



B&B

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Komercialist

Modul: Podjetništvo

VARSTVO POTROŠNIKOV KOT MODERNA ČLOVEKOVA PRAVICA

Mentor: dr. Andrej Friedl

Kandidat: Zorica Đukić

Kranj, september 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju dr. Andreju Friedlu za pomoč in strokovne nasvete pri izdelavi diplomskega dela. Prav tako se za strokovno pomoč zahvaljujem Mag. Heleni Golubovič.

Hvala tudi družini in prijateljem, ki so mi ves čas študija stali ob strani in me na tej poti podpirali.

IZJAVA

»Študentka Zorica Đukić izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Andreja Friedla.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne: _____

Podpis: _____

POVZETEK

Človekove pravice so dandanes uveljavljene večini demokratičnih držav. Poleg klasičnih človekovih pravic pa se v današnjem času vse bolj izpostavljajo tudi moderne človekove pravice, med katere spada tudi varstvo potrošnikov. Današnji potrošniki poznajo svoje pravice in jih, v primeru kršitev tudi poskušajo uveljaviti, kar pomeni, da nosilci varstva potrošnikov uspešno opravljajo svoje poslanstvo saj izobražujejo, ščitijo in usmerjajo potrošnike. Z razvojem tehnologije in s spreminjanjem predpisov pa se pojavljajo nove in nove kršitve njihovih pravic. Pravno varstvo potrošnikov je v Sloveniji razpršeno v različne predpise in na različna področja. Najpomembnejša podlaga za varovanje pravic potrošnikov je Zakon o varstvu potrošnikov, ki se prilagaja spremembam, ki se dogajajo na trgu.

Ključne besede: človekove pravice, varstvo potrošnikov, zakonodaja, pravice potrošnikov.

SUMMARY

Human rights are nowadays well-established majorities of most democratic states. Beside classical human rights also modern human rights, among which we can include consumer protection, are being emphasized increasingly within today's time. Consumers are nowadays well aware of their rights and when these are infringed, they do everything possible to assert them. That means that the consumer protection agencies carry out their mission successfully by educating, protecting and advising consumers. However, new advances in technology as well as constant changes of regulations lead to new forms of consumer rights infringements. Consumer legal protection in Slovenia is divided into numerous regulations and various fields. The most significant legal basis for consumer rights protection is the Legal Protection Act, which is being constantly adapted to keep up with market changes.

Key words: human rights, consumer protection, legislation, consumer rights.

KAZALO

1. UVOD.....	2
2. NAMEN DIPLOMSKE NALOGE.....	3
3. ČLOVEKOVE PRAVICE.....	4
3.1. ZGODOVINA ČLOVEKOVIH PRAVIC	4
3.2. KLASIFIKACIJA ČLOVEKOVIH PRAVIC.....	6
3.3. VARSTVO ČLOVEKOVIH PRAVIC V SLOVENIJI	7
3.3.1. VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC.....	8
3.3.2. USTAVNO PRAVNO VARSTVO ČLOVEKOVIH PRAVIC	10
4. VARSTVO POTROŠNIKOV	12
4.1. VARSTVO POTROŠNIKOV KOT MODERNA ČLOVEKOVA PRAVICA	12
4.2. VARSTVO PRAVIC POTROŠNIKOV V SLOVENIJI	13
4.2.1 PRAVNA UREDITEV VARSTVA POTROŠNIKOV V SLOVENIJI.....	14
4.2.2. NOSILCI VARSTVA POTROŠNIKOV V SLOVENIJI	16
4.2.2.1. URAD ZA VARSTVO POTROŠNIKOV	17
4.2.2.2. ORGANIZACIJE ZA VARSTVO POTROŠNIKOV IN IZVAJALCI IZOBRAŽEVANJA.....	21
4.2.2.3. INŠPEKCIJSKI ORGANI.....	21
4.2.2.4. VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC	23
4.3. NAJPOGOSTEJŠE KRŠITVE PRAVIC POTROŠNIKOV.....	24
4.3.1. KRŠITVE PRAVIC POTROŠNIKOV PRED NAKUPOM	24
4.3.2. KRŠITVE PRAVIC POTROŠNIKOV OB NAKUPU	27
4.3.3. KRŠITVE PRAVIC POTROŠNIKOV PO NAKUPU	30
4.4. ZAKLJUČEK.....	31
4.5. VIRI IN LITERATURA	33
4.5.1. LITERATURA.....	33
4.5.2. DRUGI VIRI.....	35

1. UVOD

Da lahko v sodobnem svetu govorimo o človekovih pravicah, je bilo potrebno veliko truda, žrtev in modrosti v toku zgodovine. Človekove pravice so se s časom razvijale. Že sam termin temeljne človekove pravice razkriva naravo in vir teh pravic: to so pravice, ki jih ima nekdo zgolj zaradi dejstva, da je človek. Veljajo za vse ljudi, ne glede na pravice in dolžnosti, ki jih imajo nekateri kot državljani, družinski člani, delavci ali člani javne oz. zasebne organizacije. Človekove pravice so dandanes uveljavljene v domala vseh demokratičnih ustavnih ureditvah. Poleg klasičnih človekovih pravic pa se v današnjem času vse bolj izpostavljajo tudi moderne človekove pravice, med katere spada tudi varstvo potrošnikov.

Potrošniki se danes srečujemo s povsem drugimi težavami kot v preteklosti, katerim največkrat nismo kos. Ravno zaradi tega se je skozi čas sprožila potreba po zagotovitvi enakopravnejšega položaja potrošnikov na trgu nasproti različnim ponudnikom, kar je spodbudilo razvoj politike varstva potrošnikov v svetu in pri nas. V Republiki Sloveniji imamo zakonsko urejeno področje pravic potrošnikov in s tem ustrezno urejen sistem varstva potrošnikov.

Kot Organ v sestavi ministrstva za Gospodarstvo v RS deluje Urad za varstvo potrošnikov, ki v skladu z Zakonom o dostopu do informacij javnega značaja objavlja vse strategije, poročila, veljavne predpise, podzakonske predpise, predloge predpisov, analize, mnenja, uredbe in druge pomembne dokumente s področja varstva potrošnikov. Urad sodeluje tudi s Tržnim inšpektoratom RS, ki na tem področju opravlja redne in izredne inšpekcijske nadzore ter zagotavlja spoštovanje pravic potrošnikov tako z nadzorom nad poslovanjem podjetij in podjetnikov, kot tudi z reševanjem potrošniških sporov.

2. NAMEN DIPLOMSKE NALOGE

V svoji diplomski nalogi se bom omejila na varstvo potrošnikov kot moderno človekovo pravico ter ugotavljala, ali so v RS ustrezno zaščitene pravice potrošnikov, tako na zakonski ravni, kot implementacija le-teh v praksi. Poleg uvoda in sklepa bom nalogo razdelila na več osrednjih poglavij. Najprej bom problematiko umestila v teorijo varovanja človekovih pravic na splošno. Na podlagi teoretičnih izhodišč bom analizirala neformalne in formalne vidike varstva posameznika. V tem poglavju bom proučila različne klasifikacije človekovih pravic in svoboščin ter predstavila različne ravni varstva le-teh v Sloveniji, med njimi tudi institucijo Varuha človekovih pravic ter splošno pravno varstvo pravic. Za tem bom v osrednjem delu naloge predstavila varstvo potrošnikov kot moderno človekovo pravico ter opisala in analizirala pravice ter kršitve pravic potrošnikov v Sloveniji.

3. ČLOVEKOVE PRAVICE

3.1. ZGODOVINA ČLOVEKOVIH PRAVIC

Razvoj človekovih pravic se je začel že v stari antiki, Rimu in srednjem veku, vendar so bile le te zelo okrnjene in so veljale le za določen sloj ljudi oziroma celo le za določene posameznike. V stari antiki so bili popolnoma brez kakršnih koli pravic tujci in sužnji, ki niso veljali za državljane. A stari Grki so razvili določeno obliko demokracije, ki je zahtevala, da se državljani podredijo takratni mestni državi – polis. Ta oblika demokracije je vsebovala pomemben element in sicer enakost (državljanov) pred zakonom. Ideja se je nato razvijala in uresničevala v starem Rimu. V omejeni obliki so atribut enakosti uresničevali glede na dostopnost do javnih služb, za katere so se potegovali le ustrezno izobraženi in usposobljeni moški. Da pa enakost ni bila popolna, je možno kriviti takrat uveljavljen institut rimskega prava, ki postavlja očeta družine v nadrejeni položaj, saj je imel popolno pravico odločanja o vsem v svoji družini, tudi o življenju in smrti svojih otrok in seveda sužnjev. Zgodnje krščanstvo je že prineslo nekaj pomembnih sprememb, čeprav je bil človek popolnoma podrejen državi. V tem času so se zaradi vpliva in načel krščanske cerkve pojavili in pionirsko začeli uresničevati ideali nekaterih človekovih pravic, kot so svoboda vesti in zametek svobodne veroizpovedi, saj je bila dovoljena pravica do duhovne svobode. Pomemben mejnik v zgodovini je bila Magna Carta Libertatum (Velika listina svoboščin), ki so jo sprejeli leta 1215 v Angliji. Z listino si je plemstvo zagotovilo pravice in omejilo brezmejno oblast kralja. Srednji vek je torej določene pravice pripeljal do naslednje stopnje razvoja, vendar izrazito selektivno in pomanjkljivo. Kot primer bi lahko navedla pravico do osebne svobode, ki je bila priznana le določenim slojem, fevdalcem in svobodnjakom. Protenstantizem je zaslužen za večje zavedanje in uresničevanje pravice do osebne vesti. Primer za to je Nantski edikt iz leta 1598, ki ga je izdal francoski kralj Henrik IV. Navarski¹. Predvsem pa je za protenstantizem značilen poudarek na osebni delu in izobraževanju, ženske pa postanejo bolj enakopravne. Sodobna zasnova človekovih pravic se začne s šolo naravnega prava med 16. in 18. stoletjem, ki je razsvetlila tedanje človeštvo. Učenci in predstavniki te šole so zagovarjali in se borili za uresničitev univerzalne in popolne pravice do enakosti. Ti napredni misleci naravne šole so se tudi zavedali, da je uresničitev pravic odvisna od njihove zapisanosti v določenih pravnih aktih². Prvi pomembnejši je bil t.i. Habeas Corpus Act iz leta 1679. Sprejel ga je takratni angleški parlament in je pionir, po katerem so se zgledovali tudi kasnejši, bolj natančno opredeljeni in napredni, spisi in akti³. Zelo pomemben dokument je tudi Listina pravic oziroma Bill of Rights. S tem aktom je angleški kralj leta 1689 postal bolj omejen v svojem vladanju in postal obvezan

¹ Henrik IV. Navarski je vladal Franciji med leti 1589 in 1610. Z Nantskim ediktom je leta 1598 hugenotom zagotovil versko svobodo in s tem končal hugenotske vojne. (Leksikon Cankarjeve založbe, Cankarjeva založba 1988, 365.)

² Glavni predstavniki šole naravnega prava so bili Locke in njegovo glavno delo Esej o človeškem razumu, Montesquieu z delom De l'esprit des lois – Duh zakonov, in Jean Jacques Rousseau z delom Du Contrat Social ou Principe du Droit Politique – Družbena pogodba. Locke se je predvsem zavedel enakosti ljudi in svobode do lastnine, Montesquieu se je zavedal pomembnosti omejevanja oblasti, Rousseau pa se je zavzemal za suverenost ljudstva in ljudsko demokracijo, brez delitve oblasti.

³ akt je prvi predpis v zgodovini ustanovitve, ki varuje človeka, ko se ta znajde v kazenskem postopku. Tako dobimo načelo zakonitosti v kazenskem postopku. (dr. Drago Zajc, skripta Človekove pravice, 2000: 34)

upoštevati človekove pravice. V »Novem svetu«, v Ameriki, niso veliko zaostajali za Evropo. Kmalu so v državi Virginiji napisali t.i. Virginsko deklaracijo o človekovih pravicah (1776), ki je bila podlaga in ideja za kasnejšo Ameriško deklaracijo o neodvisnosti iz leta 1776⁴. Največji napredek in pomembnost te deklaracije je v dojemanju države, ne le kot organ represive in vladanja, pač pa obstaja za dobro državljanov in je pravice dolžna zagotavljati, upoštevati in varovati. Po vzgledu Amerike je tudi Francija leta 1789 pripravila Deklaracijo o človekovih pravicah.

Človekove pravice so se v razvoju nadgrajevale in razčlenjevale. Po kriteriju zgodovinskega razvoja jih delimo na:

- Klasične
- Kulturne
- Socialno ekonomske pravice
- Moderne pravice

Klasične človekove pravice so nastale v razvoju stare stanovske ureditve in fevdalnega družbenega reda. Klasične človekove pravice so svoboda, enakost in enakopravnost, nedotakljivost osebe, varnost, lastnina, svoboda vesti in veroizpovedi, svoboda govora, združevanja in volilna pravica.

Na osnovi teh pravic so nastale *kulturne pravice*, ki predstavljajo drugo generacijo človekovih pravic. To so pravica do izobrazbe, pravica do kulturnega ustvarjanja in udejstvovanja, svoboda znanstvenega, raziskovalnega in umetniškega dela ter avtorske pravice.

Tretjo generacijo človekovih pravic predstavljajo *socialno ekonomske pravice*, ki urejajo razmerja v modernih industrijskih družbah. Sem sodijo pravica do dela, varstvo osebe v delovnem razmerju, varstvo matere delavke, dostopnost javnih služb pod enakimi pogoji, urejen in omejen delovni čas, pravica do sindikalnega organiziranja. V drugi fazi razvoja tretje generacije človekovih pravic pa se pojavi tudi pravica do samoupravljanja delavcev.

Moderne človekove pravice predstavljajo četrto generacijo človekovih pravic. Sem sodijo pravice potrošnikov, zelene pravice, pravice, povezane z dostopom do pomembnih informacij in pravica do zasebnosti podatkov (Zajc, 2000).

Človekove pravice so se torej skozi zgodovino razvijale. In se še vedno, saj sodobne države še vedno sprejemajo moderno zakonodajo, ki določene pravice še bolj razvija in varuje. In s tem se razvoj človekovih pravic še vedno nadaljuje.

⁴ Točen datum Deklaracije o neodvisnosti je 04. 07. 1776. Ta dan Američani še sedaj praznujejo kot praznik neodvisnosti.

3.2. KLASIFIKACIJA ČLOVEKOVIH PRAVIC

Človekove pravice so dandanes uveljavljene v domala vseh demokratičnih ustavnih ureditvah. Te imajo skupno demokratično jedro, ki ga kljub raznolikosti demokratičnih institucij tvorijo klasične pravice in jih danes praktično priznava celotna mednarodna skupnost. S tem skupnim jedrom se predvsem zagotavlja temeljne liberalne pravice posameznika (osebne, politične in nekatere ekonomske pravice).

Z vidika **razmerja med posameznikom in državno oblastjo** se človekove pravice delijo na (Cerar, 2001):

a) Pravice negativnega statusa:

Te pravice posamezniku zagotavljajo individualno sfero svobode, v katero državni in drugi subjekti ne smejo posegati, tako da posameznik v svojem ravnanju ni omejevan s strani države. Sem spadajo svoboda vesti in veroizpovedi, svoboda izražanja, pravica do zasebne lastnine ter varstvo osebnih podatkov.

b) Pravice pozitivnega statusa:

Te pravice zagotavljajo posamezniku pravno varovano možnost, da bo država delovala v njegovo korist oziroma izpolnjevala obveznosti v korist posameznikovega interesa. V ta sklop spadata na primer pravica do osnovnega šolanja in pravica do zdravstvenega varstva.

c) Pravice aktivnega statusa:

Pravice aktivnega statusa so pravice, ki zagotavljajo posamezniku, da se lahko aktivno vključuje v državno dejavnost in sodeluje v političnem oziroma javnem življenju. Sem spadajo politične pravice v ožjem smislu. Med drugimi so to pravica do sodelovanja pri upravljanju javnih zadev, pravica do zbiranja in združevanja ter volilna pravica.

Po zgledu iz temeljnih mednarodnih paktov in konvencij s tega področja ter nove slovenske ustave je mogoče pravice z vidika **vsebine dobrin, ki jih varujejo posamezne človekove pravice**, razdeliti na:

a) Osebne pravice in svoboščine:

Sem spadajo tako imenovane klasične liberalne pravice in svoboščine, ki zagotavljajo telesno integriteto človekove osebnosti in med drugim tudi pravica do življenja oziroma nedotakljivost človekovega življenja, prepoved mučenja, pravica do osebne svobode, pravica do svobode gibanja in izbire prebivališča, pravica do zasebne lastnine, pravica do nedotakljivosti človekove osebnosti in dostojanstva, pravica do zasebnosti itd.

b) Politične pravice in svoboščine:

Politične pravice so pravica do zbiranja in združevanja, pravica sodelovanja pri upravljanju javnih zadev, aktivna in pasivna volilna pravica, pravica do peticij in do drugih pobud splošnega pomena in druge.

c) Socialne in ekonomske pravice in svoboščine:

Sem uvrščamo med drugim pravico do dela, pravico do primernih življenjskih pogojev, pravico do socialne varnosti ter pravico do zdravstvenega varstva ter pravice otrok.

d) Kulturne pravice in pravice, ki izvirajo iz ustvarjalnih dejavnosti:

Te pravice so pravica do svobodnega izraževanja, pravica do svobodnega izražanja narodne pripadnosti, pravica do uporabe svojega jezika in pisave, ...

e) Pravice narodnih oziroma etničnih skupin:

Te pravice so specifično opredeljene za posamezne narodne oziroma etnične skupine v posameznih državah in so namenjene zagotavljanju določene stopnje zaščite manjšin.

3.3. VARSTVO ČLOVEKOVIH PRAVIC V SLOVENIJI

Gibanje za novo slovensko ustavo ter za globoke socialne in politične spremembe se je začelo sredi osemdesetih let prejšnjega stoletja. Podpirala ga je predvsem želja po neodvisnosti države in njeni politični preobrazbi ter vzpostavitvi učinkovitega načina varstva človekovih pravic in oblikovanja civilne družbe.

V skladu s sodobno ustavno zasnovo namenja Ustava RS človekovim pravicam in svoboščinam pomembno mesto ter jim odmerja velik del ustavnega besedila (Ustava RS, 14.-65. člen). Že sama umestitev v Ustavo RS – človekove pravice in svoboščine so namreč opisane v drugem poglavju, neposredno za preambulo in splošnimi določbami – kaže na njihov pomen. Človekove pravice Ustava RS omenja tudi v drugih poglavjih, denimo o gospodarskih in socialnih razmerjih.

Ustava RS v 23. členu zagotavlja sodno varstvo temeljnih pravic in pravico do odprave posledic njihove kršitve. V 25. členu določa, da pristojno sodišče odloča v upravnem sporu tudi o zakonitosti posamičnih dejanj in aktov, s katerimi se posega v ustavne pravice posameznika, če ni zagotovljeno drugo sodno varstvo, 159. člen pa uvaja tudi institucijo varuha človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Temeljne človekove pravice varuje tudi Ustavno sodišče, ki odloča o skladnosti splošnih pravnih aktov s temeljnimi (ustavnimi) pravicami oz. z odločanjem o ustavnih pritožbah zaradi kršitev človekovih pravic s posameznimi akti.

Človekove pravice in temeljne svoboščine so po Ustavi RS omejene samo s pravicami drugih in zgolj v primerih, ki jih ustava določa v 15. členu. Pravica in svoboščina enega je torej omejena le z enako pravico in svoboščino drugega. Z

vidika varstva pravic in svoboščin je dejstvo, da je omejevanje pravic pridržano le ustavi, ne pa tudi drugim pravnim aktom, izjemno pomembno.

Ustava RS določa omejitve pravic in svoboščin predvsem na dva načina. Ponekod je način omejitve več ali manj izčrpno predpisala sama, drugje pa je to pustila zakonu. Za določanje načina omejevanja teh pravic pa je ustava postavila zakonodajalcu nekatera merila kot npr. 'kadar je to neogibno potrebno', 'če je to nujno', 'če to zahtevajo interesi obrambe države' ipd. Ustava RS je poleg omenjenih varovalnih mehanizmov pri uresničevanju in omejevanju pravic ter svoboščin v petem odstavku 15. člena določila še enega; ta upošteva možnost, da ustava ne ureja vseh pravic in svoboščin. Za take primere je predpisala, da nobene človekove pravice ali temeljne svoboščine, urejene v pravnih aktih, ki veljajo v Sloveniji, ni dopustno omejevati z izgovorom, da je ustava ne priznava ali da jo priznava v manjši meri. Med pravne akte, ki veljajo v Sloveniji, je treba skladno z 8. členom Ustave RS uvrstiti tudi splošno veljavna načela mednarodnega prava in mednarodne pogodbe, ki obvezujejo Slovenijo. Ustava RS v 16. členu določa, da se lahko človekove pravice in temeljne svoboščine razveljavijo ali omejijo v vojnem ali izrednem stanju, vendar v obsegu, ki ga tako stanje zahteva in tako, da sprejeti ukrepi ne povzročajo neenakopravnosti, ki bi temeljila le na rasi, narodni pripadnosti, spolu, jeziku, veri, političnem ali drugem prepričanju, gmotnem stanju, rojstvu, izobrazbi, družbenem položaju ali kateri koli drugi osebni okoliščini.

Poleg zgoraj naštetih klasičnih človekovih pravic in svoboščin so v RS varovane ostale pravice s posebnimi zakoni, ki ščitijo ostale pravice, kot so pravice potrošnikov, avtorske in intelektualne pravice, socialne pravice, kulturne pravice, ipd.. Pomembno varstvo človekovih pravic pa opravlja tudi Varuh človekovih pravic – ombudsman, katerega namen in delo na tem področju bom podrobneje predstavila v naslednjem poglavju.

3.3.1. VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC

Pravni postopki in sodni nadzor ne zagotavljajo učinkovitega varstva človekovih pravic, ker so omejeni zgolj na pravna razmerja in tudi v okviru teh razmerij ne morejo zajeti vseh možnih okoliščin. Posamezne države so zato začele uvajati neformalne in izvensodne mehanizme varstva pravic in svoboščin. Najbolj razširjena oblika varstva pravic posameznikov v razmerju do državne uprave je institucija ombudsmana.

Varuh človekovih pravic varuje posameznika v stikih z državnimi organi, organi lokalne samouprave in nosilci javnih pooblastil ter nadzira njihovo delovanje. Posamezniku daje varstvo s preiskavo njegove pritožbe in predlogom odprave nepravilnosti, če ugotovi, da je pritožba utemeljena⁵. Varuh človekovih pravic pokriva predvsem področje oblastnega odločanja in osebnega stika z državnimi organi.

⁵ ZVČP, 18. - 20. člen

Enciklopedija Britannica institucijo ombudsmana definira kot del administrativnega prava, ki je zadolženo za nadzor izvršilne veje oblasti. Ombudsmana določi zakonodajno in ne izvršilno telo. Pri svojem delu uživa precejšnjo neodvisnost in osebno odgovornost. Njegova funkcija je varstvo interesov državljanov predvsem z zagotavljanjem delovanja vlade v skladu z zakonom, odkrivanje slabega delovanja vlade in odpravljanje pomanjkljivosti v vladi, seveda na področju varstva človekovih pravic.

Termin ombudsman se v svetu ni uveljavil le v strokovnih krogih, pač pa tudi v širši javnosti kot splošno ime za institucijo, ki varuje in zastopa posameznika v sporih z organi, ki izvajajo javna pooblastila. Ombudsman je švedska beseda, ki pomeni pooblaščenec, zastopnik. Ko se je institucija ombudsmana zaradi svoje uspešnosti in priljubljenosti širila s Švedske v druge države, se je z njo širil tudi naziv.

Prvega pooblaščenca zasledimo že v letu 1713, ko je švedski kralj Karl XII. Svojemu posebnemu pooblaščenecu – ombudsmanu dal vsa pooblastila za nadzor takratne administracije in načinov izvajanja svojih odredb. Bal se je, da bodo v času njegove daljše odsotnosti uradniki, sodniki, davčni izterjevalci in drugi, ki v njegovem imenu izvajajo oblast, zlorabljali svoja pooblastila ali se osebno okoriščali. Njegov začasni je kmalu postal stalni kraljevi pooblaščenec, ki pa še ni bil pravi ombudsman v današnjem pomenu.

Institucija ombudsmana, ki jo poznamo danes, je nastala na podlagi švedske ustave iz leta 1809, ko je švedski parlament izvolil prvega ombudsmana. Njegova prvotna naloga je bilo nadziranje dela državnih uradnikov, poklicnih vojakov in sodnikov. Če je pri tem ugotovil nepravilnosti, je proti kršilcem lahko vložil disciplinsko ali kazensko obtožbo. Prvi švedski ombudsman in parlament sta svoje nadzorno delo razdelila tako, da je parlament ohranil neposreden nadzor nad delom ministrov, ombudsmanu pa je prepustil nadzor nad delom številnih višjih in nižjih uradnikov, sodnikov in drugih, ki izvajajo državna pooblastila in jih parlament operativno ne bi mogel nadzorovati.

Pri obravnavi institucije, ki se je uveljavila pod imenom ombudsman, je treba razlikovati tudi t. i. prave od nepravih ombudsmanov, ki jih imenujemo tudi kvaziombudsmani. Pravi so le tisti, ki se ustanovijo z zakonom, ki tudi določi njihova pooblastila. Poleg pravega ombudsmana se lahko na državni ravni ustanovijo tudi organi, ki imajo podobna pooblastila kot ombudsmani, vendar ne na podlagi zakona, ampak na podlagi akta ustanovitelja ali ustanoviteljev.

Primarna funkcija ombudsmana je zagotovitev pravičnosti in zakonitosti delovanja javne administracije, v splošnem pa so glavne aktivnosti ombudsmana individualne pritožbe. Poleg tega pa se ukvarja tudi z veliko širšim spektrom aktivnosti za zaščito in promocijo človekovih pravic. Ustanavljanje institucije ombudsmana narekujejo vse večje in vse bolj razvejane pristojnosti države, vladnih in nevladnih organov. Posameznik je v odnosu do organov države vedno v podrejenem položaju, saj imajo ti v svojih rokah institucije oblasti in sredstva prisile. Na drugi strani pa se z institucijo ombudsmana ohranja občutljivo ravnovesje med glavnimi nosilci oblasti, to je parlamentom, izvršilno oblastjo in pravosodjem. Ombudsman namreč pri svojem delu vzpostavlja določen odnos do vseh navedenih vej oblasti. Nekateri avtorji celo menijo, da bi lahko institucijo ombudsmana opredelili kot četrto, prijazno vejo oblasti. Trpin tako na primer meni, da ombudsman ni oblast, kot tudi ne del

njenega mehanizma, ampak je anti-oblast, ki ravno iz te svoje definicije črpa svoja razmerja do vseh vej oblasti.

Država institucijo varuha človekovih pravic, ki ni klasičen državni organ, ustanovi z namenom učinkovitejšega varovanja pravic in svoboščin njenih državljanov. Na ta način si tudi organi državne oblasti zagotavljajo večjo legitimnost. Vloga države na področju človekovih pravic je dvojna in navidez protislovna: državni organi so na eni strani najpogostejši kršilci človekovih pravic, po drugi strani pa država vzpostavlja mehanizme, ki naj varujejo pravice posameznikov. Osnovna naloga ombudsmana je torej posredovanje pri državnih organih v primerih kršitev človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter pri drugih nepravilnostih, ki jih državni organi storijo posamezniku. Ombudsman je hierarhično oblikovan organ, ki ga predstavlja nosilec funkcije. Na Švedskem in v Avstriji poznamo tudi kolektivnega ombudsmana; imenovanih je več ombudsmanov (Švedska štiri, Avstrija tri), vsak s svojim področjem delovanja, vendar o najpomembnejših zadevah odločajo skupaj. Na ombudsmana se načeloma lahko obrne vsakdo, ki je prizadet z aktom državnega organa. Poleg tega varuh lahko ukrepa tudi na lastno pobudo, predvsem na podlagi informacij, ki jih dobi v javnih medijih. Njegovi ukrepi niso vezani samo na ugotavljanje zakonitosti odločitev državnih organov, temveč lahko ocenjuje tudi njihovo smotrnost, odnos do stranke in še posebej uporabo diskrecijske pravice državnega organa. V tem gre iskati tudi pglavitni razlog njegovega ustanavljanja ter razloge za njegovo učinkovitost in priljubljenost, saj lahko ukrepa tudi v primerih, ko ne gre za kršitev predpisov v formalnem smislu, kar je v pristojnosti drugih, predvsem pravosodnih organov. Tako lahko učinkovito ukrepa tudi v primerih manjših kršitev in neučinkovitega ali malomarnega delovanja državnih organov, kar so tudi najpogostejši vzroki za nezadovoljstvo državljanov z delom državnih organov.

3.3.2. USTAVNO PRAVNO VARSTVO ČLOVEKOVIH PRAVIC

V skladu s sodobno ustavno zasnovo namenja Ustava RS človekovim pravicam in svoboščinam pomembno mesto ter jim odmerja velik del ustavnega besedila (Ustava RS, 14.-65. člen). Že sama umestitev v Ustavo RS – človekove pravice in svoboščine so namreč opisane v drugem poglavju, neposredno za preambulo in splošnimi določbami – kaže na njihov pomen. Človekove pravice Ustava RS omenja tudi v drugih poglavjih, denimo o gospodarskih in socialnih razmerjih (Kaučič in Grad 2000: 99).

Ustava RS v 23. členu zagotavlja sodno varstvo temeljnih pravic in pravico do odprave posledic njihove kršitve. V 25. členu določa, da pristojno sodišče odloča v upravnem sporu tudi o zakonitosti posamičnih dejanj in aktov, s katerimi se posega v ustavne pravice posameznika, če ni zagotovljeno drugo sodno varstvo, 159. člen pa uvaja tudi institucijo varuha človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Temeljne človekove pravice varuje tudi Ustavno sodišče, ki odloča o skladnosti splošnih pravnih aktov s temeljnimi (ustavnimi) pravicami oz. z odločanjem o ustavnih pritožbah zaradi kršitev človekovih pravic s posameznimi akti.

Človekove pravice in temeljne svoboščine so po Ustavi RS omejene samo s pravicami drugih in zgolj v primerih, ki jih ustava določa v 15. členu. Pravica in

svoboščina enega je torej omejena le z enako pravico in svoboščino drugega. Z vidika varstva pravic in svoboščin je dejstvo, da je omejevanje pravic pridržano le ustavi, ne pa tudi drugim pravnim aktom, izjemno pomembno.

Ustava RS določa omejitve pravic in svoboščin predvsem na dva načina. Ponekod je način omejitve več ali manj izčrpno predpisala sama, drugje pa je to pustila zakonu. Za določanje načina omejevanja teh pravic pa je ustava postavila zakonodajalcu nekatera merila kot npr. 'kadar je to neogibno potrebno', 'če je to nujno', 'če to zahtevajo interesi obrambe države',.. ipd. Ustava RS je poleg omenjenih varovalnih mehanizmov pri uresničevanju in omejevanju pravic ter svoboščin v petem odstavku 15. člena določila še enega; ta upošteva možnost, da ustava ne ureja vseh pravic in svoboščin. Za take primere je predpisala, da nobene človekove pravice ali temeljne svoboščine, urejene v pravnih aktih, ki veljajo v Sloveniji, ni dopustno omejevati z izgovorom, da je ustava ne priznava ali da jo priznava v manjši meri. Med pravne akte, ki veljajo v Sloveniji, je treba skladno z 8. členom Ustave RS uvrstiti tudi splošno veljavna načela mednarodnega prava in mednarodne pogodbe, ki obvezujejo Slovenijo. Ustava RS v 16. členu določa, da se lahko človekove pravice in temeljne svoboščine razveljavijo ali omejijo v vojnem ali izrednem stanju, vendar v obsegu, ki ga tako stanje zahteva in tako, da sprejeti ukrepi ne povzročajo neenakopravnosti, ki bi temeljila le na rasi, narodni pripadnosti, spolu, jeziku, veri, političnem ali drugem prepričanju, gmotnem stanju, rojstvu, izobrazbi, družbenem položaju ali kateri koli drugi osebni okoliščini.

4. VARSTVO POTROŠNIKOV

4.1. VARSTVO POTROŠNIKOV KOT MODERNA ČLOVEKOVA PRAVICA

Pravice potrošnikov se v svetu vse bolj enačijo s pravicami državljanov in so kot del varstva potrošnikov tako pomembne, da jih je v obliki Smernic sprejela tudi generalna skupščina Združenih narodov. Potrošniki nismo samo takrat, ko kupujemo, ampak tudi ko sklepamo pogodbe z banko, ko se zavarujemo, ali ko plačujemo davke za šolstvo, zdravstvo in državo nasploh.

Po mnenju nekaterih strokovnjakov se je beseda potrošnik udomačila v slovenskem jeziku namesto izvirnejše besede porabnik (Pernek, 1986), saj je osnovna definicija potrošnika upoštevala v preteklosti kot enoten proces produkcije in je poimenovala potrošnik vsakega posameznika, ki zamenjuje denar za blago in storitve z namenom potrošiti, kar so v proizvodnji proizvedli. Ko pa v današnjem času govorimo o potrošnji in potrošniški družbi, imamo v mislih podobo dobro obveščene in odgovornega potrošnika. Potrošniki se danes srečujemo s povsem drugimi težavami kot v preteklosti, katerim največkrat nismo kos. Ravno zaradi tega se je skozi čas sprožila potreba po zagotovitvi enakopravnjšega položaja potrošnikov na trgu nasproti različnim ponudnikom, kar je spodbudilo razvoj politike varstva potrošnikov v svetu in pri nas. Temelje sodobnega varstva potrošnikov je v šestdesetih letih postavil takratni ameriški predsednik Kennedy s posebnim poročilom o zaščiti potrošniških interesov, ki ga je poslal ameriškemu Kongresu. V Evropi se je izobraževanje potrošnikov večinoma začelo z gospodinjstvom in s posvetovalnicami za matere, s ciljem, da bi ženske bolje pripravili na upravljanje gospodinjstva.

Organizirano delovanje na področju izobraževanja odraslih potrošnikov se je v Sloveniji začelo v drugi polovici prejšnjega stoletja z ustanovitvijo Centralnega zavoda za napredek gospodinjstva (CZNG), prve organizacije, katere glavni namen je bilo izobraževanje potrošnikov. Na začetku je bila prednostna naloga predvsem izboljšanje prehranskih navad, bivalne kulture in ekonomike v individualnih in kolektivnih gospodinjstvih, pozneje pa se je dejavnost razširila tudi na informiranje in svetovanje potrošnikom. Ker pa je v obdobju tranzicije prenehal delovati, je bila leta 1990 ustanovljena vsem znana Zveza potrošnikov Slovenije, prva neodvisna, kot vedno poudarjajo, in nevladna organizacija za varstvo potrošnikov, ki je začela že prvo leto izdajati svojo revijo VIP, ki je tipična potrošniška revija, brez oglasov, avtorji člankov pa so neodvisni strokovnjaki. ZPS objavlja tudi neodvisne primerjalne teste kakovosti in tako postaja ena od organizacij, ki ima zelo pomembno vlogo pri izobraževanju potrošnikov. Tudi nosilci varstva potrošnikov imajo na trgu veliko in zelo pomembno vlogo, saj izobražujejo, ščitijo in usmerjajo potrošnike pri nakupu blaga ter skrbijo za učinkovito varstvo potrošnikov (Komisija evropskih skupnosti 2007).

Na podlagi mnogih izkušenj anketiranih potrošnikov Osredkar trdi, da se povprečen potrošnik vedno odloči za nakup v veri, da bo s kupljenim zadovoljil svojo potrebo. Mnogokrat pa se zgodi, da se kmalu po nakupu začno pojavljati težave pri dejanski

uporabi za določen namen kupljenega blaga. Po nakupu lahko potrošnik, če varnost in zanesljivost proizvoda odstopata od upravičeno pričakovane, utrpi škodo. V takšnih primerih se ponudniki velikokrat otepajo odgovornosti, tako da izdelka nočejo popraviti, ga zamenjati ali pa ne vrnejo kupnine in v skrajnih primerih upravičene odškodnine. Ne glede na upravičenost pritožbe je reševanje potrošniških reklamacij ali sporov zelo pomemben element varstva potrošnikov, saj brez tega tudi dobra zakonska zaščita pravic potrošnikov ni učinkovita. Učinkovito reševanje pritožb ni pomembno le za potrošnika, temveč tudi za podjetje.

Leta 1998 sprejeti Zakon o varstvu potrošnikov je temeljni pravni akt, ki ureja pravice potrošnikov in potrošnic pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga in storitev s strani podjetij in določa dolžnost državnih organov in drugih subjektov, da te pravice zagotavljajo. Konec lanskega leta pa je bil sprejet Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami⁶, ki določa ravnanja in opustitve podjetij, ki se štejejo za nepošteno poslovne prakse (zlasti zavajajoče in agresivne) v razmerju do potrošnikov ali potrošnic ter ureja upravno in sodno varstvo pred nepoštenimi poslovnimi praksami v razmerju do potrošnikov. To sta dva temeljna zakona, ki obravnavata področje varstva pravic potrošnikov. Ne smemo pa pozabiti še na Obligacijski zakonik⁷ ter ostalih nekaj zakonov, ki so ravno tako pomembni.

Lepo se bere in sliši, da smo potrošniki zaščiteni, toda realnost je drugačna. Slovenijo je v zadnjih nekaj letih pretreslo kar nekaj znanih afer na področju hrane (izločitev živil iz prodaje), na stanovanjskem področju ter tudi finančnem področju. Problemi potrošnikov na tako različnih področjih so pokazali na izjemne razsežnosti in kompleksnost področij, na katerih je potrošnik potreben pravnega varstva pred nepoštenimi praksami trgovcev, proizvajalcev in drugih gospodarskih subjektov.

Zakonodaja naj bi se uresničila s pomočjo potrošniške politike, ki ima edinstveno priložnost, da EU pomaga pri soočanju z izzivi tako na področju rasti in delovnih mest kot pri ponovnem povezovanju z njenimi državljani. Vizija evropske Komisije o pregledu enotnega trga je, do leta 2013 dokazati vsem državljanom EU, da lahko nakupujejo kjer koli v EU, v trgovini na vogalu ali internetu, ter da so pri tem enako učinkovito zaščiteni in dokazati vsem maloprodajnim trgovcem, da lahko trgujejo kjer koli na podlagi enotnih, preprostih predpisov.

4.2. VARSTVO PRAVIC POTROŠNIKOV V SLOVENIJI

Njegovi začetki segajo v leto 1953, ko je bil ustanovljen Centralni zavod za napredek gospodinjstva (leta 1988 se je preimenoval v Domus), ki je bil zelo aktiven pri informiranju potrošnikov in izvajanju primerjalnih ocenjevanj izdelkov. Intenzivnejše delo na področju varstva potrošnikov pa se je pričelo z letom 1991, ko je bilo ustanovljeno društvo Zveza potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju ZPS), ki se je uveljavilo tako v slovenskem kot mednarodnem prostoru in je močno vplivalo na dvig zavesti o potrebnosti varstva potrošnikov in na dvig kakovosti življenja v civilizirani družbi. Uspešno je začelo delovati na področju svetovanja in izobraževanja potrošnikov ter izvajanja primerjalnih ocenjevanj uporabne vrednosti

⁶ ZVPNPP, Uradni list RS, št. 53/07

⁷ OZ, Uradni list RS št. 97/2007

blaga in storitev v praksi z uporabo zanesljivih in nepristranskih metod. Rezultate ocen objavlja v potrošniški reviji VIP, ki mora biti zaradi nepristranskosti brez oglasov. ZPS je postala tudi članica različnih mednarodnih organizacij: International Testing (IT), Consumers International (CI) ter Evropskega urada združenj potrošnikov (BEUC).

Z ustanovitvijo Urada za varstvo potrošnikov RS (v nadaljevanju UVP) v okviru Ministrstva za ekonomske odnose in razvoj leta 1996 je bila vzpostavljena tudi institucionalna osnova v okviru državne uprave. UVP v splošnem skrbi za pripravo in izvajanje programa varstva potrošnikov v državnih organih, strokovnih in nevladnih organizacijah. Pomembna naloga urada je tudi priprava zakonodaje s področja varstva potrošnikov. Tako je bil leta 1998 sprejet ZVPot, ki razmeroma celovito ureja to področje, prej urejeno s številnimi drugimi zakoni. Sprejetje zakona je prineslo nove in predvsem strožje predpise za zaščito potrošnikov, ki so v odnosu s ponudniki šibkejša pogodbeno stranka (npr. denarne kazni za kršitelje so se povečale).

Svetovanje potrošnikom ob finančni pomoči države poleg UVP že več let opravljajo tudi druge nevladne potrošniške organizacije, ki so nastale samoiniciativno kot društva ali nedobičkonosni zavodi z namenom zastopati potrošniške interese. Sedaj je v register organizacij pri UVP vpisanih več potrošniških organizacij, kot so npr. Zveza potrošnikov Slovenije in podobni (Osredkar, Pravice slovenskih potrošnikov v praksi, str. 6-8, 2001).

4.2.1 PRAVNA UREDITEV VARSTVA POTROŠNIKOV V SLOVENIJI

V Republiki Sloveniji velja Zakon o varstvu potrošnikov⁸ (v nadaljevanju ZVPot) kot osnovni predpis, ki ureja pravice potrošnikov. Zakon natančneje ureja pravice potrošnikov pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga in storitev s strani podjetij in določa dolžnosti državnih organov in drugih subjektov, da te pravice zagotavljajo. ZVPot tako ščiti potrošnika na pomembnih področjih kot so: področje odgovornosti za izdelek, oglaševanje blaga in storitev, garancije za brezhibno delovanje stvari, področje pogodbenih pogojev, prodaje blaga in opravljanja storitev. Na podlagi ZVPot so bili sprejeti še ostali podzakonski predpisi z namenom zaščititi pravice potrošnikov, kot npr.:

- Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev;
- Pravilnik o blagu, za katerega se izda garancija za brezhibno delovanje;
- Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (ZVPNPP)⁹;
- Zakon o potrošniških kreditih (ZVptK)¹⁰;

⁸ Zakon o varstvu potrošnikov, UL RS št. 98/2004-UPB2, 46/2006 Odl.US: U-I-218/04-31, 126/2007, 86/2009.

⁹ Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, UL RS št. 53/2007.

¹⁰ Zakon o potrošniških kreditih, UL RS št. 77/2004 – UPB1.

- Pravilnik o pogojih, ki jih mora izpolnjevati kreditni posrednik;
- Odredba o obliki in vsebini nalepke, ki izkazuje izpolnjevanje pogojev za potrošniško kreditiranje;
- Povprečne efektivne obrestne mere potrošniških kreditov bank in hranilnic;
- Pravilnik o poročanju dajalcev kreditov o sklenjenih kreditnih pogodbah in dogovorjeni efektivni obrestni meri.

Slovenska zakonodaja mora biti usklajena s pravnim redom EU, po naslednjih direktivah EU: Direktiva o zavajajočem oglaševanju, Direktiva o primerjalnem oglaševanju, Direktiva o potrošniških kreditih, Direktiva o odgovornosti za proizvod, Direktiva o nepoštenih pogodbenih pogojih, Direktiva o časovnem zakupu turističnih objektov, Direktiva o prodaji na daljavo, Direktiva o prodaji od vrat do vrat, Direktiva o garancijah. S prevzemom pravnega reda EU je slovenski potrošnik deležen enake zaščite kot potrošniki držav članic. V posamezni državi članici pa je lahko raven varstva potrošnikov še višja, če ne predstavlja ovire pri trgovanju.

Poleg ZVPot se na varstvo potrošnikov nanaša še vrsta drugih zakonov in podzakonskih predpisov, kot npr:

- Zakon o obligacijskih razmerjih;
- Zakon o trgovini;
- Zakon o pospeševanju turizma;
- Zakon o gostinstvu;
- Zakon o pravnem postopku;
- Zakon o zdravstveni inšpekciji ;
- Zakon o tržni inšpekciji ;
- Zakon o splošni varnosti proizvodov;
- Zakon o standardizaciji (določeni standardi in certifikati kakovosti blaga, porekla blaga, atesti, blagovna ali storitvena znamka zagotavljajo, da ima proizvod takšne lastnosti, kot jih predstavlja);
- Zakon o zdravstvenem nadzorstvu nad živili;
- Stanovanjski zakon.

Sem sodi tudi Slovenski oglaševalski kodeks, ki le dopolnjuje ZVPot. Po načelih kodeksa mora biti oglaševanje v svoji ustvarjalnosti svobodno, toda moralno, vestno, pošteno in odgovorno do potrošnikov in do celotne družbe.

Osnovne potrošniške pravice, ki jih mora ščititi država s svojo zakonodajo, so (Možina, 1995, str. 221-222):

- **DOSTOPNOST.** Vsak potrošnik ima pravico do osnovnih dobrin in storitev, ki zagotavljajo spodobno preživetje: hrano, bivališče, zdravstveno oskrbo, higieno in izobraževanje,... Te dobrine pa morajo biti vsem potrošnikom enako dostopne.
- **IZBIRA.** Na trgu mora biti zadostna izbira blaga in zdrava konkurenca, da se potrošnik lahko svobodno, samostojno in neprisiljeno odloča.
- **INFORMIRANOST.** Potrošniku morajo biti dane resnične in razumljive informacije, da se lahko racionalno odloča, kar mora zagotoviti država v obliki predpisov, npr. za označevanje in oglaševanje blaga, o dajanju razumljivih navodil za uporabo, o verodostojnem informiranju (potrošniške organizacije posredujejo, npr. rezultate o testiranju blaga/storitev, ki jih izvajajo za to usposobljene, verodostojne organizacije) ter o podeljevanju znakov kakovosti, geografskega porekla, ipd.
- **PRAVICA DO PRITOŽBE OZ. SODNEGA VARSTVA.** Potrošnik ima pravico do pritožbe, ki pomeni tudi možnost izražanja stališč in protestov, ter v primeru oškodovanja pravico do sodnega varstva.
- **VARNOST.** Potrošnik ima pravico do kakovostnega blaga ali storitev, ki ob normalni uporabi ne ogrožajo njegovega zdravja in ne povzročijo škode na drugih stvareh, ter do zaščite pred trgovanjem z izdelki, ki niso takšni.
- **ENAKOST.** Položaj potrošnikov mora biti enakopraven nasproti različnim ponudnikom, kljub njihovim monopolnim položajem (npr. javni sektor, banke, zavarovalnice ipd.).
- **ZASTOPANJE.** Država je potrošniku, kot šibkejši pogodbeni stranki v primerjavi z dobaviteljem, dolžna omogočiti, da njegove interese zastopajo od države in podjetij neodvisne in nedobičkonosne potrošniške organizacije.

4.2.2. NOSILCI VARSTVA POTROŠNIKOV V SLOVENIJI

Glavni nosilci varstva potrošnikov v Sloveniji, kot jih opredeljuje ZVPot (VII. poglavje), so predstavljeni v nadaljevanju.

4.2.2.1. URAD ZA VARSTVO POTROŠNIKOV

Institucionalna podlaga za varstvo potrošnikov je v državni upravi vzpostavljena z ustanovitvijo Urada RS za varstvo potrošnikov, ki je začel delovati leta 1996 kot samostojni organ v sestavi Ministrstva za ekonomske odnose in razvoj. Vzrok za ustanovitev urada so bile potrebe po institucionalnem prilagajanju Republike Slovenije na področju varstva potrošnikov med pridruženjem EU. Slovenija takrat za to področje v državni upravi še ni imela ustreznega organa, ki bi primerljiv s strukturami, kakršne so tedanje države članice EU vzpostavile za varstvo potrošnikov že v šestdesetih in sedemdesetih letih prejšnjega stoletja. Po reorganizaciji uprave v začetku leta 2001 je urad postal organ v sestavi Ministrstva za gospodarstvo.

V letu 2003 je pri sprejemanju Uredbe o organih v sestavi ministrstev (Uradni list RS, št. 58/03) v povezavi z Zakonom o državni upravi (Uradni list RS, št. 52/02 in 56/03) znova potekala reorganizacija organov v sestavi ministrstev. Glede na 21. člen Zakona o državni upravi, ki je določil merila, po katerih se ustanovljajo organi v sestavi ministrstev, in člene 22 do 25, ki so določili posamezne elemente njihove samostojnosti in razmerij do ministrstva oziroma ministra, so se preučevale tudi možnosti preoblikovanja urada, od ukinitve statusa organa v sestavi in prenosa njegovih nalog na ožje ministrstvo oziroma v drug organ v sestavi, različnih možnih združevanj urada z drugimi sorodnimi organi do umestitve urada kot organa v sestavi v drugo ministrstvo oz. neposredno pod Vlado Republike Slovenije. Kljub nekaterim začetnim pomislekom je obveljala ugotovitev, da urad v celoti izpolnjuje pogoje iz 21. člena Zakona o državni upravi, ki je določil, da je za oblikovanje organa v sestavi pristojna predvsem narava dejavnosti, torej da se organi v sestavi ministrstev ustanovijo za opravljanje specializiranih nalog, izvršilnih (predvsem odločanje v upravnem postopku na prvi stopnji) in razvojnih upravnih nalog, nalog inšpekcijskega in drugega nadzora ter nalog na področju javnih služb. Zakon o državni upravi je tudi določil, da organi v sestavi izvajajo naloge, za katere je treba zagotoviti večjo stopnjo samostojnosti, pri čemer je bilo treba zaradi sistemskega načela dvostopenjskosti odločanja nameniti posebno pozornost strokovni samostojnosti organov v sestavi, ki vodijo upravne postopke na prvi stopnji. Ker urad vodi prvostopenjske upravne postopke (izdajanje dovoljenj nebančnim posojilodajalcem za opravljanje storitev potrošniškega kreditiranja in vpis nevladnih potrošniških organizacij v register) ter opravlja naloge, ki se nanašajo na izvajanje javnih služb na področju varstva potrošnikov, se je s sprejetjem Uredbe o organih v sestavi ministrstev, ki je a pozneje večkrat dopolnjena in spremenjena (Uradni list RS, št. 58/03, 45/04, 86/04, 138/04, 52/05, 82/05, 17/06), njegov status organa v sestavi Ministrstva za gospodarstvo ohranil, k temu pa so prispevala tudi že uvodoma omenjena opozorila Evropske komisije v predpristopnem obdobju o nezadostni razvitosti struktur na področju varstva potrošnikov v Republiki Sloveniji. Uredba o organih v sestavi je poleg strukturnih elementov določila tudi naloge urada, ki temeljijo na njegovem poslanstvu in obsegajo strokovne in upravne naloge, ki se nanašajo na pripravo in izvajanje politike ter programov varstva potrošnikov v državnih organih, strokovnih organizacijah in nevladnih organizacijah, vodenje upravnih postopkov na prvi stopnji, medtem ko Ministrstvo za gospodarstvo kot nosilno ministrstvo za varstvo potrošnikov skrbi za oblikovanje politike varstva potrošnikov, kar pomeni določanje področnih smernic, zlasti pa tudi opredeljevanje javnega interesa in področnih ciljev s pripravo zakonodaje ter izvedbenih predpisov.

Glavna delovna področja Urada obsegajo (spletna stran Urada za varstvo potrošnikov):

- Upravne naloge, kot so: strokovne naloge in sodelovanje pri oblikovanju politik, priprava predlogov zakonov, podzakonskih predpisov in drugih aktov, zagotavljanje drugih oblik strokovne pomoči pri oblikovanju politik na področju varstva potrošnikov. Urad sodeluje v delovnih in strokovnih skupinah Evropske komisije - Consumer Protection Network (CPN), Cross-border enforcement and cooperation (CPC), Consumer Market Expert Group (CMEG), Consumer Complaints Expert Group (CCEG) ter pripravlja stališča Republike Slovenije na teh področjih.
- Izvršilne naloge, kot so: preverjanje in izpolnjevanje pogojev za izdajo dovoljenj za potrošniško kreditiranje in izdajanje odločb na podlagi Pravilnika o načinu in pogojih za vpis potrošniških organizacij v register, sodelovanje s Tržnim inšpektoratom RS in drugimi nadzornimi organi pri opravljanju inšpekcijskega nadzora nad izvajanjem predpisov s področja varstva potrošnikov, sodelovanje z Državnim pravobranilstvom Republike Slovenije glede postopkov pred Sodiščem Evropskih skupnosti, Sodiščem prve stopnje in Evropsko komisijo ter priprava mnenj o udeležbi RS v postopkih pred Sodiščem Evropskih skupnosti.
- Spremljanje stanja - Urad spremlja stanje na področju varstva potrošnikov in za Ministrstvo za gospodarstvo in Vlado RS pripravlja programe in poročila o izvajanju programa varstva potrošnikov.
- Razvojne naloge, kot je priprava temeljnih programskih dokumentov. Na podlagi Resolucije o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2006-2010, ki se izvaja z dvoletnimi programi dela, je urad odgovoren za spremljanje in usklajevanje aktivnosti na področju varstva potrošnikov med različnimi resorji.
- Izvajanje javnih služb - Urad v okviru zagotavljanja opravljanja javnih služb na podlagi zakona o varstvu potrošnikov vsako leto pripravlja in izvaja javne razpise za projekte za obveščanje in izobraževanje potrošnikov ter razvoja in delovanja potrošniških organizacij. Poleg tega Urad skupaj z Evropsko komisijo v enakem deležu zagotavlja sofinanciranje Evropskega potrošniškega centra v Sloveniji (EPC). Za izdajanje potrošniške revije je Vlada RS potrošniški organizaciji MIPOR podelila petletno koncesijo. Urad RS za varstvo potrošnikov na podlagi sklenjene koncesijske pogodbe za izdajanje revije izdajatelju revije VIP izplačuje koncesnino do 50% stroškov izdajanja revije. Urad na podlagi Uredbe o izvajanju javne službe na področju svetovalne dejavnosti s področja varstva potrošnikov izplačuje dve koncesnini za opravljanje javne službe svetovanja potrošnikom na državni in regionalni ravni.
- Drugi predpisi - Urad RS za varstvo potrošnikov opravlja naloge enotnega povezovalnega organa na podlagi Uredbe o izvajanju uredbe o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (poročilo v angleščini).

Pri uradu ves čas deluje tudi Strokovni svet (62. člen ZVPot), v okviru katerega se ne glede na njegovo glavno nalogo, zaradi katere je bil ustanovljen, tj. strokovne podpore vodstvu urada, izvaja tudi del medresorskega sodelovanja med ministrstvi, ima pa tudi pomembno vlogo foruma za sodelovanje med vladnimi in nevladnimi organizacijami, tako v pionirskem obdobju varstva potrošnikov v Sloveniji kot danes. Da bi se povečala operativnost sveta, je v letu 2005 prenovljen, pri čemer je sprejet tudi poslovnik sveta, minister za gospodarstvo pa je sprejel sklep o imenovanju in sestavi novega strokovnega sveta. Članstvo sveta se je razširilo s predstavniki ministrskih resorjev, ki do tedaj niso bili zastopani, to je Ministrstva za okolje in prostor ter Ministrstva za šolstvo in šport, sicer pa so v njem zastopani kot že do zdaj predstavniki oz. predstavnice Ministrstva za gospodarstvo, Urada RS za varstvo potrošnikov, Ministrstva za zdravje, Ministrstva za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano, predstavnik Pravne fakultete Univerze v Ljubljani, ki je hkrati tudi predsednik sveta, predstavnica Ekonomske fakultete v Ljubljani, predstavnica Zveze potrošnikov Slovenije – društva in Mednarodnega inštituta za potrošniške raziskave, predstavnica Zveze potrošniških združenj Slovenije, predstavnica Gospodarske zbornice Slovenije ter predstavnik Obrtne zbornice Slovenije.

Na normativnem področju so naloge urada povezane predvsem z usklajevanjem zakonodaje Republike Slovenije s pravnim redom EU na področju varstva potrošnikov. To vključuje pripravo strokovnih podlag za prenos potrošniških direktiv v pravni red Republike Slovenije. Prenos direktiv je zagotovljen v dveh temeljnih zakonih s področja varstva potrošnikov, Zakonu o varstvu potrošnikov in Zakonu o potrošniških kreditih. Urad pripravlja tudi izvedbene akte za izvajanje pravnih aktov EU (Uredbo o izvajanju Uredbe 2006/2004/ES) in druge podzakonske predpise s področja varstva potrošnikov. Za učinkovitejšo in jasnejšo ureditev razmerij med nevladnimi potrošniškimi organizacijami in državo je pripravil spremembe Pravilnika o pogojih in načinu za vpis potrošniških organizacij v register. Poleg navedenih samostojnih nalog na zakonodajnem področju urad spremlja in usklajuje tudi naloge drugih ministrstev, njihovih organov v sestavi in strokovnih institucij na zakonodajnem področju, povezane z varstvom potrošnikov.

Urad izvaja prvostopenjske upravne postopke za izdajo dovoljenj nebančnim posojilodajalcem za opravljanje storitev potrošniškega kreditiranja. Z odločbami, ki jih je urad izdajal posojilodajalcem v skladu z Zakonom o potrošniških kreditih, so bile posojilodajalcem izdane tudi posebne modre nalepke o pridobitvi dovoljenja. Nalepke je urad izdal za vsak kraj posebej, kjer posojilodajalci opravljajo storitve potrošniškega kreditiranja, posojilodajalci pa morajo nalepko nalepiti na vidnem mestu pri vhodu v poslovni prostor. Leta 2005 so morali posojilodajalci, ki so pridobili dovoljenje za opravljanje storitev potrošniškega kreditiranja, v skladu s Pravilnikom o poročanju posojilodajalcev, ki je sprejet na podlagi Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o potrošniških kreditih (Uradni list RS, št. 41/04), uradu tudi dvakrat na leto poročati o sklenjenih kreditnih pogodbah s potrošniki in višini zaračunane efektivne obrestne mere. S tem so bile uradu naložene nove naloge in obveznosti, ki so v zadnjem letu izvajanja nacionalnega programa močno povečale obseg njegovega administrativnega dela ob nespremenjenih kadrovskih zmogljivostih, povečala pa se je tudi njegova odgovornost.

Urad RS za varstvo potrošnikov opravlja naloge, povezane s svetovanjem potrošnikom, njihovim izobraževanjem in obveščanjem. Urad ves čas samostojno izvaja javno službo svetovanja potrošnikov in letno opravi več kot 2000 svetovanj potrošnikom, in sicer po telefonu, klasični in elektronski pošti ter v posamičnih primerih tudi osebno.

Urad je odgovoren tudi za izvedbo letnih javnih razpisov za sofinanciranje izvajanja javnih služb svetovanja potrošnikom, njihovega obveščanja in izobraževanja, ki so jih izvajale nevladne potrošniške organizacije. V preteklem obdobju je namenil veliko pozornosti kreptivi dialoga z nevladnimi potrošniškimi organizacijami, pripravil vse strokovne podlage in izvedel vse postopke, potrebne za podelitev koncesije za izdajanje revije za potrošnike. Tako je pripravil Uredbo o izvajanju javne službe na področju izdajanja revije s področja varstva potrošnikov (Uradni list RS, št. 93/02) in razpisno dokumentacijo ter izvedel javni razpis.

Urad je dejaven na mednarodnem področju – na strokovnem in upravnem področju z vidika varstva potrošnikov. Tu je o v ospredju predvsem sodelovanje v odborih Evropske komisije in delovnih skupinah Sveta EU, v predpristopnem obdobju v vlogi države opazovalke, z vstopom Republike Slovenije v EU pa kot polnopravna članica. Na prvem mestu je o vsekakor sodelovanje v posvetovalnem odboru Evropske komisije, ustanovljenem na podlagi Sklepa (ES) št. 20/2004 z dne 8. 12. 2003 o uvedbi splošnega okvira za financiranje ukrepov Skupnosti v podporo potrošniški politiki v letih od 2004 do 2007, ki je dajal Evropski komisiji mnenja v zvezi z ukrepi, ki jih je ta predlagala v podporo politiki varstva potrošnikov za navedeno obdobje. Enako pomemben je tudi začetek sodelovanja v regulatornem odboru Evropske komisije, ustanovljenem v letu 2005 na podlagi Uredbe 2006/2004/ES o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvajanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, ki naj bi skrbel za čim učinkovitejše sodelovanje držav članic pri uresničevanju te uredbe ter za sodelovanje v delovni skupini Sveta EU za varstvo potrošnikov, v kateri so se med sprejemanjem obravnavali predpisi EU, ki urejajo pravice in ekonomske interese potrošnikov. Poleg sodelovanja v delovnih telesih organov EU so se zaposleni na uradu udeleževali tudi izobraževalnih seminarjev v okviru programa Phare TAIEX, urad pa je samostojno organiziral dva odmevnejša mednarodna seminarja. Tako je leta 2002 skupaj z Uradom za varstvo konkurence organiziral regionalni seminar za Jugovzhodno Evropo. Seminar je v celoti financirala Ameriška zvezna trgovinska komisija (US Federal Trade Commission), pri čemer sta imela oba urada na seminarju vlogo mentorja. Seminar se je osredotočal na vprašanja potrošniške politike in institucionalne ureditve v regiji in vlogo, ki jo ima pri tem Republika Slovenija, na pomen povezanosti vidikov varstva potrošnikov in varstva konkurence. Leta 2004 je ob podpori Evropske komisije organiziral seminar za učinkovitejše uveljavljanje varstva pravic in ekonomskih interesov potrošnikov v praksi, ki se ga je udeležilo približno 50 zaposlenih iz različnih upravnih organov, Banke Slovenije, zbornic, podjetij, sodišč, nevladnega sektorja, katerih delo je tako ali drugače povezano z varstvom potrošnikov. Na seminarju, ki je potekal v Abbanu, Italija, sta z enako veliko udeležbo sodelovali tudi Madžarska in Ciper.

4.2.2.2. ORGANIZACIJE ZA VARSTVO POTROŠNIKOV IN IZVAJALCI IZOBRAŽEVANJA

Za organizacije potrošnikov se po 63. členu ZVPot štejejo organizacije, ki so registrirane kot društva, zavodi ali druge organizacije. Njihovo delovanje mora biti neodvisno od interesov ponudnikov blaga in storitev, prav tako pa ne smejo opravljati pridobitne dejavnosti. Ustanovijo jih potrošniki zaradi varstva svojih pravic pri Uradu za varstvo potrošnikov. Njihove dejavnosti so: svetovanje potrošnikom, obveščanje in izobraževanje potrošnikov ter izvajanje primerjalnih ocenjevanj blaga in storitev. Potrošniške organizacije lahko v primeru sporov pomagajo potrošnikom s pravnimi nasveti in jih zastopajo na sodišču.

Med najpomembnejše tovrstne organizacije zagotovo spada Zveza potrošnikov Slovenije (ZPS), ki je neodvisna, neprofitna, mednarodno priznana nevladna organizacija, ki že od leta 1990 dalje varuje in zastopa izključno interese potrošnikov. Njihovo poslanstvo so informirani in osveščeni potrošniki, ki poznajo in uveljavljajo svoje pravice ter na drugi strani potrošnikom naklonjena družba, ki spoštuje in varuje pravice potrošnikov. ZPS izdaja tudi publikacije in revijo VIP, ki ozavešča potrošnike o svojih pravicah.

Tudi vzgojno-izobraževalni programi osnovnega in srednjega šolstva morajo vsebovati temeljna znanja o varstvu potrošnikov. Urad za varstvo potrošnikov sodeluje z vzgojno-izobraževalnimi institucijami pri pripravi izobraževalnih programov varstva potrošnikov. Poleg tega lahko Urad in organizacije potrošnikov izvajajo programe strokovnega izpopolnjevanja za učitelje za pridobivanje temeljnih znanj iz varstva potrošnikov, sodelujejo lahko z vzgojno-izobraževalnimi institucijami, pripravljajo vzgojno-izobraževalna gradiva in vodijo druge vzgojno-izobraževalne aktivnosti s področja varstva potrošnikov za potrošnike vseh starostnih skupin (64. člen ZVPot).

4.2.2.3. INŠPEKCIJSKI ORGANI

Nadzor nad izvajanjem zakonskih določb izvršujejo inšpekcijski in carinski organi, odvisno od področja, za katerega so zadolženi (poleg tržne inšpekcije tudi zdravstvena, davčna ipd.). Inšpekcijski organi imajo precejšnja zakonska pooblastila. Tako jim ZVPot omogoča, da:

- kršiteljem zakona izrečejo denarno kazen v skladu z zakonom;
- izdajo prepoved proizvodnje oz. opravljanja storitev
- proizvod lahko umaknejo iz prometa, dokler pomanjkljivosti niso odpravljene;

- prepovejo oglaševanje spornega blaga/storitev;
- opravijo pregled vzorcev proizvodov, da bi ugotovili njihovo varnost;
- preverjajo informacije od dobaviteljev, distributerjev, potrošnikov;
- zahtevajo dodatna opozorila na izdelku, če je to potrebno;
- odredijo uničenje nevarnih proizvodov;
- obveščajo javnost o nevarnosti posameznega proizvoda.

Neposredni nadzor nad varstvom potrošnikov opravlja Tržni inšpektorat RS, ki na tem področju opravlja redne in izredne inšpekcijske nadzore (spletna stran Tržnega inšpektorata RS).

Zagotavljanje pravic potrošnikov zgolj na zakonodajni ravni ne zadostuje, zato je potrebno potrošnikom omogočiti, da lahko te pravice uveljavljajo tudi v praksi. V ta namen je poleg redne sodne poti vzpostavljen ustrezen sistem, delovanje Tržnega inšpektorata RS, kjer lahko potrošnik hitro, brez ali z relativno majhnimi stroški (npr. stroški sodnega izvedenca) doseže rešitev spora s podjetjem.

Naloga Tržnega inšpektorata RS je zagotoviti spoštovanje pravic potrošnikov tako z nadzorom nad poslovanjem podjetij in podjetnikov, kot tudi z reševanjem potrošniških sporov. Za dosego te naloge ima Tržni inšpektorat RS na voljo tako izdajo upravne odločbe, s katero podjetju npr. prepove prodajo ali oglaševanje, ali pa podjetju naloži, da ugoti potrošnikovemu zahtevku. Od začetka leta 2005 ima Tržni inšpektorat RS, kot prekrškovni organ, možnost zoper podjetje ukrepati tudi z izrekom kazenske sankcije – globe.

Leta 1998 sprejeti Zakon o varstvu potrošnikov je temeljni pravni akt, ki ureja pravice potrošnikov v razmerju do podjetij ter po katerem se morajo ravnati podjetja. V vmesnem obdobju je bil zakon večkrat spremenjen in dopolnjen, predvsem kot posledica prilagajanja slovenskega pravnega reda evropskemu. Sočasno s spremembami in dopolnitvami pa se je razširil tudi obseg pristojnosti Tržnega inšpektorata RS na tem področju. Tako je bilo s sprejetjem Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK) v letu 2002 Tržnemu inšpektoratu RS dodeljeno povsem novo področje nadzora, in sicer zaščita potrošnikovih pravic v razmerju do kreditodajalcev, kadar le-ti niso bančni subjekti (banke). S sprejetjem Zakona o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (ZVPNPP) v letu 2007 pa je zakonodajalec podrobneje uredil področje poštenega poslovanja podjetij v razmerju do potrošnikov, s tem ko je navedel vrsto poslovnih praks, ki že po samem zakonu štejejo za nedoštene in kot take nedovoljene.

Tržni inšpektorat RS torej trenutno opravlja nadzor nad spoštovanjem določil naslednjih zakonov in na njihovi podlagi sprejetih predpisov, ki so sprejeti z namenom zaščititi pravice potrošnikov:

- Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot);
- Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev;

- Pravilnik o blagu, za katerega se izda garancija za brezhibno delovanje;
- Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (ZVPNPP);
- Zakon o potrošniških kreditih (ZVptK);
- Pravilnik o pogojih, ki jih mora izpolnjevati kreditni posrednik;
- Odredba o obliki in vsebini nalepke, ki izkazuje izpolnjevanje pogojev za potrošniško kreditiranje;
- Povprečne efektivne obrestne mere potrošniških kreditov bank in hranilnic;
- Pravilnik o poročanju dajalcev kreditov o sklenjenih kreditnih pogodbah in dogovorjeni efektivni obrestni meri.

V postopku pridruževanja Slovenije Evropski uniji so bili zgoraj navedeni pravni akti usklajeni z evropskim pravnim redom oziroma sprejeti na njegovi podlagi, kar pomeni, da je na zakonodajni ravni varstvo potrošnikov izenačeno z varstvom, ki so ga potrošniki deležni tudi v ostalih državah članicah, v skladu z evropsko potrošniško zakonodajo, ki predstavlja različne direktive, ki urejajo področje varstva potrošnikov.

Širjenje pristojnosti Tržnega inšpektorata RS na področju varstva potrošnikov se odraža tudi v vse večjem obsegu izvedenega inšpekcijskega nadzora na področju varstva potrošnikov. Podobne trende je mogoče pričakovati tudi v prihodnje, saj je v vmesnem času Tržni inšpektorat RS postal tudi eden od pristojnih organov v Sloveniji, ki so zadolženi za sodelovanje na področju varstva potrošnikov v primerih, ko se potrošniki, katerim ravnanje podjetja povzroči škodo ali bi jim utegnilo povzročiti škodo, nahajajo v drugi državi članici kot samo podjetje, kršitelj.

4.2.2.4. VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC

Varuh človekovih pravic je samostojna in od državnih organov neodvisna oseba, ki jo izvoli državni zbor za varovanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Na področju varstva potrošnikov opravlja svoje naloge v odnosu do državnih organov, organov lokalne samouprave in nosilcev javnih pooblastil. Varuh lahko preiskuje primere nezakonitega ali nepravilnega dela državnih organov in se pri svojem delu ravna po določilih ustave in mednarodnih pravnih aktov o človekovih pravicah in temeljnih svoboščinah, lahko se sklicuje tudi na načela pravičnosti in dobrega upravljanja.

Varuh človekovih pravic ima pomembno vlogo tudi pri varstvu pravic potrošnikov, vendar v letnih poročil varuha človekovih pravic za leti 2009 in 2010 nisem zasledila primerov kršitve potrošniških pravic, ki bi jih ombudsman obravnaval. Tako, da je moje mišljenje, da v praksi 65. člen ZVPot-a, ki pravi da »na področju varstva pravic potrošnikov opravlja svoje naloge v razmerju do državnih organov, organov lokalne

samouprave in nosilcev javnih pooblastil tudi varuh človekovih pravic«, ne živi ali pa je neuporaben. Po mnenju nekaterih strokovnjakov bi bilo dobro imeti posebnega varuha potrošniških pravic, ki bi zadeve v zvezi s kršitvijo pravic obravnaval kakovostnejše in hitreje.

4.3. NAJPOGOSTEJŠE KRŠITVE PRAVIC POTROŠNIKOV

Najpogostejše kršitve pravic potrošnikov pri nas so tiste, ki se zgodijo ob nakupu blaga ali storitev. V naslednjem poglavju se bom omejila na slednje.

Vsako kupljeno blago mora izpolnjevati pričakovanja o kakovosti, ustrezati namenu rabe ter opisu. Če blago ne izpolnjuje teh zahtev, se potrošniku ni treba sprijazniti z dejstvom, da je pač zabredel v težave in da mora biti v prihodnje previdnejši, ampak ima v takem primeru določene pravice, ki jih lahko uveljavi pri prodajalcu, kjer je blago kupil. Če ima izdelek stvarno napako, lahko potrošnik zahteva zamenjavo, popravilo, vrnitev celotne kupnine ali vrnitev dela kupnine v sorazmerju z napako na blagu (ZVPot, 37.člen). Kršitve pravic potrošnikom se lahko zgodijo v različnih «fazah» nakupovalnega procesa. Lahko se zgodijo že pred nakupom, med nakupom ali pa po samem nakupu. Podrobneje jih predstavljam v nadaljevanju.

4.3.1. KRŠITVE PRAVIC POTROŠNIKOV PRED NAKUPOM

Zavajajoče in neresnično oglaševanje

Že pred nakupom se potrošniki praviloma odločamo na osnovi lastnih izkušenj, mnenj prijateljev in po navadi na podlagi edinega vira informacij – oglasov, ki pa so lahko neresnični in zato zavajajoči. Takšne oglase dnevno srečujemo vsi, največji vpliv pa imajo na neizobražene potrošnike. Tržni inšpektorat v zadnjih letih vrši poostren nadzor nad oglaševalskimi akcijami. Razlog za to je večje število podražitev in vse agresivnejša politika oglaševanja. Po pregledu tiskanih oglasov, označb oziroma napisov, ki se pojavljajo na ali ob policah ter po pregledu obvestil ob vhodu v prodajalne, so bile npr. v letu 2008 ugotovljene nepravilnosti oziroma kršitve v slabi polovici od pregledanih 195 prodajaln. Ugotovili pa so tudi, da so nekatere prodajalne imele pred začetkom akcije drugačno ceno od sicer oglaševane pred-akcijske cene, ki naj bi kazala na ugodnosti nakupa, ali pa oglaševanega izdelka sploh niso imele na voljo za prodajo potrošnikom (Ferle, 2008).

Zakon o varstvu potrošnikov še posebej varuje otroke. Določa, da oglasi ne smejo vsebovati vsebin, ki bi lahko škodovale otrokom, ali ki bi lahko izkoristile njihovo zaupljivost oziroma pomanjkanje izkušenj (ZVPot, 15. člen). Ravno zaradi svoje neizkušenosti, so otroci pogosta tarča neprimernih oglasov.

Televizija je, tako kot večina drugih stvari v življenju, lahko pozitivna in koristna, če jo otroci gledajo pozorno in pod nadzorom. Potencialne nevarnosti ležijo v pretirani odvisnosti ali nekritičnem sprejemanju televizije. Doma imamo največ priložnosti, da

otroka pravilno usmerjamo. Tudi pri gledanju televizije. Oglasi napeljujejo na mišljenje, da človek ne bo nikoli dosegel zelenega cilja (npr. ugajal nasprotnemu spolu), če ne bo uporabljal določenega izdelka (npr. šampona). Otrokom televizija prikazuje nove poglede na svet in nove razsežnosti življenja, še preden so si sposobni sami ustvariti mnenje o njih (Ferle, 2008).

Prodaja na daljavo

Po ZVPot spada prodaja na daljavo med posebne pogodbe. Mednje spadajo pisemske pošiljke in druge tiskovine, kataloška prodaja, telefonski pogovori, oglaševanje v tisku z naročilnico, televizijska prodaja, faksimile naprava, elektronska pošta in internetna prodaja (ZVPot, 43. člen). Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, ima potrošnik pravico, da v petnajstih dneh sporoči podjetju, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Pri pogodbah o življenjskem zavarovanju in tistih, ki zadevajo osebna pokojninska zavarovanja in so sklenjene na daljavo, je ta rok 30 dni.

Če podjetje ni v celoti izpolnilo svoje zakonske obveznosti glede obveščanja potrošnika, traja rok za odstop od pogodbe tri mesece. Ta rok začne pri dobavi blaga teči od dneva, ko ga je potrošnik sprejel, pri opravljanju storitev pa z dnem sklenitve pogodbe. S potekom tega roka ugasne pravica potrošnika, da odstopi od pogodbe.

Če je potrošnik odstopil od pogodbe o finančnih storitvah, lahko podjetje zahteva od njega plačilo storitve, ki jo je zanj dejansko opravilo. Izpolnjevanje pogodbe se lahko začne šele, ko potrošnik soglaša s tem. Plačilo mora biti sorazmerno z obsegom že opravljene storitve v primerjavi s celotno pogodbo in ne sme pomeniti pogodbene kazni. Podjetje lahko zahteva od potrošnika plačilo le, če dokaže, da je bil potrošnik o njem ustrezno obveščen.

Podjetje mora vrniti vsa plačila takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v petnajstih dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Če podjetje zamudi z vračilom plačila, mora potrošniku poleg zakonitih zamudnih obresti plačati še eno desetino od prejetega plačila za vsakih dopoljenih trideset dni zamude pri vračilu.

Pred sklenitvijo pogodbe mora potrošnik prejeti podatke o bistvenih lastnostih blaga ali storitve, o ceni, o stroških dostave, o načinu plačila in o roku dobave izdelka oz. o izvajanju storitve. Pred sklenitvijo pogodbo za storitve informacijske družbe in pogodbe o finančnih storitvah je potrošnik upravičen dobiti še dodatne podatke. V zakonu je posebej naštet, v katerih primerih potrošnik nima pravice do odstopa od pogodbe (npr. pri naročilu izdelka, narejenega po meri; v primeru uničenja varnostnega pečata na CD- ali DVD-plošči). Pogodbene stranke pa se lahko sporazumno dogovorita, da ima potrošnik pravico do odstopa od pogodbe tudi v primerih, ko mu zakon te pravice ne daje. Kadar podjetje pošlje blago, ki ga potrošnik ni naročil, se pošiljka šteje za reklamno darilo (Ferle, 2008).

Kataloška in internetna prodaja

Kataloška in internetna prodaja sta načina prodaje na daljavo, ki se v svetu vedno bolj uveljavlja, saj prinaša mnoge ugodnosti. Potrošnik lahko tako npr. pri internetni prodaji, iz domačega naslonjača 24 ur na dan izbira med ponudbami z vsega sveta, kar mu prihrani veliko časa in energije. Tovrstna prodaja pa ima poleg mnogih prednosti hkrati tudi veliko slabosti (Ferle, 2008):

- Potrošnik izdelka pred nakupom ne more videti, ga preizkusiti, otipati, se prepričati, da je takšen (kakovost, cena), kot je v katalogih ali na spletnih straneh predstavljen (s simboličnimi slikami in tiskarskimi napakami).
- Pri internetnem nakupovanju (zaradi za enkrat še ne učinkovitega nadzora) največji dvom zbuja neenaka varnost in zaščita podatkov. Tako lahko nekateri ponudniki zlorablajo osebne podatke (npr. številke kreditnih kartic), se lažno identificirajo ipd.
- Kupcem so pogostokrat obljubljeni neobičajno visoke nagrade, če kupijo že najcenejši izdelek ali samo izpolnijo kupon, kar jih pogostokrat prepriča v nakup.
- Prodaja se tudi nepreizkušeno blago, kot so čaji za hujšanje, s pomočjo katerih naj bi človek shujšal že v nekaj tednih celo brez stradanja, sredstva za povrnitev las, mazila, ki v celoti odpravijo nečisto kožo itd.
- Večina ponudnikov stoodstotno jamči takojšnjo vrnitev kupnine, če kupec z uporabo izdelka v preizkusnem obdobju ni zadovoljen in če ga v tem roku tudi vrne. V praksi pa le malokateri ponudnik izpolni obljubo. Dostikrat zamujajo z dobavo ali z vrnitvijo denarja, dobavijo blago, ki ne ustreza naročenemu ali pa kupljenega sploh ne dobavijo, ker čez noč prenehajo s poslovanjem. Večina ponudnikov tudi ne povrne stroškov poštnine, ki jih je imel naročnik z vračanjem blaga, pogosto celo vplačani znesek vrne s poštno nakaznico, za katero mora naročnik ob prevzemu plačati še strošek poštno provizije.

Pomemben dejavnik, ki spremlja celoten postopek nakupnega procesa, to se pravi od iskanja informacij do ponakupnega vedenja, je zaupanje potrošnika. Zaupanje potrošnikov ima še poseben pomen pri nakupovanju prek spleta, kar je posledica značilnosti nakupovalnega virtualnega procesa – virtualni izdelek, trgovec, plačilo in drugo.

Zaradi človeške občutljivosti in nezaupanja je prihodnost e-trgovanja odvisna predvsem od možnosti zaščite in čim večjega varstva zasebnosti. Zato posvečajo podjetja, ki se ukvarjajo s prodajo na internetu, vse več časa in energije temu, da bi ustvarila čim večjo varnost in učinkovite mehanizme za preprečevanje zlorab, saj število uporabnikov interneta in spletnih kupcev vse bolj narašča.

Nakup blaga prek spleta ima navadno več faz. Najprej poiščemo blago, bodisi sami ali s pomočjo oglasa. Nato se na podlagi podatkov, ki nam jih ponudi trgovec na svoji spletni strani, odločimo, če bomo blago naročili. Če smo se odločili za blago, pošljemo po elektronski pošti naročilo ali pa to storimo neposredno na prodajalčevi spletni strani. S tem smo sklenili pogodbo. Blago plačamo po poslanem naročilu ali

hkrati z naročilom. V svetu je najpogostejši način plačevanja s plačilno oz. kreditno kartico, ki pa pri nas ni še popolnoma zaživel, predvsem zaradi precejšnjega strahu pred zlorabo. Potrošnik potem prejme naročeno blago, in sicer se dobava izvede iz skladišč podjetja, proizvajalca ali tretjih oseb. S tem je nakup po navadi končan (Osredkar 2001, 32).

4.3.2. KRŠITVE PRAVIC POTROŠNIKOV OB NAKUPU

Ob nakupu je potrošnik v največji meri odvisen od ponudnika, saj lahko med kupci dela razlike ali pa z nepreizkušenimi nasveti in prikrievanjem morebitnih pomanjkljivosti proizvoda vpliva na zmoten nakup potrošnika. Ob nakupu je za potrošnika posebnega pomena cena, lastnosti blaga, garancija, varnost izdelka in nenazadnje vedenje prodajalca (tehnika prodaje) v različnih fazah nakupa (Ferle, 2008).

Vsakdanji nakupi blaga

Ljudje zadovoljujemo mnogo potreb na različne načine. Iz različnih virov vemo, da Slovenci veliko potrošimo za stvari za vsakodnevno rabo, predvsem za hrano, obleko in obutev itd. Najbolj se je to pokazalo v začetku devetdesetih let, še pred našo osamosvojitvijo, ko je bila tedanja valuta precenjeni dinar, zaprto gospodarstvo pa kljub velikemu povpraševanju ljudi ni dopuščalo večjega uvoza takrat še nepoznanih, kakovostnejših tujih prehrabnih in luksuznih izdelkov. Zaradi tega so potrošniki začeli množično kupovati v tujini. Nekaj let po odprtju našega gospodarstva tujini, so se tudi pri nas začeli graditi veliki mega- in hipermarketi – trgovine z več tisoč kvadratnimi metri površine, kot so Interspar, Mercator, E. Leclerc, veliko manjših, »garažnih« trgovin pa je propadlo. V nakupovalnih centrih se zaradi »poplave« cenovno in kakovostno konkurenčnih izdelkov vsak dan tare množica potrošnikov, ki trgovine zapušča s polno naloženimi vozički.

Zaradi količinsko vse večjih nakupov in gneče v hipermarketih, hitenjem domov po napornem, večinoma podaljšanem evropskem delavniku, je velikokrat zmanjšana pozornost potrošnikov, nenormalni delovni čas prodajalcev, ki so velikokrat utrujeni in izmučeni, pa povečuje možnost nastanka napak. Tako pogosto nenamenoma prihaja do kršitev potrošniških pravic in slabe volje potrošnikov in prodajalcev. Od vseh potrošnikov, ki so kdajkoli bili oškodovani, jih je bila pri vsakdanjih nakupih vsaj enkrat oškodovana že večina, to je 78 %. V to področje vsakdanjih nakupov blaga so všteti dnevni, bolj rutinski, nezahtevni nakupi blaga v trgovinah, pri prodaji od vrat do vrat ali kataloški prodaji, za katere se povprečen potrošnik odloči brez poprejšnjega načrtovanja (impulzivno) in ki posamič ne predstavljajo velike vrednosti. Pri kršitvah te vrste gre za manjše zneske, vendar ob upoštevanju vseh oškodovanj, ki so jih utrpeli potrošniki, lahko kar hitro govorimo o milijonih tolarjev (Ferle, 2008).

Cena

Na oblikovanje cen vplivajo notranji in zunanji dejavniki okolja podjetja. Med notranje dejavnike sodijo stroški (so osnova za oblikovanje cene, saj jih želijo podjetja pokriti), tržni cilji, organizacija v podjetju in trženjski splet podjetja. Zunanji dejavniki pa so značilnosti trga oziroma povpraševanja (kakšne predstave imajo o vrednosti proizvoda kupci), konkurenca (ki prav tako omejuje s svojim delovanjem) in predpisi. Potrošniška akcija Precenimo cene, ki jo je organizirala Zveza potrošnikov, je npr. pokazala, da prihaja do nepoštenih poslovnih praks nekaterih proizvajalcev in v članku »Trgovci vse bolj prebrisani«, izjavila, da so več opozoril na podražitev izdelka septolete plus dobili od potrošnikov. Proizvajalec je zamenjal embalažo, pri čemer je število pastil v zavojčku zmanjšal s 30 na 18. Po novem dobi kupec za 40 odstotkov manj pastil, za katere zdaj odšteje celo nekoliko več denarja. Podoben primer je prijavila neka potrošnica, ki je redno kupovala izdelek Jacobs 3 v 1. Količina zavojčkov v embalaži se je zmanjšala za tretjino, cena pa je ostala enaka (Ferule, 2008).

Trgovci izkoriščajo neinformiranost potrošnikov in iščejo vse možne načine za doseganje dobička. Z vidika družbe, ki želi uspešno in učinkovito gospodarstvo, je taka praksa nelogična in nesprijemljiva.

Kaj bi se zgodilo, če bi ceno izdelkov in storitev določali kupci sami? Če bi združili vse sile in odpovedali nakupe v Mercatorjevih prodajalnah npr.? Kot pravi Aleksander Schmidt v svoji knjigi, Najmanj kar bi morali vedeti o nakupovanju, da ne glede na to, kakšno vlogo v resnici igra denar v našem življenju, izrek »denar je sveta vladar« velja predvsem za trgovce, ki so popolnoma odvisni od nakupov, čeprav se večina obnaša tako ošabno, kot da bi bili kupci zaradi njih in ne obratno ter zaključijo, da so kupci samo sredstvo za pridobivanje dobička in nič drugega. Zapomniti si moramo, da je blago vredno le toliko kolikor smo zanj pripravljene dati.

Lastnosti blaga

Končni cilj vsakega potrošnikovega nastopa na trgu je, da si pridobi določeno blago oz. storitve in s tem zadovolji svoje potrebe. Pravni predpisi pa mu morajo zagotavljati, da bo prejel blago, ki bo brezhibno, kar se tiče normalne uporabe in varnosti, torej kakovostno blago in storitve.

Cene mleka, tako trajnega kot pasteriziranega, se v trgovinah med sabo kar precej razlikujejo, trdijo na ZPS in zato so naredili primerjalni test, da ugotovijo, ali plačujemo kakovost ali le tradicionalno navezanost na določenega proizvajalca. Prišli so do zanimivih ugotovitev, da če bomo zaradi kakovosti, kupovali dražje mleko, ne bomo pridobili prav nič, ker se je izkazalo, da je najcenejše mleko češkega porekla bilo tudi najkakovostnejše.

Varnost proizvodov

Ozrite se po svojem supermarketu – videli boste izdelke iz vse Evrope. Ali so vsi varni? Da, morajo biti. EU ima zakonodajo, ki pomaga zagotavljati, da so izdelki, ki

jih kupite, varni. Čeprav noben sistem ureditve potrošnikom ne more zagotoviti ničelnega tveganja oziroma 100 % varnosti, imajo države EU ene najvišjih varnostnih standardov na svetu.

Za proizvod se štejejo vsi izdelki, proizvedeni pri opravljanju pridobitne dejavnosti oz. vsi izdelki splošne porabe: novi, stari (rabljeni in obnovljeni, razen starin in izdelkov, ki jih je treba pred uporabo obnoviti ali popraviti) ter brezplačni proizvodi (npr. darila, zadetki na nagradnih igrah ipd.). Varen proizvod je tisti, ki v normalnih ali razumno predvidljivih pogojih uporabe ne predstavlja nikakršne nevarnosti (ali samo minimalno) in da se šteje za sprejemljivega in skladnega z visoko ravniyo zaščite varnosti in zdravja oseb, kar je opredeljeno s predpisi in standardi. V EU je takšen proizvod označen s kratico CE, kar je določeno z Zakonom o splošni varnosti proizvodov, ki pravi, da morajo proizvodi izpolnjevati določene pogoje, da so lahko dani na trg. Določa pa tudi obveznost proizvajalcev in distributerjev, ureja vsebino in postopke za posredovanje informacij Evropski uniji ter določa vrste nadzora nad varnostjo proizvodov in ureja ustanovitev in naloge posvetovalnega odbora na področju splošne varnosti proizvodov. S tem delno povzema vsebino direktive ES o splošni varnosti proizvodov (2001/95/ES) in v celoti povzema vsebino direktive EGS o proizvodih zavajajočega videza, ki zaradi tega ogrožajo zdravje in varnost potrošnikov (87/357/EGS) (ZSVP-1, 1. člen).

Oznaka CE ni namenjena potrošnikom, ampak nadzornim organom in je le izjava proizvajalca oziroma trgovca (za izdelke, ki se uvozijo na evropski trg), da proizvod dosega raven varnosti, ki jo zahtevajo predpisi v Evropski uniji. To pa še ne zagotavlja, da ima vse varnostne lastnosti, kot jih zahteva evropska zakonodaja. Za uporabo znaka CE namreč proizvajalcu oz. trgovcu ni treba pridobiti certifikata o opravljenih varnostnih preizkusih v neodvisni ustanovi za preizkušanje. Gre torej za proizvajalčevo »samooznačevanje«. Izkušnje kažejo, da se uporaba znaka zlorablja. Oznako CE imajo tudi igrače, za katere so s preverjanjem ugotovili, da so nevarne (igrače na seznamu nevarnih izdelkov RAPEX). Pri presoji varnosti proizvoda se upoštevajo elementi, ki opredeljujejo posamezen proizvod ali pa so pomembni zaradi posebnosti njegove uporabe. Ti elementi so: sestava, embalaža, predstavitev proizvoda (razumljivo napisana tehnična navodila za montažo, uporabo in za vzdrževanje, vpliv na druge proizvode in možnost uporabe z drugimi proizvodi) in označevanje proizvoda s čemer je mišljena deklaracija ter navedbe in opozorila proizvajalca pri uporabi (npr. da stvar ni primerna za otroke do določenega leta starosti, oznaka za strupene snovi, morebitni stranski učinki ipd.).

Tehnika prodaje

Potrošnik je vedno pogosteje tarča agresivnih oglaševalskih prijemov in novih tehnik prodaje, saj je boj za obvladovanje tržišča zaradi vedno hujše konkurence med ponudniki postal neizprosni. Ponudniki v svojem pristopu postajajo vedno bolj prijazni, izvorni in zvijačni; ne le, da z vsemi sredstvi vabijo kupce k sebi, temveč so v želji po večji prodaji tudi »vdrli« v domove potencialnih strank. Tako so v zadnjem času v ospredje stopile tehnike prodaje, ki naj bi bolj približale proizvode in storitve potrošniku. Te so: prodaja od vrat do vrat in prodaja na daljavo, ki vključuje kataloško prodajo in prodajo prek svetovnega spleta – internetne trgovine. V tem

primeru pa je nadzor tržne inšpekcije praktično neizvedljiv in zato največkrat tudi tu prihaja do kršitev pravic potrošnikov (Ferle, 2008).

4.3.3. KRŠITVE PRAVIC POTROŠNIKOV PO NAKUPU

Vedenje po nakupu je pravzaprav rezultat zadovoljstva ali pa nezadovoljstva potrošnika in je eno od najpomembnejših procesov pri nakupu izdelka ali storitve, saj je od tega odvisen ponovni nakup, ki lahko iz navadnega kupca naredi zvestega kupca.

Na podlagi mnogih izkušenj anketiranih potrošnikov Osredkar trdi, da se povprečen potrošnik vedno odloči za nakup v veri, da bo s kupljenim zadovoljil svojo potrebo. Mnogokrat pa se zgodi, da se kmalu po nakupu začno pojavljati težave pri dejanski uporabi za določen namen kupljenega blaga, npr. premičnin. Po nakupu lahko potrošnik, če varnost in zanesljivost proizvoda odstopata od upravičeno pričakovane, utрпи škodo.

4.4. ZAKLJUČEK

Potrošnik je vsakdo, ki kupuje, se pripravlja na nakup ali pa se bo za nakup odločil šele v prihodnosti. V odnosu do ponudnika je šibkejša pogodbeni stranka in zato na trgu potrebuje zaščito svojih interesov tudi s strani države.

V razvoju varstva potrošnikov se je izoblikovalo več pravic, v osnovi pa ima potrošnik pravico do kakovostnega nakupa blaga in storitev, do prave informacije o blagu in storitvi, imeti pa mora tudi možnost pritožbe, če s kupljenim oz. dobljenim ni zadovoljen. Pravno varstvo potrošnikov kljub dobri zakonodaji, pri samem izvajanju ni povsem učinkovito, saj so določena področja zaradi svoje narave težko nadzorljiva, pojavljajo pa se tudi nova področja, ki se šele čez čas izkažejo za kritična. Tako bo kljub dobrim namenom izvajalcev politike varstva potrošnikov še vedno prihajalo do zavajanja in zlorabe potrošnikov.

V slovenski praksi so pravice potrošnikov velikokrat kršene, saj so potrošniki v povprečju slabo seznanjeni s svojimi pravicami, ki jih opredeljuje razmeroma pozno sprejeti ZVPot in tudi drugi zakoni, in zato velikokrat ne vedo, da so sploh bili kdaj oškodovani. Razlog za takšno stanje je tudi v tem, da se za svoje pravice zanimajo le včasih, in še to le v primeru, ko mislijo, da so bili oškodovani. Največkrat so o svojih pravicah obveščeni prek medijev ali pa o tem povprašajo svoje prijatelje, ki pa zaradi nestrokovnosti vedno ne predstavljajo natančnega vira informacij.

Področje varstva pravic potrošnikov v RS je proces, ki se nenehno razvija in spreminja. Razpršeno je med kar nekaj zakonov, predpisov, pravilnikov in kodeksov, ki so po mojem mnenju teoretično dobro zastavljeni. Vendar pa je na drugi strani ohlapnost zakonodaje tista, ki omogoča različno tolmačenje zakonskih določb. Potrošnik se mora prilagajati spremembam na trgu, medtem ko se ponudnik prilagaja samo spremembam zakonov in ne ponujanj kakovostnejših izdelkov ali storitev.

Največ kršitev se dogaja po nakupu, ko potrošnik ugotovi, da z izdelkom ali storitvijo nekaj ni v redu in mu ponudnik ne želi ali noče ugoditi zahtevi ali pritožbi. Kršitve pa se ne dogajajo samo po nakupu, ampak tudi pred in med samim nakupom. Ena od tipičnih kršitev, ki se dogaja med nakupom je, da cena na izdelku ne ustreza ceni, ki ti jo zaračunajo kasneje na blagajni. Pred samim nakupom pa pride največkrat do kršitev pri internetni prodaji, prodaji na daljavo ter neresničnem in zavajajočem oglaševanju kot je npr. ta, da »novo telo ali lepšo kožo« lahko dobimo samo s to in to kremo in podobno. Potrošniki se sicer poizkušajo pravilno odzvati na kršitve svojih pravic, vendar s ponudnikove strani največkrat ni pozitivne reakcije.

Če odgovorim na uvodoma zastavljeno vprašanje, ali so pravice potrošnikov v Sloveniji ustrezno zakonsko urejene, potem je moj odgovor, da deloma so. Problem nastane v praksi, kjer pa potrošnikove pravice po navadi povlečejo krajši konec. Zakaj torej pri ustrezni pravni zaščiti potrošnikov še vedno prihaja do kršitev? Moje mnenje je, da smo krivci tako potrošniki kot ponudniki. Potrošniki, ker naredimo premalo, da nam ne bi bile kršene pravice (dati moramo večji poudarek na preventivo) in ker želimo »za malo denarja, veliko glasbe«. Ponudniki pa, ker jim je iz ekonomskih interesov prav vseeno za zakone in predpise in navsezadnje tudi za potrošnika.

Če bi želeli izboljšati trenutno stanje na tem področju, bi moral potrošnik, ko se mu kršitev zgodi, uporabiti vse pravne instrumente in poti, dokler ne bi bilo pravici zadoščeno. Ni dovolj, da npr. lastniki raznih spletnih naslovov, ki tudi preverjajo cene, zapišejo, da ne jamčijo za točnost cen, ker cene izdelkov sporočajo trgovci sami. Kar se pa tiče dokazovanja napak s strani potrošnika, bi moralo biti dokazno breme obrnjeno, torej da bi v primeru tožbe ustreznost proizvoda moral dokazovati ponudnik. Ponudniki izdelkov ali storitev ravno tako ne bi smeli jemati potrošnika kot samoumevnega in bi mu morali pokazati več spoštovanja. Vse kaže na to, da ni problem v izobraženih in obveščenih potrošnikih in »dobrih« zakonih, ampak gonja za dobičkom, za vsako ceno. Vse se torej začne in konča pri človeku in njegovih moralnih načelih.

4.5. VIRI IN LITERATURA

4.5.1. LITERATURA

- Angel, Blaž. 2001. Varstvo potrošnikov in analiza odnosov na trgih potrošnega blaga. Diplomski naloga, Ekonomska fakulteta Ljubljana.
- Drol Novak, Živa. 1999. (Ne)varnost proizvodov. Ljubljana: Zveza potrošnikov Slovenije.
- Drol Novak, Živa: Pravice potrošnikov po zakonu o varstvu potrošnikov, 2005.
- Iskra, Vanja. 2006. Varstvo potrošnika pri spletnih nakupih. Diplomski naloga, Fakulteta za management Koper.
- Janevski Stevan: Varstvo potrošnikov, prodaja in nakup potrošniškega blaga in storitev s sodno prakso, 2009.
- Kotler, Philip. 1996. Marketing management – trženjsko upravljanje. Ljubljana: Slovenska knjiga.
- Kozmik Vodušek, Vera: Analiza zastopanosti potrošnikov na različnih ravneh odločanja v Slo, 2009.
- Možina, Damjan. 2006. Kršitev pogodbe. Ljubljana: GV založba.
- Mlakar, Barbara. 2006. Poznavanje pravic potrošnikov. Diplomski naloga, Fakulteta za management Koper.
- Mumel, Damijan. 2001. Vedenje porabnikov. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Nešovič, Branimir: Varstvo potrošnikov, 2003.
- Novak, Marija: Varstvo potrošnikov, 2000.
- Pernek, Franc. 1986. Potrošnik in njegovo varstvo. Maribor: Obzorja.
- Pernek, Franc in Bojan Škof. 1995. Gospodarski sistem Slovenije. Maribor: Pravna fakulteta.
- Schmidt, Aleksander. 2003. Najmanj kar bi morali vedeti o nakupovanju. Ljubljana: samozaložba.
- Šmid Božičević, Urša. 2003. Izbirajmo z glavo. Osveščeni živimo bolje. Dunaj: Skupina CEA.
- Zabel, Bojan. 1999. Tržno pravo. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Obligacijski zakonik. Uradni list RS, št. 97/2007 – UPB1.

- Osredkar, Franci. 2001. Pravice slovenskih potrošnikov v praksi. Diplomski naloga, Ekonomska fakulteta Ljubljana.
- Resolucija o nacionalnem programu varstva potrošnikov 2006–2010. Uradni list RS, št. 114/2005.
- Zakon o varstvu potrošnikov. Uradni list RS, št. 23/1999, 110/2002, 14/2003-UPB1, 51/2004, 98/2004-UPB2, 46/2006 Odl.US: U-I-218/04-31, 126/2007, 86/2009.
- Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami. Uradni list RS, št. 53/2007.

4.5.2. DRUGI VIRI

- Tržni inšpektorat RS. <http://www.ti.gov.si>. *Varstvo potrošnikov (avgust 2011)*.
- Urad Republike Slovenije za varstvo potrošnikov. 2011. <http://www.uvp.gov.si> (julij 2011).
- Varuh človekovih pravic. 2005. Letno poročilo varuha človekovih pravic 2010. <http://www.varuh-rs.si> (junij 2011).
- Vrhovno sodišče Republike Slovenije. 2006. *Sodna praksa*. <http://www.sodnapraksa.si/> (junij 2011).
- Zveza potrošnikov Slovenije. 2011. *Oglasevanje izdelkov*. <http://www.zps.si/sl/trg-in-cene/oglasevanje.html> (avgust 2011).
- Zveza potrošnikov Slovenije. *Pogodbe sklenjene na daljavo*. <http://www.pravicepotrosnikov.si/index.php?id=250> (marec 2011).