



Številka: 007-305/2023

Ljubljana, dne 15. marca 2024

EVA 2023-2180-0048

GENERALNI SEKRETARIAT VLADE REPUBLIKE SLOVENIJE

[Gp.gs@gov.si](mailto:Gp.gs@gov.si)

**ZADEVA: NOVO GRADIVO ŠT. 1 – Resolucija o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029 (ReNPVP24-29)**

**1. Predlog sklepov vlade:**

Na podlagi drugega odstavka 2. člena Zakona o Vladi Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 24/05 – uradno prečiščeno besedilo, 109/08, 38/10 – ZUKN, 8/12, 21/13, 47/13 – ZDU-1G, 65/14, 55/17 in 163/22), 109. člena Poslovnika Državnega zbora (Uradni list RS, št. 92/07 – uradno prečiščeno besedilo, 105/10, 80/13, 38/17, 46/20, 105/21 – odl. US, 111/21 in 58/23) in 227. člena Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22) je Vlada Republike Slovenije na \_\_\_\_\_ seji dne \_\_\_\_\_ sprejela naslednji

**S K L E P:**

Vlada Republike Slovenije je določila besedilo Predloga resolucije o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029 (ReNPVP24-29) in ga pošlje Državnemu zboru.

Barbara Kolenko Helbl  
generalna sekretarka

**Priloga:**

- Predlog Resolucije o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029 (ReNPVP24-29).

**Prejemniki:**

- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti,
- Ministrstvo za digitalno preobrazbo,
- Ministrstvo za finance,
- Ministrstvo za infrastrukturo,
- Ministrstvo za javno upravo,
- Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano,
- Ministrstvo za kohezijo in regionalni razvoj,
- Ministrstvo za kulturo,
- Ministrstvo za naravne vire in prostor,
- Ministrstvo za notranje zadeve,
- Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo,
- Ministrstvo za pravosodje,
- Ministrstvo za solidarno prihodnost,
- Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in inovacije,
- Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje,
- Ministrstvo za zdravje,

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informacijski pooblaščenec,</li> <li>– Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo,</li> <li>– Urad Vlade Republike Slovenije za narodnosti.</li> </ul>
<p><b>2. Predlog za obravnavo predloga zakona po nujnem ali skrajšanem postopku v državnem zboru z obrazložitvijo razlogov:</b></p>
/
<p><b>3.a Osebe, odgovorne za strokovno pripravo in usklajenost gradiva:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– mag. Karla Pinter, generalna direktorica Direktorata za notranji trg,</li> <li>– Luka Omerzel, sekretar, vodja Sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence.</li> </ul>
<p><b>3.b Zunanji strokovnjaki, ki so sodelovali pri pripravi dela ali celotnega gradiva:</b></p>
/
<p><b>4. Predstavniki vlade, ki bodo sodelovali pri delu državnega zbora:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Matjaž Han, minister za gospodarstvo, turizem in šport</li> <li>– mag. Dejan Židan, državni sekretar Ministrstva za gospodarstvo, turizem in šport,</li> <li>– Matevž Frangež, državni sekretar Ministrstva za gospodarstvo, turizem in šport,</li> <li>– mag. Karla Pinter, generalna direktorica Direktorata za notranji trg,</li> <li>– Luka Omerzel, sekretar, vodja Sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence.</li> </ul>
<p><b>5. Kratek povzetek gradiva:</b></p> <p>Gradivo je pripravila medresorska delovna skupina, ki je bila ustanovljena 5. 4. 2023 s sklepom Ministrstva za gospodarstvo, turizem in šport št. 323-13/2023/52.</p> <p>Politika varstva potrošnikov je zbir različnih ukrepov, s katerimi želijo država ter preostali nosilci gospodarske in drugih politik izboljšati potrošnikov položaj. Potrošnik še vedno velja za najšibkejšega udeleženca na trgu, saj mu velikokrat primanjkuje znanja in informacij. Z gospodarskim razvojem države narašča ponudba blaga in storitev, s čimer se zmanjšuje preglednost trga. Digitalizacija prinaša nove načine trgovanja in nove ponudnike. Hkrati se potrošniška zakonodaja po vstopu Slovenije v Evropsko unijo pogosto spreminja in dopolnjuje, potrošnik pa zaradi hitrega spreminjanja ni vedno zadosti seznanjen s svojimi pravicami ter ni usposobljen vselej učinkovito jih uveljavljati. Treba je upoštevati, da je poleg gospodarskih subjektov slovenski potrošnik postal del enotnega trga Evropske unije in je tako tudi del 447 milijonskega trga za 23 milijonsko število podjetij.</p> <p>S tem nacionalnim programom za varstvo potrošnikov si tudi Republika Slovenija prizadeva za cilje nove potrošniške agende. Pri oblikovanju ciljev, ki jih želimo doseči s politiko varstva potrošnikov, ni mogoče prezreti njene horizontalne naravnosti. Navedeno v konkretnem primeru pomeni, da bomo s krepitvijo varstva potrošnikov prispevali, k strateškim ciljem tudi na drugih pomembnih prednostnih področjih.</p> <p>Izhajajoč iz evropskih dokumentov, predlagani slovenski program vključuje bistvene evropske cilje. Nagiba k nadaljnemu razvoju in krepitvi politike varstva potrošnikov, pri tem pa določa splošne in prednostne naloge, ob upoštevanju gospodarske in socialne razmere ter posebnosti našega trga. Temeljni poudarki programa so še naprej zagotavljanje potrošnikovih pravic in varnosti ter krepitev njegovega položaja na trgu z namenom, da se z različnimi ukrepi usposobi za samostojno, svobodno in razumno izbiro na trgu ter okrepi zavest o pravicah, ki mu pripadajo ter za preprosto in dostopno uveljavljanje potrošniških pravic v primeru kršitev.</p> <p>Osnovni cilj politik varstva potrošnikov do leta 2029 je krepitev varstva in usposobljenosti potrošnikov. Ta splošni cilj bo usmerjen na naslednja prednostna področja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– finančne storitve,</li> <li>– javne infrastrukturne storitve,</li> <li>– varnosti in kakovost živilskih in neživilskih proizvodov ter storitev na trgu,</li> <li>– varovanja okolja, trajnostnega razvoja ter zelenega in krožnega gospodarstva.</li> </ul> <p>Ker so identificirani ključni problemi slovenskih potrošnikov systemske narave, jih je treba reševati s systemskimi oziroma horizontalnimi ukrepi. Prednostni systemski ukrepi politik varstva potrošnikov v obdobju 2024–2029 obsegajo:</p>

- razvoj in vključitev varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na potrošnike,
- trajnostno potrošnja,
- rabo digitalizacije v korist potrošnikov,
- zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah,
- zagotavljanje varstva varnosti in kakovosti proizvodov in storitev na trgu,
- zagotavljanje varstva potrošnikov pri njihovih ekonomskih pravicah in interesih,
- učinkovito varstvo potrošniških pravic,
- pravice potrošnikov na spletu in pri uporabi spletnih storitev (two-sided platforms).

V **novem gradivu št. 1** so vnesene sledeče spremembe:

- na strani 20 je pri opisu Ministrstva za kulturo brisana beseda »tehtne«.
- na strani 52 je v poglavju 6.6.3. Kontrola cen brisan četrti odstavek, na koncu drugega odstavka pa je dodano besedilo:  
 »Za cene smejo državni organi uporabljati le z zakonom določene ukrepe kontrole cen in le zaradi razlogov, ki so določeni z zakonom. Državni organi smejo v posameznem primeru uporabiti le take ukrepe kontrole cen, ki:  
 - so nujni glede na razlog ukrepa,  
 - v najmanjši meri omejujejo konkurenco in so najbližji normalnim tržnim razmeram ter  
 - najhitreje pripeljejo do odprave razlogov za ukrepe kontrole cen.«

#### 6. Presoja posledic za:

a)	javnofinančna sredstva nad 40.000 EUR v tekočem in naslednjih treh letih	DA
b)	usklajenost slovenskega pravnega reda s pravnim redom Evropske unije	NE
c)	administrativne posledice	NE
č)	gospodarstvo, zlasti mala in srednja podjetja ter konkurenčnost podjetij	NE
d)	okolje, vključno s prostorskimi in varstvenimi vidiki	DA
e)	socialno področje	DA
f)	dokumente razvojnega načrtovanja: <ul style="list-style-type: none"> <li>– nacionalne dokumente razvojnega načrtovanja</li> <li>– razvojne politike na ravni programov po strukturi razvojne klasifikacije programskega proračuna</li> <li>– razvojne dokumente Evropske unije in mednarodnih organizacij</li> </ul>	NE

#### 7.a Predstavitev ocene finančnih posledic nad 40.000 EUR:

(Samo če izberete DA pod točko 6.a.)

#### I. Ocena finančnih posledic, ki niso načrtovane v sprejetem proračunu

	Tekoče leto (t)	t + 1	t + 2	t + 3
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) prihodkov državnega proračuna				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) prihodkov občinskih proračunov				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) odhodkov državnega proračuna				
Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) odhodkov občinskih proračunov				

Predvideno povečanje (+) ali zmanjšanje (–) obveznosti za druga javnofinančna sredstva				
<b>II. Finančne posledice za državni proračun</b>				
<b>II.a Pravice porabe za izvedbo predlaganih rešitev so zagotovljene:</b>				
Ime proračunskega uporabnika	Šifra in naziv ukrepa, projekta	Šifra in naziv proračunske postavke	Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1
Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport	2130-21-8134 Evropski potrošniški center 2021-2027	PP 231691 Delovanje EPC 2021-2027 – EU	113.000,00	113.000,00
		PP 231692 Delovanje EPC 2021-2027 – slovenska udeležba	113.000,00	113.000,00
Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport	2120-11-0001 Zagotavljanje varstva potrošnikov	PP 231592 Izvajanje programa varstva potrošnikov	115.000,00	115.000,00
<b>SKUPAJ</b>			<b>341.000,00</b>	<b>341.000,00</b>
<b>II.b Manjkajoče pravice porabe bodo zagotovljene s prerazporeditvijo:</b>				
Ime proračunskega uporabnika	Šifra in naziv ukrepa, projekta	Šifra in naziv proračunske postavke	Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1
<b>SKUPAJ</b>				
<b>II.c Načrtovana nadomestitev zmanjšanih prihodkov in povečanih odhodkov proračuna:</b>				
Novi prihodki		Znesek za tekoče leto (t)	Znesek za t + 1	
<b>SKUPAJ</b>				
<b>7.b Predstavitev ocene finančnih posledic pod 40.000 EUR:</b>				
Gradivo nima nikakršnih učinkov na področjih iz četrtega odstavka 8.b člena Poslovnika Vlade RS.				
<b>8. Predstavitev sodelovanja z združenji občin:</b>				
Vsebina predloženega gradiva (predpisa) vpliva na:			NE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– pristojnosti občin,</li> <li>– delovanje občin,</li> <li>– financiranje občin.</li> </ul>				
Gradivo (predpis) je bilo poslano v mnenje:				

- Skupnosti občin Slovenije SOS: NE
- Združenju občin Slovenije ZOS: NE
- Združenju mestnih občin Slovenije ZMOS: NE

**9. Predstavitev sodelovanja javnosti:**

Gradivo je bilo predhodno objavljeno na spletni strani predlagatelja:	DA
---	----

Osnutek besedila je bil 27. 10. 2023 objavljen na portalu e-Demokracija. Javna obravnava je potekala do 26. 11. 2023. Komentarje in predloge so podali Zveza potrošnikov Slovenije, Trgovinska zbornica Slovenije, Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije, Poslanska skupina italijanske in madžarske narodne skupnosti in g. Giovanni Battista. Pripombe in predlogi so se nanašali na obseg in zagotovljenost finančnih sredstev, izvajanje javnih služb, vključitev rabe italijanskega in madžarskega jezika v resolucijo, analizo zapiranja poštne in bančne poslovalnic, problematiko energetike, vzpostavitev sistema neodvisnega finančnega svetovanja ter vzpostavitev sistemskih ukrepov za zagotavljanje zadostnega dostopa do gotovine kot prednostni nalogi, vzpostavitev javne objave inšpekcijskih odločb, krepitev delovanja nevladnih potrošniških organizacij, financiranje postopkov kolektivnih tožb ter analizo uspešnosti in sistemsko financiranje izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport je določene pripombe in predloge vključilo v predlog resolucije, določene predloge in pripombe je posredovalo pristojnim ministrstvom in vladnim službam v mnenje, določeni pa so bili že v zadostni meri vključeni v resolucijo ter dodatnih predlaganih vsebin nismo upoštevali.

10. Pri pripravi gradiva so bile upoštrevane zahteve iz Resolucije o normativni dejavnosti:	DA
---	----

11. Gradivo je uvrščeno v delovni program vlade:	NE
--	----

Matjaž Han  
minister

**VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE**

Na podlagi drugega odstavka 2. člena Zakona o Vladi Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 24/05 – uradno prečiščeno besedilo, 109/08, 38/10 – ZUKN, 8/12, 21/13, 47/13 – ZDU-1G, 65/14, 55/17 in 163/22), 109. člena Poslovnika državnega zbora (Uradni list RS, št. 92/07 – uradno prečiščeno besedilo, 105/10, 80/13, 38/17, 46/20, 105/21 – odl. US, 111/21 in 58/23) in 227. člena Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22) je Vlada Republike Slovenije na \_\_\_\_\_ seji \_\_\_\_\_ sprejela

**S K L E P:**

Vlada Republike Slovenije je določila besedilo predloga Resolucije o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029 (ReNPVP24-29) in ga pošlje Državnemu zboru Republike Slovenije.

Barbara Kolenko Helbl  
generalna sekretarka

**Priloga:**

- Predlog Resolucije o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029 (ReNPVP24-29).

**Prejemniki:**

- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti,
- Ministrstvo za digitalno preobrazbo,
- Ministrstvo za finance,
- Ministrstvo za infrastrukturo,
- Ministrstvo za javno upravo,
- Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano,
- Ministrstvo za kohezijo in regionalni razvoj,
- Ministrstvo za kulturo,
- Ministrstvo za naravne vire in prostor,
- Ministrstvo za notranje zadeve,
- Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo,
- Ministrstvo za pravosodje,
- Ministrstvo za solidarno prihodnost,
- Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in inovacije,
- Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje,
- Ministrstvo za zdravje,
- Informacijski pooblaščenec,
- Služba Vlade Republike Slovenije za zakonodajo,
- Urad Vlade Republike Slovenije za narodnosti.

## **Resolucija o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029 (ReNPVP24-29)**

### **I. OBRAZLOŽITEV**

Politika varstva potrošnikov je zbir različnih ukrepov, s katerimi želijo država ter preostali nosilci gospodarske in drugih politik izboljšati potrošnikov položaj. Potrošnik še vedno velja za najšibkejšega udeleženca na trgu, saj mu velikokrat primanjkuje znanja in informacij. Z gospodarskim razvojem države narašča ponudba blaga in storitev, s čimer se zmanjšuje preglednost trga. Digitalizacija prinaša nove načine trgovanja in nove ponudnike. Hkrati se potrošniška zakonodaja po vstopu Slovenije v Evropsko unijo pogosto spreminja in dopolnjuje, potrošnik pa zaradi hitrega spreminjanja ni vedno zadosti seznanjen s svojimi pravicami ter ni usposobljen vselej učinkovito jih uveljavljati. Treba je upoštevati, da je poleg gospodarskih subjektov slovenski potrošnik postal del enotnega trga Evropske unije in je tako tudi del 447-milijonskega trga za 23-milijonsko število podjetij.

S tem nacionalnim programom za varstvo potrošnikov si tudi Republika Slovenija prizadeva za cilje nove potrošniške agende. Pri oblikovanju ciljev, ki jih želimo doseči s politiko varstva potrošnikov, ni mogoče prezreti njene horizontalne naravnosti. Navedeno v konkretnem primeru pomeni, da bomo s krepitvijo varstva potrošnikov prispevali k strateškim ciljem tudi na drugih pomembnih prednostnih področjih.

Izhajajoč iz evropskih dokumentov predlagani slovenski program vključuje bistvene evropske cilje. Nagiba k nadaljnjemu razvoju in krepitvi politike varstva potrošnikov, pri tem pa določa splošne in prednostne naloge ob upoštevanju gospodarske in socialne razmere ter posebnosti našega trga. Temeljni poudarki programa so še naprej zagotavljanje potrošnikovih pravic in varnosti ter krepitev njegovega položaja na trgu z namenom, da se z različnimi ukrepi usposobi za samostojno, svobodno in razumno izbiro na trgu ter okrepi zavest o pravicah, ki mu pripadajo, ter za preprosto in dostopno uveljavljanje potrošniških pravic v primeru kršitev.

Osnovni cilj politik varstva potrošnikov do leta 2029 je krepitev varstva in usposobljenosti potrošnikov. Ta splošni cilj bo usmerjen na naslednja prednostna področja:

- finančne storitve,
- javne infrastrukturne storitve,
- varnost in kakovost živilskih in neživilskih proizvodov ter storitev na trgu,
- varovanje okolja, trajnostnega razvoja ter zelenega in krožnega gospodarstva.

Ker so ključni problemi slovenskih potrošnikov sistemske narave, jih je treba reševati s sistemskimi oziroma horizontalnimi ukrepi. Prednostni sistemski ukrepi politik varstva potrošnikov v obdobju 2024–2029 obsegajo:

- razvoj in vključitev varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na potrošnike,
- trajnostno potrošnjo,
- rabo digitalizacije v korist potrošnikov,
- zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah,
- zagotavljanje varnosti in kakovosti proizvodov in storitev na trgu,
- zagotavljanje varstva potrošnikov pri njihovih ekonomskih pravicah in interesih,
- učinkovito varstvo potrošniških pravic,
- pravice potrošnikov na spletu in pri uporabi spletnih storitev (two-sided platforms).

Pravna podlaga za sprejem ReNPVP24-29 je opredeljena v 227. členu Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22). Zadnja resolucija je bila sprejeta leta 2012.

ReNPVP24-29 v uvodu opiše politiko varstva potrošnikov in potrebe po njenem nadaljnjem razvoju.

V drugem poglavju opredeli temelje varstva potrošnikov, cilje za izboljšanje varstva potrošnikov, ki so zapisani v novi agendi za potrošnike, našteva zakonodajne akte, ki so že bili sprejeti ali pa so v pripravi na evropski ravni ter opredeli načela varstva potrošnikov, položaj potrošnika na trgu in značilnosti potrošniških politik.

V tretjem poglavju je opisana institucionalna ureditev varstva potrošnikov na ravni Evropske unije, v okviru OECD in v Republiki Sloveniji. Opredeljeni so ministristva ter inšpektorati, neodvisne agencije in druge ustanove, ki izvajajo inšpekcijski nadzor, prav tako so opredeljena področja, za katera so naštete ustanove odgovorne. Opredeljeno je tudi delovanje Slovenskega inštituta za standardizacijo in nevladnih potrošniških organizacij.

V četrtem poglavju je opisan pregled stanja varstva potrošnikov v Sloveniji. Navedeni so predpisi, ki se neposredno in posredno nanašajo na varstvo potrošnikov. Prav tako je opisana analiza Resolucije o nacionalnem programu varstva potrošnikov 2012–2017.

V petem poglavju so opredeljeni problemi in cilji ter okvirna sredstva za opravljanje nalog na prednostnih področjih, ki so finančne storitve, javne infrastrukturne storitve, varnost in kakovost živilskih in neživilskih proizvodov ter storitev na trgu, varovanje okolja, trajnostnega razvoja ter zelenega in krožnega gospodarstva.

V šestem poglavju so opredeljeni prednostni sistemski ukrepi, ki so podrobneje vsebinsko razdelani v posameznih podpoglavjih. To so:

- razvoj in vključitev varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na potrošnike,
- trajnostna potrošnja,
- raba digitalizacije v korist potrošnikov,
- zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah,
- zagotavljanje varnosti in kakovosti proizvodov in storitev na trgu,
- zagotavljanje varstva potrošnikov pri njihovih ekonomskih pravicah in interesih,
- učinkovito varstvo potrošniških pravic,
- pravice potrošnikov na spletu in pri uporabi spletnih storitev (two-sided platforms).

Na koncu so dodane še tabele, ki po posameznih podpoglavjih opredeljujejo načrt za doseg ciljev z navedbo prednostne naloge, nosilca in ukrepa za uresničitev posamezne prednostne naloge.

## **II. NAVEDBA, KATERI PREDSTAVNIKI PREDLAGATELJA BODO SODELOVALI PRI DELU DRŽAVNEGA ZBORA IN DELOVNIH TELES**

- Matjaž Han, minister za gospodarstvo, turizem in šport
- mag. Dejan Židan, državni sekretar Ministrstva za gospodarstvo, turizem in šport Republike Slovenije,
- mag. Karla Pinter, generalna direktorica Direktorata za notranji trg,
- Luka Omerzel, sekretar, vodja Sektorja za varstvo potrošnikov in konkurence.

## **III. BESEDILO PREDLOGA**

Na podlagi 227. člena Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22) in 109. člena Poslovnika državnega zbora (Uradni list RS, št. 92/07 – uradno prečiščeno besedilo, 105/10, 80/13, 38/17, 46/20, 105/21 – odl. US, 111/21 in 58/23) je Državni zbor Republike Slovenije na \_\_\_\_\_ seji \_\_\_\_\_ sprejel



## **RESOLUCIJO**

### **o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029 (ReNPVP24-29)**

#### **1. Uvod**

Politika varstva potrošnikov je zbir različnih ukrepov, s katerimi želijo država ter preostali nosilci gospodarske in drugih politik izboljšati potrošnikov položaj. Potrošnik še vedno velja za najšibkejšega udeleženca na trgu, saj mu velikokrat primanjkuje znanja in informacij. Z gospodarskim razvojem države narašča ponudba blaga in storitev, s čimer se zmanjšuje preglednost trga. Digitalizacija prinaša nove načine trgovanja in nove ponudnike. Hkrati se potrošniška zakonodaja po vstopu Slovenije v Evropsko unijo pogosto spreminja in dopolnjuje, potrošnik pa zaradi hitrega spreminjanja ni vedno zadosti seznanjen s svojimi pravicami in jih ni usposobljen vselej učinkovito uveljavljati. Treba je upoštevati, da je poleg gospodarskih subjektov tudi slovenski potrošnik postal del enotnega trga Evropske unije in je tako tudi del 447-milijonskega trga za 23-milijonsko število podjetij.<sup>1</sup>

Za nadaljnji razvoj politike varstva potrošnikov v Sloveniji je treba najprej oceniti stanje na tem področju s pregledom njenega dosedanjega izvajanja, pregledom domačega trga in primerjavo z evropskim (učinkovitost trga, varnost proizvodov, zaupanje potrošnikov) ter s pregledom zakonodaje. Na podlagi celovite ocene stanja je treba opredeliti ključne probleme ter določiti cilje in prednostne naloge, da se odpravijo oziroma omilijo ugotovljene težave.

#### **2. Temelji varstva potrošnikov**

##### *2.1. Strateški dokumenti in cilji varstva potrošnikov*

Temelji politike varstva potrošnikov v Sloveniji so bili postavljeni z Nacionalnim programom varstva potrošnikov za obdobje 2001–2005,<sup>2</sup> prvim političnim dokumentom na tem področju, katerega sprejetje je predvidel Zakon o varstvu potrošnikov iz leta 1998 (ZVPot).<sup>3</sup> Slovenija se je med takratnim približevanjem Evropski uniji zavezala, da bo politiko in sistem varstva potrošnikov prilagodila evropskemu pravnemu redu. Prilagajanje domačih struktur je pospešilo razvoj varstva potrošnikov v Sloveniji v tem obdobju. Nadaljnji razvoj tega področja je spodbudil vstop Slovenije v Evropsko unijo leta 2004, saj mora polnopravna članica ne več samo prilagajati svojo zakonodajo evropski ter slediti razvojnim programom in ciljem Evropske unije, temveč vse te tudi sooblikovati. Nacionalni program varstva potrošnikov, ki je bil sprejet za obdobje 2006–2010,<sup>4</sup> je nastajal v evropskem okviru in je upošteval usmeritve evropske strategije varstva potrošnikov 2002–2006, hkrati pa dopolnil nacionalni program 2001–2005, pri čemer je postavil na prvo mesto vključitev politike varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na položaj, pravice in interese potrošnikov. Pri tem je opredelil tudi dolgoročne in trajnejše cilje potrošniških politik, kakršni so učinkovitost izvajanja in nadzora nad zakonodajo, učinkovite in dostopne javne službe, učinkovito reševanje potrošniških sporov ter krepitev sodelovanja z nevladnimi organizacijami.

Politika varstva potrošnikov se uvršča med horizontalne politike Evropske unije. V skladu s tem si tudi Evropska komisija prizadeva za vključitev potrošniških interesov v vse politike Evropske unije, pri čemer naj bi varstvo potrošnikov imelo pomembnejše mesto pri razvoju politik, povezanih z notranjim trgov. Na ravni Evropske unije je namreč vidik varstva potrošnikov močno prepleten z vidikom delovanja notranjega trga kot enotnega trga. Strateški dokumenti na teh dveh področjih imajo zato številne skupne cilje, med katerimi je najpomembnejši zagotavljanje nemotenega delovanja notranjega trga ob hkratnem doseganju visoke in enotne ravni varstva potrošnikov, predvsem z ukrepi za povečanje njihovega zaupanja v maloprodajno stran tega trga. Potrošniki naj bi na podlagi enotne visoke ravni pravnega varstva in varnosti uživali visoko raven zaupanja v nakupovanje po vseh državah članicah Evropske unije, podjetjem pa bi se omogočalo enostavnejše poslovanje s potrošniki.

Nova agenda za potrošnike,<sup>5</sup> sprejeta novembra 2020, je vizija potrošniške politike EU v obdobju 2020–2025 s poudarkom na petih ključnih prednostnih področjih: zeleni prehod, digitalna

preobrazba, učinkovito uveljavljanje pravic potrošnikov, posebne potrebe nekaterih skupin potrošnikov in mednarodno sodelovanje. Agenda obravnava tudi načine za izboljšanje varstva potrošnikov in odpornosti med pandemijo covid-19 in po njej, saj je povzročila precejšnje izzive v vsakdanjem življenju potrošnikov. Cilji nove agende so:

- zagotavljanje, da so bolj trajnostni proizvodi na voljo potrošnikom na trgu EU in da imajo potrošniki boljše informacije za ozaveščeno izbiro,
- spodbujanje popravil ter bolj trajnostnih in »krožnih« proizvodov,
- odprava spletnih poslovnih praks, ki ne upoštevajo pravice potrošnikov do ozaveščene izbire, izkoriščajo njihovo nagnjenost k določenim načinom vedenja ali izkrivljajo njihove postopke odločanja, kot so temni vzorci in prikrito oglaševanje,
- prilagoditev sedanjih pravil napredovanju digitalizacije in povečanju števila povezanih izdelkov,
- pomoč državam članicam pri pravočasnem izvajanju in izvrševanju potrošniškega prava, tudi prek mreže za sodelovanje na področju varstva potrošnikov,
- podpora državnim organom za boj proti nezakonitim spletnim poslovnim praksam in odkrivanje nevarnih izdelkov,
- zaščita nekaterih skupin ranljivih potrošnikov, na primer otrok, starejših in invalidov, v ranljivem položaju,
- priprava akcijskega načrta s Kitajsko leta 2021 za izboljšanje varnosti izdelkov, ki se prodajajo prek spleta,
- oblikovanje zakonsko-ureditvene podpore in tehnične pomoči ter izgradnja zmogljivosti za partnerske regije EU, tudi v Afriki.

Evropska komisija je začela intenzivno uresničevati omenjene cilje s predlogi novih zakonodajnih aktov, in sicer:

- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi direktiv 2005/29/ES in 2011/83/EU v zvezi s krepitvijo vloge potrošnikov za zeleni prehod z boljšim varstvom pred nepoštenimi praksami in boljšim obveščanjem;
- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o vzpostavitvi okvira za določitev zahtev za okoljsko primerno zasnovano za trajnostne izdelke in razveljavitvi Direktive 2009/125/ES;
- Predlog Direktive o utemeljitvi in sporočanju izrecnih okoljskih trditvev (Direktiva o zelenih trditvah);
- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o skupnih pravilih za spodbujanje popravila blaga in o spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 ter direktiv (EU) 2019/771 in (EU) 2020/1828;
- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o potrošniških kreditih;
- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive 2011/83/EU glede pogodb o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo, in razveljavitvi Direktive 2002/65/ES;
- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o odgovornosti za proizvode z napako;
- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o prilagoditvi pravil o nepogodbeni civilni odgovornosti umetni inteligenci (direktiva o odgovornosti na področju umetne inteligence);
- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 in (EU) 2020/1828 (direktiva o alternativnem reševanju sporov);
- Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o razveljavitvi Uredbe (EU) št. 524/2013 in spremembi uredb (EU) 2017/2394 in (EU) 2018/1724 v zvezi z ukinitvijo evropske platforme SRS (uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov);

- Predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive (EU) 2015/2302 zaradi povečanja učinkovitosti zaščite potnikov ter poenostavitve in pojasnitve nekaterih vidikov direktive;
- Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede uveljavljanja pravic potnikov v Uniji;
- Predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj.

S širšega vidika varstva potrošnikov so bile sprejete tudi:

- Uredba (EU) 2022/1925 Evropskega parlamenta in Sveta o tekmovalnih in pravičnih trgih v digitalnem sektorju in spremembi direktiv (EU) 2019/1937 in (EU) 2020/1828 (akt o digitalnih trgih);
- Uredba (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta o enotnem trgu digitalnih storitev in spremembi Direktive 2000/31/ES (Akt o digitalnih storitvah);
- Uredba (EU) 2017/1369 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. julija 2017 o vzpostavitvi okvira za označevanje z energijskimi nalepkami in razveljavitvi Direktive 2010/30/EU;
- Direktiva (EU) 2023/1791 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. septembra 2023 o energetske učinkovitosti in spremembi Uredbe (EU) 2023/955 (prenovitev).

Evropska komisija pripravlja tudi predloge sprememb:

- Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive (EU) 2018/2001 Evropskega parlamenta in Sveta, Uredbe (EU) 2018/1999 Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive 98/70/ES Evropskega parlamenta in Sveta glede spodbujanja energije iz obnovljivih virov ter razveljavitvi Direktive Sveta (EU) 2015/652;
- Direktive o energetske učinkovitosti stavb;
- Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o določitvi harmoniziranih pravil o umetni inteligenci (akt o umetni inteligenci) in spremembi nekaterih zakonodajnih aktov Unije;
- Uredbe (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004;
- Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o vzpostavitvi okvira za določitev zahtev za okoljsko primerno zasnovano za trajnostne izdelke in razveljavitvi Direktive 2009/125/ES;
- Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o kritičnih surovinah.

S tem nacionalnim programom za varstvo potrošnikov si tudi Republika Slovenija prizadeva za cilje nove potrošniške agende. Pri oblikovanju ciljev, ki jih želimo doseči s politiko varstva potrošnikov, ni mogoče prezreti njene horizontalne naravnosti. Navedeno v konkretnem primeru pomeni, da bomo s krepitvijo varstva potrošnikov prispevali k strateškim ciljem tudi na drugih pomembnih prednostnih področjih.

Strategija Digitalna Slovenija 2030 (DSI2030) je krovna strategija digitalne preobrazbe naše države do leta 2030. Namenjena je strateškemu načrtovanju spodbujanja digitalne preobrazbe Slovenije v razvojnem obdobju do leta 2030. Z vidika pravic potrošnikov in zagotavljanja ustrezne digitalne infrastrukture naj v okviru omenjene strategije posebej poudarimo idejno zasnovano univerzalne storitve.

Njen temeljni namen je preprečevanje digitalne izključenosti, saj pomeni varnostno mrežo za uporabnike, ki storitev znotraj nabora univerzalne storitve ne morejo dobiti na trgu po dostopni ceni.

V dolgoročni strategiji do leta 2050 in Evropskem zelenem dogovoru Evropska komisija poziva k podnebno nevtralni Evropi do leta 2050 in prikazuje, kako lahko Evropa dosega podnebno nevtralnost z vlaganjem v tehnološke rešitve, opolnomočenjem državljanov in usklajevanjem ukrepov na področju ključnih politik. Učinkovito upravljanje zahteva tudi sodelovanje potrošnikov, da prilagodijo politike svojim potrebam in prispevajo k spremembi vedenjskih vzorcev. Da bi podprli prizadevanja Slovenije pri doseganju podnebnih ciljev, je treba okrepiti celostno načrtovanje s **pobudami**, katerih cilj je **zagotoviti, da bi izdelki**, blago in tudi storitve, ki se prodajajo potrošnikom v EU, ustrezali in pripomogli k **ciljem zelenega prehoda**, kot so:

- **strategija »od vil do vilic«<sup>6</sup>** in strategija EU za **biotsko raznovrstnost**,<sup>7</sup> v katerih so napovedani ključni ukrepi<sup>8</sup> in pobude, katerih cilj je zmanjšanje okoljskega in podnebnega odtisa prehranskih sistemov EU ter opolnomočenje potrošnikov za informirano, zdravo ter trajnostno izbiro hrane;<sup>9</sup>
- **akcijski načrt za ničelno onesnaževanje**,<sup>10</sup> v katerem so potrošniški izdelki opredeljeni kot pomembno področje ukrepanja in ki preučuje načine, kako spodbuditi<sup>11</sup> potrošnike k okolju prijaznejšim izbiram;
- **strategija na področju kemikalij za trajnostnost**,<sup>12</sup> v kateri so napovedani tudi ukrepi, usmerjeni v boljše informiranje potrošnikov o kemikalijah in v njihovo zaščito pred najbolj škodljivimi snovmi, spodbuja pa tudi kemikalije, ki bodo varne in trajnostne že v zasnovi;
- **prenovljena strategija za trajnostno financiranje**<sup>13</sup> bo poskušala potrošnikom dati nove priložnosti za pozitivno vplivanje na trajnostnost z zagotavljanjem zanesljivih, celovitih in zaupanja vrednih informacij o finančnih produktih, v katere vlagajo, ter
- **val prenove**,<sup>14</sup> ki je strategija, s katero bodo domovi potrošnikov postali ustrežnejši za zeleno in digitalno družbo in ki vključuje tudi okrepljena informacijska orodja za potrošnike.

Poleg tega novi akcijski načrt za krožno gospodarstvo določa številne posebne pobude<sup>15</sup> za **boj proti zgodnji zastarelosti in za spodbujanje trajnosti**, možnosti recikliranja, popravila in dostopnosti<sup>16</sup> izdelkov ter ukrepanja podjetij. Cilj pobude za trajnostne izdelke<sup>17</sup> je zlasti doseči, da bi trajnostni izdelki postali pravilo, in sicer z opredelitvijo načel trajnostnosti izdelkov in pregledom direktive o okoljsko primerni zasnovi,<sup>18</sup> razširitvijo njenega področja uporabe, ki bo presegalo izdelke, povezane z energijo, in uresničevanjem krožnosti. Potrebni bodo dodatni regulativni in neregulativni ukrepi za obravnavanje posebnih skupin blaga in storitev, kot so IKT, elektronika ali tekstilni izdelki in embalaža. Na primer:

- **Pobuda za krožno elektroniko**,<sup>19</sup> katere cilj je zagotoviti, da bodo elektronske naprave zasnovane tako, da se bo izboljšala njihova trajnost in olajšali vzdrževanje, popravilo, razstavljanje, ponovna uporaba in recikliranje, in da bodo imeli potrošniki »pravico do njihovega popravila«, vključno s posodobitvami programske opreme.
- Pobuda o **enotnem polnilniku** za mobilne telefone in druge prenosne naprave,<sup>20</sup> katere cilj je povečati praktičnost za potrošnike in zmanjšati uporabo materiala in nastanka e-odpadkov, povezanih s proizvodnjo in odstranjevanjem tega izdelka, ki ga vsakodnevno uporablja velika večina potrošnikov.
- Prihodnja **strategija EU za tekstilne izdelke** bo poskušala potrošnike opolnomočiti za izbiro trajnostnih tekstilnih izdelkov in jim omogočiti lažji dostop do storitev ponovne uporabe in popravila.

Cilja pregleda direktive o embalaži in odpadni embalaži sta doseči ponovno uporabnost vse embalaže z možnostjo recikliranja na ekonomsko izvedljiv način ter obravnavanje pretirane uporabe embalaže.

Naraščajoči pomen potrošniških politik na ravni Evropske unije in zato številne evropske zakonodaje narekujejo vsebino ter postavljajo okvir tudi strategijam in programom varstva potrošnikov držav članic. Ob upoštevanju evropskih dokumentov predlagani slovenski program vsebuje bistvene evropske cilje. Stremi k nadaljnjemu razvoju in krepitvi politike varstva potrošnikov, pri tem pa določa

splošne in prednostne naloge ob upoštevanju gospodarskih in socialnih razmer ter posebnosti našega trga. Temeljni poudarki programa so še naprej na zagotavljanju potrošnikovih pravic in varnosti ter krepitvi njegovega položaja na trgu z namenom, da se ta z različnimi ukrepi usposobi za samostojno, svobodno in razumno izbiro na trgu ter da se okrepi njegova zavest o pravicah, ki mu pripadajo, ter se vzpostavi preprosto in dostopno uveljavljanje njegovih pravic v primeru kršitev.

## 2.2. Načela varstva potrošnikov

Ta načela so zasnovana na uveljavljenih, temeljnih in splošnih potrošnikovih pravicah, izoblikovanih na podlagi izkušenj, da je potrošnik na trgu v podrejenem položaju glede na ponudnike blaga in storitev, to dejstvo pa ima lahko dolgoročne posledice za razvoj trga in raven konkurenčnosti.

Temeljne pravice potrošnikov je kot smernice sprejela že Generalna skupščina Združenih narodov leta 1985 in tako pripomogla, da so potrošniki v svetovnem merilu pridobili več pozornosti v politikah posameznih držav. Na ravni Evropske unije so temeljna načela zajeta v 12. členu Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU),<sup>21</sup> ki določa, da se pri opredeljevanju in izvajanju drugih politik in dejavnosti unije upoštevajo zahteve varstva potrošnikov. PDEU v 169. členu kot temeljno načelo politike varstva potrošnikov določa visoko raven tega varstva, katerega cilj je prispevati k varovanju zdravja, varnosti in varstvu ekonomskih interesov potrošnikov ter krepiti pravico do obveščenosti, izobraževanja in samoorganiziranja za zaščito njihovih interesov. Poleg tega določa pristop minimalnega usklajevanja, ki državam članicam pri prenosu evropske zakonodaje dopušča ohranitev oziroma uvedbo strožjih ukrepov za zaščito potrošnika.

Temeljna načela pri oblikovanju politike varstva potrošnikov so hkrati temeljne pravice potrošnikov. Za njihovo uresničevanje je ključna vloga države. Osrednje mesto zavzema **pravica do varnosti**, ki obsega pravico potrošnika do varnih proizvodov in storitev. Proizvod, ki se uporablja v skladu s predpisanimi nameni, ne sme povzročiti škode ali poškodovati uporabnika. V skladu s tem se oblikujejo standardi delovanja, zahtevajo testiranja proizvodov ter ustrezno označevanje in opozorila na proizvodih, tudi takojšnje obveščanje določenih organov o nevarnih proizvodih in po potrebi odpoklic teh proizvodov. **Pravica do obveščenosti** obsega pravico do popolnih in objektivnih informacij o blagu in storitvah, na podlagi katerih lahko potrošnik sprejema ustrezne nakupne odločitve. **Pravica do izbire** mu zagotavlja možnost izbire med raznovrstnim blagom in storitvami po konkurenčnih cenah ter zaščito pred monopoli in nepoštenimi pogodbenimi pogoji. V sektorjih, v katerih se načela konkurenčnosti ne morejo v celoti udejanjiti in jih zato ureja država, morajo biti zagotovljene ustrezna kakovost in storitve po sprejemljivih cenah. **Pravica do zastopnosti** je pravica do »glasu«, na podlagi katere mora država zagotoviti potrošnikom možnost za izražanje njihovih interesov, enakovredno obravnavo ter upoštevanje teh interesov pri oblikovanju vladnih politik in sprejemanju vseh odločitev, ki vplivajo na položaj potrošnikov na trgu. Ti včasih slabše poznajo trg, zato potrebujejo več informacij, poleg tega se posamezne potrošniške skupine močno razlikujejo po starosti, spolu, zanimanjih, izkušnjah in znanju, zaradi česar imajo razpršene in raznovrstne interese, kar vpliva na njihovo vplivno moč. Ta primanjkljaj zmanjšujejo nevladne potrošniške organizacije, ki se osredotočajo na splošne potrebe potrošnikov in jih zastopajo pri oblikovanju politik, tako pa učinkoviteje uveljavljajo njihovo temeljno pravico do »glasu«. Od leta 2017 je v slovenski pravni red prenesena tudi možnost kolektivnega uveljavljanja denarnih in drugih kompenzacijskih zahtevkov v primerih nekaterih množičnih oškodovanj s področja varstva potrošnikov, ki jo kot tožnik v imenu potrošnikov vloži kvalificirani subjekt. **S pravico do sodnega varstva** imajo potrošniki možnost izraziti nezadovoljstvo ter zahtevati zadoščenje s hitrimi, enostavnimi in učinkovitimi pravnimi sredstvi. **S pravico do zdravega in trajnostno naravnega okolja** se jim zagotavljata življenje in delo v okolju, ki ne škoduje ter ne ogroža zdravja in življenja, na drugi strani pa jim tudi nalaga odgovornost, da sami, s svojim ravnanjem in odločitvami, prispevajo k bolj zdravemu okolju. Različne študije o okoljskih problemih namreč kažejo, da jih je najmanj tretjina posredno ali neposredno povezana s potrošnjo. Potrošnik bi zato moral imeti tudi pravico do izbire bolj trajnostnih proizvodov. Krožno gospodarstvo bo zagotovilo visokokakovostne, funkcionalne in varne izdelke, ki bodo učinkoviti in cenovno dostopni, trajnejši ter zasnovani za ponovno uporabo, popravilo in visokokakovostno recikliranje. S tem bo omogočeno, da bolj trajnostna izbira postane privzeta, hkrati pa bo šele z nakupom bolj trajnostnih proizvodov vsaj podprta, če ne celo omogočena pravica do zdravega okolja. **S pravico do osnovnih dobrin** in storitev, kot so hrana, oblačila, stanovanje in zdravstvena oskrba, se potrošnikom omogoča dostojno preživetje. **S pravico do izobraževanja**, ozaveščanja in informiranja so potrošniki upravičeni do pridobitve ustreznega znanja in spretnosti, na podlagi katerih lahko sprejemajo razumne odločitve o blagu in storitvah, ravnanju in obnašanju. Pri tem so jim v oporo vzgojno-izobraževalni zavodi, nevladne potrošniške organizacije, mediji in javne ustanove.

V Sloveniji ima večina potrošnikovih pravic podlago že v Ustavi Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: ustava).<sup>22</sup> Pravica potrošnika do pravnega varstva je zagotovljena s pravico do sodnega varstva (23. člen) in pravico do pritožbe ali drugega pravnega sredstva (25. člen). Tudi pravica do zastopnosti oziroma združevanja potrošnikov v interesne skupine ima ustavno podlago (42. člen) ter je ena temeljnih političnih pravic in svoboščin. Prav tako je z ustavo zagotovljena pravica potrošnikov do zdravega življenjskega okolja.

Poleg že omenjenih pravic je v 5. členu ustave določeno, da država varuje in zagotavlja pravice avtohtone italijanske in madžarske narodne skupnosti. Naloga države pa je, da zagotavlja njihovo uresničevanje tudi na področju varstva pravic potrošnikov. Prav tako je v 11. členu ustave določeno, da je na območjih občin, v katerih živita italijanska ali madžarska narodna skupnost, uradni jezik tudi italijanščina ali madžarščina.

### *2.3. Položaj potrošnika na trgu ter opredelitev in značilnosti potrošniških politik*

Pri sprejemanju odločitev potrošnika je osnovna značilnost, da prihaja do neenakosti znanja in informacij, s katerimi razpolagajo podjetja, ki dobro poznajo »svoje« blago, storitve in digitalno vsebino, ter potrošnikom, kar je osnova za zakonodajo varstva potrošnikov, ki ščiti šibkejšo stranko. Prvotna naloga potrošniških politik je sprejemanje ukrepov, ki odpravljajo neenakost znanja, ter vzpostavljanje enakopravnega položaja na trgu in s tem vzpostavljanje tudi zaupanja potrošnika trgu. Osnovno predvidevanje za to je, da so na trgu varni proizvodi in učinkovita pravna sredstva v primeru neskladnosti ali škode za zdravje ali premoženje.

Odmevni dogodki v zvezi z energenti, zdravili ali medicinskimi pripomočki, ki smo jim bili v preteklosti že priča, navadno vplivajo na strožjo zakonodajo in več političnega pritiska ter pospešijo spremembe v politikah, saj taki dogodki lahko povzročijo izgubo zaupanja potrošnikov.

Vendar posamične občasne izboljšave ne morejo nadomestiti sistematičnega urejanja, s katerim se lahko preprečijo ali odpravijo nepravilnosti na trgu. Potreba po varstvu potrošnikov narašča zaradi številnih dejavnikov: celovitost in zapletenost trgov in tržnih odnosov, deregulacijski trendi, naravne nesreče, krize ali druge okoliščine, ki zapirajo trge, nenadne spremembe cenovne dostopnosti blaga, odprtje trgov, globalizacija ponudbe in povpraševanja, naraščanje čezmejnega nakupovanja blaga, tehnološki napredek, digitalne vsebine in storitve (možnost kupovanja na daljavo, še zlasti spletno nakupovanje, brezgotovinsko poslovanje), krajša življenjska doba proizvodov, vse večji delež blaga in storitev, katerih kakovost je skoraj nemogoče oceniti ob nakupu (na primer elektrika, zdravstvene storitve, zavarovanje, naložbe, spletne storitve); narašča pa tudi pomen storitvenega sektorja (finančne, svetovalne in druge storitve). Ob vseh naštetih dejavnikih potrošnik včasih ni dovolj seznanjen s svojimi pravicami in jih zato tudi ne more učinkovito uveljavljati ali sprejemati drugačnih odločitev. Zato potrošnika zastopajo nevladne potrošniške organizacije, ki jim je v zakonodaji priznan status »zagovornika pravic potrošnikov«. Države EU imajo praviloma določene zahteve, ki jim morajo zadostiti potrošniške organizacije, da dobijo »status« takšne organizacije. Prav tako morajo potrošniške organizacije izpolnjevati posebne zahteve, da se lahko kot članice vključijo v mednarodne potrošniške organizacije. V interesu potrošnikov je, da jih zastopa strokovno močna nevladna organizacija, ki »povzdigne glas« v primeru ugotovljenih nepravilnosti. Zato imajo v potrošniški zakonodaji EU nevladne potrošniške organizacije vlogo »nosilca varstva potrošnikov«.

Vse to postavlja nove izzive potrošniški politiki, ki mora prispevati k enakopravnemu položaju potrošnika na trgu. Ta politika stoji pred izzivi, s katerimi se na splošno srečujejo državljani, gospodarstvo in družba: izbira med različnimi vrstami blaga in storitev, pa tudi med vse bolj priljubljenimi načini nakupovanja (na primer po svetovnem spletu) prinašajo potrošniku velike koristi, hkrati pa so zanj novo tveganje. Podobno so tudi podjetja postavljena pred izzive, ki so posledica svetovne finančne krize: zmanjšalo se je povpraševanje, poleg tega so ponudniki, ki poslujejo po klasičnih poteh, zaradi novih potrošniških navad dobili tekmece, ki poslujejo po svetovnem spletu. Ti velikokrat delujejo v okolju, ki ne zagotavlja enako visoke stopnje varstva potrošnikov.

Značilen za potrošniško politiko je njen odnos z drugimi sektorji, predvsem s politiko varstva konkurence. Do 60. let prejšnjega stoletja je prevladovalo prepričanje, da je slednja edina in najučinkovitejša potrošniška politika, s čimer je bila prezrta potreba po neodvisni vladni potrošniški politiki. Politika varstva konkurence potrošnikom omogoča dostopnost do več ponudnikov, tehnološko naprednih proizvodov in ugodnejših cen. Vendar pa navedeno lahko negativno vpliva na potrošnika: naraščajoča raznovrstnost proizvodov povprečnemu potrošniku otežuje pridobivanje celovite informacije

o tržni ponudbi, vse več tehnološko zahtevnega potrošniškega blaga, katerega kakovost lahko oceni le strokovnjak, ter veliko ponudnikov, med katerimi nekateri tudi nepopolno, enostransko ali celo zavajajoče informirajo potrošnike, ki so zaradi informaciji preobremenjeni. Čeprav se predvideva, da sta svoboda tekmovanja in svoboda potrošnje dve plati istega kovanca, morata biti med seboj uravnoteženi.

Politika varstva potrošnikov je namenjena povezovanju vseh politik, ki vplivajo na potrošnike (to pa smo vsi) in na katere hkrati tudi vpliva ravnanje potrošnikov. Tako je na primer, kadar cilji potrošniške politike niso osredotočeni na neposredne in takojšnje ekonomske koristi potrošnika, temveč upoštevajo cilje dolgoročnega ohranjanja družbene blaginje, ki presegajo trenutne, posamične potrošnikove interese (na primer pravična trgovina, spodbujanje etičnega ter ekološkega vlaganja) in pri katerih gre za zastopanje interesov in pravic prihodnjih rodov. Ukrepi za trajnostno potrošnjo imajo pozitivne učinke na okolje ali javno blaginjo (na primer avtonomijo glede strateških materialov, ki jih pridobivamo iz recikliranja).

Potrošniško politiko lahko opredelimo v ožjem in širšem pomenu. Kot neposredno oziroma potrošniško politiko v ožjem pomenu lahko razumemo politiko, ki se ukvarja s pravnimi, ekonomskimi in varnostnimi vprašanji, vezanimi na potrošnjo blaga in storitev, vključno z zdravjem in prehrano. Vključuje tudi potrošniške raziskave, informiranje in izobraževanje potrošnikov ter krepitev potrošniških organizacij in podporo skupnim akcijam. S slednjim se nadomešča strukturna šibkost potrošnikov, ki se nanaša na njihovo možnost pridobivanja informacij, možnost organiziranja in zastopanja njihovih interesov – in hkrati ohranja ravnotežje v razmerju do ponudnikov na trgu. Posredne potrošniške politike ali potrošniške politike v širšem smislu pa obsegajo vprašanja interesov potrošnikov na drugih področjih: skrb in varovanje javnih in skupnih dobrin na svetovni ravni (podnebne spremembe, ekosistemi in ohranjanje biotske raznovrstnosti, javne storitve v splošnem interesu). Potrošniška politika, vezana na pravilno delovanje trga, vključuje oblikovanje pravne varnosti, preglednost ter jasno delitev odgovornosti pri zagotavljanju blaga, digitalne vsebine in storitev – ne glede na to, ali jih zagotavljajo javni ali zasebni dobavitelji – v zadostni količini, želeni kakovosti in po sprejemljivih cenah. V javnem sektorju se potrošniška politika ukvarja tudi z razvojem in nadzorom nad preskrbo z blagom, digitalnimi vsebinami in storitvami na področjih, na katerih obstajajo naravni (ali javni) monopoli ali drugi razlogi, v katerih je dostopnost omejena ali je celo ni.

Varstvo potrošnikov je izrazito horizontalno naravnano in je zajeto v številnih predpisih ter je v pristojnosti različnih resorjev, usklajevanje številnih vidikov potrošniških politik in vključevanje potrošniških interesov v te politike pa ostajata eden največjih izzivov za države, ki si prizadevajo razviti vseobsegajočo strategijo potrošniške politike.

### **3. Institucionalna ureditev**

#### *3.1. Institucionalna ureditev varstva potrošnikov na ravni Evropske unije*

Varstvo potrošnikov je nepogrešljivi del ekonomske politike na notranjem trgu, ki jo načrtuje Evropska komisija. Temelji na podmeni, da neenakost informacij – dejstvo, da ima ponudnik o blagu, digitalni vsebini in storitvi, ki jih prodaja, več znanja in informacij kakor potrošnik, ki jih kupuje – terja varstvo potrošnika. Evropska potrošniška zakonodaja je zato pri razvoju tega trga ključna za premoščanje ovir, pripravljajo pa jo različne službe Evropske komisije, med katerimi je najpomembnejši Generalni direktorat za pravosodje in potrošnike (DG JUST). Ta daje pobude in predloge za večino zakonodajnih aktov, strategij in programov varstva potrošnikov na ravni Evropske unije.

Pomembnejši akt Evropske komisije, ki je vizija za potrošniško politiko EU od leta 2020 do 2025, je Nova agenda za potrošnike. Agenda se zavzema za celosten način vključevanja najrazličnejših politik Unije, ki so za potrošnike še posebej pomembne, ter odraža potrebo po upoštevanju zahtev varstva potrošnikov pri oblikovanju ter izvajanju drugih politik in dejavnosti.<sup>23</sup>

Med pomembnejše dolgoročne programske ukrepe Evropske komisije na področju uveljavljanja pravic potrošnikov spada sofinanciranje delovanja mreže evropskih potrošniških centrov (EPC). Ta povezuje centre vseh držav članic, Islandije in Norveške ter omogoča njihovo medsebojno sodelovanje pri reševanju čezmejnih pritožb potrošnikov, s tem pa učinkovitejše uveljavljanje njihovih pravic pri tujih ponudnikih blaga in storitev iz EU, Islandije ali Norveške. Glavne naloge EPC so seznanjanje potrošnikov o njihovih pravicah na notranjem trgu ter svetovanje in pomoč pri uveljavljanju teh pravic v primerih čezmejnih sporov s ponudniki.

V skladu s členom 9(5) Programa za enotni trg<sup>24</sup> države članice imenujejo gostitelja dejavnosti EPC, ki je lahko vladni organ ali nevladna neprofitna organizacija, ki deluje na področju varstva potrošnikov in je povezana z mrežo EPC. V Sloveniji je bil EPC vzpostavljen leta 2006 in je deloval v okviru nevladnega sektorja do konca leta 2013, nato pa je gostovanje EPC prevzelo pristojno ministrstvo.

Drug pomembnejši ukrep, ki je bil prav tako sprejet za pospeševanje čezmejne trgovine, je bila vzpostavitev mreže državnih upravnih organov, pristojnih za izvajanje potrošniške zakonodaje. Ta mreža je bila ustanovljena v skladu z Uredbo 2006/2004/ES o sodelovanju na področju varstva potrošnikov<sup>25</sup> in je bila pravna podlaga za upravno sodelovanje izvršilnih organov za varstvo potrošnikov držav članic pri ukrepanju, kadar gre za čezmejne kršitve potrošniške zakonodaje. Uredba 2006/2004/ES o sodelovanju na področju varstva potrošnikov je bila pozneje razveljavljena z Uredbo 2017/2394/EU o sodelovanju med državnimi organi, odgovornimi za izvajanje zakonodaje o varstvu potrošnikov.<sup>26</sup> Revidirana uredba je prinesla dodatna pooblastila pristojnim organom, ki so na notranjem trgu poenotena, in s tem je omogočeno usklajeno ukrepanje državnih pristojnih organov. Uredba pa ne določa izvajanja pooblastil Evropske komisije, temveč ji v primeru močno razširjenih kršitev z razsežnostjo EU daje le pooblastilo za vodenje postopkov, medtem ko je izvedba v pristojnosti državnih organov.

Na ravni Evropske unije deluje tudi krovna evropska potrošniška organizacija Bureau Européen des Unions de Consommateurs (v nadaljnjem besedilu: BEUC), ki združuje 42 potrošniških organizacij iz 32 držav članic iz EU, EEA in iz držav kandidatk za sprejem v EU. Njena glavna naloga je, da s svojimi analizami in predlogi, ki so rezultat sodelovanja članic in strokovne ekipe v Bruslju, lahko argumentirano predlaga in pomembno vpliva, da EU sprejema politične odločitve, ki izboljšujejo življenja potrošnikov. To zajema vrsto tem, vključno s konkurenco, pravicami potrošnikov, digitalnimi pravicami, energijo, pravnimi sredstvi in uveljavljanjem, finančnimi storitvami, hrano, zdravjem, varnostjo, trajnostjo in trgovinsko politiko. Tudi Zveza potrošnikov Slovenije je aktivna v vodenju Evropske potrošniške organizacije, saj njena predstavnica sodeluje v izvršilnem odboru vse od leta 2004. Njeni strokovnjaki so aktivno vpeti v številne delovne skupine: prehrana, trajnost, finance, energetika, varnost, digitalizacija, potrošniške pravice, skupinske tožbe in mobilnost. Z BEUC pa kot partnerji sodelujejo tudi pri določenih mednarodnih projektih.

Posebno podporo uživa tudi Evropsko združenje za koordinacijo zastopanja potrošnikov pri standardizaciji (v nadaljnjem besedilu: ANEC), saj je pospeševanje njihove zastopnosti v standardizacijskem procesu na vseh ravneh ena od prednostnih nalog Evropske komisije v zvezi s politiko varstva potrošnikov. Zveza potrošnikov Slovenije (v nadaljnjem besedilu: ZPS) v ANEC zastopa interese slovenskih potrošnikov, pri čemer dejavno sodeluje pri oblikovanju skupnih dokumentov. Predstavniki ZPS je aktivno vpet v delovne skupine za trajnost (ki jo v zadnjih štirih letih tudi vodi), za promet in mobilnost ter gospodinjstve aparate, sodeluje pa tudi pri nastajanju standardov za materialno učinkovitost iz družine EN 4555x v okviru skupnega tehničnega odbora CEN CENELEC JTC10. Predstavniki organizacije ANEC so sicer aktivni v več kot 60 delovnih telesih, v tehničnih odborih organov za standardizacijo (CEN, CENELEC, ETSI) in v več kot 150 telesih na državni ravni.



## MEDNARODNO SODELOVANJE – POTROŠNIŠKE ORGANIZACIJE



VIR: Letno poročilo ZPS 2022<sup>27</sup>

### 3.2. Varstvo potrošnikov v okviru Organizacije za ekonomsko sodelovanje in razvoj (OECD)

Tudi OECD, katere 32. polnopravna članica je Republika Slovenija postala 21. julija 2010, pripisuje varstvu potrošnikov velik pomen. Osnovna podmena politike varstva potrošnikov, ki jo upošteva ta organizacija, je, da morajo ponudniki v odnosih s potrošniki poslovati v skladu s prakso poštenega poslovanja, trženja in oglaševanja ter izvajati razumne ukrepe za varnost in kakovost blaga in storitev, ki jih tržijo. V okviru OECD delujejo številni odbori, ki se dotikajo svojevrstnih sektorskih interesov potrošnikov, medtem ko Odbor za potrošniško politiko horizontalno pokriva različna področja varstva potrošnikov. Obravnava široko paleto potrošniških vprašanj in pomaga javnim organom izboljšati razvoj učinkovitih potrošniških politik. To počne z izvajanjem raziskav in analiz ter razvojem političnih smernic o temah skupnega interesa, izmenjavo informacij o zdajšnjih in nastajajočih vprašanjih in smernicah ter

preučevanjem načinov za krepitev rezultatov politike tako med vladami kot z drugimi zainteresiranimi stranmi. Zato je vključevanje v delo tega odbora za razvoj varstva potrošnikov tudi v prihodnjem obdobju v Republiki Sloveniji prednostno.

### 3.3. Institucionalna ureditev varstva potrošnikov v Sloveniji

#### 3.3.1. Ministrstva

Varstvo potrošnikov se je v Sloveniji institucionaliziralo znotraj in zunaj državne uprave že pred vstopom Slovenije v Evropsko unijo. V državni upravi je bila institucionalna osnova vzpostavljena z ustanovitvijo Urada Republike Slovenije za varstvo potrošnikov, ki je začel delovati leta 1996 kot organ v sestavi tedanjega ministrstva za ekonomske odnose in razvoj. Vzrok za ustanovitev so bile potrebe po institucionalnem prilagajanju Slovenije Evropski uniji v zvezi z varstvom potrošnikov. Slovenija za to področje v državni upravi namreč ni imela organa, ki bi bil primerljiv s strukturami, kakršne so tedanje države članice Evropske unije za varstvo potrošnikov vzpostavile že v šestdesetih in sedemdesetih letih prejšnjega stoletja. Po reorganizaciji državne uprave leta 2001 je urad postal organ v sestavi ministrstva za gospodarstvo. Leta 2003 je potekala obsežna reorganizacija organov v sestavi ministrstev. Sprejeta je bila Uredba o organih v sestavi ministrstev,<sup>28</sup> na podlagi katere so bili številni organi zaradi potrebe po večji učinkovitosti državne uprave ukinjeni. Glede urada so za povečanje učinkovitosti upravne strukture za varstvo potrošnikov takrat preučevale različne možnosti – od preoblikovanja v samostojno agencijo, njegovega združevanja z drugimi sorodnimi organi, umestitve urada kot organa v sestavi v drugo ministrstvo do ukinitve statusa organa v sestavi in prenosa njegovih nalog na ministrstvo za gospodarstvo. Kljub številnim predlogom za statusno preoblikovanje je prevladala odločitev, da se urad ohrani v nespremenjeni obliki. V nadaljnjih letih se je pri opravljanju nalog povečevala njegova odvisnost od resornega ministrstva, ki je opravljal vse več nalog varstva potrošnikov, zato se je združevanje človeških in finančnih virov urada in ožjega ministrstva, še posebej z gospodarsko krizo, pokazalo kot priložnost za vzpostavitev nove, enotne in učinkovite strukture za varstvo potrošnikov. Z Zakonom o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-E)<sup>29</sup> je bil urad ukinjen, njegove naloge pa so se v skladu z navedenim zakonom in z Zakonom o spremembah in dopolnitvah Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-1A)<sup>30</sup> v celoti prenesle na Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo Republike Slovenije, ki se je leta 2023 preoblikovalo v Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport Republike Slovenije.

**Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport** kot nosilni organ za varstvo potrošnikov opravlja v državni upravi in na mednarodni ravni vse ključne naloge na tem področju, in sicer:

- načrtuje, organizira, izvaja, spremlja in vrednoti politike varstva potrošnikov ter skupaj z drugimi državami članicami v Svetu EU oblikuje zakonodajo in politiko, ki se po predpisanih postopkih uveljavlja v državah članicah in tako tudi v Republiki Sloveniji,
- opravlja strokovne in upravne naloge, ki se nanašajo na pripravo in izvajanje politike in programov varstva potrošnikov,
- zagotavlja javno službo svetovanja potrošnikom,
- skrbi za zagotavljanje pravic in interesov potrošnikov na področju poštnih storitev, ki veljajo za storitve splošnega pomena, in za zagotavljanje univerzalne storitve, ki vključuje najmanjši nabor storitev določene kakovosti, dostopen vsem potrošnikom in drugim končnim uporabnikom po primerni ceni na celotnem ozemlju Republike Slovenije ne glede na njihovo geografsko lego,
- opravlja naloge na normativnem področju, ki se nanašajo večinoma na prenos evropskih potrošniških direktiv v pravni red Republike Slovenije in izvajanje evropskih uredb,
- zagotavlja spremljanje in usklajevanje predpisov, ki jih pripravljajo druga ministrstva na področjih, povezanih z varstvom potrošnikov,
- spodbuja razvoj in delovanje nevladnih potrošniških organizacij,
- s koncesijami ali javnimi razpisi zagotavlja sofinanciranje javnih služb, ki jih izvajajo nevladne potrošniške organizacije za obveščanje in izobraževanje potrošnikov ter primerjalno ocenjevanje blaga in storitev,
- dodeljuje dovoljenja za opravljanje storitev potrošniškega kreditiranja podjetjem nebančnega sektorja,
- sodeluje v medresorskih delovnih skupinah za namen izboljševanja stanja finančnega izobraževanja in s tem finančne pismenosti v Republiki Sloveniji in drugih nalogah uresničevanja Nacionalnega programa finančnega izobraževanja (NPF1),
- zagotavlja strokovno in upravno sodelovanje v delovnih telesih Sveta Evropske unije pri sprejemanju evropske potrošniške zakonodaje,

- sodeluje v odborih Evropske komisije za izvajanje potrošniške evropske zakonodaje,
- sodeluje v Odboru Evropske komisije za oblikovanje politik varstva potrošnikov,
- ima vlogo povezovalnega organa na ravni države za izvajanje Uredbe 2017/2394/EU o sodelovanju med državnimi organi, odgovornimi za izvajanje zakonodaje o varstvu potrošnikov,
- sodeluje v Odboru za politiko varstva potrošnikov pri Organizaciji za ekonomsko sodelovanje in razvoj (OECD).

V sestavi ministrstva, pristojnega za gospodarstvo, deluje tudi **Tržni inšpektorat Republike Slovenije**, pooblaščen za splošni nadzor nad izvajanjem predpisov o varstvu potrošnikov in izvajanje nalog nacionalne kontaktne točke za sistem hitre izmenjave informacij v zvezi z nevarnimi proizvodi (RAPEX Safety Gate).

Glede na izrazito prepletenost in interdisciplinarnost varstva potrošnikov so razen redkih izjem vključena v pripravo in izvajanje politik, ki krepijo pravice in interese potrošnikov, tudi druga ministrstva. Sodelovanje z ministrstvom, pristojnim za gospodarstvo, obsega posvetovanje in usklajevanje pri pripravi področnih zakonov in podzakonskih predpisov, pa tudi pri načrtovanju področnih in državnih razvojnih strategij in programov.

**Ministrstvo za finance** je na normativnem področju pristojno za oblikovanje številnih zakonov in podzakonskih predpisov, ki urejajo finančne storitve in vplivajo na položaj in interese potrošnikov pri nakupu različnih finančnih produktov (potrošniški krediti, zavarovanja, vrednostni papirji, naložbe in drugo) na trgu, je pa tudi predlagatelj nacionalnega programa za finančno izobraževanje (NPF1), katerega ciljna skupina niso izključno potrošniki. Ministrstvo za finance je do leta 2019 v sodelovanju z drugimi ministrstvi Vladi Republike Slovenije poročalo o izvedenih ukrepih za uresničevanje ciljev iz NPF1 enkrat letno, po letu 2019 pa na vsaki dve leti, prvič za obdobje od 1. januarja 2019 do 31. decembra 2020.

**Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje** je pristojno za vključevanje potrošniških vsebin v osnovnošolskem izobraževanju v zadnji triadi (vzgoja za medije, državljanska in okoljska vzgoja, podjetništvo in podobno), v srednješolskem izobraževanju pri obveznih izbirnih vsebinah (vpliv sodobnega porabništva in oglaševanja na družbo in okolje, ekonomske vsebine), pa tudi za izobraževanje odraslih (programi vseživljenjskega učenja in izobraževanja učiteljev).

**Ministrstvo za digitalno preobrazbo** ima ključno vlogo pri zagotavljanju pravic in varstvu interesov potrošnikov na področju elektronskih komunikacij in informacijske družbe. V ospredju je skrb za zagotavljanje univerzalne storitve, ki zajema najmanjši nabor storitev določene kakovosti, dostopen vsem končnim uporabnikom v Republiki Sloveniji po sprejemljivi ceni ne glede na geografsko lego, in skrb za varstvo potrošnikov v okviru sklepanja pogodb z izvajalci javnih komunikacijskih storitev. Varstvo potrošnikov se zagotavlja tudi na področju informacijske družbe v okviru elektronskega poslovanja na trgu in varstva uporabnikov spletnih posredniških platform.

**Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano** je z uveljavitvijo Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o državni upravi (ZDU-1O)<sup>31</sup> prevzelo naloge glede varnosti in kakovosti hrane (razen prehranskih dopolnil, živil za posebne prehranske in zdravstvene namene, proizvodnje materialov, ki prihajajo v stik z živali, in njihove uporabe pri živilih, ki jih nadzorujejo). Tako opravlja naloge na področjih kmetijstva, razvoja podeželja, prehrane, varstva rastlin, veterinarstva in zootehnike, gozdarstva, lovstva, ribištva, varnosti ter kakovosti krme in hrane oziroma živil, uporabe materialov, ki prihajajo v stik z živali v postopkih pridelave, predelave in distribucije živil, ter varnosti in kakovosti živil oziroma hrane v gostinski dejavnosti, institucionalnih obratih prehrane in obratih za prehrano na delu.

S tem v zvezi opravlja ključne naloge na normativnem področju, ima pa tudi nadzorno funkcijo, saj v njegovem okviru delujejo inšpekcijske službe, pristojne za nadzor nad živali (**Inšpektorat Republike Slovenije za kmetijstvo, gozdarstvo, lovstvo in ribištvo** ter **Uprava za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin**). Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano je v sodelovanju z organi v sestavi tudi glavni nosilec razvojnih strategij in programov, katerih cilj je zagotavljanje pravic potrošnikov do varne hrane, do obveščenosti o tveganju in izbire na trgu (krepitev ocenjevanja tveganja za zdravje potrošnikov, obvladovanje dejavnikov tveganja v živilski verigi, pravočasno in pravilno obveščanje o tveganju ter upravljanje tveganj, oblikovanje shem kakovosti živil in podobno). Na področju informiranja in izobraževanja ministrstvo izvaja številne promocijske aktivnosti o pomenu izbire lokalno pridelane hrane in njenih koristi za potrošnika in širšo družbo. Na področju okolja ima Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano ključno vlogo pri oblikovanju predpisov, strategij in programov, katerih cilj je razvijanje trajnostno naravnane družbe, zato spodbuja trajnostni razvoj verig oskrbe s hrano, ohranjanje naravnih virov in skrb za vitalno podeželje.

**Ministrstvo za kulturo** na podlagi Zakona o javni rabi slovenščine (ZJRS) ozavešča potrošnike o njihovih pravicah in morebitnih kršitvah v zvezi s slovenskim jezikom oziroma pojasnjuje določbe ZJRS, kadar se z vprašanji ali pritožbami obrnejo na ministrstvo, ter primere kršitev prijavi inšpektoratom, pristojnim za zadevna področja po ZJRS.

**Ministrstvo za zdravje** ima krovno vlogo pri zagotavljanju varovanja zdravja. Z vidika potrošnikove varnosti je njegova skrb za zagotavljanje zdravstvene ustreznosti ter skladnosti pitne vode, kopalnih voda, kemikalij, kozmetičnih in biocidnih proizvodov, varnosti igrač, varnosti določenih skupin živil (prehranska dopolnila, živila, namenjena dojenčkom in majhnim otrokom, živila za posebne zdravstvene namene ter popolni prehranski nadomestki za nadzor nad telesno težo) in materialov, izdelkov, ki prihajajo v stik z žvili. Z vidika varstva pravic in ekonomskih interesov potrošnikov je ključna vloga Ministrstva za zdravje pri zagotavljanju pacientovih pravic, ki jih udejanja na podlagi zakona, ki ureja področje pacientovih pravic in podzakonskih aktov. Pomembno vlogo pri uresničevanju pravic po navedenem zakonu imajo zastopniki pacientovih pravic, ki svetujejo, pomagajo ali zastopajo paciente. V Republiki Sloveniji trenutno deluje 13 zastopnikov pacientovih pravic. Za odločanje o zahtevi za drugo obravnavo kršitve pacientovih pravic pa je ustanovljena Komisija Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic, ki ima predsednika in 75 članov. Ministrstvo za zdravje opravlja tudi naloge zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja, zdravstvene dejavnosti, varnosti zdravil in medicinskih pripomočkov ter varstva pred sevanjem. Pristojno je za konvergenten razvoj digitalizacije v zdravstvu. Na naštetih področjih opravlja vse normativne naloge, ima pa tudi nadzorno funkcijo (izvajata jo **Inšpekcija za kemikalije** v sestavi Urada RS za kemikalije in **Zdravstveni inšpektorat RS**), razen nadzora nad varnostjo zdravil in medicinskih pripomočkov, ki ga zagotavljajo inšpektorji Javne agencije RS za zdravila in medicinske pripomočke.

**Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo** je odgovorno za zagotavljanje standardov in pravic potrošnikov (potnikov), pri čemer potniški prevoz velja za storitev splošnega interesa. Pristojno je tudi za pripravo predpisov, ki urejajo pravice potnikov v medkrajevnem avtobusnem linijskem potniškem prometu, v notranjem cestnem in čezmejnem regijskem železniškem prometu in po vodnih poteh, ki skladno s predpisi (uredbami), sprejetimi na ravni Evropske unije, in z mednarodnimi pogodbami veljajo enotno po vseh državah članicah.

Na področju okolja ima Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo ključno vlogo pri oblikovanju predpisov, strategij in programov, katerih cilj je razvijanje trajnostno naravnane družbe (spodbujanje trajnostne potrošnje, učinkovita raba energije in virov, podeljevanje certifikatov za znak za okolje EU in sistem ravnanja z okoljem EMAS, zmanjševanje porabe, bolj učinkovita raba naravnih virov in podobno).

**Ministrstvo za infrastrukturo** je pristojno za pripravo predpisov, ki urejajo pravice potnikov v zračnem, pomorskem in mednarodnem avtobusnem prometu, pri čemer gre za pravice, ki skladno s predpisi (uredbami), sprejetimi na ravni Evropske unije, in ratificiranimi mednarodnimi pogodbami veljajo enotno po vseh državah članicah EU oziroma državah podpisnicah konvencij. Pri pripravi predpisov na področju pomorskega prometa in plovbe po celinskih vodah v okviru svojih pristojnosti sodeluje tudi ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport.

V pristojnost **Ministrstva za solidarno prihodnost** spada varstvo potrošnikov na stanovanjskem področju (stanovanjsko upravljanje, pravna razmerja med prodajalcem – investitorjem in potrošnikom – kupcem stanovanja, urejanje razmerij na najemnem trgu ter nepremičninsko posredovanje).

### 3.3.2. Inšpekcijske službe in druge nadzorne ustanove

Temeljni pogoj učinkovitega varstva potrošnikov je pravilno, hitro in usklajeno izvajanje nadzora inšpekcijskih služb in drugih nadzornih organov, ki vključuje tudi preglednost in obveščanje. Pomembno je tudi sodelovanje državnih organov za varstvo potrošnikov pri čezmejnih kršitvah potrošniške zakonodaje ne glede na to, ali predpisi urejajo pravice in ekonomske interese potrošnikov ali varnost izdelkov.

V Sloveniji izvajajo inšpekcijski nadzor naslednji inšpektorati, neodvisne agencije in druge ustanove:

– **Tržni inšpektorat Republike Slovenije** – TIRS (opravlja generalni nadzor nad uresničevanjem določb, ki vključujejo pravice in ekonomske interese potrošnikov, zaobsežene v vrsti zakonov in drugih predpisov,

pa tudi nad skladnostjo neživilskih proizvodov z varnostnimi zahtevami, nacionalna kontaktna točka za sistem hitre izmenjave informacij v Evropski uniji iz 12. člena Direktive 2001/95/ES<sup>32</sup> in 20. člena Uredbe 2019/1020/EU<sup>33</sup> o izvedenih in nameravanih omejevalnih ukrepih pristojnih organov ter o prostovoljnih dejanjih gospodarskih subjektov, ki omejujejo trgovanje s proizvodi, za katere je bilo ugotovljeno, da bi pri uporabi v skladu s svojim namenom lahko pomenili resno tveganje za potrošnike ali druge uporabnike, okolje in varnost v skladu s predpisi, ki urejajo pogoje dajanja oziroma dostopnosti proizvodov na trgu ter druge vidike zaščite javnega interesa – RAPEX);

– **Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije** – ZIRS opravlja nadzor zdravstvene ustreznosti in skladnosti pitne vode ter skladnosti kopalnih voda, zdravstvene ustreznosti oziroma varnosti prehranskih dopolnil in živil za posebne prehranske oziroma zdravstvene namene, materialov in izdelkov, namenjenih za stik z živali, kozmetičnih proizvodov in igrač, izdelkov, za katere se uporablja Zakon o splošni varnosti proizvodov, minimalnih sanitarno tehničnih pogojev v določenih objektih (sodeluje, vezano na svoje področje dela, s kontaktno točko in pri izmenjavi informacij o nevarnih in neskladnih živilih iz pristojnosti ZIRS ter materialih in izdelkih, namenjenih za stik z živali, prek mreže EU za opozarjanje in sodelovanje, ki jo sestavljajo mreža RASFF, mreža AAC in mreža proti goljufijam /FF/);

– **Uprava za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin** (pripravlja predpise, upravlja tveganja ter izvaja uradni nadzor nad živali in krmo, zdravjem in dobrim počutjem živali, je koordinator za pripravo in poročanje v okviru večletnega nacionalnega načrta uradnega nadzora /MANCP/, kontaktna točka za sodelovanje z Evropsko komisijo na področju spremljanja zoonoz in kontaktna točka za sistem hitre izmenjave podatkov o nevarnih živilih in krmi /RASFF/, izmenjave informacij o neskladnih živilih, fitofarmaceutskih sredstvih (AAC) in goljufivih praksah /FF/);

– **Inšpektorat Republike Slovenije za kmetijstvo, gozdarstvo, lovstvo in ribištvo** – IRSKGLR (opravlja nadzor varnosti in kakovosti vina in proizvodov iz grozdja in vina na podlagi izmenjave podatkov o potvorbah in nevarnih dodatkih v vinu in proizvodih iz vina in grozdja v sistemu hitrega obveščanja o nevarnih živilih in krmi RASFF ter obveščanja o goljufivih in zavajajočih praksah – Food Fraud, izvajanje nadzora nad omejitvijo rabe pesticidov in gnojenja na najožjih vodovarstvenih območjih kmetijskih zemljišč, ki lahko posredno vplivajo na kakovost in neoporečnost pitne vode in s tem na zdravje ljudi, izvajanje nadzora nad nenamensko rabo kmetijskih zemljišč, izvajanje nadzora nad širjenjem škodljivih organizmov v gozdarstvu),

– **Inšpektorat Republike Slovenije za infrastrukturo** – IRSI (opravlja naloge inšpekcijskega nadzora nad izvajanjem predpisov na področjih železniškega prometa, cestnega prometa in prometne infrastrukture za vse vrste kopenskega prometa ter na področju žičniških naprav in varnosti na smučiščih, razen nad izvajanjem predpisov s področja javnega potniškega prometa v notranjem cestnem prometu in čezmejnem cestnem prometu do prestopne točke v sosednji državi, ki jo določi organ javnega potniškega prometa, in obvezne gospodarske javne službe prevoza potnikov v notranjem in čezmejnem regijskem železniškem prometu),

– **Inšpektorat Republike Slovenije za okolje in energijo** (opravlja naloge inšpekcijskega nadzora nad izvajanjem predpisov s področja javnega potniškega prometa potnikov v notranjem cestnem prometu in čezmejnem cestnem prometu do prestopne točke v sosednji državi, ki jo določi organ javnega potniškega prometa, in obvezne gospodarske javne službe prevoza potnikov v notranjem in čezmejnem regijskem železniškem prometu /ne več IRSI/ – v železniškem prometu je v reševanje pritožb potnikov vključen tudi regulatorni organ, ki je AKOS),

– **Javna agencija za civilno letalstvo Republike Slovenije** (nadzoruje izvrševanje pravic letalskih potnikov, ki jih določa Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91<sup>34</sup>),

– **Pomorska inšpekcija** (opravlja nadzor z vidika varnosti potrošnikov – potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovni poteh /zlasti glede izpolnjevanja tehničnih pogojev in opremljenosti plovil, ki prevažajo potnike/),

– **Inšpektorat Republike Slovenije za stanovanja** (izvaja naloge nadzora iz izvirne pristojnosti Stanovanjskega zakona in zakona o varstvu kupcev stanovanj in enostanovanjskih stavb),

– **Urad Republike Slovenije za kemikalije** – URSK (nadzor nad varnostjo kemikalij kot takih in v proizvodih, detergentov in čistil ter biocidnih proizvodov),

– **Urad Republike Slovenije za meroslovje** (opravlja inšpekcijski nadzor nad količinsko kontrolo /živilskih/ predpakiranih izdelkov enotnih nazivnih količin v skladu s Pravilnikom o količinah predpakiranih izdelkov /Uradni list RS, št. 110/02 in 89/08/),

– **Agencija za zavarovalni nadzor** (opravlja nadzor nad zavarovalnicami, zavarovalnozastopniškimi in zavarovalnopośredniškimi družbami, zavarovalnimi zastopniki in zavarovalnimi posredniki ter nadzor nad pravnimi osebami, povezanimi z zavarovalnicami),

– **Agencija za trg vrednostnih papirjev** (izvaja nadzor nad trgom vrednostnih papirjev),

– **Banka Slovenije** (uporabnikom finančnih storitev /tudi potrošnikom/ omogoča vložitev pritožbe zaradi izvajanja bančnih in finančnih storitev v razmerju do uporabnikov, ki jih urejajo zlasti Zakon o plačilnih

storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih /ZPlaSSIED/, Zakon o potrošniških kreditih /ZPotK-2/, Zakon o varstvu potrošnikov /ZVPot-1/, Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma /ZPPDFT-2/, Zakon o centralnem kreditnem registru /ZCKR/ in Zakon o sistemu jamstva za vloge /ZSJV/),

– **Javna agencija Republike Slovenije za zdravila in medicinske pripomočke** – JAZMP (izvaja nadzor proizvodnje, prometa in posredništva zdravil in učinkovin, kliničnega preskušanja zdravil, farmakovigilance in trga zdravil, nadzor preskrbe s krvjo, tkivi in celicami, nadzor lekarniške dejavnosti, nadzor proizvodnje, distribucije in trga medicinskih pripomočkov, nadzor proizvodnje, spreminjanja in uporabe medicinskih pripomočkov v zdravstvenih ustanovah),

– **Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije** – AKOS (izvaja nadzor dostopnosti in zagotavljanja univerzalne storitve ter stroškovne naravnosti cen, nadzor operaterjev glede pogodbenih pogojev, obveščanja, prenosljivosti števil, preglednosti informacij ter zagotavljanja tajnosti in zaupnosti, izdaja priporočila operaterjem in spremlja uresničevanje priporočil, izvaja raziskave o zadovoljstvu potrošnikov in uporabi storitev elektronskih komunikacij),

– **Agencija za energijo** (izvaja upravne in druge naloge, določene z Energetskim zakonom, uredbami Evropske unije, ki določajo pristojnost nacionalnih regulatorjev na področju energije, ali s splošnim aktom agencije, sprejetim na podlagi zakona).

### 3.3.3. Slovenski inštitut za standardizacijo (SIST)

Svetovno trgovanje s proizvodi in storitvami je povečalo potrebo po zastopanosti potrošnikov pri standardizaciji na vseh ravneh, državni, evropski in svetovni. Na državni ravni so slovenski potrošniki zastopani v Slovenskem inštitutu za standardizacijo, na katerega je Slovenija kot njegova ustanoviteljica prenesla pravico do zastopanja svojih interesov v evropskih in drugih mednarodnih organizacijah za standardizacijo. V SIST je bil ustanovljen Odbor za vključevanje potrošnikov pri pripravi standardov. Ključne naloge odbora so priprava državnih stališč za posamezne standarde z vidika varstva potrošnikov in vpliv na glasovanje, prenos teh stališč na mednarodno (ISO/COPOLCO) oziroma raven Evropske unije (ANEC) in obratno ter usposabljanje potrošnikov za sodelovanje pri pripravi državnih, evropskih in mednarodnih standardov (seminarje organizira SIST). Sodelovanje potrošniških organizacij in združenj v SIST je ključno z vidika zastopanj interesov potrošnikov pri pripravi standardov.

### 3.3.4. Nevladne potrošniške organizacije

Posebna oblika kolektivnega varovanja pravic varstva potrošnikov so potrošniške organizacije.

Ker je učinkovito uveljavljanje potrošniških pravic za posameznega potrošnika težko dostopno, potrošnika velikokrat zastopajo nevladne potrošniške organizacije, ki jim je v zakonodaji priznan status »zagovornika pravic potrošnikov«, države EU pa imajo praviloma določene tudi zahteve, ki jim morajo zadostiti potrošniške organizacije, da dobijo »status« takšne organizacije.

Posebna pravila morajo izpolnjevati tudi potrošniške organizacije, da se lahko kot članice vključijo v mednarodne potrošniške organizacije. V interesu potrošnikov je, da jih zastopa strokovno močna nevladna organizacija, ki »povzdigne glas« v primeru ugotovljenih nepravilnosti. Zato imajo v potrošniški zakonodaji v EU nevladne potrošniške organizacije vlogo »nosilca varstva potrošnikov«.

Nevladni sektor varstva potrošnikov se je v Sloveniji razvil že v zgodnjih devetdesetih letih prejšnjega stoletja, še preden se je to varstvo institucionaliziralo v državni upravi. Že leta 1990 je bilo ustanovljeno društvo Zveza potrošnikov Slovenije (ZPS), leta 1993 pa Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave. Država je nevladnim potrošniškim organizacijam priznala poseben pomen s prvim nacionalnim programom varstva potrošnikov in ZVPot<sup>35</sup> iz leta 1998, v katerem je opredelila pomen nevladnih potrošniških organizacij ter jih jasno razmejila od drugih nevladnih in neprofitnih organizacij, od katerih se razlikujejo predvsem po zavezujoči neodvisnosti od ponudnikov blaga in storitev. Prepoved pridobivanja sredstev od ponudnikov blaga in storitev, pa tudi političnih strank, utemeljuje njihovo upravičenost do državne materialne podpore, kar velja zlasti za organizacije, ki so dejavne v evropskih in drugih mednarodnih ustanovah ter se dejavno vključujejo v oblikovanje potrošniške politike in zakonodaje. Zdaj je registriranih<sup>36</sup> pet potrošniških organizacij (Zveza potrošnikov Slovenije /ZPS/, Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave /MIPOR/, Združenje potrošnikov Gorenjske Kranj, Društvo za razvoj slovenskega konjeništvaja in Zavod Kolektiv 99), med katerimi je v javnosti najvidnejša ZPS, ki je povezana z MIPOR, izdajateljem potrošniške revije ZPS test. ZPS je edina nevladna potrošniška organizacija, ki deluje na

državni ravni, zastopa pa tudi interese slovenskih potrošnikov na ravni Evropske unije in na svetovni ravni. Potrošniški organizaciji ZPS in MIPOR aktivno sodelujeta v mednarodnih projektih Evropske unije iz programov Horizont in LIFE, in sicer tako v komunikacijskih kot tudi raziskovalnih projektih. S sodelovanjem v mednarodnih projektih ter izvajanjem različnih kampanj in raziskav potrošniški organizaciji ZPS in MIPOR aktivno udeležujeta svoje poslanstvo zaščite ter informiranja potrošnikov. Hkrati pa pridobivata pomembna znanja, veščine in finančne vire, ki jima omogočajo učinkovito delovanje na področju varstva potrošnikov. S tem krepita moč potrošnikov na trgu kot informirano skupino vpliva, ki zahteva upoštevanje potrošniških pravic ter spodbuja trajnostne in odgovorne prakse gospodarskih subjektov.

V letu 2020 je bil ustanovljen Zavod KOLEKTIV 99, nevladna nepridobitna organizacija, ki svoje aktivnosti usmerja v kolektivno varstvo in uveljavljanje pravic posameznic in posameznikov. Delovanje zavoda je usmerjeno v ozaveščanje javnosti o njihovih pravicah ter zmanjševanju in preprečevanju okoliščin, v katerih bi prihajalo do množičnih kršenj pravic posameznikov.

Tudi v skladu z novim Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1)<sup>37</sup> nevladne potrošniške organizacije še vedno lahko opravljajo javne službe svetovanja potrošnikom, njihovega obveščanja in izobraževanja ter izvajanje primerjalnih ocenjevanj blaga, storitev ali digitalne vsebine na podlagi koncesije ali javnih razpisov. Potrošniške organizacije lahko za vzgojno-izobraževalne zavode pripravljajo informativna gradiva s področja varstva potrošnikov in vzgojno-izobraževalna gradiva s področja varstva potrošnikov, pri katerih pripravi se povezujejo s pristojnim javnim zavodom, ustanovljenim za opravljanje nalog, potrebnih za izvajanje dejavnosti vzgoje in izobraževanja.

Za učinkovito delovanje potrošniških organizacij je potrebna institucionalna podpora. Brez ustreznega državnega delovanja je težko zagotavljati kakovostno in neprekinjeno varstvo potrošnikov. Institucionalna podpora je zato nujna za uspešno izvajanje dejavnosti in projektov, ki so namenjeni interesom vseh potrošnikov v Sloveniji.

## **4. Pregled stanja varstva potrošnikov v Sloveniji**

### *4.1. Pregled zakonodaje*

V Sloveniji je varstvo potrošnikov zajeto v številnih predpisih. Temeljni predpisi s tega področja so novi Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1; Uradni list RS, št. 130/22), ki je začel veljati 26. januarja 2023 in podzakonski akti, izdani na podlagi ZVPot-1. Od drugih predpisov pa so najpomembnejši naštetih v nadaljevanju.

Glavni predpisi o varstvu potrošnikov, poleg ZVPot-1, ki vsebujejo posebna pravila za razmerja s potrošniki in se neposredno nanašajo na varstvo potrošnikov, so:

- Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT; Uradni list RS, št. 96/09 – uradno prečiščeno besedilo, 19/15, 189/21 – ZDU-1M in 18/23 – ZDU-1O);
- Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2; Uradni list RS, št. 130/22 in 18/23-ZDU-1O);
- Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS; Uradni list RS, št. 81/15);
- Zakon o kolektivnih tožbah (ZkolT; Uradni list RS, št. 55/17 in 133/23);
- Zakon o potrošniških kreditih (ZPotK-2; Uradni list RS, št. 77/16, 92/21 – ZBan-3 in 12/24 – ZKSNKB);
- Zakon o varstvu kupcev stanovanj in enostanovanjskih stavb (ZVKSES; Uradni list RS, št. 18/04);
- Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED; Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20).

- Drugi predpisi o varstvu potrošnikov, ki se neposredno nanašajo na varstvo potrošnikov:
- Obligacijski zakonik (OZ; Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631);
  - Stvarnopravni zakonik (SPZ; Uradni list RS, št. 87/02, 91/13 in 23/20);
  - Stanovanjski zakon (SZ-1; Uradni list RS, št. 69/03, 18/04 – ZVKSES, 47/06 – ZEN, 9/07 – odl. US, 18/07 – skl. US, 45/08 – ZVetL, 57/08, 90/09 – odl. US, 62/10 – ZUPJS, 56/11 – odl. US, 87/11, 40/12 – ZUJF, 14/17 – odl. US, 27/17, 59/19, 189/20 – ZFRO, 90/21, 18/23 – ZDU-1O in 77/23 – odl. US);

- Zakon o javni rabi slovenščine (ZJRS; Uradni list RS, št. 86/04 in 8/10);
- Zakon o kmetijstvu (ZKme-1; Uradni list RS, št. 45/08, 57/12, 90/12 – ZdZPVHVVR, 26/14, 32/15, 27/17, 22/18, 86/21 – odl. US, 123/21, 44/22, 130/22 – ZPOmK-2, 18/23 in 78/23);
- Zakon o nepremičninskem posredovanju (ZNPoSr; Uradni list RS, št. 72/06 – uradno prečiščeno besedilo in 49/11, 47/19, 18/23 – ZDU-10 in 116/23 – odl. US);
- Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP; Uradni list RS, št. 15/08, 55/17, 177/20 in 100/22 – ZNUZSZS);
- Zakon o promociji kmetijskih in živilskih proizvodov (ZPKŽP; Uradni list RS, št. 26/11 in 57/12);
- Zakon o splošni varnosti proizvodov (ZSVP-1; Uradni list RS, št. 101/03);
- Zakon o vinu (Zvin; Uradni list RS, št. 105/06, 72/11, 90/12 – ZdZPVHVVR, 111/13 in 27/17 – ZKme-1D);
- Uredba (ES) št. 178/2002 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 28. januarja 2002 o določitvi splošnih načel in zahtevah živilske zakonodaje, ustanovitvi Evropske agencije za varnost hrane in postopkih, ki zadevajo varnost hrane (UL L št. 31 z dne 1. 2. 2002, str. 1), zadnjič spremenjena z Uredbo (EU) 2019/1381 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o preglednosti in trajnosti ocenjevanja tveganja v prehranski verigi v EU ter o spremembah uredb (ES) št. 178/2002, (ES) št. 1829/2003, (ES) št. 1831/2003, (ES) št. 2065/2003, (ES) št. 1935/2004, (ES) št. 1331/2008, (ES) št. 1107/2009, (EU) 2015/2283 in Direktive 2001/18/ES (UL L št. 231 z dne 6. 9. 2019, str. 1);
- Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL L št. 46 z dne 17. 2. 2004, str. 1), zadnjič popravljena s Popravkom (UL L št. 119 z dne 7. 5. 2019, str. 202);
- Uredba (ES) št. 1935/2004 Evropskega parlamenta in Sveta o materialih in izdelkih, namenjenih za stik z živilom in o razveljavitvi direktiv 80/590/EGS in 89/109/EGS (UL L št. 338 z dne 13. 11. 2004, str. 4), zadnjič spremenjena z Uredbo (EU) 2019/1381 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o preglednosti in trajnosti ocenjevanja tveganja v prehranski verigi v EU ter o spremembah uredb (ES) št. 178/2002, (ES) št. 1829/2003, (ES) št. 1831/2003, (ES) št. 2065/2003, (ES) št. 1935/2004, (ES) št. 1331/2008, (ES) št. 1107/2009, (EU) 2015/2283 in Direktive 2001/18/ES (UL L št. 231 z dne 6. 9. 2019, str. 1);
- Uredba o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (Uradni list RS, št. 67/11);
- Uredba (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovni poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 334 z dne 17. 12. 2010, str. 1);
- Uredba (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 55 z dne 28. 2. 2011, str. 1);
- Uredba (EU) št. 1169/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o zagotavljanju informacij o živilih potrošnikom, spremembah uredb (ES) št. 1924/2006 in (ES) št. 1925/2006 Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Komisije 87/250/EGS, Direktive Sveta 90/496/EGS, Direktive Komisije 1999/10/ES, Direktive 2000/13/ES Evropskega parlamenta in Sveta, direktiv Komisije 2002/67/ES in 2008/5/ES in Uredbe Komisije (ES) št. 608/2004 (UL L št. 304 z dne 22. 11. 2011, str. 18), zadnjič spremenjena z Uredbo (EU) 2015/2283 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o novih živilih, spremembi Uredbe (EU) št. 1169/2011 Evropskega parlamenta in Sveta in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 258/97 Evropskega parlamenta in Sveta ter Uredbe Komisije (ES) št. 1852/2001 (UL L št. 327 z dne 11. 12. 2015, str. 1);
- Uredba (EU) 2017/1369 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. julija 2017 o vzpostavitvi okvira za označevanje z energijskimi nalepkami in razveljavitvi Direktive 2010/30/EU (UL L št. 198 z dne 28. 7. 2017, str. 1), zadnjič spremenjena z Delegirano uredbo Komisije (EU) 2023/2534 z dne 13. julija 2023 o dopolnitvi Uredbe (EU) 2017/1369 Evropskega parlamenta in Sveta v zvezi z označevanjem gospodinjskih sušilnih strojev z energijskimi nalepkami ter razveljavitvi Delegirane uredbe Komisije (EU) št. 392/2012 (UL L št. 2023/2534 z dne 22. 11. 2023);
- Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 345 z dne 27. 12. 2017, str. 1), zadnjič spremenjena z Uredbo (EU) 2023/2854 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. decembra 2023 o harmoniziranih pravilih za pravičen dostop do podatkov in njihovo uporabo ter spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive (EU) 2020/1828 (akt o podatkih) (UL L št. 2023/2854 z dne 22. 12. 2023);



- Uredba o varnosti igrač (Uradni list RS, št. 34/11, 84/11 – popr., 102/12, 62/15, 12/17, 31/18, 68/19, 78/21 in 146/22);
- Uredba (EU) 2023/988 z dne 10. maja 2023 o splošni varnosti proizvodov, spremembi Uredbe (EU) št. 1025/2012 Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive 2001/95/ES Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive Sveta 87/357/EGS (UL L št. 135 z dne 23. 5. 2023, str. 1).

Predpisi, ki se posredno nanašajo na varstvo potrošnikov:

- Energetski zakon (EZ-1; Uradni list RS, št. 60/19 – uradno prečiščeno besedilo, 65/20, 158/20 – ZURE, 121/21 – ZSROVE, 172/21 – ZOEE, 204/21 – ZOP in 44/22 – ZOTDS);
- Pomorski zakonik (PZ; Uradni list RS, št. 62/16 – uradno prečiščeno besedilo, 41/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZPVZRZCEP, 18/21, 21/21 – popr. in 76/23);
- Zakon o bančništvu (ZBan-3; Uradni list RS, št. 92/21 in 123/21 – ZBNIP);
- Zakon o cestah (ZCes-2; Uradni list RS, št. 132/22, 140/22 – ZSDH-1A, 29/23 in 78/23 – ZUNPEOVE);
- Zakon o gospodarskih javnih službah (ZGJS; Uradni list RS, št. 32/93, 30/98 – ZZLPPO, 127/06 – ZJZP, 38/10 – ZUKN, in 57/11 – ORZGJS40);
- Zakon o investicijskih skladih in družbah za upravljanje (ZISDU-3; Uradni list RS, št. 31/15, 81/15, 77/16, 77/18, 161/21 in 101/22 – ZOAIS);
- Zakon o kakovosti in varnosti človeških tkiv in celic, namenjenih za zdravljenje (ZKVČTC, Uradni list RS, št. 61/07 in 56/15 – ZPPDČT);
- Zakon o letalstvu (ZLet; Uradni list RS, št. 81/10 – uradno prečiščeno besedilo, 46/16, 47/19 in 18/23 – ZDU-10);
- Zakon o medicinskih pripomočkih (ZMedPri; Uradni list RS, št. 98/09);
- Zakon o meroslovju (Uradni list RS, št. 26/05 – uradno prečiščeno besedilo);
- Zakon o oskrbi z električno energijo (ZOEE; Uradni list RS, št. 172/21);
- Zakon o oskrbi s plini (ZOP; Uradni list RS, št. 204/21 in 121/22);
- Zakon o poštnih storitvah (ZPSto-2; Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIN-B in 81/15);
- Zakon o preskrbi s krvjo (ZPKrv-1; Uradni list RS, št. 104/06);
- Zakon o prevozi v cestnem prometu (ZPCP-2; Uradni list RS, št. 6/16 – uradno prečiščeno besedilo, 67/19, 94/21, 54/22 – ZUJPP, 105/22 – ZZNŠPP in 18/23 – ZDU-10);
- Zakon o spodbujanju rabe obnovljivih virov energije (ZSROVE; Uradni list RS, št. 121/21, 189/21 in 121/22 – ZUOKPOE);
- Zakon o spodbujanju razvoja turizma (ZSRT-1; Uradni list RS, št. 13/18);
- Zakon o trgu finančnih instrumentov (ZTFI-1; Uradni list RS, št. 77/18, 17/9 – popr. 66/19 in 123/21);
- Zakon o učinkoviti rabi energije (ZURE; Uradni list RS, št. 158/20);
- Zakon o upravljanju javnega potniškega prometa (ZUJPP; Uradni list RS, št. 54/22 in 18/23 – ZDU-10);
- Zakon o varstvu okolja (ZVO-2; Uradni list RS, št. 44/22, 18/23 – ZDU-10 in 78/23 – ZUNPEOVE);
- Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1; Uradni list RS, št. 93/15, 9/19, 102/20, 48/23 in 78/23 – ZZVZZ-T);
- Zakon o zdravstveni ustreznosti živil in izdelkov ter snovi, ki prihajajo v stik z živili (ZZUZIS; Uradni list RS, št. 52/00, 42/02 in 47/04 – ZdZPZ);
- Uredba o izvajanju uredbe (EU) glede neupravičenega geografskega blokiranja in drugih oblik diskriminacije na notranjem trgu (Uradni list RS, št. 10/19 in 64/21);
- Uredba o izvajanju Uredbe (EU) o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in v zvezi z maloprodajnimi cenami za regulirane komunikacije znotraj Evropske unije (Uradni list RS, št. 35/19);
- Uredba o izvajanju Uredbe (EU) o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (Uradni list RS, št. 55/13 in 28/16);
- Zakon o plovbi po celinskih vodah (ZPCV; Uradni list RS, št. 30/02, 29/17 – ZŠpo-1 in 41/17 – PZ-G);
- Zakon o zdravilih (ZZdr-2, Uradni list RS, št. 17/14 in 66/19);
- Uredba o izdaji deklaracij za proizvodne naprave in potrdil o izvoru električne energije (Uradni list RS, št. 182/20 in 121/21 – ZSROVE);
- Uredba o tehničnih zahtevah za okoljsko primerno zasnovano proizvodov, povezanih z energijo (Uradni list RS, št. 76/14 in 158/20 – ZURE);
- Uredba o zelenem javnem naročanju (Uradni list RS, št. 51/17, 64/19, 121/21 in 132/23);
- Uredba o izvajanju Uredbe (ES) o kozmetičnih izdelkih (Uradni list RS, št. 61/13 in 79/23);
- Pravilnik o metodologiji izdelave in izdaji energetskih izkaznic stavb (Uradni list RS, št. 4/23).

#### 4.2. Analiza Resolucije o nacionalnem programu varstva potrošnikov 2012–2017

Od leta 2012 do 2017 je bil temeljni strateški dokument o varstvu potrošnikov v Sloveniji Resolucija o nacionalnem programu varstva potrošnikov 2012–2017. Opredelila je načela in cilje politike varstva potrošnikov ter prednostne naloge in okvirni obseg sredstev zanje. O uresničevanju nalog je Vlada Republike Slovenije sproti seznanjala državni zbor.

V nadaljevanju so predstavljeni ukrepi, izvedeni na posameznih področjih:

- Razvoj in vključitev politike varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na potrošnike  
Na podlagi resolucije se je politika varstva potrošnikov pri sprejemanju predpisov in izvajanju ukrepov vključevala v različna področja (varnost proizvodov, javne infrastrukturne storitve, zdravstveno in finančno področje, pravosodje, stanovanjsko področje). Pristojni organi (SURS, TIRS, UVP, AKOS in drugi) so redno spremljali stanje potrošniških trgov (nadzor nad izvajanjem zakonodaje, varnostjo proizvodov, rastjo cen, poštnimi in elektronskimi komunikacijskimi storitvami).
- Izvajanje javne službe varstva potrošnikov, spodbujanje delovanja potrošniških organizacij in Evropskega potrošniškega centra  
Ministrstvo za javno upravo je v letu 2018 s ciljem, da se omogoči razvoj ter okrepi strokovnost nevladnih organizacij in prostovoljstva, izvedlo Javni razpis za sofinanciranje projektov razvoja in profesionalizacije nevladnih organizacij in prostovoljstva, v okviru katerega je sofinanciralo projekt z naslovom: »Ekonomska stabilnost kot temelj neodvisnosti potrošniške organizacije – Skupaj z ZPS«, ki ga je izvajala Zveza potrošnikov Slovenije skupaj s projektnim partnerjem Mednarodnim inštitutom za potrošniške raziskave. V okviru projekta je projektno partnerstvo izvedlo kampanjo skupinskega nakupa z naslovom »Zamenjaj in prihrani 3«, v okviru katere je več kot 28.000 gospodinjstev izrazilo interes po prejemu boljše ponudbe za dobavo električne energije ter s tem dokazalo, da si potrošniki želijo preglednih, poštenih in ugodnih ponudb, ki jih lahko dosežejo kot združeni potrošniki v odnosu do dobaviteljev. Drugi cilj projekta pa je bil, po vzoru potrošniških organizacij v EU, okrepitev članstva v Zvezi potrošnikov Slovenije z namenom ohranitve uspešnosti in finančne stabilnosti same organizacije.  
V Sloveniji je bil Evropski potrošniški center vzpostavljen leta 2006 in je deloval v okviru nevladnega sektorja do konca leta 2013, nato pa je njegovo gostovanje prevzelo pristojno ministrstvo, kjer deluje še danes.
- Varstvo potrošnikov na stanovanjskem področju, trajnostna potrošnja in varstvo okolja  
Naloga je bila le delno izvedena zaradi pomanjkanja kadra in drugih prednostnih nalog ter zahtevnosti sistemske ureditve področja. Vsekakor bi morala v razširjenem pomenu ostati prednostna vsebina.
- Varstvo potrošnikov pri javnih infrastrukturnih storitvah  
Pri teh storitvah je bilo sprejetih veliko ukrepov za zaščito ekonomskih interesov potrošnika. Z zakonsko ureditvijo trga si prizadevamo za pospeševanje konkurence in zagotovitev enakopravnega delovanja telekomunikacijskih operaterjev ter okrepljenega položaja potrošnika. Za slednje so bili uvedeni svetovanje in različna izobraževanja.  
Pri **poštnih storitvah** je bilo izvedenih več raziskav in analiz, na podlagi katerih je bilo sprejetih tudi več priporočil v korist potrošnikov.  
Za zagotovitev kakovostne in zanesljive oskrbe z **električno energijo in zemeljskim plinom** po dostopnih in preglednih cenah je Agencija za energijo (AGEN-RS) postavila spletno stran s primerjavo stroškov oskrbe z električno energijo in zemeljskim plinom. Na spletni strani Agencije za energijo je dostopen tudi »Primerjalnik stroškov omrežnine«, ki je spletna aplikacija Agencije za energijo in omogoča primerjavo stroškov po veljavni in po novi metodi obračunavanja omrežnine za uporabo elektroenergetskih omrežij.  
Na **prometnem** področju so bili prav tako sprejeti številni ukrepi, ki so okrepili položaj potrošnika ( uvedba javne službe za linijski prevoz potnikov, izvedba različnih dejavnosti za dvig kakovosti storitev, opredelitev delovnih procesov, uvedba črne liste letalskih prevoznikov, izobraževanje potrošnikov).  
Za področje **elektronskih komunikacij** lahko rečemo, da so bile naloge izvedene. AKOS je spremljal dogajanje na trgu in ob morebitnih spremembah oziroma pojavu težav ukrepal tako, da je nudil dodatna pojasnila potrošnikom. Organiziral je delavnice, na katerih je odkrite nepravilnosti in težave skušal rešiti neposredno z operaterji.  
Na **vzgojno-izobraževalnem** področju so bili sprejeti nekateri ukrepi, katerih cilj je bil vzgajati mlade v informirane, ozaveščene in odgovorne potrošnike (na primer postopno vključevanje vsebin varstva potrošnikov v učne načrte).

Na **okoljskem** področju so bili izvedeni ukrepi, katerih cilj je bil trajnostna potrošnja, na primer podpora delovanju okoljskega centra, spodbujalo se je delovanje sistema EMAS. Pripravljen je bil celovit projekt o načinu delitve in obračuna stroškov za toploto v večstanovanjskih hišah. Redno se je spremljala kakovost izvajanja javnih služb v zvezi z varstvom okolja in dimnikarskimi storitvami.

Na **stanovanjskem** področju so bile sprejete nove zakonodajne rešitve, ki so okrepile varstvo potrošnikov (upravljanje večstanovanjskih stavb, delitev stroškov, položaj najemnikov in podnajemnikov, nepremičninsko posredovanje). V zvezi s sprejetimi ukrepi je bilo izvedenih več seminarjev.

Na **prometnem področju** je bil vzpostavljen projekt integriranega javnega potniškega prometa (IJPP), v okviru katerega so bile zagotovljene osnove za poenostavitev uporabe javnega prevoza in cenovne dostopnosti storitev javnega potniškega prometa. Integrirani javni potniški promet je izjemno razplaten projekt. Zaradi vzpostavitve sistema enotne elektronske vozovnice je bilo treba povezati in nadgraditi že vzpostavljene elektronske sisteme. Pripraviti in izvesti je bilo treba enoten sistem slovenskega javnega potniškega prometa v Sloveniji. Za ta namen so se usklajevali vozni redi, narejena je bila optimizacija voženj ter usklajena tudi vsa oprema za enoten sistem od uskladitve validatorjev vozovnic v avtobusih in na vlakih do opreme za vodenje prometnega, vozovničnega in finančnega sistema.

V sklopu projekta se je leta 2012 uvedel nov model subvencioniranja vozovnic za dijake, študente in udeležence izobraževanja odraslih, v letu 2016 enotna vozovnica za dijake in študente in v letu 2019 mesečne, tedenske, dnevne in enkratne neimenske enotne vozovnice ter nove hitre linije med večjimi mestnimi središči v državi. V letu 2020 so bile uvedene tudi brezplačne vozovnice za upokojujence, starejše od 65 let, imetnike evropske kartice invalida in vojne veterane. V letu 2021 je bila uvedena subvencionirana vozovnica »Slovenija« za dijake in študente. Z njo lahko upravičenci za 25 EUR/mesec oziroma 200 EUR/leto uporabljajo ves JPP (tako avtobusni kot železniški), kjerkoli in kadarkoli, saj vozovnica ni več vezana na relacijo, z doplačilom (na primer 10 EUR/mesec v Ljubljani) pa lahko uporabljajo tudi mestni promet. V letu 2023 je bila vozovnica »Slovenija« uvedena tudi za vse preostale uporabnike, in sicer za 70 EUR/mesec oziroma 570 EUR/leto. Tudi ta vozovnica bo v letu 2024 združena z mestnim prometom. Z uvedbo teh produktov se Slovenija postavlja ob bok tistim državam, ki uvajajo tako imenovane podnebne vozovnice (na primer Avstrija in Nemčija).

Cilj države je bil prebivalstvu zagotoviti čim boljšo mobilnost, gospodarstvu pa čim boljšo oskrbo. Eden najpomembnejših vidikov trajnostne mobilnosti je delujoč, učinkovit in cenovno dostopen javni potniški promet. Projekt IJPP pomembno prispeva k socialnim in ekonomskim ciljem države. Prispeva k zmanjšanju negativnih vplivov prometa na okolje in integraciji mesta s podeželjem.

Hitri tehnološki razvoj je spodbudil idejno zasnovo mobilnosti kot storitve (Mobility as a Service /MaaS/), ki bo prispeval k prehodu na bolj prilagodljive in trajnostne potovalne navade ter s tem hitrejši prehod v brezogljicho družbo.

MaaS naj bi spodbudil posameznike, da postopoma opustijo uporabo in navsezadnje tudi lastništvo osebnih avtomobilov ter preidejo na souporabo ter čim bolj tudi na tako imenovano aktivno mobilnost. Takšen prehod pomeni uporabo in kombiniranje različnih prometnih storitev, ki so bolj trajnostne, in tako zmanjšuje negativne vplive uporabe osebnega avtomobila.

#### – Varstvo potrošnikov pri finančnih storitvah

Na finančnem področju je bil sprejet Zakon o potrošniških kreditih (ZPotK-2),<sup>38</sup> Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED),<sup>39</sup> Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS)<sup>40</sup> in Zakon o centralnem kreditnem registru (ZCKR).<sup>41</sup>

Osrednja spletna stran na podlagi Nacionalnega programa za finančno izobraževanje (NPF1) še ni bila vzpostavljena. Je pa na podlagi v marcu 2023 sprejete Strategije razvoja trga kapitala v Sloveniji za obdobje 2023–2030 v pripravi nov NPF1, za kar je bila imenovana tudi medresorska delovna skupina.

#### – Varnost in kakovost neživilskih in živilskih proizvodov ter storitev na trgu

Na tem področju je bilo sprejetih več ukrepov, katerih cilj je bil zagotoviti večjo varnost potrošnikov. Izboljšala se je informacijska podpora za medsebojno obveščanje o neskladnih proizvodih (ICSMS, RASFF, AAC, FF), izboljšalo se je sodelovanje med inšpekcijskimi službami s pristojnostmi na tem področju. Na spletnih straneh pristojnih inšpekcijskih služb, katerih informacije povzema tudi nevladna potrošniška organizacija z namenom obveščanja potrošnikov, se je vzpostavilo obveščanje potrošnikov o nevarnih proizvodih. Med pripravo, oceno in spremembami živilske zakonodaje je

potekalo javno in pregledno posvetovanje z javnostjo, razen če to zaradi nujnosti zadeve ni bilo mogoče.

Pristojni organi (TIRS, ZIRS, URSK, UVHVR, IRKGLR) so opravljali nadzor nad varnostjo živilskih in neživilskih proizvodov. Izvajali so se redni in izredni inšpekcijski pregledi, opravljale analize vzorcev proizvodov glede varnosti in kakovosti, potekalo je sodelovanje v sistemih hitrega obveščanja o neposrednem in posrednem tveganju za zdravje ljudi (RAPEX in RASFF), na spletnih straneh pa je bila javnost sproti obveščena o umikih in odpoklicih proizvodov. IRKGLR je izvajal nadzor nad varnostjo živil (vina) z rednimi inšpekcijskimi pregledi, odvzemom vzorcev za določitev kakovostnih in varnostnih parametrov. IRKGLR je bil vključen v sistem hitrega obveščanja o nevarnih živilih na trgu EU (RASFF) in zaznanih goljufivih praksah (Food Fraud). Na podlagi Uredbe 2006/2004/ES o sodelovanju med državnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, je bil vzpostavljen sistem sodelovanja med pristojnimi nadzornimi organi držav članic Evropske unije.

– Varstvo ekonomskih pravic in interesov potrošnikov

Navedena naloga je dinamična. To pomeni, da običajno ni treba zagotavljati posebnih ukrepov za vse potrošnike in ves čas. Vsak potrošnik se lahko znajde v položaju, ko je povečana njegova ekonomska ranljivost. Redkeje se pojavijo okoliščine, ko je treba sprejeti splošne ukrepe, ki varujejo ekonomske pravice in interese vseh potrošnikov hkrati in ne selektivno, neodvisno od njihovega premoženjskega stanja.

– Vzpostavitev sistema izvensodnega reševanja potrošniških sporov in zagotavljanje učinkovitosti uveljavljanja pacientovih pravic na podlagi ZPac

Nalogi nista bili v celoti izvedeni. Izvensodno reševanje potrošniških sporov je bilo vzpostavljeno, vendar je sodelovanje v postopku reševanja spora prostovoljno, zato se skoraj noben ponudnik blaga ali storitev ne odzove na pobudo potrošnika. Treba bi bilo razmisliti, da bi v več predpisih, ki zadevajo potrošnike, določili obvezno udeležbo ponudnikov blaga, digitalnih vsebin ali storitev v postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora (podlaga za to možnost je sicer dana v tretjem odstavku 8. člena Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov). To je eden izmed razlogov, zakaj izvensodno reševanje potrošniških sporov ni učinkovito sredstvo za uveljavljanje pravic potrošnika. Drugi razlog je neozaveščenost potrošnikov, ki zato ne zahtevajo svojih pravic. Potrošnike bi bilo treba izobraziti tudi na tem področju.

#### 4.2.1. Glavni zaključki analize resolucije 2012–2017

Novi program mora temeljiti oziroma izhajati iz prednostnih nalog pretekle resolucije. Številne od njih, na primer izobraževanje in ozaveščanje ter zagotavljanje učinkovitega dostopa do pravnega varstva, so po svoji naravi take, da jih je treba opravljati stalno oziroma dokler ne dosežemo ustrezne ravni. Zato je treba nadgrajevati posamezne naloge in izvesti še neizvedene naloge iz resolucije.

Iz analize resolucije izhaja, da je bila večina predvidenih ukrepov sprejetih, iz česar je mogoče sklepati, da je bila raven varstva potrošnikov v Sloveniji izboljšana. Da pa bi lahko vrednostno ocenili učinek izvedenih ukrepov in napredek na tem področju, bi potrebovali vnaprej določene kazalnike, po katerih bi lahko objektivno spremljali stanje varstva potrošnikov. V predlaganem Nacionalnem programu varstva potrošnikov za obdobje 2024–2029 so kazalniki vnaprej pripravljani v načrtu predvidenih ukrepov, treba pa jih bo tudi natančno opredeliti v dvoletnih programih.

Politika varstva potrošnikov se postopno vključuje v druge državne politike, ni pa bila vzpostavljena formalna mreža koordinatorjev, ki bi omogočila stalno medresorsko obliko sodelovanja. Ugotavljamo, da tudi niso bili izvedeni vsi predvideni ukrepi za spremljanje izvajanja potrošniških politik (na primer raziskave o vzorcih in spreminjanju potrošnje, raziskave potrošniških trgov). Za učinkovito načrtovanje razvoja potrošniške politike so take raziskave ter druge oblike spremljanja stanja (z javno službo svetovanja, Evropskim potrošniškim centrom, poročili TIRS in drugim) in izvajanja te politike nujne. Obenem je treba bolj intenzivno okrepiti tudi sodelovanje med različnimi področji, ki s svojimi določbami posegajo v varstvo potrošnikov, hkrati pa na vseh teh področjih poskušati izboljšati določbe z namenom doseganja višje stopnje varstva potrošnikov.

Sprejetih je bilo veliko ukrepov na stanovanjskem področju s pozitivnim učinkom. V praksi so se pokazale težave predvsem v zvezi z upravniki, čemur bo treba nameniti dodatno pozornost. Poleg tega bo treba nameniti pozornost izvajanju javne dimnikarske službe. Na okoljskem področju so bili izvedeni pomembni izobraževalni ukrepi, za njihovo večjo učinkovitost pa bi bilo treba preučiti vključitev

potrošniških organizacij v izobraževalne projekte. V Poročilu o okolju v Republiki Sloveniji 2022<sup>42</sup> se ugotavlja, da Slovenci nismo trajnostni potrošniki ter naš način življenja in dela prispeva k nadpovprečnemu okoljskemu odtisu države. Z ukrepi ozaveščanja in informiranja pa tudi ozelenitvijo proračuna ter ukinjanjem okolju škodljivih subvencij bi bilo treba spodbuditi in usmeriti potrošnike k bolj trajnostnemu in zelenemu ravnanju, katerega cilj je omogočiti bolj kakovostno in zdravo življenje. Na finančnem področju se je treba bolj osredotočiti na izobraževanje potrošnikov ter zagotoviti ustrezno ureditev področja.

Na področju infrastrukturnih storitev so bili sprejeti različni ukrepi, ki so ugodno vplivali na varstvo potrošnikov. Te ukrepe (spremljanje stanja pri izvajalcih, ankete in raziskave o zadovoljstvu potrošnikov, izobraževanje in ozaveščanje potrošnikov, izboljšanje kakovosti storitev) je treba ohranjati. Treba je okrepiti sodelovanje z regulatornimi organi glede izmenjave izkušenj o problemih potrošnikov.

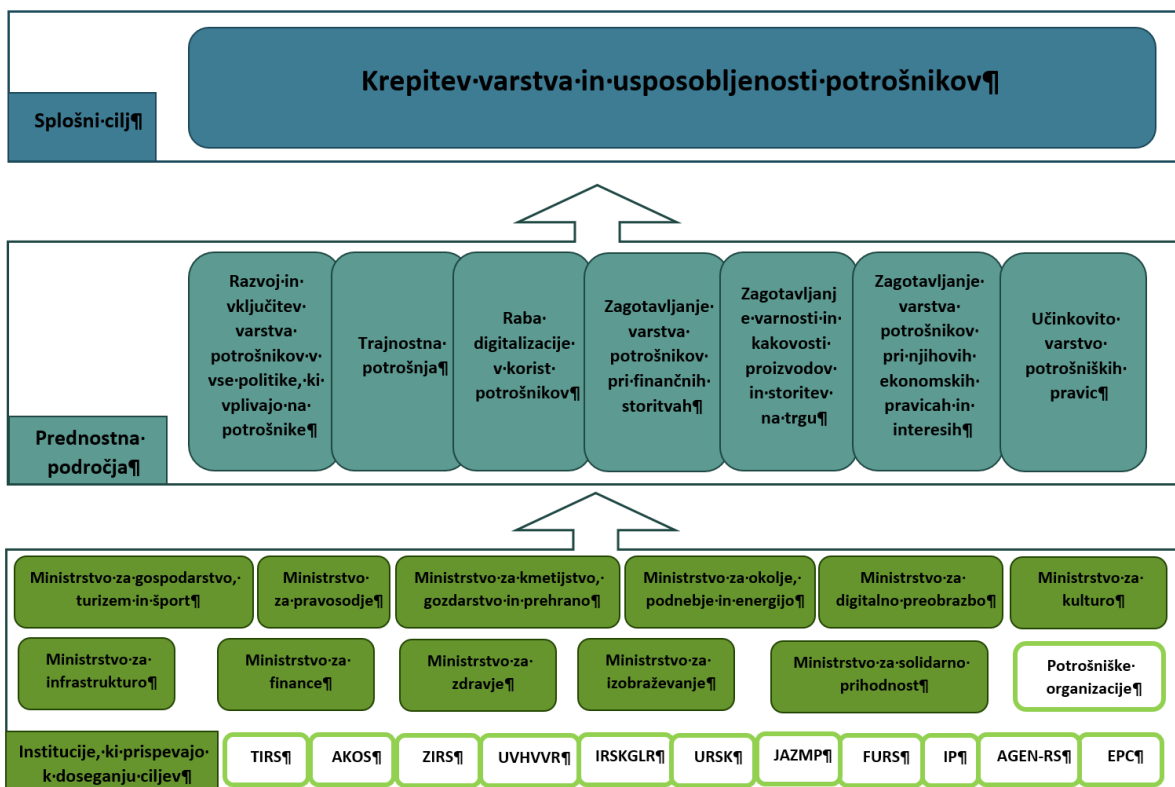
Na področju varnosti proizvodov in storitev na trgu mora država še naprej skrbeti za sprejemanje ustreznih standardov, kar bo med drugim storila z upoštevanjem nove uredbe o varnosti proizvodov, ter redno obveščanje in ozaveščanje potrošnikov. Pomembno je tudi, da se gospodarstvo spodbudi k samouravnavanju (načelo previdnosti, sledljivosti in celovitega označevanja proizvodov). Država mora še naprej zagotavljati učinkovit tržni nadzor varnosti in kakovosti proizvodov in storitev. Prav tako je treba okrepiti sodelovanje z nadzornimi organi.

Javne službe varstva potrošnikov so bile uspešne, zato je treba zagotoviti njihovo nadaljnje delovanje. Izkazalo se je, da delitev javne službe na državno in regionalno raven ni potrebna. Prav tako je treba zagotoviti nadaljnje delovanje Evropskega potrošniškega centra, ki se je v času izvajanja resolucije postal vse bolj prepoznavna ustanova za reševanje potrošniških sporov s tujim deležnikom.

Izvensodno pravno varstvo potrošnikov je bilo vzpostavljeno z uveljavitvijo Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS, Uradni list RS, št. 81/15), vendar je bilo ugotovljeno, da je treba izboljšati njegovo učinkovitost. Ugotovljeno je bilo, da dosedanja ureditev ni bila dovolj učinkovita predvsem zato, ker ni predvidevala obveznega sodelovanja ponudnikov blaga ali storitev, razen v primerih, pri katerih to izrecno določa drug področni zakon. Zaradi navedenega so imeli potrošniki dostop do izvensodnega reševanja sporov le na določenih zakonsko urejenih področjih, ne pa tudi na preostalih področjih, saj ponudniki blaga ali storitev v večini primerov ne želijo sodelovati v postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Dostopnost potrošnikov do učinkovitega pravnega varstva se kljub sprejemu ZIsRPS ni spremenila.

Splošnih ukrepov, ki varujejo ekonomske pravice in interes vseh potrošnikov v obdobju trajanja resolucije 2012–2017, nismo sprejemali, saj zato niso bili izpolnjeni pogoji na trgu. Posamično so potrošniki vedno lahko deležni ukrepov socialne politike.

## **5. Opredelitev problemov in ciljev ter okvirnih sredstev za opravljanje nalog na prednostnih področjih**



Pregled stanja, ki upošteva oceno dosedanjega izvajanja zastavljenih ciljev varstva potrošnikov in upošteva analize Evropske komisije,<sup>43</sup> kaže, da so ključni problemi slovenskih potrošnikov v premajhni dostopnosti do pravnega varstva, šibkem zaupanju v delovanje državnih ustanov, šibkem izvajanju, spremljanju in vrednotenju sprejetih potrošniških podatkov in politik, na nekaterih področjih (na primer finančne storitve in zelenem prehodu) pa tudi manjši usposobljenosti in ozaveščenosti. Na vseh področjih je značilna preobremenjenost potrošnika z informacijami. Na podlagi navedenih problemov so v nadaljevanju opredeljeni ključni cilji, prednostne naloge in ukrepi za obdobje 2024–2029. Opredeljeni cilji upoštevajo tudi evropske cilje glede varstva potrošnikov in notranjega trga, ki jih bo treba uresničevati z ukrepi na evropski in državni ravni. Prednostne naloge, predvidene v Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029, povečini upoštevajo Resolucijo o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2012–2017, saj so številne med njimi, na primer izobraževanje in ozaveščanje ali zagotavljanje učinkovitega dostopa do pravnega varstva, sistemske in jih je treba stalno nadgrajevati. Premisliti pa je treba, ali se lotiti preteklih nepopolno izvedenih in neizvedenih prednostnih nalog ter na kakšen način.

Osnovni cilj politik varstva potrošnikov do leta 2029 je krepitev varstva in usposobljenosti potrošnikov. Ta splošni cilj bo usmerjen na naslednja prednostna področja:

- finančne storitve,
- javne infrastrukturne storitve,
- varnost in kakovost živilskih in neživilskih proizvodov ter storitev na trgu,
- varovanje okolja, trajnostnega razvoja ter zelenega in krožnega gospodarstva.

Ker so ključni ugotovljeni problemi slovenskih potrošnikov sistemski, jih je treba obravnavati s sistemskimi oziroma horizontalnimi ukrepi. Prednostni sistemski ukrepi politik varstva potrošnikov v obdobju 2024–2029 obsegajo:

- razvoj in vključitev varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na potrošnike,
- trajnostna potrošnja,
- rabo digitalizacije v korist potrošnikov,
- zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah,
- zagotavljanje varnosti in kakovosti proizvodov in storitev na trgu,
- zagotavljanje varstva potrošnikov pri njihovih ekonomskih pravicah in interesih,
- učinkovito varstvo potrošniških pravic,
- pravice potrošnikov na spletu in pri uporabi spletnih storitev (two-sided platforms).

S predlaganimi ukrepi se pričakujejo pozitivni učinki na enakopravnejši položaj potrošnika na trgu in s tem dvig ravni varstva na opredeljenih prednostnih področjih.

Splošni pričakovani učinki na posameznih področjih bodo razvidni po petih merilih:

1. blaginja potrošnikov (varnost, izbira, dostopnost, kakovost proizvodov in storitev),
2. obveščenost in ozaveščenost potrošnikov (izobraževanje, seznanjanje, funkcionalno opismenjevanje),
3. učinkovito načrtovanje in izvajanje potrošniških politik (vključevanje interesov potrošnikov, strokovne javnosti, usklajevalna telesa, spremljanje potrošniških trgov, nadzor izvajanja zakonodaje in priprava poročil, ankete, statistične in druge raziskave),
4. dostopnost in učinkovitost pravnih sredstev (zagotavljanje dostopa do učinkovitih pravnih sredstev, izvensodno reševanje potrošniških sporov in podobno) ter
5. zaupanje v delovanje državnih ustanov in nevladnih organizacij varstva potrošnikov (krepitev vloge nadzornih in regulatornih organov, učinkovit nadzor ter usposobljenost nevladnih potrošniških organizacij).

Vsako prednostno področje ima lahko svoje posebne pričakovane učinke.

Program vključuje okvirni obseg sredstev, potrebnih za te naloge na opredeljenih prednostnih področjih, in izvedbeni načrt, v katerem so za naloge na posameznih prednostnih področjih natančneje določeni ukrepi in njihovi nosilci.

Z nacionalnim programom varstva potrošnikov se določijo zlasti načela in cilji politike varstva potrošnikov, prednostna področja ter vrsta nalog, ki se bodo izvajale na področju varstva potrošnikov na podlagi koncesij. Prav tako se določita tudi okvirni obseg sredstev za izvedbo nalog iz nacionalnega programa ter okvirni obseg sredstev za spodbujanje razvoja in delovanja potrošniških organizacij.

Na podlagi nacionalnega programa in potreb na posameznih področjih varstva se vsako drugo leto pripravi dvoletni izvedbeni program, ki ga sprejme Vlada Republike Slovenije in v katerem se določijo prednostne naloge na področju varstva potrošnikov, ki se financirajo ali sofinancirajo iz državnega proračuna, vključno z ukrepi in nosilci ukrepov, pričakovani učinki ter merljivi kazalniki za spremljanje učinkov izvedenih ukrepov.

## **6. Prednostni sistemski ukrepi**

### *6.1. Razvoj in vključitev varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na potrošnike*

#### 6.1.1. Vključevanje varstva potrošnikov

Na varstvo potrošnikov se neposredno in posredno nanaša vrsta predpisov. Gre za področja obligacijskih razmerij, splošne varnosti proizvodov, finančnih storitev, elektronske komunikacije, varstva konkurence, zdravja, varne in kakovostne hrane in drugo. Zaradi prepletenosti potrošniške politike je treba zagotavljati sistemsko vključevanje varstva potrošnikov v vsa pomembna življenjska področja. V ta namen so bila ustanovljena različna posvetovalna telesa, v katera so vključena strokovna javnost, nevladne (potrošniške) organizacije in resorna ministrstva. Na primer na Ministrstvu za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano Republike Slovenije deluje strokovno posvetovalno telo ministra Svet za varno hrano, katerega naloge so med drugim priprava predloga programa ukrepov za izboljšanje varnosti in kakovosti kmetijskih pridelkov in živil, vključujoč varstvo interesov potrošnikov, ter medresorska skupina, ki obravnava vprašanja v zvezi obravnavo goljufivih praks v agroživilski verigi. Minister za finance je s sklepom z dne 17. aprila 2023 imenoval medresorsko delovno skupino, kot jo predvideva Strategija razvoja trga kapitala v Sloveniji do leta 2030, z namenom prenove Nacionalnega programa finančnega izobraževanja (NPFI). Na Statističnem uradu Republike Slovenije deluje Sosvet za statistiko cen.

Na področju elektronskih komunikacij deluje Svet za elektronske komunikacije Republike Slovenije, ki ga imenuje državni zbor. Svet za elektronske komunikacije je organ za svetovanje pri usmerjanju razvoja elektronskih komunikacij in pri varstvu potrošnikov na področju elektronskih komunikacij v Republiki Sloveniji. Ima enajst članov, od tega državni zbor štiri člane imenuje izmed predstavnikov potrošniških, reprezentativnih invalidskih organizacij in izobraževalnih organizacij, tako da je imenovan najmanj po en predstavnik iz omenjenih organizacij. Ta posvetovalna telesa je treba krepiti in omogočiti, da potrošniki učinkovito branijo in uveljavijo svoje interese. V letu 2022 je Vlada Republike

Slovenije ustanovila tudi medresorsko delovno skupino za preprečevanje goljufivih in zavajajočih praks v agroživilski verigi, v katero so vključeni predstavniki glavnih inšpekcijskih služb s pristojnostmi na tem področju.

Zaradi ukinitve Strokovnega sveta za varstvo potrošnikov z ZVPot-E<sup>44</sup> se še vedno kaže potreba po novem horizontalnem posvetovalnem telesu, ki bi obravnaval temeljna vprašanja varstva potrošnikov in ne samo po posameznih področjih, kakor jih obravnavajo prej navedena telesa. Zato se preuči potreba po novem horizontalnem strokovnem posvetovalnem telesu. Potrebo po posvetovalnem telesu so okrepile krize, ki od leta 2020 posegajo v pravice potrošnikov. Za odpravo posledic krize so bili sprejeti mnogi ukrepi, ki so neposredno posegali v življenja potrošnikov.

Za zagotovitev systemskega vključevanja politike varstva potrošnikov v druga področja bi morali pri medresorskem usklajevanju zakonodajnih predlogov v okviru predstavitve vpliva predloga na gospodarstvo v delo vključiti tudi presojo vplivov predloga na potrošnike.

Za zagotovitev vključevanja varstva potrošnikov bo treba okrepiti sodelovanje med državnimi organi zaradi izmenjave izkušenj, dobrih praks in ugotovitev o problemih s tega področja, saj za varstvo potrošnikov poleg Ministrstva za gospodarstvo, turizem in šport Republike Slovenije skrbijo različna ministrstva in službe, regulatorni in nadzorni organi (TIRS, AKOS, AGEN-RS, ZIRS, UVHVVR, JAZMP). Hkrati bo treba poglobiti sodelovanje z nevladnim sektorjem in podjetji, predstavniki gospodarskimi zbornicami in potrošniki ter mednarodnimi organizacijami, pri čemer prednjačita EU in OECD, pa tudi drugimi državami članicami EU.

#### 6.1.2. Raziskave in analize s področja varstva potrošnikov

V Sloveniji namenjamo premalo pozornosti pridobivanju zanesljivih podatkov in analiz o stanju na potrošniških trgih (podatki o dejanskih kršitvah pravic potrošnikov na trgu, analize tržnih razmer, analize zaupanja potrošnikov, raziskave o vedenju potrošnikov in podobno). Na podlagi zanesljivih podatkov bi lahko učinkovito nadzirali spoštovanje zakonskih določil ter ugotavljali potrebe potrošnikov in učinkovito načrtovali potrošniško politiko. Podatke pridobimo iz objav Statističnega urada Republike Slovenije, EUROSTAT in podatkov, ki jih v okviru svojih raziskav objavi Evropska komisija, kot je na primer Consumer Condition Score board. Ciljnega zbiranja podatkov o potrošnikih v Republiki Sloveniji nimamo.

Zadnjo raziskavo s področja varstva potrošnikov je izvedel Inštitut za primerjalno pravo pri Pravni fakulteti v Ljubljani, ki je v okviru Ciljnega raziskovalnega programa »CRP 2021« z naslovom »Uveljavljanje kolektivnega sodnega varstva v primerih množičnega oškodovanja potrošnikov in drugih skupin oškodovancev v Sloveniji« (ang. »Collective judicial redress in cases of mass harm sustained by the consumers and other groups of victims in Slovenia«) septembra 2022 pripravil celovito analizo, ki obsega dva vsebinska sklopa, in sicer prvi sklop z naslovom Analiza ureditve kolektivnega varstva v Republiki Sloveniji in njegove uporabe v praksi in drugi sklop z naslovom Prenos Direktive 2020/1828<sup>45</sup> ter primerjava določil Direktive 2020/1828 z obstoječim sistemom kolektivnega varstva v Republiki Sloveniji z analizo kritičnih točk systemske neskladnosti obeh ureditev.<sup>46</sup>

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport je predlagalo izvedbo raziskovalne naloge: Učinkovito izvensodno, sodno, prekrškovno in upravno varstvo individualnih premoženjskopравnih pravic potrošnikov v Sloveniji.

##### Prednostne naloge:

- krepitev sodelovanja s strokovno javnostjo, nevladnimi organizacijami in resornimi ministristvi ter mednarodnega sodelovanja,
- letna konferenca varstva potrošnikov,
- potrošniške raziskave in razvijanje zbirk podatkov.

##### Pričakovana (merljiva) učinka:

- učinkovito načrtovanje in izvajanje potrošniške politike in
- krepitev vloge državnih ustanov ter nevladnih potrošniških organizacij.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR



## 6.2. Trajnostna potrošnja

### 6.2.1 Trajnostna potrošnja

Trajnostna potrošnja je opredeljena kot poraba storitev in izdelkov, ki zadovoljuje osnovne človekove potrebe in ohranja kakovost življenja, hkrati pa zmanjšuje porabo naravnih virov in nevarnih snovi ter nastajanje odpadkov in izpustov v celotnem življenjskem ciklu izdelka. Zato je trajnostna potrošnja pomemben mehanizem spodbujanja trajnostnega razvoja.

Za reševanje podnebnih vprašanj sta potrebna sprememba razvojne usmeritve in takojšnje izvajanje ukrepov, zlasti na najbolj obremenjenih območjih in v najbolj perečih sektorjih.

Evropska komisija je v eni od študij (Consumer Conditions Scoreboard, 2023<sup>47</sup>) ugotovila, da kljub visoki ravni ozaveščenosti o potrebi po ukrepanju, da bi prispevali k zelenemu prehodu in se spopadli s podnebnimi spremembami, 43 % potrošnikov meni, da okoljski vidiki niso vplivali na njihove odločitve o nakupu. Po drugi strani pa približno 20 % potrošnikov poroča, da so v letu 2022 upoštevali okoljski vidik za vse ali večino svojih nakupov. Ti deleži se od leta 2018 niso bistveno spremenili. To je lahko povezano z dvigom življenjskih stroškov, pa tudi z dejavniki, kot je večji sum o poštenosti zelenih trditev. Način, kako in kaj kupujemo ter kako trošimo, prispeva k mnogim okoljskim problemom, kot so ogrevanje ozračja, onesnaževanje okolja, zmanjševanje naravnih virov (na primer pitna voda) in izguba biotske raznovrstnosti. Vendar vpliv na okolje lahko znižamo z okolju prijaznejšo potrošnjo in proizvodnjo.

Iz Poročila o okolju v Republiki Sloveniji 2022 prav tako sledi, da kazalci trajnostne potrošnje kažejo precej neugodne trende. S sedanjim življenjskim slogom ne bomo dosegli podnebnih ciljev. Za doseganje cilja največ 1,5 °C zvišanja svetovne temperature, bi do leta 2050 prebivalci razvitih držav okoljski vpliv morali zmanjšati za 75 % pri prehrani, za 93 % pri stanovanjih in za 96 % pri mobilnosti.

Potrošniki lahko z drugačnimi nakupnimi odločitvami bistveno prispevajo k doseganju podnebnih ciljev in hkrati k manjšemu obremenjevanju okolja. Pri tem so pomembne predvsem potrošnikove odločitve glede bivalnih navad (te vključujejo tudi mobilnostne in energetske navade) ter izbire živil in pijač. Trajnostni življenjski slog je možno doseči le s trajnostno potrošnjo.

Za višjo stopnjo trajnostne potrošnje in proizvodnje imajo pomembno vlogo podjetja, saj je od njih odvisno, koliko vključujejo trajnostni razvoj v svoje poslovanje ter skrbijo za to, da ponujajo in prodajajo trajnostno blago potrošnikom. Bolj ko bodo podjetja skrbela za to, da bodo imela v svoji ponudbi več trajnostnega blaga, bolj bo to blago vidno in na voljo potrošnikom, da bodo lahko sprejemali bolj trajnostne odločitve. Potrošniki pa morajo imeti možnost trajnostne izbire.

Vloga potrošnikov je izjemno pomembna pri prehodu v zeleno gospodarstvo. Da bodo potrošniki znali in mogli sprejemati odločitve, ki bodo prehod na trajnostno proizvodnjo podpirale, morajo proizvajalci in ponudniki podati zanesljive, poštene in znanstveno dokazane informacije o blagu in storitvah. Le tako bodo potrošniki lahko ustrezno presodili, kako izdelki, ki jih kupijo, vplivajo na zdravje in okolje in kako ravnati, da se bo ta vpliv zmanjšal. Vzporedno je treba poskrbeti za obveščanje in ozaveščanje potrošnikov, da bodo imeli potrebno znanje in veščine o tem, kako izbrati bolj trajnostni izdelek.

Kot že omenjeno, uveljavljanje trajnostne potrošnje zahteva celovit in horizontalen pristop, ki zajema različne sektorske politike. Zato je Evropska komisija objavila predloge več direktiv, ki se zdaj obravnavajo.

V obravnavi je predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi direktiv 2005/29/ES in 2011/83/EU v zvezi s krepitvijo vloge potrošnikov za zeleni prehod z boljšim varstvom pred nepoštenimi praksami in boljšim obveščanjem. Ta bo izjemnega pomena za potrošnika in njegovo vlogo pri spremembi ponudbe na trgu v dobro trajnostne potrošnje in proizvodnje. Zaradi tega se na evropski ravni že pripravlja zakonodaja, ki bo urejala tudi področja vplivov na okolje, trajnost, pravice do popravila in drugo.

V obravnavi je tudi predlog Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o skupnih pravilih za spodbujanje popravila blaga in o spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 ter direktiv (EU) 2019/771 in (EU) 2020/1828, katerega glavni namen je, da bi se s popravilom in vnovično uporabo potrošniškega blaga, ki ga je mogoče popraviti ali prenoviti, spodbujala trajnostna potrošnja. Na strani ponudbe predlog uredbe o

okoljsko primerni zasnovi za trajnostne izdelke spodbuja popravljivost izdelkov. Na strani povpraševanja predlog direktive o krepitvi vloge potrošnikov za zeleni prehod potrošnikom omogoča sprejemanje informiranih odločitev o nakupu. Ker navedena predloga sama po sebi ne vodita do večjega obsega popravil v poprodajnem obdobju, ta predlog dodaja tretjo razsežnost, in sicer uvaja pravico do popravila za potrošnike v okviru zakonske garancije kot tudi po njenem izteku. Ukrepi so zasnovani tako, da imajo kumulativni učinek in skupaj zajemajo celoten življenjski cikel izdelka. S predlogom se bo zagotovilo, da bodo morali prodajalci v okviru zakonske garancije ponuditi popravilo, če to ne bo dražje od zamenjave blaga, po izteku zakonske garancije pa bodo potrošniki imeli na voljo nov sklop pravic in orodij, zaradi česar bo popravilo blaga zanje enostavnejša in cenejša možnost. Tako bo popravilo v primerjavi z zamenjavo za potrošnike dostopnejše in stroškovno učinkovitejše. Poleg tega se bo zaradi večjega potrošniškega povpraševanja po popravilu razcvetel sektor popravil, proizvajalci in prodajalci pa bodo spodbujeni k razvoju bolj trajnostnih poslovnih modelov.

Tudi okoljska politika že vključuje mehanizme, s katerimi se zmanjšujejo okoljski vplivi izdelkov. EU spodbuja proizvodnjo okolju prijaznih izdelkov, primernejše ravnanje podjetij z okoljem, zeleno javno naročanje, obveščanje javnosti o vplivu njihovih dejavnosti na okolje ter dvigovanje okoljske zavesti potrošnikov in gospodarskih subjektov.

Za spodbujanje trajnostne potrošnje se uporabljajo okoljski znaki, ki pa jih je mnogo in so zelo različni: od najbolj verodostojnih (z jasno strokovno določenimi merili in neodvisnimi shemami podeljevanja), kot je na primer Znak za okolje EU (Ecolabel flower oziroma okoljska marjetica, ki je najpogosteje uporabljen in neodvisno preverjen okoljski znak v evropskem prostoru) ali pa so nekateri od nacionalnih znakov (na primer nemški modri angel in švedski beli labod), do deklaracij, ki ne temeljijo na merilih in shemah ter so lahko tudi tvegane za zeleno zavajanje). Področje okoljskega označevanja je izjemno zapleteno in za potrošnika težko dojemljivo, saj so okoljski znaki večinoma prostovoljni, torej proizvajalci niso zavezani predstavitvi teh informacij o izdelkih, obstaja jih pa ogromno. Med seboj so tudi neprimerljivi, saj so različnih vrst – od okoljskih samorazglasitev, ki ne temeljijo na znanstvenih trditvah in neodvisnih preverbah, do takšnih okoljskih znakov (I ISO-standardizacije okoljskih znakov), ki temeljijo na uskladitvi z vnaprej določenimi cilji ali procesi, določijo pa jih neodvisni strokovni organi, čemur sledi preverjanje, ki ga opravijo neodvisni organi za ugotavljanje skladnosti (certifikacijski organi, preveritelji) in ima prepoznaven logotip za označevanje certificiranih izdelkov, kar vse poteka po uveljavljeni obravnavi vplivov v življenjskem ciklu izdelka. Merodajne, zanesljive in razumljive informacije, ki omogočajo lažjo izbiro bolj kakovostnih, trajnih in zdravju ter okolju prijaznih izdelkov, so koristne za potrošnika; prispevajo k večji kakovosti njegovega življenja in tudi k ekonomskim prihrankom zaradi, na primer, manjše porabe energije. Trajnostna potrošnja je skupna družbena odgovornost proizvajalcev in potrošnikov.

EU spodbuja proizvodnjo okolju prijaznih izdelkov, primernejše ravnanje podjetij z okoljem, zeleno javno naročanje, obveščanje javnosti o vplivu njihovih dejavnosti na okolje ter dvigovanje okoljske zavesti potrošnikov in gospodarskih subjektov.

V pripravi je predlog Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o vzpostavitvi okvira za določitev zahtev za okoljsko primerno zasnovano za trajnostne izdelke in razveljavitvi Direktive 2009/125/ES, ki bo poenotila pravila in zahteve za okoljsko primerno zasnovano za trajnostne izdelke po celotni Evropski uniji. Omenjena uredba je načrt, po katerem bi potrošnikom na celotnem trgu Evropske unije krožno gospodarstvo zagotovilo visokokakovostne, funkcionalne in varne izdelke, ki bodo učinkoviti in cenovno dostopni, trajnejši ter zasnovani za vnovično uporabo, popravilo in visokokakovostno recikliranje.

Predlagana uredba predvideva obvezni potni list izdelka. Potni list izdelka bo pomembno orodje za zagotavljanje enakovrednih informacij akterjem vzdolž celotne vrednostne verige, pri čemer bo razpoložljivost potnega lista izdelka močno izboljšala neprekinjeno sledljivost izdelka vzdolž celotne vrednostne verige. Med drugim bo potni list izdelka potrošnikom pomagal pri sprejemanju preišljenih odločitev, saj bo izboljšal njihov dostop do izdelka.

Področje bo vsaj deloma uredila tudi nova direktiva o zelenih trditvah (Green Claims Directive), s katero želi Evropska komisija urediti pravila za utemeljevanje in komuniciranje okoljskih oznak. Na ta način bi se moralo zmanjšati število različnih oznak (po nekaterih navedbah naj bi jih bilo več kot 450), med katerimi je velika večina zavajajočih. Zelo verjetno pa bo še vedno ostal izziv, povezan z oznakami, ki se nanašajo le na del izdelka ali pa pokrivajo le omejeno področje varovanja okolja, zato je nujno poskrbeti, da so takšne oznake ustrezno in pregledno predstavljene.

Velik del potrošnje obsegajo javna naročila. V Sloveniji velja Uredba o zelenem javnem naročanju, ki vse javne naročnike obvezuje, da 22 skupin predmetov in storitev naročajo zeleno, torej naročajo izdelke in storitve, ki imajo v primerjavi z običajnimi manjši negativni vpliv na okolje. MOPE aktivno podpira naročnike pri izvajanju uredbe od leta 2019, ko se je začel izvajati projekt Life IP Care4Climate, v okviru katerega so zaposleni strokovnjaki na tem področju. Njihove aktivnosti obsegajo izvedbo delavnic za krepitev zmogljivosti javnih naročnikov in ponudnikov, redno pomoč naročnikom, pripravo modelnih razpisnih dokumentacij in drugih uporabnih orodij, analizo učinkov in spodbujanje ter promocijo vseh deležnikov. Podpora bo v takem obsegu še vsaj do konca projekta v letu 2026, nujno pa bi bilo zagotoviti aktivnosti na področju zelenega javnega naročanja in trajnostne potrošnje ter proizvodnje tudi še v prihodnje, tako sistemsko kot z občasnimi projekti in aktivnostmi. Poleg zgoraj omenjenih novih direktiv na področju potrošnikov in zelenih trditev se namreč načrtuje tudi obvezno zeleno javno naročanje na ravni EU za nekatere izdelke.

Leta 2017 je bila sprejeta Uredba (EU) 2017/1369 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 4. julija 2017 o vzpostavitvi okvira za označevanje z energijskimi nalepkami in razveljavitvi Direktive 2010/30/EU, ki določa enotna pravila za energijsko označevanje proizvodov z enotno energijsko nalepko ter izboljšuje ozaveščenost potrošnikov o nakupu ter informacijah o učinkovitih in trajnostnih proizvodih, povezanih z energijo po vsej Evropski uniji. Obvezna standardizirana nalepka za proizvode, povezane z energijo, je učinkovito sredstvo, s katerim se potrošnikom zagotovijo primerljive informacije o energijski učinkovitosti proizvodov, povezanih z energijo.

Učinkovit in zanesljiv ukrep za zaščito potrošnikov in njihovo odločitev o trajnostni potrošnji je tudi energetska izkaznica stavbe, ki je javna listina in se določi na podlagi izračunane ali dejansko porabljene letne energije, potrebne za ogrevanje in hlajenje prostorov ter ogrevanje sanitarne vode.

V Republiki Sloveniji imamo vzpostavljen sistem potrdil o izvoru električne energije, ki jih izdaja Agencija za energijo in vodi tudi register izdanih potrdil o izvoru. Potrdilo o izvoru je elektronsko potrdilo, ki dokazuje, da je bila določena količina elektrike v določenem časovnem obdobju, v določeni proizvodni napravi proizvedena iz določenega obnovljivega vira energije oziroma proizvedena na določen način (na primer v soprodukciji z visokim izkoristkom). Potrdila o izvoru so zanesljivo dokazilo za potrošnika, predvsem javnega naročnika, da je njegov nakup trajosten.

K trajnostni potrošnji prispeva tudi pravilna uporaba kurilnih in prezračevalnih naprav. Izvajanje dimnikarske službe pomembno prispeva k dejavnemu varstvu okolja in higieni prostora oziroma zdravim bivalnim razmeram. Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo beleži pogoste pritožbe nad izvajalci dimnikarskih storitev, zato namenja več pozornosti izvajanju strokovnih nadzorov dimnikarskih storitev.

Krepitev trajnostne potrošnje je moč doseči s postopnim spreminjanjem netrajnostnih navad. V Sloveniji nimamo celovitega systemskega načina izvajanja trajnostne potrošnje, obstaja pa veliko dobrih praks na lokalni ravni in v gospodarstvih. V številnih občinskih komunalnih podjetjih obratujejo centri ponovne uporabe, delujejo pa tudi izmenjevalnice in knjižnice stvari ter trgovine brez odpadkov, popraviljalnice in trgovine z izdelki iz druge roke. Okoljske nevladne organizacije (Umanotera, Focus, Ekologi brez meja, Inštitut za politike prostora in drugi) pa ponujajo informacije o trajnostnih praksah.

#### 6.2.2. Trajnostne finance

Pomemben vidik je tudi ozaveščanje potrošnikov o tako imenovanih trajnostnih finančnih oziroma upoštevanih vidika, ali podjetja, ki posredujejo finančne storitve, vključujejo v svoje poslovanje in proizvodne procese ter v same proizvode in storitve tudi okoljski in družbeni vidik ter vidik v zvezi z upravljanjem pri odločanju o naložbah in druge trajnostne prvine.

V prizadevanju za prehod na bolj zeleno, pravično ter vključujoče gospodarstvo in družbo ima finančni sistem pomembno mesto. Komisija je marca 2018 objavila akcijski načrt o financiranju trajnostne rasti, katerega cilj je preusmeriti kapital v naložbe v trajnostno rast, obvladati finančna tveganja, ki izhajajo iz podnebnih sprememb ter drugih okoljskih in socialnih problemov, ter spodbuditi preglednost in dolgoročno naravnost finančnih in gospodarskih dejavnosti. Trajnostno financiranje se nanaša na upoštevanje okoljskih in socialnih vidikov ter vidikov v zvezi z upravljanjem pri odločanju o naložbah v finančnem sektorju, kar vodi k večjim dolgoročnim naložbam v trajnostne gospodarske dejavnosti in projekte. Osrednje prvine zdajšnjega zakonodajnega okvira vključujejo Uredbo o vzpostavitvi okvira za spodbujanje trajnostnih naložb (2020/852), Uredbo o razkritjih, povezanih s trajnostjo (2019/2088) in

Uredbo o referenčnih vrednostih za podnebni prehod (2019/2089). Prihajajo še druge pobude za orodja politike za zagotovitev, da finančni sistem resnično podpira prehod na trajnost (zlasti zakonodajni predlog o standardu EU za zelene obveznice iz julija 2021).

Pri tem je treba tudi ustrezno opozarjati in ozaveščati potrošnike o možnem lažnem zelenem oglaševanju (greenwashing), ko se podjetja samo navzven oglašujejo kot okoljsko in družbeno odgovorna (na primer uporaba zelene barve na izdelku, logotipu).

**Prednostne naloge:**

- spremljanje in analiza življenjskih navad za informirano načrtovanje in izvajanje politik, ki lahko prispevajo k trajnostni potrošnji (prehranska, kmetijska, stanovanjska, turistična, mobilnostna, energetska, trgovinska in gospodarska, okoljska in druge),
- ukrepi za spodbujanje trajnostne potrošnje in obnašanja z ozaveščanjem in informiranjem o dobrih praksah, ponudnikih storitev trajnostne potrošnje (izmenjevalnice, popravljavnice, prodaja izdelkov iz sekundarnih surovin, in podobno),
- vključevanje vsebin trajnostnega obnašanja v vzgojni in izobraževalni sistem na vseh ravneh,
- prizadevanje za povečanje deleža bolj trajnostnih in okolju prijaznih izdelkov,
- sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o varstvu potrošnikov ter drugih predpisov, s katerimi bomo v Sloveniji izvajali direktive EU, ki bodo podprle trajnostno potrošnjo – zaradi prenosa predloga Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi direktiv 2005/29/ES in 2011/83/EU v zvezi s krepitvijo vloge potrošnikov za zeleni prehod z boljšim varstvom pred nepoštenimi praksami in boljšim obveščanjem, predloga Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o skupnih pravilih za spodbujanje popravila blaga in o spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 ter direktiv (EU) 2019/771 in (EU) 2020/1828, ter predloga Direktive o utemeljitvi in sporočanju izrecnih okoljskih trditvev (Direktiva o zelenih trditvah) in izvajanja predloga Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o vzpostavitvi okvira za določitev zahtev za okoljsko primerno zasnovo za trajnostne izdelke in razveljavitvi Direktive 2009/125/ES.

**Pričakovani učinki:**

- obveščena in ozaveščena potrošnikov,
- večja blaginja potrošnikov,
- povečan delež nakupov bolj trajnostnih in okolju prijaznih izdelkov,
- učinkovito načrtovanje in izvajanje potrošniških politik.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

### 6.3. Raba digitalizacije v korist potrošnikov

#### 6.3.1. Javne infrastrukturne storitve

Javne infrastrukturne storitve vključujejo zagotavljanje energije (električna energija in zemeljski plin), pitne vode, elektronskih komunikacij in poštnih storitev. Dokumenti EU jih opredeljujejo kot dobrine, ki se jim pripisuje splošni interes, torej morajo države članice s svojimi predpisi poskrbeti, da se izvajajo za zagotavljanje javnih koristi, hkrati pa mora biti njihov pravni okvir tak, da ne zavira, ampak pospešuje učinkovito gospodarjenje. Zato za te storitve veljajo posebne obveznosti javnih služb ne glede na to, ali jih izvajajo javna ali zasebna podjetja. S tega vidika so pomembne določbe Zakona o gospodarskih javnih službah (ZGJS, Uradni list RS, št. 32/93, 30/98 – ZZLPPO, 127/06 – ZJZP, 38/10 – ZUKN in 57/11 – ORZGJS40), po katerih je pridobivanje dobička pri zagotavljanju javnih dobrin podrejeno zadovoljevanju javnih potreb, javne dobrine pa morajo biti dostopne vsakomur pod enakimi pogoji. Osnovni cilji glede javnih storitev so zagotavljanje vsesplošnega dostopa, kakovosti, zanesljive oskrbe, dostopnih in preglednih cen ter učinkovitih mehanizmov za reševanje pritožb.

V ta okvir spada tudi zagotavljanje kakovostnega in učinkovitega javnega prevoza, ki ne pomeni le alternative osebnim prevoznim sredstvom, temveč je tudi okvir trajnostne mobilnosti potrošnikov. Za področje prevozov potnikov je treba poudariti, da je kakovostni prevoz pravica potrošnikov in eden od temeljev bolj trajnostne mobilnosti. Da bi se izognili prevoznim revščini, javni prevoz potnikov zagotavlja mobilnost do javnih storitev, če te niso dostopne v okolju potrošnikov.

#### 6.3.2. Elektronske komunikacije in poštna storitve

Najpomembnejši cilji na tem področju so zagotavljanje pogojev za kakovostne storitve po primerni ceni, zagotavljanje dostopnosti univerzalnih storitev vsem prebivalcem Slovenije po dostopnih cenah in neodvisno od geografske lege, varovanje interesov potrošnikov, vključno z zaščito tajnosti in zasebnosti, zagotavljanje učinkovite konkurence na trgu, spodbujanje razvoja in uvajanje novih storitev in tehnologij za višjo kakovost življenja, zagotavljanje informacijske varnosti ter razvoj gospodarstva.

Elektronske komunikacije zajemajo zahtevne napredne in zapletene tehnologije, potrošnik pa nima potrebnih informacij in znanja, da bi lahko samostojno presojal varnost in kakovost teh storitev, zato je odvisen od nadzora in pravočasnega ukrepanja pristojnih državnih ustanov. Področje elektronskih komunikacij ureja ZEKom-2, ki je začel veljati novembra 2022 in je še dodatno okrepil varstvo potrošnikov na področju elektronskih komunikacij. Najosnovnejša pravica potrošnika na tem področju je dostop do univerzalne storitve. Ta idejna zasnova je opredeljena v ZEKom-2 in vključuje uporabo minimalnega nabora storitev določene kakovosti, ki so po dostopni ceni na voljo vsem končnim uporabnikom v Sloveniji, vključno s potrošniki. V univerzalno storitev spada priključitev na javno komunikacijsko omrežje na fiksni lokaciji, prek katere se zagotavlja dostop do govorne komunikacijske storitve in ustreznega širokopasovnega dostopa do interneta ter univerzalnega imenika in univerzalne imeniške službe za dajanje informacij o naročnikih. V okviru univerzalne storitve je posebna pozornost namenjena potrošnikom s posebnimi potrebami ali nizkimi dohodki, ki jim morajo izvajalci nuditi posebne cenovne možnosti ali pakete, ter določitvi dodatnih ukrepov za končne uporabnike invalide, ki se jim tako zagotavljata enakovreden dostop in uporaba storitev.

ZEKom-2 se zgleduje po novi ureditvi regulativnega okvira Evropske unije za področje elektronskih komunikacij,<sup>48</sup> ki glede varstva pravic končnih uporabnikov (s poudarkom na potrošnikih) prinaša idejno zasnovo popolne harmonizacije, kar pomeni, da so te določbe poenotene v vseh državah članicah Evropske unije. Z uskladitvijo pravil se povečuje pravna varnost za potrošnike, ti pa so deležni enakega varstva pravic med bivanjem, pri zaposlitvi ali med potovanjem v drugih državah članicah. Spremembe zakonodajnega okvirja na področju varstva potrošnikov prinašajo predvsem izboljšanje informiranosti končnih uporabnikov prek povečanega nabora informacij, ki jih mora izvajalec javnih komunikacijskih storitev zagotoviti potrošniku pred sklenitvijo pogodbe, in obvezne predložitve brezplačnega, jasnega in berljivega povzetka pogodbe s ključnimi informacijami. Izboljšujeta se preglednost in dostop do informacij, omogočena pa je tudi zamenjava izvajalca storitev brez stroškov za končnega uporabnika. Nadalje je okrepljeno varstvo v primeru predčasne odpovedi pogodbe zaradi razlogov izvajalca in nadgrajen institut spremljanja in nadzora porabe. Kot doslej je posebna pozornost namenjena tudi varstvu osebnih podatkov in zasebnosti.

AKOS v skladu z zakonsko opredeljenimi cilji skrbi, da je končnim uporabnikom na voljo čim več koristnih informacij, ki so jim v pomoč pri sklepanju naročniških pogodb, zaščito potrošnikov pa zagotavlja tudi z ozaveščanjem, nudenjem pojasnil, obvestil in opozoril o morebitnih nevarnostih na svojih spletnih straneh ter pripravo tematskih brošur s koristnimi nasveti. Poleg tega AKOS v pomoč pri izbiri najbolj optimalne komunikacijske storitve zagotavlja in posodablja tudi spletni portal za primerjavo ponudb operaterjev.<sup>49</sup>

Poštna storitve so ključna infrastrukturna podlaga za komercialne, državne, intelektualne in socialne dejavnosti. To področje se razvija zelo hitro, na eni strani zaradi pritiska v samem sektorju poštne storitve, na drugi strani pa zaradi novih tehnologij in komunikacijskih oblik, kakršne so elektronske komunikacije, trženje in logistika, ki so že lahko vzrok za konkurenčno obnašanje na trgu. Poštna storitve ureja Zakon o poštne storitvah (ZPSto-2), ki določa pogoje in postopek za njihovo izvajanje, ureja zagotavljanje, izvajanje in financiranje univerzalne poštne storitve, uvaja pogoje za dostopnost do poštne omrežja in izdajanje poštne vrednotnic, določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštne storitve ter ureja druga vprašanja, povezana s pošto dejavnostjo.

Pri izvajanju univerzalne poštne storitve gre za izvajanje storitve v javnem interesu, ki jo v skladu z ZPSto-2 zagotavlja Slovenija, in na podlagi odločbe o imenovanju izvajalca univerzalne storitve, izdane s strani AKOS, trenutno izvaja Pošta Slovenije. Pojem univerzalne storitve je določen z ZPSto-2 in predstavlja trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več z zakonom določenih poštne storitve s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Slovenije ali na njenem delu po cenah, dostopnih za vse uporabnike poštne storitve.

Kot univerzalna storitev se izvajajo naslednje poštne storitve:

- sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava poštne pošiljke do mase 2 kg,
- sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava poštne pošiljke do mase 10 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke,

- prenos poštnih pošiljk za slepe in slabovidne.

Z univerzalno storitvijo se vsem uporabnikom poštnih storitev zagotavljajo:

- najmanj pet delovnih dni tedensko najmanj en sprejem in ena dostava poštnih pošiljk dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,
- ustrezno število in delovni čas kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštnih storitev,
- ustrezno število poštnih nabiralnikov,
- ustrezni roki prenosa poštnih pošiljk,
- ustrezni postopki reševanja reklamacij in ugovorov.

Nadzor nad področjem elektronskih komunikacij in pošte v večjem delu izvaja AKOS, na področju elektronskih komunikacij pa tudi Informacijski pooblaščenec.

Za reševanje sporov na področju elektronskih komunikacij in poštnih storitev je Slovenija pri AKOS-u vzpostavila mehanizem izvensodnega reševanja sporov, ki v skladu z zahtevami Evropske unije nudi brezplačno in hitro rešitev sporov. Vsak potrošnik ima tako pravico do ugovora zoper odločitve ali ravnanje operaterjev elektronskih komunikacij, ki se nanašajo na dostop do storitev, izvajanje in zaračunavanje. Prav tako ima potrošnik pravico do ugovora zoper odločitve ali ravnanje izvajalca poštnih storitev v zvezi z dostopom in izvajanjem storitev, vendar mora najprej reklamirati storitev pri operaterju ali izvajalcu poštnih storitev.

AKOS ima vzpostavljen tudi klicni center, prek katerega nudi informacije končnim uporabnikom elektronskih komunikacijskih storitev glede postopkov reševanja sporov. V obdobju 2024–2029 bo treba še naprej skrbeti za varstvo pravic potrošnikov na področju elektronskih komunikacij in poštnih storitev prek že vzpostavljenih mehanizmov z upoštevanjem najboljših praks, priporočil in podobnega.

### 6.3.3. Digitalne storitve

Digitalne storitve, ki obsegajo veliko spletnih storitev, od preprostih spletnih strani do internetnih infrastrukturnih storitev in spletnih platform, so postale pomemben del vsakdanjega življenja potrošnikov. Uredba o enotnem trgu digitalnih storitev,<sup>50</sup> ki je začela veljati 16. novembra 2022, v celoti pa se je začela uporabljati 17. februarja 2024, določa pravila za spletne posrednike in platforme (na primer spletne tržnice, družabna omrežja, platforme za izmenjavo vsebin, trgovine z aplikacijami ter spletne potovalne in nastanitvene platforme). Namen Uredbe o enotnem trgu digitalnih storitev je prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga posredniških storitev, s tem ko določa usklajena pravila za varno, predvidljivo in zaupanja vredno spletno okolje, ki spodbuja inovacije in v katerem so učinkovito zaščitene temeljne pravice iz Listine Evropske unije o temeljnih pravicah, vključno z načelom varstva potrošnikov. S citiranim aktom bodo tako zaščitene temeljne pravice vseh uporabnikov digitalnih storitev.

Uredba o enotnem trgu digitalnih storitev tako v bistvenem izboljšuje mehanizem odstranjevanja nezakonitih spletnih vsebin in prispeva k zaščiti temeljnih človekovih pravic na spletu, vključno s svobodo govora, saj med drugim ureja obveznosti ponudnikov posredniških storitev v vlogi posrednikov pri zaščiti potrošnikov in podjetij, krepitvi pravic uporabnikov, ščitenju pravice izražanja, omogočanju učinkovite prijave nezakonitih vsebin in njihovega odstranjevanja. Uporabniki spletnih posredniških storitev bodo upravičeni do jasnih informacij, zakaj se jim priporočajo določene vsebine in oglasi, izključili bodo lahko priporočanje na osnovi njihovega uporabniškega profila. Platforme bodo morale označevati vse oglase in objavljati informacije o naročnikih. Oglasov prav tako ne bo dovoljeno prikazovati na podlagi občutljivih podatkov uporabnika, kot so etnično poreklo, politični nazor ali spolna usmerjenost. Uredba vsebuje tudi posebne določbe glede zaščite mladoletnikov.

### 6.3.4. Energetika

Reforma energetskega trga v EU poteka že od 90. let prejšnjega stoletja in vključuje več zakonodajnih svežnje, namenjenih vzpostavitvi integriranega energetskega trga, varnosti oskrbe z energijo in trajnostnega energetskega sektorja. Leta 2007 je EU sprejela prvo od treh direktiv o enotnem trgu z električno energijo, ki od držav članic zahteva, da v svoji notranji zakonodaji izpolnijo določene zahteve, in določa vseevropsko politiko. Cilj reforme je bil oblikovati enotna pravila notranjega energetskega trga, povečati ponudbo potrošnikom v Evropski uniji, ločiti proizvodnjo in dobavo od prenosnih omrežij, doseči večjo učinkovitost regulatornih organov v državah članicah, pa tudi

konkurenčne cene in boljše standardne storitve ter zagotoviti varno oskrbo z električno energijo in zemeljskim plinom. Od takrat EU še naprej posodablja svoja pravila o energetske trgu, najnovejši predlogi reform pa so bili objavljeni marca 2023. Cilj nadaljevanja reforme trga je zmanjšati nestanovitnost cen za potrošnike, ustvariti ugodne pogoje za vlagatelje v nizkoogljično energijo, izboljšati varstvo potrošnikov in doseči okrepitev obveznosti dobaviteljev. Reforma energetskega trga prav tako spodbuja rešitve, kot so energetske skupnosti, samooskrba in souporaba energije iz obnovljivih virov, kar potrošnike spodbuja k sprejemanju bolj aktivne vloge na trgu.

Vsi procesi v energetiki so zaradi potrebe po odzivanju v realnem času že dolgo avtomatizirani, razvoj in razpoložljivost informacijsko-komunikacijskih tehnologij pa prinašata nove možnosti tudi za potrošnike. Energetske družbe digitalizacijo upoštevajo kot bistveni vidik svojih procesov tehnološkega posodabljanja. S tem bodo omogočale bolj učinkovito izrabo omrežij in hkrati možnosti za aktivno vlogo končnih odjemalcev ter nove storitve dobaviteljev energije in drugih akterjev, ki jim bo razvoj omogočal izvajanje novih energetskih storitev in nove oblike sodelovanja s potrošniki.

Na podlagi sprejetih aktov so bile na energetske področju tudi v Sloveniji uvedene bistvene spremembe. Tako se je sprostil maloprodajni trg z električno energijo in zemeljskim plinom: potrošniki lahko izbirajo med različnimi dobavitelji energije in izberejo najugodnejšega. Del, ki se nanaša na prenos oziroma distribucijo energije, pa zaradi same vsebine storitev ne more biti liberaliziran. Sprostitev trga električne energije in zemeljskega plina v Sloveniji se je začela leta 2007 z uvedbo konkurence na trgu z električno energijo. Od leta 2012 pa je konkurenca tudi na trgu z zemeljskim plinom. Potrošniki lahko izbirajo med različnimi dobavitelji električne energije in zemeljskega plina. To potrošnikom omogoča, da primerjajo cene in storitve različnih dobaviteljev in izberejo tistega, ki jim najbolj ustreza. Predvsem je za potrošnike pomembno, da se jim zagotovi pregled nad podatki pri menjavi dobavitelja in nad cenami električne energije. Zbrane podatke na svojih spletnih straneh objavlja Agencija za energijo.

Sprostitev trga je imela tudi pozitivne učinke na konkurenco na trgu z električno energijo in zemeljskim plinom. To je privedlo do nižjih cen za potrošnike, povečane izbire in izboljšane kakovosti storitev. Pri storitvah, ki so odvisne od naravno monopolnih dejavnosti, kamor spada prenos ali distribucija električne energije in zemeljskega plina (regulirane dejavnosti), mora regulatorni organ preprečiti neupravičeno finančno obremenjevanje potrošnikov. Prenos oziroma distribucija se izvaja z gospodarsko javno službo, nadzor pa izvaja državni regulatorni organ – Agencija za energijo. Ta ima na podlagi Zakona o oskrbi z električno energijo (ZOE, Uradni list RS, št. 172/21), Zakona o oskrbi s plini (ZOP, Uradni list RS, št. 204/21 in 121/22) in Zakona o oskrbi s toploto iz distribucijskih sistemov (ZOTDS; Uradni list RS, št. 44/22) javno pooblastilo za izdajanje splošnih aktov o metodologiji za določitev regulativnega okvira operaterjev prenosnega in distribucijskega sistema ter o obračunavanju omrežnine, ki pomeni prihodek izvajalcev reguliranih dejavnosti. V skladu s svojimi pristojnostmi pripravlja in sprejema vse bistvene odločitve reguliranih dejavnosti. Na podlagi Zakona o oskrbi s toploto iz distribucijskih sistemov je obvezno regulirana tudi cena toplote za daljinsko ogrevanje iz distribucijskih sistemov, kjer distributerji izvajajo gospodarsko javno službo distribucije toplote za sisteme, na katere je priključenih več kot 500 gospodinjstev odjemalcev, in za regulirane proizvajalce toplote, ki dobavljajo v take sisteme. Regulacija cene toplote se izvaja na podlagi metodologije, ki jo s splošnim aktom predpiše Agencija za energijo in s katero se določi način oblikovanja izhodiščne cene kot najvišje povprečne cene, na podlagi katere distributer in regulirani proizvajalec toplote v skladu z merili in mehanizmom iz metodologije oblikujeta cene toplote za daljinsko ogrevanje.

Zaradi slabše kakovosti oskrbe z električno energijo uporabniki lahko utrpijo škodo (na primer okvara električnih aparatov, druga posredna škoda). Zato je treba zagotoviti čim boljše oskrbo. Med posameznimi regijami je glede tega opazna razlika, ki je med drugim odvisna od kakovosti izvajanja regulirane dejavnosti elektrooperaterjev. Zagotoviti je treba ciljno izboljšanje kakovosti oskrbe, da se te sistemske razlike kar najbolj zmanjšajo, prav tako je treba zaščititi najslabše oskrbovane odjemalce. V ta namen Agencija za energijo spodbuja elektrooperaterje z uveljavljanjem meril v obliki minimalnih standardov kakovosti oskrbe (ki se izražajo z zajamčenimi standardi ali sistemskimi standardi kakovosti) in stalnega spremljanja dosežene kakovostne ravni na tem področju. Razlike med zahtevano in doseženo ravni, ki jih pri zakonskem reguliranju ugotavlja Agencija za energijo, vplivajo na omrežninske tarife in izplačila kompenzacij (finančno nadomestilo) elektrooperaterjev nekaterim uporabnikom storitev.

Za posamezne razsežnosti kakovosti Agencija za energijo tudi za vsakega operaterja sistema plina ali za območje sistema plina določi referenčne vrednosti kakovosti storitev, ki glede na stanje sistema, dosedanje izvajanje dejavnosti in poslovanje v sistemu pomenijo realni cilj zagotavljanja kakovosti storitev. Minimalni standardi kakovosti storitev operaterja sistema plina v obliki zajamčenih standardov, ki jih mora zagotavljati operater sistema, so določeni z minimalnimi vrednostmi parametrov

kakovosti storitev, ki jih mora operater sistema zagotavljati za vsako odjemno mesto. Če operater sistema posameznemu uporabniku sistema krši zajamčeni standard kakovosti in je kršitev nastala iz razlogov na njegovi strani, mora uporabniku sistema na njegovo pisno zahtevo plačati nadomestilo. Višino nadomestila ter način in roke plačila nadomestila za posamezno vrsto kršitve določi Agencija za energijo s splošnim aktom tako, da operaterje sistema odvrča od ponavljanja kršitev.

Potrošnikom morajo biti na voljo jasne in razumljive informacije o njihovih pravicah, povezanih z energetskega sektorjem. Skladno z določbami Direktive (EU) 2019/944 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. junija 2019 o skupnih pravilih notranjega trga električne energije in spremembi Direktive 2012/27/EU<sup>51</sup> so vzpostavljeni kontaktna točka in mehanizmi reševanja potrošniških sporov, urejeni v 26. in 27. členu ZOEE, 14. in 17. členu ZOP ter 9. in 10. členu ZOTDS. S temi informacijami imajo potrošniki tudi boljši pregled nad trgom z energenti, kar jim omogoča izbiro najugodnejšega ponudnika.

ZOEE, ZOP in ZOTDS vsebujejo posebna določila o varstvu potrošnikov energije. Med drugim določajo, da mora dobavitelj potrošniku zagotavljati kakovostno in brezhibno oskrbo, da mora biti cena energije določena pregledno in da mora biti potrošnik obveščen o vseh spremembah cen. Dobavitelj mora potrošniku zagotoviti kakovostno in brezhibno oskrbo. V primeru motenj v oskrbi ima potrošnik pravico do odškodnine. Dobavitelj mora potrošniku zagotoviti vse potrebne informacije o ceni, vključno z osnovo za določitev cene, načinom obračunavanja in morebitnimi dodatnimi stroški. Dobavitelj mora potrošnika pisno obveščati o vseh spremembah cen. V primeru kršitev pogodbe o dobavi energije lahko potrošnik od dobavitelja zahteva odškodnino, lahko pa odstopi od pogodbe.

Agencija za energijo v okviru svojih pristojnosti odloča kot organ prve in tudi kot organ druge stopnje. Kot organ prve stopnje agencija po tem, ko je stranka izvedla predhodni postopek pri operaterju sistema električne energije oziroma zemeljskega plina, odloči o zahtevi, ki jo je podal uporabnik sistema električne energije oziroma zemeljskega plina ali dobavitelj zoper ravnanje oziroma odločitev operaterja (odločanje o sporih). Kot organ druge stopnje agencija odloča o pritožbah, ki jih odjemalci vlagajo zoper odločbo operaterja sistema električne energije oziroma zemeljskega plina, s katero ta izda ali zavrne soglasje za priključitev.

Dobavitelji električne energije in plina pa so dolžni zagotoviti pregleden, preprost in brezplačen notranji postopek obravnave pritožb gospodinjskih odjemalcev. Če dobavitelj v tem postopku pritožbi ne ugotovi v zakonsko določenem roku ali zahtevku ne ugotovi v celoti, je zagotovljeno izvensodno reševanje sporov v zvezi z dobavo električne energije oziroma plina pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov, ki ga določijo dobavitelji. Stroške tega postopka plačajo dobavitelji oziroma združenje dobaviteljev.

### 6.3.5. Promet

Na prometnem področju so za varstvo potrošnikov pomembne predvsem storitve javnega potniškega prometa. Gre za prevoz, pod enakimi pogoji dostopen vsem potrošnikom in izvajan kot javna storitev, ki jo zagotavljajo država in občine ne glede na pravni status ali lastništvo izvajalca prevoznih storitev oziroma njihovo lastništvo. Javni prevoz v Sloveniji je lahko avtobusni, železniški in v manjšem obsegu tudi z žičniškimi napravami (zračni in pomorski promet se pri nas izvajata izključno kot komercialna dejavnost). Glavni cilji politike varstva potrošnikov na tem področju so izboljšanje kakovosti storitev javnega potniškega prevoza, večja dostopnost in zagotavljanje čim večje varnosti za potrošnike.

Glede enotnega javnega prometnega sistema je pomemben poudarek na izboljšani povezanosti med posameznimi vrstami prevoza, predvsem pri prestopnih točkah, na oblikovanju usklajenih voznih redov in informacijskega sistema ter na uveljavitvi enotne vozovnice za celotno prevozno storitev. Uporabniku oziroma potrošniku je treba zagotoviti natančne in sproti posodobljene informacije o IJPP ter možnostih večmodalnih poti, vključno s digitalizacijo infrastrukture za aktivne oblike mobilnosti. Zbirka podatkov mora vključevati tudi informacijo o varnosti, kakovosti in primernosti teh površin za uporabo s strani različnih ciljnih skupin. Trajnostne večmodalne poti lahko vključujejo hojo, kolesarjenje, vožnjo s posebnimi prevoznimi sredstvi, JPP ali sisteme souporabe vozil.

Zagotavljanje dobre mobilnosti se je država že lotila z vzpostavitvijo projekta »Integriranega javnega potniškega prometa (IJPP)«, v okviru katerega so zagotovljene osnove za poenostavitev uporabe javnega prevoza in cenovne dostopnosti storitev javnega potniškega prometa.



Cilj države je prebivalstvu zagotoviti čim boljše mobilnost, gospodarstvu pa čim boljše oskrbo. Eden najpomembnejših vidikov trajnostne mobilnosti je delujoč, učinkovit in cenovno dostopen javni potniški promet. Projekt IJPP pomembno prispeva k socialnim in ekonomskim ciljem države. Prispeva tudi k zmanjšanju negativnih vplivov prometa na okolje in integraciji mesta s podeželjem.

Pravice potrošnikov v zračnem prometu ureja Uredba (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov. Funkcijo pritožbenega oziroma nadzornega organa ima Javna agencija za civilno letalstvo Republike Slovenije. Pravice potrošnikov oziroma potnikov v železniškem prometu ureja Uredba (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu, ki je razveljavila Uredbo (ES) št. 1371/2007 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu in na podlagi katere je bila leta 2011 sprejeta Uredba o izvajanju Uredbe (ES) o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu. V pripravi je sprememba Zakona o železniškem prometu, ki bo uredila pravice potnikov v skladu z Uredbo (EU) 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu. Tako bo določena Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS kot nacionalni izvršilni organ, pristojen za reševanje pritožb potnikov, in določene bodo nove kazni za prekrške, ki jih določa Uredba (EU) 2021/782.

V letu 2010 je bila sprejeta Uredba (EU) št. 1177/2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnihih poteh. Potniki imajo na podlagi sprejete uredbe, ki se je začela uporabljati 18. decembra 2012, pravico do ustrezne pomoči pri morebitni zamudi (oskrba s hrano in pijačo, nastanitev prek noči). Določena so tudi minimalna pravila o informacijah za potnike pred in med potovanjem. Varstvo pravic potnikov v avtobusnem prometu je bilo dolgo zapostavljeno v primerjavi z letalskim in železniškim prometom. Zato je bila sprejeta nova Uredba (EU) št. 181/2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu. Določa pravice pri morebitnih zamudah, nesrečah, poškodbah ali izgubi prtljage ter pravice oseb z invalidnostjo, ki veljajo za prevoz na dolge razdalje (nad 250 kilometrov). Slovenija je morala skladno z določili teh uredb imenovati organe, pristojne za njihovo izvajanje, in uvesti neodvisne mehanizme za obravnavo pritožb potnikov. Z učinkovitim nadzorom nad izvajanjem uredb in reševanjem prejetih pritožb bo dosežena višja raven zaščite pravic potrošnikov in izboljšana kakovost potniškega prometa.

#### 6.3.6. Digitalno opolnomočenje potrošnikov

Digitalno opolnomočenje potrošnikov glede na hiter razvoj tehnologije postaja nuja na skoraj vseh področjih. Digitalna kompetenca v skladu z opredelitvijo Evropskega sveta iz maja 2018 vključuje samozavestno, kritično in odgovorno uporabo digitalnih tehnologij pri učenju, delu in družbenem udejstvovanju. Vključuje informacijsko in podatkovno pismenost, sporazumevanje in sodelovanje, medijsko pismenost, ustvarjanje digitalnih vsebin (tudi programiranje), varnost (tudi digitalno dobro počutje in kompetence v zvezi s kibernetiko varnostjo), vprašanja intelektualne lastnine, reševanje problemov in kritično mišljenje.

Marca 2023 je Vlada Republike Slovenije sprejela strategijo Digitalna Slovenija 2030,<sup>52</sup> ki je odgovor Vlade Republike Slovenije na razvojne izzive digitalizacije in je namenjena strateškemu načrtovanju spodbujanja digitalne preobrazbe Slovenije v razvojnem obdobju do leta 2030. Struktura strategije Digitalna Slovenija 2030 je usklajena z Digitalnim kompasom, ki ga je Evropska komisija predstavila marca 2021, pripadajočim političnim programom Pot v digitalno desetletje do leta 2030 ter z Evropsko deklaracijo o digitalnih pravicah in načelih za digitalno desetletje. Digitalna Slovenija 2030 med šest prednostnih vsebinskih področij digitalne preobrazbe uvršča tudi digitalno kompetenco, digitalno vključenost in kibernetiko varnost.

Digitalna vključenost pomeni možnost posameznikov, da dostopajo do razpoložljive IKT in digitalnih tehnologij, rešitev in storitev, jih usposobljeno in varno uporabljajo, jim zaupajo in tako aktivno sodelujejo v informacijski družbi.

Treba je nadaljevati s spodbujanjem ukrepov za digitalno opolnomočenje potrošnikov z izobraževanjem in usposabljanjem v okviru vseživljenjskega učenja. Ministrstvo za digitalno preobrazbo je med drugim pristojno za delovno področje digitalne vključenosti in digitalnih kompetenc. V sodelovanju s pristojnimi ministrstvi in vladnimi službami pripravlja, usklajuje in izvaja državne ukrepe in projekte na področju informacijske družbe in digitalne preobrazbe. Nekatera izobraževanja že potekajo in so načrtovana tudi v prihodnje. Gre za več vrst aktivnosti, ki so za uporabnike brezplačne:

- **DIGITALNO OPISMENJEVANJE OTROK IN MLADIH:** gre za sofinanciranje izvedbe programov neformalnega usposabljanja za otroke in mlade (do 30 let) za spodbujanje zanimanja za digitalne tehnologije, njihovo razumevanje, odgovorno in varno uporabo ter pridobivanje digitalnih kompetenc do šeste ravni v okviru digitalnih kompetenc za državljane (DigComp 2.2).

- **DIGITALNO OPISMENJEVANJE ODRASLIH:** namen ukrepa je krepitev zavesti o prednostih uporabe digitalnih orodij za življenje posameznika in družbo kot celoto ter krepitev zaupanja v digitalne tehnologije, razumevanje digitalnih tehnologij, njihove odgovorne in varne uporabe. Gre za sofinanciranje izvajanja izobraževalnih programov za prebivalce, stare 30 let in več, za pridobitev osnovnih in naprednih digitalnih kompetenc.

- **MOBILNI HEROJI:** namen ukrepa je digitalno opismenjevanje tistih, ki nimajo digitalnih kompetenc in sami težje dostopajo do mestnih središč, kjer so na voljo tovrstna usposabljanja. Mobilna enota (kombi) se tako pripelje v domači kraj (ruralno okolje) in starejše od 55 let poučuje o praktičnih možnostih uporabe digitalnih orodij za vsakdanje življenje.

- **DIGI-INFOTOČKE:** cilj ukrepa je spodbujanje digitalne vključenosti prebivalcev, dvig digitalnih kompetenc vseh prebivalcev ter pospeševanje uporabe digitalnih javnih storitev, ki uporabnikom poenostavljajo sodelovanje z javnim sektorjem oziroma javnimi ustanovami. To dosegamo s financiranjem storitev svetovanja in uporabniške podpore prebivalkam in prebivalcem pri uporabi digitalnih javnih storitev z vzpostavitvijo 222 tako imenovanih digi-infotočk. Te so vzpostavljene v prav vseh slovenskih občinah, s čimer je zagotovljena zadostna razdrobljenost za lažji dostop do znanj in spretnosti, ki jih potrebujejo prebivalci.

- **PREKVALIFIKACIJA ŽENSK V IKT-POKLICE:** ukrep je namenjen izvedbi krajših in daljših usposabljanj s področja informacijsko-komunikacijskih tehnologij za ženske, starejše od 18 let. Vsebinski programi so: strokovnjakinja za kibernetsko varnost, podatkovna analitičarka, strokovnjakinja za IT-podporo, strokovnjakinja za IT-projektno vodenje, strokovnjakinja za načrtovanje in oblikovanje UX (uporabniške izkušnje), strokovnjakinja na področju umetne inteligence.

- **CENTER ZA VARNEJŠI INTERNET:** ministrstvo za digitalno preobrazbo je prevzelo sofinanciranje projekta Center za varnejši internet, pod okriljem katerega delujejo številni projekti, namenjeni preprečevanju negativnih vplivov digitalnega sveta.

### 6.3.7. Digitalizacija zdravstvenih storitev

Digitalizacija zdravstvenih storitev bo potrošnikom oziroma pacientom na področju zagotavljanja zdravstvenih storitev zagotovila bolj enostaven, pregleden, informiran in hiter dostop do zdravstvenih storitev. S sprejemom zakonodaje s področja digitalizacije v zdravstvu se zagotavlja poenoten razvoj digitalizacije v zdravstvu, kar poleg usmerjanja investicij z namenom razvoja na potrošnika oziroma pacienta usmerjenih informacijskih rešitev na standarden, nadzorovan in med javnimi zdravstvenimi zavodi povezljiv način zajema tudi aktivnosti, kot so na primer dajanje brošur in javne predstavitve kot pomoč potrošnikom (oziroma pacientom) pri uporabi raznih e-storitev na področju zdravstva.

#### Prednostne naloge:

- zagotavljanje kakovostnih in dostopnih storitev, konkurenčnega okolja ter možnosti za razvoj elektronskih komunikacij in poštnih storitev,
- zagotavljanje konkurenčnega okolja, varne oskrbe in izboljševanje standardov glede električne energije in zemeljskega plina,
- izboljševanje varnosti in zagotavljanje varstva interesov potrošnikov na prometnem področju,
- zagotavljanje kakovostnih informacij o večmodalnih poteh ter izboljšanje dostopnosti, frekventnosti in zanesljivosti javnega potniškega prometa,
- izboljševanje varnosti in varstva interesov potrošnikov – potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovni poteh,
- zagotavljanje digitalnega opolnomočenja potrošnikov,
- sprejem zakonodaje s področja digitalizacije v zdravstvu,
- sprejem Zakona o izvajanju uredbe (EU) o enotnem trgu digitalnih storitev.

#### Pričakovani učinki:

- obveščenost in ozaveščenost potrošnikov,

- učinkovito načrtovanje in izvajanje potrošniških politik,
- blaginja potrošnikov,
- dostopnost in učinkovitost pravnih sredstev,
- povečan delež uporabe trajnostnih oblik mobilnosti.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

#### 6.4. Zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah

Finančne storitve so v potrošniški zakonodaji opredeljene kot storitve, ki so predmet zakonov, ki urejajo področje bančništva, zavarovalništva, trga finančnih instrumentov, investicijskih skladov, pokojninskih skladov, plačilnih storitev in potrošniških kreditov. Glede na navedeno finančne storitve obsegajo širok nabor storitev, ki jih urejajo različni zakoni.

Potrošnik bi moral biti sposoben razumeti finančne storitve in se tudi samostojno odločati o posamezni finančni storitvi glede na vsa možna tveganja pri njihovem nakupu. Potrošnik bi tako moral znati upravljati svoj osebni ali družinski proračun, vnaprej načrtovati, sprejemati odločitve, povezane s finančnimi produkti ter storitvami, razumeti oziroma poznati finančne vsebine, produkte ter storitve, tveganje in posledice svojih odločitev. Pomembno je tudi, da je na trgu potrošniških finančnih storitev vsak potrošnik obravnavan enakopravno, pravično, pošteno in nediskriminatorno.

##### 6.4.1. Ponudba finančnih storitev in finančno svetovanje

Ponudnik finančnih storitev bi moral potrošniku na jasn in razumljiv način podati ključne informacije o sami finančni storitvi glede koristi, tveganj in pogojev. Ravno tako bi morala biti oglaševanje in ves promocijski material v zvezi s tem natančna, jasna, razumljiva, nezavajajoča in pregledna.

Finančno svetovanje bi moralo biti nepristransko, objektivno, kompetentno, vredno zaupanja in v korist potrošniku na podlagi vseh tehtnih informacij, ki jih finančni svetovalec pridobi od potrošnika.

##### 6.4.2. Neodvisne svetovalne storitve v primeru prezadolženosti potrošnika

V okviru spremembe Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2), v katerega bodo predvidoma v letu 2025 prenesene določbe nove Direktive (EU) 2023/2225 o potrošniških kreditnih pogodbah in razveljavitvi Direktive 2008/48/ES<sup>53</sup> (v nadaljnjem besedilu: Direktiva (EU) 2023/2225 o potrošniških kreditnih pogodbah), bodo potrošnikom zagotovljene dodatne pravice glede prezadolženosti z namenom višjega varstva potrošnikov. Nova potrošniška Direktiva (EU) 2023/2225 o potrošniških kreditnih pogodbah namreč od držav članic zahteva, da vzpostavijo sistem neodvisnega svetovanja v primeru prezadolženosti in pomoči pri upravljanju svojih dolgov. Omenjena direktiva se nanaša le na prezadolženost iz naslova potrošniških kreditov, vendar bi bilo treba neodvisno svetovanje oblikovati celovito in zajeti tudi druga področja (socialni vidik, stanovanjski vidik, psihološki vidik), za kar pa sta potrebna ustrezen sistemski pristop in sodelovanje vseh resorjev.

V okviru prenosa določb Direktive (EU) 2023/2225 o potrošniških kreditnih pogodbah bodo dajalci kreditov morali imeti vzpostavljene ustrezne politike in postopke, da si pred začetkom postopka izvršbe, kadar je to primerno, prizadevajo za razumno restrukturiranje kot na primer: celotno ali delno refinanciranje kreditne pogodbe ali uvedba spremembe obstoječih pogojev kreditne pogodbe (podaljšanje ročnosti kreditne pogodbe, spremembo vrste kreditne pogodbe, odlog plačila celotnega ali delnega obroka za posamezno obdobje, sprememba obrestne mere in drugo). V primeru spremembe pogojev kreditne pogodbe bodo dajalci kreditov zavezani potrošniku pred spremembo pogojev kreditne pogodbe sporočiti tudi določene informacije o sami spremembi kreditne pogodbe (jasen opis predlaganih sprememb ter, kadar je ustrezno, potrebe po soglasju potrošnika ali sprememb, ki se uvedejo po zakonu, časovni okvir uvedbe sprememb, načini za pritožbo potrošnika v zvezi s spremembami, obdobje, ki je na voljo za vložitev take pritožbe, ime in naslov pristojnega organa, pri katerem lahko potrošnik vloži pritožbo).

V okviru novega Zakona o kupcih in serviserjih nedonosnih kreditov bank, ki je v pristojnosti Ministrstva za finance Republike Slovenije in bo prenesel določbe Direktive 2021/2167/EU o serviserjih kreditov in kupcih kreditov ter spremembi direktiv 2008/48/ES in 2014/17/EU, bo potrošnikom zagotovljeno višje varstvo glede samega prenosa terjatev iz tako imenovane nedonosne kreditne

pogodbe. Dodatno se bodo urejali pravice in obveznosti kupca kreditov v zvezi z odkupljenim nedonosnim kreditom, pogoji za opravljanje dejavnosti servisiranja kreditov in obveznosti, ki jih mora izpolnjevati serviser kreditov ali drug subjekt, ki deluje v imenu kupca nedonosnega kredita, obveznosti kreditne institucije s sedežem v Republiki Sloveniji v zvezi s prodanim nedonosnim kreditom in nadzor nad poslovanjem kupcev in serviserjev kreditov. Omenjeni zakon sicer ne bo veljal za vse nedonosne potrošniške kredite, temveč le za tiste, ki jih je odobrila kreditna institucija s sedežem v Evropski uniji.

#### 6.4.3. Digitalizacija finančnih storitev

Na področju finančnih storitev se vse bolj uveljavljajo digitalni načini ponujanja teh storitev kot na primer e-bančništvo, uporaba spletnih platform, takojšnji plačilni instrumenti, kriptovalute, digitalne valute in drugo. Pri tem imajo veliko vlogo tudi umetna inteligenca, tehnologija strojnega učenja in algoritmi, ki preučujejo potrošnikovo vedenje in s tem vplivajo na nakupovalno obnašanje. Na porast uporabe digitalnih orodij je močno vplivala svetovna pandemija covid-19. Potrošniki, ki plačujejo digitalno, prednosti vidijo predvsem v hitrosti, udobju in priročnosti tega načina plačevanja.

Z digitalizacijo se pojavljajo nove oblike potrošniških kreditov, kot je na primer shema »kupi sedaj plačaj pozneje« (»buy now pay later«), ki si utirajo že konkretne tržne deleže v ponudbi potrošniških kreditov. Digitalizacija je vplivala tudi na hitrost plačil (shema SEPA), saj je s tako imenovanimi takojšnjimi plačili 24 ur na dan, 365 dni na leto denar na računu prejemnika v nekaj sekundah. V Sloveniji že od leta 2020 delujejo ponudniki takojšnjih plačil, kot je na primer shema Flik.

Treba je upoštevati, da imajo potrošniki različne potrebe in ravni digitalnih veščin, ki vplivajo na uporabo in dostop do finančnih storitev v digitalnem okolju. Pri tem ne smemo prezreti ranljivih skupin potrošnikov, kot so starejši, brezposelni, invalidne osebe, slabovidni, osebe z nizkimi dohodki ali nizko izobrazbo, ki novih digitalnih načinov ne uporabljajo vedno ali jih uporabljajo le redko. Starejši imajo z uporabo tehnologij največ težav, ker ne želijo uporabljati pametnih telefonov, si jih ne morejo privoščiti ali je njihova uporaba zanje prezapletena, zaradi česar jim je dostop do digitalnih bančnih poti in praviloma cenejših e-transakcij (na primer e-plačilo položnic) pogosto onemogočen.

Zato je nujna vzpostavitev takšnega digitalnega okolja, da posamezne skupine potrošnikov v procesu prilagajanja sodobnim financam ne bodo izpuščene. Sodobni načini poslovanja z banko morajo biti oblikovani tako, da zmanjšajo ovire za uporabo zaradi tehnične pismenosti (uporabniki bi morali imeti možnost plačila intuitivno, z minimalno zahtevano stopnjo tehnične pismenosti) ter ovire glede dostopa do strojne opreme. Ob tem pa je treba s sistemskimi rešitvami zaščititi finančno vključenost ljudi, ki iz različnih razlogov ne morejo sodelovati v digitalnem okolju, in s potrebnimi ukrepi olajšati dostop do gotovine tistim, ki jo potrebujejo, predvsem v ruralnih področjih, kjer je dostop do gotovine potrošnikom otežen, ker banke zapirajo svoje poslovalnice in umikajo bankomate. Gotovina mora kljub vsem inovativnim plačilnim sredstvom ostati vsem široko dostopna, hkrati pa morajo imeti potrošniki še naprej možnost izbire, kako bodo za nekaj plačevali.

#### 6.4.4. Finančna pismenost in ozaveščenost

Zaradi večplastnosti posameznih finančnih storitev in uporabe novih digitalnih tehnologij ter s tem dodatnih tveganj morajo vsi deležniki (državni organi, ponudniki finančnih storitev, nadzorni organi) spodbujati finančno izobraževanje in ozaveščenost potrošnikov. Treba bi bilo spodbujati ukrepe, ki bi pomagali potrošniku pridobiti ustrezno znanje in veščine, da bi razumel tveganja in priložnosti, bil sposoben sprejeti odločitev na podlagi pridobitve vseh potrebnih informacij, da bi vedel, kam se lahko obrne za dodatno pomoč in nasvet. Ti ukrepi bi lahko vključevali spodbujanje finančne pismenosti prek različnih izobraževanj, ozaveščanja o spletnih prevarah, spodbujanja varne uporabe spleta in elektronskega plačevanja, možnost svetovalne službe v primeru prezadolženosti in drugo.<sup>54</sup> Ponudniki finančnih storitev bi uporabnike digitalnih orodij morali opozarjati in usposabljanje za delo s temi orodji ter redno opozarjati na možne spletne prevare, kraje, zlorabe in podobno.

S Sporazumom o pogojih pristopa Republike Slovenije h konvenciji o Organizaciji za ekonomsko sodelovanje in razvoj (OECD) se je Slovenija zavezala, da ob upoštevanju priporočil OECD za finančno izobraževanje na državni ravni sprejme splošen program finančnega izobraževanja, namenjen posameznikom različnih starostnih skupin. Osrednja spletna stran še ni bila vzpostavljena. Na podlagi v marcu 2023 sprejete Strategije razvoja trga kapitala v Sloveniji za obdobje 2023–2030 je v pripravi nov Nacionalni program za finančno izobraževanje (NPMF), za katerega pripravo je bila spomladi 2023 imenovana medresorska delovna skupina.

Gospodarska interesna združenja, nadzorni organi in institucije s področja finančnega sistema redno organizirajo dogodke ter posodablajo spletne strani z vsebinami, namenjenimi finančnemu izobraževanju. Največ dogodkov je na letni ravni organiziranih v drugi polovici marca, v času svetovnega tedna izobraževanja o financah (ang. Global Money Week). V akcijo ozaveščanja pomena finančnega izobraževanja in finančne pismenosti je Slovenija vključena že od samega začetka v letu 2012. Vlada Republike Slovenije se redno seznanja z vsemi aktivnostmi, povezanimi z izvajanjem NPF1, od leta 2012 na letni ravni in od leta 2019 na vsaki dve leti.

Tudi Združenje bank Slovenije – GIZ že leta izvaja finančno izobraževanje različnih ciljnih skupin (učenci, dijaki, starejši, ranljive skupine), prav tako sodeluje na evropski ravni pri izvedbi denarnega kviza za učence in dijake. Ob tem izvaja tudi ozaveščanje javnosti v zvezi s tveganji spletnih (kibernetskih) plačilnih prevar.

Finančne storitve so eno od prednostnih področij, na katero se bodo osredotočali ukrepi Slovenije v skladu z nacionalnim programom 2024–2029.

Prednostne naloge:

- finančno izobraževanje potrošnikov v skladu z izvajanjem NPF1,
- spodbujanje in ozaveščanje o pomenu finančne pismenosti,
- vzpostavitev javne službe svetovanja v primeru prezadolženosti,
- sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o potrošniških kreditih zaradi prenosa določb Direktive (EU) 2023/2225 o potrošniških kreditnih pogodbah,
- sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o varstvu potrošnikov zaradi prenosa določb Direktive glede pogodb o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo.

Pričakovani učinki:

- večja obveščenenost in ozaveščenost potrošnikov,
- večja blaginja in odpornost potrošnikov,
- krepitev vloge državnih ustanov in nevladnih organizacij,
- dostopnost in učinkovitost pravnih sredstev.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

## 6.5. Zagotavljanje varnosti in kakovosti proizvodov in storitev na trgu

### 6.5.1. Neživilski proizvodi

Glede varnosti neživilskih proizvodov je prednostna naloga zagotavljanje varnih proizvodov na trgu, namenjenih potrošniku. Področje ureja horizontalni predpis ZSVP-1, ki daje pravni okvir za splošno varnost vseh proizvodov na trgu, tudi tistih, ki niso predmet posebnih predpisov.

Uredba 2023/988 o splošni varnosti proizvodov se bo začela uporabljati 13. decembra 2024 in bo nasledila ZSVP-1 oziroma Direktivo 2001/95/ES o splošni varnosti proizvodov, saj veljavna direktiva ni več primerna za reševanje zdajšnjih digitalnih in tehnoloških izzivov. Vse več potrošnikov kupuje blago in proizvode prek spleta, to pa se je še okrepilo s pandemijo covid-19. Da bi se soočili z izzivi, povezanimi s tem, predlog uredbe o splošni varnosti proizvodov posodablja pravila za spletne tržnice, pa tudi za spletna podjetja. Cilj ustrezno spremenjenih pravil o splošni varnosti proizvodov je zagotoviti, da bodo proizvodi digitalne dobe izpolnjevali evropske varnostne standarde.

ZSVP-1, ki zdaj še velja, med drugim ureja zahtevo za pošiljanje informacij Evropski uniji po postopku hitre izmenjave podatkov o nevarnih proizvodih in sprejetih omejevalnih ukrepih pristojnih organov za nadzor trga ter o prostovoljnih dejanjih gospodarskih subjektov, ki omejujejo trgovanje s proizvodi, med državami članicami Evropske unije (sistem RAPEX), pa tudi obveznosti proizvajalcev in distributerjev v zvezi s spremljanjem in zagotavljanjem varnosti dobavljenih proizvodov ter obveščanjem potrošnikov.

Drugo pomembno orodje, poleg sistema RAPEX za preprečevanje nevarnih proizvodov na trgu ter za zmanjšanje tveganja za zdravje in varnost potrošnika, je možnost ukrepanja Evropske komisije, kadar v

zvezi z določenimi proizvodi zazna resno ogrožanje zdravja in varnosti potrošnikov v različnih državah članicah, izdaja odločbe, s katero se od držav članic zahteva, da sočasno sprejmejo enotne ukrepe.

Za varnost proizvodov na evropski in državni ravni se nenehno postavljajo, dopolnjujejo in izboljšujejo varnostne zahteve, kar med drugim vodi v pripravljane, izdajane in uporabo standardov (standardizacija). Pri tem Evropska komisija v sodelovanju z državami članicami določi varnostne zahteve, ki so podlaga za nastanek standardov, in pooblasti evropsko organizacijo za standardizacijo (CEN), da standard pripravi. Tako naj bi se izboljševala primernost proizvodov, procesov in storitev za njihov predvideni namen, preprečevale ovire v trgovanju in podprlo tehnično sodelovanje.

Poseben izziv za varnost potrošnikov so kemikalije – same po sebi ali v predmetih široke porabe. Dosledno izvajanje strokovnih, upravnih in nadzornih nalog na podlagi zakonskih predpisov, ki urejajo njihov promet in uporabo (med katerimi sta še posebej pomembni Uredba o razvrščanju, označevanju in pakiranju snovi ter zmesi /CLP/<sup>55</sup> in Uredba o registraciji, evalvaciji, avtorizaciji in omejevanju kemikalij /REACH/<sup>56</sup> je zato ključno za varovanje zdravja in varnost potrošnikov. Te naloge se ne omejujejo samo na njihove neposredne učinke in tveganja pri uporabi, ampak tudi na posredno izpostavljenost prek okolja.

Zakon o kemikalijah (ZKEM) poleg prej navedene zakonodaje EU uvaja nekatere dodatne mehanizme za zaščito potrošnikov, predvsem s posebnimi zahtevami za dajanje nevarnih kemikalij v promet in s spremljanjem kemikalij v ljudeh (humani biomonitoring).

Posebna skupina nevarnih kemikalij so tako imenovani biocidni proizvodi (sredstva za uničevanje, preprečevanje ali odvracanje škodljivih organizmov na kemični ali biološki način). Ti so že zaradi svojega posebnega namena ter številnih načinov in namenov uporabe ter števila (več kot 5.700 registriranih proizvodov junija 2023) posebno zahtevno področje, ki se izvaja na ravni EU, ureja pa ga Uredba o dostopnosti na trgu in uporabi biocidnih proizvodov. Nadzor nad varnostjo neživilskih proizvodov na trgu izvajajo TIRS, ZIRS, JAZMP, IRSNZ, IRSI in URSK. Nadzor nad proizvajalci oziroma drugimi odgovornimi v verigi obsega administrativni nadzor (nadzor nad oznako CE in drugimi oznakami skladnosti CE, listinami o skladnosti in drugimi spremnimi listinami, dokumentacijo, navodili za uporabo, celostnim označevanjem proizvoda in ustreznostjo varnostnih opozoril na proizvodih) in vzorčenje posameznih proizvodov.

TIRS na podlagi ZSVP-1 izvaja nadzor predvsem nad otroško opremo, opremo otroških igrišč, vžigalniki, pohištvo in športno opremo. Na podlagi posebnih zakonskih ali podzakonskih predpisov nadzira tudi tekstilne izdelke in obutev, varnost električne opreme, radijsko opremo, osebno varovalno opremo, stroje, plinske naprave, gradbene proizvode, rekreacijska plovila in drugo. Pri tem sodeluje z drugimi inšpekcijami in pristojnimi nadzornimi organi drugih držav članic bodisi upravno bodisi v skupnih nadzornih projektih.

ZIRS opravlja uradni nadzor nad zdravstveno ustreznostjo oziroma varnostjo igrač in kozmetičnih izdelkov. Za preprečevanje zavajanja potrošnikov z neresničnimi in neutemeljenimi navedbami poteka tudi nadzor v skladu z določbami Uredbe (EU) št. 655/2013 o določitvi skupnih meril za utemeljitev navedb, uporabljenih v zvezi s kozmetičnimi izdelki. Na podlagi ZSVP-1 opravlja ZIRS tudi uradni nadzor nad izdelki za otroke in za nego otrok. Pri tem sodeluje z drugimi nadzornimi organi (URSK, TIRS, JAZMP, FURS) in pristojnimi nadzornimi organi drugih držav članic, tako upravno kot tudi v skupnih projektih nadzora.

JAZMP izvaja nadzor nad izvajanjem uredb EU, zakonov in drugih predpisov v zvezi s kakovostjo in varnostjo izdelkov, ki se opredeljujejo kot medicinski pripomočki. Inšpekcijski nadzori se izvajajo tako pri gospodarskih subjektih z dejavnostjo proizvodnje in distribucije medicinskih pripomočkov (veleprodaja, maloprodaja) kot tudi pri zdravstvenih ustanovah, kjer nadzira proizvodnjo, spreminjanje in uporabo.

IK/URSK kot organ v sestavi ministrstva za zdravje na podlagi ZSVP-1 opravlja inšpekcijski nadzor nad izvajanjem zakonov in drugih predpisov, ki urejajo področja nevarnih kemikalij, biocidnih proizvodov, kemikalij v predmetih splošne rabe, detergentov ter številnih uredb EU.

IRSNZ na področju pirotehničnih izdelkov opravlja nadzor nad določbami Zakona o eksplozivih in pirotehničnih izdelkih (ZEPI), in sicer opravlja nadzor nad subjekti, ki opravljajo dejavnost proizvodnje in prometa s pirotehničnimi izdelki ter dejavnost izvoza, uvoza, tranzita, vnosa, iznosa ali

prenosa pirotehničnih izdelkov, preverja skladnost pirotehničnih izdelkov z ZEPI in na njegovi podlagi izdanimi predpisi, odvzema vzorce pirotehničnih izdelkov, preverja ustrezno označitev pirotehničnih izdelkov.

IRSI s področja motornih vozil zaradi varnosti in kakovosti proizvodov in storitev na trgu izvaja nadzor izvajanja zakonsko predpisanih ukrepov s strani proizvajalcev motornih vozil oziroma njihovih zastopnikov v povezavi z odpoklici motornih vozil, delov vozil in obvezne opreme prek sistema RAPEX, nadzor nad skladnostjo vozil, njihovih delov in opreme, zakonitosti izdajanja potrdil o skladnosti vozil, ki jih izdajajo proizvajalci in njihovi pooblaščenimi zastopniki, izvaja odrejanje preskusov vozil in sklopov vozil po Uredbi (EU) 2018/858 ter nadzor označevanja pnevmatik po Uredbi o izvajanju Uredbe (EU) o označevanju pnevmatik glede na izkoristek goriva in druge parametre.

## 6.5.2. Živilski proizvodi

Zagotavljanje varne in kakovostne hrane Slovenija uvršča visoko med svoje prednostne naloge. Vzporedno s tem je treba poskrbeti za zadostno količino hrane, zato si prizadeva tudi za krepitev lastne pridelave in proizvodnje hrane ter za ekonomsko učinkovito preskrbo z njo, s čimer prispeva k lastni prehranski varnosti.

Preskrba z varno hrano, ki ne ogroža zdravja potrošnikov in ne onesnažuje okolja s kemičnimi, biološkimi ali drugimi dejavniki tveganj, je temelj zdrave prehrane in pomemben dejavnik varovanja zdravja kot javnega interesa. Preprečevanje bolezni, povezanih z živilom oziroma hrano, in varstvo interesov potrošnikov sta zato dva bistvena poudarka živilske zakonodaje. Ta opredeljuje splošne zahteve, biološko in kemijsko varnost živil ter nosilec živilske dejavnosti postavlja zahteve glede označevanja, predstavljanja in oglaševanja živil, vključno z zdravstvenimi in prehranskimi trditvami na živilih.

Večji del odgovornosti in pristojnosti glede varne in kakovostne hrane nosi Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano z organi v sestavi (UVHVVR in IRSKGLR). Za zagotavljanje visoke ravni varovanja interesov potrošnikov je njegova prednostna naloga posodobiti zakonodajo za označevanje živil in nadzirati nosilce živilske dejavnosti glede navedbe ključnih informacij v zvezi z izdelki, tako pa okrepiti pravico potrošnikov do obveščenosti, varnosti in izbire. Prizadeva si tudi za izboljšanje dogovarjanja med pridelovalci, predelovalci, distributerji, trgovci in potrošniki o kakovosti kmetijskih izdelkov, za povečanje usklajenosti instrumentov Evropske unije glede politike kakovosti kmetijskih proizvodov ter pripravo opredelitev in certificiranje različnih shem kakovosti in označevanja. V slednjem primeru gre za podporo skupinam proizvajalcev pri promociji proizvodov, ki so vključeni v sheme kakovosti hrane (pogoji za vključitev v to shemo so oblikovani na evropski ravni), s čimer naj bi bila potrošniku, poleg varnosti, zagotovljena nadstandardna kakovost izdelka. Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano izvaja tudi številne oblike promocij kmetijskih in živilskih proizvodov z namenom informiranja in ozaveščanja potrošnikov o pomenu lokalno pridelane hrane.

Z vidika zagotavljanja pravic potrošnikov do varnosti, obveščenosti in izbire so cilji ministrstva za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano spodbujanje nosilcev živilskih dejavnosti k zagotavljanju varnosti, kakovosti in ustreznega označevanja živil, ki jih proizvajajo oziroma dajejo v promet. Pomembne pa so tudi aktivnosti, povezane z ozaveščanjem in izobraževanjem potrošnikov o prepoznavi različnih vrst živil glede na označbe na živilih.

Za preprečevanje zavajanja potrošnikov z neresničnimi in neutemeljenimi navedbami, ki namigujejo, da ima živilo posebno ugodne prehranske lastnosti, ali trditvami ki navajajo v domnevo ali namigujejo, da obstaja povezava med kategorijo živil, živilom ali eno od njegovih sestavin na eni strani in zdravjem na drugi strani, je za označevanje na evropski ravni v skladu z določbami Uredbe (ES) št. 1924/2006 o prehranskih in zdravstvenih trditvah na živilih sprejet skupni seznam dovoljenih prehranskih in zdravstvenih trditev na živilih. Ministrstvo tudi sodeluje pri oblikovanju mnenj Evropske agencije za varnost hrane (EFSA) glede zdravstvenih trditev o zmanjševanju dejavnikov tveganja za bolezni ter o razvoju in rasti otrok. Pri oblikovanju skupnega stališča upošteva mnenja in interese potrošnikov, nosilcev živilske dejavnosti, inšpekcijskih organov in stroke.

Politike ministrstva za zdravje v zvezi s hrano oziroma prehrano so usmerjene v vzpostavljanje, ohranjanje in krepitev zdravih prehranjevalnih navad prebivalcev, kar se na sistemski ravni kaže na primer v oblikovanju akcijskih načrtov, prehranskih preglednic in smernic, skratka v ustvarjanju možnosti za razvoj teh navad. Naloge Ministrstva za zdravje na živilskem področju so

usmerjene v zagotavljanje varne hrane v celotni živilski verigi, nanašajo pa se na živila, namenjena dojenčkom in majhnim otrokom, živila za posebne zdravstvene namene ter popolne prehranske nadomestke za nadzor nad telesno težo, prehranska dopolnila in materiale, namenjene za stik z živali.

Nadzor nad varnostjo hrane, namenjene končnemu potrošniku, se opravlja v celotni živilski verigi od primarne pridelave, proizvodnje in predelave do prodaje končnemu potrošniku. Nosilci živilske dejavnosti morajo izpolnjevati zahteve živilske zakonodaje v vseh fazah verige in so odgovorni za zagotavljanje varnosti živil. Pri tem sodelujejo s pristojnimi organi in zagotavljajo, da so obrati, ki jih imajo pod svojim nadzorom, registrirani ali odobreni. Uradni nadzor nad varnostjo živil izvajajo IRSKGLR, ZIRS in UVHVVR. Pomemben pa je tudi nadzor, povezan z goljufivimi praksami in zavajanjem zaradi ekonomskih koristi, pri čemer morajo biti živila skladna z zahtevami za varnost živil.

IRSKGLR, UVHVVR in ZIRS izvajajo uradni nadzor na podlagi letnega programa dela MANCP za varnost živil in krme, zdravstveno varstvo živali in zaščito živali ter zdravstveno varstvo rastlin, pri čemer sta vrsta in intenzivnost tega nadzora odvisni od ocene tveganja za javno zdravje. Dodatno se opravlja izredni uradni nadzor zaradi suma na neskladnost, na primer na podlagi prijave oziroma pritožbe potrošnikov, suma okužbe oziroma zastrupitve s hrano, obvestila iz sistemov obveščanja EU (RASFF in Food Fraud, AAC, FF), informacije iz medijev, obvestila nosilcev živilskih dejavnosti in drugih virov.

V septembru 2022 so na MKGP na podlagi izvedenega javnega razpisa začeli projekt, naslovljen: Spremljanje in primerjava maloprodajnih cen, porekla in kakovosti primerljivih živil znotraj košarice 15 izbranih osnovnih skupin živil med trgovskimi podjetji za namen informiranja potrošnikov in ohranjanja kupne moči slovenskega prebivalstva. Za podaljšanje tega projekta je MKGP predhodno vnovič izvedlo javni razpis in junija 2023 nadaljevalo popis najcenejših izdelkov osnovne košarice 15 osnovnih živil, obenem pa začelo tudi spremljati cene razširjene košarice 28 osnovnih živil. Spremljanje cen je potekalo pri šestih trgovcih na slovenskem trgu (Eurospin, Lidl, Hofer, Mercator, Spar in Tuš) na vsakih 14 dni. Ukrep spremljanja in primerjave cen je imel pozitivne učinke na preprečevanje dvigov cen najcenejšega živila v košarici znotraj določene kategorije, hkrati pa je slovenskemu potrošniku ponudil informacije o poreklu in kakovosti posameznega proizvoda. Analize fizičnih popisov košaric so objavljene na spletni strani [www.primerjaj-cene.si](http://www.primerjaj-cene.si).

Na podlagi Zakona o kontroli cen je začela Vlada Republike Slovenije julija 2023 spremljati cene v verigi preskrbe s hrano. Podatke o cenah in količini zbira Agencija za kmetijske trge in razvoj podeželja. Podatki o cenah, količinah in poreklu se zbirajo mesečno. Zavezanci so lahko v različnih vlogah (pridelovalci, posredniki, predelovalci in trgovci), en zavezanec pa lahko opravlja več vlog in mora ob tem tudi oddati več poročil. Ukrep kontrole cen oziroma spremljanje cen v verigi preskrbe s hrano ne bo imel neposrednega učinka na zniževanje cen hrane niti na njihovo strukturo. Zbrani podatki bodo podlaga za analize stanja v posameznih sektorjih verige preskrbe s hrano ter ugotavljanje morebitnih cenovnih nepravilnosti. S spremljanjem cen hrane bo Vlada Republike Slovenije pridobila podatke o stanju v verigah preskrbe s hrano in na podlagi teh podatkov po potrebi sprejela primerne ukrepe. Pridobljeni agregatni podatki, ki jih bo ustrezno analiziral in razlagal neodvisni zunanji izvajalec, pa bodo pristojnim vladnim strokovnim službam in strokovnjakom podlaga za pripravo morebitnih ukrepov vlade. Zbiranje podatkov, urejeno na podlagi Zakona o kmetijstvu, se bo nadaljevalo tudi v letu 2024.

Za poenotenje dela organov, pristojnih za nadzor nad varnostjo živil, potekajo številna notranja in zunanja usposabljanja nadzornega osebja. Usposabljanje v zvezi z varno hrano organizira tudi Evropska komisija v okviru BTSF (Better Training for Safer Food). Glavni cilj tega izobraževanja je poenoteno, nepristransko in ustrezno opravljanje uradnega nadzora nad spoštovanjem in izvajanjem evropskih predpisov s tega področja v Evropski uniji.

Z namenom, da se zagotovi učinkovito izvajanje pravil o zdravstvenem varstvu živali, zaščiti živali in izvajanje živilske zakonodaje ter zakonodaje o krmi ter na fitosanitarnem področju, da se spremlja in preveri, da nosilci živilske dejavnosti in dejavnosti proizvodnje krme ter preostali zavezanci v vseh fazah pridelave, predelave in distribucije izpolnjujejo ustrezne zahteve živilske zakonodaje, ima Slovenija v skladu z Uredbo (EU) št. 2017/625<sup>57</sup> pripravljen enoten večletni nacionalni načrt nadzora (MANCP). Za usklajevanje organov na področju varne hrane v zvezi s pripravo in spremljanjem izvajanja enotnega skupnega večletnega nacionalnega načrta nadzora je pristojna UVHVVR.

Za uspešno izvajanje načrtovanega nadzora in doseganje večje učinkovitosti različnih inšpekcijskih služb pri zagotavljanju varnosti hrane oziroma živil se njihovi delovni programi med seboj povezujejo in usklajujejo – pri tem je pomembna vloga inšpekcijskega sveta, ki je stalno medresorsko delovno telo pri Ministrstvu za javno upravo za medsebojno usklajevanje dela. Za uspešno izvajanje in



učinkovitost je nujno aktivno in pregledno sodelovanje s potrošniškimi organizacijami in drugimi deležniki, ki naj poteka v okviru sveta, v katerem so deležniki predstavniki potrošniških organizacij.

Usklajeno delovanje ministrstev in njihovih organov v sestavi s pristojnostmi na področjih varnosti živil in krme, zdravstvenega varstva živali in zaščite živali ter zdravstvenega varstva rastlin določa tudi uredba.<sup>58</sup> Informacije o živilih in krmi, ki pomenijo tveganje, se s sistemom EU izmenjujejo po slovenskem sistemu hitrega obveščanja za živila in krmo (SI RASFF), ki povezuje posamezne pristojne organe s točkami za stike.

Z namenom zagotavljanja varne in kakovostne hrane so potrošniki obveščeni le na eni uradni spletni strani (in ne na dveh), informacije pa so pregledne in vsebujejo vse potrebno za potrošnikovo zaščito. Hkrati je nujno spodbujanje podajanja informacij o odpoklicih tudi po drugih komunikacijskih poteh (na primer družbenih omrežjih).

Poleg nadzora nad varnostjo in kakovostjo hrane je pomemben tudi inšpekcijski nadzor nad količinsko kontrolo (živilskih) predpakiranih izdelkov enotnih nazivnih količin v skladu s Pravilnikom o količinah predpakiranih izdelkov (Uradni list RS, št. 110/02 in 89/08), ki ga izvaja Urad Republike Slovenije za meroslovje, s čimer se ugotavlja morebitno zavajanje potrošnikov v zvezi s količino predpakiranih izdelkov. Področje predpakiranih izdelkov je zelo pomembno, saj so vsi izdelki, pakirani z enotno nazivno maso ali volumnom, v razponu od 5 ml oziroma gramov do 10 l oziroma 10 kg, predpakirani izdelki (ne samo živilski izdelki).

Na tem področju Urad Republike Slovenije za meroslovje prejme veliko pritožb potrošnikov, da dejanska količina v izdelku ni takšna, kot je deklarirana nazivna količina oziroma tista, ki je napisana na embalaži izdelka. Prav tako morajo inšpektorji reševati vsak sum v nepravilnost merjenja ali izstavljenega računa potrošnikom ali uporabnikom (na primer za porabo vode, energije) z uporabo teh meril.

Tako je Urad za meroslovje (meroslovni inšpektorji) zelo vpet v zaščito potrošnikov na področju merilnih instrumentov pa tudi izdelkov iz plemenitih kovin. Vsi merilni instrumenti, ki se uporabljajo na področjih varovanja zdravja ljudi in živali, varstva okolja in splošne tehnične varnosti ter prometa blaga in storitev, so v skladu s 3. členom Zakona o meroslovju v vlogi zaščite potrošnikov. To so vse tehtnice, ki se uporabljajo pri prometu (trgovine, mesnice, tržnice), merilni instrumenti na bencinskih servisih, druga merila in merilni sistemi za goriva ali mleko, merilni instrumenti za porabo vode, elektrike, plina, toplote, ki jih imajo vsi potrošniki doma, merilniki hitrosti, etilometri, taksimetri in drugi.

**Prednostne naloge:**

- ohranjanje oziroma izboljšanje varnosti neživilskih proizvodov (splošna varnost proizvodov, nadzor nad kemikalijami, biocidnimi proizvodi in kozmetiko), namenjenih potrošnikom,
- spremembe prehranskega okolja na podlagi potreb po spremembi zakonodaje o trajnostnem prehranskem sistemu,
- zmanjševanje sprememb kmetijskih zemljišč v nekmetijske namene,
- boj proti goljufijam s hrano v dobavni verigi ter izobraževanje potrošnikov v povezavi z označbami na živilih, vključno s shemami kakovosti,
- varnost preskrbe s hrano in varnost hrane,
- zagotavljanje varnosti živilskih proizvodov, namenjenih potrošnikom, in zdravo prehranjevanje,
- zmanjšanje izgube in količine zavržene hrane.

**Pričakovani učinki:**

- blaginja potrošnikov,
- preprečitev zavajajočih in goljufivih praks,
- učinkovito načrtovanje in izvajanje potrošniških politik,
- krepitev vloge državnih ustanov in nevladnih organizacij,
- obveščenost in ozaveščenost potrošnikov.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

## 6.6. Zagotavljanje varstva potrošnikov pri njihovih ekonomskih pravicah in interesih

Preteklo obdobje bi lahko poimenovali obdobje kriz. V letu 2019 je izbruhnila pandemija covid-19, ki je ustavila svetovno proizvodnjo in onemogočila dostop potrošnikov do blaga in storitev. Temu sta sledila ogromen skok povpraševanja in kriza dobavnih verig. V 2022 se je začela vojna v Ukrajini in zaradi tega energetska kriza, ki je povzročila visoko stopnjo inflacije v državah članicah EU. Avgusta 2023 so bile v Republiki Sloveniji hude poplave. Sproženi zemeljski plazovi so še dodano uničili prebivališča potrošnikov, gospodarske objekte ter javno infrastrukturo. V takšnih izrednih in nepredvidenih okoliščinah, ki onemogočajo normalno življenje, delo in delovanje trga ter poštene konkurence, se vsak potrošnik lahko znajde v posebej ranljivem položaju. Potrošnik običajno v takšnih okoliščinah, ko določenih dobrin primanjkuje, so težko dostopne ali pa se izkaže potreba po dobrinah, ki jih v normalnih okoliščinah ne bi potreboval, nima možnosti izbire, da bi svoje nakupe prilagodil lastnim ekonomskim zmožnostim. V takšnih okoliščinah je naloga države, da sprejme ustrezne ukrepe, ki bi potrošniku pomagali prebroditi prehodno obdobje do stabilizacije razmer, ne da bi se v vmesnem času znašel v finančno nevzdržnem položaju.

#### 6.6.1. Stanovanjsko področje

Slovenija se je v 78. členu ustave zavezala k ustvarjanju možnosti, da si državljani Slovenije pridobijo primerno stanovanje, kar uresničuje z ustreznim izvajanjem stanovanjske politike. Stanovanjska politika zadeva široko in prepleteno stanovanjsko problematiko, od najemnih razmerij, stanovanjske gradnje, davčnih in socialnih ukrepov do nepremičninskega trga. Z njo se želi izboljšati dostopnost do vseh vrst stanovanj. Država si z njo prizadeva tudi izboljšati pogoje za upravljanje stanovanjskih stavb ter spodbujati boljšo kakovost stanovanj in bivalnega okolja. Temeljne cilje stanovanjske politike opredeljuje Resolucija o nacionalnem stanovanjskem programu 2015–2025. Med njimi so zagotavljanje uravnotežene ponudbe primernih stanovanj, lažja dostopnost stanovanj, zagotavljanje kakovostnih in funkcionalnih stanovanj ter povečanje stanovanjske mobilnosti. V jedru vseh teh ciljev je tudi zagotavljanje varstva potrošnikov na stanovanjskem področju.<sup>59</sup>

Z vidika varstva potrošnikov je treba zagotoviti, da država v stanovanjski politiki ustrezno udejanja načela varstva potrošnikov in njihove temeljne pravice, še zlasti kot pravico do osnovnih dobrin. Ključnega pomena je zaščita potrošnikov (kupcev ali najemnikov) kot šibkejše stranke, ki je zaradi večplastnosti stanovanjskega področja kakor tudi pomena stanovanj kot nujne dobrine v izrazito podrejenem položaju. Ta osnovna neenakost položajev se zaostre zaradi okrepljenih posegov nestanovanjske rabe na stanovanjsko področje.

Na stanovanjskem področju je bilo sprejetih več zakonskih in podzakonskih aktov, ki se nanašajo na varstvo potrošnikov, pri čemer so najpomembnejši SZ-1, ZVKSES, ZNPosr, Pravilnik o upravljanju večstanovanjskih stavb,<sup>60</sup> Zakon o množičnem vrednotenju nepremičnin (ZMVN) in Obligacijski zakonik (OZ). Ti akti natančno urejajo pravice in obveznosti potrošnikov glede na druge pogodbene stranke, pri čemer se prvenstveno varuje potrošnik. To je razvidno iz ZNPosr, ki določa najvišje dovoljeno plačilo za posredovanje, na ta način pa onemogoča, da bi nepremičninska družba silila potrošnika k plačilu višjih zneskov provizije za opravljeni posredniški posel. ZVKSES določa, v katerih primerih kupec lahko zadrži del plačila kupnine (če se ob prevzemu nepremičnine ugotovijo napake, če prodajalec ob izročitvi nepremičnine kupcu ne izroči oziroma ne deponira bančne garancije za odpravo skritih napak, če niso zagotovljeni vsi pogoji za vknjižbo lastninske pravice na nepremičnini v korist kupca).

Kljub napredku in doseženi ravni varstva potrošnikov na stanovanjskem področju mora država pri načrtovanju stanovanjske politike še krepiti njihovo varstvo.

Tako mora biti varstvo potrošnikov upoštevano pri pripravi novega nacionalnega stanovanjskega programa, ki ga pripravlja Ministrstvo za solidarno prihodnost. Temeljna usmeritev prihodnje stanovanjske politike je zagotoviti dovolj najemnih stanovanj z na novo določeno najemninsko politiko. Pri njeni pripravi se je treba osredotočiti na to, da pogodbeni najemna razmerja v praksi pogosto niso urejena, zaradi česar je najemnik kot potrošnik v bistveno slabšem položaju, ko želi uveljaviti zakonske pravice. Urejanje najemnega trga bo poleg zakonodajnega okvira izvedeno tudi z informiranjem o pravicah in obveznostih najemnikov ter najemodajalcev. Ob pripravi nove stanovanjske zakonodaje pa bodo predlagane tudi rešitve v dobro krepitve pravic najemnikov, hkrati pa bo treba z drugimi akterji zagotoviti ustrezno in sprotno evidentiranje najemnih poslov in drugih nepremičninskih evidenc.

Posebno skrb je treba nameniti razmerjem med upravniki in lastniki stanovanj v večstanovanjskih stavbah, saj na stanovanjskem področju povzročajo največ težav. Razmerja so urejena

tako v Stanovanjskem zakonu kakor v različnih podzakonskih aktih. Spremljanje izvajanja določb Pravilnika o upravljanju večstanovanjskih stavb je stalna naloga ministrstva, ki ga dopolnjuje ob zaznavanju morebitnih pomanjkljivosti ali nepravilnosti. Pri noveli SZ-1 bo treba preučiti možnosti o dodatnih pooblastilih inšpekcijskega organa pri nadzoru dela upravnikov. Ministrstvo za solidarno prihodnost bo z objavami na spletnih straneh potrošnike, torej lastnike ali najemnike stanovanj v večstanovanjskih stavbah, seznanjalo z njihovimi pravicami in obveznostmi v zvezi z upravljanjem teh stavb.

Prav tako se v praksi kaže veliko kršitev ZVKSES. Zakon ustrezno varuje potrošnika, vendar pa je treba povečati obseg pristojnosti inšpekcijskih organov glede sankcioniranja kršitev ter tudi pri odločanju o zahtevkih potrošnikov ob uveljavljanju napak. Potrošniki so pri nakupu nepremičnine pogosto prikrajšani, ker ne poznajo pravic, ki jim jih daje zakon, zato jih bo ministrstvo za solidarno prihodnost obveščalo o teh pravicah s pojasnili v medijih in objavami na spletnih straneh.

Na področju posredovanja v prometu z nepremičninami in z njim povezanega varstva potrošnikov je ključnega pomena Zakon o nepremičninskem posredovanju. Ta opredeli dejavnost posredovanja, določa razmerja med naročniki posredovanja in posredniki ter ustrezno opredeljuje tudi pravice tretjih oseb (končni kupci ali najemniki nepremičnin). V prihodnosti je treba zagotoviti ustrezen nadzor nad področjem nepremičninskega posredovanja. Zagotoviti je treba, da posredniki delujejo nepristransko in v procesu posredovanja ščitijo interese tako prodajalcev kot kupcev nepremičnin.

**Prednostne naloge:**

- okrepiti položaj najemnikov na najemnem trgu prek večanja informiranosti, manjšanja neenakosti moči ter sprejema ustreznega zakonodajnega okvira,
- povečati preglednost stanovanjskega trga in izboljšati evidence (predvsem evidence najemnih poslov),
- zagotoviti kakovostno delovanje nepremičninskih posrednikov ter krepiti nepristranskost pri posredovanju,
- spremljati izvajanje predpisov in urediti izobraževanje glede upravljanja večstanovanjskih stavb,
- spremljati izvajanje predpisov ter urediti izobraževanje in informiranje s področja ZVKSES.

**Pričakovani učinki:**

- obveščenost in ozaveščenost potrošnikov,
- večja varnost potrošnikov,
- učinkovito načrtovanje in izvajanje potrošniških politik.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

## 6.6.2. Varstvo konkurence

Pravila varstva konkurence so ena od temeljnih značilnosti notranjega trga. Če pride do izkrivljanja konkurence, ni mogoče uresničiti celotnega potenciala notranjega trga in ustvariti pravih pogojev za trajnostno gospodarsko rast.

V svobodnem tržnem gospodarstvu medsebojna povezanost ponudbe in povpraševanja določa, kateri izdelki in storitve se izmenjujejo ter po kakšni ceni in kakovosti. V konkurenčnem okolju lahko kupci izbirajo med blagom ali storitvami različnih dobaviteljev. Zato si podjetja prizadevajo ponuditi svoje blago ali storitve po najnižji možni ceni in izboljšati njihovo kakovost. Konkurenca torej spodbuja podjetja k inovativnosti. Učinkovita konkurenca tudi preprečuje ustvarjanje ali krepitev položajev moči, ki so preveč vplivni v družbi in politiki. Potrošniki imajo koristi od konkurenčno organiziranega trga, saj lahko izbirajo med široko ponudbo blaga in storitev, ki najbolj ustrezajo njihovim pričakovanjem.

Politika varstva konkurence prispeva k oblikovanju družbe, ki ljudem omogoča izbiro, spodbuja inovacije, preprečuje zlorabe prevladujočih akterjev in spodbuja podjetja, da čim bolj izkoristijo omenjena sredstva, ter tako prispeva k obravnavanju svetovnih izzivov. Cilj politike varstva konkurence je tudi zagotoviti, da se potrošniki obravnavajo pošteno ter da se vplivnim podjetjem prepreči sklepanje poslov, ki zvišujejo cene ali ovirajo inovacije in ljudem onemogočajo svobodno izbiro zelenih proizvodov.

Izvajanje pravil varstva konkurence Evropske unije je torej ključni gradnik za vzpostavitev odprtega, konkurenčnega in inovativnega notranjega trga ter bistveni dejavnik za spodbujanje zaposlovanja in rasti v gospodarstvu.

Na področju varstva konkurence je bil leta 2022 ključen sprejem novega Zakona o preprečevanju omejevanja konkurence (v nadaljnjem besedilu: ZPOmK-2), ki se je začel uporabljati 26. januarja 2023. Poglavitne spremembe novega zakona se nanašajo na uvedbo administrativnega sankcioniranja podjetij, s katerim se bodo sankcije podjetju izrekle v enotnem postopku. Javna agencija Republike Slovenije za varstvo konkurence lahko po novem s kršitelji sklene poravnavo.

Zaradi prenehanja veljavnosti ZPOmK-1 so prenehali veljati tudi na zakon vezani podzakonski predpisi. V letu 2022 sta bila izdana Uredba o postopku odpustitve in znižanja administrativne sankcije podjetjem, ki so udeležena v kartelih in Pravilnik o službeni izkaznici pooblaščenih uradnih oseb Republike Slovenije za varstvo konkurence.

V letu 2024 bodo izdani še preostali podzakonski predpisi:

- Uredba o vsebini obrazca za prigrasitev koncentracije podjetij in
- Uredba o postopku znižanja administrativne sankcije na podlagi vloge za poravnavo.

Najbolj pomembna aktivnost na področju konkurence v letu 2023 je bila priprava predloga Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o preprečevanju omejevanja konkurence z namenom izvajanja Uredbe (EU) 2019/1150 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o spodbujanju pravičnosti in preglednosti za poslovne uporabnike spletnih posredniških storitev in izvajanja Uredbe 2022/1925 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. septembra 2022 o tekmovalnih in pravičnih trgih v digitalnem sektorju in spremembi direktiv (EU) 2019/1937 in (EU) 2020/1828 (Akt o digitalnih trgih).

Zakon, ki je bil sprejet januarja 2024, učinkuje predvsem na posredniške storitve in digitalni trg. S spremembo pa se zagotavlja pregleden in pošten digitalni trg, do katerega lahko vsi dostopajo pod enakimi konkurenčnimi pogoji ter poslujejo pod enakimi in predvidljivimi pogoji z drugimi poslovnimi subjekti in potrošniki.

<p>Prednostne naloge:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– izdaja podzakonskih predpisov na podlagi ZPOmK-2,</li><li>– spremljanje izvajanja določb ZPOmK-2.</li></ul> <p>Pričakovani učinek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– večja blaginja potrošnikov.</li></ul> <p>Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR</p>
--

### 6.6.3. Kontrola cen

Vlada Republike Slovenije pri vodenju ekonomskih politik spremlja tudi zagotavljanje stabilnosti cen. S svojimi politikami tako neposredno in posredno oblikuje makroekonomsko okolje, ki srednjeročno zagotavlja, da rast cen v državi ne odstopa od povprečne rasti cen na evrskem območju za več, kakor izhaja iz morebitnih razlik v višji gospodarski rasti in produktivnosti. Ukrep kontrole cen ob tem upošteva tudi morebitna večja odstopanja cen od ravnotežnih nivojev, ki izhajajo iz preteklih gibanj.

Kontrola cen skladno z Zakonom o kontroli cen (Uradni list RS, št. 51/06) obsega spremljanje in analiziranje gibanja cen, pripravo, predlaganje in predpisovanje ukrepov kontrole cen ter izvajanje teh ukrepov s strani državnih organov. Zakon sicer med drugim določa, da udeleženci na trgu svobodno oblikujejo cene na podlagi ponudbe in povpraševanja ter drugih konkurenčnih dejavnikov, kar morajo državni organi upoštevati pri določanju ukrepov kontrole cen. Za cene smejo državni organi uporabljati le z zakonom določene ukrepe kontrole cen in le zaradi razlogov, ki so določeni z zakonom. Državni organi smejo v posameznem primeru uporabiti le take ukrepe kontrole cen, ki:

- so nujni glede na razlog ukrepa,
- v najmanjši meri omejujejo konkurenco in so najbližji normalnim tržnim razmeram ter
- najhitreje pripeljejo do odprave razlogov za ukrepe kontrole cen.

Zakon jasno opredeljuje dovoljene ukrepe kontrole cen (devet ukrepov) in razloge (osem razlogov) ter pogoje za uvedbo ukrepa. Ukrepi se smejo uporabljati le v okviru zakonsko določenih razlogov. Ukrepi kontrole cen traja, dokler obstaja zanj razlog, načeloma šest mesecev, vendar ne dalj kot eno leto (odvisno od razloga za ukrep). Vlada Republike Slovenije lahko v utemeljenih primerih po tem času na podlagi predhodne analize stanja ukrep obnovi.

Vlada Republike Slovenije je sprejela začasne ukrepe kontrole cen za električno energijo, določene naftne derivate in plin.

<p>Prednostni nalogi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– spremljanje stanja in</li><li>– sprejem ukrepov kontrole cen.</li></ul> <p>Pričakovani učinek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– večja blaginja potrošnikov.</li></ul> <p>Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR</p>
--

### 6.7. Učinkovito varstvo potrošniških pravic

Ureditev materialnopravnih pravic in obveznosti v razmerjih s potrošniki ostane brez učinka, če niso obenem zagotovljena tudi procesna sredstva za učinkovito uveljavitev teh pravic v sporu. Zgornja ugotovitev o povezavi materialnega in procesnega prava sicer velja za vsa pravna področja, na področju potrošniškega prava pa je še posebej izražena, predvsem zaradi neenakosti pri finančnih zmožnostih, izkušnjah pri uveljavljanju pravic ter poznavanju prava potrošnika na eni in podjetja na drugi strani. Govori se o razliki med potrošnikom (brez izkušenj glede ravnanja v sodnih postopkih) kot »one shot litigant« in podjetjem (pri katerem zagotovo ne gre za prvi postopek pred sodiščem) kot »repeat player«.

Potrošniki večine zadev nikoli ne predložijo v reševanje pristojnim organom. Razlogi za to so različni. Vrednosti zahtevkov so zelo nizke oziroma prenizke, stroški, ki nastanejo stranki med postopkom ali zaradi postopka, so previsoki, postopki trajajo dolgo, večina potrošnikov je neukih na področju prava in podobno. Pravo varstva potrošnikov mora zagotoviti posebne ukrepe za učinkovito varstvo potrošnikov in njihov dostop do učinkovitih pravnih sredstev.

Potrošniki v Sloveniji tradicionalno računajo na različne inšpekcijske organe in nadzore za zagotavljanje njihovih pravic. Eden od ukrepov, ki bi pripomogel k ozaveščenju in lažjemu razumevanju vsebine pravic potrošnikov in dolžnosti podjetij, njihovih posledic, sistema nadzora in zagotovitev enakega obravnavanja v primerljivih situacijah, je javna objava pomembnejših inšpekcijskih odločb s področja varstva potrošnikov. Javna objava anonimiziranih inšpekcijskih odločb bi pripomogla k učinkovitejšemu varstvu potrošniških pravic.

#### 6.7.1. Problem učinkovitega varstva potrošnikov v RS

##### 6.7.1.1. Ureditev pristojnosti organov pri varstvu potrošniških pravic

Zakonodajni okvir, ki opredeljuje izvajanje nadzora nad spoštovanjem določb ZVPot-1, razmejuje jasno pristojnost nadzornih organov, zato ga je treba konkretizirati. Treba je urediti dokončno razmejitev pristojnosti za posamezna področja, ki jih pokriva ZVPot-1.

Določbo ZVPot-1, ki opredeljuje nadzorne organe, je treba sistematično razčleniti, saj zdaj ni popolnoma jasno, kateri vsi so inšpekcijski organi in za nadzor katerih določb ZVPot-1 so kateri od njih pristojni. Pravne podlage za izrekanje ukrepov morajo biti povezane s točno določenim nadzornim organom, saj se na podlagi ZVPot-1 za kršitve lahko izrekajo tudi globe, zato sta z vidika kaznovalnega prava potrebna določno normiranje in jasna razmejitev pristojnosti nadzornih organov (*lex certa*).

Nejasnost ureditve za potrošnike pomeni manj rešenih pritožb, dostop do nezakonitih proizvodov, slabše obravnavanje sumov kršitev zakonodaje in dalj trajajoče postopke, kar zmanjšuje zaupanje v trg.

<p>Prednostna naloga:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– sprejem Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov.</li></ul> <p>Pričakovana učinka:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– krepitev vloge državnih ustanov ter nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov in</li><li>– dostopnost in učinkovitost pravnih sredstev.</li></ul> <p>Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR</p>
---

#### 6.7.1.2. Analiza stanja

Potrošniki potrebujejo učinkovito varstvo svojih pravic. V Republiki Sloveniji varstvo pravic potrošnikov ni optimalno. Da bi dosegli več obravnav kršitev pravic potrošnikov in odločitev, ki bodo pravilne, hitre ter izvršljive, je treba z analizo stanja na področju uveljavljanja izvensodnega, sodnega, prekrškovnega in upravnega varstva individualnih premoženjskopравnih pravic potrošnikov ugotoviti, kakšno je natančno stanje v Republiki Sloveniji. Prav tako bi bilo treba ugotoviti, kakšne rešitve obstajajo v državah članicah EU in ugotoviti najboljše rešitve učinkovitega izvensodnega pravnega okvira za individualno uveljavljanje premoženjskih zahtevkov v primerih individualnega oškodovanja, upravno in prekrškovno pravno varstvo individualnih premoženjskopравnih pravic potrošnikov ter najboljšo ureditev sorazmernih in učinkovitih pravnih sredstev, namenjenih oškodovanim zaradi nepoštenih poslovnih praks.

Cilji je oblikovanje konkretnih rešitev za izboljšanje dostopnosti in učinkovitosti varstva individualnih premoženjskopравnih pravic potrošnikov v Republiki Sloveniji.

<p>Prednostni nalogi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– izvedba analize in</li><li>– oblikovanje konkretnih rešitev za izboljšanje dostopnosti in učinkovitosti varstva individualnih premoženjskopравnih pravic potrošnikov v Republiki Sloveniji.</li></ul> <p>Pričakovani učinki:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– obveščenost in ozaveščenost potrošnikov,</li><li>– krepitev vloge državnih ustanov in nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov,</li><li>– dostopnost in učinkovitost pravnih sredstev.</li></ul> <p>Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR</p>
--

#### 6.7.1.3. Zakon o tržni inšpekciji

Zakon o tržni inšpekciji (v nadaljnjem besedilu: ZTI) je bil sprejet 10. aprila 1997 in je začel veljati 25. aprila 1997 (Uradni list RS, št. 20/97). Z njim se je zaradi izvajanja temeljne upravne funkcije, to je zaradi spremljanja stanja z upravnim nadzorom, izboljšala organiziranost inšpekcijskih služb in povečala učinkovitost dela inšpekcije.

Prisilna naravnost inšpekcijskih ukrepov omogoča sistemski nadzor nad spoštovanjem predpisov, hkrati pa tudi varstvo pravic in pravnih koristi posameznikov, ki so jim bile priznane z zakoni in drugimi predpisi. Glavni cilj Zakona o tržni inšpekciji je povečanje učinkovitosti in delovanja inšpekcije, preglednost in usklajenost delovanja s splošnimi načeli delovanja javne uprave.

Izvajanje zakona in tudi izvajanje inšpekcijskega nadzorstva je v praksi pokazalo, da bi bilo treba nekatere določbe ukiniti oziroma jih dopolniti, nekatere pa zapisati na novo. Zato je bil 30. januarja sprejet novi zakon (ZTI-1).

<p>Pričakovana učinka:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– krepitev vloge državnih ustanov ter nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov in</li><li>– dostop ter učinkovitost pravnih sredstev.</li></ul>
---

## 6.7.2. Javne službe varstva potrošnikov

Prvi odstavek 228. člena ZVPot-1 določa, da se dejavnosti varstva potrošnikov opravljajo kot javna služba, torej svetovanje potrošnikom, obveščanje in izobraževanje potrošnikov ter izvajanje primerjalnih ocenjevanj blaga, storitev ali digitalne vsebine. Javne službe lahko na podlagi 229. člena ZVPot-1 izvajajo državni organi, lahko pa jih država prenese na nevladni sektor. Izvajajo jih lahko organizacije, vpisane v register potrošniških organizacij pri ministrstvu, ali druge nevladne organizacije, ki so ustanovljene za varstvo pravic potrošnikov ter izvajajo posamezne strokovne in raziskovalne naloge na področju varstva potrošnikov ter izkažejo nepridobitnost, nevtralnost in neodvisnost organizacije od interesov ponudnikov blaga, storitev ali digitalne vsebine.

Del javnih služb, opredeljenih s tem nacionalnim programom, je država že prenesla v izvajanje nevladnemu sektorju. Za razvoj varstva potrošnikov je pomemben dejavnik nevladno potrošniško gibanje. Sodelovanje javnosti pri oblikovanju potrošniške politike prispeva k njenemu boljšemu izvajanju in k boljši pravni ureditvi, hkrati pa krepi občutek zaupanja v državne ustanove in sprejete ukrepe. Nevladne potrošniške organizacije so se v Sloveniji razvile in uveljavile. Nevladne potrošniške organizacije Slovenija podpira z dodeljevanjem javnih sredstev za delovanje in sofinanciranjem projektov varstva potrošnikov. Zavedajoč se pomena sodelovanja bo tudi v prihodnje treba krepiti partnerske odnose in strokovno povezovanje z nevladnimi potrošniškimi organizacijami.

Ključnega pomena je, da se pri tem določijo strokovna, kadrovska in druga merila za pridobitev javnih sredstev in zagotavljata spremljanje kakovosti izvajanja javne službe ter pregledna in smotrna poraba javnih sredstev.

Slovenija bo zagotavljala delovanje javne službe svetovanja. Z brezplačnim svetovanjem želi država krepiti položaj potrošnika in ga ozaveščati o njegovih pravicah ter mu tako omogočiti lažje in uspešnejše uveljavljanje pravic.

Svetovanje potrošnikom bo obsegalo predvsem svetovanje pri reševanju konkretnih primerov ter pojasnjevanje predpisov in postopkov za uveljavljanje njihovih pravic. Ne bo pa obsegalo zastopanja in zagovarjanja potrošnikov pred sodišči in drugimi državnimi organi in tudi ne sestavljanja listin.

Javne službe obveščanja, izobraževanja in primerjalnega testiranja bo Slovenija med drugim zagotavljala s sofinanciranjem revije za potrošnike. Take revije spadajo med klasične oblike obveščanja in izobraževanja potrošnikov ter imajo po svetu splošno vzgojno-izobraževalno vlogo, vsebujejo pa teme, ki so za potrošnike pomembne predvsem glede varovanja njihovih pravic in ekonomskih interesov na različnih področjih. Njihova posebnost je v objavljanju izsledkov domačih in tujih primerjalnih testiranj proizvodov in storitev. Za zagotavljanje neodvisnosti izsledkov primerjalnih testiranj mora biti izdajatelj takšne revije neodvisen od ponudnikov blaga in storitev. V njej se ne smejo objavljati tržni oglasi, zato številne države po svetu finančno podpirajo take revije, najpogosteje v deležu, ki je posledica dohodkovnega izpada zaradi neoglaševanja. V državah EU se praviloma odločajo za podporo eni reviji za potrošnike, in sicer tisti, ki ima poleg drugega dostop do sodelovanja v sistemu mednarodnega primerjalnega testiranja, saj se vse več izdelkov, ki se ponujajo na domačih trgih, prodaja tudi na trgu EU in svetovnem trgu. Poleg klasičnih poti svetovanja in informiranja potrošnikov bomo spodbujali tudi uporabo sodobnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij, vključno s svetovnim spletom in mobilno telefonijo.

Poleg izdajanja revije za potrošnike so pomembne še druge oblike obveščanja in izobraževanja potrošnikov, med katere spadajo izdajanje informativno-izobraževalnega gradiva, kampanje, seminarji, delavnice, okrogle mize in druge dejavnosti, katerih cilj je vzgoja in ozaveščanje, obveščanje in izobraževanje potrošnikov ter seveda sodelovanje z javnostjo kot najmočnejšim medijem. Te projektne dejavnosti bo ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport razpisalo na področjih, ki bodo glede na čas in potrebe za potrošnike najbolj aktualna.

Izzivi z reševanjem sporov med podjetji in potrošniki niso vedno samo posledica neznanja potrošnikov, temveč tudi podjetij. Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport je po sprejemu ZVPot-1 izvedlo nekaj izobraževanj za podjetja. Ker je bil ugotovljeno veliko zanimanje podjetij za izobraževanja in pozitiven učinek na spoštovanje pravic potrošnikov, bo ministrstvo preučilo možnost tudi bolj trajnega in

načrtovanega izvajanja izobraževanja, ozaveščanja in obveščanja podjetij, še posebej mikro, malih in srednjih podjetij o varstvu potrošnikov, verjetno v obliki javne službe.

Prednostna naloga:

- izvajanje javnih služb varstva potrošnikov.

Pričakovana učinka:

- obveščenost in ozaveščenost potrošnikov in
- krepitev vloge državnih ustanov ter nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 115.000,00 EUR na leto

### 6.7.3. Evropski potrošniški center

Za zagotavljanje brezplačnih storitev informiranja, svetovanja in nudenja pomoči potrošnikom pri uveljavljanju njihovih pravic v zvezi s čezmejnimi nakupi blaga in storitev je Evropska komisija v letu 2005 ustanovila mrežo Evropskih potrošniških centrov (mreža EPC), v kateri delujejo centri 27 držav članic, pridružila pa sta se jim tudi islandski in norveški center.

Glavne naloge mreže EPC in EPC Slovenija so seznanjanje potrošnikov o njihovih pravicah pri čezmejnih nakupih blaga in storitev, svetovanje in nudenje pomoči potrošnikom pri uveljavljanju njihovih pravic in reševanju čezmejnih sporov s ponudniki iz EU, Islandije ali Norveške. Na ta način mreža EPC prispeva k bolj učinkovitemu čezmejnemu uveljavljanju pravic potrošnikov na notranjem trgu. Podpora in pomoč potrošnikom obsega zagotavljanje informacij o predpisih in praksah v posamezni državi članici, pomoč pri sestavi pritožbe, posredovanje pri ponudniku blaga ali storitev z namenom mirne rešitve spora, seznanjanje z možnostmi sodnega ali izvensodnega reševanja potrošniških sporov, pomoč pri oblikovanju zahtevkov v izvensodnem postopku. Poleg navedenih nalog EPC Slovenija pripravlja in izdaja informativno-izobraževalne vsebine s področja pravic potrošnikov, sodeluje z nadzornimi organi in drugimi deležniki na področju varstva potrošnikov in mediji ter izvaja druge projektne dejavnosti za podporo in ozaveščanje potrošnikov in približevanje notranjega trga potrošnikom. Vse storitve EPC so za potrošnike brezplačne.

Slovenija je vzpostavila EPC novembra 2006. Od takrat pa do danes se namen delovanja in njegove prednostne naloge niso spremenili – še vedno se glavnina nalog nanaša na reševanje potrošniških zahtevkov, katerih število narašča iz leta v leto. Tako je v zadnjih treh letih (2020, 2021, 2022) EPC dal informacije oziroma svetoval 1030 + 981 + 1360 (= 3371) potrošnikom ter 307 + 308 + 462 (= 1077) potrošnikom pomagal reševati čezmejno pritožbo v sodelovanju s centrom v drugi državi članici. Ob tem pa se je razširil in povečal tudi obseg drugih nalog kot posledica vse večje prepoznavnosti mreže EPC na državni in evropski ravni ter s tem večjih pričakovanih EK in domačih potrošnikov. Leta 2009 je tako EPC postal kontaktna točka za zagotavljanje informacij prejemnikom storitev po 21. členu Direktive 2006/123/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2006 o storitvah na notranjem trgu, na podlagi Uredbe CPC je pristojen za dajanje opozoril v mrežo CPC o kršitvah potrošniške zakonodaje, po predvideni ukinitvi platforme za spletno reševanje potrošniških sporov v letu 2023 pa naj bi EPC-ji prevzeli tudi naloge zagotavljanja informacij o organih za izvensodno reševanje potrošniških sporov in nudenje pomoči potrošnikom pri dostopanju do teh organov.

Slovenija bo še nadalje sofinancirala delovanje Evropskega potrošniškega centra v skladu s programskimi dokumenti in ukrepi Evropske komisije na področju varstva potrošnikov. Slovenija bo spodbujala razvoj in delovanje potrošniških organizacij z dodelitvijo sredstev prek javnega razpisa, zlasti s pokrivanjem stroškov njihovega delovanja.

Prednostni nalogi:

- zagotavljanje svetovanja, izobraževanja in obveščanja potrošnikov o čezmejnih nakupih in
- pomoč pri reševanju sporov v primeru čezmejnih nakupov.

Pričakovani učinki:

- obveščenost in ozaveščenost potrošnikov,
- krepitev vloge državnih ustanov in nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov,
- dostopnost in učinkovitost pravnih sredstev.



#### 6.7.4. Krepitev delovanja nevladnih potrošniških organizacij

Slovenija bo spodbujala razvoj in delovanje potrošniških organizacij z dodelitvijo sredstev prek javnega razpisa, zlasti s pokrivanjem stroškov v zvezi z njihovim delovanjem.

Nevladno potrošniško gibanje je del civilne družbe in pomembno vpliva na razvoj varstva potrošnikov. V številnih državah zastopajo njihove interese močne nevladne potrošniške organizacije. V posvetovalni skupini za varstvo potrošnikov pri Evropski komisiji je pet evropskih potrošniških organizacij, ki zastopajo interese potrošnikov na evropski ravni, pri čemer sta krovni organizaciji BEUC in ANEC. V obeh organizacijah je članica tudi Zveza potrošnikov Slovenije. Pomembno vlogo na trgu imajo še neodvisni primerjalni testi potrošniških organizacij, ki se izvajajo v skladu s strogimi pravili in koordinacijo krovne organizacije ICRT (International Consumer Research and Testing). Rezultati testov obenem pomenijo močno strokovno podporo delu BEUC in ANEC. Zveza potrošnikov Slovenije je članica ICRT od leta 1993, kar omogoča, da imajo tudi slovenski potrošniki dostop do rezultatov neodvisnega primerjalnega testiranja kakovosti izdelkov in storitev z lokalnega in svetovnih trgov.

V državah članicah EU so razmerja med vlogo državnih ustanov in nevladnimi potrošniškimi organizacijami različna. Vsekakor sta za razvoj varstva potrošnikov pomembna oba sektorja, vladni in nevladni. Vladni sektor oblikuje politiko varstva potrošnikov kot politiko z lastnimi cilji in lastnimi vladnimi instrumenti. Neodvisne nevladne potrošniške organizacije imajo enkratno vlogo pri prepoznavanju in koherentnem izražanju problemov, s katerimi se srečujejo potrošniki, ter pri zastopanju njihovih interesov. So manj hierarhično organizirane in se hitreje odzivajo na potrebe potrošnikov kakor državne ustanove. S svetovanjem ali reševanjem posebnih pritožb so sposobne pridobiti zaupanje potrošnikov ter predstavljajo pomemben vir informacij o pritožbah potrošnikov. Da je vloga civilne družbe nepogrešljiva, je poudarjeno tudi v različnih mednarodnih dokumentih, na primer Uredbi 178/2992/ES, Strategiji Evropske komisije varstva potrošnikov 2007–2013 ter v predlogu uredbe Sveta EU in Parlamenta o strategiji varstva potrošnikov 2014–2020. Tudi Generalni direktorat za pravosodje in potrošnike (DG JUST) poudarja vlogo nevladnih potrošniških organizacij.

V Sloveniji potrošniške organizacije opredeljuje ZVPot-1, po katerem so potrošniške organizacije tiste, ki so jih z namenom izvajanja dejavnosti s področja varstva in promocije pravic potrošnikov ustanovili potrošniki ter niso ustanovljene z namenom pridobivanja dobička in so vpisane v register potrošniških organizacij pri ministrstvu. Register vodi Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport Republike Slovenije in vanj je vpisanih pet organizacij. Temeljna značilnost potrošniške organizacije je v zavezujoči neodvisnosti od ponudnikov blaga in storitev (prepoved pridobivanja sredstev iz komercialnih virov – gospodarskih družb, podjetij), pa tudi od političnih strank. Zato je treba materialno podpirati zlasti tiste nevladne potrošniške organizacije, ki so dejavne v mednarodnih ustanovah za varstvo potrošnikov in pri oblikovanju potrošniške politike, kar je skladno z usmeritvami EU.

Slovenija bo podpirala delovanje in razvoj potrošniških organizacij, zlasti s pokrivanjem stroškov, ki nastanejo z njihovim osnovnim delovanjem:

- stroški članarin v nevladnih potrošniških organizacijah, ki delujejo na ravni EU in svetovni ravni (BEUC, ANEC, ICRT, Consumers International),
- stroški sodelovanja v posvetovalni skupini za potrošnike pri Evropski komisiji (European Consumer Policy Advisory Group) oziroma drugih odborih in delovnih skupinah, ki jih ustanovijo organi EU, če teh sredstev ne zagotovi Evropska komisija oziroma drugi organi EU,
- stroški sodelovanja pri pripravi za potrošnike pomembne zakonodaje na državni ravni in stališč Slovenije k osnutkom pravnih aktov EU (študije in raziskave),
- stroški za dejavno sodelovanje v stalnih posvetovalnih telesih na državni ravni.

##### Prednostni nalogi:

- zagotavljanje svetovanja, izobraževanja in obveščanja potrošnikov in
- zagotavljanje pogojev za delovanje nevladnih potrošniških organizacij ter neposrednega sodelovanja potrošnikov.

##### Pričakovani učinki:

- večja blaginja potrošnikov,
- obveščenost in ozaveščenost potrošnikov,
- krepitev vloge državnih ustanov in nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov,

– dostopnost in učinkovitost pravnih sredstev.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

#### 6.7.5. Sodelovanje potrošnikov v procesu standardizacije

Standardizacija je vzpostavljanje usklajenih pravil za ponavljajočo se uporabo, da se doseže kar najvišja stopnja urejenosti na danem področju. Standard je dokument, ki nastane s konsenzom in ga sprejme priznani organ in ki določa pravila, smernice ali značilnosti za dejavnosti in njihove rezultate ter je namenjen za občo in večkratno uporabo in usmerjen v doseganje optimalne stopnje urejenosti na danem področju. Z uporabo standardov je mogoče odpraviti marsikatero nepotrebno oviro v trgovini, razumno uskladiti proizvodnjo in storitve ter omogočiti večjo združljivost blaga in storitev. Pomembne koristi standardizacije so izboljševanje primernosti proizvodov, procesov in storitev (da ustrezajo svojemu namenu, da so varni in podobno), preprečevanje ovir v trgovanju in podpora tehničnemu sodelovanju. Potrošnik pa na podlagi enotnih standardov lahko na primer lažje in učinkoviteje primerja dva kosa blaga enake vrste.

Pomembno je, da pri standardizaciji sodelujejo vsi, na katere bo standard pozneje vplival, torej tudi predstavniki potrošnikov. V zadnjih letih so predstavniki ZPS na evropski ravni sodelovali v okviru ANEC, krovne organizacije za zastopanje potrošnikov v procesu standardizacije pri pripravi standardov za proizvode, namenjene potrošnikom (na primer gospodinjske naprave, izdelki za otroke, mobilnost), predstavnik ZPS pa zastopa ANEC pri nastajanju standardov materialne učinkovitosti (EN4555x), ki so izjemnega pomena za zagotavljanje ustrezne osnove pri proizvodnji bolj trajnostnih, bolj popravljivih in nadgradljivih ter v krožno gospodarstvo usmerjenih izdelkov. Slovenski potrošniki prek potrošniških organizacij sodelujejo v Slovenskem inštitutu za standardizacijo (SIST). Slovenija bo spodbujala vključevanje interesov potrošnikov v standardizacijo z vključitvijo potrošniških organizacij v odbore SIST. Ta bo obveščal potrošniške organizacije o novih predlogih standardov.

Prednostni nalogi:

- zagotavljanje svetovanja, izobraževanja in obveščanja potrošnikov in
- zagotavljanje pogojev za delovanje nevladnih potrošniških organizacij ter neposrednega sodelovanja potrošnikov pri standardizaciji.

Pričakovana učinka:

- obveščenost in ozaveščenost potrošnikov in
- krepitev vloge državnih ustanov ter nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

#### 6.7.6. Mehanizem kolektivnih tožb za namene varstva kolektivnih interesov potrošnikov

Na ravni EU je varstvo kolektivnih interesov potrošnikov najprej urejala Direktiva 98/27/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. maja 1998 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov. Ker je bila direktiva večkrat bistveno spremenjena, jo je bilo treba zaradi jasnosti in racionalnosti kodificirati, zaradi česar sta Evropski parlament in Svet Evropske unije sprejela novo Direktivo 2009/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov (Kodificirana različica; v). Leta 2013 je Evropska komisija nadaljnjem besedilu: Komisija) izdala Priporočilo o skupnih načelih za mehanizme kolektivnih opustitvenih in odškodninskih tožb ter s tem začela tretjo fazo razvoja kolektivnega varstva v Evropski uniji. Aprila 2018 je Komisija objavila predlog nove direktive o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov. Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES (v nadaljnjem besedilu: Direktiva 2020/1828) je bila sprejeta 25. novembra 2020, veljati pa je začela 24. decembra 2020. Rok za prenos njenih določil je bil 25. december 2022, prenosna zakonodaja pa se je začela uporabljati 25. junija 2023.

Področje uporabe Direktive 2020/1828 se nanaša na ureditev pravnega varstva potrošnikov zaradi kršitev določb prava Unije iz priloge I. Njen namen je zagotoviti, da je potrošnikom v vseh državah članicah na voljo, tako na državni ravni kot na ravni Evropske unije, vsaj en mehanizem za zastopniške

tožbe za namene varstva kolektivnih interesov potrošnikov (opustitvene ukrepe in ukrepe za povrnitev škode).

Direktiva 2020/1828 zastopniško tožbo opredeljuje kot tožbo za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov, ki jo kot tožnik v imenu potrošnikov vloži kvalificirani subjekt in katere namen je opustitveni ukrep, ukrep za povrnitev škode ali oba ukrepa.

Direktiva 2020/1828 državam članicam nalaga, da je potrošnikom treba zagotoviti vsaj en učinkovit postopkovni mehanizem za kolektivno varstvo njihovih pravic, ki krepí njihovo zaupanje, jih opolnomoči, da uveljavljajo svoje pravice, prispeva k bolj pošteni konkurenci in ustvari enake konkurenčne pogoje za trgovce na trgu. Navedeni cilj se dosega z mehanizmom kolektivnih tožb (v direktivi se uporablja izraz zastopniške tožbe). V kolektivnih postopkih se uporabljajo mehanizmi zakonodaje, namenjeni zaščiti šibkejše stranke, kar potrošnik je. Hkrati pa se zagotovi, da je postopanje tožeče stranke v korist potrošnikov in se s kolektivnimi tožbami ne dosega drugi nameni.

V pravnem redu Republike Slovenije je zagotovljena možnost kolektivnega uveljavljanja denarnih in drugih kompenzacijskih zahtevkov v primerih nekaterih množičnih oškodovanj, med drugim tudi na področju prava varstva potrošnikov, od leta 2017, ko je bil sprejet Zakon o kolektivnih tožbah (Uradni list RS, št. 55/17; ZKoIT). Zaradi prenosa Direktive 2020/1828 je bil zaključen sistem kolektivnih tožb dopolnjen in spremenjen oziroma nadgrajen decembra 2023, in sicer z Zakonom o spremembah in dopolnitvah Zakona o kolektivnih tožbah (Uradni list RS, št. 133/23; ZKoIT-A).

#### 6.7.7. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Pravica do sodnega varstva je temeljna pravica, ki izhaja iz 6. člena Evropske konvencije o človekovih pravicah in temeljnih svoboščinah ter 23. člena ustave. Tak dostop se zagotavlja s sodnimi postopki in postopki alternativnega oziroma izvensodnega reševanja sporov.

Pri varstvu potrošnikov ima izvensodno reševanje potrošniških sporov poseben pomen. Klasični sodni pravdni postopek namreč ni primerna oblika glede na ekonomsko sorazmerno majhno vrednost spora ter glede na razliko v ekonomski moči strank, pravnem znanju in izkušnjah med potrošnikom in podjetjem.

Alternativni načini bodo omogočili pravične in hitre rešitve potrošniških sporov, s tem bodo zagotovljeni časovni in finančni prihranki obema strankama (potrošniku in podjetju), takšni postopki pa razbremenjujejo tudi sodišča.

Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15; v nadaljnjem besedilu: ZIsRPS) ureja izvensodno reševanje domačih in čezmejnih sporov, ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med ponudniki in potrošniki ter se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: izvajalec IRPS).

Izkušnje z izvajanjem ZIsRPS kažejo, da je glede na dosedanjo ureditev treba izboljšati učinkovitost izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Težave pri učinkovitosti postopkov so nastale, ker:

- izvensodno reševanje potrošniških sporov ne predvideva obveznega sodelovanja ponudnikov blaga ali storitev v postopku, razen v določenih primerih. Iz tega razloga so imeli potrošniki dostop do izvensodnega reševanja sporov le na obveznih področjih, na pa tudi na preostalih področjih, saj ponudniki blaga ali storitev v večini primerov ne želijo sodelovati v postopkih izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Zato je treba pripraviti analizo uspešnosti sistemov, kjer je vzpostavitev sistema izvensodnega reševanja sporov obvezna, in analizo učinka financiranja na njegovo učinkovitost;
- potrošniki in ponudniki blaga in storitev niso dovolj ozaveščeni glede postopka izvensodnega reševanja potrošniških sporov (tako za domače kot čezmejne spore) in ga zato ne uporabljajo.

Za Direktivo 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov in Uredbo 524/2013/EU o spletnem reševanju potrošniških sporov je Evropska komisija 17. oktobra 2023 izdala dva akta s predlogom sprememb, pri čemer bomo v nadaljevanju tudi na državni ravni stremeli k iskanju novih in ustreznih mehanizmov ter oblikovanju določb, ki bodo izboljšale učinkovitost izvensodnega reševanja

potrošniških sporov. S tem se bodo zagotovili višje varstvo potrošnikov, nižji stroški reševanja sporov in razbremenitev sodišč v primerih, ko potrošniki zaradi nesodelovanja ponudnikov blaga ali storitev niso mogli uporabiti izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

**Prednostni nalogi:**

- sprejem, sprememba in dopolnitev Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov zaradi sprememb in dopolnitev Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov in Uredbe 524/2013/EU o spletnem reševanju potrošniških sporov in
- ozaveščanje potrošnikov o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ter njihovih pravicah v okviru takšnega postopka.

**Pričakovana učinka:**

- dostopnost in učinkovitost pravnih sredstev in
- krepitev vloge državnih ustanov ter nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

#### 6.7.8. Sodelovanje pristojnih organov, odgovornih za izvajanje zakonodaje o varstvu potrošnikov na ravni EU

Pravni okvir za sodelovanje pristojnih organov, odgovornih za izvajanje zakonodaje o varstvu potrošnikov je Uredba (EU) 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (v nadaljnjem besedilu: Uredba 2017/2394). Ta določa usklajeni okvir sodelovanja, ki pristojnim organom iz vseh držav Evropske unije omogoča skupno obravnavanje kršitev pravil o varstvu potrošnikov v zvezi z močno razširjenimi kršitvami ter močno razširjenimi kršitvami z razsežnostjo Unije, kadar imata trgovec in potrošnik sedež v različnih državah EU.

Pristojni organi skupaj tvorijo evropsko mrežo za izvrševanje, imenovano mreža za sodelovanje na področju varstva potrošnikov. V primeru utemeljenega suma močno razširjene kršitve pristojni organi, ki jih ta kršitev zadeva, na podlagi medsebojnega dogovora sprožijo usklajeno ukrepanje. O sprožitvi usklajenega ukrepanja brez odlašanja uradno obvestijo enotne povezovalne organe, ki jih ta kršitev zadeva, in Evropsko komisijo. Imenuje se koordinator, ki usklajuje ravnanje pristojnih državnih organov. V primeru močno razširjene kršitve z razsežnostjo Unije vlogo koordinatorja prevzame Evropska komisija.

Za izvajanje Uredbe 2017/2394 je bil sprejet Zakon o izvajanju Uredbe (EU) Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 200/20 in 16/23). Ta zakon določa enotni povezovalni organ ter pristojne organe v Sloveniji. Določena so tudi njihova manjkajoča pooblastila za delovanje, skladno z Uredbo 2017/2394 (večino pooblastil imajo namreč že določenih v Zakonu o inšpekcijskem nadzoru; Uradni list RS, št. 43/07 – uradno prečiščeno besedilo in 40/14) ter sankcije za kršitve Uredbe 2017/2394.

Od sprejetja Zakona o izvajanju Uredbe (EU) Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov so slovenski pristojni organi prejeli 21 notifikacij, 52 opozoril ter 20 zahtevkov s prošnjo za medsebojno pomoč.

Evropska komisija pripravlja revizijo učinkovitosti sprejete uredbe. Po podatkih Evropske komisije so predhodni rezultati študije na splošno dobri. Uredba 2017/2394 ustreza svojemu namenu in dobro deluje. Obstajajo pa znaki, da nekatere prvine pomenijo izziv ali do določene mere oviro za učinkovito sodelovanje pri izvrševanju (trgovci iz tretjih držav, ki ciljajo na potrošnike iz držav zunaj EU, dolgotrajna pogajanja z deležniki, pomanjkanje kadrov pri posameznih organih). Revizija bo predvidoma objavljena po nastopu mandata nove Evropske komisije v letu 2025. Njeni rezultati bodo podlaga za sprejetje spremembe omenjene uredbe.

**Prednostni nalogi:**

- zagotavljanje učinkovitejšega reševanja potrošniških sporov z mednarodnim elementom in

- sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o izvajanju Uredbe (EU) Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov zaradi sprememb Uredbe (EU) 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004.

Pričakovana učinka:

- povečanje dostopa do sredstev in
- krepitev vloge državnih ustanov ter nevladnih organizacij pri varstvu potrošnikov.

Okvirni obseg sredstev iz državnega proračuna: 0 EUR

#### *6.8. Pravice potrošnikov na spletu in pri uporabi spletnih storitev (two-sided platforms)*

Nova pravila Akta o digitalnih storitvah bodo prispevala k pravičnejšemu in varnejšemu spletnemu okolju, saj Akt o digitalnih storitvah uvaja:

- obvezne, uporabniku prijazne sisteme označevanja, ki omogočajo lažjo prijavo nezakonitih vsebin (ponarejenih izdelkov, sovražnega govora); platforme bodo morale vzpostaviti opozorila ter redno obveščati uporabnike, ki bodo imeli na voljo točne informacije o tem, od koga kupujejo izdelke ali storitve na spletu,
- večjo zaščito za ljudi, ki so žrtve spletnega nadlegovanja in ustrahovanja (uporabnik bo lahko hitro označil zasebne slike brez privolitve ali druge neprimerne, nezakonite vsebine, namenjene izmenjavi),
- večjo preglednost na področju oglaševanja, saj zagotavlja jasno označevanje, predložitev podatkov o avtorju oglasa in pojasnila o tem, zakaj je uporabniku določen oglas na voljo,
- prepoved nekaterih vrst oglaševanja na spletnih platformah (na primer oglaševanje na podlagi občutljivih kategorij podatkov, vključno s spolnostjo, vero, raso) ter popolno prepoved ciljnega oglaševanja otrok na podlagi njihovih osebnih podatkov,
- izpodbijanje odločitve platforme glede usmerjanja vsebin ali odstranitve objave s pomočjo enostavnega pritožbenega mehanizma,
- obveznost za zelo velike spletne platforme (z več kot 45 milijoni uporabnikov v EU), da zagotavljajo jedrnate in nedvoumne povzetke pogojev poslovanja v lokalnem jeziku EU, z namenom, da vsak uporabnik ve, kaj sprejema.

## Načrt za doseg ciljev

6.1 Razvoj in vključitev varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na potrošnike			
	PREDNOSTNA NALOGA	NOSILEC	UKREP
1	krepitev sodelovanja s strokovno javnostjo, nevladnimi organizacijami in resornimi ministrstvi ter krepitev tudi mednarodnega sodelovanja	MGTŠ	konferenca varstva potrošnikov
2	potrošniške raziskave in razvijanje zbirk podatkov	MGTŠ	izvedba različnih raziskav
Okvirna sredstva: 0 EUR			

6.2 Trajnostna potrošnja			
	PREDNOSTNA NALOGA	NOSILEC	UKREP
1	spremljanje in analiza življenjskih navad za informirano načrtovanje in izvajanje politik, ki lahko prispevajo k trajnostni potrošnji (prehranska, kmetijska, stanovanjska, turistična, mobilnostna, energetska, trgovinska in gospodarska, okoljska in druge)	MGTŠ, MOPE, MKGP, MZI MDP, MSP, MNVP, MZ	izvajanje analiz s posameznih področij
2	– ukrepi za spodbujanje trajnostne potrošnje in obnašanja z ozaveščanjem in informiranjem o dobrih praksah, ponudnikih storitev trajnostne potrošnje (izmenjevalnice, popravilnice, prodaja izdelkov iz sekundarnih surovin in podobno),	MGTŠ	– izobraževanja potrošnikov – priprava informativnih gradiv, ozaveščevalnih akcij in dogodkov
3	– vključevanje vsebin trajnostnega obnašanja v vzgojni in izobraževalni sistem na vseh ravneh,		
4	– prizadevanje za povečanje deleža bolj trajnostnih in okolju prijaznih izdelkov,		
5	sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o varstvu potrošnikov ter drugih predpisov, s katerimi bomo v Sloveniji izvajali direktive EU, ki bodo podprle trajnostno potrošnjo – zaradi prenosa predloga Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi direktiv 2005/29/ES in 2011/83/EU v zvezi s krepitvijo vloge potrošnikov za zeleni prehod z boljšim varstvom pred nepoštenimi praksami in boljšim obveščanjem, predloga Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o skupnih pravilih za spodbujanje popravila blaga in o spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 ter direktiv (EU) 2019/771 in (EU) 2020/1828 ter predloga Direktive o utemeljitvi in sporočanju izrecnih okoljskih trditvev (Direktiva o zelenih trditvah) in izvajanja predloga Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o vzpostavitvi okvira za določitev zahtev za okoljsko primerno zasnovano za trajnostne izdelke in razveljavitvi Direktive 2009/125/ES	MGTŠ, MOPE	sprejem novele Zakona o varstvu potrošnikov do leta 2026 ter drugih predpisov do leta 2028
Okvirna sredstva: 0 EUR			

6.3 Raba digitalizacije v korist potrošnikov			
	PREDNOSTNA NALOGA	NOSILEC	UKREP
1	zagotavljanje kakovostnih in dostopnih	MGTŠ	– nadzor dostopnosti in

	storitev, konkurenčnega okolja ter možnosti za razvoj elektronskih komunikacij in poštinih storitev	MZI AKOS IP	zagotavljanje univerzalne storitve ter stroškovne naravnosti cen – nadzor operaterjev glede pogodbenih pogojev, obveščanja, prenosljivosti števil, preglednosti informacij ter zagotavljanja tajnosti in zaupnosti – izdajanje priporočil operaterjem in spremljanje uresničevanja priporočil – izvajanje raziskav o zadovoljstvu potrošnikov in uporabi storitev elektronskih komunikacij – zagotavljanje delovanja klicnega centra
2	zagotavljanje konkurenčnega okolja, varne oskrbe ter izboljševanje standardov glede električne energije in zemeljskega plina	AGEN-RS	– usmerjanje in nadziranje izvajalcev energetske dejavnosti na področju električne energije in zemeljskega plina – opravljanje z zakonom določene naloge reguliranja izvajalcev energetske dejavnosti na področju toplote in drugih energetske plinov – prizadevanje za vplivanje na ceno za uporabo omrežja – zagotavljanje pregleda nad podatki pri menjavi dobavitelja in nad cenami električne energije in zemeljskega plina ter priprava analize cen toplote
3	– izboljševanje varnosti in zagotavljanje varstva interesov potrošnikov na prometnem področju	MOPE	– ohranjanje in nadgradnja Integriranega javnega potniškega prometa (IJPP)
4	– zagotavljanje kakovostnih informacij o večmodalnih poteh ter izboljšanje dostopnosti, frekventnosti in zanesljivosti javnega potniškega prometa		– izobraževanje potnikov
5	izboljševanje varnosti in varstva interesov potrošnikov – potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovni poteh	MOPE	ohranjanje delovanja neodvisnih mehanizmov za obravnavo pritožb potnikov
6	zagotavljanje digitalnega opolnomočenja potrošnikov,	MDP	spodbujanjem ukrepov za digitalno opolnomočenje
7	sprejem zakonodaje s področja digitalizacije v zdravstvu	MZ	sprejem zakonodaje do konca leta 2024
8	sprejem Zakona o izvajanju uredbe (EU) o enotnem trgu digitalnih storitev	MDP	sprejem zakona v letu 2024
Okvirna sredstva: 0 EUR			

6.4 Zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah			
	PREDNOSTNA NALOGA	NOSILEC	UKREP
1	finančno izobraževanje potrošnikov v skladu z izvajanjem NPF1	MF, MGTŠ	delavnice, brošure, prispevki v medijih ter prek spleta
2	spodbujanje in ozaveščanje o pomenu finančne pismenosti		delavnice, brošure, prispevki v medijih ter prek spleta
3	vzpostavitev javne službe svetovanja v primeru prezadolženosti	MGTŠ	sprejem Uredbe o podelitvi koncesije za izvajanje javne službe in razpisa za izbor izvajalca do leta 2027
4	sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o potrošniških kreditih zaradi prenosa določb Direktive o potrošniških kreditih	MGTŠ	sprejem novele Zakona o potrošniških kreditih do leta 2026
5	sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o	MGTŠ	sprejem novele Zakona o varstvu

	varstvu potrošnikov zaradi prenosa določb Direktive glede pogodb o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo		potrošnikov do leta 2026
Okvirna sredstva: 0 EUR			

6.5 Zagotavljanje varnosti in kakovosti proizvodov in storitev na trgu			
	PREDNOSTNA NALOGA	NOSILEC	UKREP
1	ohranjanje oziroma izboljšanje varnosti neživilskih proizvodov (splošna varnost proizvodov, nadzor nad kemikalijami, biocidnimi proizvodi in kozmetiko), namenjenih potrošnikom	MGTŠ TIRS URSK JAZMP FURS	<ul style="list-style-type: none"> <li>– sooblikovanje varnostnih zahtev za proizvode na ravni EU in skrb za uveljavitev v notranji zakonodaji</li> <li>– sodelovanje pri skupnih nadzornih projektih na ravni EU</li> <li>– izvajanje nadzora glede označevanja proizvodov in njihovega oglaševanja</li> <li>– izvajanje nadzora nad zdravstveno ustreznostjo oziroma varnostjo igrač, izdelkov za otroke in za nego otrok, kozmetičnih izdelkov, medicinskih pripomočkov in drugih proizvodov</li> <li>– izpopolnitev nadzora nad varnostjo igrač zaradi tehnološkega in znanstvenega razvoja ter globalizacije svetovnega trga</li> <li>– ocenjevanje tveganj in predlaganje ukrepov za obvladovanje tveganj v zvezi z nevarnimi kemikalijami in biocidnimi proizvodi</li> <li>– izobraževanje in ozaveščanje potrošnikov o varni in razumni uporabi kozmetičnih proizvodov, nevarnih kemikalij in biocidnih proizvodov</li> </ul>
2	– spremembe prehranskega okolja na podlagi potreb po spremembi zakonodaje o trajnostnem prehranskem sistemu	MGTŠ MZ MKGP	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ozaveščanje in obveščanje potrošnikov glede varnosti in kakovosti hrane</li> </ul>
3	– zmanjševanje sprememb kmetijskih zemljišč v nekmetijske namene	UVHVVR IRSKGLR	<ul style="list-style-type: none"> <li>– posodobitev zakonodaje za označevanje živil</li> </ul>
4	– boj proti goljufijam s hrano v dobavni verigi, povezanih z označbami na živilih, ter izobraževanje potrošnikov, vključno s shemami kakovosti		<ul style="list-style-type: none"> <li>– nudenje podpore skupinam proizvajalcev pri obveščanju o proizvodih, vključenih v sheme kakovosti hrane</li> </ul>
5	– varnost preskrbe s hrano in varnost hrane		<ul style="list-style-type: none"> <li>– nadzor nad varnostjo živil in krme</li> </ul>
6	– zagotavljanje varnosti živilskih proizvodov, namenjenih potrošnikom, in zdravo prehranjevanje		<ul style="list-style-type: none"> <li>– delovanje inšpekcijskega sveta</li> <li>– usposabljanje nadzornega osebja</li> </ul>
7	– zmanjšanje izgube in količine zavržene hrane		<ul style="list-style-type: none"> <li>– spodbujanje nosilcev živilskih dejavnosti k odgovornemu zagotavljanju varnosti in kakovosti živil, ki jih proizvajajo oziroma dajejo v promet</li> <li>– izvajanje aktivnosti iz akcijskih načrtov za izvajanje Resolucije o nacionalnem programu o prehrani in telesni dejavnosti za zdravje (2025–2025).</li> <li>– zaščita mladoletnih potrošnikov pri prodaji alkoholnih pijač in preučitev dobrih praks pri uvedbi označevanja alkoholnih pijač,</li> </ul>



Okvirna sredstva: 0 EUR

6.6 Zagotavljanje varstva potrošnikov pri njihovih ekonomskih pravicah in interesih			
	PREDNOSTNA NALOGA	NOSILEC	UKREP
1	stanovanjska politika – okrepiti položaj najemnikov na najemnem trgu prek večanja informiranosti, manjšanja neenakosti moči ter sprejema ustreznega zakonodajnega okvira – povečati preglednost stanovanjskega trga in izboljšati evidence (predvsem evidence najemnih poslov) – zagotoviti kakovostno delovanje nepremičninskih posrednikov ter krepiti nepristranskost pri posredovanju – spremljati izvajanje predpisov in urediti izobraževanje glede upravljanja večstanovanjskih stavb – spremljati izvajanje predpisov ter izobraževanje in urediti informiranje s področja ZVKSES	MSP	varstvo potrošnikov bo upoštevano pri pripravi novega nacionalnega stanovanjskega programa
2	sprejem podzakonskih aktov Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o preprečevanju omejevanja konkurence ter spremljanje izvajanja določb zakona	MGTŠ	sprejem podzakonskih aktov Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o preprečevanju omejevanja konkurence v letu 2024
3	sprejem ukrepov kontrole cen in spremljanje stanja na trgu	MGTŠ	izvajanje zakonodaje
Okvirna sredstva: 0 EUR			

6.7 Učinkovito varstvo potrošniških pravic			
	PREDNOSTNA NALOGA	NOSILEC	UKREP
1	izvedba analize obstoječega stanja varstva potrošniških pravic	MGTŠ	naročilo analize obstoječega stanja varstva potrošniških pravic
2	oblikovanje konkretnih rešitev za izboljšanje dostopnosti in učinkovitosti varstva individualnih premoženjsko-pravnih pravic potrošnikov v Republiki Sloveniji	MGTŠ	sprejem zakonodaje
3	izvajanje javnih služb varstva potrošnikov	MGTŠ	– svetovanje potrošnikom dve uri dnevno od ponedeljka do petka – sprejem Uredbe o podelitvi koncesije za izvajanje javne službe in razpisa za izbor izvajalca do leta 2027
4	zagotavljanje svetovanja, izobraževanja in obveščanja potrošnikov o čezmejnih nakupih ter pomoč pri reševanju sporov v primeru čezmejnih nakupov	MGTŠ EPC	sofinanciranje delovanja Evropskega potrošniškega centra na MGTŠ
5	zagotavljanje svetovanja, izobraževanja in obveščanja potrošnikov	MGTŠ	– svetovanje potrošnikom dve uri dnevno od ponedeljka do petka – izvajanje izobraževanj za podjetja in potrošnika – obveščanje potrošnikov o aktualnih zadevah prek spleta, televizije in radija
6	zagotavljanje pogojev za delovanje nevladnih potrošniških organizacij ter	MGTŠ	sprejem Uredbe o podelitvi koncesije za izvajanje javne

	neposrednega sodelovanja potrošnikov		službe in razpisa za izbor izvajalca do leta 2027
7	sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov zaradi sprememb in dopolnitev Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov in Uredbe 524/2013/EU o spletnem reševanju potrošniških sporov	MGTŠ	sprejem novele Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov v letu 2028
8	ozaveščanje potrošnikov o izvensodnem reševanju potrošniških sporov ter njihovih pravicah v okviru takšnega postopka	MGTŠ	komunikacija in informiranje potrošnikov in podjetij v zvezi s postopki IRPS
9	zagotavljanje učinkovitejšega reševanja potrošniških sporov z mednarodnim elementom	MGTŠ	priprava in sprejetje sprememb zakonodaje s področja izvensodnega reševanja potrošniških sporov
10	sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o izvajanju Uredbe (EU) Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov zaradi sprememb Uredbe (EU) 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004.	MGTŠ	sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o izvajanju Uredbe (EU) Evropskega parlamenta in Sveta o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov zaradi sprememb Uredbe (EU) 2017/2394 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004.
Okvirna sredstva: 341.000,00 EUR na leto			

Št.  
Ljubljana,  
EPA

Državni zbor  
mag. Urška Klakočar Zupančič  
predsednica

<sup>1</sup> <https://www.consilium.europa.eu/sl/infographics/30-years-of-the-eu-single-market/>

<sup>2</sup> Nacionalni program varstva potrošnikov (NPVP) (za obdobje od leta 2001 do konca leta 2005) (Uradni list RS, št. 61/00)

<sup>3</sup> Zakon o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06 – ZUE, 126/07, 86/09, 78/11, 38/14, 19/15, 55/17 – ZKotI, 31/18 in 130/22 – ZVPot-1)

<sup>4</sup> Resolucija o nacionalnem programu varstva potrošnikov 2006-2010 (ReNPVP) (Uradni list RS, št. 114/05)

<sup>5</sup> SPOROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU Nova agenda za potrošnike Krepitev odpornosti potrošnikov za trajnostno okrevanje, COM/2020/696 konč. z dne 13. 11. 2020

<sup>6</sup> COM(2020) 381 final

<sup>7</sup> COM(2020) 380 final

<sup>8</sup> Na primer predlog zakonodajnega okvira za trajnostne prehranske sisteme, predlog okvira za trajnostno označevanje živil za opolnomočenje potrošnikov za trajnostno izbiro hrane.

<sup>9</sup> Spreminjanje odločitev potrošnikov za zdrav način prehranjevanja lahko prispeva k zmanjšanju emisij toplogrednih plinov, kot je ugotovljeno v Sporočilu o krepitvi evropskih podnebnih ambicij do leta 2030 (COM/2020/ 562). Da bi se izboljšal dostop potrošnikov do informacij ter da bi zdrava in trajnostna izbira postala enostavna, strategija „od vil do vilic“ določa okvir za ukrepanje. Ti ukrepi zajemajo obvezno označevanje hranilne vrednosti na sprednji strani embalaže, označevanje dobrobiti živali, določanje profilov hranil za omejevanje promocije živil z visoko vsebnostjo soli, sladkorjev ali maščob ali za preučitev razširitve obveznega navajanja izvora za nekatera živila.

<sup>10</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0400>

<sup>11</sup> Med drugim bi se lahko preučila uvedba kampanj ozaveščanja za spodbujanje potrošnikov k pogostejšemu poseganju po čisti in varni vodovodni vodi namesto vodi iz plastenk, k varnemu odstranjevanju neuporabljenih farmacevtskih izdelkov, sodelovanju pri preprečevanju uhajanja mikroplastike v sladke in morske vode, uporabi okolju prijaznejših načinov prevoza, pa tudi okolju prijaznejših sistemov ogrevanja in hlajenja, da bi prispevali k čistemu zraku v zaprtih prostorih in tudi na prostem ter da bi lahko prepoznali izdelke, ki prispevajo k varovanju narave na podlagi trajnostne rabe območij Natura 2000.

<sup>12</sup> COM(2020) 667 final

<sup>13</sup> [https://finance.ec.europa.eu/publications/strategy-financing-transition-sustainable-economy\\_en](https://finance.ec.europa.eu/publications/strategy-financing-transition-sustainable-economy_en)

<sup>14</sup> COM(2020) 662 final

<sup>15</sup> Zlasti pobude za politiko trajnostnih izdelkov in utemeljevanje zelenih trditev.

<sup>16</sup> Dostopnost je treba razumeti kot odpravo in preprečevanje ovir, ki invalide ovirajo pri sodelovanju na enaki podlagi kot drugi. Prispeva tudi k trajnosti in možnosti večkratne uporabe, navedenih v akcijskem načrtu za krožno gospodarstvo v skladu z Direktivo (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve (UL L št. 151 z dne 7. 6. 2019, str. 70).

<sup>17</sup> <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12567-Sustainable-Products-Initiative>

<sup>18</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0125-20121204>

<sup>19</sup> Ključni ukrep, objavljen v digitalni strategiji, Oblikovanje digitalne prihodnosti Evrope, COM(2020) 67 final, in v akcijskem načrtu za krožno gospodarstvo, COM(2020) 98 final.

<sup>20</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger\\_sl](https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger_sl)

<sup>21</sup> Prečiščena različica Pogodbe o delovanju Evropske unije, UL C št. 326 z dne 26. 10. 2012, str. 47

<sup>22</sup> Ustava Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121,140,143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99, 75/16 – UZ70a in 92/21 – UZ62a)

<sup>23</sup> Povzeto po: SPOROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU Nova agenda za potrošnike Krepitev odpornosti potrošnikov za trajnostno okrevanje, COM/2020/696 konč. z dne 13. 11. 2020.

<sup>24</sup> Uredba (EU) 2021/690 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 28. aprila 2021 o vzpostavitvi programa za notranji trg, konkurenčnost podjetij, vključno z malimi in srednjimi podjetji, področje rastlin, živali, hrane in krme in evropsko statistiko (program Enotni trg) ter o razveljavitvi uredb (EU) št. 99/2013, (EU) št. 1287/2013, (EU) št. 254/2014 in (EU) št. 652/2014 (UL L št. 153 z dne 3. 5. 2021).

<sup>25</sup> Uredba (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (»Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov«) (UL L št. 364 z dne 9. 12. 2004, str. 1).

Za izvajanje navedene evropske uredbe je bila izdana Uredba o izvajanju Uredbe Evropskega parlamenta in Sveta (ES) o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje na področju varstva potrošnikov (Uradni list RS, št. 118/05, 28/12, 6/14 in 200/20 – ZIUZVP).

<sup>26</sup> Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L št. 345 z dne 27. 12. 2017, str. 1)

<sup>27</sup> Letno poročilo ZPS za leto 2022, str. 48;

[https://www.zps.si/uploads/letna\\_porocila/LP\\_ZPS\\_2022\\_compressed.pdf](https://www.zps.si/uploads/letna_porocila/LP_ZPS_2022_compressed.pdf)

<sup>28</sup> Uredba o organih v sestavi ministrstev (Uradni list RS, št. 58/03, 45/04, 86/04 – ZVOP-1, 138/04, 52/05, 82/05, 17/06, 76/06, 132/06, 41/07, 64/08 – ZViS-F, 63/09, 69/10, 40/11, 98/11, 17/12, 23/12, 82/12, 109/12, 24/13, 36/13, 51/13, 43/14, 91/14 in 35/15)

<sup>29</sup> Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-E) (Uradni list RS, št. 78/11)

<sup>30</sup> Zakon o potrošniških kreditih (ZPotK-1A) (Uradni list RS, št. 77/11)

<sup>31</sup> Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o državni upravi (ZDU-10) (Uradni list RS, št. 18/23)

<sup>32</sup> Direktiva 2001/95/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 3. decembra 2001 o splošni varnosti proizvodov (UL L št. 11 z dne 15. 1. 2002, str. 4), zadnjič spremenjena z Uredbo (EU) 2023/988 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. maja 2023 o splošni varnosti proizvodov, spremembi Uredbe (EU) št. 1025/2012 Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive 2001/95/ES Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive Sveta 87/357/EGS (UL L št. 135 z dne 23. 5. 2023, str. 1)

<sup>33</sup> Uredba (EU) 2019/1020 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. junija 2019 o nadzoru trga in skladnosti proizvodov ter spremembi Direktive 2004/42/ES in uredb (ES) št. 765/2008 in (EU) št. 305/2011 (UL L št. 169 z dne 25. 6. 2019, str. 1), zadnjič spremenjena z Uredbo (EU) 2023/1542 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2023 o baterijah in odpadnih baterijah, spremembi Direktive 2008/98/ES in Uredbe (EU) 2019/1020 ter razveljavitvi Direktive 2006/66/ES (UL L št. 191 z dne 28. 7. 2023, str. 1)

<sup>34</sup> UL L št. 46 z dne 17. 2. 2004, str. 1

<sup>35</sup> Uradni list RS, št. 98/04

<sup>36</sup> Register je dostopen na: <https://www.gov.si teme/varstvo-potrosnikov/> in <https://podatki.gov.si/dataset/register-potrosnikih-organizacij>.

<sup>37</sup> Uradni list RS, št. 130/22

<sup>38</sup> Zakon o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 77/16, 92/21 – ZBan-3 in 12/24 – ZKSNKB)

<sup>39</sup> Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20)

<sup>40</sup> Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/15)

<sup>41</sup> Zakon o centralnem kreditnem registru (Uradni list RS, št. 77/16)

<sup>42</sup> [https://www.iusinfo.si/Priloge/PRIPDZ/PRIPDZ101E0214IXN3\\_7\\_1.PDF](https://www.iusinfo.si/Priloge/PRIPDZ/PRIPDZ101E0214IXN3_7_1.PDF)

<sup>43</sup> The 2023 Consumer Conditions Scoreboard; [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data_en)

<sup>44</sup> Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 78/11)

<sup>45</sup> Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES (UL L št. 409 z dne 4. 12. 2020, str. 1), zadnjič spremenjena z Uredbo (EU) 2023/988 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. maja 2023 o splošni varnosti proizvodov, spremembi Uredbe (EU) št. 1025/2012 Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive 2001/95/ES Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive Sveta 87/357/EGS (UL L št. 135 z dne 23. 5. 2023, str. 1)

<sup>46</sup> <https://www.ipp-pf.si/kolektivno-sodno-varstvo>

<sup>47</sup> The 2023 Consumer Conditions Scoreboard; [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data_en)

<sup>48</sup> Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. decembra 2018 o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah (UL L št. 321 z dne 17. 12. 2018, str. 36), zadnjič spremenjena z Delegirano uredbo Komisije (EU) 2023/444 z dne 16. decembra 2022 o dopolnitvi Direktive (EU) 2018/1972 Evropskega parlamenta in Sveta z ukrepi za zagotovitev učinkovitega dostopa do služb za pomoč v sili prek komunikacij v sili na enotno evropsko številko za klic v sili „112“ (UL L št. 65 z dne 2. 3. 2023, str. 1)

<sup>49</sup> Primerjajoperaterje.si

<sup>50</sup> Uredba (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. oktobra 2022 o enotnem trgu digitalnih storitev in spremembi Direktive 2000/31/ES (Akt o digitalnih storitvah) (UL L št. 277 z dne 27. 10. 2022, str. 1), zadnjič spremenjena z Delegirano uredbo Komisije (EU) 2024/436 z dne 20. oktobra 2023 o dopolnitvi Uredbe (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta z določitvijo pravil o izvajanju revizij za zelo velike spletne platforme in zelo velike spletne iskalnike (UL L št. 2024/436 z dne 2. 2. 2024)

<sup>51</sup> Direktiva (EU) 2019/944 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. junija 2019 o skupnih pravilih notranjega trga električne energije in spremembi Direktive 2012/27/EU (UL L št. 158 z dne 14. 6. 2019, str. 125), zadnjič spremenjena z Direktivo (EU) 2023/1791 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. septembra 2023 o energetski učinkovitosti in spremembi Uredbe (EU) 2023/955 (prenovitev) (UL L št. 231 z dne 20. 9. 2023, str. 1)

<sup>52</sup> [https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDP/Dokumenti/DSI2030-potrjena-na-Vladi-RS\\_marec-2023.pdf](https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDP/Dokumenti/DSI2030-potrjena-na-Vladi-RS_marec-2023.pdf)

<sup>53</sup> Direktiva (EU) 2023/2225 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. oktobra 2023 o potrošniških kreditnih pogodbah in razveljavitvi Direktive 2008/48/ES (UL L št. 2023/2225 z dne 30. 10. 2023)

<sup>54</sup> Priporočila OECD glede finančne zaščite potrošnikov:

<https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0394>

<sup>55</sup> Uredba (ES) št. 1272/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. decembra 2008 o razvrščanju, označevanju in pakiranju snovi ter zmesi, o spremembi in razveljavitvi direktiv 67/548/EGS in 1999/45/ES ter spremembi Uredbe (ES) št. 1907/2006 (UL L št. 353 z dne 31. 12. 2008, str. 1), zadnjič spremenjena

---

z Delegirano uredbo Komisije (EU) 2024/197 z dne 19. oktobra 2023 o spremembi Uredbe (ES) št. 1272/2008 glede usklajene razvrstitve in označitve nekaterih snovi (UL L št. 2024/197 z dne 5. 1. 2024)

<sup>56</sup> Uredba (ES) št. 1907/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. decembra 2006 o registraciji, evalvaciji, avtorizaciji in omejevanju kemikalij (REACH), o ustanovitvi Evropske agencije za kemikalije ter spremembi Direktive 1999/45/ES ter razveljavitvi Uredbe Sveta (EGS) št. 793/93 in Uredbe Komisije (ES) št. 1488/94 ter Direktive Sveta 76/769/EGS in direktiv Komisije 91/155/EGS, 93/67/EGS, 93/105/ES in 2000/21/ES (UL L št. 396 z dne 30. 12. 2006, str. 1), zadnjič spremenjena z Uredbo Komisije (EU) 2023/2482 z dne 13. novembra 2023 o spremembi Uredbe (ES) št. 1907/2006 Evropskega parlamenta in Sveta glede snovi bis(2-etilheksil)ftalat (DEHP) v medicinskih pripomočkih (UL L št. 2023/2482 z dne 14. 11. 2023)

<sup>57</sup> Uredba (EU) 2017/625 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. marca 2017 o izvajanju uradnega nadzora in drugih uradnih dejavnosti, da se zagotovi uporaba zakonodaje o živilih in krmi, pravil o zdravju in dobrobiti živali ter zdravju rastlin in fitofarmaceutskih sredstvih, ter o spremembi uredb (ES) št. 999/2001, (ES) št. 396/2005, (ES) št. 1069/2009, (ES) št. 1107/2009, (EU) št. 1151/2012, (EU) št. 652/2014, (EU) 2016/429 in (EU) 2016/2031 Evropskega parlamenta in Sveta, uredb Sveta (ES) št. 1/2005 in (ES) št. 1099/2009 ter direktiv Sveta 98/58/ES, 1999/74/ES, 2007/43/ES, 2008/119/ES in 2008/120/ES ter razveljavitvi uredb (ES) št. 854/2004 in (ES) št. 882/2004 Evropskega parlamenta in Sveta, direktiv Sveta 89/608/EGS, 89/662/EGS, 90/425/EGS, 91/496/EGS, 96/23/ES, 96/93/ES in 97/78/ES ter sklepa Sveta 92/438/EGS (Uredba o uradnem nadzoru) (UL L 95 z dne 7. 4. 2017, str. 1).

<sup>58</sup> Uredba o koordinaciji delovanja ministrstev in njihovih organov v sestavi s pristojnostmi na področju varnosti živil in krme, zdravstvenega varstva živali in zaščite živali ter zdravstvenega varstva rastlin (Uradni list RS, št. 82/10)

<sup>59</sup> Resolucija o nacionalnem stanovanjskem programu 2015–2025 (Uradni list RS, št. 92/15)

<sup>60</sup> Pravilnik o upravljanju večstanovanjskih stavb (Uradni list RS, št. 60/09, 87/11, 85/13 in 52/22)