izdelkov na skupno enoto, navadno na kilogram ali liter. Ta cena je navadno pod označeno ceno na enoto izdelka, najpogostejše je napisana z manjšimi črkami.

VIRI IN LITERATURA:

- BEUC. (2023). The illusion of choice – Why someone already decided what you will eat for lunch. https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/BEUC-X-2023-080_The_illusion_of_choice_report.pdf
- Uradni list Evropske unije. (2011). Uredba (EU) št. 1169/2011 o zagotavljanju informacij o živilih potrošnikom. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R1169>
- Veš, kaj ješ (31. 3. 2021). Veš, kaj ješ? Le če prebereš označbo izdelka! <https://veskajjes.si/ves-kaj-jes-izbira/2668-ves-kaj-jes-le-ce-preberes-oznacbo-izdelka>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Nasveti in vodniki. <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/kdaj-ste-nazadnje-ocistili-hladilnik-2021-03-24>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (18. 3. 2022). »Porabiti do« in »uporabno najmanj do«: poznate razliko? <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/porabiti-do-in-uporabno-najmanj-do-poznate-razliko-2022-03-18>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (7. 6. 2022). Testi hrane 2017–2022: kakovost po dostopni ceni. <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/testi-hrane-2017-2022-kakovost-po-dostopni-ceni-2022-06-07>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (2. 7. 2021). Kako preverimo, če je živilo primerno za vsakodnevno uživanje? <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/kako-preverimo-ce-je-zivilo-primerno-za-vsakodnevno-uzivanje-2021-07-02>

1.5 Temeljna zakonodaja s področja potrošniških pravic

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj pozna osnovno zakonodajo, ki ga varuje kot potrošnika, razume, kdaj se ta zakonodaja uporablja, zna raztolmačiti konkretne predpogodbene informacije in oceniti njihovo ustreznost. Pozna možnost odstopa od pogodbe, pri sklepanju pogodb na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov podjetja.

UVOD

Področje varstva potrošnikov je v Republiki Sloveniji urejeno z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), vanj so bile prenesene nekatere najpomembnejše določbe direktiv Evropske unije s področja varstva potrošnikov. Evropska unija z direktivami ureja večino potrošniškega prava z namenom, da se z večjo harmonizacijo predpisov olajša čezmejna trgovina in okrepi delovanje notranjega trga.

Namen Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) je dodatno zavarovati potrošnika kot ekonomsko šibkejšo stranko v pogodbenem razmerju s podjetjem. Zakon je sestavljen iz splošnega in posebnega dela. Splošni del zajema splošna pravila poslovanja podjetij s potrošniki, v posebnem delu pa so zajete posebnosti, ki veljajo za posamezne vrste potrošniških pogodb. Na koncu predloga zakona sta urejena tudi institucionalni okvir varstva potrošnikov in nadzor nad določbami predlaganega zakona.

Glede vprašanj, ki v zakonu niso izrecno urejena, se uporabljajo določbe Obligacijskega zakonika. Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) med drugim vsebuje tale pomembna poglavja:

- določa nabor predhodnih informacij,
- opredeljuje nepoštene pogodbene pogoje,
- opredeljuje nepoštene poslovne prakse,
- določa zahteve za skladnost s pogodbo,
- ureja garancijo,
- ureja pogodbo o opravljanju storitev,
- ureja zamudo z izpolnitvijo pogodbe,
- odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov,
- opredeljuje pogodbo o paketnih potovanjih,
- pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

V nadaljevanju jih bomo nekaj natančneje opisali.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

potrošnik:

Fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago, storitve in digitalno vsebino za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

podjetje:

Pravna ali fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ne glede na njeno pravno organizacijsko obliko ali lastninsko pripadnost.

prodajalec:

Podjetje, ki sklepa prodajne pogodbe.

poklicna skrbnost:

Standard posebne spretnosti in skrbnosti, za katerega se upravičeno pričakuje, da ga bo podjetje uporabljalo na področju svoje dejavnosti v razmerju do potrošnikov v skladu z dobrimi poslovnimi navadami ali s spoštovanjem splošnega načela dobre vere.

Predhodne informacije

Zelo pomembno je, da podjetje potrošniku že pred sklenitvijo pogodbe oziroma preden potrošnika zavezuje ponudba, jasno in razumljivo zagotovi informacije, s pomočjo katerih se bo potrošnik lahko informirano odločil za nakup blaga ali storitve.

Nabor predhodnih informacij je natančno določen v zakonu (ZVPOT-1), na tem mestu pa navajamo le najpomembnejše informacije, ki jih mora podjetje zagotoviti potrošniku:

- poglobitve značilnosti blaga, storitve ali digitalne vsebine v obsegu, ki ustreza nosilcu podatkov in blagu, storitvi ali digitalni vsebini;
- podjetje, naslov sedeža podjetja in telefonsko številko podjetja, kadar je ta na voljo;
- končno ceno blaga, storitve ali digitalne vsebine z davki vred ali način izračuna cene, če je

- zaradi narave blaga, storitve ali digitalne vsebine ni mogoče izračunati vnaprej;
- informacije o morebitnih dodatnih stroških prevoza, dostave ali pošiljanja ali opozorilo, da taki stroški lahko nastanejo, če jih ni mogoče izračunati vnaprej;
 - plačilne pogoje ter pogoje dostave blaga in izvedbe storitve oziroma dobave digitalne vsebine, rok dostave blaga in izvedbe storitve oziroma dobave digitalne vsebine, kadar je to potrebno;
 - informacije o pritožbenem postopku pri podjetju;
 - seznanitev z zakonskim jamstvom za skladnost blaga, storitve ali digitalne vsebine.

Če podjetje potrošniku ne zagotovi predhodnih informacij, ga lahko Tržni inšpektorat Republike Slovenije kaznuje z izrekom globe.

Pogodbe, sklenjene na daljavo, in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov prodajalca

Nakupovanje na daljavo ima pred klasičnim nakupovanjem v trgovini številne prednosti, a tudi pomanjkljivosti. Izdelka si ne moremo ogledati vnaprej, zato se lahko zgodi, da izdelek, ko nam ga dostavijo, ne ustreza našemu pričakovanju. Zakon zato omogoča, da si lahko potrošnik po prejemu izdelka v kratkem časovnem obdobju glede nakupa premisli in odstopi od pogodbe.

Pogodbe, sklenjene na daljavo, se sklepajo med podjetjem in potrošnikom po sredstvu za komuniciranje na daljavo, ki omogoča sklenitev pogodbe tako, da ni potrebna sočasna fizična navzočnost pogodbenih strank. Najpogostejši primeri so nakupi v spletnih trgovinah, sklepanje pogodb po elektronski pošti, telefonu, katalogih itn.

Pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov prodajalca, so posebna vrsta pogodb, ki se lahko sklenejo na primer na potrošnikovem domu, izletih, posebnih predstavitvah ali sejmih.

Ker potrošniki v takšnih situacijah pogosto sklenejo pogodbo pod pritiskom, jim zakon tudi v tem primeru omogoča, da si lahko pozneje glede nakupa premislijo in od pogodbe odstopijo, ne da bi jim bilo treba navesti razlog za svojo odločitev.

Pravice do odstopa od pogodbe pa nimamo, če je vsota vseh plačil, ki jih plačamo na podlagi pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov prodajalca, nižja od 20 evrov.

Rok za odstop od pogodbe je obakrat enak: potrošnik mora v štirinajstih dneh od dneva, ko je prejel izdelek, podjetju pisno sporočiti, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. To stori z obrazcem, ki ga najde na spletni strani prodajalca ali dobi od prodajalca, lahko pa potrošnik sam sestavi pisno izjavo, iz katere izhaja, da odstopa od pogodbe.

Zakon določa kar nekaj izjem, ko potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe, na primer:

- pri pogodbah o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
- pogodbah o blagu, ki je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
- pogodbah o dobavi zapečatenih audio- ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
- pogodbah o dobavi zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat.

Izdelek je treba prodajalcu vrniti najpozneje v 14 dneh od takrat, ko mu je bilo poslano obvestilo o odstopu od pogodbe. Najlažje je, da se izdelek vrne prodajalcu skupaj z dopisom. Potrošnik plača stroške vračila izdelka.

Prodajalec mora v 14 dneh od prejema obvestila o odstopu vrniti kupnino in morebitne stroške poštne oziroma dostave, ki jih je potrošnik plačal ob nakupu ali ob dostavi. Vračilo prejetih plačil lahko prodajalec zadrži, dokler mu potrošnik izdelkov ne vrne oziroma ne predloži dokazila, da je izdelke poslal nazaj.

Če je izdelek prodajalec prinesel na dom ob sklenitvi pogodbe, ga mora na lastne stroške tudi prevzeti. To velja v primeru, ko izdelek zaradi svojih lastnosti ni primeren za vračilo po pošti (večji izdelki, kot so na primer sesalniki).

Dobro je vedeti, da lahko izdelek uporabimo samo v obsegu, kot je nujno potrebno za ugotovitev njegove narave, lastnosti in delovanja. V praksi to pomeni, da moramo z njim ravnati in ga pregledati samo na način, ki bi bil dovoljen tudi v fizični trgovini. Če ga uporabljamo v večjem obsegu, smo prodajalcu odgovorni za zmanjšanje vrednosti blaga.

Kaj pa, če prodajalec krši določila zakona? Potrošnik se lahko obrne na Tržni inšpektorat Republike Slovenije, ki bo za kršitve prodajalcu izrekel globo.

VIRI IN LITERATURA:

- Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). (2022). Uradni list RS, št. 130/22. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7054&d-49688-s=1&d-49688-o=1&print=>
- e-Uprava (13. 7. 2022). Predlog predpisa Zakon o varstvu potrošnikov. <https://e-uprava.gov.si/drzava-in-druzba/e-demokracija/predlogi-predpisov/predlog-predpisa.html?id=8592>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Informacije za potrošnike. <https://www.zps.si/>

1.6 Pravice potrošnikov v praksi – kako uveljavljati reklamacije

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj pozna in razume svoje pravice in dolžnosti v vlogi potrošnika. Pozna najpogostejše težave potrošnikov oziroma spore s ponudniki, zna oceniti, ali so bile njegove pravice v vlogi potrošnika kršene, zna uveljavljati svoje potrošniške pravice v konkretnih primerih.

UVOD:

Pogosto se zgodi, da potrošnik po nakupu ugotovi, da blago ne deluje pravilno, ali pa opazi nepravilnosti pri opravljeni storitvi. Potrošniška zakonodaja daje potrošniku možnost, da blago ali storitev reklamira. Reklamacija je le neki splošni strokovni izraz, ki nakazuje na to, da ima potrošnik v zvezi z izdelkom ali storitvijo zahtevek v razmerju do prodajalca ali proizvajalca izdelka. Za reklamacije napak ali nepravilnosti obstaja več pravnih podlag, na katerih lahko potrošnik uveljavlja svoje zahtevke. To so zahtevek v primeru neskladnosti blaga s prodajno pogodbo, zahtevek v primeru nepravilno opravljene storitve in garancijski zahtevek. Zahtevke natančneje predstavljamo v nadaljevanju.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

proizvajalec:

Podjetje, ki izdeluje končno blago ali sestavne dele ali pridobiva osnovne surovine, oziroma druga oseba, ki se s svojo firmo, blagovnim znakom ali drugim znakom razlikovanja na blagu predstavlja kot njegov proizvajalec. Za proizvajalca se štejejo tudi uvoznik in distributer blaga, ki ni proizvedeno v Republiki Sloveniji, predstavništvo proizvajalca v Republiki Sloveniji ali katera koli druga oseba, ki daje videz, da je proizvajalec, s tem da blago označi s svojim imenom, blagovno znamko ali drugim znakom razlikovanja.

blago:

Vsaka premična stvar, tudi voda, plin in elektrika, kadar se prodajajo v omejeni prostornini ali določeni količini.

blago z digitalnimi elementi:

Vsaka premična stvar, ki vsebuje digitalno vsebino ali digitalno storitev ali je z njo medsebojno povezana tako, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije.

blago, izdelano po natančnih navodilih potrošnika:

Blago, ki ni izdelano vnaprej, temveč na podlagi osebne potrošnikove izbire ali odločitve.

Pravne podlage, na katerih lahko potrošnik uveljavlja svoje zahteve, če je z izdelkom ali storitvijo kaj narobe, so:

- Zahtevke v primeru neskladnosti blaga s prodajno pogodbo
- O neskladnosti blaga s prodajno pogodbo govorimo, če izdelek:
- nima lastnosti, ki so potrebne za normalno rabo ali promet;
- nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero ga kupec kupuje, in je bila prodajalcu znana ali mu ni mogla ostati neznana;
- nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene;
- izročena stvar se ne ujema z vzorcem ali modelom, ki je bil pokazan;
- nima potrebnih dodatkov ali navodil za uporabo;
- ni posodobljen, kot je določeno v prodajni pogodbi itn.

Za takšno neskladnost je odgovoren prodajalec, na katerega potrošnik naslovi svoj zahtevek. Vrstni red zahtevkov določa zakon. Potrošnik lahko najprej zahteva:

- vzpostavitev skladnosti: to pomeni, da izbira med popravilom ali zamenjavo za nov izdelek;
- če to ni mogoče, lahko zahteva povrnitev dela kupnine ali celotne kupnine.
- Če pa se neskladnost pokaže v manj kot 30 dneh od dobave blaga, lahko potrošnik takoj zahteva vračilo plačanega zneska.

Roki za uveljavljanje neskladnosti: Potrošnik mora prodajalca na neskladnost pisno (najbolje priporočeno po pošti) opozoriti v dveh mesecih od takrat, ko jo opazi.

Nov izdelek: Reklamira lahko vse neskladnosti, ki se na izdelku pokažejo v dveh letih od nakupa.

Rabljen izdelek: Reklamira lahko vse neskladnosti, ki se na izdelku pokažejo v dveh letih od

nakupa, razen če se je s prodajalcem dogovoril za krajši rok, ki pa ne sme biti krajši od enega leta.

Kadar se neskladnost na izdelku pokaže v enem letu od nakupa, mora prodajalec dokazovati, da neskladnosti ni, če se s potrošnikovo zahtevo ne strinja. Če se neskladnost pokaže po enem letu od nakupa, mora obstoj neskladnosti v primeru spora dokazovati potrošnik.

Vse stroške, povezane z reklamacijo izdelka, nosi prodajalec oziroma vam jih mora povrniti: na primer stroške pošiljanja izdelka, stroške prevoza itn.

Z nobenim pogodbenim določilom ni mogoče omejiti ali izključiti prodajalčeve odgovornosti za neskladnost blaga s prodajno pogodbo.

Nepravilno opravljena storitev

Potrošnik ima pravico, da ugovarja nepravilno opravljeni storitvi. To lahko stori tako, da na izvajalca storitve naslovi pisno zahtevo, v kateri natančno opiše vse pomanjkljivosti. To lahko stori v dveh mesecih od takrat, ko je opazil nepravilnosti, velja pa za vse nepravilnosti, ki se pokažejo v dveh letih od opravljene storitve.

Potrošnik sam izbere, katerega od zahtevkov bo naslovil na podjetje, izbira lahko med:

- neodplačno odpravo nepravilnosti;
- vnovično izvedbo storitve;
- vračilom dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi;
- odstopom od pogodbe in zahtevo po vračilu plačanega zneska.

Če izvajalec prizna nepravilnosti, mora čim prej, vendar najpozneje v osmih dneh, izpolniti potrošnikov zahtev. Če pa je obstoj nepravilnosti sporen, je izvajalec dolžan v osmih dneh pisno odgovoriti na potrošnikovo zahtevo.

Če izvajalec ne ravna skladno z zakonom, se potrošnik lahko obrne na Tržni inšpektorat Republike Slovenije. Ta lahko izda odločbo, s katero izvajalcu naloži izpolnitev potrošnikove zahteve. Za to pa morajo biti izpolnjeni zakonski pogoji (med potrošnikom in izvajalcem storitve ne obstaja spor o napaki; če potrošnik predloži mnenje izvedenca; če je napaka nedvoumno izkazana).

Garancija

Garancija pomeni vsako obveznost, ki jo podjetje prevzame do potrošnika in s katero se zaveže za brezplačno popravilo, zamenjavo blaga, vračilo kupnine, ko blago ne deluje brezhibno ali nima lastnosti, navedenih v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu.

Poznamo več vrst garancije:

Prostovoljna garancija zavezuje garanta le pod pogoji, ki jih sam določi v garancijskem listu in s tem povezanih oglaševalskih sporočilih, ki so na voljo ob sklenitvi pogodbe ali pred tem.

Tržna garancija trajnosti je novost v naši zakonodaji, iz nje pa potrošnik dobi informacijo o predvideni trajnosti blaga. Proizvajalec je neposredno odgovoren potrošniku vse obdobje te garancije za popravilo ali zamenjavo blaga.

Obvezna garancija je posebnost naše zakonodaje. Zakonodajalec je v posebnem pravilniku (Pravilnik o blagu, za katero se izda garancija za brezhibno delovanje) navedel izdelke, za katere mora proizvajalec obvezno izdati garancijo, če te izdelke prodaja na ozemlju Republike Slovenije.

To so:

- izdelki za gospodinjsko uporabo (npr. električne naprave, tehcnice, ure, glasbila);
- izdelki avtomobilske in podobne industrije (npr. otroški vozički in avtomobilski sedeži, kolesa, gume, akumulatorske baterije);
- proizvodi s področja informacijske tehnologije, radiokomunikacije, avdio- in videotehnike (npr. računalniki, televizorji, navigacijske naprave, radijski sprejemniki);
- športna oprema in rekviziti (tisti, ki imajo lastnost mehanizma, tudi športno in lovsko orožje);
- elektromedicinski pripomočki, namenjeni osebni rabi;
- gasilni aparati itn.

Za navedene izdelke mora proizvajalec dati najmanj enoletno garancijo za brezhibno delovanje, a to velja le za nakup novih izdelkov.

Potrošnik lahko od servisa najprej zahteva odpravo napak na izdelku. Napake morajo biti odpravljene v 30 dneh, odkar je proizvajalec ali pooblaščen servis od potrošnika prejel zahtevo za odpravo napak, ta rok pa se lahko podaljša največ za 15 dni.

Če izdelek ni popravljen v roku, mora proizvajalec izdelek brezplačno zamenjati z novim, enakim in brezhibnim. Če v roku izdelek ni niti popravljen niti zamenjan, lahko potrošnik razdre pogodbo ali zahteva znižanje kupnine.

Potrošniku pa se ni treba držati vrstnega reda zahtevkov in lahko izjemoma takoj zahteva vračilo plačanega zneska, če se napake pojavijo v manj kot 30 dneh od dobave blaga.

Vse stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov, ki nastanejo pri odpravljanju okvar oziroma nadomestitvi blaga z novim, plača proizvajalec. Zato potrošnik, ki je popravilo uveljavljal v trajanju garancijskega roka, s popravilom ne sme imeti nobenih stroškov.

VIRI IN LITERATURA:

- Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). (2022). Uradni list RS, št. 130/22. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7054&d-49688-s=1&d-49688-o=1&print=1>
- ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Informacije za potrošnike. <https://www.zps.si/>

1.7 Nepošteni pogodbeni pogoji in nepoštena poslovna praksa

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj razume, kaj so nepošteni pogodbeni pogoji, razume, kaj je nepoštena poslovna praksa, pozna pravno varstvo, ki mu ga omogoča zakon.

UVOD:

Poseben sklop določil Zakona o varstvu potrošnikov varuje potrošnike pred nepoštenimi pogodbenimi pogoji, ki jih postavljajo podjetja v razmerju do potrošnikov, in pred nepoštenimi

poslovnimi praksami, ki jih izvajajo podjetja v razmerju do potrošnikov.

Splošni pogodbeni pogoji, ki jih uporabljajo prodajalci, morajo biti pošteni. Pogodbeni pogoji zavezujejo potrošnika le, če je bil pred sklenitvijo pogodbe seznanjen z njihovim celotnim besedilom; če ga je nanje podjetje izrecno opozorilo in če so mu bili dostopni brez težav. Pogodbeni pogoji morajo biti napisani v preprostem, razumljivem jeziku, vse dvoumnosti pa se razlagajo v potrošnikovo korist.

Poleg tega morajo podjetja pri oglaševanju, prodaji in dobavi svojih izdelkov dati dovolj natančnih informacij, da se lahko potrošnik premišljeno odloči za nakup. Vse obvezne podatke morajo navesti jasno in razumljivo ter v jasnem in razumljivem jeziku. Če teh informacij ne zagotovijo, se lahko njihovo ravnanje šteje za nepošteno. Če potrošnik postane žrtev nepoštenih poslovnih praks, ima pravico do pravnega varstva; to bomo pojasnili v nadaljevanju.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

pogodbeni pogoji:

Vse sestavine pogodbe, ki jih določi podjetje, zlasti tiste, ki so določene v obliki formularne pogodbe ali splošnih pogojev poslovanja, na katere se pogodba sklicuje.

bistveno izkrivljanje ekonomskega obnašanja potrošnikov:

Uporaba poslovne prakse v razmerju do potrošnikov z namenom, da bi zelo omejili potrošnikovo sposobnost sprejeti odločitev in tako povzročiti, da potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel.

nedopustno vplivanje:

Izkoriščanje premoči v razmerju do potrošnika z namenom izvajati pritisk, tudi brez uporabe ali brez grožnje uporabe sile, na način, ki bistveno omejuje potrošnikovo sposobnost, da sprejme odločitev ob poznavanju vseh pomembnih dejstev.

odločitev o poslu:

Vsaka odločitev potrošnika ne glede na to, ali se odloči za dejanje ali opustitev dejanja, ki jo sprejme v zvezi z vprašanji: kupiti blago ali ne, kako in pod kakšnimi pogoji kupiti blago, ali ga plačati v celoti ali deloma, ga obdržati ali z njim nadalje razpolagati in ali v zvezi z blagom uveljavljati katero od pogodbenih pravic.

poslovne prakse podjetij v razmerju do potrošnikov:

Vsa dejanja, opustitve, ravnanja, izjave ali tržno komuniciranje podjetij skupaj z oglaševanjem in trženjem, ki so neposredno povezani s promocijo, prodajo ali dobavo izdelka potrošnikom.

Nepošteni pogodbeni pogoji

O nepoštenih pogodbenih pogojih govorimo, če ti v škodo potrošnika povzročijo znatno neravnotežje v pogodbenih pravicah in obveznostih strank ali povzročijo, da je izpolnitev pogodbe neutemeljeno v škodo potrošnika. Nepošteni so tudi pogodbeni pogoji, ki povzročijo, da je izpolnitev pogodbe

znatno drugačna od tistega, kar je potrošnik utemeljeno pričakoval, ali če nasprotujejo načelu poštenja in vestnosti.

Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) vsebuje dolg seznam nepoštenih pogojev, med katere štejejo na primer določila:

- po katerih lahko podjetje odstopi od pogodbe v vsakem primeru;
- po katerih cena ni določena ali ni dovolj določena;
- ki izključujejo odgovornost za škodo, ki jo je podjetje povzroči namenoma ali iz malomarnosti;
- s katerimi si podjetje zagotovi neprimerno dolg rok za izpolnitev potrošnikovega naročila;
- s katerimi se podjetju dovoljuje, da enostransko spremeni pogodbene pogoje, ki so bistveni za pogodbeno razmerje, itn.

Pomembno je vedeti, da so nepošteni pogodbeni pogoji nični in potrošnikov ne zavezujejo.

Če podjetje uporablja nepošteno pogodbeno pogoje, lahko pristojni inšpektorat izda odločbo, s katero podjetju prepove prodajo blaga ali opravljanje storitev do odprave pomanjkljivosti. Poleg tega lahko inšpektorat podjetje, ki uporablja nepošteno pogodbeno pogoje, kaznuje z globo.

Tudi nepošteno poslovne prakse podjetij v razmerju do potrošnikov so prepovedane.

Poslovna praksa je nepoštena, če nasprotuje zahtevam poklicne skrbnosti in v zvezi z izdelkom bistveno izkrivlja ali bi lahko izkrivljala ekonomsko vedenje povprečnega potrošnika. Nepošteno poslovne prakse se delijo na zavajajoče in agresivne.

Poslovna praksa se šteje za zavajajočo, če vsebuje napačne informacije in je neresnična ali če kakor koli zavaja ali bi utegnila zavajati povprečnega potrošnika in povzroči ali bi utegnila povzročiti, da povprečni potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel. Zavajanje se lahko nanaša na obstoj ali naravo izdelka, na poglobitve značilnosti izdelka (njegova razpoložljivost, sestava, datum izdelave, dostave itn.), na ceno ali načina izračunavanja cene ali določene cenovne prednosti itn.

Poslovna praksa se šteje za zavajajočo tudi, če podjetje izpusti pomembne informacije, ki jih glede na dejanske okoliščine povprečni potrošnik potrebuje za sprejem odločitve (zavajajoče opustitve). Agresivna poslovna praksa pa je tista, ki z nadlegovanjem, prisilo skupaj z uporabo sile ali nedopustnim vplivanjem bistveno zmanjša svobodo izbire ali ravnanja povprečnega potrošnika v zvezi z izdelkom ter s tem povzroči ali bi utegnila povzročiti, da potrošnik sprejme odločitev o poslu, ki je sicer ne bi sprejel.

Kaj pa lahko stori potrošnik, če podjetje uporabi nepošteno poslovno prakso in mu s tem povzroči oškodovanje? Zahteva lahko znižanje kupnine ali odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska. Poleg tega ima potrošnik tudi pravico, da od podjetja zahteva povrnitev škode, če mu je ta nastala.

Tudi tu lahko pristojni inšpektorat izda odločbo, s katero podjetju prepove uporabo take prakse.

VIRI IN LITERATURA:

- Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). (2022). Uradni list RS, št. 130/22. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7054&d-49688-s=1&d-49688-o=1&print=1>
- Europa. (b. d.). Nepošteni pogodbeni pogoji. <https://europa.eu/youreurope/citizens/>

consumers/unfair-treatment/unfair-contract-terms/index_sl.htm

- Europa. (b. d.). Nepoštene poslovne prakse. https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_sl.htm

1.8 Varstvo osebnih podatkov

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj pozna svoje pravice na področju osebnih podatkov, razume, kdaj in s kom ter katere podatke lahko deli, razume, kdaj so kršene njegove pravice o varstvu osebnih podatkov.

UVOD:

Varstvo osebnih podatkov je temeljnega pomena za varstvo zasebnosti posameznikov. To področje ureja zbiranje, shranjevanje, obdelavo in razkritje osebnih podatkov. Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) in Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR) predstavljata temeljni pravni okvir, ki v Sloveniji ureja varstvo osebnih podatkov.

Pomembnost varstva osebnih podatkov je v varstvu posameznikov pred nepooblaščenim dostopom in zlorabo njihovih podatkov. Nepravilno ravnanje z osebnimi podatki lahko vodi do kraje identitete, finančnih prevar, diskriminacije in drugih oblik zlorabe. Pomembno je tudi za vzdrževanje zaupanja med posamezniki in organizacijami; to je še posebno pomembno v digitalni dobi, v kateri so informacije lahko hitro in enostavno deljene.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

osebni podatek:

Katera koli informacija v zvezi z določenim ali določljivim posameznikom; določljivi posameznik je tisti, ki ga je mogoče neposredno ali posredno določiti zlasti z navedbo identifikatorja (ime, EMŠO, telefonska številka, spletni identifikator ipd.) ali z navedbo enega ali več dejavnikov, ki so značilni za fizično, fiziološko, genetsko, duševno, gospodarsko, kulturno ali družbeno identiteto tega posameznika (npr. zaposlitev, naslov, funkcija, položaj ali status v določenem subjektu).

obdelava osebnih podatkov:

Vsako dejanje, ki se izvaja v zvezi z osebnimi podatki (zbiranje, zapisovanje, urejanje, shranjevanje, vpogled itn.).

privolitev:

Vsaka prostovoljna, izrecna, informirana in nedvoumna izjava volje posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, s katero izrazi soglasje z obdelavo osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj.

kršitev varstva osebnih podatkov:

Pomeni kršitev varnosti, ki povzroči nenamerno ali nezakonito uničenje, izgubo, spremembo, nepooblaščen razkritje ali dostop do osebnih podatkov, ki so poslani, shranjeni ali kako drugače obdelani.

Obdelava osebnih podatkov mora biti predvsem zakonita, to pomeni, da mora za obdelavo obstajati ena od pravnih podlag, ki jih predpisuje prvi odstavek 6. člena Splošne uredbe kot dopustne podlage za obdelavo osebnih podatkov. Podjetja se morajo tako za vsako obdelavo osebnih podatkov posameznikov opreti na določeno pravno podlago, ki v nadaljevanju določa pravice obdelovalca osebnih podatkov pa tudi posameznika.

V vsakem primeru pa se morajo upravljavci držati načela najmanjšega obsega podatkov, to pomeni, da lahko zbirajo:

- le osebne podatke, ki so potrebni za doseg določenega namena (npr. Izpolnitev pogodbe);
- lahko osebne podatke obdelujejo le za določen namen (če gre za izpolnitev pogodbe, ne smejo tudi za neposredno trženje);
- jih lahko hranijo toliko časa, da se izpolni določen namen (npr. 5 let, to je splošni zastaralni rok, ne pa neomejeno).

Pravne podlage, na kateri lahko podjetje obdeluje osebne podatke, so:

- privolitev – organizacije lahko zbirajo in obdelujejo osebne podatke posameznika, če jim je ta za to dal izrecno privolitev;
- izpolnjevanje pogodbenih obveznosti – če posameznik s podjetjem sklepa pogodbo, se njegovi osebni podatki lahko zbirajo za izpolnitev pogodbenih obveznosti (na primer uporaba kontaktnih podatkov posameznika, ki želi dostavo določenega izdelka);
- zakonske obveznosti – v nekaterih primerih so organizacije po zakonu dolžne zbirati določene osebne podatke posameznikov (na primer v delovnem razmerju, kjer mora delodajalec po zakonu obdelovati določene podatke posameznikov);
- zakoniti interes – podjetje to pravno podlago uporabi takrat, ko naredi tehtanje in presodi, da zakoniti interes podjetja prevlada nad varstvom zasebnosti posameznika; to tudi pomeni, da vanjo ne poseže preveč. Upoštevati je treba razumna pričakovanja posameznikov glede na njihovo razmerje do upravljavca. Tak zakoniti interes lahko na primer obstaja, kadar je tak posameznik stranka upravljavca ali dela zanj ali je obdelava osebnih podatkov nujno potrebna za preprečevanje zlorab;
- življenjski interes – obdelava je potrebna za varstvo življenjskih interesov posameznika (kadar je na primer obdelava potrebna v humanitarne namene, tudi za spremljanje epidemij in njihovega širjenja ali v izrednih humanitarnih razmerah, zlasti pri naravnih nesrečah in nesrečah, ki jih povzroči človek);
- javni interes – obdelava je potrebna za opravljanje naloge v javnem interesu ali pri izvajanju javne oblasti, dodeljene upravljavcu.

S pravico do varstva zasebnosti se vsak od nas srečuje vsak dan. Pogosto se ne zavedamo niti pravice same niti tega, da nam je bila kršena. Z bliskovitim tehnološkim razvojem na področju pametnih naprav in interneta, ki o nas vedo od tega, kje se gibamo, do tega, kaj radi jemo, oblačimo, beremo in gledamo, postaja varovanje zasebnosti dobrina, ki se jo je treba dobro zavedati in jo znati v odločilnih trenutkih tudi uporabiti.

Posameznik, ki meni, da se njegovi osebni podatki nezakonito obdelujejo, lahko poda prijavo informacijskemu pooblaščenцу, ki je nadzorni organ na tem področju.

Še pred tem lahko posameznik za razjasnitev dejanskega stanja zahteva seznanitev z lastnimi osebnimi podatki oziroma pod določenimi pogoji lahko zahteva tudi popravek, omejitev (v tem primeru se podatki še naprej shranjujejo, vendar se ne smejo aktivno obdelovati brez posameznikovega izrecnega privoljenja ali drugih zakonskih podlag) obdelave oziroma izbris svojih nezakonito obdelovanih podatkov (15. do 18. člen Splošne uredbe). Zahtevo za izbris osebnih podatkov ali pritožbo zaradi kršitve pravice do izbrisa osebnih podatkov lahko posameznik poda na ustreznem obrazcu. Splošna uredba omogoča posamezniku pod določenimi pogoji tudi pravico do ugovora obdelavi.

Po Splošni uredbi lahko posameznik pri upravljavcu uveljavlja tudi pravico do prenosljivosti za lastne osebne podatke, ki jih je posameznik podal na podlagi privolitve ali pogodbe z upravljavcem in se obdelujejo z avtomatiziranimi sredstvi. Pravica posamezniku omogoča, da pridobi osebne podatke, ki se nanašajo nanj, ki jih je dal upravljavcu, v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki in da te podatke pošlje naprej drugemu upravljavcu, ne da bi ga prvi (ki so mu bili podatki zagotovljeni) pri tem oviral (člen 20 Splošne uredbe).

Določene pravice ima posameznik tudi po Zakonu o pacientovih pravicah, po njem lahko med drugim zahteva seznanitev z zdravstveno dokumentacijo, pod določenimi pogoji pa se lahko seznani tudi z zdravstveno dokumentacijo umrlega pacienta.

Neposredno trženje z uporabo elektronskih komunikacij

Področje neposrednega trženja posameznikov z uporabo elektronskih komunikacij, kamor sodijo nenaročena e-sporočila, telefonski klici in SMS-sporočila, je podrobneje urejeno v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEkom-2, Uradni list RS 133/22; glej 226. člen), ki je bil sprejet leta 2022; nadzor izvaja Agencija za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS). Pošiljanje nenaročenih sporočil z uporabo elektronskih komunikacij je dovoljeno le v tehle primerih:

- če je posameznik za to podal predhodno soglasje ali
- če je posameznik pri pošiljatelju kupil kakšen izdelek ali storitev in mu pri tem zaupal svoj e-naslov ali je dovoljeno trženje podobnih izdelkov ali storitev na ta e-naslov (natančne pogoje določa drugi odstavek 226. člena ZEkom-2).

Po 21. členu Splošne uredbe ima posameznik, kadar se osebni podatki obdelujejo za namene neposrednega trženja in na podlagi zakonitih interesov upravljavca, pravico, da kadar koli ugovarja obdelavi osebnih podatkov v zvezi z njim za namene takega trženja, z oblikovanjem profilov vred, če je povezano s takim neposrednim trženjem. Posameznika mora upravljavec na pravico do ugovora izrecno opozoriti najpozneje ob prvem komuniciranju z njim in mu to pravico predstaviti jasno in ločeno od vseh drugih informacij. Več o pravici do ugovora obdelavi si lahko preberete tukaj, o tem, kako uveljaviti svoje pravice, pa tukaj.

VIRI IN LITERATURA:

- Uradni list Evropske unije. (2016). Uredba (EU) št. 2016/679 Evropskega parlamenta in sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>
- Informacijski pooblaščenec RS. (b. d.). <https://www.ip-rs.si/>

1.9 Institucije in regulatorji

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj je seznanjen z institucijami in regulatorji, ki so mu lahko v pomoč in podporo, kadar se v vlogi potrošnika znajde v stiski.

UVOD:

Potrošniki morajo poznati nadzorne institucije in regulatorje, kamor se lahko obrnejo, kadar imajo potrošniške težave na nekem področju. V poplavi zakonov in predpisov je težko izluščiti najpomembnejše podatke, kot je to, kam se lahko prizadeti potrošnik pritoži, ko ima težavo ali želi na kaj opozoriti. Zakonodaja in pristojnosti nadzornih institucij so zelo razpršene in ponekod nejasne, a to nas ne sme odvrniti od zasledovanja pravice. Poglavje obsega pregled nadzornih institucij, ki so pristojne za obravnavo oziroma nadzor na določenem področju. Na enem mestu so tako zbrani imena, naslovi, podatki za stik in značilna področja pristojnosti posamezne institucije. Pri tem je pomembno, da potrošnik skuša spor najprej rešiti s ponudnikom blaga ali storitev, šele nato se obrne na pristojne institucije. Priporočljivo je, da se pritožba takoj poda pisno, tako da se odda neposredno na prodajnem mestu ali pa pošlje po pošti.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

nadzorna institucija:

Državna ustanova, ki je pristojna za nadzor na določenem področju.

regulator:

Institucija, ki s svojimi nadzorniškimi aktivnostmi pravočasno zaznava tveganja na vseh področjih delovanja določenih poslovnih subjektov (banke, zavarovalnice itn.) ter z ustreznim ukrepanjem zagotavlja stabilnost posameznih institucij in celotnega sistema.

Če se ponudnik na pritožbe ne odziva ali neupravičeno zavrača zahtevek, lahko nepravilnost prijavite pristojnemu nadzornemu organu. Nadzorni organi, kot so inšpekcijske službe in agencije, načeloma nimajo zakonske pristojnosti za reševanje konkretnih sporov, ampak preverjajo in presojujejo, ali je bil kršen zakon, obravnavanemu ponudniku pa lahko naložijo odpravo kršitev ali plačilo globe.

Spori zaradi neskladnosti blaga s pogodbo ali nepravilno opravljene storitve, spori med naročniki in telekomunikacijskimi operaterji ter spori med odjemalci in distribucijskimi operaterji so redka področja, kjer imajo nadzorni organi – Tržni inšpektorat Republike Slovenije, Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije ter Agencija za energijo – zakonsko pristojnost o konkretnem sporu tudi odločati, če so izpolnjeni določeni zakonski pogoji.

Prijava kršitve nadzornemu organu

Pri prijavi navedite čim več konkretnih podatkov, ki so pomembni za postopek. Bodite razumljivi in sistematični, če je le mogoče, priložite tudi čim več (pisnih) dokazov (fotografije, spletna mesta, korespondenca s ponudnikom). Popolna prijava zagotavlja, da bo nadzorni organ lažje, predvsem pa hitreje začel uradne postopke. Če ne navedete ustreznih podatkov, prijave morda ne bodo obravnavali dovolj resno ali pa ne bodo zaznali kršitve.

Spletišče GOV.SI

Portal gov.si je portal državne uprave, na katerem so objavljene informacije o njenem delovanju ter seznam in predstavitev vseh državnih organov, kamor spadajo tudi nadzorne institucije:

Tržni inšpektorat Republike Slovenije (TIRS) – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Neskladnost blaga, varnost neživilskih proizvodov, označevanje cen, blaga in storitev, nepravilno opravljene storitve, garancije, sklepanje pogodb na daljavo in zunaj poslovnih prostorov, nepošteni pogodbeni pogoji, nepoštene poslovne prakse, zavajajoče oglaševanje, turistični paketi, ponujanje finančnih storitev na daljavo, zavarovanja.

Dunajska cesta 160, 1000 Ljubljana, (01) 280 87 15, gp.tirs@gov.si

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Spori med naročniki in telekomunikacijskimi operaterji, naročniške pogodbe z operaterji, poštna storitve, poškodbe poštnih pošilk, spori o pravicah potnikov v železniškem prometu, radijske, televizijske in avdiovizualne medijske storitve.

Stegne 7, 1000 Ljubljana, (01) 583 63 00, info.box@akos-rs.si

Banka Slovenije – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Bančne storitve.

Slovenska 35, 1505 Ljubljana, (01) 471 90 00, info.bs@bsi.si

Agencija za energijo – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Pravica do priključitve, pravice, povezane z odklopom, kakovost oskrbe, spori med uporabniki sistema in distributerji.

Strossmayerjeva ulica 30, 2000 Maribor, (02) 234 03 00, info@agen-rs.si

Evropski potrošniški center Slovenija (EPC) – seznanja potrošnike z njihovimi pravicami v Evropski uniji, jim svetuje, kako jih uveljaviti, ter jim daje strokovno podporo pri reševanju njihovih pritožb zoper tuje ponudnike blaga in storitev iz Evropske unije, Islandije, Norveške ali Združenega kraljestva.

Potrošnikom brezplačno pomagajo ob čezmejnih potrošniških sporih s prodajalci in izvajalci iz drugih držav Evropske unije, Norveške in Islandije, na primer pri spletnem nakupovanju, letalskem prevozu, turističnih potovanjih in namestitvah, zdravljenju v tujini itn.

Kotnikova ulica 5, 1000 Ljubljana, (01) 400 37 29, epc.mgrt@gov.si

www.epc.si

EPC deluje v sklopu Ministrstva za gospodarstvo, turizem in šport, ni nadzorni organ, vendar svetuje in pomaga potrošnikom, ki kupujejo v drugih državah članicah Evropske unije, na Norveškem ali Islandiji ali tja potujejo in imajo pri tem težave pri uveljavljanju svojih pravic pri ponudnikih blaga ali storitev. Vendar pa EPC ne more ukrepati zoper ponudnika niti potrošnika zastopati pred sodiščem.

Informacijski pooblaščenec (IP) – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Varstvo osebnih podatkov, zloraba osebnih podatkov, dostop do informacij javne narave.
Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana (01) 230 97 30 gp.ip@ip-rs.si

Javna agencija za civilno letalstvo Republike Slovenije (CAA) – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Pravice potrošnikov v letalskem prometu.
Kotnikova ulica 19 a, 1000 Ljubljana (01) 244 66 00 info@caa.si

Inšpektorat Republike Slovenije za naravne vire in prostor – Gradbena, geodetska in stanovanjska inšpekcija – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Nadzor nad uresničevanjem javnega interesa na stanovanjskem področju, normalna raba skupnih delov večstanovanjske stavbe, začasna določitev upravnika, opravljanje dejavnosti v večstanovanjski stavbi v nasprotju z dovoljenjem ali brez dovoljenja, odreditev vzdrževalnih del.
Dunajska cesta 58, 1000 Ljubljana (01) 420 44 88 gp.irsop@gov.si

Ministrstvo za zdravje Republike Slovenije – Komisija Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Varstvo pacientovih pravic (pritožbeni organ), spori z izvajalci zdravstvenih storitev.
Štefanova 5, 1000 Ljubljana (01) 478 60 01 gp.mz@gov.si

Javna agencija RS za zdravila in medicinske pripomočke (JAZMP) – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Nadzor nad trgom zdravil in medicinskih pripomočkov, prodaja zdravil in medicinskih pripomočkov, prehranska dopolnila.
Slovenčeva ulica 22, 1000 Ljubljana (08) 200 05 00 info@jazmp.si

Uprava Republike Slovenije za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin, Inšpekcija za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin – pristojnosti na področju varstva potrošnikov

Varnost hrane, nadzor nad informiranjem potrošnikov o alergenih v živilih, deklaracije na živilih, higiena v gostinskih obratih, monitoring za vsebnost pesticidov.
Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana (01) 300 13 00 gp.uvhvvr@gov.si

VIRI IN LITERATURA:

- Agencija za energijo. (b. d.). <https://www.agen-rs.si/>
- AKOS. (b. d.). <https://www.akos-rs.si/>
- Banka Slovenije. (b. d.). www.bsi.si
- Evropski potrošniški center Slovenija. (b. d.). www.epc.si
- Informacijski pooblaščenec RS. (b. d.). <https://www.ip-rs.si/>
- Javna agencija za civilno letalstvo RS. (b. d.). www.caa.si
- Javna agencija Republike Slovenije za zdravila in medicinske pripomočke. (b. d.). <https://www.jazmp.si/>

- Portal GOV.SI. (b. d.). Organi v sestavi. <https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/>
- Portal GOV.SI. (b. d.). Tržni inšpektorat. <https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/trzni-inspektorat/>
- Portal GOV.SI. (b. d.). Inšpektorat za naravne vire in prostor. <https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/inspektorat-za-naravne-vire-in-prostor/>
- Portal GOV.SI. (b. d.). Pritožbeni postopek za obravnavo kršitev pacientovih pravic. <https://www.gov.si/zbirke/storitve/pritozbeni-postopek-za-paciente/>
- Portal GOV.SI. (b. d.). Uprava za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin. <https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/uprava-za-varno-hrano-veterinarstvo-in-varstvo-rastlin/>

1.10 Pravice na področju bančnih storitev

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelju predstaviti pravice na področju bančnih in drugih finančnih storitev tako, da so mu razumljive. Da je s svojimi pravicami seznanjen, pozna osnovno zakonodajo, ki ga varuje, razume, v katerih primerih se ta zakonodaja uporablja. Da pozna najpogostejše težave potrošnikov pri potrošniškem sporu (domači ali čezmejni spor), ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom blaga ali storitev ter potrošnikom. Potrošnik ima, če spora ne more rešiti z neposrednimi pogajanjimi oziroma s pritožbo pri ponudniku blaga ali storitev, možnost izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri izbranem izvajalcu, ki je registriran in naveden na seznamu izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo. Da zna raztolmačiti predpogodbene informacije in zna uveljavljati svoje pravice pred najemom kredita, med njim in po najemu kredita ali sklenitvi zavarovanja.

UVOD:

Bančne storitve so ene najbolj kompleksnih, povprečnim uporabnikom nerazumljivih in zato tudi potencialno tveganih. Poleg tega imajo pogosto dolgoročne posledice, ki se lahko šele čez čas izkažejo za negativne. Stanovanjski kredit lahko odplačujemo 20 let ali več, dolgoročna varčevanja – tudi pokojninska – se prav tako lahko iztečejo šele čez desetletja, vezava denarja lahko traja več let. Pogosto se uporabniki do izteka ne zavedajo, za kakšen produkt so se odločili, ali pa v vmesnem času spoznajo, da produkt ni primeren zanje. Zato je pomembno, da uporabniki razumejo svoje pravice na tem področju in jih znajo tudi pravočasno uveljavljati.

V poglavju so predstavljene osnovne pravice na področju finančnih storitev s poudarkom na bančnih storitvah. Pomembno je, da potrošnik pozna in razume svoje pravice še pred podpisom določene pogodbe, da razume značilnosti produkta in ve, kaj od njega lahko pričakuje. Ter da zna svoje pravice suvereno in argumentirano zagovarjati na različnih ravneh. Tudi pri tem je nujno poznavanje osnovne zakonodaje s tega področja, a tako, da je povprečnemu uporabniku razumljivo.

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

osnovni plačilni račun:

Plačilni račun, ki je zakonsko določen in zagotavlja potrošnikom dostop do bančnega računa.

predhodne informacije:

Informacije, ki jih potrošnik prejme pred sklenitvijo določene pogodbe.

predčasno odplačilo kredita:

Delno ali celotno odplačilo kredita, ki ga omogoča zakon in kreditojemalcu omogoča, da predčasno poravnava svoje obveznosti do banke.

Na področju finančnih storitev obstaja veliko ravnovesje v dostopu do informacij in znanju med potrošniki in finančnimi institucijami. Zato je pomembno uporabnike opolnomočiti, da znajo svoje pravice uveljavljati v praksi. Poglavje je razdeljeno na več področij, vsako od njih obravnava določene finančne storitve.

Osební računi

Osební bančni račun je osnovna storitev, ki omogoča prejemanje plače, pokojnine ali drugih prejemkov pa tudi izvajanje plačil, upravljanje plačilnih kartic in drugo. Prav zato je pomembno, da imajo vsi potrošniki dostop do osebnega računa.

To zagotavlja Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED) v obliki osnovnega plačilnega računa:

- ponujati ga morajo vse banke, ki vodijo plačilne račune potrošnikov – vsem, ki zakonito prebivajo v Evropski uniji;
- banka lahko zavrne odprtje le: če že imate plačilni račun pri banki v Republiki Sloveniji, ste kršili ali kršite pogodbene obveznosti do banke, če bi odprtje takšnega računa kršilo zakonodajo s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma, imate neizvršene sklepe za izvršbo ali prisilno izterjavo;
- višino nadomestila določi Banka Slovenije, banke in hranilnice pa lahko ponudijo tudi nižje nadomestilo.

Potrošnik ima pravico do zamenjave banke, a lahko to v nekaterih primerih prinese finančno neugodne posledice. Na primer, kadar ima z banko sklenjeno kreditno pogodbo, lahko banka (če je bilo to v pogodbi določeno) zviša obrestno mero, če pri njej ukine račun ali paket.

Postopek zamenjave banke je brezplačen, izjema so dejanski stroški, ki pri tem nastanejo. Stara banka lahko za zaprtje računa zaračuna nadomestilo, a le, če je bil račun odprt manj kot šest mesecev, višina nadomestila pa mora biti sorazmerna z dejanskimi stroški. Prav tako ne sme zaračunati nadomestila, če se za prekinitve pogodbe odločite zaradi spremembe splošnih pogojev. Banka mora račun zapreti v roku enega meseca, nadomestil pozneje ne sme zaračunati, vnaprej plačana nadomestila pa mora povrniti v sorazmernem deležu (npr. letna članarina za kartico). Nekatere banke ob slovesu zaračunajo tudi ukinitve kartic (nekaterne banke to zaračunajo – preverite).

Kredit

Za mnoge posameznike je zadolževanje pri banki nepogrešljiv del njihove finančne poti. Pri tem je pomembno, da smo dobro seznanjeni s svojimi pravicami. To nam zagotavlja zaščito, večjo preglednost in omogoča boljše finančno odločanje. V nadaljevanju smo strnili nekaj temeljnih pravic, ki jih kreditjemalcem omogoča Zakon o potrošniških kreditih (ZPotK-2).

Pravica do predhodnih informacij: Še pred sklenitvijo kreditne pogodbe imate kot potrošnik pravico do celostne informacije o kreditni ponudbi. To zajema jasne podatke o obrestni meri, stroških, rokih odplačila in drugih ključnih pogojih. Kreditodajalec je dolžan brezplačno zagotoviti te informacije na posebnem obrazcu, kar omogoča potrošniku popolno preglednost nad vsemi ključnimi vidiki kredita.

Pravica do predčasnega odplačila kredita: Pravica do predčasnega odplačila kredita kreditjemalcu omogoča, da kadar koli vrne preostanek dolga pred iztekom dogovorjenega roka odplačila, pri tem je upravičen do zmanjšanja obresti in drugih stroškov. V konkretnem primeru bo natančni znesek znižanja skupnih stroškov razviden iz posebnega obračuna, ki ga bo pripravil kreditodajalec. Zakon jasno določa, da je kreditodajalec dolžan potrošniku razumljivo in brezplačno na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov predstaviti zmanjšanje obresti in drugih stroškov, ki nastanejo ob celotnem ali delnem predčasnem odplačilu kredita.

Pravica do odstopa od kreditne pogodbe: Potrošnik ima pravico do odstopa od kreditne pogodbe brez navedbe razloga v 14 dneh po podpisu pogodbe. Ta pravica potrošnikom omogoča, da se izognejo kreditni zavezi, če se premislijo ali najdejo ugodnejšo ponudbo drugje. Pravico do odstopa od pogodbe potrošnik uveljavlja z obvestilom pisno na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov, ki ga pošlje dajalcu kredita.

Pravica do izvensodnega reševanja sporov: Kot potrošnik imate pravico, da vložite pobudo za izvensodno reševanje sporov, če niste zadovoljni z odločitvijo banke, ki jo je ta sprejela v svojem internem pritožbenem postopku. Kreditodajalec je dolžan zagotoviti ta postopek pred izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, ki izpolnjuje vse predpisane pogoje in zagotavlja postopek v skladu z določbami zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Varčevanja

Jamstvo za vloge v bankah in hranilnicah je z zakonom zajamčeno do 100.000 evrov. Vloge v posamezni banki so seštevek vlog na vpogled, depozitov, varčevalnih produktov itn. V primeru stečaja banke so torej vloge do tega zneska zajamčene. Če ima uporabnik sredstva nad tem zneskom, je smiselno sredstva razporediti na več bank, saj velja znesek 100.000 evrov za vsako posamezno banko.

VIRI IN LITERATURA:

- Banka Slovenije. (b. d.). Jamstvo za vloge v bankah. <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/jamstvo-za-vloge-v-bankah>
- Banka Slovenije. (b. d.). Vprašanja in odgovori o sistemu jamstva za vloge. <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/jamstvo-za-vloge-v-bankah/vprasanja-in-odgovori-o-sistemu-jamstva-za-vloge>
- Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED). (2018). Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20. <https://pisrs.si/>

pregledPredpisa?id=ZAKO7574

- Zakon o potrošniških kreditih (ZPotK-2). (2016). Uradni list RS, št. 77/16 in 92/21 – ZBan-3. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7235>
- Združenje bank Slovenije. (b. d.). Izvensodno reševanje potrošniških sporov – IRPS. <https://www.zbs-giz.si/irps/>

1.11 Reševanje potrošniških sporov

CILJI TEGA VSEBINSKEGA SKLOPA:

Slušatelj razume, kdaj je smiselno in potrebno izkoristiti pritožbene postopke, in se zaveda, da obstajajo vnaprej določeni pritožbeni postopki, ki jih je treba upoštevati. Razume posledice, ki izhajajo iz določenega pritožbenega postopka – možnosti uveljavljanja lastnih pravic in omejitve. Pozna možnosti in zna izbrati, kam se lahko obrne po pomoč v konkretnih primerih ter kam lahko poda pritožbe.

UVOD:

V primerih, ko potrošnik spora ne more razrešiti s ponudnikom blaga ali storitev, so mu na voljo nadaljnji postopki. Eden izmed njih je izvensodno reševanje potrošniških sporov (IRPS). Izvajalec v sporu deluje kot posrednik s ciljem najti skupni dogovor med potrošnikom in ponudnikom. Izvajalec ITPS na področju bančništva je Združenje bank Slovenije (ZBS), na področju zavarovalništva pa Slovensko zavarovalno združenje (SZZ). Na področju bančništva je postopek za potrošnika brezplačen, na zavarovalniškem področju pa pristojbina znaša 20 evrov. Pomembno je sicer vedeti, da mnenje izvajalca IRPS za banko ali zavarovalnico ni zavezujoče. Gre torej zgolj za mnenje, ki nima pravnih učinkov. A v praksi mnenje v korist potrošnika lahko pomeni tudi ugodno razrešitev spora ali pa je dober znak za nadaljevanje razrešitve spora po sodni poti, če se potrošnik za to odloči.

Na nekaterih področjih sektorska zakonodaja določa obvezno postavitve mehanizma in sodelovanje podjetij v postopku izvensodnega reševanja sporov. Takšnih zakonov je kar nekaj, na primer pri telekomunikacijah, dobavi energije, finančnih storitvah (banke, zavarovalnice).

OPIS:

TEMELJNI STROKOVNI IZRAZI, SPECIFIČNI ZA TO PODROČJE:

izvensodno reševanje potrošniških sporov:

Potrošniški spor je domači ali čezmejni spor, ki izvira iz pogodbenega razmerja med ponudnikom blaga ali storitev ter potrošnikom. Potrošnik ima, če spora ne more rešiti z neposrednimi pogajanjimi oziroma s pritožbo pri ponudniku blaga ali storitev, možnost izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri izbranem izvajalcu, ki je registriran in naveden na seznamu izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo.

mediacija:

Postopek reševanja sporov med dvema – ali več – strankami. Vodi ga mediator, ki je nevtralna oseba in skrbi za to, da poteka proces konstruktivno in vodi k skupnemu iskanju rešitve. Mediacija je alternativa sodnim postopkom, pogosto hitrejša in lahko tudi učinkovitejša. Poleg tega da je alternativa sodnim postopkom, je mediacija zelo uporabna tudi za spore, ki sploh ne bi prišli na sodišče.

Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Vsak ponudnik blaga ali storitev mora na primeren način objaviti (npr. na spletnem portalu, v splošnih pogojih poslovanja), ali rešuje spore s potrošniki v okviru izvensodnega mehanizma in pri katerem izvajalcu IRPS. Prav tako mora objaviti, če ne sodeluje z nobenim izvajalcem.

Področja, kjer je izvensodno reševanje sporov za podjetja obvezno:

Na področju bančnih storitev in zavarovanj lahko izkoristite možnost izvensodnega reševanja potrošniških sporov (IRPS). Banke in zavarovalnice imajo skladno z zakoni, ki urejajo opravljanje bančnih in finančnih storitev, vzpostavljen sistem internega pritožbenega postopka in izbranega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Nanj se obrnete, kadar niste zadovoljni z odločitvijo ponudnika, ki jo je ta izdal v svojem internem pritožbenem postopku.

Izvajalec IRPS za bančne storitve je Združenje bank Slovenije, kjer je postopek brezplačen, za zavarovalne storitve pa mediacijski center Slovenskega zavarovalnega združenja, kjer je strošek postopka 20 evrov. Izvajalci IRPS ne morejo izdati zavezujoče odločbe, temveč v sporu nastopajo kot posredniki in si prizadevajo doseči sporazum o rešitvi spora med potrošnikom in ponudnikom. Vendar ponudnik mnenja izvajalca IRPS ni dolžan upoštevati, tudi če ta ugotovi, da je vaša pritožba utemeljena. Če razmišljate o uporabi IRPS, upoštevajte svoj konkretni primer in ocenite verjetnost ugodne odločitve pa tudi morebitne stroške in čas, ki ga boste morali nameniti temu.

V primeru sporov zaradi nespoštovanja zavarovalnega kodeksa ter drugih dobrih poslovnih običajev in temeljnih standardov zavarovalne stroke se lahko pritožite varuhu dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu (sem ne spadajo spori o utemeljenosti in višini odškodninskih zahtevkov). Če varuh ugotovi kršitev zavarovalnice, ji izda priporočilo za odpravo kršitve.

Tudi dobavitelji električne energije in zemeljskega plina morajo gospodinjskim odjemalcem zagotoviti postopek izvensodnega reševanja sporov pred neodvisnim izvajalcem, in sicer za spore, povezane s pogodbenim razmerjem o dobavi (npr. glede zaračunane cene, spremembe cen (cenikov) in splošnih pogojev dobave, plačilnih pogojev ali cen dodatnih storitev). Če dobavitelj pritožbi ne ugotovi najpozneje v roku enega meseca ali pritožbi ne ugotovi v celoti, lahko gospodinjski odjemalec vložijo pobudo za začetek postopka pri izvajalcu IRPS, ki ga določi vsak dobavitelj sam ali pa skupaj z drugimi dobavitelji v okviru združenja. To informacijo vsak dobavitelj objavi na svoji spletni strani. Stroške postopka plača dobavitelj oziroma združenje dobaviteljev.

Spore med naročniki in operaterji s področja telekomunikacij rešuje Agencija za telekomunikacijska omrežja in storitve (AKOS): <https://www.akos-rs.si/uporabniki-storitev/raziscite/spori-med-operaterji-oz-izvajalci-postnih-storitev-in-koncnimi-uporabniki>

Najprej se izvede faza posredovanja, v njej se poskuša priti do sporazumne rešitve spora oziroma do poravnave. Če poravnava ni dosežena, AKOS lahko operaterju naloži izpolnitev obveznosti z odločbo, ki je zanj zavezujoča. Dobra stran tega postopka je, da je za potrošnika brezplačen.

VIRI IN LITERATURA:

- Slovensko zavarovalno združenje. (b. d.). IRPS – Izvensodno reševanje potrošniških sporov. <https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>
- Vem več (17. 5. 2019). Izkoristite možnost izvensodnega reševanja potrošniških sporov – IRPS. <https://vemvec.si/index.php/potrosniski-kredit/106-uporabite-moznost-izvensodnega-resevanja-potrosniskih-sporov-irps>
- Vem več (18. 6. 2021). Kako rešiti spor s telekomunikacijskim operaterjem? <https://vemvec.si/index.php/pravice-potrosnikov/158-kako-resiti-spor-s-telekomunikacijskim-operaterjem>
- Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS). (2015). Uradni list RS, št. 81/15. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO6843>
- Združenje bank Slovenije. (b. d.). Izvensodno reševanje potrošniških sporov – IRPS. <https://www.zbs-giz.si/irps/>

Viri in literatura

Agencija za energijo. (b. d.). <https://www.agen-rs.si/>

AKOS. (b. d.). <https://www.akos-rs.si/>

Banka Slovenije. (b. d.). www.bsi.si

Banka Slovenije. (b. d.). Jamstvo za vloge v bankah. <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/jamstvo-za-vloge-v-bankah>

Banka Slovenije. (b. d.). Vprašanja in odgovori o sistemu jamstva za vloge. <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/jamstvo-za-vloge-v-bankah/vprasanja-in-odgovori-o-sistemu-jamstva-za-vloge>

BEUC. (2023). The illusion of choice – Why someone already decided what you will eat for lunch. https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/BEUC-X-2023-080_The_illusion_of_choice_report.pdf

Ceneje. (b. d.). <https://www.ceneje.si>

Commission.europa. (b. d.). Product safety and requirements. https://commission.europa.eu/business-economy-euro/product-safety-and-requirements_en

e-Uprava (13. 7. 2022). Predlog predpisa Zakon o varstvu potrošnikov. <https://e-uprava.gov.si/drzava-in-druzba/e-demokracija/predlogi-predpisov/predlog-predpisa.html?id=8592>

Europa. (b. d.). CE marking. https://europa.eu/youreurope/business/product-requirements/labels-markings/ce-marking/index_en.htm

Europa. (b. d.). Nepošteni pogodbeni pogoji. https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-contract-terms/index_sl.htm

Europa. (b. d.). Nepoštene poslovne prakse. https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_sl.htm

Europarl.europa (26. 6. 2020). Zeleni dogovor: ključ do podnebno nevtralne in trajnostne EU. <https://www.europarl.europa.eu/topics/sl/article/20200618STO81513/zeleni-dogovor-kljuc-do-podnebno-nevtralne-in-trajnostne-eu>

Evropski potrošniški center Slovenija. (b. d.). www.epc.si

Informacijski pooblaščenec RS. (b. d.). <https://www.ip-rs.si/>

Javna agencija za civilno letalstvo RS. (b. d.). www.caa.si

Javna agencija Republike Slovenije za zdravila in medicinske pripomočke. (b. d.). <https://www.jazmp.si/>

Portal GOV.SI. (b. d.). Organi v sestavi. <https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/>

Portal GOV.SI. (b. d.). Tržni inšpektorat. <https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/trzni-inspektorat/>

Portal GOV.SI. (b. d.). Inšpektorat za naravne vire in prostor. <https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/inspektorat-za-naravne-vire-in-prostor/>

Portal GOV.SI. (b. d.). Pritožbeni postopek za obravnavo kršitev pacientovih pravic. <https://www.gov.si/zbirke/storitve/pritozbeni-postopek-za-paciente/>

Portal GOV.SI. (b. d.). Uprava za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin. <https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/uprava-za-varno-hrano-veterinarstvo-in-varstvo-rastlin/>

Shoptok. (b. d.). <https://www.shoptok.si/>

Slovensko zavarovalno združenje. (b. d.). IRPS – Izvensodno reševanje potrošniških sporov. <https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>

Uradni list Evropske unije. (2011). Uredba (EU) št. 1169/2011 o zagotavljanju informacij o živilih potrošnikom. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R1169>

Uradni list Evropske unije. (2016). Uredba (EU) št. 2016/679 Evropskega parlamenta in sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>

Veš, kaj ješ (31. 3. 2021). Veš, kaj ješ? Le če prebereš označbo izdelka! <https://veskajjes.si/ves-kaj-jes-izbira/2668-ves-kaj-jes-le-ce-preberes-oznacbo-izdelka>

Vem več (17. 5. 2019). Izkoristite možnost izvensodnega reševanja potrošniških sporov – IRPS. <https://vemvec.si/index.php/potrosniski-kredit/106-uporabite-moznost-izvensodnega-resevanja-potrosniskih-sporov-irps>

Vem več (18. 6. 2021). Kako rešiti spor s telekomunikacijskim operaterjem? <https://vemvec.si/index.php/pravice-potrosnikov/158-kako-resiti-spor-s-telekomunikacijskim-operaterjem>

Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS). (2015). Uradni list RS, št. 81/15. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO6843>

Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED). (2018). Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7574>

Zakon o potrošniških kreditih (ZPotK-2). (2016). Uradni list RS, št. 77/16 in 92/21 – ZBan-3. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7235>

Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). (2022). Uradni list RS, št. 130/22. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7054&d-49688-s=1&d-49688-o=1&print=1>

Združenje bank Slovenije. (b. d.). Izvensodno reševanje potrošniških sporov – IRPS. <https://www.zbs-giz.si/irps/>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Informacije za potrošnike. <https://www.zps.si/>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Odpoklici. <https://www.zps.si/aktualne-vsebine/odpoklici-izdelkov>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (7. 9. 2023). Še verjamete spletnim ocenam uporabnikov? <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/se-verjamete-spletnim-ocenam-uporabnikov-2023-09-07>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Test mlete pražene kave za pripravo turške kave. <https://www.zps.si/testi/test-mlete-prazene-kave-za-pripravo-turske-kave-294>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Test lesnih peletov. <https://www.zps.si/testi/test-lesnih-peletov-131>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Test bukovih drv. <https://www.zps.si/testi/test-bukovih-drv-101>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (11. 3. 2020). Trajnost v mojem domu - Svetovni dan pravic potrošnikov: trajnostni potrošnik. <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/trajnost-v-mojem-domu-svetovni-dan-pravic-potrosnikov-trajnostni-potrosnik-2020-03-11>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (18. 3. 2022). »Porabiti do« in »uporabno najmanj do«: poznate razliko? <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/porabiti-do-in-uporabno-najmanj-do-poznate-razliko-2022-03-18>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (7. 6. 2022). Testi hrane 2017–2022: kakovost po dostopni ceni. <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/testi-hrane-2017-2022-kakovost-po-dostopni-ceni-2022-06-07>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (2. 7. 2021). Kako preverimo, če je živilo primerno za vsakodnevno uživanje? <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/kako-preverimo-ce-je-zivilo-primerno-za-vsakodnevno-uzivanje-2021-07-02>

ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije. (b. d.). Nasveti in vodniki. <https://www.zps.si/nasveti-in-vodniki/kdaj-ste-nazadnje-ocistili-hladilnik-2021-03-24>

O avtorici

Alina Meško je vodja projektov na področju bančništva pri Zvezi potrošnikov Slovenije z več kot desetletnimi izkušnjami. Vodi in izvaja delavnice finančne pismenosti za različne starostne skupine, vse od osnovnošolcev, srednješolcev, študentov, odraslih do seniorjev. Sodeluje z Banko Slovenije, Ministrstvom za gospodarstvo, turizem in šport, Združenjem bank, Narodno univerzitetno knjižnico in drugimi organizacijami na področju finančnega izobraževanja. Poleg izvajanja delavnic potrošnike izobražuje s prispevki na spletu, s pomočjo revije ZPStest ter spletnih primerjalnikov in kalkulatorjev. Opozarja na težave potrošnikov ter sodeluje pri pripravi zakonodaje.



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA VZGOJO IN IZOBRAŽEVANJE



NAČRT ZA
OKREVANJE
IN ODPORNOST



Financira
Evropska unija
NextGenerationEU