

**UNIVERZA V LJUBLJANI**  
**FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Maja Kramžar  
Mentor: izredni profesor dr. Drago Zajc

**POLITIKA PRAVIC POTROŠNIKOV**

DIPLOMSKA NALOGA

Ljubljana, 2005

## KAZALO

<b>1. UVOD</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ČLOVEKOVE PRAVICE</b> .....	<b>5</b>
2.1. ZGODOVINSKI RAZVOJ ČLOVEKOVIH PRAVIC V POVEZAVI S POTROŠNIŠKIMI PRAVICAMI .....	5
2.2. ZGODOVINSKI DOKUMENTI O ČLOVEKOVIH PRAVICAH, SVOBOŠČINAH TER ZAMETKI PRAVIC POTROŠNIKOV OZIROMA PRAVICE DO VARNOSTI: .....	7
2.2.1. <i>Mednarodno varstvo človekovih pravic</i> .....	10
2.3. SLOVENSKA USTAVA.....	14
<b>3. POSTMODERNIZEM IN POTROŠNIŠKA DRUŽBA</b> .....	<b>16</b>
3.1. POSTMODERNI POTROŠNIK IN NJEGOV RAZVOJ.....	19
<b>4. POLITIKA VARSTVA POTROŠNIKOV</b> .....	<b>22</b>
<b>5. NAČELA VARSTVA POTROŠNIKOV</b> .....	<b>24</b>
<b>6. ZAŠČITA POTROŠNIKOV V EVROPSKI UNIJI</b> .....	<b>28</b>
6.1. STRATEGIJA POLITIKE POTROŠNIKOV NA RAVNI EVROPSKE UNIJE .....	29
6.2. INSTITUCIONALNI ODNOSI MED JAVNIMI AVTORITETAMI IN POTROŠNIŠKIMI ORGANIZACIJAMI NA NACIONALNI RAVNI – PRIMERJAVA SLOVENIJE (S) Z AVSTRIJO (A), ITALIJO (I) IN FINSKO (F) PO ISTIH KRITERIJIH.....	29
<b>7. SLOVENIJA IN RAZVOJ ČLOVEKOVIH PRAVIC TER VARSTVO     PRAVIC POTROŠNIKOV</b> .....	<b>32</b>
7.1. SLOVENIJA IN VARSTVO POTROŠNIKOV.....	34
7.2. VLOGA DRŽAVE IN NEVLADNIH ORGANIZACIJ ZA VARSTVO POTROŠNIKOV .....	36
7.2.1. <i>Pravice bolnikov</i> .....	38
7.3. NACIONALNI PROGRAM VARSTVA POTROŠNIKOV (NPVP).....	39
<b>8. SLOVENIJA IN KRATKA ANALIZA ENE IZMED ODMEVNIH AFER NA     PODROČJU POLITIKE PRAVIC POTROŠNIKOV – ORION</b> .....	<b>42</b>
<b>9. ANALIZA ODGOVOROV NA VPRAŠALNIK POSLAN ŠESTIM     NEVLADNIM POTROŠNIŠKIM ORGANIZACIJAM V SLOVENIJI IN     URADU ZA VARSTVO POTROŠNIKOV</b> .....	<b>49</b>
9.1. ANALIZA ODGOVOROV ŠESTIH POTROŠNIŠKIH ORGANIZACIJ .....	49
9.2. ODGOVORI BARBARE MIKLAVČIČ IZ URADA ZA VARSTVO POTROŠNIKOV REPUBLIKE SLOVENIJE NA VPRAŠALNIK , ZASTEVLJEN PREKO ELEKTRONSKE POŠTE, DNE 7. 4. 2005: .....	60
<b>10. ZAKLJUČEK</b> .....	<b>63</b>
<b>11. LITERATURA</b> .....	<b>65</b>
<b>12. PRILOGE</b> .....	<b>71</b>

## 1. UVOD

Varnost je po mnenju dr. F. Bučarja družbeno relevantna, če jo pojmuje kot odnos med ljudmi. V svobodni menjavi si državljani sami oblikujejo potrebne dobrine, torej tudi varnost. Varnost je ena od temeljnih družbenih vrednot, ki mora biti zagotovljena vsakemu posamezniku. Potrebe po varnosti naraščajo hitreje, kot bi mogla država s svojimi načinom delovanja zadostiti povpraševanju po tej dobrini in s tem tudi po javnemu interesu (Bučar, 1997: 3). Že John Lock se v 17. stoletju loti vprašanja varnosti in sicer v smislu, da ima ljudstvo pravico, da spremeni ali odpravi vlado in ustanovi novo vlado, ki mu bo najbolj ustrezala za uresničitev njegove varnosti in sreče, kadar kakšna oblika vlade pričenja rušiti te smotre (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 406). Legitimna oblast mora torej spoštovati pravice posameznika, saj so le-te prirojene. Po Lockovem mnenju je varnost del teh prirojenih pravic, ki jih država ne podeljuje, ampak jih kot take varuje.

V nalogi bom izhajala iz predpostavke, da je potrošniška pravica sestavni del pravice do varnosti. Motiv skozi nalogo bo v iskanju skupnega imenovalca, torej varnosti skozi varstvo pravic potrošnikov. Po Grizoldu in Buzanu varnost razumemo kot stanje, v katerem je zagotovljen uravnotežen fizični, duhovni ter gmotni položaj posameznikov, družbenih skupnosti in narave. Varnost je po Anžičevem mnenju neka oblika težnje organizma po obstoju, kot prilagajanje organizma na ogrožujoče vplive iz okolja. Avtor ugotavlja, da varnost zajema tiste oblike družbenega življenja, ki štejejo za družbene vrednote (Anžič, 1997: 1).

Politika varstva potrošnikov je izrazito kompleksna in interdisciplinarna, saj posega v vsa ključna področja življenja. Take vrste politika je zbir različnih ukrepov, s katerimi želijo država in drugi nosilci gospodarske politike izboljšati položaj potrošnikov. Ker je politika varstva potrošnikov del gospodarske politike, je njen razvoj bil in je še tesno povezan z gospodarsko razvitostjo posamezne države. Raven varstva potrošnikov je torej pomemben kazalec razvoja družbe. Varnost, ki med drugim zajema dostop potrošnikov do zdravstveno neoporečnih izdelkov ter varnih izdelkov, varnega okolja in bivanja, mora biti zagotovljena s strani države.

Prvenstven cilj politike varstva potrošnikov je vnesti več ravnotežja in več transparentnosti v odnos med potrošniki in ponudniki, kar posledično pomeni zagotavljanje varnosti v družbi. To je mogoče doseči z razvijanjem strategij za spopadanje s tržnimi nepravilnostmi. V idealnem primeru bi moral biti dobro informiran potrošnik sposoben izbrati ustrezno blago ali storitev za primerno ceno in zavrniti neustrezno ali neprimerno blago in storitev. Ker pa v realnosti temu običajno ni tako, za potrošnike skrbi tudi država s svojimi politikami, strategijami in pravom varstva potrošnikov. Na tem mestu se nam lahko porodi najmanj naslednje vprašanje: kje se prične in kje konča vloga države? In ali je, kot bi rekel Mazi (2004), država res tista, ki mora ljudi v celoti varovati pred lastno lahkomiselnostjo?

*Naš cilj bo dokazati, da država, kljub svojim prizadevanjem, premalo odločno pomaga krepiti aktivno civilno družbo. Poleg cilja bomo skozi nalogo poskušali potrditi naslednje hipoteze, ki se nanašajo na politiko pravic potrošnikov:*

*Prva hipoteza pravi, da so potrošniške pravice v sodobnem razvitem svetu, v pogojih postmoderne družbe, vedno bolj povezane s pravico do varnosti. Slednjo pojmuje tudi kot pravico do zdravega življenjskega okolja, pravico do potrošniku varnih izdelkov, pravico do obveščenosti, zastopanosti, varstva zdravja, pravico do sodnega varstva in pravico do zmerne porabe.*

*Druga hipoteza pravi, da si sodobne države prizadevajo, da bi varstvo pravic potrošnikov uredile v svoji zakonodaji in posebnih nacionalnih programih.*

*Tretja hipoteza se nanaša na položaj Slovenije, ki je v času tranzicije prevzemala evropske standarde na področju zaščite in varstva pravic potrošnikov.*

Skozi osrednji in zaključni del naloge bomo torej poskušali dokazati cilj s pomočjo odgovora na vprašanje: »Ali je država kljub svojim zakonskim obveznostim, kot so izvajanje Nacionalnega programa in Zakona o varstvu potrošnikov, in zagotovitom Evropski uniji v vstopnem sporazumu, da bo krepila delovanje civilne družbe na področju varstva potrošnikov v državi ter zagotavljala nemoteno delovanje civilnih služb, izpolnila svoje zavezanosti k finančni podpori civilno-družbenih organizacij?«, saj je finančna podpora v primeru varstva potrošnikov posebno pereča, ker ne dopušča

donatorskih sredstev ponudnikov blaga in storitev ali opravljati kakršnih koli storitev zanje, torej je finančno v veliki meri odvisna od prihodka iz državnih proračunskih sredstev, ki je iz leta v leto bolj skop. Podaljšana roka države oziroma vlade, ki skrbi za varnost potrošnikov, je Urad za varstvo potrošnikov, ki ga bomo v odgovoru na zgoraj zastavljeno vprašanje v zaključku naloge morda lahko označili za glavnega krivca. Pri iskanju odgovora bomo postavili delovno hipotezo, da Urad za varstvo potrošnikov ne igra vloge koordinatorja med civilno-družbenimi akterji in vlado. Neusklajeno delovanje med akterji vodi v oslABLjeno sodelovanje pri pripravljanju koherentne zakonodaje na področju varstva potrošnikov. Posledica takega neurejenega delovanja je slaba zakonodaja, ki vodi v verigo afer na področju politike pravic potrošnikov, kar pripelje do situacije, v kateri se družba ne počuti varna.

V uvodnem delu diplomske naloge se bomo seznanili z neprecenljivim pomenom ter razvojem človekovih pravic, med katere nesporno spadajo pravice potrošnikov, in mednarodnim varstvom človekovih pravic. V osrednjem delu bomo nadaljevali s preobrazbo potrošnika v postmoderna potrošnika, načeli na področju varstva potrošnikov, zaščito potrošnikov na mednarodnem področju – v Evropski uniji ter strategijo Evropske unije na področju politike pravic potrošnikov in mednarodno primerjavo potrošniških organizacij na nacionalni ravni. Nadaljevali bomo s Slovenijo in njenim razvojem človekovih pravic ter zaščito pravic potrošnikov. V zaključevanju naloge bomo naredili dve analizi. Prva bo analiza odmevne afere na področju varstva pravic potrošnikov, pri kateri si bomo pomagali s teorijo o policy omrežjih. Druga bo analiza vprašalnika, poslanega vsem civilno-družbenim organizacijam, registriranim pri Uradu za varstvo potrošnikov, ter analiza vprašalnika, poslanega državnemu organu na področju varstva potrošnikov. V samem zaključku naloge bomo potrdili oziroma zavrgli uvodni predpostavki.

Hipoteze in delovna vprašanja bomo potrdili oziroma zavrgli s pomočjo zbiranja virov, analiz ter interpretacije primarnih in sekundarnih virov, s študijo primera, vprašalniki in intervjujem. Analizirali bomo besedila ustav, mednarodnih dokumentov, zakonov, člankov in publikacij. Domneve, ki so postavljene v hipotezah, bomo potrjevali s pomočjo delne analize afere Orion ter analize vprašalnika, poslanega Uradu za varstvo potrošnikov ter potrošniškim organizacijam v Sloveniji, registriranim pri Uradu za varstvo potrošnikov.

## 2. ČLOVEKOVE PRAVICE

Po Bayevem mnenju pomeni »človekova pravica« katero koli zahtevo po varovanju ali upravičenje, ki naj bi bilo pravno ali družbeno sankcionirano zato in v takšnem obsegu, v katerem tako varstvo ali upravičenje terja zadovoljitev človekove potrebe (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 38). Sruk izhaja iz trditve, da je pravica tisto, kar je skladno s človekovimi oziroma družbenimi pojmovanji in pravili o npravstvenih vrednotah. Če ima oseba ali skupina določeno pravico, potem ji je to, kot Sruk v svojih dognanjih povzema Janžekoviča, dovoljeno, nihče je naj ne bi pri tem oviral oziroma ji nasprotoval (*ibid.*: 257). Rizman izpostavlja, da so človekove pravice posebna zvrst pravic, ki jih ima nekdo preprosto na podlagi dejstva, da je človeško bitje, ter ugotavlja, da se na človekove pravice lahko sklicujemo z namenom, da bi v globalni družbi soustvarili stanje, v katerem taka sklicevanja ne bi bila več potrebna. Avtor dodaja, da človekovih pravic človeku niso podelili bog, narava ali druge fizikalne zakonitosti življenja. Zanje velja enako kot za druge družbene prakse, ki jim je pot utrla usmerjena aktivnost človeka in z njim spodbujene kolektivitete (Rizman, 1997: 133-135).

### 2.1. ZGODOVINSKI RAZVOJ ČLOVEKOVIH PRAVIC V POVEZAVI S POTROŠNIŠKIMI PRAVICAMI

Vprašanje človekovih pravic je osrednje vprašanje posamezne družbe ter njene politične ureditve. Taka ugotovitev je dokazljiva za katerokoli obdobje človekovega političnega razvoja. Teoretično razpravljanje o pravicah je mogoče le skupaj z jasno zgodovinsko zavestjo o razvoju človekovih pravic. Perenič je mnenja, da je v moderni družbi pravno-politična ideologija najpomembnejše sredstvo za oblikovanje legitimnosti oblasti.

V času Stare Grčije so bili misleci prepričani, da je človek popolnoma svoboden le v politično organizirani skupnosti (polisu), ki je edina sposobna razvijati posameznikovo moralno popolnost in zadostiti njegovemu iskanju sreče. Posameznika človekove pravice niso zavarovale pred oblastjo in mu določale meje njegove svobode, zato ni bilo potrebe po njihovi utemeljitvi, saj ni prihajalo do

nasprotja med interesi posameznika in skupnostjo. V zgodnjem krščanstvu je država le del posvetnega, minljivega življenja, v katerem človek ne more doseči izpolnitve svojega bistva. Njegova končna sreča ga čaka šele onstran tega sveta, zato se moralno izpopolnjevanje človeka ne more doseči v odnosu do politike, temveč le v zvestobi veri in cerkvi. Individualizem, ki je bil torej tuj antični misli, je postal središčni kamen krščanstva. Posameznik je državi podrejen le toliko, kolikor le-ta prispeva k uresničevanju božjega kraljestva na zemlji in le v primeru, ko med uresničevanjem ciljev države in v človeku po božji zamisli vsajenim dostojanstvom ni razhajanj. V srednjem veku je šlo za družbo, ki je poznala in pravno utrjevala izrazito politično in ekonomsko neenakost. Ugotovimo lahko torej, da še niso poznali človekovih pravic v smislu, kot jih razumemo v moderni dobi.

Le-te moramo iskati v 17. in 18. stoletju. Moderna doba je namreč postopoma preoblikovala človekov odnos do politično organizirane skupnosti. Bistvo boja za človekove pravice je v prizadevanjih po utesnitvi oblasti in določanju mej, ki jih le-ta ne sme prestopiti. Meščanski koncept človekovih pravic temelji na dejstvu, da o njih ni mogoče govoriti, če niso priznane na pravno obličen način. V Evropi se je boj za človekove pravice razvijal prek naravnopravnih doktrin. Najpomembnejši in najvplivnejši utemeljitelj posameznikovega odnosa do oblasti je bil John Locke, saj pri utemeljevanju človekovih pravic izhaja iz »naravnega stanja«, v katerem so vsi ljudje svobodni in enaki. V naravnem stanju veljajo pravica do življenja, svobode in do lastnine ter stanje enakosti, kjer sta vsa oblast in jurisdikcija vzajemni, vendar ni popolno stanje, saj je zelo negotovo in podvrženo napadom. Človek se je zato pripravljeno odreči naravnemu stanju in preiti skupaj z drugimi v državo, ki bo jamčila življenje, svobodo in lastnino, ne pa varnosti kot take. Varnost je po njegovem mišljena zgolj v najširšem smislu, torej kot varnost pred oblastjo. Organizira se torej pravno in institucionalno urejen način varstva teh pravic. Ta sistem se po Locku kaže v načelu delitve zakonodajne in izvršilne oblasti. Na tem mestu ne smemo pozabiti Montesquieua, ki je nasprotoval absolutistični arbitrarnosti in drugim značilnostim policijske države. Poudarjal je, da morajo biti funkcije državne oblasti porazdeljene med različne, medsebojno neodvisne državne organe. Rousseau, ki je prav tako dokazoval naravno stanje in naravnega človeka, je za razliko od Locka izpostavljajo predvsem pomanjkljivosti naravne skupnosti, ker v njej ni bilo zagotovljenega varstva človekovih pravic in ker v njem vladata nered in arbitrarnost (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 14–38). Krivic je mnenja, da bi množičnejša uporaba pravno

zagotovljenih sredstev za varstvo ustavnih pravic in s tem močnejši pritisk na organe, ki jim je to varstvo zaupano, vplivala tudi na večjo učinkovitost tega varstva (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 190). Moderna civilna družba, katere začetnik je med drugimi Hobbes, je po njegovem mnenju civilna družba reda in miru. Red in mir vsili in zagotavlja država kot varnostna država (*ibid.*: 277).

## 2.2. ZGODOVINSKI DOKUMENTI O ČLOVEKOVIH PRAVICAH, SVOBOŠČINAH TER ZAMETKI PRAVIC POTROŠNIKOV OZIROMA PRAVICE DO VARNOSTI:

Magna Charta libertatum oz. Velika listina o svoboščinah je nastala leta 1215, ko so angleški baroni prisilili kralja Ivana brez dežele, da je razglasil in podpisal to listino. Listina pomeni omejitev dotedanje absolutne vladarjeve oblasti v korist fevdalcev in z njimi povezanih mest ter svobodnih kmetov. Prvič v zgodovini je bila priznana osebna svoboda ter poročstva zanjo. V dokumentu lahko izpostavimo zametke stalnih razsodišč s stvarno pristojnostjo in ne krajevno, se pravi da se ni sodilo glede na kraj dvora, ampak je bilo ustanovljeno stalno sodišče za reševanje civilnih tožb. O tem piše 17. člen dokumenta (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 389). To področje se nanaša na zgoraj omenjeno pravico do sodne varnosti, vendar zgolj v omejeni obliki, saj gre za civilne tožbe.

Habeas Corpus Act oz. Zakon Habeas Corpus je sprejel angleški parlament leta 1679. Je prvi pravni akt v zgodovini svetovne ustavnosti, ki celovito varuje človekove pravice, ko se človek znajde v kazenskem postopku. V njem je jasno izoblikovano načelo zakonitosti v kazenskem pravu, da ne more nihče odgovarjati za kaznivo dejanje, če ni bilo že prej tako določeno v zakonu (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 395).

Bill of rights oz. Listino pravic je leta 1689 sprejel angleški parlament. Ta akt določa položaj posameznika v odnosu do oblasti ter utrjuje glavna načela omejitve kraljeve oblasti, saj se mora le-ta podrežati zakonom, ob sočasni krepitvi vloge parlamenta kot vrhovne ustavotvorne in zakonodajne oblasti. Tretja pravno izoblikovanje odnosov med zakonodajno in izvršilno oblastjo, kar je eden izmed temeljev razvoja parlamentarne demokracije. Med proglašeni pravici v Listini, ki se delno nanašajo na kasnejše varstvo pravic potrošnikov, bi lahko izpostavili pravico do peticije kot eno izmed pravic do organiziranosti za varstvo svojih interesov (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 403).



Virginia Declaration of Rights oz. Virginijska deklaracija o pravicah, ki jo je leta 1776 sprejela ustavodajna skupščina, izrazito odseva naravnopravno zasnovano človekovih pravic ter pojmovanje odnosa med oblastjo in državljani. Njen 1. člen se nanaša na odtujljive pravice, kot so svoboda, življenje, skupaj s sredstvi za pridobivanje in uživanje lastnine ter iskanje in doseganje sreče in varnosti. Vse navedeno v tem členu se ujema z varstvom pravic potrošnikov na področju pravice do varnosti ter pravice do varstva ekonomskih interesov. V drugem členu je navedeno, da so uradniki zgolj pooblaščenci ljudstva in s tem se zagotovi pravica do zastopanosti. Pomemben je 12. člen, ki se nanaša na svobodo tiska kot enega izmed velikih branikov svobode, ki ne sme biti nikoli omejena, kar se ujema z zgoraj navedeno pravico do obveščenosti (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 406-407).

Deklaracijo o pravicah človeka in državljana je sprejela francoska narodna skupščina leta 1789. Nanjo se sklicujejo vse kasnejše francoske ustave. V 6. členu je zapisano, da je vsak zakon enak za vse, pa naj varuje ali kaznuje, torej se nanaša na pravico do varnosti. 11. člen Deklaracije se nanaša na svobodo sporočanja misli in mnenj, vendar jo takoj omeji na svobodo govora in tiska. To pravico bi lahko interpretirali kot pravico do obveščenosti oz. do informiranosti (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 409).

Montagnarska deklaracija iz leta 1793 je rezultat takratnega francoskega revolucionarnega dogajanja in terja spremembe določb Deklaracije iz leta 1789 na področju narave zakona in varstva osebnosti, o suverenosti ljudstva. Novo je tudi, da je enakost dobila mesto pred suverenostjo. V 5. členu je zapisano, da se vsem državljanom zagotavlja dostop do javnih služb, kar se nanaša na pravico do dostopa do temeljnih javnih služb. Zelo pomemben zametek za varstvo pravic potrošnikov je 8. člen, ki pravi, da se varnost kaže v zaščiti, ki jo družba nudi vsakemu svojemu članu za ohranitev njegove osebnosti, njegovih pravic in njegovega premoženja. Vse naštetost se nanaša na pravico do varnosti. Pravica do izobrazbe je zajeta v 22. členu, ki pravi, da je izobrazba potreba vseh ljudi. Iz člena je jasno razvidno, da mora družba skrbeti za razvoj javnega razuma. Poudarek je namenjen predvsem možnosti dostopa državljanov do izobrazbe, kar se popolnoma nanaša na pravico do izobraževanja pri varstvu pravic potrošnikov. Pravica do zastopanosti se delno kaže v 29. členu, kjer je zapisano, da ima vsak državljan pravico sodelovati pri sprejemanju zakonov in pri imenovanju svojih pooblaščenec in zastopnikov (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 411-414).

Ruska ustava iz leta 1918 je bila prva socialistična ustava. Skušala je odločno pretrgati odnos s preteklostjo in vzpostaviti ustrezen odnos med ustavnostjo in socializmom, ki naj bi presejal temeljne prvine meščanske ustavne demokracije. V 14. členu oblast odpravlja odvisnost tiska od kapitala in daje na voljo delavskemu razredu in siromašnim kmetom vsa tehnična in materialna sredstva za izdajanje časopisov, brošur, knjig in vseh drugih tiskanih del ter zagotavlja njihovo svobodno razširjanje po vsej deželi. V tem se kažejo vsaj teoretični zametki pravice do obveščeniosti. Pravica do izobraževanja se nahaja v 17. členu Ustave, saj se oblast zavezuje, da bo izobraževanje delavcev in siromašnih kmetov brezplačno (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 415-416).

Weimarska ustava nemške države (Reicha) iz leta 1919 je izrazit primer ustave intervencijske države na začetku prejšnjega stoletja. V obsežnem poglavju o človekovih pravicah je del namenjen socialnoekonomskim in kulturnoprosvetnim pravicam. V 128. členu je zapisano, da je vsem državljanom omogočen dostop do javnih služb, kar se ponovno ujema s pravico dostopa do javnih služb. Pravica do organiziranosti za varstvo svojih interesov se nahaja v vsebini 123. člena, saj je državljanom omogočeno mirno in neoboroženo zbiranje. Pravica do izobraževanja je navedena v 6. oddelku Ustave in sicer njen 143. člen govori o izobraževanju mladine, za katero morajo skrbeti javne ustanove. V 5. oddelku Ustave je omenjena gospodarska svoboda posameznika, ki mora biti v mejah zagotovljena vsem državljanom, kar se nanaša na pravico do varstva ekonomskih interesov. Izpostaviti je potrebno še skrb države za varnost duševnega dela, avtorskih pravic ter pravic izumiteljev in umetnikov v 158. členu Ustave. Država je v 161. členu zavezana k ustvarjanju obsežnega zavarovalnega sistema ob odločilnem sodelovanju zavarovancev. Država se v 162. členu zavzema za meddržavno ureditev delovnih razmerij in hoče doseči za celoten delavski razred človeštva splošen minimum socialnih pravic (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 417-422).

Vidovdanska ustavo kot Ustavo Kraljevine Srbov, Hrvatov in Slovencev je leta 1921 sprejela ustavodajna skupščina in je veljala do državnega udara leta 1929. Nanjo je vplivala Weimarska ustava, še zlasti pri oblikovanju socialnoekonomskih pravic. Pravica do sodnega varstva je omenjena v 6. členu Ustave, saj lahko sodijo samo pristojna sodišča. Svoboda tiska, omenjena v 13. členu, se nanaša na pravico do obveščeniosti. Pravica do vzgoje in izobraževanja je vsebovana v 16. členu Ustave, ki pravi, da je naloga šole, da moralno vzgaja in v državljanih razvija državljansko

zavest v duhu narodne enotnosti in verske strpnosti. Tajnost pisem, telegrafov in telefonskih poročil se v 17. členu nanaša na pravico do tajnosti osebnih podatkov. Pravica do zagotovljene varnosti je zapisana v 23. členu Ustave in pravi, da zakon odreja posebne ukrepe za varnost in zaščito delavcev. V 27. členu je navedeno, da država skrbi za izboljševanje občin higienskih in socialnih pogojev, ki vplivajo na narodno zdravstvo. Torej je tu začetek razvoja pravice do varstva zdravja. Pravica delavcev v 33. členu Ustave, da se lahko organizirajo z namenom izboljšanja delovnih pogojev, je zametek pravice do organiziranosti za varstvo svojih interesov (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 424-429).

### *2.2.1. Mednarodno varstvo človekovih pravic*

Leta 1945 so bili ustanovljeni Združeni narodi (v nadaljevanju OZN), ki so v imenu vseh ljudstev sveta poudarili svojo vero v človekove pravice. V Ustanovni listini so zato človekove pravice omenjene kot osrednje vprašanje, tak položaj so obdržale do danes. Ideja o človekovih pravicah je seveda mnogo starejša od OZN, vendar so šele z ustanovitvijo te organizacije dobile formalno in univerzalno priznanje (ABC – Pouk o človekovih pravicah, 1991: 1–5). Skupščina OZN je na svojem prvem zasedanju leta 1946 označila svobodo informiranja kot temeljno človekovo pravico in preizkusni kamen vseh svoboščin, ki so svete Združenim narodom (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 191). Pravica do informiranja je lahko interpretirana kot pravica do obveščenosti. Ta je zajeta med pravice, ki so zagotovljene slovenskim potrošnikom v Nacionalnem programu varstva potrošnikov. Pravica do obveščenosti je bila po 19. členu Splošne deklaracije OZN o človekovih pravicah iz leta 1948 v praktično nespremenjenem besedilu vključena še v Mednarodnem paktu o državljanskih in političnih pravicah iz leta 1966 (*ibid.*: 200).

Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah, ki ga je leta 1966 sprejela generalna skupščina Združenih narodov in je začel veljati leta 1976, v 6. členu izpostavlja, da mora sleherna država članica tega pakta poskrbeti za nenehen ekonomski, socialni in kulturni razvoj skozi poklicne usmeritve ter izobrazbo. V 8. členu je zapisano, da noben zakon ne sme omejevati pravice do socialne varnosti, vštveši socialno zavarovanje. V 12. členu je poudarjena vloga držav članic pakta, ki morajo priznavati vsakomur pravico do kar najboljšega duševnega in mentalnega

zdravja. 13. člen obvezuje države članice pakta, da priznavajo vsakomur pravico do izobrazbe (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 438-443).

Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah, ki je začel veljati leta 1976, v svojem 9. členu izpostavlja, da ima vsak posameznik pravico do svoje osebne prostosti in varnosti (*ibid.*: 447).

Ustanovna listina jugoslovanske skupine Mednarodne helsinške federacije za človekove pravice, ki je v Jugoslaviji začela veljati leta 1987, v svojih načelnih izhodiščih in ciljih delovanja izpostavlja pravico vsakega posameznika do svobode od strahu. Njegove pravice mora varovati vladavina prava, tako da se mu ni treba zatekati, kot k zadnjemu sredstvu, k uporabi proti tiraniji in tlačenju (*ibid.*: 503).

Človekove pravice vedno znova navdušujejo s svojo zgodovino. Koreninijo se v vseh velikih dogodkih v svetu in povsod obeležujejo boj za svobodo in enakopravnost. Človekove pravice in temeljne svoboščine omogočajo, da v polni meri razvijamo in uporabljamo svoje sposobnosti, svojo inteligenco, nadarjenost in zavest, pa tudi da zadovoljujemo svoje in druge potrebe. Temeljijo na rastoči zahtevi človeštva po takem življenju, v katerem bosta prirojeno dostojanstvo in vrednost slehernega človeka spoštovana in zavarovana. Zanikanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin ni samo posameznikova osebna tragedija, ampak ustvarja tudi razmere za družbeno in politično nestabilnost, seje seme nasilja in navzkrižij tako znotraj ene skupnosti, kakor tudi med skupnostmi in narodi. Prvi stavek Splošne deklaracije človekovih pravic pravi, da je spoštovanje človekovih pravic in človekovega dostojanstva »temelj svobode, pravičnosti in miru v svetu«. Danilo Türk trdi, da bistvo pojma pravna država ni v dokazovanju moči države, da uveljavi svoje zakone, ampak v naravi zakonov samih. Samo tedaj, ko pravna ureditev in njeni postopki ščitijo človekovo osebnost in avtonomijo in ko omejujejo državno oblast – tako da je os možnosti zlorab odpravljena ali zmanjšana na minimum, je mogoče govoriti o pravni državi (ABC – Pouk o človekovih pravicah, 1991: 4–5, 78).

Svet Evrope, katerega članica je od leta 1993 Slovenija, zagotavlja visoko raven varstva človekovih pravic prek različnih mehanizmov. Med glavnimi mehanizmi je delovanje Konvencije za varstvo človekovih pravic in temeljnih svoboščin (v

nadaljevanju Evropska konvencija) in njenih kontrolnih organov, še posebej Evropske komisije in Sodišča za človekove pravice. Vsaka država članica mora sprejeti načela pravne države ter zagotoviti uživanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin vsem ljudem, ki sodijo v njeno jurisdikcijo. Resne kršitve človekovih pravic in temeljnih svoboščin državo članico suspendirajo ali izključijo iz Sveta Evrope. Evropska konvencija o človekovih pravicah je sledila Splošni deklaraciji o človekovih pravicah OZN in Ameriški deklaraciji o človekovih pravicah in dolžnostih. Evropska konvencija je bil prvi mednarodni instrument o človekovih pravicah, ki pravno obvezuje njene pogodbene stranke in ustanavlja sistem za nadzor implementacije človekovih pravic na notranjem področju. Pobudnik postopka je lahko ne samo država, ampak tudi posameznik (Gomien, 1995: 7-15).

Za politiko pravic potrošnikov je v Evropski konvenciji potrebno izpostaviti njen 10. člen, ki med drugim obravnava pravico do sprejemanja in posredovanja informacij ter svobodo tiska. V njem je zapisano, da je to eden bistvenih temeljev demokratične družbe (Gomien, 1995: 96).

Temeljne človekove pravice so na področju Evropske unije (v nadaljevanju EU) varovane, saj jih varujejo njene institucije in sicer, če je posameznik že porabil vsa razpoložljiva pravna sredstva v državi članici, lahko v šestih mesecih po pravnomočnosti sodne odločbe vloži tožbo na Evropsko sodišče za človekove pravice v Strasbourgu, ki sicer ni del EU (<http://evropa.gov.si/evropomočnik/question/832-167/>, dne: 12. 10. 2004).

Iz osnutka Pogodbe o Ustavi za Evropo (v nadaljevanju Pogodba), ki jo je sprejel Evropski svet leta 2003, lahko izpostavimo cilje, zajete v njenem tretjem členu, ki med drugim pravi, da Unija svojim državljanom nudi območje svobode in varnosti ter si prizadeva za Evropo trajnostnega razvoja na podlagi uravnotežene gospodarske rasti, za socialno tržno gospodarstvo ter visoko raven varstva in izboljšanje kakovosti okolja. V 13. členu Pogodbe je zapisano, da si Unija z državami članicami deli pristojnost na določenih področjih. Deljena pristojnost velja med drugim za področje varstva potrošnikov in okolja ter skupno skrb za varnost na področju javnega zdravja. V 5. poglavju Pogodbe je zapisano, da se na območju Unije zagotavlja visoka raven varovanja zdravja ljudi (<http://www.gov.si/svz/data/osnutek-ustave-eu.pdf>, dne: 5. 4. 2005).

Sporočilo vseh teh idej, ki so vsebovane v naštetih ustavah in mednarodnih dokumentih je, da je smisel državne oblasti v varovanju človekovih pravic in da morata biti temu smislu podrejena tako institucionalizirana plat države, kakor tudi njeno, v pravne okvire postavljeno delovanje. Država namreč ni ustanoviteljica pravic, temveč jih je dolžna kot že obstoječe priznati in zagotoviti učinkovito varstvo. Funkcija države na področju varovanja človekovih pravic ni več pojmovana v svojem negativnem smislu (kot zavarovanje državljanov pred njenimi posegi), temveč je njen aktivni pomen v uresničevanju novih družbenih vrednot in na njih temelječih pravicah. Pri tem meščanski teoretiki ugotavljajo, da je glavna pomanjkljivost novega sistema pravic to, da je človek še vedno odrinjen od sodelovanja pri oblikovanju temeljnih družbenih odločitev (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 26-28). Bučar trdi, da je varnost specifično področje odnosov med ljudmi in je v svojem najpomembnejšem delu pokrita z normami ustavnega prava (Bučar, 1997: 4).

Bučar meni, da je varnost dobrina, ki je po svoji zaželenosti neposredno za dobrinami, potrebnimi za zadovoljevanje fizioloških potreb. Kot dobrina terja torej posebno pravno ureditev (*Ibid.*: 4). Zanimivo je, da se izpostavljeni člani prej naštetih zgodovinskih dokumentov, ki se nanašajo na politiko pravic potrošnikov, ujemajo s pravicami potrošnikov zapisanimi v Nacionalnem programu varstva potrošnikov (v nadaljevanju NPVP) in so naslednje:

- pravica do obveščенosti,
- pravica do vzgoje in izobraževanja,
- pravica do zastopanosti,
- pravica do organiziranosti za varstvo svojih interesov,
- pravica do varstva zdravja in do varnosti,
- pravica do varstva ekonomskih interesov,
- pravica do sodnega varstva,
- pravica dostopa do temeljnih javnih služb,
- pravica do zmerne porabe in
- pravica do varstva osebnih podatkov.

Krivic kot glavne sestavine svobode informiranja izpostavlja svobodo tiska in svobodo izražanja sploh. Slednji sta po njegovem mnenju podzvrsti ene pravice in sicer pravice do obveščенosti (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 208). Med ekološke

pravice Sruk uvršča pravico človeka, da diha svež zrak, da pije neoporečno vodo, da se hrani z neškodljivimi živili, pravico človeka do naravnega okolja, v katerem ni nevarnih odpadkov ter pravica do vzdrževanja in varstva naravnih in kulturnoumetniških dobrin oziroma vrednot. Vse to lahko združimo med drugim v potrošniško pravico do zdravja in varnosti. Sruk med osebne svoboščine in pravice uvršča svoboda gibanja, varovanje skrivnosti pisem, telefonskih pogovorov in podobno. Našteto lahko vsaj deloma uvrstimo pod pravico do varstva osebnih podatkov. Pravice porabnika se avtor dotakne z njeno členitvijo na pravico nadzora nad porabo, pravico do proizvodov, ki ne ogrožajo zdravja in življenja, pravico do nadzora zalog blaga, pravico do enakosti porabnikov. Pravica porabnika se nanaša na potrošniško pravico do zmerne porabe (*ibid.*: 271–272).

### 2.3. SLOVENSKA USTAVA

Konsenz med političnimi strankami konec leta 1991 je omogočil sprejem nove Ustave v slovenskem parlamentu. (Bavcon, 1993: 10). Želeli so vzpostaviti pravno zaščito posameznika ter morebitne pravne in politične zlorabe zmanjšati na najmanjšo mero (Pučnik, 1993: 14). Türk (1993: 15–18) poudarja pomen mednarodno dogovorjenih standardov na področju človekovih pravic, saj so nekdanje socialistične države morale vzpostaviti trajne ustavne okvire za demokratičnost, hkrati so morale ustvariti osnovo za novo legitimnost celotnih pravnih sistemov. Vsebina Evropske konvencije o človekovih pravicah ter Mednarodnega pakta o državljanskih in političnih pravicah je po njegovem mnenju pomagala, da so v Sloveniji prišli do odgovorov na razna vsebinska vprašanja in da so dobili močno spodbudo za razumevanje vloge ustanov za izvajanje in pospeševanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin v samostojni Sloveniji. Pavčnik (1993: 39) ugotavlja, da nova slovenska Ustava odmerja posebej pomembno mesto temeljnim pravicam in temeljnim svoboščinam. Poudarja, da so bile v slovenski ustavi iz leta 1974 leta temeljne pravice »vtopljene« v nadrobno izdelano vizijo samoupravno organizirane družbe in države. Temeljne pravice so bile, kot ugotavlja avtor, zamišljene kot sestavina vseobsegajočega samoupravnega sistema, ki je temeljil na »nedotakljivi in neodtujljivi pravici delovnega človeka in občana do samoupravljanja«. (Pavčnik, 1993: 39).

Slovenska ustava zagotavlja pravico do varnosti v 27. in 28. členu. Oba člena se nahajata v 2. poglavju Ustave, ki ureja človekove pravice in temeljne svoboščine.

Med osebnostnimi pravicami, ki jih zagotavlja slovenska Ustava in se nanašajo na potrošniške pravice ter hkrati na zagotavljanje večje varnosti v državi, so:

- *osebna pravica do osebnega dostojanstva in varnosti*: kar pomeni, da je potrebno to pravico razumeti v povezavi z varstvom človekove osebnosti in dostojanstva.

- *pravica do varnosti* pomeni zlasti varstvo človekovega življenja in njegove osebne svobode (Kocjančič, 1998: 116). Ta pravica se nanaša na potrošniško pravico do sodnega varstva in pravico do varnosti.

- *Varstvo osebnih podatkov* je pravica, ki prepoveduje uporabo osebnih podatkov v nasprotju z namenom njihovega zbiranja. Zbiranje, obdelovanje, namen uporabe, nadzor in podobno ureja zakonodaja. Potrošniška pravica do varstva osebnih podatkov je torej zagotovljena z Ustavo (*ibid.*: 117).

Z ustavno zagotovljeno politično pravico svobode izražanja, pravico do zbiranja in združevanja ter pravico do peticije so zagotovljene potrošniške pravice do varstva osebnih interesov in deloma do obveščnosti, saj svoboda izražanja pomeni svobodo izražanja misli, govora in javnega zastopanja, tiska ter drugih oblik javnega obveščanja in izražanja. Vse naštetu se nanaša na potrošniško pravico do obveščnosti. Državljeni imajo pravico vlagati peticije in druge pobude na državne organe brez strahu pred njihovimi morebitnimi represivnimi ukrepi. Državljeni imajo prav tako pravico do mirnega zbiranja in dajanja pobud za zbiranje brez uporabe nasilja (*ibid.*: 119, 120).

Med gospodarskimi in socialnimi pravicami, ki jih zagotavlja Ustava, se na potrošniške pravice nanašajo predvsem pravica do socialne varnosti in pravica do zdravstvenega varstva, saj se obe ujemata s potrošniškima pravicama do zdravja in varnosti. Pravica do socialne varnosti je zagotovljena s pravico do socialne pomoči državljanom, ki jo država ureja v obliki obveznega zdravstvenega, pokojninskega, invalidskega in drugih socialnih zavarovanj ter skrbi za njihovo delovanje (*ibid.*: 123).

Izobraževalne pravice ter svoboda znanosti in umetnosti v Ustavi se nanašajo na potrošniške pravice skozi pravico do izobrazbe in šolanja, saj Ustava določa, da je izobraževanje svobodno in da se vsakdo lahko pod enakimi pogoji vključuje v vse oblike izobraževanja. Ustava posebej zavezuje državo, da ustvarja možnosti, da si državljani lahko pridobijo ustrezno izobrazbo (*ibid.*: 124).

Pravica do sodnega varstva je zagotovljena v 22., 23., 24., in 25. členu Ustave, saj iz njihove vsebine jasno razberemo, da vsakdo uživa pred sodiščem, do katerega ima po



Ustavi dostop, tudi procesna jamstva. Tako ima vsakdo pravico do enakega varstva pravic v postopku pred sodiščem in drugimi državnimi organi ter pravico, da se o njegovih pravicah odloči brez nepotrebnega odlašanja. Vsakomur je zagotovljena pravica do javnega sojenja in pravica do pravnega sredstva. Pomembno je izpostaviti 72. člen Ustave, ki pravi, da ima vsakdo v skladu z zakonom pravico do zdravega življenjskega okolja. Država skrbi za zdravo življenjsko okolje. V ta namen zakon določa pogoje in načine za opravljanje gospodarskih in drugih dejavnosti. Zakon določa, ob katerih pogojih in v kakšnem obsegu je povzročitelj škode v življenjskem okolju dolžan poravnati škodo.

([http://www.dz-rs.si/si/aktualno/spremljanje\\_zakonodaje/ustava/ustava\\_rs.html](http://www.dz-rs.si/si/aktualno/spremljanje_zakonodaje/ustava/ustava_rs.html), dne: 4. 4. 2005).

### **3. POSTMODERNIZEM IN POTROŠNIŠKA DRUŽBA**

Hribar ugotavlja, da so v predmodernej civilni družbi hierarhično razporejene svoboščine pred enakostjo. V modernej civilni družbi je bila enakost (predvsem pred Zakonom) pred svobodo. Za razliko od predmoderne dobe, v kateri je imela po avtorjevem mnenju prednost manjšina, je imela v modernej družbi večina, saj je zmagoval seštevek enakopravnih glasov. V postmodernej civilni družbi se po Hribarjevem mnenju, na podlagi formalno-pravne enakosti, začne uveljavljati manjšinsko pravo, saj gre za pravico manjšine, da terja od večine vsebinske svoboščine (Jambrek, Perenič, Uršič, 1988: 291).

Zadnikar v uvodniku Časopisa za kritiko znanosti poudarja, da je novi red v smislu potrošniške družbe zgolj red, ki ne dopušča motenj, izjem in nasprotovanj. Warde družbo, v kateri živimo in jo označujemo kot potrošniško, označuje kot novo nišo osebne in socialne identitete (Rener, ČKZ 1998: 17). Uletova ugotavlja, da so začetki množične potrošnje vezani na industrijsko oskrbovanje prebivalstva z izdelki in uslugami, ki so služili za zadovoljevanje vsakdanjih potreb. To je bil povod za nastanek razlik v življenjskih stilih potrošnikov, saj je bila luksuzna potrošnja namenjena socialnim elitam, kar je vodilo v nastanek socialnih in razrednih razlik. V nadaljnjem razvoju potrošništva Uletova ugotavlja, da je za množično potrošništvo, ki

ima korenine v zahodnih družbah pred drugo svetovno vojno, značilno mešanje elitne in množične potrošnje ter relativiziranje razlik med življenjskimi stili različnih skupin. V tej fazi tako imenovanega mešanja pride do uvedbe tržnega oglaševanja v industriji in do medijsko vzpostavljene potrošniške družbe. Gre za klasično potrošniško družbo, ki prevladuje v zahodnih družbah v obdobju od šestdesetih do osemdesetih let prejšnjega stoletja. Zanj je značilna pasivna drža do oglaševalskega procesa in neartikuliran odnos do imago želja. Kasneje so se študentska gibanja in kritična družbena gibanja s svojo kritiko tržno proizvedenih umetnin in manipulacij s potrošniki odzvala na nevarnost notranjega izpraznenja potrošniške družbe. S svojim delovanjem so med drugim v ljudeh vseh generacij vzpodbudili potrebo po novi kvaliteti življenja, ki vključuje tako refleksijo o življenjskem stilu posameznika in posameznice, kot tudi potrebo po kvalitetnem naravnem in socialnem okolju. V tem obdobju potrošniške družbe ne gre torej zgolj za potrebo po kvalitetnejši izbiri blaga in storitev, temveč za izbiro takšnih načinov potrošnje, ki se ujemajo s kvalitetnejšim življenjskim stilom potrošnje. Gre torej za poudarjanje pravice do varnosti v družbi in kot ugotavlja avtorica, je bil to začetek konca množične potrošnje. Sedanja potrošniška kultura, oz. po mnenju avtorice, potrošnja s stilom, temelji na oblikovanju čim bolj prepoznavnega in individualnega življenjskega stila, kar vodi vsakega posameznika k vsakokratni obnovitvi potrebe po novi, po možnosti kvalitetnejši ravni. V sedanjem času se od potrošnika pričakuje, da se bolje zaveda posledic svojih izbir za svoje življenje in okolje. Prevlada politike, ekonomije in znanosti se je po mnenju Uletove vsaj delno zamajala, saj v ospredje prihajajo teme, kot so: vsakdanji svet, življenjski svet, življenjski stil, življenjski potek, identitete in le-te niso zgolj del zasebnega življenja, ampak se hkrati pojavljajo v javnem govoru in pisanju. Okoli njih se konstituira nova politična javnost ter nastajajo nova družbena gibanja in civilnodružbene pobude (Ule, *ibid.*: 104–106). Potrošniška družba po mnenju Lutharjeve ne more biti niti dobra niti slaba, temveč, kot sama posttradicionalna družba, ambivalentna, saj povečanje možnosti odločanja posameznika hkrati poveča možnost zlorabe, kar vodi v nestabilnost (Luthar, *ibid.*: 128). Nestabilnost pomeni negotovost in negotovost vodi v možnost nevarnosti. Dejstvo je, da je v postmodernem življenju potrošnik vsak posameznik. Campbell trdi, da je postmoderna družba predvsem potrošna kultura s potrošno kulturo (Švab, *ibid.*: 133), kar bi lahko glede na vse zgoraj navedeno potrdili. Šadlova ugotavlja, da je premik od kapitalistične družbe, usmerjene v proizvodnjo, k družbi, usmerjeni v potrošnjo,

pogojeval oblikovanje potrošne družbe po drugi svetovni vojni. Posebej izpostavljeni potrošnji, užitku in zadovoljivosti smo po njenem mnenju v nekdanjih socialističnih deželah, saj po avtoričinem mnenju transformacijo oseb iz delavcev v moderne potrošnike spremlja izginjanje idealov napredka in učinkovitosti ter postopno upadanje asketskih vrednot na delovnem mestu. Zgodovinski procesi slabljenja in izginjanja povezanih skupnosti (tradicionalne oblike organiziranega dela, zakonske zveze), ki so v tradicionalni družbi dajali občutek asociacije, so po njenem oslabili tudi sredstva medsebojnega razlikovanja ljudi. To izpraznjeno mesto je zasedla potrošnja (Šadl, *ibid.*: 147–153). Veblen trdi, da se je diferenciacija potrošnje začela že pred začetkom t. i. finančne moči. Potrošnjo kot sredstvo za razkazovanje bogastva velja po njegovem mnenju razumeti kot posledico družbenega razvoja. Tako kot Uletova tudi Veblen ugotavlja, da je bila prvotna potrošnja omejena zgolj na kvalitetnejše dobrine, šele nato se je meja med elitami in množico zbrisala, saj je zajemala vse dobrine potrebne za obstoj (Veblen, *ibid.*: 227–229).

Rizman izpostavlja idejo človekovih pravic kot proizvod civilizacijskega razvoja in pojav moderne družbe in je po njegovem mnenju rezultat zahodnega liberalno-kapitalističnega produkcijskega načina. Kot avtor ugotavlja, v sodobni (post) industrijski družbi ne zadošča več staro merilo razvoja, ki navadno pomeni postopno osvobajanje človeka od tradicionalnih načinov nadzora. Človekovim pravicam se zato, po njegovih ugotovitvah, odpirajo številne nove vloge, ki so v sodobni industrijski demokraciji proizvod konflikta med načelom racionalizacije na eni strani in državljskih svoboščin na drugi (Rizman, 1997: 87–89).

Populistična retorika ima lastnost, da se v njej zabriše meja prejšnje retorike, ki je bila v osnovi visokomodernistična. Nastane zabrisana mešanica med visoko kulturo in tako imenovano množično ali komercialno kulturo. Postindustrijsko družbo pogosto označujejo kot potrošniško družbo, medijsko družbo, informacijsko družbo, družbo elektronike ali visoke tehnologije in podobno. Jameson ugotavlja, da nova družbena formacija ne sledi več zakonitostim klasičnega kapitalizma, saj se po njegovem mnenju pojavlja odkrit družben in političen upor, ki presega vse, kar si je bilo mogoče zamisliti v najbolj ekstremnih trenutkih modernizma. Uporništvo v postmodernizmu je po avtorjevem mnenju postalo institucionalizirano in je v skladu z uradno oziroma javno kulturo zahodne družbe (Jameson, 2001: 9–12).

### *3.1. POSTMODERNI POTROŠNIK IN NJEGOV RAZVOJ*

Francoska tržna raziskava, ki je bila povzeta v časopisu Delo, je pripeljala do zaključkov, da evropski porabnik ni več fiktiven pojem, temveč besedna zveza, ki jo strokovnjaki povezujejo z nekaj ustaljenimi značilnostmi. Evropski porabnik je namreč hkrati zrel in nagnjen k strateškim odločitvam. Raziskava je pokazala, da je sprememba s strani potrošnje danes, napram potrošniškim navadam v osemdesetih letih, velika. Danes je, po njihovih ugotovitvah, porabništvo postalo premišljeno, kupci se znajo obvladati. Osemdeseta so bila, za razliko od današnjih dni, čas neobrzanega in nepremišljenega razsipavanja (Delo A. T. 2004: 15 (15. 2.)).

Če želimo opredeliti potrošniško družbo in njen razvoj, je potrebno najprej definirati potrošnika in njegovo vedenje. Možina ga opredeljuje kot osebo, ki ima na razpolago vire in možnosti za nakup predmetov za uporabo, ki jih ponuja trg, z namenom zadovoljiti osebne ali skupne (npr. družinske) potrebe.

Po Zakonu o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 20/98 in 25/98) je potrošnik fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve predvsem za osebno uporabo ali uporabo v svojem gospodinjstvu. Po istem zakonu se šteje za podjetje pravna in fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost na trgu, ne glede na njeno pravnoorganizacijsko obliko in lastninsko pripadnost.

Mowen in Minor vedenje potrošnikov definirata kot raziskovanje nakupnih enot in menjalnih procesov vpletenih v pridobivanje, uporabo in odstranjevanje dobrin, storitev, izkušenj in idej. Potrošniki so v mnogih pogledih prepuščeni na milost in nemilost ponudnikov, od katerih je odvisno, ali so ponujeni izdelki varni in ali delujejo, kot zagotavljajo, ali po resnici povedo, kaj ponujajo, prodajajo ter ali distribuirajo izdelke in določajo njihove cene na korekten način. Možina trdi, da je glavni razlog za usmeritev pozornosti v potrošnjo ugotovitev poslovnežev, da je kupec resnično kralj (Možina, Zupančič, Štefančič Pavlovič, 2002: 9–20).

Posameznik se začne prebujati po obdobju množičnosti vseh vrst, ki so bile značilne za dvajseto stoletje. Vse bolj spoznava, da so stvari odvisne od njega samega in ne od neke imaginarne totalitete. Pri tem ne mislimo na nemočnega posameznika, ki zadovoljuje samo svoje potrebe. Z razvojem neposrednih komunikacij in z vse večjo

kulturno in gospodarsko globalizacijo ter zmanjševanjem pomena držav ter etabliranih institucij, njegova vloga narašča. Zmagoslavje posameznika je moč opazovati predvsem v njegovem razmerju do organizacij. Možnost izbire je pripeljala do spoznanja, da je posameznik kot potrošnik središče in izhodišče produkcijskega procesa. S tem prisilil industrijo, da tako kot širša družba tudi sama vstopi v proces demokratizacije. Del bistvenih sprememb, ki so se zgodile v potrošnji, so demografske spremembe. Največ novega prinaša spoznanje o zamenjavi vrednot in prevzemu življenjskih slogov, ki modernega »industrijskega« potrošnika spreminjajo v poindustrijskega, postmodernega. Če je včerajšnji, navzven obrnjeni potrošnik, prisegal na materialistične vrednote v slogu: »Kar imajo drugi, moram imeti tudi jaz!«, je postmoderni potrošnik njegovo pravo nasprotje. Slednje se kaže v zadovoljstvu v doseganju drugačnosti, ko mora vsak izdelek ali storitev prispevati h kakovosti življenja, ne pa predstavljati le nove količine. Poindustrijski potrošnik se odloča po principu sočasnosti racionalnega in čustvenega odločanja. Christopher (Jančič, 1999: 87) izpostavlja individualizem kot značilnost postmodernega potrošnika. Le-ta se kaže v videzu in vedenju. Potrošnja je zanj oblika zadovoljitve in ne posledica pritiska okolice. Želi narediti vtis nase in ne le na druge. Homma in Ueltzhoeffler (*ibid.*: 89) sta izvedla obsežno raziskavo v nekaterih evropskih državah in odkrila osem trendov, ki so značilni za današnje potrošnike: potrošniški hedonizem, individualizem, nostalgичnost, skrb za okolje, odpiranje in gledanje zunaj sebe, strah in družbena agresivnost, usmeritev na telo ter iracionalizem. Jančič povzema potrošnika kot celostno osebo, ki z nakupi izdelkov izraža tudi svoj odnos do sveta in širših družbenih problemov. Izdelki so postali način samoizražanja potrošnika in eden izmed načinov vplivanja na družben razvoj. Mnoge organizacije težko razumejo, da potrošnik ni več mirujoča tarča, ki jo je lahko zadeti s pravim pristopom. Postmoderni potrošnik je namreč nepredvidljiv.

Burdett (*ibid.* 130) pravi, da je tradicionalna povezanost med podjetji in potrošniki temeljila na kriteriju cene. Potrošniki niso bili prisiljeni iskati alternativ, kar je povzročilo rast konkurenčnosti, ki pa je bila najboljša zaščita pred zlorabami. Danes pa je moč v rokah potrošnika in pogoji menjave temeljijo predvsem na vrednosti in ne toliko na ceni, zato je treba po njegovem mnenju narediti korak naprej v smeri sodelovanja s potrošniki. Menjave naj bi namesto na seštevanju posameznih transakcij temeljile na soodvisnosti in zaupanju, ki nastajata skozi daljše obdobje.

Na tem mestu je potrebno izpostaviti humanistični marketing po Kotlerju, ki ga definira kot poslovno filozofijo, katere smoter je doseganje dobička, z omogočanjem dolgoročne blaginje potrošnikov. Kotler namreč predpostavlja, da je potrošnik aktiven in razumen, da išče zadovoljitev trenutnih potreb kot tudi širših interesov in ceni podjetja, ki razvijajo izdelke, storitve in komunikacije, ki bogatijo življenjske razmere potrošnikov.

Vandermerwe in Oliff (*ibid.*: 104) razvrščata zahteve potrošnikov v dve skupini, in sicer v smeri materialov in načinov proizvodnje ter v smeri sprememb v izdelkih, marketinškem upravljanju, ponakupnih storitvah. Za obe razvrstitvi zahtev je značilno, da povzročata spremembe v smeri čiste in energetske nepotrpatne proizvodnje, opustitev nevarnih tehnoloških postopkov, zahteve po varnosti zase in za zaposlene v podjetjih, zmanjševanje odplak, skrbi za odpadke, ter atributov izdelkov, kot so: daljša življenjska doba, ponovna uporaba, reciklaži itd.

Etičnost poslovanja organizacij je po Smithu (*ibid.*: 114) relevanten predmet v proučevanju družbenih stroškov, njihova ocena je namreč možna le, če se upošteva korist vseh udeležencev, torej potrošnikov. Dilema nastane pri definiranju družbene odgovornosti, saj Friedman (*ibid.*: 115) zagovarja tezo, da so poslovni subjekti izvzeti iz odgovornosti, ker so umetne tvorbe in jo imajo lahko le ljudje. Kot argument navaja dejstvo, da so nosilci poslovnih subjektov menedžerji, ki so v službi lastnikov kapitala in njim v celoti odgovorni. Po njegovem poslovni subjekti torej niso družbeno odgovorni, ker bi v takem primeru zapravljali denar lastnikov in nato še potrošnikov. Po tem principu bi se dvignile cene sredstev in delovne sile. Tudi Carr (*ibid.*: 115) razmišlja podobno, saj pravi, da je v podjetjih prostor za etiko le, če neposredno koristi ekonomski računici podjetja. Oba pogleda po Druckerju (*ibid.*: 115) sodita v preteklost, ko se ni upoštevalo, da pod lastni interes lastnika sodi tudi družbena odgovornost, saj podjetje ni zgolj ekonomska organizacija, ločena od okolja in neodvisna od ljudi. Drucker poudarja, da bo ravno zavest o družbeni odgovornosti organizacij v prihodnosti vse glasnejša.

Informiranost potrošnikov, pri kateri je potrošniku pojasnjen celoten proizvodni proces nekega izdelka, je po Smithu ključnega pomena za etični nakup. Skupine pritiska tako uporabljajo publiciteto, da vplivajo na javno mnenje in s tem informirajo potrošnike (Jančič, 1999: 118).

#### 4. POLITIKA VARSTVA POTROŠNIKOV

Maslow je postavil vrstni red posameznikovih želja, ki odražajo njegove subjektivno dožete potrebe. Na podlagi analize posameznikovega vedenja je postavil nek splošen vrstni red, ki sestavlja hierarhično lestvico: na prvem mestu so fiziološke potrebe, sledijo jim potrebe po varnosti, asociaciji, samospoštovanju, samoaktualizaciji in ustvarjalnosti. Višja stopnja potreb na lestvici je izvor motivacije in prizadevanj samo, če so zadovoljene potrebe na nižji stopnji. Lestvica nam prikazuje varnost kot dobrino posameznikov, ki je tako velikega pomena, da sledi neposredno potrebi po zadovoljevanju temeljnih fizioloških potreb. Brez potrebne varnosti je torej, kot ugotavlja Bučar, zadovoljevanje fizioloških potreb lahko povsem onemogočeno (Bučar, 1997: 3).

Za politiko varstva potrošnikov je značilna izrazita kompleksnost in interdisciplinarnost, saj posega v vsa ključna področja življenja. Take vrste politika je zbir različnih ukrepov, s katerimi želijo država in drugi nosilci gospodarske politike izboljšati položaj potrošnikov. Ker je politika varstva potrošnikov del gospodarske politike, je njen razvoj bil in je še tesno povezan z gospodarsko razvitostjo posamezne države. Raven varstva potrošnikov je torej pomemben kazalec razvoja družbe. Številni mednarodni dokumenti, med njimi Smernice Združenih narodov iz leta 1986 (Guidelines for consumer protection), pozivajo države, naj razvijajo in krepijo politiko varstva potrošnikov, pri tem pa naj same določajo prednostne naloge na tem področju v okviru obstoječih gospodarskih in socialnih možnosti ter pri tem upoštevajo stroške in pozitivne učinke sprejetih ukrepov za varstvo potrošnikov.

Potrošniško gibanje je element civilne družbe, ki praviloma nima strogih institucionalnih oblik. V številnih državah, zlasti v ZDA in v EU, skrbijo za potrošnika močne potrošniške organizacije in učinkovite državne institucije, ki so pomemben dejavnik uravnavanja razmerij na trgu in zagotavljanja kvalitete življenja. Pri tem obstajajo različna razmerja med vlogo državnih institucij in nevladnih organizacij. Ponekod je odločilna vloga močnih državnih ali paradržavnih organizacij (Švedska, kjer imajo potrošniškega ombudsmana in ostale skandinavske države), spet

drugje pa potrošniških organizacij kot predstavnikov civilne družbe (Nemčija, Velika Britanija, Avstrija). Vsekakor je priprava zakonodaje in oblikovanje splošne politike varstva potrošnikov naloga države, medtem ko je izvajanje te politike v nekaterih državah bolj, v nekaterih pa manj prepuščeno civilni družbi. ([http://www2.gov.si/zak/Akt\\_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c](http://www2.gov.si/zak/Akt_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c), dne: 23 .12. 2004).

Politika pravic potrošnikov konvergira s področjem človekovih pravic in ima pomembno mesto na področju sodobnih informacijskih tehnologij. Politika varstva potrošnikov je v državah Srednje in Vzhodne Evrope relativno nov in dinamičen koncept, ki se je razvil šele v začetku devetdesetih let z demokratičnimi spremembami in pojavom tržnega gospodarstva, do tedaj pa je na tem področju obstajalo malo ali nič izkušenj, iz katerih bi lahko črpali. Njen razvoj je pospeševala želja vlad v regiji po približevanju Evropski uniji, z vsemi gospodarskimi prednostmi, za katere so menile, da jih bo približevanje prineslo. Na drugi strani je Evropska unija pritiskala na vlade v regiji, da pospešijo proces usklajevanja svojih zakonodaj s pravnim redom EU. Evropska skupnost je z desetimi državami v regiji podpisala pridružitvene sporazume, ki so vključevali tudi področje varstva potrošnikov, vsebovano v aneksu Bele knjige o pripravah pridruženih članic Srednje in Vhodne Evrope na vključitev v notranji trg iz leta 1995. Nujnost uskladitve zakonodaje posameznih držav z evropskim pravnim redom na področju varstva potrošnikov je bila v večini držav ena glavnih gonilnih sil uvajanja novih predpisov na področju varstva potrošnikov in institucionalnih struktur za izvajanje politike varstva potrošnikov. V tem smislu je prilagajanje nacionalnih struktur evropskemu pravnemu redu izjemno pozitivno vplivalo na razvoj varstva potrošnikov v vseh državah Srednje in Vzhodne Evrope.

Nader poudarja, da gospodarski napredek merimo z rastjo proizvodnje, podjetniškim dobičkom in drugimi podobnimi kazalci, vendar so to le sredstva, katerih cilj je kakovost življenja. Celotni pogled na gospodarski sistem se spremeni, če začnemo problem analizirati s strani stališča potrošnikov in ne s stališča korporacij.

Razvite tržne države so začele sprejemati ukrepe za uravnavanje tržnih zakonitosti, kljub temu, da nanje prisegajo. Pravila igre so bila določena z vrsto novih zakonov in drugih predpisov. Trgovci in proizvajalci, ki odnose s potrošniki razumejo kot pogodbo v korist obeh, so sprejeli kodekse obnašanja. Z ustanovitvijo potrošniških organizacij, ki zastopajo potrošnike, ko je potrebno braniti njihove interese proti



trgovcem, proizvajalcem, velikim sistemom, monopolom in državi, so se samoorganizirali tudi potrošniki. Dosegli so, da se je na več področjih spremenila zakonodaja, ki je z višjimi varnostnimi zahtevami začela ščititi potrošnike pred izdelki, nevarnimi za življenje. Neodvisna potrošniška združenja so pomemben vir objektivnih informacij, izdajajo potrošniške revije, zastopajo potrošnike in so vplivne skupine za pritisk na javnost in oblast. Potrošniške organizacije obveščajo potrošnike o kakovosti blaga in storitev, nakupne odločitve posameznikov pa posledično prispevajo k učinkovitejšemu delovanju trga. Potrošniki so šibkejši partner, zato jih je potrebno s predpisi zaščititi pred izkoriščanjem (Možina, Zupančič, Štefančič, Pavlovič, 2002: 273–275).

## 5. NAČELA VARSTVA POTROŠNIKOV

Načela varstva potrošnikov so bila v začetnem obdobju bolj opis pogojev, ki morajo biti izpolnjeni, da mehanizem tržišča lahko deluje na podlagi odločitev potrošnikov. Predsednik Združenih držav Amerike John F. Kennedy jih je leta 1962 posredoval v obliki posebnega sporočila. S tem so načela prerasla v potrošniške pravice, ki povečujejo varnost v družbi, in sicer naslednje: *Dostopnost* dobrin; *Izbira*, ki omogoča samostojno odločanje potrošnika; *Informiranost* potrošnikov, ki je nujna za sprejemanje zavestnih odločitev; *Pravica do pritožbe* oz. pravne zaščite ali sodnega varstva. Ta pravica se nanaša na dejstvo, da gre v potrošniških sporih največkrat za majhne zneske, postopki pred sodišči pa so dragi in zamudni. Na tem mestu je potrebno izpostaviti, da skušajo številne države tovrstno problematiko razreševati s poenostavljenimi postopki, saj je razreševanje potrošniških sporov mogoče le v hitrih učinkovitih in cenениh postopkih. V tujini uspešno delujejo »sodišča za male spore«, kar bi bilo lahko za zgled tudi Sloveniji; *Varnost* kot pravica, ki naj bi bila potrošnikom zagotovljena s standardi in drugimi predpisi, ki jih sprejema zakonodajalec. Slovenska pravna ureditev po Možinovem mnenju dobro ureja vprašanje odgovornosti, vendar avtor ugotavlja, da njeno uveljavljanje v praksi in na sodiščih marsikdaj še močno zaostaja za duhom zakona; *Enakost* potrošnikov, ki jo je v praksi dosti težje doseči kot v načelih, zajema politiko varstva potrošnikov, katera bi morala preprečiti diskriminacijo dobaviteljev, ki so praviloma javni ali zasebni

monopoli. To so npr. oskrba z vodo, elektriko, telefonija in podobno. Zagotovljena bi morala biti enakopravnost partnerjev, saj je potrošnik nedvomno šibkejša stranka in težko ureja odnose v popolnoma podrejenem položaju kadar gre za javni sektor, banke, zavarovalnice, velike prodajne verige in podobno; *Zastopanje* potrošnikov preko potrošniških organizacij, ki so po svoji naravi nepolitične, neodvisne in neprofitne, morajo pa obvladati stroko. Torej ne smejo biti povezane z nobenim lobijem, razen seveda s potrošniškim in ne smejo sprejemati denarja iz poslovne sfere. Kazalec, ki kaže na njihovo neodvisnost je med drugim neobjavljanje oglasov v potrošniških revijah (Možina, Zupančič, Štefančič, Pavlovič, 2002: 275).

Deset temeljnih načel o varstvu potrošnikov, ki jih je v obliki informativnega dokumenta julija 2004 sprejela Komisija Evropskih skupnosti in za katerih izvajanje je zadolžen Generalni direktorat za zdravje in zaščito potrošnikov znotraj Komisije, je zgolj minimalna raven zaščite, ki bi jo morale vse države EU, v skladu s predpisi EU, nuditi potrošnikom.

*Prvo temeljno načelo* pravi, da državni organ države članice EU ne sme preprečiti uvoza izdelka, ki ga potrošnik zakonito kupi v drugi državi EU, izjema so izdelki, kot je orožje ali moralno žaljivi predmeti.

*Drugo načelo* pouči potrošnika o njegovi zaščiti v primeru, da je kupil izdelek, ki je takoj odpovedal, da ga ima pravico vrniti, saj ne ustreza pogodbi, ki sta jo sklenila kupec in prodajalec in lahko zahteva, da ga prodajalec zamenja ali popravi. Alternativno lahko potrošnik zahteva znižanje cene pri drugem nakupu ali vračilo svojega denarja v celoti. To velja dve leti od izročitve izdelka. Dokazno breme je prvih šest mesecev od izročitve na prodajalcu – ne na potrošniku – da dokaže, da je bil prodan izdelek v skladu s kupno pogodbo.

*Tretje načelo* se nanaša na standarde za živila. Varnost živil temelji na načelu, da moramo upoštevati celotno »prehranjevalno verigo«, da zagotovimo varnost. Predpisi EU glede varnosti živil narekujejo, kako naj kmetje proizvajajo živila (vključno s kemikalijami, ki jih uporabljajo, ko gojijo rastline in hranijo živali), kako naj bo hrana predelana, kakšna barvila in dodatke se lahko uporablja in kako se proda. Splošna zahteva EU prava je, da so vsi izdelki, ki so prodani v EU, varni. Če družba odkrije, da je dala na tržišče izdelke, ki niso varni, je njena pravna dolžnost, da obvesti državne organe prizadetih EU držav. Če izdelek predstavlja večjo nevarnost, mora družba urediti odpoklic izdelkov.

*Četrto načelo* se nanaša na označevanje živil, saj morajo biti vse podrobnosti o sestavinah in izdelavi živilskega izdelka podane na etiketi, s podrobnostmi o morebitnih barvilih, sredstvih za konzerviranje, sladilih in drugih kemičnih dodatkih, ki so se uporabili. EU pravo predpisuje, da je gensko spremenjena hrana ali hrana, ki vsebuje gensko spremenjene sestavine, označena s kratico GM.

*Peto načelo* se nanaša na pogodbe, ki morajo biti poštene do potrošnikov. Pravo Evropske unije določa, da so pogodbe, ki jih je potrošnik podpisal, ne da bi prebral drobn tisk, v katerem je zapisano, da se polog, ki ga je ravno plačal, ne vrne (četudi je krivda na strani družbe) ali je v njem navedeno, da se potrošnik ne more odpovedati pogodbi, razen če družbi plača oderuški znesek kot odškodnino. Pravo Evropske unije prepoveduje tovrstne pogodbe in sicer ne glede katero pogodbo potrošnik podpiše in ne glede v kateri državi jo podpiše, ga pravo EU ščiti pred tovrstnimi zlorabami.

*Šesto načelo* se nanaša na zaščito potrošnika v smislu, da si le-ta včasih lahko premisli. Ko se npr. pred potrošnikovi vrati nepričakovano pojavi prodajalec in ga na nekakšen način prepriča, da podpiše pogodbo za vgradnjo »dvojno zasteklenih« oken ali novih preprog, ki stanejo stotine evrov. EU pravo ščiti potrošnika pred tovrstnimi prodajami na domu. Kot splošno načelo lahko potrošnik odpove takšno pogodbo v sedmih dneh, vendar obstajajo izjeme, kot so zavarovalne pogodbe in nakupi, ki stanejo manj kot 60 evrov. EU pravo ščiti potrošnika tudi, če kupuje po pošti, preko spletnih strani ali na televizijskih prodajah in pri drugih »prodajalcih na daljavo«. Prodaja kot »vztrajna prodaja« – ki vam pošilja blago, ki ga niste naročili in zahteva plačilo – je z Pravom Evropske unije prepovedana. Če kupi potrošnik izdelek ali storitev na spletu, preko pošte ali od telemarketing družbe, lahko pogodbo brez razloga odpove v roku sedmih delovnih dni. Za nekatere finančne storitve ima za odpoved pogodbe rok do 14 dni.

*Sedmo načelo* olajšuje potrošniku odločitev pri nakupu izdelkov, saj pravo EU zahteva od supermarketov, da označujejo izdelke s »ceno na enoto« – koliko stanejo na kilogram ali na liter. S tem se potrošnik lažje odloči, kateri izdelek je boljše kupiti. Pravo EU zahteva tudi od finančnih družb, ki nudijo finančne storitve, da podajo potrošniku določene informacije na standardiziran način. Na primer, posojilne družbe in družbe za kreditne kartice mu morajo povedati letno odstotno stopnjo obresti, ki jo bo moral plačati – ne samo kolikšna so mesečna povračila.

Da potrošniki ne smejo biti zavedeni, določa *osmo načelo*, ki pravi, da so nezakonita pisma družb, ki jih potrošnik prejme po pošti in v katerih je navedeno, da je le-ta

zadel prvo nagrado na loteriji, ki jo je družba organizirala, saj se izkaže, da ne gre za nič drugega kot prevaro, ki potrošnika pripravi, da stopi v kontakt z družbo, ki ga prepriča, naj pri njih naroči. V takih primerih gre za zavajajoče reklamiranje oz. prevaro. Pravo EU zahteva od ponudnikov izdelkov oz. storitev, da dajo potrošniku popolne, poštene informacije glede tega, kdo so, kaj prodajajo, koliko nekaj stane (vključno z davki in stroški dobave) in kako dolgo bo trajalo, da blago dostavijo. Družbe, ki se ukvarjajo s posojili in kreditnimi karticami, morajo potrošniku v skladu s pravom EU dati popolne informacije glede tega, koliko obresti bo moral plačevati, kako dolgo bo pogodba trajala in kako jo lahko odpove.

*Deveto načelo* se nanaša na zaščito, ko gre potrošnik na počitnice. Npr. ko gre potrošnik na organizirane skupinske počitnice in gre organizator potovanja v stečaj, ali če brošura, na podlagi katere se potrošnik odloči, obljublja luksuzni hotel, tisto kar dobi v resnici, pa je gradbišče. V obeh primerih pravo EU zagotavlja zaščito. Organizatorji skupinskih počitnic morajo imeti pripravljene načrte, da spravijo potrošnika domov, če gredo med tem, ko je le-ta na počitnicah, v stečaj. Morajo mu nuditi nadomestilo, če počitnice ne ustrezajo temu, kar so obljubili v brošuri. V kolikor organizator potovanja skuša zvišati ceno počitnic ali spremeniti počitniško središče brez potrošnikovega soglasja, ima le-ta pravico do odpovedi rezervacije. Do odškodnine po EU pravu je potrošnik upravičen, če se pojavi na letališču in ugotovi, da ne more na svoj let, ker je letalska družba ali organizator opravil preveč rezervacij. Zadnje oziroma *deseto načelo* se navezuje na učinkovito odškodnino pri čezmejnih sporih. EU podpira številne mreže, ki lahko dajejo potrošnikom nasvete in pomoč, pri vlaganju tožb proti trgovcem v drugih državah EU. V vsaki od 25 držav EU lahko državljani brezplačno pridobijo nasvet v svojem nacionalnem jeziku s klicem na informacijsko službo Comission`s »Europe Direct«. Mreža Komisije Evropskih potrošniških središč se bo v bodoče razširila na novih deset članic EU. Središča svetujejo glede potrošniških pravic, ko kupujejo čez mejo. Trenutno krijejo 13 držav članic. Mreža nacionalnih obračunskih uradov Evropske zunajsodne mreže (EEJ-Net) Pomagajo vložiti tožbo zoper trgovca v drugi državi EU ali voditi čezmejni spor po »izvensodni poti« (kot nacionalna pot ombudsmana). Trenutno EEJ-Net pokriva 15 držav članic EU, vključno z Norveško in Islandijo.

([http://europa.eu.int/comm/consumers/overview/ten\\_principles\\_press.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/overview/ten_principles_press.pdf), dne: 12. 11. 2004)

## 6. ZAŠČITA POTROŠNIKOV V EVROPSKI UNIJI

Povezovanje gospodarstev posameznih držav v različno obsežne celote v okviru svetovnega trga je že pred desetletji pokazala potrebo po varstvu potrošnikov zunaj posameznih državnih okvirov, kot je na primer EU. Raziskave kažejo, da imajo posamezne države članice EU oziroma njihove nacionalne organizacije potrošnikov vedno močnejši vpliv na institucije EU. Iz delovnega mesta za varstvo okolja in potrošnika se je v EU postopoma razvila generalna direkcija, v okviru katere je tako imenovana »Direkcija B« - varstvo in pospeševanje interesov potrošnikov, ki ima oddelke Varstvo in varnost potrošnika, Pospeševanje interesov potrošnika ter Obveščanje, izobraževanje in zastopanje potrošnika.

Leta 1973 je Komisija EU ustanovila Odbor potrošnikov, s katerim je hotela pridobiti povezavo z različnimi evropskimi združenji potrošnikov in neodvisni izvedenci pri pripravi skupnih zakonov. Komisija lahko sprejema uredbe, smernice, priporočila in sklepe.

Organizacije potrošnikov, v katere so vključene posamezne države članice EU so: Evropski biro združenj potrošnikov (BEUC), (katerega članica je tudi ZPS), Evropska zveza sindikatov (EGB), Zveza družinskih organizacij (COFACE) in Evropska skupnost konzumnih zadrug (EURO COOP). Vsak posamezni potrošnik lahko svoj zahtevek naslovi na Komisijo. Prav tako se lahko vsak potrošnik obrne na poslance evropskega parlamenta ali s peticijami na evropski parlament. Bolj učinkovito pa je interesno zastopanje prek organizacij potrošnikov, saj razpolagajo z večjo koncentracijo znanja in informacij na tem področju.

BEUC, ki je bila ustanovljena leta 1962 in jo financirajo njene članice ter deloma proračun EU, v primerjavi z nacionalnimi potrošniškimi organizacijami, kakršna je ZPS, ne rešuje težav potrošnikov neposredno, ampak je politična organizacija, ki pri Komisiji EU, Evropskem parlamentu, Ministrskem svetu EU in drugih evropskih organizacijah deluje za potrebe potrošnikov na evropski ravni. BEUC tako skrbi, da EU pri sprejemanju političnih odločitev in zakonodaje upošteva glas potrošnikov in njihove potrebe, zlasti na pomembnih področjih, kot so zdravje, varnost in okolje. Brani tudi pravico potrošnikov do informacij, izbire, zastopstva, pritožbe, izobraževanja in zadovoljitve osnovnih potreb (Možina, Zupančič, Štefancič Pavlovič, 2002: 281-283).

## *6.1. STRATEGIJA POLITIKE POTROŠNIKOV NA RAVNI EVROPSKE UNIJE*

Skrb za varno hrano, zdravje in varstvo potrošnikov pokriva Generalni direktorat, ki deluje pod okriljem Evropskega komisarja za zdravje in varstvo potrošnikov. Njihov cilj je povečati prioriteto politike potrošnikov in zagotoviti učinkovitejši in bolj voden pristop k interesom potrošnikov. Politika potrošnikov Evropske unije je bila sprva izražena v triletnih planih z začetkom leta 1990. Leta 2002 pa je Evropska komisija sprejela novo strategijo na področju politike potrošnikov in sicer za pet let. V slednji je največji poudarek na uskladitvi direktiv, standardov in praks. Vzpostaviti je potrebno okolje z varnimi dobrinami in storitvami ter pravne in gospodarske okvire, ki bodo omogočali potrošnikom, da z zaupanjem kupujejo kjer koli znotraj Evropske unije in plačujejo z vsemi razpoložljivimi sredstvi.

Naslednji pomemben segment sprejete strategije je učinkovita ratifikacija zakonov na področju varstva potrošnikov. Dober zakon ne obstaja, če ni pravilno ratificiran oziroma sprejet. Cilj tega dela strategije je zagotoviti enako varstvo potrošnikov po vsej Evropski uniji.

Zadnji del petletne strategije je namenjen vključevanju potrošniških organizacij k sprejemanju politik Evropske unije. Strategija ponuja glavne mehanizme, s pomočjo katerih take organizacije lahko aktivno sodelujejo v policy procesu.

([http://europa.eu.int/comm/consumers/overview/cons\\_policy/index:en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/overview/cons_policy/index:en.htm), dne 20.11.2004).

## *6.2. INSTITUCIONALNI ODNOSI MED JAVNIMI AVTORITETAMI IN POTROŠNIŠKIMI ORGANIZACIJAMI NA NACIONALNI RAVNI – PRIMERJAVA SLOVENIJE (S) Z AVSTRIJO (A), ITALIJO (I) IN FINSKO (F) PO ISTIH KRITERIJIH*

### *1. Formalne definicije oziroma kriteriji, ki determinirajo potrošniško organizacijo na nacionalni ravni:*

(S): Formalni kriteriji potrošniških organizacij so definirani v Zakonu o varstvu potrošnikov in imajo poseben status. Potrošniki so ustanovili profitne in nevladne organizacije z namenom varovanja pravic potrošnikov. Vpisane so v register potrošniških organizacij, ki obstaja pri UVP kot delu Ministrstva za gospodarstvo.

(A): Ne obstajajo formalne definicije oziroma kriteriji za potrošniške organizacije,

vendar v praksi obstajajo kriteriji, ki se nanašajo na nevladne in neprofitne organizacije. Nekatere izmed njih namreč glede na svoj status in cilje varujejo potrošnike in njihove pravice. Pri svojem delu in v publikacijah tega ne smejo oglaševati. **(I)**: Kriteriji za neprofitne potrošniške organizacije, ki delujejo na nacionalni ravni, so: podlaga za ustanovitev mora biti zakon; statut organizacije mora imeti demokratično strukturo in iz njega mora biti jasno razvidno, da je edini namen organizacije varovanje pravic potrošnikov; delovati mora neprekinjeno tri leta; nobeden od zakonitih predstavnikov organizacije ne sme imeti kriminalne kartoteke ali biti poslan pred sodišče v povezavi z organizacijo, niti ne sme biti podjetnik ali direktor tovarn, ki proizvajajo tržne proizvode oziroma izvajajo storitve na trgu; delovati mora vsaj v petih avtonomnih provincah v državi in imeti registrirane člane, katerih število ne sme biti manjše od 0,2 % prebivalcev vsake regije; prikazovati mora letni proračun, iz katerega so jasno razvideni prihodki in odhodki organizacije in prispevki članov vanjo, statut mora vsebovati imena vseh članov in mora biti letno ažuriran. **(F)**: Obstajata dve formalno definirani potrošniški organizaciji in sicer The Finnish Consumers Association in the Kuluttajat-Konsumenterna.

2. *Uradna listina potrošniških organizacij na nacionalni ravni oziroma organizacije, ki se jih de facto smatra kot potrošniške organizacije:*

**(S)**: Vpisanih je 12 registriranih potrošniških organizacij, ki se razlikujejo tako po velikosti kot po vplivu. Največji vpliv ima ZPS. Obstaja tudi Združenje potrošniških organizacij Slovenije. **(A)**: Ne obstaja uradna listina potrošniških organizacij. *De facto* obstaja nevladna organizacija, ki predstavlja interese potrošnikov na splošno in nekaj specializiranih subjektov, kot je Debt Counselling Services (Servis za svetovanje o dolgovih), Elderly Council (Svet za starejše), internetni ombudsman, Housing Councelling. Zbornica za delavce in zaposlene kot eden izmed socialnih partnerjev pokriva varstvo potrošnikov, vendar to ni njena glavna naloga.

**(I)**: Ministrstvo za proizvodnjo vodi javno listino, v kateri so zajete vse potrošniške organizacije. **(F)**: Program za potrošniško politiko je sprejet za obdobje 2004–2007 in njegova vsebina se nanaša na organizacije, ki skrbijo za varstvo potrošnikov ter na vladne urade.

3. *Obstoj javnega financiranja potrošniških organizacij:*

(S): Nevladne potrošniške organizacije dobivajo sredstva iz državnega proračuna za svoje aktivnosti vsako leto. (A): Združenje za potrošniško informiranje na področju varstva potrošnikov (Verein für Konsumenteninformation-Association) kot nevladna organizacija dve tretjini svojega proračuna ustvari sama, preostali del pridobi z izvajanjem posebnih projektov, strokovnimi znanji, raziskavami in študijami. Kompetentna ministrstva financirajo specifične potrošniške organizacije kot so Internetni ombudsman ter Debt Counselling Services. (I): Delež finančne pomoči potrošniškim organizacijam s strani državnega proračuna - zajema različne projekte, izobraževalne tečaje in treninge ter izdajanje publikacij. Te dejavnosti so: informiranje o pravicah potrošnikov, cenah, varnosti, kakovosti, oglaševanje, zavarovanje avtomobilov s strani tretje osebe. (F): Obe formalno priznani potrošniški organizaciji sta deležni letne finančne pomoči s strani Ministrstva za trgovino in industrijo, ki pridobiva sredstva iz državnega proračuna. Finska agencija za varstvo potrošnikov (Finnish Consumer Agency) nadzoruje porabo teh sredstev in upravlja s financami, namenjenimi za področje varstva potrošnikov.

4. *Na nacionalni ravni obstoj enega ali več teles, ki povezuje potrošniške organizacije in javne avtoritete:*

(S): Obstaja strokovni svet za varstvo potrošnikov, sestavljen iz predstavnikov vladnih ministrstev, ki so kompetentni za posamezna področja, predstavnikov nevladnih potrošniških organizacij, gospodarske zbornice, obrtne zbornice in akademskih strokovnjakov za področje varstva potrošnikov. Svet skrbi za pripravo nacionalnega in letnega programa za varstvo potrošnikov ter podaja mnenja direktorju Urada za varstvo potrošnikov. Svet se sestaja enkrat ali dvakrat letno. (A): Ministrstvo, pristojno za varstvo potrošnikov, ima pravno podlago za povezovanje vseh funkcij na področju varstva potrošnikov. Koordinira dialog med federalnimi ministrstvi, socialnimi partnerji, regionalnimi javnimi telesi in nevladnimi organizacijami. Zbor regionalnih predstavnikov poteka enkrat letno. (I): Politika, ki se nanaša na varstvo potrošnikov, je vodena s pomočjo sodelovanja individualnih organizacij in združenj, javnih oblasti in jo nadzoruje Nacionalni svet za potrošnike in uporabnike, ki je bil ustanovljen leta 1998 z namenom predstavljati potrošniške organizacije in združenja. (F): Za sprejem



Programa za potrošniško politiko je odgovoren Svet za varstvo potrošnikov, ki sodeluje z Ministrstvom za trgovino in industrijo. Člani sveta predstavljajo potrošniške organizacije, zaposlene v industriji, trgovini in kmetijstvu. Svetu predseduje minister, odgovoren za potrošniške zadeve, podpredsednik je Minister za pravosodje. Za varstvo potrošnikov skrbi tudi komisija, ki nadzoruje varnost proizvodov. Le-ta sodeluje z Ministrstvom za trgovino in industrijo in predlaga v sprejem zakonodajo na področju potrošniku varnih dobrin. Komisija sodeluje s preostalimi telesi, ki se ukvarjajo z nadzorom hrane, zaščite zaposlenih in standardizacijo pri zagotavljanju varnih dobrin. Komisija ima deset članov in predsednika ter podpredsednika. Slednja za obdobje treh let imenuje vlada. Z Ministrstvom sodelujeta tudi Komisija zadolžena za področje prehrane in jo sestavljajo predstavniki prehranske industrije, trgovine, strokovnjaki za področje varstva potrošnikov in kmetijstva ter komisija zadolžena za standardizacijo, katere naloga je koordiniranje in financiranje sodelovanja potrošniških organizacij pri pripravi standardov

([http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_org/associations/national/austria.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/national/austria.pdf);  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_org/associations/national/italy\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/national/italy_en.pdf);  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_org/associations/national/slovenia.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/national/slovenia.pdf);  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_org/associations/national/finlande.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/national/finlande.pdf),  
dne 3. 1. 2005).

## **7. SLOVENIJA IN RAZVOJ ČLOVEKOVIH PRAVIC TER VARSTVO PRAVIC POTROŠNIKOV**

Bučar ugotavlja, da je varnost družbeno relevantna samo kot odnos med ljudmi in je zato po njegovem mnenju tipično pravna kategorija. Človek je kot bitje ogrožen od zunanjega sveta. Zavarovanje zoper sile iz okolja je po njegovem mogoče le s sodelovanjem tehnologije, ki nima stika s pravom in s strani države enostransko odrejeno ravnanje. Zunanje okolje, ki za človeka predstavlja izvor nevarnosti, pa ni samo naravno, ampak tudi družbeno. Avtor se v svojem razmišljanju navezuje na 2. poglavje slovenske Ustave, s katerim se država s svojimi sankcijami zavezuje, da bo zagotavljala zavarovanje in nedotakljivost vrste človekovih pravic, ki jih ustavno

opredeljuje kot človekove pravice in temeljne svoboščine. Sodobne države so glede pravne varnosti življenjsko vezane na institucije, katerih namen in dejavnost je prevenција. Bučar namreč ugotavlja, da v sodobni družbi postaja vse bolj jasno, da država samo z grožnjo represije ne more doseči potrebnega varstva ustavno zaščitenih pravic državljanov, zato po njegovem mnenju države uvajajo vrsto institucij in ukrepov, ki imajo preventivno funkcijo (Bučar, 1997: 4–5).

Slovenijo v obdobju tranzicije, po besedah Bizjaka, označuje prehod iz enega družbenega in gospodarskega sistema v drugega. Po njegovem mnenju gre za prehod, v političnem smislu, od totalitarnega sistema v demokratično ureditev ter uveljavitev pravne države in človekovih pravic. Slovenska tranzicija izhaja iz ureditve, ki kljub demokratičnim prizadevanjem ni bila naklonjena človekovim pravicam, saj tako kultura kot praksa varovanja človekovih pravic nista bili vzpostavljeni. Bizjak poudarja, da je za vzpostavitev vladavine zakona bistven pravni sistem, ki je celovit, jasen, povezan in neprotisloven ter se spreminja in prilagaja tako, da pri državljanih ohranja in krepi zaupanje v pravo, sistem, ki je za vse enak in ki se dejansko izvaja (Zver ur. (1998): 11–17).

Šturm izpostavlja, da je potrebno razlikovati med kršitvijo ter (latentnim) ogrožanjem človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Pojem kršitev se nanaša na izvršeno dejstvo, pojem ogrožanja pa pomeni, da gre za dejansko stanje, ki potencialno in prikrito trajno ogroža človekove pravice in temeljne svoboščine. Jugoslovanski ustavni in državnoinstitucionalni sistem, katerega del je bila tudi Slovenija, v nasprotju z evropskim pravnim razvojem, ni postavljaj v ospredje človekovih pravic in ni izoblikoval pravnih omejitev državni oblasti in njenemu nasilju. Nova slovenska Ustava zato določa, da je Slovenija demokratična republika (1. člen), pravna in socialna država (2. člen), v kateri ima oblast ljudstvo, slednjo pa državljanji in državljanke izvršujejo neposredno na volitvah po načelu delitve oblasti na zakonodajno, izvršilno in sodno (2. odst. 3. člena) (*Ibid.*: 23–32).

Po mnenju Zajca je vzrok tranzicije v Sloveniji v odločitvi za demokratizacijo in osamosvojitve, kar je privedlo do prilagajanja zahtevam tržnih zakonitosti, politične tekmovalnosti ter osnovnim načelom človekovih pravic v politični ureditvi in gospodarstvu. Pri tem je najpomembnejši dejavnik vključevanje Slovenije v Evropsko unijo, ki sega v leto 1993, ko se je le-ta formalno začel s podpisom Sporazuma za

sodelovanje. Določevanje prioritet, kriterijev in standardov na področju človekovih pravic se je začelo ravno v obdobju tranzicije in vključevanja v EU (*Ibid.*: 87–88).

### *7.1. SLOVENIJA IN VARSTVO POTROŠNIKOV*

Zametki organizirane politike varstva potrošnikov so se v Sloveniji pojavili že pred osamosvojitvijo. Zlasti je treba omeniti, da je bil leta 1953 ustanovljen Centralni zavod za napredek gospodinjstva (ki se je leta 1988 preimenoval v Domus) zelo aktiven pri informiranju potrošnikov in je tudi začel z izvajanjem primerjalnih ocenjevanj izdelkov. Leta 1997 se je organizacijska enota, ki je delovala na področju zaščite potrošnikov, izločila iz Domusa in deluje kot samostojna institucija — Zavod za varstvo potrošnikov. Intenzivno delo na področju varstva potrošnikov se je pričelo z osamosvojitvijo Slovenije, saj se je takoj pričel pripravljati Zakon o varstvu potrošnikov, ki razmeroma celovito ureja to področje, prej urejeno s številnimi drugimi zakoni. ZPS je zaživela leta 1990. Uveljavila se je tako v slovenskem kot v mednarodnem prostoru in močno vplivala na dvig zavesti o potrebi varstva potrošnikov za dvig kvalitete življenja v civilizirani družbi. Uspešno je začela delovati na področju svetovanja in izobraževanja potrošnikov ter izvajanja primerjalnih ocenjevanj proizvodov in storitev. Leta 1991 je ZPS odprla prvo potrošniško pisarno, potem pa s pomočjo programa Phare Democracy oblikovala mrežo pisarn po Sloveniji. S finančno podporo razvoju varstva potrošnikov je pričela tudi država, saj je v okviru proračunskih možnosti podpirala oziroma sofinancirala projekte za dvig osveščenosti potrošnikov. Država je v zadnjih petih letih namenila letno za izvajanje dejavnosti s področja varstva potrošnikov (svetovanje, obveščanje in izobraževanje potrošnikov ter primerjalno ocenjevanje kakovosti proizvodov in storitev) povprečno 50,2 milijonov tolarjev oziroma skupaj 251 milijonov tolarjev.

([http://www2.gov.si/zak/Akt\\_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c](http://www2.gov.si/zak/Akt_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c), dne: 23. 12. 2004).

Od ustanovitve ZPS se je število organizacij za varstvo potrošnikov povečalo na 12, v prihodnje pa naj bi, po mnenju Možine, nastajale še nove, in sicer tako, da bi vsaka regija imela vsaj eno svetovalno pisarno.

Zakon o varstvu potrošnikov je bil sprejet po šestih letih od razglasitve slovenske samostojnosti, veljati pa je začel 1998. Dve leti kasneje je Državni zbor sprejel še Nacionalni program varstva potrošnikov za obdobje 2001–2005. Spremembe in dopolnitve k zakonu so se sprejemale in se še sprejemajo ter nanašajo na pogodbe, ki se sklepajo s sodobnimi komunikacijskimi sredstvi, in na pogodbe, ki jih podjetja sklepajo neposredno s potrošniki. Ena izmed slabosti trga pri zadovoljevanju potreb potrošnikov se nanaša na nepravilno informiranost potrošnika, saj se le-ta ob nezadostni količini informacij težko odloča, ni mu pa dosti lažje, če je z njimi zasut. Nekateri ponudniki zavajajo ali preprosto goljufajo. Možina opozarja, da je od preprostega zamolčanja posameznih dejstev do zavajanja in goljufanja včasih le korak, zato mora biti meja med informiranjem in »informiranjem« čim bolj jasna (Možina, Zupančič, Štefančič Pavlovič, 2002: 273-274).

Slovenijo je bilo v obdobju 2001 – 2004 potrebno pripraviti na vstop v EU in uskladiti zakonodajo ter prilagoditi predpise tistim, ki se uporabljajo v EU, kar je bil predmet posebnega programa na ravni Državnega zbora (Državni program za prevzem pravnega reda EU iz leta 1999).<sup>1</sup> S prevzemom pravnega reda EU je slovenski potrošnik deležen enake zaščite kot potrošniki držav članic, kajti namen skupne potrošniške politike v EU je v okviru notranjega trga zagotoviti določeno raven varstva potrošnikov, ki je lahko v posamezni državi članici še višji, če ne pomeni trgovinske ovire. Republika Slovenija se je v pogajalskem izhodišču za področje varstva potrošnikov zavezala, da sprejema pravni red EU. Za to področje ne zahteva prehodnega obdobja oziroma izjem. Republik Sloveniji ni bilo treba ustanoviti novih institucij za izvajanje pravnega reda EU, okrepila pa je obstoječe institucije, zlasti tiste, ki so pristojne za nadzor nad izvajanjem zakonodaje. Za prevzem pravnega reda EU do konca leta 2002 je Slovenija sprejela in začela izvajati predvsem spremembe Zakona o varstvu potrošnikov in nekaterih drugih zakonov, tako da so varovani predvsem zdravje, varnost in ekonomski interesi potrošnikov. Hkrati s spremembami zakonodaje je skrbela tudi za krepitev institucij s področja varstva potrošnikov. Do konca leta 2002 so v našo zakonodajo v celoti vključene naslednje direktive EU:

---

<sup>1</sup> Vlada je januarja 1999 pripravila program RS za prevzem pravnega reda EU, ki je opredelil naloge za obdobje od leta 1999 – 2002. Državni zbor je konec maja 1999 sprejel Državni program kot osrednji dokument pri vključevanju Slovenije v EU. Program je predvidel okoli 240 zakonov. Leta 1999 jih je Državni zbor sprejel 116, od tega 57 takšnih, pri katerih gre za uskladitev s pravnim redom EU (Zajc 2000:78)

direktiva o načinu označevanja cen proizvodov, direktiva o zavajajočem oglaševanju, direktiva o primerjalnem oglaševanju, direktiva o potrošniških kreditih, direktiva o sistemu spremljanja nesreč na domu in v prostem času, direktiva o odgovornosti za proizvod, direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih, direktiva o časovnem zakupu turističnih objektov, direktiva o prodaji na daljavo, direktiva o prodaji zunaj poslovnih prostorov, direktiva o splošni varnosti proizvodov, direktiva o nevarnih imitacijah, direktiva o turističnih paketih in direktiva o tožbah na opustitev dejanja. Za pripravo in izvajanje zgoraj navedene zakonodaje so pristojna različna ministrstva: Ministrstvo za ekonomske odnose in razvoj, Ministrstvo za zdravstvo, Ministrstvo za gospodarske dejavnosti in Ministrstvo za malo gospodarstvo in turizem. V večini primerov inšpekcijski nadzor nad izvajanjem zakonodaje že opravlja in bo tudi v bodoče opravljal Tržni inšpektorat RS, v nekaterih primerih pa tudi Zdravstveni inšpektorat RS. Ker je področje varstva potrošnikov interdisciplinarno, je tudi Urad za varstvo potrošnikov aktivno sodeloval pri pripravi zakonodaje, ki je v pristojnosti drugih ministrstev.

[http://www2.gov.si/zak/Akt\\_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c](http://www2.gov.si/zak/Akt_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c). dne: 23. 12. 2004).

## *7.2. VLOGA DRŽAVE IN NEVLADNIH ORGANIZACIJ ZA VARSTVO POTROŠNIKOV*

Vloga državnega Urada za varstvo potrošnikov (v nadaljevanju UVP) je predvsem priprava zakonodaje za varstvo potrošnikov in vodenje politike varstva potrošnikov. Glavna naloga organizacij za varstvo potrošnikov je zastopanje interesov potrošnikov. Potrošniki so v odnosu do ponudnikov blaga in storitev v podrejenem položaju in težko uveljavljajo svoje pravice, ker nimajo ne ustreznega znanja ne dovolj informacij. Dolžnost državne administracije je skrb za varstvo potrošnikov. Zakonodajno telo tako sprejme vrsto zakonov in drugih predpisov, ki določajo pravila igre na trgu, pa tudi sankcije za njihovo kršitev. Pravno varstvo potrošnikov pri nas urejajo naslednji zakoni: Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu konkurence, Zakon o trgovini, Zakon o obligacijskih razmerjih, Zakon o standardizaciji, Zakon o tržni inšpekciji, Zakon o zdravstveni neoporečnosti živil in predmetov splošne rabe, Zakon o zdravstvenem nadzoru nad žvili, Zakon o kakovosti kmetijskih in živilskih dejavnosti. Možina ugotavlja, da je razlog nepoznavanja pravic potrošnikov ravno v

razdrobljenosti predpisov in kompleksnosti problematike, ki obravnava to področje. Inšpekcijske službe, ki nadzirajo izvajanje predpisov so podaljšana roka UVP, s katerimi država skrbi za učinkovito politiko varstva potrošnikov. Sanitarna inšpekcija je pristojna za izvajanje predpisov glede živil rastlinskega izvora in predmetov splošne rabe. Kontrolo kakovosti higienske neoporečnosti živil živalskega izvora opravljata sanitarna in veterinarska inšpekcija, če gre za oškodovanje ekonomskih interesov potrošnikov, pa pristojna tržna inšpekcija.

V primeru, da potrošniku ne uspe rešiti reklamacije s prodajalcem ali izvajalcem storitve, lahko poišče zaščito svojih pravic pri pristojnem inšpektorju inšpekcijskih služb, ki so običajno na sedežih posameznih občin. Pritožbo zoper prodajalca ali izvajalca storitve je po mnenju Možine najbolje podati pisno in shraniti kopijo, lahko pa tudi ustno na zapisnik pri pristojnem inšpektorju. V pritožbi je potrebno navesti podatke o prodajalcu blaga oziroma izvajalcu storitve, o napaki na blagu ali storitvi in o postopanju potrošnika doslej pri reklamiranju blaga ali storitve. Inšpekcijski organi lahko ukrepajo le ob pravočasnem obvestilu. Častno razsodišče pri Gospodarski zbornici Slovenije (v nadaljevanju GZS) skrbi za razvijanje, uveljavljanje in krepitev dobrih poslovnih običajev. To nalogo uresničuje tako, da sprejema in objavlja te običaje in kodekse poslovne etike. Obravnava kršitve dobrih poslovnih običajev, kadar jih kršijo njeni člani. To so podjetja in druge gospodarske organizacije. Postopek pred sodiščem se začne na pobudo kogar koli: državnega organa, podjetja ali potrošnika, ki je bil zaradi nekorektnega ravnanja prizadet. Kot ukrep lahko častno razsodišče izreče opozorilo, opomin ali opomin z javno objavo.

Zaradi kompleksnosti izdelkov, kar otežuje odločanje potrošnikov o nakupu, so se začela organizirati nevladna potrošniška gibanja, ki zagotavljajo boljšo informiranost o izdelkih in storitvah, ter dviga zavesti potrošnikov, da se le-ti vse bolj zavedajo svojih pravic. Dejavnosti organizacij potrošnikov so: vir objektivnih informacij, izdajanje potrošniških revij, dajanje nasvetov v svojih svetovalnih pisarnah, po potrebi zastopanje potrošnikov v sporih, analiziranje, izvajanje zakonov v praksi, dajanje predlogov za dopolnitve in spremembe zakonodaje. Poleg naštetega so tudi pomembna skupina pritiska na oblast in javnost. V državah OECD je njihov vpliv velik, saj revije izhajajo v visokih nakladah, potrošniki pa jim brezpogojno zaupajo.

V Sloveniji tako po tradiciji kot po obsegu dejavnosti sodi med najpomembnejše potrošniške organizacije ZPS in njena pravna pisarna. ZPS ni ne državna ne paradržavna organizacija in tudi ni v nikakršni zvezi z nekdanjimi sveti potrošnikov, ki so delovali po krajevnih skupnostih. Je neodvisna, neprofitna in nevladna organizacija posameznikov. Aktivni člani sodelujejo pri posameznih akcijah, podporni člani, ki so v večini, pa dobijo za članarino revijo za potrošnike VIP in brezplačni pravni nasvet o tem, kako lahko potrošnik uveljavlja svoje pravice. Z manjšimi sredstvi za posamezne projekte jo podpira tudi država. Možina tako ugotavlja, da postaja ZPS, kot organizacija civilne družbe, vedno bolj pomemben partner državi pri oblikovanju in uveljavljanju politike varstva potrošnikov. ZPS je edina slovenska organizacija za varstvo potrošnikov z mednarodno legitimnostjo. Je polnopravna članica Mednarodne organizacije zvez potrošnikov (IOCU), ki združuje potrošniške organizacije po svetu, in mednarodne organizacije International testing, ki se ukvarja s primerjalnim ocenjevanjem kakovosti potrošniških dobrin.

Glavni nalogi Pravne pisarne ZPS sta predvsem svetovanje in pomoč pri reševanju konkretnih problemov občanov na področju varstva potrošnikov. Služba skuša najti sporazumno rešitev med prizadetimi potrošniki in nasprotno stranjo. O kršitvi predpisov in nepošteni poslovni praksi obvešča pristojne organe (inšpekcijske službe, GZS, ministrstva). Pravna pisarna prevzema tudi zastopanje svojih članov na sodišču (Možina, Zupančič, Štefančič Pavlovič, 2002: 273-283).

### *7.2.1. Pravice bolnikov*

Na tem mestu je potrebno poleg klasičnih potrošniških pravic izpostaviti še pravice bolnikov, saj zakona, ki bi urejal to področje, še vedno nimamo. Breda Kutin, predsednica ZPS, je s tem namenom ustanovila koalicijo bolnikov. Blundenova, ki je predstavnica največje potrošniške organizacije v Evropi Which? iz Velike Britanije, je med obiskom v Sloveniji dejala, da so v Veliki Britaniji organizacije bolnikov in združenja potrošnikov glede pravic bolnikov dosegla velik napredek v zadnjih letih, saj pri njih sedaj vlada in strokovna združenja prisluhnejo njihovim opozorilom. Še pred 15 leti so bila takšna združenja precej nemočna, celo marginalizirana. Danes ugotavlja, da so zdravstvene ustanove spoznale, da jih potrebujejo kot enakovrednega sogovornika. S tem je hotela opozoriti našo vlado in stroko, da je skrajni čas, da se vzpostavi konstruktivni dialog med njimi in nevladnimi organizacijami, kateremu naj

sledi dobro pripravljena zakonodaja. O tem, kako pereča je zadeva, priča, da je na Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije vsako leto naslovljenih do 250 pritožb bodisi zaradi kršenja pravic iz zdravstvenega zavarovanja bodisi zaradi zapletov v sistemu zdravstvene službe. Na Klinični center v Ljubljani letno prispe 500 pohval in 250 pritožb (Zajec, 2005: 3).

### *7.3. NACIONALNI PROGRAM VARSTVA POTROŠNIKOV (NPVP)*

Bučar zavzema stališče, da je varstvo po svoji naravi vezano na informacije o izvoru potencialnega ogrožanja, ker se je navadno le na ta način možno zavarovati (Bučar, 1997: 7). Nacionalni program iz tega stališča obvezuje predvsem Republiko Slovenije oziroma njene organe ter hkrati določa pravila obnašanja drugih subjektov, ki se ukvarjajo s problematiko varstva potrošnikov. Predlog nacionalnega programa je pripravil Urad za varstvo potrošnikov na podlagi strokovnih podlag Centra za potrošniško pravo Katoliške univerze v Louvain-la-Neuve (Belgija) in Pravne fakultete Univerze v Ljubljani, v okviru Strokovnega sveta pri Uradu za varstvo potrošnikov pa so ga obravnavali tudi zainteresirani subjekti na področju varstva potrošnikov, zlasti potrošniške organizacije.

Pri vsebini in pomenu Nacionalnega programa je treba upoštevati položaj Slovenije v procesu približevanja Evropski skupnosti. Po 93. členu Evropskega sporazuma o pridružitvi med Republiko Slovenijo na eni strani ter Evropskimi skupnostmi in njihovimi članicami, ki delujejo v okviru Evropske unije, na drugi strani (Uradni list RS, št. 44/97, MP št.13) se je Slovenija zavezala spoštovati politiko in sistem potrošniškega varstva v EU in prilagoditi svojo zakonodajo. Politika varstva potrošnikov je predmet številnih aktov EU od leta 1972 dalje. Metoda delovanja EU na tem področju je takšna, da političnim programom sledi sprejem konkretnih ukrepov zakonodajne in drugačne narave, ki so časovno opredeljeni. Tudi takšna evropska praksa govori v prid, da naj bo nacionalni program široko zasnovan in naj se ne omejuje le na dejavnosti, ki se opravljajo kot javne službe, kot bi bilo mogoče razumeti iz 66. člena Zakona o varstvu potrošnikov. Ni dvoma, da besedilo in duh 67. člena govorita o tem, da Nacionalni program zajema vse vidike politike varstva potrošnikov v Sloveniji.



V Nacionalnem programu varstva potrošnikov, ki je dokument dolgoročnega pomena, s katerim Republika Slovenija določi politiko in obseg varstva potrošnikov, je zapisano, da Republika Slovenija šteje učinkovito varstvo potrošnikov za temeljno civilizacijsko vrednoto, ki zagotavlja kakovost življenja v Sloveniji in uresničuje ravnotežje med interesi gospodarskih subjektov in potrošnikov na trgu. Pri tem upošteva pridobitve in zakonodaje EU ter smernice OZN. Posebno poglavje je namenjeno temeljnim pravicam potrošnikov. V njem piše, da je država dolžna varovati interese potrošnikov na vseh področjih, kjer so le-ti potencialno ogroženi, predvsem je dolžna varovati njihovo zdravje, varnost in ekonomske interese. V Sloveniji imajo potrošniki zlasti naslednje pravice: pravico do obveščeniosti; pravico do vzgoje in izobraževanja; pravico do zastopanosti; pravico do organiziranosti za varstvo svojih interesov; pravico do varstva zdravja in do varnosti; pravico do varstva ekonomskih interesov; pravico do sodnega varstva; pravico dostopa do temeljnih javnih služb; pravico do zmerne porabe ("sustainable consumption"); pravico do varstva osebnih podatkov.

Dejavnosti s področja varstva potrošnikov se opravljajo kot javna služba, katere trajnost in nemotenost opravljanja zagotavlja v javnem interesu Republika Slovenija. Javna služba se ne opravlja z namenom pridobivanja dobička.

Kot javna služba se po tretjem odstavku 66. člena Zakona o varstvu potrošnikov opravljajo naslednje dejavnosti:

svetovanje potrošnikom;

- 1) obveščanje in izobraževanje potrošnikov,
- 2) izvajanje primerjalnih ocenjevanj blaga in storitev.

Obseg javne službe se po četrtem odstavku istega člena določi z nacionalnim programom. Javno službo lahko na podlagi koncesije (68. člen Zakona o varstvu potrošnikov) opravljajo potrošniške organizacije in druge neprofitne strokovne organizacije.

Iz analize teh zakonskih določb izhaja, da je Republika Slovenija dolžna zagotoviti v zakonu in v Nacionalnem programu določen obseg javne službe, pri čemer jo lahko

opravlja neposredno ali pa podeli koncesijo eni ali več navedenim organizacijam. Nacionalni program varstva potrošnikov vsebuje program izobraževanja, ki se nanaša predvsem na dejstvo, da je država dolžna podpirati izobraževanje vseh strokovnjakov in drugih udeležencev, ki se ukvarjajo s potrošniki oziroma vprašanji, ki se tičejo potrošnikov.

To se nanaša predvsem na:

- delavce v javni upravi, katerih delo je povezano z varstvom potrošnikov;
- inšpektorje;
- predstavnike potrošniških organizacij;
- predstavnike centrov za obveščanje in za svetovanje potrošnikom;
- sodnike in druge osebe, ki rešujejo potrošniške spore;
- predstavnike gospodarstva oziroma gospodarskih subjektov.

V sodelovanju s slovenskimi in mednarodnimi ustanovami je potrebno organizirati seminarje iz splošnega varstva potrošnikov kakor tudi seminarje s specialnimi temami, ki so vezani na aktualna vprašanja varstva potrošnikov.

Poseben poudarek v Nacionalnem programu je namenjen ukrepom za izboljšanje uresničevanja pravic potrošnikov, zlasti učinkovitejšemu sodnemu varstvu ter izvensodnemu reševanju sporov, kjer je zapisano, da je za to poleg dobrega funkcioniranja rednega sodnega sistema potrebno še poiskati poenostavljene sodne postopke, ki so poceni, hitri in enostavni;

- povečati možnosti izvensodnih načinov reševanja sporov, zlasti posebnih centrov za reševanje potrošniških sporov;
- izboljšati pogoje dela inšpekcijskih služb, zlasti tržne inšpekcije;
- podpirati delovanje centrov za obveščanje in za svetovanje potrošnikom.

([http://www2.gov.si/zak/Akt\\_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c](http://www2.gov.si/zak/Akt_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c), dne: 23. 12. 2004).

Izobraževanju osebja potrošniških organizacij namenja EU veliko pozornosti, saj je to eden od pomembnejših načinov zagotavljanja varnosti v sodobni družbi.

Izobraževanje in usposabljanje poteka pod okriljem BEUC v treh različnih modulih, in sicer *management, javni odnosi in lobiranje ter evropsko potrošniško pravo*.

Izobraževalni process, ki poteka interaktivno v dveh modulih: modul A (osnovne

pravice potrošnikov, prednosti notranjega trga in vzroki problemov) ter modul B (finančne storitve: primerjanje cen, razumevanje proizvodov in storitev ipd.). Modula je za odraslo populacijo razvil EUCEN (The European Continuing Education network).

## **8. SLOVENIJA IN KRATKA ANALIZA ENE IZMED ODMEVNIH AFER NA PODROČJU POLITIKE PRAVIC POTROŠNIKOV – ORION**

Resnično zagotavljanje pravne varnosti družbe je po Bučarjevem mnenju le v odpravljanju njene notranje konfliktnosti ter v doseganju soglasja o temeljnih družbenih vrednotah in o sprejemanju družbene ureditve kot ustrezne, primerne in pravične s strani pretežnega dela prebivalstva. Po avtorjevem mnenju družba enostavno ni sposobna zagotoviti potrebne pravne varnosti in sploh svojega obstoja, če ne doseže tolikšne stopnje notranjega soglasja, da postanejo kršitve pravnega reda resnično izjeme, kršitve človekovih pravic pa izrazito asocialno ravnanje (Bučar, 1997: 5). Da bi država zaščitila svoj pravni red, demokratično ureditev in varstvo človekovih pravic, mora ustanoviti institucije, ki so del njenega aparata (policija, tožilstvo, sodišča itd.). Potrebno je torej uravnoteženo delovanje zakonodajne, izvršilne in sodne veje oblasti ter učinkovite politike na vseh področjih človekovega življenja in delovanja. Delovanje subjektov varnostnega sistema, kot so policija, državno tožilstvo, pravosodni in inšpekcijski organi ter drugi državni organi in institucije, ki prispevajo k notranji stabilnosti in varnosti, mora temeljiti na spoštovanju pravnega reda, evropskih konvencij in priporočil, etičnosti in profesionalnosti (Anžič, Gaber, 2003).

S pomočjo teorije o policy omrežjih, ki jih Fink-Hafner (1998) definira kot temeljna oz. ključna razmerja (povezave, razdelitev politične moči), saj določajo praktično delovanje političnega sistema kot celote, bomo poskušali prikazati praktičen primer konflikta med civilnodružbenimi akterji (v našem primeru so to: potrošniki, ZPS, Orion) in državnimi akterji (v našem primeru: tržni inšpektor RS, UVP, urad za

preprečevanje korupcije, policija, notar, tožilstvo, Vlada RS, Državni zbor RS). Fink-Hafner trdi, da policy omrežje nastaja ob konkretni tematiki med ključnimi akterji znotraj političnega sistema.

Če hočemo razumeti in analizirati afero, jo moramo na kratko predstaviti. Orion je finančna družba, ki je potrošnikom ponujala visoke kreditne vsote za zelo visoke obresti, ki po novi zakonodaji niso več dovoljene, in s tem ravnanjem po črki zakona spravila ob osnovno premoženje veliko posojilojemalcev, torej potrošnikov. Posluževala se je dejanj, ki so jo pripeljala v trenutno stanje tj. predkazenski postopek, v katerem tožilstvo ugotavlja njeno umeščenost v gospodarski kriminal velikih razsežnosti. Zaradi pritožb in ovadb s strani civilnodružbenih akterjev, policije, tržnega inšpektorja itn. je Orion postal predmet dnevnega reda medijev in posledično tudi predmet obravnav izrednih sej Državnega zbora, kar je pripeljalo do sprejema nove zakonodaje na področju varstva potrošnikov.

Na tem mestu bomo izpostavili, v okviru dokazovanja predpostavke, da si sodobne države, med katere sodi Slovenija, prizadevajo, da bi varstvo pravic potrošnikov pravočasno uredile v svoji zakonodaji, podhipotezo in sicer, da je uspeh javnopolitičnega problema odvisen od narave odnosa oziroma funkcij med akterji udeleženi v policy omrežju. Torej v tem primeru javnopolitični problem zadeva problematiko, do katere je prišlo zaradi pomanjkljivosti v zakonodaji, in le-ta zahteva od državnih akterjev, da ukrepajo in sprejmejo nov popolnejši zakon, ki bo zadeve uredil do te mere, da do podobnih javnopolitičnih problemov ne bo prihajalo več.

Za razumevanje dogodkov, povezanih z družbo Orion in njenimi spornimi posojili, ter odzivanjem državnih organov na dogodke, je najprej potreben nekoliko podrobnejši vpogled v slovensko ureditev bančnih in drugih storitev.

Tako so po veljavni zakonodaji bančne storitve finančne storitve, kot so sprejemanje depozitov fizičnih in pravnih oseb ter dajanje kreditov. Depozit se razume kot vplačila denarja oziroma drugih vračljivih sredstev, na podlagi katerega pridobi vplačnik pravico do vrnitve vplačanih sredstev v določenih rokih.

Bančne storitve pa so tudi druge storitve, za katere je z zakonom določeno, da jih smejo opravljati samo banke. Vse te storitve lahko opravljajo samo banke oziroma hranilnice, podružnice bank iz držav članic EU. Nihče drug po veljavni zakonodaji ne sme sprejemati depozitov javnosti.

Poleg bančnih so dovoljene tudi druge finančne storitve, ki jih lahko opravljajo tudi druge osebe (podjetja), ne samo banke. Te finančne storitve so po našem zakonu naslednje:

- factoring, kar pomeni odplačno prevzemanje terjatev z regresom ali brez;
- finančni zakup (leasing);
- izdajanje garancij in drugih jamstev;
- kreditiranje, vključno s potrošniškimi krediti, hipotekarnimi krediti in financiranjem komercialnih poslov;
- trgovanje s tujimi plačilnimi sredstvi, vključno z menjalniškimi posli;
- trgovanje z izvedenimi finančnimi instrumenti;
- zbiranje, analiza in posredovanje informacij o kreditni sposobnosti pravnih oseb;
- posredovanje pri prodaji zavarovalnih polic po zakonu, ki ureja zavarovalništvo;
- izdajanje elektronskega denarja;
- izdajanje in upravljanje drugih plačilnih instrumentov (npr. plačilne in kreditne kartice, potovalni čeki, bančne menice);
- oddajanje sefov;
- posredovanje pri sklepanju posojilnih in kreditnih poslov;
- storitve v zvezi z vrednostnimi papirji, po zakonu, ki ureja trg vrednostnih papirjev.

Za našo nadaljnjo zgodbo sta pomembni predvsem dve vrsti storitev, in sicer finančni zakup s tujko imenovan leasing, ter kreditiranje. Finančni zakup oziroma leasing pomeni dajanje sredstev v zakup, katerega trajanje je približno enako pričakovani življenjski dobi sredstva, ki je predmet zakupa, in pri katerem zakupnik pridobi večino koristi od uporabe sredstva ter prevzame celotno tveganje posla. Kreditiranja kot storitev pa najbrž ni potrebno posebej predstavljati. Glede na namen in vrste jamstva razlikujemo med različne vrste kreditiranja: potrošniškimi krediti, hipotekarnimi krediti in financiranjem komercialnih poslov.

V nadaljevanju si bomo ogledali predvsem potrošniške in hipotekarne kredite. Potrošniški krediti so tisti, pri katerih jemalec kredita - potrošnik, najema kredit pod pogoji, določenimi z Zakonom o varstvu potrošnikov. Kredit je lahko v obliki odloženega plačila (pri prodaji blaga ali pri zagotavljanju storitev), posojila (običajno gotovinskega posojila ali prekoračitve na osebnem računu) ali drugega podobnega finančnega dogovora, ki ima z ekonomskega vidika enak namen kot kredit. Za tako definirane potrošniške kredite zakon z namenom zaščite potrošnikov predpisuje vse od načina in vsebine oglaševanja do sklepanja kreditnih pogodb in nadzora nad izvajanjem potrošniškega kreditiranja.

Tako mora vsako oglaševanje ali ponudba, s katero se ponuja kredit ali posreduje pri pridobitvi kredita, v kateri so navedena obrestna mera ali drugi podatki v zvezi s stroški kredita, vsebovati tudi efektivno obrestno mero. Pri tem je določeno, da predstavljajo efektivno obrestno mero skupni stroški kredita, izraženi kot letni odstotek odobrenega zneska kredita. Skupni stroški kredita so vsi stroški, ki vključujejo obresti in druge dajatve, ki so neposredno povezane s kreditno pogodbo in jih mora potrošnik plačati pri rednem odplačevanju kredita. Nadalje mora biti vsaki ponudbi in oglasom dodan tudi reprezentativen in razumljiv primer izračuna skupnih stroškov kredita in navedeni stroški, ki jih je oglaševalec oziroma ponudnik izvzel pri izračunu skupnih stroškov kredita. Efektivna obrestna mera, navedena v oglasih in ponudbah, mora biti v izogib zavajajočemu oglaševanju opremljena z informacijo. Efektivna obrestna mera se lahko spremeni, če se spremenijo določeni podatki in če so bili takšni podatki uporabljeni za njen izračun. Dodana mora biti informacija o datumu ali mesecu, na katerega se nanašajo v izračunu objavljene efektivne obrestne mere uporabljeni podatki.

Zakon določa tudi obveznosti pred sklenitvijo potrošniške kreditne pogodbe in njeno vsebino. Tako mora biti pred sklenitvijo kreditne pogodbe potrošnik seznanjen z vsemi pogoji kreditne pogodbe. Ta mora biti sklenjena v pisni obliki in vsebovati čisto vrednost kredita ali kreditni limit, efektivno obrestno mero in pogoje, pod katerimi je dopustno spremeniti efektivno obrestno mero, način obrestovanja, pogostost kapitalizacije, način prilagajanja obrestne mere in uporabljen indeksacijski mehanizem; morebitne stroške, ki niso zajeti v izračunu efektivne obrestne mere, pogoje plačila, ki so naloženi potrošniku, zlasti predvidene zneske posameznih plačil,

število plačil, natančen datum zapadlosti plačil in, če je mogoče, skupen znesek plačil, zavarovanja, ki jih mora zagotoviti potrošnik. Prav tako mora imeti potrošnik pravico, da lahko odstopi od pogodbe. Vsaj en izvod celotne kreditne pogodbe mora prejeti potrošnik. Če plačila, obresti, dajatve ali drugi podobni stroški niso navedeni v besedilu pogodbe, jih potrošniku ni potrebno plačati.

Za primer Orion je pomembno poznati še dve določbi potrošniške zakonodaje. Veljavni zakon se ne uporablja za kreditne pogodbe, pri katerih je terjatev dajalca kredita zavarovana s hipoteko, kar je ravno v primeru Orion igralo zelo pomembno vlogo. Prav tako je pomembno, da se več pogodb istega dajalca kredita, ki z ekonomskega vidika tvorijo celoto in so sklenjene zaradi izogibanja določbam zakona, zlasti v primeru porazdelitve zneska kredita na več pogodb, štejejo po zakonu za eno pogodbo.

Kot smo videli, je ureditev potrošniških kreditov zelo naklonjena potrošniku in ga poskuša zaščititi pred neugodnimi krediti. Vendar večina Orionovih kreditov ni sodila med potrošniške kredite, saj je šlo za hipotekarne kredite oziroma pogodbe, ki so nepoučenim potrošnikom zgolj dajale videz kreditnih pogodb, čeprav je šlo v resnici za drugačne posle. Na to kaže tudi poročanje v medijih, saj naj bi bile pristojne inštitucije presenečene nad sistematičnostjo družbe Orion, tako da njihovim pogodbam laiki nikakor niso bili kos. Sporni naj bi bili predvsem "sell and lease back" posli. Pri takšnih poslih stranka proda svojo nepremičnino, dobi kupnino in zatem svojo nepremičnino na lizing vzame nazaj. Laiku lahko tak posel seveda zgleda kot hipotekarni kredit, kjer je kot jamstvo zastavljena njegova nepremičnina. V resnici pa gre za kupoprodajno pogodbo in zatem lizing pogodbo. To seveda pomeni, da stranka ni več lastnik svoje nepremičnine, temveč je lastnik lizingodajalec in bo stranka spet postala lastnik šele z odplačilom celotnega lizinga.

Pri takšnem sklepanju pogodb gre lahko za povsem zakonite posle, če se obe stranki zavedata narave posla in njegovih posledic. Nenazadnje je »sell and lease back« pogosta in povsem sprejemljiva praksa v gospodarstvu (tudi zaradi davčnih učinkov). Seveda pa se zgodba precej spremeni, če so stranke nepoučene, in ne vedo, kaj zares podpisujejo, oz. kakšne pogodbe sklepajo. Potrošniki bi se lahko zaščitili sami, če bi pazljivejše prebrali pogodbe. Veliko bi pri tem lahko naredili notarji. Ti bi ob

sklepanju pogodb morali opozoriti na spornost pogodb oziroma stranke, ki so čim prej želele priti do kredita, opomniti, da bi razumele, kakšne pogodbe pravzaprav sklepajo. Žal pa Zakon o notariatu ni izrecno zapovedoval takšnega ravnanja notarjev, če so ti zgolj overjali podpis na pogodbi. Če je bila pogodba sestavljena kot notarski zapis, pa so to dolžnost imeli in bi jo tudi morali izvesti. Ne glede na nepoučenost strank in notarsko nezavzetost ali celo malomarnost so pogodbe sedaj sklenjene. Zato je pomembno, ali so nekateri Orionovi posli nezakoniti ali zgolj oderuški. Do nezakonnosti poslov lahko pride na različne načine.

Najprej je potrebno ugotoviti, ali gre za resnične ali navidezne posle. Določeni znaki kažejo, da se je za temi posli poskušalo prikriti posle običajnega kreditiranja. V tem primeru ima lahko vse to znake navideznih poslov, ki so po veljavni zakonodaji neveljavni in se zato namesto navideznih poslov uveljavijo resnični posli (torej kreditiranje).

Če ne gre za navidezne posle, lahko pogodba še vedno pomeni čezmerno prikrajšanje ene stranke, ko gre za očitno nesorazmerje vzajemnih dajatev (npr. prevelike obresti glede na tveganje in kreditni znesek). Obligacijski zakonik določa, da lahko oškodovana stranka zahteva razveljavitev pogodbe, če je bilo ob sklenitvi dvostranske pogodbe med obveznostmi pogodbenih strank očitno nesorazmerje in če oškodovana stranka za pravo vrednost tedaj ni vedela in ni bila dolžna vedeti. Pravica zahtevati razveljavitev pogodbe preneha po enem letu od sklenitve pogodbe. Pogodba pa ostane v veljavi, če druga stranka ponudi dopolnitev do prave vrednosti in s tem odpravi nesorazmernost dajatev.

Pogodba je oderuška takrat, ko nekdo izkoristi stisko ali težko premoženjsko stanje drugega, njegovo nezadostno izkušnost, lahkomišelnost ali odvisnost in si izgovori zase ali za koga tretjega korist, ki je v očitnem nesorazmerju s tistim, kar je sam zavezal dati ali storiti drugemu.<sup>2</sup> Takšna pogodba je nična (neobstoječa).<sup>3</sup> Oškodovani

---

<sup>2</sup> 119. člen Obligacijskega zakonika pravi, da če kdo izkoristi stisko ali težko premoženjsko stanje drugega, njegovo nezadostno izkušnost, lahkomišelnost ali odvisnost in si izgovori zase ali za koga tretjega korist, ki je v očitnem nesorazmerju s tistim, kar je sam dal ali storil ali se zavezal dati ali storiti drugemu, je takšna pogodba nična. Oškodovani lahko vložijo zahtevek za zmanjšanje obveznosti na pravičen znesek v petih letih od sklenitve pogodbe.

<sup>3</sup> V 86. členu je zapisano, da je pogodba, ki nasprotuje Ustavi, prisilnim predpisom ali moralnim načelom, nična.



lahko zahteva, da se njegova obveznost zmanjša na pravičen znesek. V tem primeru ostane pogodba z ustrezno spremembo v veljavi. Oškodovani lahko vložijo zahtevek za zmanjšanje obveznosti na pravičen znesek v petih letih od sklenitve pogodbe. Oderuštvo je hkrati tudi kaznivo ter se kaznuje z zaporom do treh let in denarno kaznijo.<sup>4</sup>

Za goljufijo gre, če nekdo z namenom, da bi sebi ali komu drugemu pridobil protipravno premoženjsko korist, spravi nekoga z lažnim prikazovanjem ali prikrivanjem dejanskih okoliščin v zmoti in ga pusti v zmoti ter s tem zapelje, da ta v škodo svojega ali tujega premoženja kaj stori ali opusti. Takšno kaznivo dejanje se kaznuje z zaporom do treh let oziroma z zaporom od enega do osmih let, če gre za veliko premoženjsko škodo. Tudi z goljufijo dosežena pogodba je nična.<sup>5</sup>

V reševanje konflikta znotraj policy omrežja so se vključili vsi od ZPS, UVP, gospodarskega, notranjega, finančnega do pravosodnega ministrstva. Z Urada za preprečevanje korupcije so zahtevali poročila o zadevi Orion, da bi na Vladi ugotovili, ali očitki o nepravilnostih v ljubljanski finančni družbi držijo in ali je res prihajalo do malverzacij. Celovito poročilo pa je pripravilo Ministrstvo za notranje zadeve. Vlada je nemudoma predlagala spremembe in dopolnitve Zakona o potrošniških kreditih. Po novem zakon zmanjšuje število izjem, v nadzor pa so vključene tudi potrošniške hipotekarne pogodbe, ki doslej niso bile. Novi zakon določa tudi najvišjo dopustno efektivno obrestno mero in dajalce kredita obvezuje, da poročajo Uradu za varstvo potrošnikov. S tem določilom je urad dobil pregled nad vsemi izdanimi krediti oziroma posojili različnih oblik. To bo omogočilo dodaten nadzor. Tega bo po novem opravljal tudi tržni inšpektorat, ki doslej ni imel nobene zakonske osnove za presojo tovrstnih kreditov; vsaka odločba, izdana v tej zvezi, bi bila zato nezakonita.

---

<sup>4</sup> 219. člen KZ pravi, da kdor sprejme ali si izgovori za uslugo, ki jo nekomu stori, zase ali za koga drugega, očitno nesorazmerno premoženjsko korist s tem, da izrabi njegovo slabo premoženjsko stanje, hude stanovanjske razmere, stisko, nezadostno izkušnost ali lahkomišelnost, se kaznuje z zaporom do treh let in z denarno kaznijo (Uradni list RS, št. 63/94, 70/94-popr. in 23/99).

<sup>5</sup> 87. člen Obligacijskega zakonika pravi, da če je pogodba nična, mora vsaka pogodbená stranka vrniti drugi vse, kar je prejela na podlagi take pogodbe, če to ni mogoče ali če narava tistega, kar je bilo izpolnjeno, nasprotuje vrnitvi, pa mora dati ustrezno nadomestilo po cenah v času, ko je izdana sodna odločba, razen če zakon ne določa kaj drugega. Če pa je pogodba nična zato, ker po svoji vsebini ali namenu nasprotuje temeljnim moralnim načelom, lahko sodišče v celoti ali deloma zavrne zahtevek nepodučene stranke za vrnitev tistega, kar je dala drugi stranki; pri odločanju upošteva sodišče še poštenost ene oziroma obeh strank ter pomen ogroženih interesov.

Bučar poudarja, da ljudje spoštujejo pravni red ne toliko zaradi pravnih sankcij, ampak predvsem zato, ker naj bi bil obstoječ pravni red v skladu z njihovim vrednostnim svetom in v skladu z njihovimi koristmi. Cilji, ki jih zasleduje pravni red, so po avtorjevem mnenju dosegljivi samo, kadar so ti cilji kot vrednote postali del vrednostnega sveta državljanov in jih državljani sprejemajo kot svoje, ne kot vsiljene v obliki državne represije (Bučar, 1997: 5).

Na koncu lahko ugotovimo, da so državni akterji z vsemi svojimi pristojnostmi in sodelovanjem s civilnodružbenimi akterji, torej s potrošniki, kooperativno nastopili v konfliktnem odnosu z Orionom in rezultat je viden v cilju policy procesa, saj je bila sprejeta nova zakonodaja. Torej podhipotezo lahko potrdimo. Potrebe po varnosti, kot ugotavlja Bučar, žal naraščajo hitreje, kot bi mogla država s svojim načinom delovanja zadostiti povpraševanju po tej dobrini, s tem tudi javnemu interesu (Bučar, 1997: 7).

## **9. ANALIZA ODGOVOROV NA VPRAŠALNIK POSLAN ŠESTIM NEVLADNIM POTROŠNIŠKIM ORGANIZACIJAM V SLOVENIJI IN URADU ZA VARSTVO POTROŠNIKOV**

### *9.1. ANALIZA ODGOVOROV ŠESTIH POTROŠNIŠKIH ORGANIZACIJ*

Na vprašalnik so odgovorili *Zavod za varstvo potrošnikov* (Dovjak, dne 15. 2. 2005, v nadaljevanju Zavod), *Združenje potrošnikov Gorenjske Kranj* (Tavčar, dne 3. 2. 2005, v nadaljevanju Gorenjska), *Združenje potrošnikov Posavja* (Tekavčič, dne 4. 2. 2005, v nadaljevanju Posavje), *Združenje potrošnikov Pomurja* (Cimer, dne 29. 1. 2005, v nadaljevanju Pomurje), *Združenje potrošnikov Zasavja* (Drnovšek, dne 28. 1. 2005, v nadaljevanju Zasavje), *Zveza potrošnikov Slovenije* (oseba za stike z javnostjo, 13. 4. 2005, v nadaljevanju ZPS).

**Vprašanje 1: Se vam zdi, da država kot institucija dovolj podpira izvajanje vaše dejavnosti? Na kakšen način? Kolikšen finančni delež predstavlja njihova pomoč v vašem letnem proračunu?**

Odgovor iz Zasavja je bil, da država kljub svojim zakonskim obveznostim in zagotovitvam EU, da bo krepila delovanje civilne družbe na področju varstva potrošnikov, še zdaleč ne izpolnjuje svojih nalog, med njimi najbolj pereče obveznosti, obveznosti finančne podpore delovanja civilne družbe na tem področju. Problem financiranja nevladnih organizacij na področju neodvisnih in nepristranskih organizacij civilne družbe je velik, saj so le-te v veliki meri odvisna od proračunskih sredstev, ki jih država namenja za to dejavnost. Organizacija take vrste ne more sprejeti donatorskih sredstev ponudnikov blaga in/ali storitev ali opraviti kakršnokoli storitev zanje. Do leta 2001 je država preko svojih programov redno sofinancirala izvajanje javne službe svetovanja in izvedbo nekaterih projektov. Ta sredstva so znašala okoli 60- odstotni delež v letnem proračunu regionalne potrošniške pisarne. Po letu 2001 se je stanje pomoči za izvajanje dejavnosti varstva potrošnikov slabšalo. UVP je po njihovem mnenju začel izvajati centralizacijo dejavnosti in vse manj regionalnih potrošniških organizacij je še prejemale sredstva države za izvajanje javnih služb. V letu 2002 so jih v Zasavju prejemale le še 4 mesece in sicer v višini 60 % stroškov svetovanja samega, v letih 2003 in 2004 pa nič več.

Odgovor iz Zavoda je bil, da država njihove dejavnosti nikakor ne podpira dovolj. V letnem proračunu je delež države 100 - odstotni. Pridobivanje ostalih virov je težko, saj so kot neprofitna potrošniška organizacija zelo omejeni. Prijavljanje na razpise EU je bilo v njihovih primerih neučinkovito, ker so bili v primeru, da so jim odobrili sredstva le do višine 20 % zaprosenih, zavezani, da izvedejo prijavljen projekt v celoti.

Odgovor z Gorenjske: Menijo, da država slabo podpira njihovo dejavnost.

Odgovor iz Pomurja: Po njihovem mnenju država absolutno premalo podpira izvajanje oziroma delovanje varstva potrošnikov v Sloveniji. Po njihovih izkušnjah je država sofinancirala svetovalno dejavnost 6 mesecev ali celo manj, kakšno leto tudi nič. Občine jim nudijo brezplačne prostore v Murski Soboti in Ljutomerju in krijejo stroške le-teh, vendar UVP tega ne upošteva kot finančni prispevek, temveč kot pridobljena druga lastna sredstva, kar je pomembno pri razpisu oziroma prijavi za pridobitev sredstev.

Odgovor iz Posavja: Ne dobivajo nobene pomoči oziroma deleža iz proračuna.

Odgovor ZPS: Menijo, da ne gre toliko za podporo njihovi dejavnosti, kot za podporo varstvu potrošnikov, za katerega pa je v prvi vrsti zadolžena država, ki vzpostavlja zakonodajo in nadzor. Ta nadzor ima dve obliki: regulatorje trga in inšpekcijske organe, ki morajo biti ustrezno usposobljeni. Naloga potrošniške organizacije pa je predvsem osveščanje in informiranje potrošnikov. Zveza potrošnikov lahko po njihovem mnenju pomembno prispeva tudi k izobraževanju potrošnikov, vendar bi morala osnovne pogoje za to vzpostaviti država. Področju potrošniške politike je potrebno nuditi bistveno večjo podporo, saj gre pri varstvu potrošnikov za zdravje, varnost, kakovost, konkurenčnost in pomembno uveljavljanje pravic potrošnikov. Menijo, da je država na področju izobraževanja in osveščanja potrošnikov naredila bistveno premalo, kar utemeljujejo z naslednjimi dejstvi:

Državni zbor je julija 2000 sprejel Nacionalni program varstva potrošnikov (NPVP). V njem je med drugim opredelil politiko varstva potrošnikov kot zbir različnih ukrepov, s katerimi želi država in drugi nosilci gospodarske politike izboljšati položaj potrošnikov. Politiko varstva potrošnikov je umestil v gospodarsko politiko. Raven varstva potrošnikov je definiral kot pomemben kazalec razvoja družbe. NPVP je politiko varstva potrošnikov opredelil kot pomemben del politike uresničevanja evropskega trga tako z vidika večje gospodarske učinkovitosti kot z vidika varovanja potrošnikov na vseh področjih, kjer so njihovi interesi – varnost, zdravje ali življenje – ogroženi. Koncept, ki je bil postavljen z NPVP in je opredeljen v poglavju III. pod točko Temelji politike varstva potrošnikov, vendar ga prejšnja vlada, po njihovih ugotovitvah, ni niti začela uresničevati. Parlament je sicer sprejemal zakonodajo s področja varstva potrošnikov skupaj z zakonodajo EU, ni pa se ukvarjal z zagotavljanjem in sprejemanjem ukrepov za učinkovitejše varstvo potrošnikov v skladu s politiko konkurence in drugimi ekonomskimi ter socialnimi politikami, vključno s politiko varstva okolja.

Uresničevanje NPVP je izjemno slabo in se je po finančni plati realiziralo le približno 16 %, vsebinske analize izvajanja programa pa niso bile narejene, zato bi bilo, po njihovem mnenju, potrebno najprej temeljito analizirati in ugotoviti razloge za njegovo neuresničevanje.

Posledica tega dejstva je, kot ugotavljajo, da Slovenija sicer ima formalno harmonizirano posamično zakonodajo s področja varstva potrošnikov, nima pa izoblikovanega evropskega koncepta politike varstva potrošnikov, saj bi se z varstvom potrošnikov — po sodobni definiciji potrošnika — morala po njihovem mnenju ukvarjati vsa ministrstva, z izjemo notranjih in zunanjih zadev.

Evropsko naravnana politika varstva potrošnikov bi morala delovati v tesni povezavi z varstvom konkurence, saj se zadnja leta na ravni EU izrazito poudarja “consumer oriented competition policy“. Iz dobrobiti za potrošnika bi bilo treba presojati najpomembnejše spore na področju varstva konkurence v Sloveniji (pivovarska vojna, Vegamobilna telefonija, itd.).

Za vse prebivalce oz. potrošnike so izjemnega pomena javne storitve, kot so elektrogospodarstvo, plin, vodovod, komunalna in telekomunikacije. Slovenija namerava javne storitve privatizirati. Številne tuje izkušnje kažejo, da je najslabša možna rešitev, če državni/javni monopol zamenja zasebni monopol. Pred privatizacijo je treba področje regulirati, (sistem zamejitve cen, ipd.) potrošniki- uporabniki javnih storitev pa morajo biti ustrezno vključeni v proces privatizacije in zastopani v organih regulatorjev.

Kot navajajo v svojem odgovoru je v Sloveniji sicer nekaj regulatorjev, ki naj bi nadzorovali stanje na trgu tudi z vidika varstva potrošnikov, vendar v nobenem organu ni zastopnikov potrošnikov (Agencija za elektronske komunikacije in pošto, Agencija za zavarovalni nadzor, Agencija za trg vrednostnih papirejv, Agencija za energijo, Urad za vrstvo konkurence).

Navajajo, da Slovenija nima vzpostavljenih mehanizmov za izvensodno reševanje potrošniških sporov kljub priporočilom EU iz leta 1998. Če spor s potrošnikom ni razrešen na mestu, kjer je nastal, potrošniku preostane edino sodna pot, ki je draga in dolgotrajna ter za spore manjših vrednostih povsem neprimerna. Zato so na številnih področjih v gospodarsko razvitih tržnih državah vzpostavljeni takšni mehanizmi, ki poleg razsojanja o sporu potrošniku kot oškodovani stranki, zagotovijo tudi ustrezno odškodnino. Če potrošnik ni zadovoljen z odločitvijo, mu še vedno ostane pot na sodišče.

Nacionalni interes države bi po njihovem mnenju moral biti, da ima izobražene in informirane potrošnike, pri čemer bi bilo potrebno sistematično delati z mladimi potrošniki; - V ZvPot je 64. člen, ki govori o programih varstva potrošnikov kot del učnih načrtov v osnovnih in srednjih šolah, vendar v Sloveniji ni celovitega programa Vzgoje in izobraževanja mladih potrošnikov. EU posveča posebno pozornost izobraževanju mladih potrošnikov, pa tudi odraslih (vseživljenjsko učenje). Dejstvo, da je Slovenija na repu držav po funkcionalni pismenosti prebivalstva, bi moralo biti dodaten razlog za ukrepanje.

NPVP govori o analiziranju trga in svetovanju potrošnikom na področju finančnih storitev (banke, zavarovalnice, prostovoljno dopolnilno zdravstveno zavarovanje, dodatna pokojninskega zavarovanja). Škandal z Orionom je po njihovem mnenju samo osvetlil del problematike na področju finančnih storitev, posledica je bila financiranje brošure o potrošniških kreditih in nekajmesečno (september—december 2004) finančno svetovanje potrošnikom, ki ga je financiral Urad za varstvo potrošnikov.

Na področju varstva potrošnikov imajo posebno vlogo nevladne potrošniške organizacije. To velja za EU in tako je določeno tudi v slovenskem ZvPot in NPVP. Gre predvsem za svetovanje, izobraževanje in zastopanje interesov potrošnikov.

Izpostavljajo, da je Evropska komisija v svojih poročilih že večkrat opozorila Slovenijo, da ne namenja ustreznih sredstev za podporo nevladnih organizacij in da ni izvedena delitev dela med vladnimi in nevladnimi potrošniškimi organizacijami.

Tudi zadnje Poročilo o napredku, ki ga je Evropska komisija objavila novembra 2003, te probleme posebej izpostavlja. Poročilo o napredku je kritično tudi do neustrezne vladne podpore nevladnim potrošniškim organizacijam tako glede financiranja kot tudi vključevanja v oblikovanje politik ter pri implementaciji varnostnih standardov. Posebej je izpostavljena potreba po osveščanju potrošnikov in gospodarskih subjektov glede varstva potrošnikov.

Delež sofinanciranja v njihovem letnem proračunu predstavlja približno 30 % (odvisno od projektov, ki jih pridobijo na razpisih).

**Vprašanje 2: Na kakšen odziv naletite, ko podajate predloge zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Se vam zdi, da ste pri tem uspešni? Če ne, kje vidite ovire?**

Odgovor iz Zasavja: Ocenjujejo, da so do neke mere uspešni, saj z angažiranim lobiranjem beležijo uspehe, vendar le tam, kjer država nima svojega interesa. Država ima po njihovih izkušnjah največ interesov pri pisanju sprememb Stanovanjskega zakona. Vlada je po njihovem mnenju v vseh predlaganih amandmajih uspela. Njim je uspelo delno le pri pisanju ZVPot.

Odgovor iz Zavoda: Ocenjujejo, da so pri tem le delno uspešni. Glavne ovire so v tem, da gradiva, na katera bi lahko dali predloge, dobijo v zadnjem hipu in zato večkrat ni mogoče prijaviti dovolj tehtnih predlogov.

Odgovor z Gorenjske: Ocenjujejo, da so kljub strokovnim predlogom manj uspešni, ker odloča gospodarski lobi in interesi.

Odgovor iz Pomurja: Menijo, da je odziv pozitiven. So uspešni, vendar ne vedno.

Odgovor iz Posavja: Niso še podajali predlogov.

Odgovor ZPS: Poudarjajo, da so odzivi različni. V obdobju 1991-1996 je bilo njihovo sodelovanje z Ministrstvom za gospodarstvo in Državnim zborom zelo tvorno, rezultat je bil sprejem Zakona o varstvu potrošnikov, nato je sledilo obdobje do leta 2000, ko njihovo mnenje ni bilo upoštevno ne glede na pripombe in stališča.

Pomembna ovira pri boljšem sodelovanju je bila po njihovem mnenju pomanjkanje pogojev za delo na področju zakonodaje (ker ni denarja, ni zaposlenih strokovnjakov, s prostovoljci pa ni mogoče resno spremljati področij). V zadnjem času se dogaja, da jih vedno bolj angažirajo v različnih posvetovalnih odborih in komisijah, osnovni pogoji za delo pa še vedno niso zagotovljeni.

**Vprašanje 3: Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?**

Odgovor iz Zasavja: Stanje je po njihovem mnenju primerljivo le s stanjem v novih članicah EU. Stare članice imajo glede na dolgoletno tradicijo in dobro medsebojno povezavo civilne družbe v veliki meri zagotovljen visok vpliv javnosti in status enakopravnega sogovornika. V Sloveniji po njihovih izkušnjah ta bitka še poteka.

Odgovor iz Zavoda: Po njihovem mnenju je stanje v razvitih članicah boljše kot v Sloveniji.

Odgovor z Gorenjske: Ocenjujejo, da je stanje v Sloveniji bistveno slabše kot v državah EU, saj država ne sprejema dialoga z nevladnimi organizacijami, ne financira dejavnosti s pomočjo koncesij, čeprav je strategija iz ZoVP tako naravnana.

Odgovor iz Pomurja: V starih članicah so po njihovem mnenju bolj povezani in imajo večjo finančno podporo, nove članice pa imajo podobne težave kot v Sloveniji.

Odgovor iz Posavja: Ocenjujejo, da so razmere slabe.

Odgovor ZPS: Ugotavljajo, da Slovenija na področju civilnega dialoga izrazito zaostaja, čeprav ima sistemsko sodelovanje z nevladnimi organizacijami dobro zastavljeno. Podeljena je le koncesija za izdajanje revije VIP, kar enostavno pomeni, da država osveščanje in informiranje potrošnikov, ki ga izvaja potrošniška revija, ocenjuje kot delo v javnem interesu in v ta namen tudi zagotavlja določena proračunska sredstva.

**Vprašanje 4: Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer, kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni ali še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilog?**

Odgovor iz Zasavja: Velik del krivde po njihovem mnenju nosi neusklajenost zakonodaje med posameznimi resorji in neučinkovitost ZVPot, prešibak nadzor nad izvajanjem tega zakona in pomanjkanje strokovnega kadra v organih nadzora. UVP ne igra svoje vloge koordinatorja med posameznimi državnimi resorji, ki vsak v okviru svojih pristojnosti in stroke pokriva področje varstva potrošnikov.



Odgovor iz Zavoda: Menijo, da je nosilec največjega dela krivde pravosodni sistem oziroma sodišča, ki počasi rešujejo zadeve in nekatere od njih zaradi tega zastarajo. Poleg tega imajo kršitelji po njihovem mnenju veliko možnosti, da se izognejo ustreznemu kaznovanju s pomočjo sposobnih odvetnikov in pravočasnih finančnih transakcij. Del krivde vidijo v slabi obveščenosti potrošnikov, ti so zato pri najemu posojil ali nakupu stanovanj premalo previdni.

Odgovor z Gorenjske: Ocenjujejo, da je krivda večplastna, saj UZP svoje vloge ni odigral kot bi jo moral, zakonodaja ni dovolj natančna in inšpekcija ni izvajala nadzora, kar so posojilodajalci izkoristili.

Odgovor iz Pomurja: Po njihovem mnenju nosi večji del krivde država, saj UVP ne naredi tistega, kar je potrebno in sicer ne skrbi za povezanost. Premalo je strokovno usposobljenih ljudi in inšpekcijski nadzor je slab.

Odgovor iz Posavja: Po njihovem mnenju so nosilci država, vsak posameznik, inšpektorji ter potrošniške organizacije.

Odgovor ZPS: Poudarjajo, da gre za kombinacijo vzrokov, ki so privedli do afer, kot je Orion, in sicer: pomanjkljiva zakonodaja, ki ni urejala hipotekarnih kreditov in neustrezno delo notarjev, ki niso opravili svojega dela, saj potrošnikom niso ustrezno razložili specifičnosti pogodb, ki so jih le ti podpisovali. V marcu 2004 je Zveza potrošnikov Slovenije Notarsko zbornico Slovenije opozorila na kršitve Zakona o potrošniških kreditih in Zakona o varstvu potrošnikov, ki so jih po pregledu dokumentacije kreditojemalcev ugotovili v notarskih zapisih.

Dejstvo je, da so ljudje pri podpisovanju posojilnih pogodb z Orionom popolnoma zaupali notarju, ki je pogodbe sestavil v obliki notarskega zapisa, da je vsebina skladna z zakonodajo. Ker je notar oseba javnega zaupanja so prepričani, da bi moral poleg opozorila strank na posledice sklenjenega posla paziti tudi na to, da pogodba ne vsebuje določb, ki so v nasprotju z moralnimi in prisilnimi predpisi. Nenazadnje je bil eden najpomembnejših argumentov ob vzpostavitvi notariata kot institucije ravno pravno varstvo posameznikov.

Moralno odgovornost za oškodovanja, zlasti na področju hipotekarnih kreditov, po njihovem mnenju nosi tudi država, ki ni predvidela varovalk. Pri sprejemanju zakona o potrošniških kreditih so opozarjali, da je potrebno v zakon vključiti tudi hipotekarne kredite. Takrat ni bilo nobene resne javne razprave o tem in zgodil se je Orion. Afera je pokazala, da je tu nastala določena praznina. Izkazalo se je tudi, da je potrebno trg kreditov nadzirati bolj kompleksno, da so to precej zahtevna znanja in da je potrebno pogledati, kaj se na trgu dejansko dogaja in ne samo, kaj formalno piše v pogodbi. Ta zakon je bil pred kratkim sicer spremenjen, vendar spet »na vrat na nos«. Glavne varovalke so vgrajene, vendar bo po njihovem mnenju še prihajalo do takšnih ali drugačnih oškodovanj, še posebej pri manjših zneskih, kjer so obrestne mere lahko zelo visoke.

Nadzor trga oziroma analiziranje dejanske ponudbe na trgu je nedvomno eden od načinov zmanjševanja tveganj, saj ob zlorabah tržna inšpekcija hitreje ukrepa, če so na voljo ustrezne analize, ki jih v tujini izvajajo potrošniške organizacije. Te tudi svetujejo na področju finančnih storitev, kar je drug način preprečevanja oškodovanj potrošnikov, ki se sčasoma navadijo, da določene informacije preverjajo vnaprej in ne šele 'postea'.

Ugotavljajo, da smo priča primeru, ko najrazličnejša društva zaračunavajo članarino, pri čemer je njihova osnovna dejavnost posojanje denarja. Članarina je v teh primerih očiten način obračunavanja obresti in ne znak pripadnosti neki organizaciji. Tovrstnim poskusom oškodovanj se lahko zoperstavijo le osveščeni potrošniki in k temu poskušajo prispevati tudi sami. Pred časom je v sodelovanju Zveze potrošnikov Slovenije in Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave izšla brezplačna knjižica Potrošniški krediti – kaj moramo vedeti o zakonu o potrošniških kreditih, ki potrošnike poljudno seznanja z novim zakonom. Izpostavljajo, da je zakonodaja lahko učinkovito varstvo le, če potrošniki dobro poznajo svoje pravice in če vedo, na kaj morajo paziti in kakšne obveznosti sprejemajo s sklepanjem kreditnih pogodb.

**Vprašanje 5: Kako bi ocenili učinkovitost vašega delovanja na področju varstva pravic potrošnikov in kaj bi po vašem mnenju morala država v prihodnje narediti, da do takih afer ne bi prihajalo?**

Odgovor iz Zasavja: Regionalne potrošniške organizacije, ki so povezane v Zvezo potrošniških združenj Slovenije, so po njihovem mnenju zelo prepoznavne na

regionalnem nivoju in po njihovih izkušnjah v veliko pomoč potrošnikom pri uveljavljanju pravic. Uživajo veliko podporo lokalnih skupnosti. Skupne interese in stališča usklajujejo na nivoju zveze in kot takšne uveljavljajo na nacionalnem nivoju. To delo ocenjujejo kot uspešno.

Odgovor iz Zavoda: Na področju stanovanjskega svetovanja so mnogim bodočim kupcem, ki so prišli po nasvet, pomagali in jih odvrnili od sklepanja pogodb, ki so bile zanje škodljive. Manj uspešni so bili v primerih, ko so bile škodljive pogodbe že sklenjene in ni bilo druge rešitve kot napotitev na sodišče. Država bi morala po njihovem mnenju zagotoviti več sredstev za ustrezno preventivno svetovanje in proti kršiteljem vsekakor učinkoviteje ukrepati.

Odgovor z Gorenjske: Svoje delovanje ocenjujejo kot zadovoljivo, saj so v marsikaterem primeru pomagali reševati situacijo. Delno krivdo po njihovem mnenju nosijo posojilojemalci, ki najemajo kredite ne glede na posledice, ki jih lahko doletijo in so bili pravočasno obveščeni.

Odgovor iz Pomurja: Menijo, da so zelo uspešni na področju svetovanja in obveščanja potrošnikov v regijah, kjer delujejo. Poleg osebnih stikov s potrošniki imajo redne tedenske radijske oddaje na RTVS (madžarski radio) in Murskem valu, ter sodelovanje s šolami, ljudsko univerzo in ostalo civilno družbo. Po njihovem mnenju bi država na področju preprečavanja Orionu podobnih afer morala prilagoditi zakonodajo, uvesti strožje kontrole, sodstvo pa bi moralo biti bolj učinkovito.

Odgovor iz Posavja: Ocenjujejo, da niso učinkoviti. Potrebno bi bilo izvajati NPVP ter financirati vse regionalne potrošniške organizacije in izobraževati delavce.

Odgovor ZPS: Kot izpostavljajo, so cilji delovanja Zveze potrošnikov Slovenije (ZPS) nacionalne neodvisne potrošniške organizacije, informirani in osveščeni potrošniki, ki poznajo svoje pravice, in na drugi strani družba, ki spoštuje pravice potrošnikov in jim zagotavlja visoko raven njihovega varstva.

Tako je poslanstvo ZPS biti predstavnik, zagovornik in neodvisni svetovalec potrošnikov. Dejavno si prizadevajo za izboljšanje kakovosti izdelkov in storitev. V ta namen sodelujejo z nevladnimi in strokovnimi organizacijami v Sloveniji ter s

potrošniškimi organizacijami v EU in svetu. V sodelovanju s svojim raziskovalnim inštitutom opravljajo potrošniške raziskave, primerjalna testiranja ter analize kakovosti izdelkov in storitev. Opozarjajo na nepravilnosti, ki slabijo položaj potrošnikov in zahtevajo ustrezne systemske rešitve. Prizadevajo si za institucionalizacijo sodelovanja potrošnikov pri oblikovanju politik, zlasti na področju javnih storitev, zdravstva, finančnih storitev, trajnostnega razvoja, trajnostne potrošnje itd. Aktivno se vključujejo v oblikovanje potrošniške politike na nacionalni, evropski in globalni ravni. Še naprej si bodo prizadevali biti potrošnikov nepogrešljivi svetovalec na vseh ključnih področjih varstva potrošnikov (kakovost in varnost izdelkov in storitev, finančne storitve, javne storitve, zdravstvo, prehrana, varstvo okolja).

Menijo, da so pri svojem delovanju uspešni, zagotovo pa bi bilo njihovo delo bolj učinkovito, če bi država namenila več sredstev v podporo pri svetovanju in informiranju potrošnikov in če bi se začelo spreminjati okolje, ki bi zahtevalo drugačno obnašanje; neodvisen sistem nadzora in transparentnost odločitev.

**Vprašanje 6: Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če da, utemeljite na kratko.**

Odgovor iz Zasavja: Pravijo, da te bojazni še ni.

Odgovor iz Zavoda: Menijo, da ne.

Odgovor z Gorenjske: Mislijo ravno obratno, saj po njihovem mnenju pravice potrošnikov in institucionalizacija vplivajo na pošteno reševanje sporov potrošnik – prodajalec/ponudnik.

Odgovor iz Pomurja: Menijo, da ne.

Odgovor ZPS: Menijo, da ne. Potrošnik je v odnosu do ponudnikov blaga in storitev šibkejša stranka, ki je bistveno manj informirana in ima pomanjkljivo znanje, zato ga je potrebno zaščititi. Še tako močna zaščita potrošnikov v tržnem gospodarstvu, ki je

v osnovnem pristopu odprto, ne more pripeljati do zlorabe pravic, vsaj ne kot institucionalne kategorije.

Analiza odgovorov potrjuje predpostavko, da država nevladnim potrošniškim organizacijam namenja vedno manj pozornosti, saj je finančna podpora z njene strani skoraj zanemarljiva. Stanje postaja vedno bolj alarmantno, na kar nas opozarjajo odgovori vseh neprofitnih potrošniških organizacij. Opozarjajo nas na neučinkovit dialog, nesodelovanje in neusklajeno komunikacijo med državnimi in civilnodružbenimi akterji. Izopstavljena je nestrokovnost in neposluh za potrebe slednjih. Država je kljub sprejetju NPVP in ZoPt premalo aktivna pri njihovi promociji in obveščanju potrošnikov, kar vodi v afere na področju varstva potrošnikov. Potrošniške organizacije opozarjajo na neučinkovit nadzor s strani države, kar zadevo še poslabšuje.

*9.2. ODGOVORI BARBARE MIKLAVČIČ IZ URADA ZA VARSTVO POTROŠNIKOV REPUBLIKE SLOVENIJE NA VPRAŠALNIK, ZASTEVLJEN PREKO ELEKTRONSKE POŠTE, DNE 7. 4. 2005:*

**Vprašanje 1: Se vam zdi, da UVP kot državna institucija dovolj podpira izvajanje dejavnosti nevladnih potrošniških organizacij? Na kakšne načine?**

Odgovor UVP na 1. vprašanje: Urad v skladu z Uredbo o organih v sestavi ministrstev (Uradni list RS, št. 58/03, 45/04, 86/04, 138/04) opravlja strokovne, upravne in razvojne naloge na področju varstva potrošnikov. V skladu s 66. členom Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04) se dejavnosti s področja varstva potrošnikov opravljajo kot javna služba, katere trajnost in nemotenost opravljanja zagotavlja v javnem interesu Republika Slovenija. Dejavnosti s področja varstva potrošnikov, ki se opravljajo kot javna služba, so: svetovanje potrošnikom, obveščanje in izobraževanje potrošnikov ter izvajanje primerjalnih ocenjevanj blaga in storitev. Obseg javne službe na področju varstva potrošnikov se določi z nacionalnim programom varstva potrošnikov. V skladu z 68. členom zakona lahko javno službo na podlagi koncesije opravljajo potrošniške organizacije, vpisane v register pri uradu.

V slovenski zakonodaji obstajajo pravne podlage za vključevanje nevladnih potrošniških organizacij v delovanje na področju varstva potrošnikov. Urad RS za varstvo potrošnikov s sofinanciranjem podpira dejavnost nevladnih potrošniških organizacij tudi v praksi, in sicer v enem primeru s podelitvijo koncesije za izdajanje revije za potrošnike, dodatno pa z vsakoletnimi razpisi za izvajanje svetovanja potrošnikom in drugih projektov za obveščanje in izobraževanje potrošnikov. Urad v skladu s proračunskimi možnostmi podpira izvajanje javne službe na področju varstva potrošnikov s strani nevladnih potrošniških organizacij – temu so namenjena vsa sredstva proračunske postavke za izvajanje programa varstva potrošnikov, s katerimi razpolaga Urad - in v skladu z vsakoletnim Programom varstva potrošnikov, ki ga sprejme Vlada RS.

**Vprašanje 2: Se vam zdi, da so potrošniške organizacije v Sloveniji uspešne pri predlaganju zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Kateri dve nevladni organizaciji sta pri tem po vašem mnenju najbolj uspešni?**

Odgovor UVP na 2. vprašanje: Po njihovi oceni so posamezne nevladne potrošniške organizacije kar uspešne pri predlaganju predvsem amandmajev k posameznim predlogom zakonov (zakonov ne), pri čemer po uspešnosti pomembneje izstopa Zveza potrošnikov Slovenije. S posameznimi pripombami k predlogom zakonov se v postopek sprejemanja vključuje tudi Zveza potrošniških združenj Slovenije.

**Vprašanje 3: Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?**

Odgovor UVP na 3. vprašanje: Zaradi velikih razlik v razmerju med nevladnimi potrošniškimi organizacijami in pristojnim državnim organom primerjava po njihovi oceni ni možna. Npr. skandinavske države, ki imajo dolgo tradicijo na področju varstva potrošnikov, imajo močan državni sektor in relativno šibko nevladno sfero na področju varstva potrošnikov, a je raven varstva potrošnikov v teh državah visoka, v nekaterih državah je to ravno obratno. Financiranje nevladnih potrošniških organizacij je po njihovem mnenju v različnih državah zelo različno. Ponekod prejemajo le

sredstva države, drugje tudi lokalnih skupnosti, nameni so različni, sredstva so namenjena bolj za projekte, nevladne organizacije, ki imajo veliko članov, del sredstev pridobijo iz naslova članarin, to pa je v Sloveniji, ki ima malo prebivalcev, težko. Neposredna primerjava tako, zaradi številnih različnih razlogov faktorjev in vplivov, po njihovem mnenju ni možna.

**Vprašanje 4: Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer, kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilog?**

Odgovor UVP na 4. vprašanje: Predpogoj za preprečevanje afer, kot so Orion, Zbiljski gaj ipd. je po njihovem mnenju v tem, da vsi subjekti in organi (od notarjev, inšpekcij, do sodstva) izvajajo svoje naloge v skladu s predpisi, katerih določbe morajo zagotavljati potrošnikom ustrezno varstvo. Da te naloge učinkovito in kakovostno izvajajo, morajo razpolagati z ustreznimi kadrovskimi in finančnimi viri. Pri tem je pomembno, da ob tako pomembnih zadevah tudi potrošniki ravnajo preudarno in se pred sklenitvijo kakršnih koli poslov aktivno posvetujejo s pravnimi strokovnjaki oz. odvetniki.

**Vprašanje 5: Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno narediti, da do takih afer v prihodnje ne bi prihajalo?**

Odgovor UVP na 5. vprašanje: Pri Uradu je strokovni svet, ki ga sestavljajo predstavniki zainteresiranih pristojnih upravnih organov, nevladnih potrošniških organizacij, podjetniških zbornic in združenj ter ugledni strokovnjaki s področja varstva potrošnikov. Strokovni svet sodeluje pri pripravi nacionalnega in letnega programa za varstvo potrošnikov in obravnava druga vprašanja, ki zadevajo strokovno delo urada ter daje direktorju Urada mnenja in predloge. Po njihovih ugotovitvah bi bilo potrebno sodelovanje še izboljšati. Ovire, ki so prisotne, ne zadevajo le nevladnih potrošniških organizacij, temveč ves nevladni sektor od ureditve statusa, financiranja ter številnih drugih vprašanj, kar naj bi se reševalo na nivoju države v okviru Strategije o sodelovanju Vlade RS z nevladnimi organizacijami ter dokumenti, ki bodo tej strategiji sledili.

**Vprašanje 6: Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če da, utemeljite na kratko.**

Odgovor UVP na 6. vprašanje: Menijo, da ne, saj gre večkrat za primere, ko pojavu na trgu oz. novemu dejstvu sledi sprememba obstoječega ali celo priprava novega zakona.

Ugotovimo lahko, da se UVP nikakor nima za enega od krivcev, ki so s svojimi »nedejanji« privedli do afer na področju varstva potrošnikov. Za trenutno situacijo »dolžijo« ohlapno zakonodajo in premajhen obseg proračunskih sredstev, ki jih vlada namenja varstvu potrošnikov. Sebe vidi zgolj kot črko na papirju oz. kot posrednika med vlado in nevladnimi potrošniškimi organizacijami. Ne vidi se v vlogi državnega akterja, podaljšane roke oblasti, ampak kot nekoga, ki skrbi, da se izvajajo naloge po dolžnostih zapisanih v zakonih. Slednje krivi za neaktivnost pod krinko »nemoči« in s tem posledično slabo koordinacijo med akterji na tem področju. V odgovorih ni zaslediti želje po njihovi aktivnosti za izboljšanje obstoječega stanja.

## **10. ZAKLJUČEK**

Razvoj in pomen človekovih pravic lahko spremljamo skozi različne zgodovinske dokumente. Pomen človekovih pravic je v zahtevi po varovanju in zadovoljitvi človekovih potreb. Skozi nalogo smo prikazali človekove pravice v povezavi z modernimi pravicami med katere sodijo potrošniške pravice. Del modernih pravic je vsebovan v potrošniških pravicah, zato ga je potrebno razumeti širše. Potrošniške pravice smo iz tega razloga navezali na pravico do varnosti in skozi nalogo prikazali njuno povezanost. Ponuja se nam slika, v kateri je potrošništvo simptom sodobne družbe.

Politika pravic potrošnikov je skupek ukrepov, s katerimi želijo država in drugi nosilci gospodarske politike krepiti položaj potrošnikov v družbi ter na trgu blaga in storitev. Potrošnik velja v primerjavi s ponudnikom blaga in storitev za šibkejšega



udeleženca na trgu. Hkrati varstvo potrošnikov ni samo kategorija ekonomske politike za krepitev konkurenčnosti gospodarstva in varovanje ekonomskih interesov potrošnikov, temveč gre za zagotavljanje določene ravni varstva pravic, varnosti in zdravja potrošnikov v okviru človekovih pravic.

S pomočjo odgovorov nevladnih potrošniških organizacij, smo vsaj delno dokazali, da država premalo skrbi za aktivnost civilnodružbenih organizacij, saj jim namenja premalo pozornosti in skoraj nič finančnih sredstev, od katerih so take organizacije odvisne. Država je aktivna, vendar premalo, da bi poskrbela za bolj tvorno in učinkovito civilno družbo. Urad za varstvo potrošnikov kot državni akter premalo naredi za promocijo Zakona o varstvu potrošnikov. Promocija slednjega bi s svojo vsebino lahko prispevala k večji ozaveščenosti celotne družbe, saj smo konec koncev vsi državljani potrošniki, ki bi jih moral dobro napisani zakon ščititi pred zlorabami, ki pripeljejo do afer. Da do slednjih ne bi prišlo, bi morale svojo nalogo opravljati tudi potrošniške organizacije. Le-te država premalo podpira in vrtimo se v začaranem krogu.

Skozi nalogo nam je uspelo potrditi prvo hipotezo, saj so potrošniške pravice v razvitem svetu, v postmodernejši družbi, vedno bolj povezane s pravico do varnosti, ki smo jo v nalogi razumeli tudi kot pravico do zdravega življenjskega okolja, pravico do potrošniku varnih izdelkov, pravico do obveščenosti, zastopanosti, varstva zdravja, pravico do sodnega varstva in pravico do zmerne porabe. Postmodernejši potrošnik se vedno bolj zaveda svojih pravic in pozna potrošniška načela, ki ga varujejo pred zlorabami. Razume namreč, da ga kot šibkejšo stranko ščiti pravo. Vendar neozaveščenost, neinformiranost potrošnikov in slabo napisani zakoni vodijo do situacij, kot so afera Orion in njej podobne. Slednje so vzrok za stalno dopolnjevanje ter izboljšanje zakonodaje in s tem varnosti na tem področju.

Drugo hipotezo, ki pravi, da si sodobne države prizadevajo, da bi varstvo pravic potrošnikov uredile v svoji zakonodaji in posebnih nacionalnih programih, smo skozi nalogo potrdili, saj je Slovenija kot del evropske celote ratificirala vse mednarodne pogodbe, svojo zakonodajo je spreminjala, dopolnjevala in povsem prilagajala evropskemu pravnemu redu. Sodobne države, med njimi je Slovenija, si prizadevajo, da bi uredile varstvo pravic potrošnikov v zakonih in posebnih nacionalnih programih.

To dokazujeta tako Zakon o varstvu potrošnikov kot Nacionalni program za varstvo potrošnikov. Hipotezo nam potrjujejo tudi odgovori šestih nevladnih potrošniških organizacij, ki se trudijo sodelovati pri pisanju zakonodaje na področju varstva potrošnikov. Sprejete so strategije na ravni EU, potrošniška načela na mednarodni ravni. Seznanili smo se z nekaterimi evropskimi državami in njihovimi civilnodružbenimi potrošniškimi organizacijami ter spoznali njihov pogled na varstvo potrošnikov.

Tretjo hipotezo, ki se nanaša na položaj Slovenije, ki je v času tranzicije prevzemala evropske standarde na področju zaščite in varstva pravic potrošnikov, smo potrdili skozi nalogo, saj se je Slovenija se že v obdobju tranzicije zavzemala za standarde in zaščito pravic potrošnikov, za kar priča intenzivno delo na področju varstva potrošnikov, ki se je začelo z osamosvojitvijo Slovenije, saj se je takoj pričel pripravljati zakon o varstvu potrošnikov, ki razmeroma celovito ureja to področje, prej urejeno s številnimi drugimi zakoni. Zveza potrošnikov Slovenije je zaživela leta 1990. Uveljavila se je tako v slovenskem kot v mednarodnem prostoru in močno vplivala na dvig zavesti o potrebi varstva potrošnikov za dvig kakovosti življenja v civilizirani družbi. Uspešno je začela delovati na področju svetovanja in izobraževanja potrošnikov ter izvajanja primerjalnih ocenjevanj proizvodov in storitev. Torej lahko vse hipoteze v zaključku naloge potrdimo.

Povzamemo lahko, da državni akterji s civilnodružbenimi akterji težko pridejo do konstruktivnega dialoga, kljub temu da imajo vsi skupen interes, in ta je zagotoviti čim večjo varnost za državljane – torej potrošnike.

## **11. LITERATURA**

### **Knjige**

- 1) -Gomien, Donna (1995) Kratek vodič po evropski konvenciji o človekovih pravicah. Ljubljana: Tiskarna ljudske pravice: MNZ
- 2) -Jambrek, Peter in Perenič, Anton in Uršič, Marko (1988) Varstvo človekovih pravic. Ljubljana: MK

- 3) -Jameson, Fredric (2001) Postmodernizem, Ljubljana: Društvo za teoretsko psihoanalizo
- 4) -Jančič, Zlatko (1999) Celostni marketing. zbirka Teorija in praksa, Ljubljana: FDV
- 5) -Kocjančič, Rudi; Ribičič, Ciril; Grad, Franc; Kaučič, Igor (1998) Ustavno pravo Slovenije. Ljubljana :Visoka upravna Šola
- 6) -Možina, Stane; Zupančič, Vinko; Štefančič Pavlovič, Tadeja (2002) Vedenje potrošnikov. Ljubljana: Visoka šola za podjetništvo
- 7) -Rizman, Rudi (1997) Izzivi odprte družbe. Ljubljana: Liberalna akademija
- 8) -Zajc, Drago (2000) Parlamentarno odločanje. Ljubljana: FDV

### **Zborniki:**

- 1) -ABC – Pouk o človekovih pravicah (1991). Ljubljana :Društvo za združene narode za Republiko Slovenijo
- 2) -Anžič, Andrej (1997): Varnost kot dobrina; v Anžič (urednik): Zbornik posveta Zasebno varovanje in detektivska dejavnost: VPVŠ, 1
- 3) -Anžič, Andrej; Gaber, Marija (2003) Sistemski pristop k obvladovanju gospodarske kriminalitete. Zbirka Teorija in praksa, Ljubljana
- 4) -Bavcon, Ljubo (1993) Slovenija in Evropska konvencija o človekovih pravicah. Zbornik referatov domačih strokovnjakov in ekspertov Sveta Evrope na kolokviju dne 10., 11. in 12. junija 1992, ki sta ga organizirala Svet za varstvo človekovih pravic in temeljnih svoboščin Republike Slovenije in Direktorat za človekove pravice Sveta Evrope, Ljubljana, 10
- 5) -Bučar, F. (1997): Varnost kot dobrina; v Anžič (urednik): Zbornik posveta Zasebno varovanje in detektivska dejavnost: VPVŠ, 3-9
- 6) -Fink Hafner, Danica. (1998). (Pre)blikovanje policy omrežij v kontekstu demokratičnega prehoda-slovenski primer
- 7) Luthar, Breda (1998) Potrošnja: zasebne prakse, javni užitki: Ne tako visoka kultura – prepovedani užitki nakupovanja. Časopis za kritiko znanosti let.17, št.189, 128

- 8) -Pavčnik, Marijan (1993) Slovenija in Evropska konvencija o človekovih pravicah. Zbornik referatov domačih strokovnjakov in ekspertov Sveta Evrope na kolokviju dne 10., 11. in 12. junija 1992, ki sta ga organizirala Svet za varstvo človekovih pravic in temeljnih svoboščin Republike Slovenije in Direktorat za človekove pravice Sveta Evrope, Ljubljana, 14
- 9) -Pučnik, Jože (1993) Slovenija in Evropska konvencija o človekovih pravicah. Zbornik referatov domačih strokovnjakov in ekspertov Sveta Evrope na kolokviju dne 10., 11. in 12. junija 1992, ki sta ga organizirala Svet za varstvo človekovih pravic in temeljnih svoboščin Republike Slovenije in Direktorat za človekove pravice Sveta Evrope, Ljubljana, 1
- 10) -Rener, Tanja (1998) Potrošnja: zasebne prakse, javni užitki: Identitete in porabništvo – stara pravila, nove igre. Časopis za kritiko znanosti let.17, št.189, 17
- 11) -Smernice za politiko varstva potrošnikov v Srednji in Vzhodni Evropi (2000) Ljubljana :Mednarodni institut za potrošniške raziskave, Slovenija
- 12) -Šadl, Zdenka (1998) Potrošnja: zasebne prakse, javni užitki: Potrošnja in emocije. Časopis za kritiko znanosti let.17, št.189, 147-153
- 13) -Švab, Alenka (1998) Potrošnja: zasebne prakse, javni užitki: “to si enostavno morala imeti!” – nakupovalni turizem v vzhodni Evropi. Časopis za kritiko znanosti let.17, št.189, 133
- 14) -Türk, Danilo (1993) Slovenija in Evropska konvencija o človekovih pravicah. Zbornik referatov domačih strokovnjakov in ekspertov Sveta Evrope na kolokviju dne 10., 11. in 12. junija 1992, ki sta ga organizirala Svet za varstvo človekovih pravic in temeljnih svoboščin Republike Slovenije in Direktorat za človekove pravice Sveta Evrope, Ljubljana, 14
- 15) -Ule, Mirjana (1998) Potrošnja: zasebne prakse, javni užitki: Od dominacije potreb k stilizaciji življenja. Časopis za kritiko znanosti let.17, št.189, 104-106
- 16) -Veblen, Thorsten (1998) Potrošnja: zasebne prakse, javni užitki: Razkazovalna potrošnja. Časopis za kritiko znanosti let.17, št.189, 227-229
- 17) -Zver Milan (ur.) (1998) Človekove pravice in svoboščine v tranziciji: primer Slovenije. Zbornik referatov in razprav s strokovnega posveta s

priloženim besedilom Splošne deklaracije človekovih pravic, ur.,  
Ljubljana: Državni svet; Urad varuha človekovih pravic

**Prispevki, gradivo, analize z medmrežja:**

- 1) -Avstrijske nevladne potrošniške organizacije v razmerju do nacionalnih inštitucij, dostopno na internet:  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_org/associations/national/austria.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/national/austria.pdf) dne 3. 1. 2005
  
- 2) -Deset temeljnih načel na področju varstva potrošnikov v Evropski skupnosti, dostopno na:  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/overview/ten\\_principles\\_press.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/overview/ten_principles_press.pdf), dne: 20. 11. 2004
  
- 3) -Evropski ombudsman, dostopno na internet: <http://www.euro-ombudsman.eu.int/form/en/default.htm> dne: 16. 11. 2004
  
- 4) -Finske nevladne potrošniške organizacije v razmerju do nacionalnih inštitucij, dostopno na internet:  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_org/associations/national/finlande.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/national/finlande.pdf) dne 3.1. 2005
  
- 5) -Italijanske nevladne potrošniške organizacije v razmerju do nacionalnih inštitucij, dostopno na internet:  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_org/associations/national/italy\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/national/italy_en.pdf), dne 3. 1. 2005

- 6) -Mazi, Franc. 2004. Državni organi o zadevi Orion dostopno na internet:  
<http://www.24ur.com>, dne: 27.2.2004
  
- 7) -Nacionalni program varstva potrošnikov. Dostopno na internet:  
[http://www2.gov.si/zak/Akt\\_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c](http://www2.gov.si/zak/Akt_vel.nsf/e2c55933dd689715c1256616002db4ab/c12565e2005e831141256907002bdc4c), dne: 23. 12. 2004
  
- 8) -osnutek pogodbe o Ustavi za Evropo. Dostopno na internet:  
<http://www.gov.si/svz/data/osnutek-ustave-eu.pdf>, dne: 5. 4. 2005.
  
- 9) -politika varstva potrošnikov, dostopno na internet:  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/overview/cons\\_policy/index:en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/overview/cons_policy/index:en.htm), dne 20.11.2004
  
- 10) -Politika varstva potrošnikov: Dostopno na internet: [http://vrs.gov.si/dato3.nsf/OC/0403151349212/\\$file/dato3\\_resolucija\\_o\\_nacprog\\_osnutek\\_15\\_3\\_2004\\_73a.doc](http://vrs.gov.si/dato3.nsf/OC/0403151349212/$file/dato3_resolucija_o_nacprog_osnutek_15_3_2004_73a.doc), dne: 20. 11. 2004
  
- 11) -Slovenske nevladne potrošniške organizacije v razmerju do nacionalnih inštitucij, dostopno na internet:  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_org/associations/national/slovenia.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_org/associations/national/slovenia.pdf), dne 3. 1. 2005
  
- 12) Ustava RS. Dostopno na internet:  
[http://www.dz-rs.si/si/aktualno/spremljanje\\_zakonodaje/ustava/ustava\\_rs.html](http://www.dz-rs.si/si/aktualno/spremljanje_zakonodaje/ustava/ustava_rs.html), dne:4.4.2005
  
- 13) -Zveza potrošnikov Slovenije  
dostopno na internet: [www.zps-zveza.si](http://www.zps-zveza.si), dne: 18. 10. 2004

### **Pravne podlage in zakoni:**

- 1) -Evropski sporazum o pridružitvi med Republiko Slovenijo (Uradni list RS, št. 44/97, MP št.13)
- 2) -Kazenski zakonik (Uradni list RS, št. 63/94, 70/94-popr. in 23/99)
- 3) -Obligacijski zakonik /OZ/ (Ur.l. RS, št. 83/2001, 32/2004)
- 4) -Poslovnik Državnega zbora Republike Slovenije /PoDZ-1/ (Ur.l. RS, št. 35/2002)
- 5) -Zakon o bančništvu /ZBan/ (Ur.l. RS, št. 7/1999, 59/2001, 55/2003, 108/2003 Odl.US: U-I-18/20-30, 110/2003, 127/2003 Odl.US: U-I-140/01-17)
- 6) Zakon o notariatu /ZN/ (Ur.l. RS, št. 13/1994, 48/1994, 82/1994, 41/1995 Odl.US: U-I-344/94-19, 1/1999 Odl.US: U-I-125/95, 83/2001)
- 7) -Zakon o varstvu potrošnikov /ZVPot/(Ur.l. RS, št. 20/1998 (25/1998 - popr.), 23/1999, 110/2002, 14/2003)

### **Ostalo:**

- 1) A.T. (2004), Povej mi, kako zapravljaš....Delo, 5. 2.: 15
- 2) Zajec, Diana (2005), Kratenje pravic bolnikov. Delo, 15. 3.: 3

## 12. PRILOGE

### A: Združenje potrošnikov Zasavja: odgovori gospe Drnovšek z dne

28. 1. 2005

#### VPRAŠALNIK

1. Se vam zdi, da država kot institucija dovolj podpira izvajanje vaše dejavnosti? Na kakšen način? Kolikšen finančni delež predstavlja njihova pomoč v vašem letnem proračunu?
2. Na kakšen odziv naletite, ko podajate predloge zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Se vam zdi, da ste pri tem uspešni? Če ne, kje vidite ovire?
3. Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?
4. Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni, še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilog?
5. Kako bi ocenili učinkovitost vašega delovanja na področju varstva pravic potrošnikov in kaj bi po vašem mnenju morala država v prihodnje narediti, da do takih afer ne bi prihajalo?
6. Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če ja, utemeljite na kratko.

#### ODGOVORI NA VPRAŠALNIK:

Država kljub svojim zakonskim obveznostim Nacionalni program, Zakon o varstvu potrošnikov) in zagotovilom EU v pristopnem sporazumu, da bo krepila delovanje civilne družbe na področju varstva potrošnikov v državi ter zagotavljala nemoteno izvajanje javnih služ na področju varstva potrošnikov (brezplačno svetovanje, informiranje in izobraževanje), ki so v domeni civilne družbe, še zdaleč ne izpolnjuje svoje obveznosti finančne podpore delovanja civilne družbe na področju varstva potrošnikov. Problem finansiranja NVO te dejavnosti je toliko bolj pereč, ker kot neodvisna in nepristranska organizacija civilne družbe ne more sprejeti donatorskih sredstev ponudnikov blaga ali storitev ali opraviti kakršnokoli storitev zanje. Torej je finančno v veliki meri odvisna od proračunskih sredstev, ki jih država namenja za to dejavnost. Pomembno je tudi, da jih potem tudi plasira. Zadnja leta se dogaja, da se nerazporejena vračajo v proračun.

Vse do leta 2001 je država (v pristojnosti Urada za varstvo potrošnikov pri MG) preko svojih letnih programov dela redno sofinasirala izvajanje javne službe svetovanja in izvedbo nekaterih projektov (ostale dejavnosti ne). Ta sredstva so predstavljala cca 60 % -ni delež v letnem proračunu regionalne potrošniške pisarne (svetovalna pisarna deluje že deset let). Po letu 2001 se stanje pomoči za izvajanje



dejavnosti varstva potrošnikov slabša iz leto v leto. UVP na tiho skozi stranska vrata začne izvajati centralizacijo dejavnosti in vse manj regionalnih potroš. organizacij še prejema sredstva države za izvajanje javnih služb. Tako smo v letu 2002 tudi mi prejeli sredstva za sofinansiranje dejavnost svetovanja le še za 4 mesece v višini 60 % stroškov svetovanja samega (ostale dejavnosti ne), v letu 2003 in 2004 nič več nič.

2- Ocenjujemo da smo uspešni do neke mere. Z angažiranim lobiranjem beležimo uspehe, vendar le tam, kjer država nima močnega svojega interesa. Primer: Spremembe ZVPot – Spremembe Stanovanjskega zakona. V slednjem je vlada uspela v vseh predlaganih amandmajih in povozila civilno družbo na celi črti. Nasprotno smo pri spremembah ZVPot z amandmaji v celoti uspeli .

3- Stanje je primerljivo le s stanjem v novih članicah EU, ni pa primerljivo s stanjem v 'starih' državah članicah EU. Glede na dolgoletno tradicijo in dobro medsedbojno povezavo civilne družbe, so si v slednjih (vedar tudi ne v vseh) uspeli zagotoviti visok upliv v javnosti in status enakopravnega sogovornika. Pri nas ta bitka še poteka.

4 – Velik del krivde nosi neuskklajenost zakonodaje med posameznimi resorji in neučinkovitost Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot), prešibak nadzor nad izvajanjem tega zakona in pomanjkanje zadostnega strokovnega kadra v organih nadzora. Urad ne odigrava svoje vloge koordinatorja med posamezni državnimi resorji, ki vsak v okviru svoje pristojnosti in stroke pokriva področje varstva potrošnikov.

5- Regionalne potrošniške organizacije, ki so povezane v zvezo (Zveza potrošniških združenj Slovenije) so zelo prepoznavne na regionalnem nivoju in v veliko pomoč potrošnikom pri uveljavljanju pravic. Uživajo veliko podporo lokalnih skupnosti. Skupne interese in stališča usklajujejo na nivoju zveze in kot takšne uveljavljajo na nacionalnem nivoju. Ocenjujemo da uspešno.

Zakon o varstvu potrošnikov premalo prepoznaven in upoštevan. V nekaterih segmentih je tudi neuskklajen- nepovezan z ostalim pravnim redom (primer: argument t.i. množične tožbe pozna le ZVPot, ostali pravni red ne in je zato mrtva črka na papirju). V tujini se te možnosti potrošniške organizacije v množičnih zadevah poslužujejo.

Urad bi moral narediti veliko več (do sedaj še praktično nič) na promociji ZVPot in osveščanju javnosti, a ne le z papirnim gradivom (tako priljubljene brošure), ker naš potrošnik to zvst informacije najslabše sprejema ( to kaže naša dolgoletna praksa). Najbolj učinkovit je osebni pristop (TV , radijske oddaje, delovnice).

6- Pri nas ni te bojazni (vsaj še ne).

## **B: Združenje potrošnikov Pomurja: odgovori gospoda Cimerja z dne 29. 1. 2005**

Se vam zdi, da država kot institucija dovolj podpira izvajanje vaše dejavnosti? Na kakšen način? Kolikšen finančni delež predstavlja njihova pomoč v vašem letnem proračunu?

- Država absolutno premalo podpira izvajanje oz. delovanje varstva potrošnikov v Sloveniji. V zadnjih letih država sofinancira svetovalno dejavnost 6 mesecev ali celo manj, kakšno leto tudi nič. To sicer predstavlja še kar visok delež v našem proračunu to pa zato, ker smo registrirani kot neprofitno društvo, ki dela v javnem interesu in moramo biti neodvisni od ponudnikov blaga in storitev. Občine nam nudijo brezplačne prostore (M.Sobota in Ljutomer) ter krijejo stroške le teh vendar pa UVP tega ne upošteva kot finančni prispevek - kot pridobljena druga oz. lastna sredstva (pomembno pri razpisu oz. prijavi za pridobitev sredstev).

2. Na kakšen odziv naletite, ko podajate predloge zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Se vam zdi, da ste pri tem uspešni? Če ne, kje vidite ovire?

- Odziv je pozitiven, smo kar uspešni seveda pa ne zmeraj.

3. Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?

- So veliko bolj povezani, bolj sodelujejo in imajo večjo podporo tudi finančno, nove članice pa imajo podobne težave kot Slovenija.

4. Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni, še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilog?

- Večji delež krivde sigurno nosi država – UVP ne naredi tistega kar je potrebno - nepovezanost, slab nadzor inšp. organov, premalo strok. usposobljenih ljudi,...

5. Kako bi ocenili učinkovitost vašega delovanja na področju varstva pravic potrošnikov in kaj bi po vašem mnenju morala država v prihodnje narediti, da do takih afer ne bi prihajalo?

- Če gledamo s strani svetovanja in obveščanja potroš. lahko rečemo, da smo zelo učinkoviti tu mislimo predvsem na regije v katerih delujemo. Saj imamo npr. zraven osebnih stikov s potrošniki tudi redne tedenske radijske oddaje - Murski val in RTVS – madž. radio, redne tedenske rubrike v časopisu Vestnik in Nepujsag –madž, ter sodelovanje s šolami, ljud. univ., ter ostalo civilno družbo. Kar pa se samih afer tiče kot so npr. Orion,... pa je takšna učinkovitost odvisna od večih faktorjev. Država mora prilagoditi zakonodajo, uvesti strožje kontrole, sodstvo pa mora biti bolj učinkovito.

6. Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če ja, utemeljite na kratko.

- ne

## C: Združenje potrošnikov Kranj: odgovori gospoda Tavčarja z dne 3. 2. 2005

### Vprašalnik/dodiploma

1. Se vam zdi, da država kot institucija dovolj podpira izvajanje vaše dejavnosti? Na kakšen način? Kolikšen finančni delež predstavlja njihova pomoč v vašem letnem proračunu?

\*država slabo podpira našo dejavnost - samo preko pomanjkljivo izvedenih javnih natečajev

2. Na kakšen odziv naletite, ko podajate predloge zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Se vam zdi, da ste pri tem uspešni? Če ne, kje vidite ovire?

\*tukaj odločajo gospodarski lobiji in interesi-smo manj uspešni čeprav so pripravljeni strokovni predlogi

3. Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?

\*Bistveno slabše kot v EU-ju,tudi država ne sprejema dialoga z nevladnimi organizacijami,tudi ne financira dejavnosti na način koncesij čeprav je strategija iz Zakona o varstvu tako naravnana

4. Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni, še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilogo?

\*Krivda je več plastna,Urad za varstvo potrošnikov svoje vloge ni odigral, kot bi jo moral,zakonodaja ni dovolj eksaktna,inšpekcija ni izvajala nadzora, zato so jo lahko posojilodajalci izkoristili.

5. Kako bi ocenili učinkovitost vašega delovanja na področju varstva pravic potrošnikov in kaj bi po vašem mnenju morala država v prihodnje narediti, da do takih afer ne bi prihajalo?

\*Kar se tiče našega delovanja smo zadovoljni in v marsikateremu primeru smo pomagali reševati situacijo, seveda je delna krivda tudi na posojilojemalcih, ki jemljejo kredite ne glede na posledice, ki jih lahko doleti in so bili pravočasno obveščeni

6. Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če ja, utemeljite na kratko.

\*Mislimo ravno obratno pravice potrošnikov in institutonalizacija ravno vpliva na pošteno reševanje sporov potrošnik-prodajalec.

## **D: Združenje potrošnikov Posavja: Odgovori gopsoda Tekavčiča z dne 4. 2. 2005**

1. Se vam zdi, da država kot institucija dovolj podpira izvajanje vaše dejavnosti? Na kakšen način? Kolikšen finančni delež predstavlja njihova pomoč v vašem letnem proračunu?

**Ne. Nobene pomoči. Nobenega deleža.**

2. Na kakšen odziv naletite, ko podajate predloge zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Se vam zdi, da ste pri tem uspešni? Če ne, kje vidite ovire?

**Še nismo podajali predloge.**

3. Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?

**Zelo slabo.**

4. Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni, še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilog?

**Vsak posameznik. Država. Inšpektorji. Potrošniške organizacije.**

5. Kako bi ocenili učinkovitost vašega delovanja na področju varstva pravic potrošnikov in kaj bi po vašem mnenju morala država v prihodnje narediti, da do takih afer ne bi prihajalo?

**Nismo učinkoviti. Izvajati določila NPVP (nacionalni program varstva potrošnikov), financirati vse regionalne potrošniške organizacije in izobraževati svetovalce.**

6. Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če ja, utemeljite na kratko.

**Regionalno združevanje potrošnikov v društva, so oblika civilno-družbenega organiziranja (NVO), ki naj bi se delno financirale iz državnega proračuna.**

## **E: Odgovori Zavoda za varstvo potrošnikov: gospa Dovjak z dne 15. 2. 2005**

1. Se vam zdi, da država kot institucija dovolj podpira izvajanje vaše dejavnosti? Na kakšen način? Kolikšen finančni delež predstavlja njihova pomoč v vašem letnem proračunu?

**Država naše dejavnosti nikakor ne podpira dovolj. V našem letnem proračunu je njen finančni delež 100%, saj kot neprofitna potrošniška organizacija ne smemo sprejemati sredstev od ponudnikov blaga in storitev. Torej smo omejeni na pridobivanje sredstev iz proračuna. Glede drugih virov (projektov, ki jih sofinancira EU) pa ni tako enostavno kot se zdi. O tem imamo zelo slabe izkušnje iz preteklih let. Pri vseh razpisih je potrebno sofinanciranje, datumi različnih razpisov so neusklajeni in zelo težko si je zagotoviti zahtevano višino sofinanciranja. Poleg tega je kandidatov za razpisana sredstva zelo veliko, sredstev pa malo. Tudi če nam sredstva odobrijo, jih je praviloma bistveno manj od zaprosenih (npr. samo 20%). Kljub temu pa financer zahteva izvedbo prijavljenega projekta v celoti.**

2. Na kakšen odziv naletite, ko podajate predloge zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Se vam zdi, da ste pri tem uspešni? Če ne, kje vidite ovire?

Pri tem smo le delno uspešni. Glavne ovire so, da gradiva, na katera bi lahko dali predloge, dobimo v zadnjem hipu in zato večkrat ni mogoče pripraviti dovolj tehtnih predlogov.

3. Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?

**Podatkov o tem imamo premalo, kar pa jih imamo, kaže, da je stanje v razvitih članicah EU boljše kot pri nas.**

4. Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni, še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilog?

**Nedvomno je nosilec večjega dela krivde pravosodni sistem oziroma sodišča, ki počasi rešujejo zadeve; nekatere od njih zaradi tega celo zastarajo. Poleg tega pa imajo kršitelji zelo veliko možnosti, da se izognejo ustreznemu kaznovanju (sposobne odvetnike, pravočasne finančne transakcije ipd.). Del krivde pa je tudi v tem, da so potrošniki premalo obveščeni in zato pri najemu posojil ali pri nakupu stanovanj premalo previdni.**

5. Kako bi ocenili učinkovitost vašega delovanja na področju varstva pravic potrošnikov in kaj bi po vašem mnenju morala država v prihodnje narediti, da do takih afer ne bi prihajalo?

Na področju stanovanjskega svetovanja smo že mnogim bodočim kupcem, ki so prišli k nam po nasvet, uspešno pomagali in jih odvrnili od sklepanja pogodb, ki so bile

zanje škodljive. Manj uspešni pa smo bili v primerih, ko so bile škodljive pogodbe že sklenjene in ni bilo druge rešitve kot napotitev na sodišče. Država bi morala zagotoviti več sredstev za ustrezno preventivno svetovanje. Proti kršiteljem pa bi morala vsekakor učinkovitejše ukrepati.

6. Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če ja, utemeljite na kratko.

**Menimo, da ne.**

REPUBLIKA SLOVENIJA

Ministrstvo za gospodarstvo

Urad RS za varstvo potrošnikov

7.2.1. Kotnikova 28      Tel.:(01) 478-  
1000 Ljubljana      3618  
Fax: (01) 478-  
3440

---

Številka:

Datum: 8.4.2005

**ZADEVA:** vprašanja na temo politika pravic potrošnikov – posredovanje odgovorov

**ZVEZA:** vaše elektronsko sporočilo z dne 7.4.2005

V skladu z vašim elektronskim sporočilom vam na vprašanja posredujemo naslednje odgovore:

**1. Se vam zdi, da UVP kot državna institucija dovolj podpira izvajanje dejavnosti nevladnih potrošniških organizacij? Na kakšne načine?**

Urad v skladu z Uredbo o organih v sestavi ministrstev (Uradni list RS, št. 58/03, 45/04, 86/04, 138/04) opravlja strokovne, upravne in razvojne naloge na področju varstva potrošnikov. V skladu s 66.členom Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 98/04) se dejavnosti s področja varstva potrošnikov opravljajo kot javna služba, katere trajnost in nemotenost opravljanja zagotavlja v javnem interesu Republika Slovenija. Dejavnosti s področja varstva potrošnikov, ki se opravljajo kot javna služba, so: svetovanje potrošnikom, obveščanje in izobraževanje potrošnikov ter izvajanje primerjalnih ocenjevanj blaga in storitev. Obseg javne službe na področju varstva potrošnikov se določi z nacionalnim programom varstva potrošnikov. V skladu z 68.členom zakona lahko javno službo na podlagi koncesije opravljajo potrošniške organizacije, vpisane v register pri uradu.

Ugotovimo lahko torej, da v zakonodaji obstajajo pravne podlage za vključevanje nevladnih potrošniških organizacij v delovanje na področju varstva potrošnikov. Urad RS za varstvo potrošnikov s sofinanciranjem podpira dejavnost nevladnih potrošniških organizacij tudi v praksi in sicer v enem primeru s podelitvijo koncesije za izdajanje revije za potrošnike, dodatno pa z vsakoletnimi razpisi za izvajanje svetovanja potrošnikom in drugih projektov za obveščanje in izobraževanje potrošnikov. Urad izvajanje javne službe na področju varstva potrošnikov s strani nevladnih potrošniških organizacij podpira v skladu s proračunskimi možnostmi - temu so namreč namenjena vsa sredstva proračunske postavke za izvajanje programa varstva potrošnikov, s katerimi razpolaga urad - in v skladu z vsakoletnim Programom varstva potrošnikov, ki ga sprejme Vlada RS.



**2. Se vam zdi, da so potrošniške organizacije v Sloveniji uspešne pri predlaganju zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Kateri dve nevladni organizaciji sta pri tem po vašem mnenju najbolj uspešni?**

Po oceni urada so posamezne nevladne potrošniške organizacije kar uspešne pri predlaganju predvsem amandmajev k posameznim predlogom zakonov (zakonov ne), pri čemer po uspešnosti pomembneje odstopa Zveza potrošnikov Slovenije. S posameznimi pripombami k predlogom zakonov se v postopek sprejemanja vključuje tudi Zveza potrošniških združenj Slovenije.

**3. Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?**

Zaradi velikih razlik v razmerju med nevladnimi potrošniškimi organizacijami in pristojnim državnim organom primerjava razmerij kot jo zastavljate z vašim vprašanjem po naši oceni ni možna. Npr. skandinavske države, ki imajo dolgo tradicijo na področju varstva potrošnikov, imajo močan državni sektor in relativno šibko nevladno sfero na področju varstva potrošnikov, pa je raven varstva potrošnikov v teh državah visoka, v nekaterih državah je to ravno obratno. Financiranje nevladnih potrošniških organizacij po različnih državah je zelo različno. Ponekod prejemajo le sredstva države, drugje tudi lokalnih skupnosti, nameni so različni, sredstva so namenjena bolj za projekte, nevladne organizacije, ki imajo veliko članov, del sredstev pridobijo iz naslova članarin-to je v Sloveniji, ki ima majhno število prebivalstva težko itd. Neposredna primerjava zato zaradi številnih različnih razlogov, faktorjev in vplivov po našem mnenju ni možna.

**4. Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer, kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni, še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilog? Kaj bi bilo po vašem mnenju še potrebno narediti, da do takih afer v prihodnje ne bi prihajalo?**

Predpogoj za preprečevanje afer kot so Orion, Zbiljski gaj ipd. je v tem, da vsi subjekti in organi (od notarjev, inšpekcij, sodstva, ....) izvajajo svoje naloge v skladu s predpisi, katerih določbe morajo zagotavljati potrošnikom ustrezno varstvo. Da pa lahko te naloge učinkovito in kvalitetno izvajajo, morajo razpolagati z ustreznimi kadrovskimi in finančnimi viri. Pri tem pa je pomembno, da ob tako pomembnih zadevah tudi potrošniki ravnajo preudarno in se pred sklenitvijo kakršnihkoli poslov aktivno posvetuje s pravnimi strokovnjaki oz. odvetniki.

**5. Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če ja, utemeljite na kratko.**

Ne, saj gre večkrat za primere, ko pojavu na trgu oz. novemu dejstvu sledi sprememba obstoječega ali celo priprava novega zakona.

**6. Ali po vašem mnenju UVP dobro skrbi za koordiniranje odnosov oz. dialoga med nevladnimi potrošniškimi organizacijami in državnimi akterji? Če ne, kaj predstavlja glavno oviro, da dialog ni usklajen?**

Pri uradu je strokovni svet, ki ga sestavljajo predstavniki zainteresiranih pristojnih upravnih organov, nevladnih potrošniških organizacij, podjetniških zbornic in združenj ter ugledni strokovnjaki s področja varstva potrošnikov. Strokovni svet

sodeluje pri pripravi nacionalnega in letnega programa za varstvo potrošnikov in obravnava druga vprašanja, ki zadevajo strokovno delo urada ter daje direktorju urada mnenja in predloge. Po mnenju urada bi bilo potrebno sodelovanje še izboljšati. Ovire, ki so prisotne, ne zadevajo le nevladnih potrošniških organizacij, temveč ves nevladni sektor od ureditve statusa, financiranja ter številnih drugih vprašanj, kar pa naj bi se reševalo na nivoju države v okviru Strategije o sodelovanju Vlade RS z nevladnimi organizacijami ter dokumenti, ki bodo tej strategiji sledili.

Lepo pozdravljeni,

Miklavčič

DIREKTORJA

Barbara

v.d.

## G: Odgovori Zveze Potrošnikov Slovenije; Dne 13. 4. 2005

**Se vam zdi, da država kot institucija dovolj podpira izvajanje vaše dejavnosti? Na kakšen način?**

Ne gre toliko za podporo naši dejavnosti, kot za podporo varstvu potrošnikov, za katerega pa je v prvi vrsti zadolžena država, ki vzpostavlja zakonodajo in nadzor. Ta nadzor pa ima dve obliki: regulatorje trga in inšpekcijske organe, ki morajo biti ustrezno usposobljeni. Naloga potrošniške organizacije pa je predvsem ozaveščanje in informiranje potrošnikov. Zveza potrošnikov lahko pomembno prispeva tudi k izobraževanju potrošnikov, vendar pa bi morala osnovne pogoje za to vzpostaviti država. Področju potrošniške politike je potrebno nuditi bistveno večjo podporo, saj gre pri varstvu potrošnikov za zdravje, varnost, kakovost, konkurenčnost in pomembno uveljavljanje pravic potrošnikov. Menimo, da je država na področju izobraževanja in osveščanja potrošnikov naredila bistveno premalo kar utemeljujemo z naslednjimi dejstvi:

Državni zbor je julija 2000 sprejel Nacionalni program varstva potrošnikov (NPVP). V njem je med drugim opredelil politiko varstva potrošnikov **kot zbir različnih ukrepov, s katerimi želi država in drugi nosilci gospodarske politike izboljšati položaj potrošnikov. Politiko varstva potrošnikov je umestil v gospodarsko politiko. Raven varstva potrošnikov je definiral kot pomemben kazalec razvoja družbe.** NPVP je politiko varstva potrošnikov opredelil kot pomemben del politike uresničevanja evropskega trga tako z vidika večje gospodarske učinkovitosti kot z vidika varovanja potrošnikov na vseh področjih, kjer so njihovi interesi, varnost, zdravje ali življenje ogroženi. Koncept, ki je bil postavljen z NPVP in je opredeljen v poglavju III. pod točko **Temelji politike varstva potrošnikov**, vendar ga prejšnja vlada ni niti začela uresničevati. Parlament je sicer sprejemal zakonodajo s področja VP z zakonodajo EU, ni pa se ukvarjal z zagotavljanjem in sprejemanjem ukrepov za učinkovitejšo varstvo potrošnikov v skladu s politiko konkurence in drugimi ekonomskimi in socialnimi politikami, vključno s politiko varstva okolja.

**Uresničevanje NPVP izjemno slabo**, in se je po finančni plati realiziral le okrog 16 %, vsebinske analize njegovega izvajanja pa ni bilo narejene, bi bilo treba najprej temeljito analizirati in ugotoviti razloge za njegovo neuresničevanje.

!

Leto	Sredstva po sprejetem NPVP	Sredstva proračun	Porabljeni sredstva	Poraba /proračun v %	Poraba/NPVP v %
2001	228.690.000,00	56.000.000,00	53.768.000	96,01	<b>23,51</b>
2002	244.698.000,00	47.361.000	37.200.000	78,55	<b>15,20</b>
2003	262.316.000,00	48.312.000	43.359.000	89,74	<b>16,52</b>
2004	274.383.000,00	44.303.976	44.303.976	100,00	<b>16,15</b>

Posledica tega dejstva je, da Slovenija sicer **ima formalno harmonizirano posamično zakonodajo s področja varstva potrošnikov, nima pa izoblikovanega evropskega koncepta politike varstva potrošnikov**, saj bi se z varstvom potrošnikov po sodobni definiciji potrošnika morala ukvarjati vsa ministrstva (torej vlada!) z izjemo notranjih in zunanjih zadev.

Evropsko naravnana politika varstva potrošnikov bi morala delovati v tesni povezavi z varstvom konkurence saj se zadnja leta na ravni EU izrazito poudarja "consumer oriented competition policy". Iz dobrobiti za potrošnika bi bilo treba presojati najpomembnejše spore na področju varstva konkurence v Sloveniji (pivovarska vojna, Vega-mobilna telefonija, itd.).

Za vse prebivalce-potrošnike so izjemnega pomena **javne storitve**, kot so elektrika, plin, voda, komunala, elektronske komunikacije. Slovenija namerava javne storitve privatizirati. Številne tuje izkušnje kažejo, da je najslabša možna rešitev, če državni/javni monopol zamenja privatni monopol. Pred privatizacijo je treba področje regulirati, (sistem zamejene cene, itd) potrošniki- uporabniki javnih storitev pa morajo biti ustrezno vključeni v proces privatizacije in zastopani v organih regulatorjev.

V Sloveniji sicer imamo nekatere regulatorje, ki naj bi nadzorovali stanje na trgu tudi z vidika varstva potrošnikov, vendar v nobenem njihovem organu ni zastopnikov potrošnikov. (Agencija za elektronske komunikacije in pošto, Agencija za zavarovalni nadzor, Agencija za trg vrednostnih papirejv, Agencija za energijo, Urad za vrstvo konkurence)

**Slovenija nima vzpostavljenih mehanizmov za izvensodno razreševanje potrošniških sporov kljub priporočilom EU iz leta 1998.** Če spor s potrošnikom ni razrešen na mestu, kjer je nastal, potrošniku preostane edino sodna pot, ki je draga in zamudna in za spore manjših vrednostih povsem neprimerna. Zato so na številnih področjih v gospodarsko razvitih tržnih državah vzpostavljeni takšni mehanizmi, ki polega razsojanja o sporu potrošniku kot oškodovani stranki zagotovijo tudi ustrezno odškodnino, če potrošnik ni zadovoljen z odločitvijo, pa mu še vedno ostane pot na sodišče.

Nacionalni interes države bi moral biti, da ima izobražene in informirane potrošnike pri čemer bi bilo treba sistemsko delati z mladimi potrošniki –V ZvPot je 64. člen, ki govori o programih varstva potrošnikov kot del učnih načrtov osnovni in srednjih šolah, vendar v Sloveniji ni celovitega programa **Vzgoje in izobraževanja mladih potrošnikov**. EU posveča posebno pozornost izobraževanju mladih potrošnikov, pa tudi odraslih (vseživljensko učenje). Dejstvo, da je Slovenija na repu držav po funkcionalni pismenosti prebivalstva bi moralo biti dodaten razlog za ukrepanje.

NPVP govori o **analiziranju trga in svetovanju potrošnikom na področju finančnih storitev** (banke, zavarovalnice, prostovoljno dopolnilno zdravstveno zavarovanje, dodatna pokojninskega zavarovanja.) Škandal z Orionom je samo osvetlil del problematike na področju finančnih storitev, posledica je bila financiranje brošure o potrošniških kreditih in nekajmesečno (september –december 2004) finančno svetovanje potrošnikom, ki ga je financiral Urad za varstvo potrošnikov.

Na področju varstva potrošnikov imajo **posebno vlogo nevladne potrošniške** organizacije. To velja za EU, tako je določeno tudi v v slovenskem ZvPot in NPVP. Gre predvsem za svetovanje, izobraževanje in zastopanje interesov potrošnikov.

Evropska komisija je v svojih poročilih že večkrat opozorila Slovenijo, da ne namenja ustreznih sredstev v podporo nevladnim organizacijam in da **ni izvedena delitev dela med vladnimi in nevladnimi potrošniškimi organizacijami.**

Tudi zadnje Poročilo o napredku, ki ga je Evropska komisija objavila novembra 2003 te probleme posebej izpostavlja. Poročilo o napredku je kritično tudi do neustrezne

vladne podpore nevladnim potrošniškim organizacijam tako glede financiranja kot tudi vključevanja v oblikovanje politik ter pri implementaciji varnostnih standardov.. Posebej je izpostavljena potreba po osveščanju potrošnikov in gospodarskih subjektov glede varstva potrošnikov.

Vse navedeno je razlog za korenito spremembo politike varstva potrošnikov, ki jo je v intervjuju za Delo na svetovni dan pravic potrošnikov že najavil mag. Peter Puhan, v.d. direktorja Direktorata za notranji trg na Ministrstvu za gospodarstvo. **Obljubil je povečanje postavke že za leto 2005 iz simboličnih 46 mio tolarjev na 112 mio tolarjev, kar je še vedno samo okrog 40% letnih sredstev** po nacionalnem programu varstva potrošnikov in nekajkrat manj kot imajo na voljo drugi uradi v sestavi Ministrstva za gospodarstvo.

### **Kolikšen finančni delež predstavlja njihova pomoč v vašem letnem proračunu?**

Cca 30 odstotkov, odvisno od projektov, ki jih pridobimo na javnih razpisih.

### **2. Na kakšen odziv naletite, ko podajate predloge zakonov in amandmajev na področju politike pravic potrošnikov? Se vam zdi, da ste pri tem uspešni? Če ne, kje vidite ovire?**

Odzivi so različni. V obdobju 1991-1996 je bilo sodelovanje z Ministrstvom za gospodarstvo in Državnim zborom zelo tvorno, rezultat je bil sprejem Zakona o varstvu potrošnikov, nato je sledilo obdobje do leta 2000, ko naše mnenje ni bilo upošteveno ne glede na pripombe in stališča.

Pomembna ovira pri boljšem sodelovanju je pomanjkanje pogojev za delo na področju zakonodaje (ker ni denarja, ni zaposlenih strokovnjakov, s prostovoljci pa ni mogoče resno spremljati področij). V zadnjem času se dogaja, da nas vedno bolj angažirajo v različnih posvetovalnih odborih in komisijah, osnovni pogoji za delo pa še vedno niso zagotovljeni.

### **3. Kako bi ocenili razmerje na področju varstva potrošnikov med civilnodružbenimi in državnimi akterji v Sloveniji v primerjavi z enakim razmerjem v drugih državah članicah EU?**

Slovenija na področju civilnega dialoga izrazito zaostaja, čeprav ima sistemsko sodelovanje z nevladnimi organizacijami dobro zastavljeno. Podeljena je edinole koncesija za izdajanje revije VIP, kar poenostavljeno pomeni, da država osveščanje in informiranje potrošnikov, ki ga izvaja potrošniška revija, ocenjuje kot delo v javnem interesu in v ta namen tudi zagotavlja določena proračunska sredstva. (poglejte najbolj pereči problemi)

### **4. Kdo je po vašem mnenju nosilec večjega dela krivde, da v Sloveniji prihaja do afer kot so Orion, Zbiljski gaj ipd., pri katerih oškodovanci po več kot letu dni, še vedno iščejo pravico na sodišču, javnost pa čaka na epilog? Kaj bi po vašem mnenju morala država v prihodnje narediti, da do takih afer ne bi prihajalo?**

**Gre za kombinacijo vzrokov, ki so privedli do afer, kot je Orion in sicer: pomanjkljiva zakonodaja, ki ni urejala hipotekarnih kreditov, pa tudi po našem mnenju neustrezno delo notarjev, ki niso opravili svojega dela, saj potrošnikom niso ustrezno razložili specifičnosti pogodb, ki so jih le ti podpisovali. V marcu 2004 je Zveza potrošnikov Slovenije Notarsko zbornico Slovenije opozorila na**

kršitve Zakona o potrošniških kreditih in Zakona o varstvu potrošnikov, ki smo jih po pregledu dokumentacije kreditojemalcev ugotovili v notarskih zapisih. Dejstvo je, da so ljudje pri podpisovanju posojilnih pogodb z Orionom popolnoma zaupali notarju, ki je pogodbe tudi sestavil v obliki notarskega zapisa, da je vsebina pogodbe skladna z zakonodajo. Ker je notar oseba javnega zaupanja smo prepričani, da bi moral poleg opozorila strank na posledice sklenjenega posla paziti tudi na to, da pogodba ne vsebuje določb, ki so v nasprotju z moralnimi in prisilnimi predpisi. Nenazadnje je bil eden najpomembnejših argumentov ob vzpostavitvi notariata kot instituta ravno pravno varstvo posameznikov.

Moralno odgovornost za oškodovanja, zlasti na področju hipotekarnih kreditov, zagotovo nosi tudi država, ki ni predvidela varovalk. Pri sprejemanju zakona o potrošniških kreditih smo opozarjali, da je potrebno v zakon vključiti tudi hipotekarne kredite. Na žalost takrat ni bilo nobene resne javne razprave o tem in zgodil se je Orion. Afera je pokazala, da je tu nastala določena praznina. Izkazalo pa se je tudi, da je potrebno trg kreditov nadzirati bolj kompleksno, da so to precej zahtevna znanja, da je potrebno pogledati, kaj se na trgu pravzaprav dogaja in ne samo, kaj formalno piše v pogodbi. Ta zakon je bil zdaj sicer spremenjen vendar spet »na vrat na nos«. K sreči so glavne varovalke vgrajene, vendar pa bo verjetno še prihajalo do takšnih ali drugačnih oškodovanj - še posebej pri manjših zneskih, kjer so lahko obrestne mere zelo visoke. Tisti ponudniki, ki se želijo izogniti zakonodaji, si vedno izmislijo nekaj novega.

Nadzor trga oziroma analiziranje dejanske ponudbe na trgu je nedvomno eden od načinov zmanjševanja tveganj, saj ob zlorabah tržna inšpekcija hitreje ukrepa, če so na voljo ustrezne analize, ki jih v tujini izvajajo potrošniške organizacije. Te tudi svetujejo na področju finančnih storitev, kar je drug način preprečevanja oškodovanj potrošnikov, ki se sčasoma navadijo, da določene informacije preverjajo vnaprej in ne šele post festum.

Zdaj smo denimo priča primeru, ko najrazličnejša društva zaračunavajo članarino, pri čemer je njihova osnovna dejavnost posojanje denarja. Članarina je v teh primerih očitno način obračunavanja obresti in ne znak pripadnosti neki organizaciji. Tovrstnim poskusom oškodovanj se lahko zoperstavijo le osveščeni potrošniki in k temu poskušamo prispevati tudi sami. Pred časom je v sodelovanju Zveze potrošnikov Slovenije in Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave izšla brezplačna knjižica Potrošniški krediti – kaj moramo vedeti o zakonu o potrošniških kreditih, ki potrošnike poljudno seznanja z novim zakonom. Seveda pa je zakonodaja lahko učinkovito varstvo le, če potrošniki dobro poznajo svoje pravice in če vedo, na kaj morajo paziti in kakšne obveznosti sprejemajo s sklepanjem kreditnih pogodb.

5. Kako bi ocenili učinkovitost vašega delovanja na področju varstva pravic potrošnikov?

Cilj delovanja Zveze potrošnikov Slovenije (ZPS), nacionalne neodvisne potrošniške organizacije, so informirani in osveščeni potrošniki, ki poznajo svoje pravice in na

drugi strani družba, ki spoštuje pravice potrošnikov in jim zagotavlja visoko raven njihovega varstva.

Tako je poslanstvo ZPS biti predstavnik, zagovornik in neodvisni svetovalec potrošnikov. Dejavno si prizadevamo za izboljšanje kakovosti izdelkov in storitev. V ta namen sodelujemo z nevladnimi in strokovnimi organizacijami v Sloveniji ter s potrošniškimi organizacijami v EU in svetu. V sodelovanju s svojim raziskovalnim inštitutom opravljamo potrošniške raziskave, primerjalna testiranja, analize kakovosti izdelkov in storitev... Opozarjamo na nepravilnosti, ki slabijo položaj potrošnikov in zahtevamo ustrezne sistemske rešitve. Prizadevamo si za institucionalizacijo sodelovanja potrošnikov pri oblikovanju politik, zlasti na področju javnih storitev, zdravstva, finančnih storitev, trajnostnega razvoja in trajnostne potrošnje, itd. Aktivno se vključujemo v oblikovanje potrošniške politike na nacionalni, evropski in globalni ravni. Še naprej si bomo prizadevali biti potrošnikov nepogrešljivi svetovalec na vseh ključnih področjih varstva potrošnikov (kakovost in varnost izdelkov in storitev, finančne storitve, javne storitve, zdravstvo, prehrana, varstvo okolja).

Menimo, da smo pri svojem delovanju uspešni, zagotovo pa bi bilo naše delo bolj učinkovito, če bi država zamenila večja sredstva v podporu svetovanju in informiranju potrošnikov, in če bi se začelo spreminjati okolje, ki bi zahtevalo drugačno obnašanje; neodvisen sistem nadzora in transparentnost odločitev.

6. Ali ste mnenja, da vse večje uzakonjanje pravic potrošnikov in njihova institucionalizacija vodijo v večjo zlorabo le-teh? Če ja, utemeljite na kratko.

**Zagotovo ne. Potrošnik je v odnosu do ponudnikov blaga in storitev šibkejša stranka, ki je bistveno manj informirana in ima pomankljivo znanje, zato ga je potrebno zaščititi. Še tako močna zaščita potrošnikov v tržnem gospodarstvu, ki je v osnovnem pristopu odprto, ne more pripeljati do zlorabe pravic, vsaj ne kot institucionalne kategorije.**