

Univerza v Ljubljani  
Ekonomska fakulteta

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VIŠKE POSLOVNE ŠOLE

**ANALIZA SPREMEMB ZA SLOVENSKE PORABNIKE Z VSTOPOM  
REPUBLIKE SLOVENIJE V EVROPSKO UNIJO**

Ljubljana, avgust 2011

SIMON ZUPAN

## **IZJAVA**

Študent Simon Zupan izjavljam, da sem avtor te zaključne strokovne naloge, ki sem jo napisal pod mentorstvom mag. Gregorja Pfajfarja, in da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njeno objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 31. avgusta 2011

Podpis: \_\_\_\_\_

## KAZALO

UVOD.....	1
1 PRAVICE PORABNIKOV V REPUBLIKI SLOVENIJI IN EVROPSKI UNIJI .....	2
1.1 Opredelevitev poglavitnega pojma .....	2
1.2 Začetki porabništva .....	4
1.3 Porabništvo v Republiki Sloveniji .....	5
1.4 Evropska unija .....	6
1.5 Porabništvo v Evropski uniji.....	7
1.6 Republika Slovenija v Evropski uniji.....	7
1.7 Harmonizacija pravnih pravil .....	8
2 INSTITUCIJE, KI VARUJEJO PRAVICE PORABNIKOV .....	9
2.1 Urad Republike Slovenije za varstvo potrošnikov.....	9
2.2 Zveza potrošnikov Slovenije .....	10
2.3 Evropski potrošniški center .....	10
2.4 Tržni inšpektorat Republike Slovenije .....	10
3 ANALIZA SEKUDNARNIH PODATKOV O SPREMEMBAH ZA PORABNIKE.....	11
3.1 Rast cen v primerjavi z rastjo bruto plač in denarnih sredstev gospodinjstev.....	11
3.1.1 Indeks cen življenjskih potrebščin .....	12
3.1.2 Bruto plače.....	12
3.1.3 Denarna sredstva gospodinjstev.....	13
3.1.4 Spremembe treh indeksov v Republiki Sloveniji od leta 1992 do 2007 .....	13
3.2 Evro .....	14
4 RAZISKAVA IN ANALIZA REZULTATOV .....	16
4.1 Metodologija raziskave .....	16
4.2 Rezultati raziskave .....	16
SKLEP .....	22
LITERATURA IN VIRI.....	23

## KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Področja na katerih Tržni inšpektorat RS nadzira slovensko zakonodajo .....</i>	11
<i>Slika 2: Sestava indeksa cen življenjskih potrebščin.....</i>	12
<i>Slika 3: Gibanje indeksov cen življenjskih potrebščin, bruto plač in denarnih sredstev gospodinjstev od leta 1992 do 2007.....</i>	13
<i>Slika 4: Prednosti, ki naj bi nam uvedba enotne in stabilne valute (evro) prinesla .....</i>	15
<i>Slika 5: Gibanje cene EUR izraženo v SIT .....</i>	15
<i>Slika 6: Struktura anketirancev po spolu (n=250).....</i>	16
<i>Slika 7: Nakupi preko spleta v drugih državah članicah EU .....</i>	17
<i>Slika 8: Po uvedbi evra... ..</i>	18
<i>Slika 9: Ponudba in kakovost izdelkov z vstopom RS v EU.....</i>	18
<i>Slika 10: Seznanjenost s porabniškimi pravicami.....</i>	19
<i>Slika 11: Kaj najbolj pripomore k varovanju porabniških pravic v RS? .....</i>	20

## KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Opredelevitve pojma "porabnik" tujih avtorjev.....</i>	4
<i>Tabela 2: Starostna struktura anketirancev (n=250).....</i>	17
<i>Tabela 3: Znesek v evrih, ki ga anketiranci mesečno porabijo za nakup hrane in pijače .....</i>	20



## UVOD

Z vstopom Republike Slovenije v Evropsko unijo 1. maja leta 2004 se je za slovenske porabnike marsikaj spremenilo. Postali smo državljani Evropske unije in za nas so začela veljati poleg nacionalnih tudi pravna pravila Evropske unije.

Da to v Republiki Sloveniji res velja, lahko pogledamo v Ustavo Republike Slovenije (Ur. l. RS št. 33I/1991, 42/1997, 66/2000, 24/2003, 69/2004, 69/2004, 69/2004, 68/2006, v nadaljevanju Ustava), kjer je bilo 7 marca 2003 dodan 3a člen, na podlagi katerega smo lahko določen del suverenih pravic tudi dejansko prenesli v upravljanje Evropski uniji. Ta člen je bil tudi osnovna pravna podlaga za vstop v Organizacijo severnoatlantskega sporazuma oziroma v Zvezo NATO. Na tem mestu ne gre pozabiti tudi 8. člena Ustave, ki pravi: »Zakoni in drugi predpisi morajo biti v skladu s splošno veljavnimi načeli mednarodnega prava in z mednarodnimi pogodbami, ki obvezujejo Slovenijo. Ratificirane in objavljene mednarodne pogodbe se uporabljajo neposredno.«

Nanašajoč se na ta člen tudi za slovenske porabnike neposredno veljajo pravna pravila, ki jih sprejme Evropska unija. Več o tem bomo izvedeli v prvem poglavju, v katerem bomo skozi zgodovino porabništva ter približevanja Republike Slovenije v Evropsko unijo preverili, koliko in katere spremembe so za slovenske porabnike na pravnem področju nastale v tem obdobju.

V Republiki Sloveniji in Evropski uniji za varovanje porabniških pravic delujejo različne institucije. Na katere institucije se lahko slovenski porabniki obrnejo v primeru morebitnih težav, zaradi zlorab položaja ponudnikov ob kršitvah njihovih pravic, tako na trgu Republike Slovenije kot na skupnem trgu Evropske unije, si bomo pogledali v drugem poglavju.

Republika Slovenija je z vstopom v Evropsko unijo vstopila na enotno tržišče kjer deluje preko 23 milijonov malih in srednje velikih podjetij ter preko 500 milijonov porabnikov (Eurostat, 2011). Predvsem zaradi večjega števila podjetij (kot jih je v primerjavi med trgov Evropske unije in trgov Republike Slovenije) lahko postavimo raziskovalno vprašanje, da je povečanje konkurence na trgu Republike Slovenije ustvarilo nižje cene. Ali se bo to raziskovalno vprašanje izkazalo za pravilno bomo prikazali s pomočjo statističnih podatkov v tretjem poglavju.

Zadnje, torej četrto poglavje, bo dalo odgovor, kako naključni slovenski porabniki občutijo vstop Republike Slovenije v Evropsko unijo ter v kolikšni meri slovenski porabniki izkoriščajo možnosti, ki jim jih daje skupni notranji trg Evropske unije. Na ta vprašanja bomo poiskali odgovore s pomočjo anketnega vprašalnika.

Članstvo v Evropski uniji slovenskim porabnikom prinaša nekaj sprememb. Prav zaradi tega je problematika obravnavane teme zaključne strokovne naloge ugotoviti katere so te spremembe. Predvsem se tema nanaša na spremembe pravic in dolžnosti, dotakne pa se tudi prednosti in koristi, ki jih slovenski porabniki lahko občutimo od vstopa v Evropsko unijo dalje. Konkretno

nas zanima ali se je položaj slovenskih porabnikov z vstopom v Evropsko unijo izboljšal ali poslabšal.

Še enkrat si pogledajmo tista bistvena raziskovalna vprašanja, ki smo jih postavili pred začetkom analiziranja obravnavane teme:

- Slovenski porabniki so si z vstopom v Evropsko unijo pridobili dodatne pravne podlage, ki varujejo njihove pravice.
- Po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo so se zaradi povečane konkurence cene v povprečju znižale.
- Slovenski porabniki po 1. maju 2004 poznajo svoje pravice in izkoriščajo možnosti, ki jim jih ponuja Evropska unija.

Z razrešitvijo problema želimo prikazati spremembe, ki jih lahko občuti vsak porabnik v Republiki Sloveniji sedaj, ko je naša država ena izmed 27 držav članic Evropske unije. Izsledki analize nam bodo prikazali, kako je vstop Republike Slovenije v Evropsko unijo vplival na slovenske porabnike.

Metodologija zaključne strokovne naloge vsebuje zbiranje primarnih in sekundarnih virov. Kot primarni vir bodo služili podatki, zbrani preko anketnega vprašalnika. Za sekundarne vire pa sem zbral knjižno gradivo, članke v znanstvenih in strokovnih revijah, publikacije, zakonodajo in spletne vire.

## **1 PRAVICE PORABNIKOV V REPUBLIKI SLOVENIJI IN EVROPSKI UNIJI**

V tem poglavju bomo najprej spoznali definicijo poglavitnega pojma te zaključne strokovne naloge. Takoj za tem bomo spoznali začetke porabništva in predstavili razvoj porabništva v Republiki Sloveniji in Evropski uniji ter naredili primerjavo trenutnega stanja porabništva med njima.

### **1.1 Opredelitev poglavitnega pojma**

Že ob začetku te zaključne strokovne naloge se srečamo z na pogled zelo enostavno opredelitvijo osnovnega pojma **porabnik**. V slovenskem jeziku lahko na več različnih načinov opredelimo isti pojem in na pogled zelo enostavna opredelitev kaj hitro postane malo bolj kompleksna. Tudi nekateri avtorji so na različne načine poimenovali ta pojem kot bomo videli v naslednjih odstavkih.

V tej strokovni nalogi bomo uporabljali pojem porabnik na podlagi Slovarja slovenskega knjižnega jezika, ki besedi porabnik in potrošnik opredeljuje enako, in sicer: »kdor kaj porablja«

(Ponikvar, 2005, str. 924 in 951). Iz tega smo logično izpeljali, da tisti, ki nekaj porablja je porabnik.

Medtem ko imata besedi porabnik in potrošnik enak pomen je ta dva pojma potrebno ločiti od besede kupec, saj je kupec kot porabnik lahko tako fizična oseba kot tudi pravna oseba (Pernek, 1986, str. 13).

Kot lahko vidimo že iz naslova naslednjih zakonov: Zakon o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS št. 98/2004-UPB2, 46/2006 Odl.US: U-I-218/04-31, 126/2007, 86/2009, v nadaljevanju ZVPot), Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (Ur. l. RS št. 53/2007, v nadaljevanju ZVPNPP) in Zakon o potrošniških kreditih (Ur. l. RS št. 59/2010-ZPotK-1, v nadaljevanju ZPotK), vsi ti zakoni že v svojem nazivu uporabljajo pojem potrošnik. Tako bo v tej zaključni nalogi prihajalo do različnih poimenovanj, saj ne smemo spreminjati dobesednih navedkov zakonov oziroma njihovih določil, kot tudi besedil drugih avtorjev.

Če upoštevamo pravilo, ki smo ga navedli v 2. odstavku tega poglavja bi lahko dejali, da je tudi dr. Franc Pernek (1986, str. 13) v svojem delu navedel podobno izrazoslovno anomalijo, ki jo prinaša razširjenost slovenskega jezika. Zapisal je: »Potrošnik je eden od nosilcev ekonomske politike v planskem tržnem gospodarstvu...njegov namen pa je porabiti tisto, kar so v proizvodnji proizvedli.«

V pravnem jeziku se uporablja pojem potrošnik. To lahko poleg imen zakonov, ki smo jih navedli v 8. odstavku tega poglavja, zelo dobro vidimo v drugem odstavku 1. člena ZVPot, ki ta pojem opredeljuje takole: »Po tem zakonu je potrošnik fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.«

Prejšnja definicija je nekako v nasprotju z določilom 108. člena Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS št. 69/2004-UPB1, 101/2007 Odl.US: U-I-328/05-12, 122/2007 Odl.US: U-I-11/07-45, v nadaljevanju ZZZDR), ki pravi: »Mladoletnik, ki dopolni petnajst let, lahko sam sklepa pravne posle, če zakon ne določa drugače. Za veljavnost teh poslov je potrebna odobritev staršev, če so tako pomembni, da bistveno vplivajo na mladoletnikovo življenje, ali če so takšni, da lahko vplivajo na njegovo življenje tudi po polnoletnosti.« Tu lahko vidimo, da mladoletniki po dopolnjenem petnajstem letu lahko sklepajo nekatere pravne posle. Kaj pa otroci, ki so mlajši od petnajst let? Po prej navedenem 108. členu ZZZDR bi lahko tolmačili, da otroci ne morejo opraviti nobenega pravnega posla. Potemtakem desetletnega otroka ne moremo poslati po sladoleđ v trgovino brez spremstva skrbnika. To se v praksi ne dogaja, saj zaradi pravnega pravila *Lex specialis derogat legi generali* (Evropska komisija, 2006), kar v prevodu pomeni, da specialnejši zakon razveljavi splošnejšega, obvelja določilo ZVPot, ki pa pri opredelitvi potrošnika ne predvideva nobenih starostnih omejitev.

Zakaj se je bolj razširil pojem potrošnik nam ni povsem znano. Lahko bi dejali, da je beseda potrošnik starejša od besede porabnik, saj kot bomo videli v naslednjem podpoglavju, se je ta beseda uporabljala že v začetku 20. stoletja. Naslednje dejstvo je, da se v terminologiji, še

posebej pravni, v večini pojavljala beseda potrošnik. Tudi mediji največkrat sledijo tej terminologiji. Na drugi strani pa se pojem porabnik uporablja v sodobni trženjski oziroma marketinški terminologiji tako, da bomo tudi iz tega vidika uporabljali ta izraz, razen takrat, ko bo šlo za dobesedne navedke ali za imena posameznih predpisov, katerih ne moremo in ne smemo prosto modificirati. Kako ta pojem opredeljujejo nekateri tuji avtorji pa si oglejmo v Tabeli 1.

*Tabela 1: Opredelitve pojma "porabnik" tujih avtorjev*

<b>Avtor, leto</b>	<b>Opredelitev pojma »porabnik«</b>
Brown in Eisenhard, 1995, Cooper in Kleinschmidt, 1987	Porabnik je končni sodnik pri uvajanju novih izdelkov.
Hurt, Joseph in Cook, 1977	Inovativni porabnik izraža svojo inovativnost v osebni lastnosti, pripravljenosti na spremembo.
Mowen in Minor, 1998	Porabnik zna čutiti potrebe in želje, iskati sredstva za njihovo zadovoljitev, ta sredstva izbrati in kupiti ter ovrednoti dane izdelke ali storitve ter njihove alternative.
O'Neill in Lambert, 2001	Osveščen porabnik ve, da višja cena ni nujno pokazatelj kakovosti izdelkov.
Reich, 1998	Aktivni porabnik je fizična oseba, ki kupuje izdelke ali storitve na skupnem trgu Evropske unije. Pasivni porabnik je tisti, ki izdelke in storitve kupuje znotraj svoje države.
Zeithaml, 1988	Porabnik uporabnost izdelka oceni s tem kaj je dobil za to kar je dal.

## 1.2 Začetki porabništva

Za uveljavitev porabniških pravic se je pojavilo gibanje v Združenih državah Amerike, od koder se je nato širilo v večino razvitih držav, predvsem na Švedsko, Japonsko, Nizozemsko in Veliko Britanijo. Porabniško gibanje je svoj razcvet in vrhunec doseglo v poznih 1960 in 1970. Imeli so en sam cilj, zagotoviti porabniku pošteno obravnavo na trgu. Porabniška gibanja so se zavzemala za ureditev temeljnih pravic porabnikov s pravnimi pravili, obveščanjem in izobraževanjem porabnikov, skratka želeli so zagotoviti, da bi se bil porabnik kot nasprotna stranka na trgu sposoben sam postaviti zoper ponudnika (Mann & Thornton, 1978, str. 253-263).

Večina pravnih podlag, ki urejajo varovanje porabniških pravic nekako sledijo načelom katera uresničujejo oziroma dejansko varujejo te pravice. Temeljne pravice porabnikov (Državni zbor Republike Slovenije, 1993, str. 37) so:

- » pravica do osnovnih dobrin in storitev,
- pravica do zaščite pred trgovanjem z zdravju in življenju nevarnimi izdelki in storitvami,
- pravica do zaščite pred nepoštenim reklamiranjem in označevanjem blaga in storitev,
- pravica do izbire izdelkov in storitev ustrezne kakovosti po konkurenčnih cenah,
- pravica do izražanja interesov potrošnikov pri oblikovanju in uresničevanju vladne politike,



- pravica do nadomestila in odškodnine zaradi neustreznega prikazovanja, nakupa manjvrednega blaga in nezadovoljivih storitev,
- pravica do ustreznega znanja in usposobljenosti kupca, da postane dobro obveščen,
- pravica do življenja in dela v okolju, ki ne ogroža in ne škoduje človekovemu zdravju in omogoča dostojanstveno in zadovoljivo življenje.«

Za zagotavljanje varstva prej navedenih pravic si je največkrat porabnik moral pomagati kar sam. Dr. Franc Pernek (1986, str. 13 in 61) je še zapisal: »Kupca je pravni red postavil v položaj, da je moral sam varovati svoje interese (*»caveat emptor«*)«.

### 1.3 Porabništvo v Republiki Sloveniji

Analizo, kako se je porabništvo v Republiki Sloveniji skozi zgodovino spreminjalo je najbolje narediti s primerjavo pravne ureditve porabniških pravic. Ta zaključna strokovna naloga med drugim ugotavlja spremembe pravnih podlag, na katere se lahko obrnejo slovenski porabniki po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo. Za jasnejši pregled zgodovine urejanja tega področja bomo poleg pravnih predpisov obravnavanega področja Republike Slovenije in Evropske unije prikazali tudi tiste pravne predpise, ki so bili sprejeti in so veljali na območju današnje Republike Slovenije že pred osamosvojitvijo.

Na slovenskem ozemlju je porabništvo obstajalo že v začetku 20. stoletja. Takrat je delovalo Splošno potrošno in kupčijsko društvo v Travniku (Uradni listi, 2011).

V letu 1920 je bil sprejet Pravilnik za izvrševanje določil o državni trošarini, ki je bila določena s Finančnim zakonom istega leta. Ta pravilnik je porabnikom zapovedoval, da so lahko trošarinske izdelke kupovali samo, če je bila za te izdelke plačana trošarina, kar je bilo razvidno iz žiga, ki je bil odtisnjen na posameznem izdelku. (Uradni listi, 2011).

Predlagatelj ZVPot sicer navaja, da se je pojem »potrošnik« prvič omenil šele leta 1955, in sicer »v zvezni uredbi o trgovanju, trgovinskih podjetjih in trgovinah (Uradni list SFRJ, št 37/55)« na podlagi katere naj bi s sodelovanjem porabnikov v porabniških svetih krepil družbeni nadzor v trgovini. V bivši Socialistični federativni republiki Jugoslaviji (v nadaljevanju SFRJ) je bilo sprejetih nekaj zakonov, ki so urejali položaj porabnikov na trgu, vendar zaradi razdrobljenosti teh ureditev po posameznih zakonih porabnik ni imel pregleda nad vsemi svojimi pravicami. Zakoni, ki so urejali to področje pred ZVPot in katere omenja tudi predlagatelj tega zakona so navedeni v Prilogi 1 (Državni zbor Republike Slovenije, 1993, str. 34 in 35).

Po osamosvojitvi, so bili v Republiki Sloveniji sprejeti številni pravni predpisi, ki urejajo varstvo porabnikovih pravic. Kot smo že ugotovili v prejšnjem odstavku je bil največji problem urejanja varstva porabnikovih pravic prav razdrobljenost pravnih predpisov. Kot bomo videli se na prvi pogled to ni spremenilo saj je v veljavi še vedno kar nekaj različnih predpisov, ki urejajo to področje. Največja pozitivna sprememba se je sicer zgodila s sprejetjem specialnega zakona

(ZVPot), ki ureja porabnikove pravice. Poleg evropskih pravnih aktov trenutno urejajo področje porabniških pravic tudi drugi zakoni, pravilniki in uredbe, ki si jih bomo ogledali v Prilogi 2.

## 1.4 Evropska unija

Nastanek Evropske unije sega v leto 1950, ko so Belgija, Francija, Italija, Luksemburg, Nemčija in Nizozemska ustanovile Evropsko skupnost za premog in jeklo. Kasneje, leta 1957, so z Rimsko pogodbo ustanovile še Evropsko gospodarsko skupnost, 6 let za tem pa so v skupnost pristopile še 3 nove države članice: Danska, Irska in Združeno kraljestvo. Deseta država članica je bila Grčija (1981), nato pa so si pristopi v skupnost sledili takole: Španija in Portugalska (1986), Avstrija, Finska in Švedska (1995), Češka republika, Ciper, Estonija, Latvija, Litva, Madžarska, Malta, Poljska, Slovaška in Slovenija (2004). Kot zadnji državi sta v Evropsko unijo leta 2007 vstopili še Bolgarija in Romunija (Informacije o EU, 2011).

Z letom 1992 so v Maastrichtu podpisali Pogodbo o Evropski uniji. 1. januarja 1993 je bil v Evropski uniji vzpostavljen enotni notranji trg. Na tem trgu za vse države članice velja prost pretok štirih svoboščin, in sicer blaga, storitev, oseb in kapitala. Vendar se je začel enotni notranji trg izvajati nekoliko kasneje. Natančneje 26. marca 1995, ko je v veljavo stopil Schengenski sporazum za sedem držav članic, ostale pa so se priključile kasneje. Zanimivo je, da spada v Schengensko območje tudi Švica, med članicami Evropske unije le Bolgarija, Ciper in Romunija še niso povsem vključene v to območje. V Ekonomsko in monetarno unijo od 1. januarja 1999 spadajo vse države članice Evropske unije. Njena naloga je, da povezuje in usmerja vse države članice k usklajevanju na gospodarskem področju. Tako lahko Evropska unija navzven enotno posluje z ostalimi državami, pozitivna luč pa se kaže tudi v večji gospodarski rasti posamezne države (O evru, 2011).

V sklop Evropske in monetarne unije spada tudi skupna denarna valuta evro, ki se v 17 državah članicah uporablja kot plačilna valuta. Danska in Združeno kraljestvo evra ne uporabljata zaradi političnega sporazuma. Ostale članice še niso gospodarsko pripravljene, da bi prevzele to valuto, saj bodo morale dve leti zadostovati kriterijem kot so na primer stabilnost menjalnega tečaja med domačo plačilno valuto ter evrom, obrestna mera, proračunski primanjkljaj, stopnja inflacije, ter višina javnega dolga. Kot zanimivost lahko omenimo tudi nekatere druge države v katerih se zaradi različnih vzrokov uporablja evro kot plačilna valuta. Prve izmed njih so francoski čezmorski departmaji Guadeloupe, Martinique, Francoska Gvajana in Réunion sledijo pa jim še Azori, Madeira, Kanarski otoki, Saint Pierre in Miquelon, Čezmorska skupnost Mayotte, San Marino, Vatikan, Monako, Andora, Črna gora in Kosovo (O evru, 2011).

Uredba in direktiva sta pravna akta, ki se uporabljata v Evropski uniji. Uredba je splošni in abstraktni pravni akt, ki se za vse neposredno uporablja in je v celoti zavezujoča. To pomeni, da ne ugotavlja natančno število naslovnikov, ki jih bo to uredbo uporabljalo, niti ne določa pravnega položaja, v katerem bi se lahko naslovnik ali več njih znašlo. Na uredbo se lahko sklicujejo posamezniki tako v razmerju s posamezniki, kakor tudi v razmerju z državo. Posamezna direktiva je za države članice na katere se nanaša zavezujoča samo glede cilja in

časovnega okvira doseganja tega cilja. Direktive niso neposredno uporabne, saj jih mora posamezna država članica vnesti v nacionalni pravni red (Knez, Mužina, Vesel & Sladič, 2004, str. 79-83).

## **1.5 Porabništvo v Evropski uniji**

Kako je urejeno področje varstva porabnikov v Evropski uniji? Dejstvo, da v Evropski uniji živi že več kot 500 milijonov ljudi, je sam po sebi dovolj zgovoren podatek, še posebej, če lahko rečemo, da je v Evropski uniji prav toliko porabnikov (Eurostat, 2011). Zelo zaskrbljujoče bi bilo, če to področje ne bi bilo pravno urejeno. Če samo pogledamo primer, da bi se ob odprtju notranjega trga na slovenskih policah lahko pojavil katerikoli proizvod katere izmed držav članic, ki ne bi ustrežal nobenim standardom. Ker pač teh standardov ne bi bilo, bi v nevarnost spravljal zdravje tistega, ki bi v dobri veri, da kupuje varen in zdravju neškodljiv izdelek, tega tudi kupil. Prav zaradi tega je bilo potrebno še posebej strogo urediti področje varstva porabnikov na ravni Evropske unije. Če to področje ne bi bilo urejeno na tak način kot je, potem verjetno tudi notranjega trga ne bi moglo biti, saj bi se lahko v tem primeru porabniki raje odločali za izdelke domačih proizvajalcev kljub nižjim cenam izdelkov tujih proizvajalcev.

Področje varovanja pravic porabnikov se je začelo urejati že leta 1984 z direktivo Sveta 84/450/EGS z dne 10. septembra 1984 o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic o zavajajočem oglaševanju. Nato so sledile še ostale direktive - skupaj več kot 25. Na področju varstva porabnikov je bila sprejeta uredba številka 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne, 27. oktobra 2004, ki ureja sodelovanje med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu porabnikov (Trstenjak, Knez & Možina, 2005, str. 1-16).

Predsednik Evropske komisije José Emanuel Barroso je v svoji kampanji poudarjal, da želi v Evropski uniji izboljšati in povečati podjetništvo, seveda pa ni pozabil niti na pravice porabnikov. Majhna podjetja že dolgo poznajo dejstvo, da je »porabnik kralj«. Tega se povsem ne zavedajo velika podjetja, saj lahko izrabljajo svojo moč, njihovo orožje pa je največkrat nizka cena. Pravilno in nadzorovano dajanje večje moči porabnikom lahko vodi k izboljšanju enotnega trga, spodbujanju inovacij in podjetništva ter navsezadnje povečanje delavnih mest na celotnem trgu (Cave, 2007, str. 42).

## **1.6 Republika Slovenija v Evropski uniji**

Na kratko smo si ogledali potek zgodovine nastajanja potrošniških pravnih pravil v Republiki Sloveniji ter Evropski uniji. Sedaj pa si pogledajmo še povezavo med njima. Kot vemo se pravna ureditev nekega področja zaradi svoje kompleksnosti in razširjenosti ne zgodi kar čez noč ampak, terja kar nekaj časa. Zato je dobro poznati celoten potek urejanja obravnavanega področja.

Republika Slovenija se je osamosvojila leta 1991. Zelo zgodaj, že čez 2 leti, leta 1993, je z Evropsko unijo sklenila sporazum o sodelovanju. Leta 1996 smo uradno zaprosili za članstvo v Skupnosti. Republika Slovenija je nato leta 1997 od Evropske komisije dobila status kandidatke. Leto kasneje, leta 1998, so se začela pogajanja, ki so trajala štiri leta. Pred podpisom pristopne pogodbe je 23. marca leta 2003 potekal referendum o vstopu v Evropsko unijo, na katerem je 89,64 % volivcev glasovalo za vstop Republike Slovenije v Evropsko unijo. Pristopno pogodbo so 16. aprila 2003 v Atenah podpisali takratni predsednik države dr. Janez Drnovšek, premier mag. Anton Rop ter zunanji minister dr. Dimitrij Rupel. 1. maja leta 2004 je Slovenija tudi uradno postala članica takratne petindvajsetice. Od podpisa pristopne pogodbe smo zaradi sporazuma 1. januarja 1999 vstopili tudi v Ekonomsko in monetarno unijo. Za potrošnike je v zvezi z vstopom v Evropsko unijo in Ekonomsko monetarno unijo zanimiv tudi 1. januar 2007, ko je Slovenija tudi uradno za svojo domačo plačilno valuto prevzela evro (Pregled skozi čas, 2011; Evropska komisija, 2011; Republiška volilna komisija, 2011).

## **1.7 Harmonizacija pravnih pravil**

Z vstopom Republike Slovenije v Evropsko unijo, 1. maja 2004, so tudi pri nas začela veljati pravna pravila Evropske unije. Tako velja v teoriji in tudi slovenski porabniki lahko na podlagi teh pravil uveljavljamo pravice oziroma zahtevajo odškodnino za nastalo škodo, ki bi jo utrpeli zaradi morebitnih neprenesenih direktiv ali drugih pravnih pravil Evropske unije v slovenski pravni red.

Spoznali smo že, s katerimi pravnimi akti je varovanje pravic porabnikov urejeno v Republiki Sloveniji, sedaj pa si bomo pogledali še kako ima to področje urejeno Evropska unija, ki je v osnovi za ureditev pravic porabnikov sprejela vrsto direktiv in njihovih sprememb.

Že Trstenjak, Knez in Možina (2005, str. 42) ugotavljajo, da je v ZVPot ter ostalih predpisih, ki varujejo pravice porabnikov, vneseno večino določb direktiv. Iz Uradnega lista Republike Slovenije (ZVPot, 126/2007) je razvidno, da so bile 17. decembra 2007 v slovenski pravni red le delno prenesene direktive s tega področja. Dokončno so bile te direktive v celoti prenesene 20. oktobra 2009, kot lahko vidimo v Uradnem listu Republike Slovenije (ZVPot, 86/2009).

Ugotovili smo, da se je že zakonodajalec skozi nastajanje osnovnega pravnega predpisa v Republiki Sloveniji, ki varuje pravice porabnikov (ZVPot) zgledoval po določilih, ki so že veljala v takratnem pravnem redu Evropske unije. Republika Slovenija je leta 1997 dobila status kandidatke za članstvo v Skupnosti. Leto kasneje je bil sprejet ZVPot. Vprašanje, ki se nam za potrditev prvega raziskovalnega vprašanja zastavlja, je: ali je samo približevanje Republike Slovenije v Evropsko unijo tisto, kar je pripomoglo k ureditvi tega področja po zgledu pravnih pravil Evropske unije?

Evropska unija uporablja informacijski model varovanja varstva porabnikov. Republika Slovenija pa uporablja protekcionističnega, dopoljenega z informacijskim modelom. Seveda se slovenski model z implementacijo direktiv spreminja v smer evropskega modela - torej

informativnega. Slovenska ureditev je bila v nekaterih primerih že ob sprejetju ZVPot strožja od pravil, ki jih določajo direktive (Trstenjak et al., 2005, str. 41).

Za potrditev raziskovalnega vprašanja, da so si slovenski porabniki z vstopom Republike Slovenije v Evropsko unijo pridobili dodatne pravne podlage, ki varujejo njihove pravice, se moramo vrniti v leto 1993. Zakonodajalec ZVPot je zapisal: »Z oblikovanjem novega pravnega sistema v naši državi in v skladu s prizadevanji, da bi se čim prej vključili v Evropsko skupnost, je nastopil čas, da se radikalno spremeni položaj potrošnikov v Sloveniji« (Državni zbor Republike Slovenije, 1993, str. 36).

Iz navedbe zadnjega odstavka potrjujemo prvo raziskovalno vprašanje. Glavni razlog za pridobitev pravnih podlag na področju varovanja porabniških pravic v Republiki Sloveniji je bilo približevanje k članstvu v Evropski uniji. Vendar moramo še dodati, da so slovenski porabniki zaradi harmonizacije slovenskega pravnega reda s pravnim redom Evropske unije na tem področju izgubili vsaj del pravic, katere jim je določal ZVPot, naravnano po protekcionističnem modelu varovanja porabniških pravic.

## **2 INSTITUCIJE, KI VARUJEJO PRAVICE PORABNIKOV**

Za varovanje porabnikovih interesov tako kot v Republiki Sloveniji tudi v večini drugih držav deluje vladna služba, ki zagotavlja to varovanje (Državni zbor Republike Slovenije, str. 35). Poleg vladne službe za izvajanje varstva porabnikovih pravic pa v Republiki Sloveniji delujejo tudi številne nevladne organizacije, Evropski potrošniški center Slovenije, ki je del Mreže evropskih potrošniških centrov in Tržni inšpektorat Republike Slovenije. V nadaljevanju si bomo ogledali delovanje štirih organizacij, ki varujejo interese porabnikov.

### **2.1 Urad Republike Slovenije za varstvo potrošnikov**

Urad Republike Slovenije za varstvo potrošnikov (v nadaljevanju Urad) je začel delovati že dve leti pred sprejetjem ZVPot. Deloval je v sklopu v Ministrstva za ekonomske odnose in razvoj, po letu 2001 pa je prešel pod okrilje Ministrstva za gospodarstvo. Naloge Urada so:

- usklajevanje zakonodaje Republike Slovenije s pravnim redom Evropske unije,
- pripravljane izvedbenih aktov za izvajanje pravnih aktov na področju varstva porabnikovih pravic,
- spremljanje in usklajevanje naloge ministrstev, njihovih organov in strokovnih institucij, povezanih z varstvom porabnikovih pravic,
- izdajanje dovoljenj za opravljanje storitev porabniškega kreditiranja,
- izvajanje letnih javnih razpisov,
- sodelovanje na mednarodnem področju varovanja porabnikovih pravic. (Urad Republike Slovenije za varstvo potrošnikov, 2011).

## 2.2 Zveza potrošnikov Slovenije

Zveza potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju ZPS) je nevladna organizacija, ki zastopa interese porabnikov in je članica svetovne porabniške organizacije *Consumers International*, evropske porabniške organizacije BEUC (*The European Consumers' Organisation*) ter mednarodne organizacije za porabniško testiranje ICRT (*International Consumer Research & Testing*), prav tako pa je članica ECLG (*European consumer law group*) ter ECCG (*European consumer consultative group*). ZPS deluje že od leta 1990 in je članica mednarodnih organizacij, v katerih in s katerimi deluje. Njen glavni namen je informirati in ozavestiti porabnike, da bodo sami poznali in varovali svoje pravice. Z neodvisnimi testiranjem izdelkov ali storitev, katerih standardi so višji od predpisanih, želijo porabnikom prikazati kakovost, varnost, cenovno razmerje in še nekatere dejavnike najrazličnejših izdelkov in storitev. ZPS spremlja in objavlja cene posameznih skupin izdelkov in storitev, kar porabniku omogoča lažjo primerjavo med njimi, saj so podatki zbrani na enem mestu. Med člani ZPS je zelo priznana revija VIP, ki jo Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave izdaja že od leta 1991. Namen izdajanja te revije je predvsem ozaveščanje porabnikov po zgledu razvitih držav. V reviji ne oglašujejo oglasov ponudnikov izdelkov in storitev, kar dovolj zgovorno priča o nepristranskosti revije (Kutin, 2006; Zveza potrošnikov Slovenije, 2011).

## 2.3 Evropski potrošniški center

Leta 2005 je Evropska komisija ustanovila Mrežo evropskih potrošniških centrov (v nadaljevanju EPC). To mrežo sestavlja 29 pisarn oziroma centrov. EPC Slovenije deluje pod okriljem Zveze potrošnikov Slovenije. Financira se iz sredstev:

- Evropske komisije,
- Urada Republike Slovenije za varstvo potrošnikov,
- Zveze potrošnikov Slovenije.

Poleg ozaveščanja porabnikov o svojih pravicah je zelo pomembna naloga EPC tudi strokovna pomoč porabnikom v primerih, ko zaidejo v težave pri nakupovanju v drugih državah članicah Evropske unije (Evropski potrošniški center, 2011).

## 2.4 Tržni inšpektorat Republike Slovenije

Tržni inšpektorat Republike Slovenije (v nadaljevanju Inšpektorat) deluje v sestavi Ministrstva za gospodarstvo. Glavni namen Inšpektorata je pomagati podjetjem, podjetnikom in potrošnikom pri delovanju na slovenskem trgu kot delu skupnega evropskega trga. Inšpektorat daje velik poudarek sodelovanju s porabniki. Z aktivnim sodelovanjem le-teh želi ustvariti čim boljše pogoje za porabnike pri delovanju na trgu (Tržni inšpektorat Republike Slovenije, 2011).

Slika 1: Področja na katerih Tržni inšpektorat RS nadzira slovensko zakonodajo

Področja na katerih Tržni inšpektorat RS nadzira slovensko zakonodajo			
varstvo porabnikov	varnost proizvodov	trgovina	gostinstvo
obrt	storitve	cene	turizem
varstvo konkurence		varstvo avtorskih pravic	

Vir: Tržni inšpektorat Republike Slovenije, O inšpektoratu, 2011

### 3 ANALIZA SEKUDNARNIH PODATKOV O SPREMEMBAH ZA PORABNIKE

Primerjava indeksov treh kategorij, nam bo dala odgovor na drugo raziskovalno vprašanje. V tem poglavju bomo še pregledali, kako se je gibal vrednost evra izraženo v slovenskem tolarju.

#### 3.1 Rast cen v primerjavi z rastjo bruto plač in denarnih sredstev gospodinjstev

Del ozaveščanja porabnikov o njihovih pravicah je tudi spremljanje ter primerjava cen konkurenčnih izdelkov in storitev. Kot smo že spoznali v prejšnjem poglavju, organizacije, ki varujejo porabnikove interese in pravice, izdelujejo primerjave cen posameznih izdelkov in storitev na trgu. Kaj v teoriji pravzaprav pomeni vstop Republike Slovenije v Evropsko unijo?

Že v uvodu smo podali raziskovalno vprašanje, da naj bi se cene zaradi povečane konkurence po vstopu Republike Slovenije na skupni trg Evropske unije znižale. V nadaljevanju bomo ugotovili ali je temu res tako in kako je vstop Republike Slovenije na skupni trg Evropske unije dejansko vplival na rast oziroma padec cen. V naslednjih nekaj odstavkih bomo videli, kaj so nekateri tuji avtorji ugotovili o gibanju cen blaga na trgu in o trgu samem.

Adam Smith (2010, str. 69-78) v svojih delih opredeljuje naravno ceno blaga kot razmerje med količino blaga in povpraševanjem po tem blagu. V kolikor se poveča količina blaga na trgu ali se zmanjša število tistih, ki povprašujejo po tem blagu, se to ravnovesje poruši in blago je potrebno ponuditi po nižji ceni, kar pa spremeni njegovo ceno. Sedaj se ta cena imenuje tržna cena. Seveda to deluje tudi v obratni smeri. Kadar se zmanjša količina blaga na trgu ali se poveča število tistih, ki povprašujejo po tem blagu, je treba zaradi porušenega ravnovesja ponuditi blago po višji ceni.

Pri zgornji definiciji pa je potrebno dodati omejitve, ki pravi, da ko govorimo o blagu, njegovi ceni in zakonih, ki regulirajo te cene, vedno mislimo na proizvodnjo v prosti konkurenci, torej brez omejitev (Ricardo, 1957, str. 6).

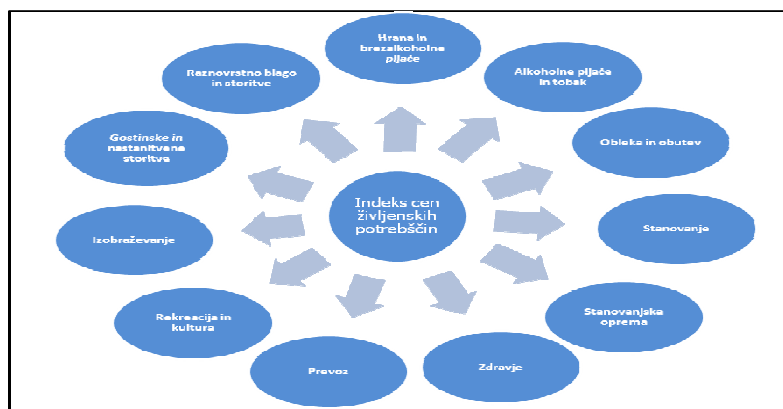
Delovanje trga je nazorno prikazal Stigler (1957, str. 6), ki je dejal da je trg ustanova za vsrkavanje transakcij. Svojo funkcijo predstavlja učinkovito, če vsak kupec, ki plača več kot je minimum cene blaga, uspe v kupovanju in vsak prodajalec, ki proda izdelek za manj kot je najvišja cena na trgu, uspe v prodajanju blaga.

Da bi lahko ugotovili, kako so se gibale cene v Republiki Sloveniji po njenem vstopu v Evropsko unijo bomo primerjali spremembe indeksa cen življenjskih potrebščin v primerjavi s spremembami bruto plač in dohodkov gospodinjev vse od osamosvojitve vse do leta 2007.

### 3.1.1 Indeks cen življenjskih potrebščin

Na svojem spletnem portalu Statistični urad Republike Slovenije (2011) ta pojem opredeljuje takole: »Indeks cen življenjskih potrebščin meri spremembe drobnoprodajnih cen izdelkov in storitev glede na sestavo izdatkov, ki jih domače prebivalstvo namenja za nakupe predmetov končne porabe doma in v tujini (nacionalno načelo potrošnje).«

*Slika 2: Sestava indeksa cen življenjskih potrebščin*



*Vir: Statistični urad Republike Slovenije, Indeks cen življenjskih potrebščin, 2011*

### 3.1.2 Bruto plače

Kot osnovni in mnogokrat edini porabnikov vir dohodka bomo z indeksom cen življenjskih potrebščin primerjali bruto plače, in sicer z indeksom bruto plač med leti 1991 in 2007. Definicijo bruto plač smo poiskali na spletnem portalu Statističnega urada Republike Slovenije (2011), ki je zapisana kot: »**Bruto plača** so izplačila zaposlenih oseb za delo v polnem delovnem času in delovnem času, krajšem in daljšem od polnega. Zajemajo tudi vsa druga izplačila, ki se oblikujejo na tej osnovi: nadomestila za letni dopust, plačani dopust do 7 dni, državne praznike, bolniške odsotnosti do 30 dni, za strokovno izobraževanje, zastoje pri delu brez krivde zaposlenih oseb, plačane odsotnosti ipd., zaostala izplačila plač in nadomestila plač za predhodne mesece, prejemke za minulo delo, stimulative dodatke, nagrade, premije ter prejemke po periodičnem obračunu in zaključnem računu.«

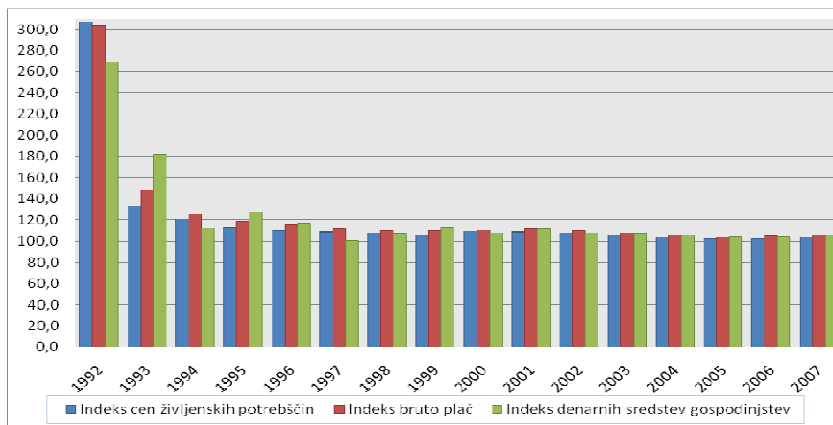


### 3.1.3 Denarna sredstva gospodinjstev

Zadnja, torej tretja primerjava bo vključevala denarna sredstva gospodinjstev. Denarna sredstva gospodinjstev moramo poznati saj se dohodki članov gospodinjstev največkrat stekajo v tako imenovani skupni fond, katerega sredstva se nato porabljajo za nakup življenjskih potrebščin. Tudi to definicijo smo poiskali na spletnem portalu Statističnega urada Republike Slovenije (2011), ki pravi: »Izračuni temeljijo na letnem razpoložljivem neto dohodku gospodinjstva. Denarni razpoložljivi dohodek gospodinjstva obsega neto dohodke vseh članov gospodinjstva (iz zaposlitve, vključno z nadomestilom za prehrano in prevoz na delo, iz samozaposlitve, pokojnine, nadomestila za brezposelnost, nadomestila za bolniško odsotnost, štipendije, družinske in socialne prejemke, obresti, dividende, prejete denarne transferje od drugih gospodinjstev), od katerih so odšteti transferji, plačani drugim gospodinjstvom ter davek na premoženje, vključno z nadomestilom za uporabo stavbnega zemljišča.«

### 3.1.4 Spremembe treh indeksov v Republiki Sloveniji od leta 1992 do 2007

*Slika 3: Gibanje indeksov cen življenjskih potrebščin, bruto plač in denarnih sredstev gospodinjstev od leta 1992 do 2007*



*Vir: Statistični urad Republike Slovenije, Statistični letopis Republike Slovenije 1911-2009, 2011*

Zgornji graf nam prikazuje spremembe indeksa cen življenjskih potrebščin, indeksa bruto plač ter indeksa denarnih sredstev gospodinjstev. Indeksi kažejo spremembo glede na predhodno leto. Največjo rast vseh treh indeksov lahko zabeležimo v prvih letih po osamosvojitvi. Indeks cen življenjskih potrebščin se je v Republiki Sloveniji od leta 1992 do 2007 v povprečju povečal za 21,8 odstotne točke na leto, medtem ko sta se indeksa bruto plač ter indeksa denarnih sredstev gospodinjstev v istem obdobju v povprečju letno v povečevala za 25,7 oziroma 23,9 odstotne točke.

Če pogledamo samo povprečje od leta 2004 dalje, torej od vstopa Republike Slovenije v Evropsko unijo do leta 2007, se je indeks cen življenjskih potrebščin v Republiki Sloveniji

povečal v povprečju za 3,1 odstotne točke. Trend rasti indeksa bruto plač ter indeksa denarnih sredstev gospodinjstev v enakem obdobju je bil 5,0 odstotnih točk.

V kolikor zanemarimo podatke iz leta 1992, ko so po osamosvojitvi zaradi različnih vzrokov obravnavani indeksi nenormalno poskočili, lahko ugotovimo, da je bila med leti 1993 in 2003 rast cen življenjskih potrebščin 11,8 odstotne točke, rast bruto plač ter rast denarnih sredstev gospodinjstev pa je bila 16,1 oziroma 17,6 odstotna.

Z dovolj visoko verjetnostjo trdimo je, da je bila rast cen življenjskih potrebščin v Republiki Sloveniji med leti 1992 in 2007 v povprečju nižja od rasti bruto plač ter indeksa cen življenjskih potrebščin in da so bile rasti vseh treh indeksov po letu 2004 nižje od tiste med leti 1992 in 2003. Kljub temu lahko ovržemo raziskovalno vprašanje, ki pravi, da so se po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo povprečne cene v Republiki Sloveniji zaradi povečanja konkurence na trgu znižale.

Za ohranjanje stabilnosti cen v posamezni državi članici skrbi tudi Evropska centralna banka (v nadaljevanju ECB). Z napovedjo krize je le-ta z ohranjanjem stabilnosti cen storila vse, da bi ohranila finančno stabilnost (Nguyen, 2011, str. 289-297). Povedano, nam obrazloži, zakaj so se po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo rasti cen umirile in so iz leta v leto zelo podobne.

### **3.2 Evro**

Z ustanovitvijo Evropske skupnosti za jedrsko energijo (v nadaljevanju EURATOM) leta 1957 in po podpisu pogodbe o Evropski gospodarski skupnosti (v nadaljevanju EGS) nacionalne valute šestih držav ustanoviteljic niso bile prosto zamenljive med seboj. Do leta 1978 je trajalo, da so vzpostavili sistem z bolj ali manj fiksnimi deviznimi tečaji. Torej notranji trg se ni vzpostavil šele leta 1992 s podpisom Maastrichtske pogodbe ampak že prej, saj so bili devizni tečaji zelo stabilni. Skupna valute pa je v obtok prišla šele v letu 2002 (Informacije o EU, 2011).

Kaj bi prinesla skupna valuta za vso Evropo pa je v svojem članku dejal Martin Feldstein (1997), ki je zapisal, da bi bil prehod na enotno valuto za vso Evropo dogodek brez primere. Nikjer na svetu ni države, ki ne bi imela lastne valute, saj je nacionalna valuta simbol suverenosti in ključ za neodvisnost gospodarske in proračunske politike.

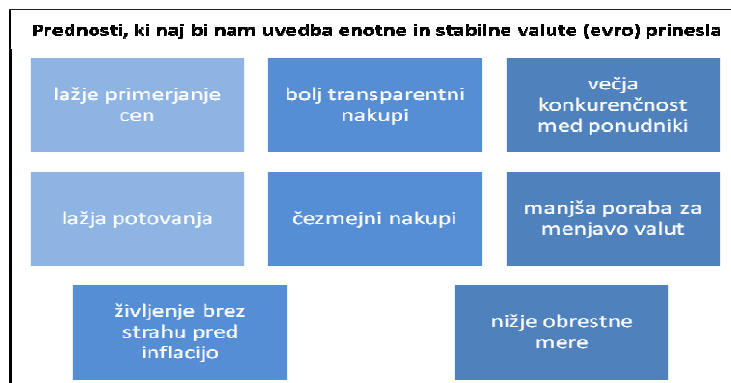
Vendar pa prehod na skupno valuto za prebivalce posameznih držav članic gledano s psihološkega vidika ni bil tako enostaven. Porabniki imajo lahko iluzijo, da so bogatejši kot sicer, kar jih spodbudi, da zapravijo več, še posebej na razprodajah. (Fehr & Tyran, 2001, 1239-1262).

Da se pri prehodu iz nacionalne valute v evro porabniki soočajo z nižjo nominalno lestvico pri preračunavanju nacionalne valute v evro (finska in francoska nacionalna valuta je bila na primer

6 krat nižja, italijanska pa 160.000 krat nižja od evra) je v svojem članku zapisal Mai Anttila (2004, str. 47-55).

Na mednarodni konferenci »Evro - pogled potrošnikov«, ki je v organizaciji ZPS, Združenje za trgovino pri Gospodarski zbornici Sloveniji (v nadaljevanju GZS) in Evropsko potrošniško organizacijo BEUC potekala 22. junija 2005, so govorili tudi o prednostih, ki jih je prinesla uvedba evra v Republiki Sloveniji.

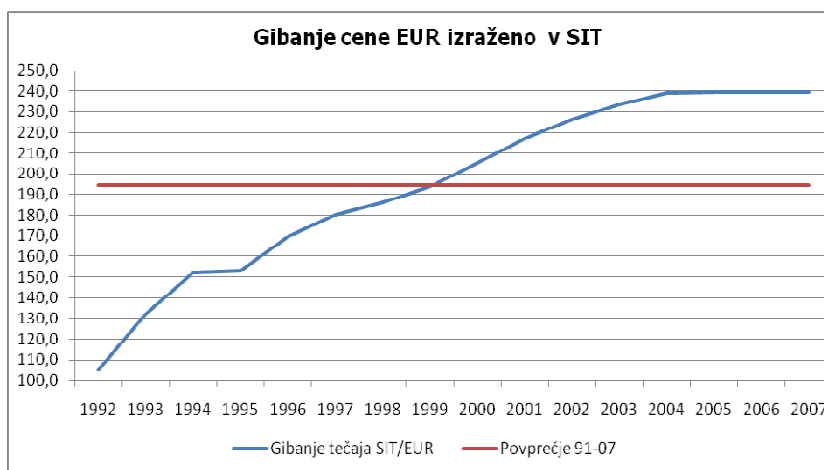
*Slika 4: Prednosti, ki naj bi nam uvedba enotne in stabilne valute (evro) prinesla*



*Vir: B. Kutin, Evropotrošnik, 2006, 13. marec*

Pogledali si bomo, kako se je odražala uvedba EUR v Republiki Sloveniji. Leta 1992 je bila povprečna letna vrednost sedanjega EUR 105,1 SIT. Nato so tečaji rasli vse do leta 2007, ko je začel veljati enotni tečaj 239,640 SIT za 1 EUR. Med leti 1992 in 2007 je bila povprečna letna vrednost EUR 194,5 SIT. Rast EUR, izraženo v SIT, si natančneje lahko ogledamo v Sliki 2, na kateri je prikazano gibanje razmerja med EUR in SIT v letih 1992 do 2007.

*Slika 5: Gibanje cene EUR izraženo v SIT*



*Vir: Banka Slovenije, Devizni tečaji banke Slovenije – povprečni tečaji, 2006*

## 4 RAZISKAVA IN ANALIZA REZULTATOV

To poglavje bo prikazalo metodološki del raziskave in analizo le-te. Z ugotovitvami bomo potrdili ali ovrgli še zadnje raziskovalno vprašanje, ki smo ga postavili v uvodu.

### 4.1 Metodologija raziskave

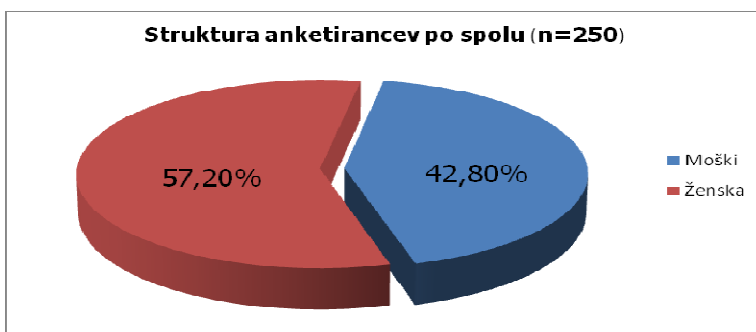
Raziskavo o tem, kako porabniki občutijo vstop Republike Slovenije v Evropsko unijo, smo naredili s pomočjo anketnega vprašalnika. Anketa je potekala v razdobju med 17. in 21. avgustom 2011. Anketirance smo anketirali osebno na terenu, preko telefona ter preko elektronske pošte. Vprašalnik je pravilno izpolnilo 250 oseb oziroma 89,3 % vseh anketiranih (280) kar pomeni, da je vzorec raziskave 250 anketirancev.

Anketiranci so morali odgovoriti na 13 zastavljenih vprašanj, od katerih so bila prva 4 vprašanja o demografskih značilnostih posameznega anketiranca. Vprašanja od številke 5-7 so se nanašala na spletno kupovanje. Anketirance smo spraševali o spletnem nakupovanju v Republiki Sloveniji in drugih državah članicah Evropske unije. Kako so anketiranci občutili uvedbo evra, smo jih vprašali v 8 vprašanju, kjer so morali odgovarjati na 5 vnaprej zastavljenih vprašanj. V vprašanjih 9 in 10 so se morali opredeliti o tem, kakšna se jim zdi ponudba in kakovost izdelkov ter storitev po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo. Zadnja 3 vprašanja so se nanašala na znesek, ki ga mesečno porabijo za nakup hrane in pijače in na poznavanje porabniških pravic vsakega posameznika ter institucij, ki varujejo njihove pravice. Celoten anketni vprašalnik si lahko ogledamo v Prilogi 4.

### 4.2 Rezultati raziskave

Med vsemi 250 anketiranci je bilo 57,20 % žensk in 42,80 % moških, v številkah to pomeni 143 žensk in 107 moških.

*Slika 6: Struktura anketirancev po spolu (n=250)*



Starostna struktura anketirancev, razdeljena po spolih, je prikazana v Tabeli 2. Kot lahko vidimo, je bilo največ anketirancev starih od 15 do pod 30 let. Ženske so prevladovali v vseh starostnih skupinah, razen v starostni skupini od 60 do pod 75 let. Povprečna starost vseh anketirancev je

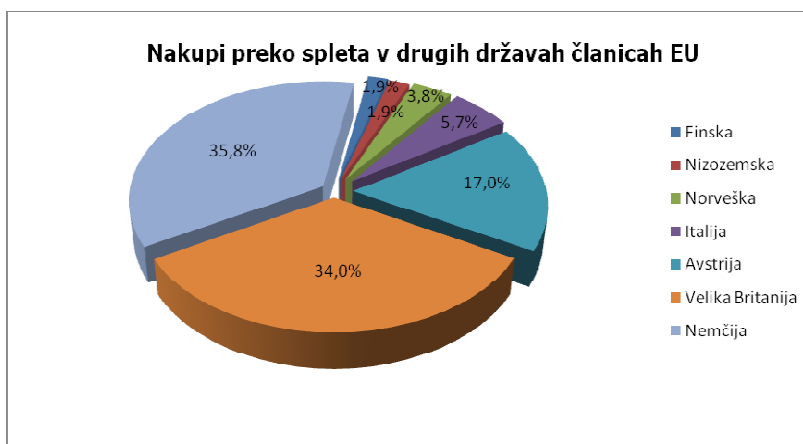
bila 34,4 let. Najmlajši anketiranec in najmlajša anketiranka štejeta 15 let, najstarejši anketiranec ima 77, najstarejša anketiranka pa 82 let.

Tabela 2: Starostna struktura anketirancev (n=250)

Starostni razpon	Število skupaj	Moški	Ženske
Od 15 do pod 30	126	52	74
Od 30 do pod 45	65	29	36
Od 45 do pod 60	39	16	23
Od 60 do pod 75	15	8	7
Od 75 do pod 90	5	2	3
Skupaj	250	107	143

Z vprašanji o tem ali anketiranci kupujejo preko spleta in v kateri državi, smo pridobili naslednje podatke. Izmed vseh anketiranih 39,6 % še nikoli ni kupovalo preko spleta. Od 60,4 % anketirancev, ki so kadarkoli že kupovali preko spleta, po tej poti redno kupuje 13,6 % anketirancev. 21,0 % anketirancev je preko spleta že kupovalo v ostalih državah članicah Evropske unije. Največ, 35,8 %, je bilo tistih, ki so preko spleta najpogosteje kupovali v Nemčiji, takoj za njimi so bili s 34,0 % tisti, ki so najpogosteje preko spleta kupovali v Veliki Britaniji, s 17,0 % sledijo tisti, ki so najpogosteje preko spleta kupovali v Avstriji in s 5,7 % v Italiji.

Slika 7: Nakupi preko spleta v drugih državah članicah EU



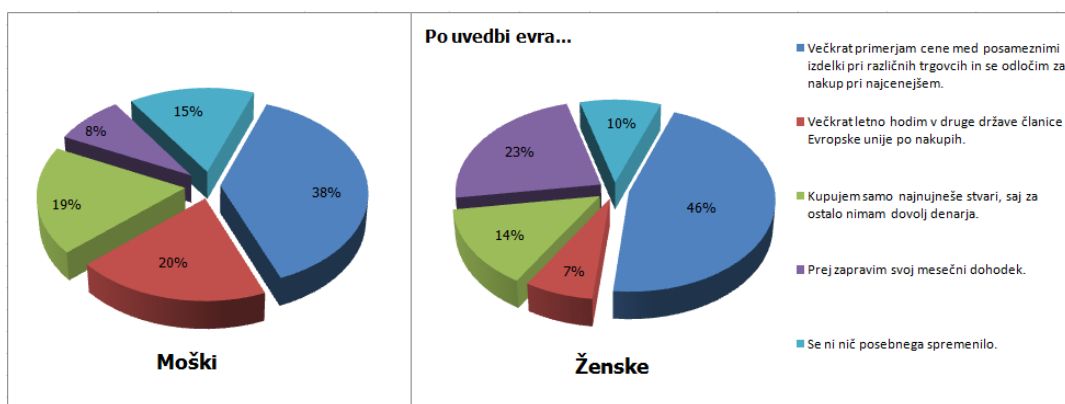
Odgovore anketirancev na 8 vprašanje o tem, kaj se je v Republiki Sloveniji spremenilo po uvedbi evra, imamo prikazane v Sliki 8. Tudi na to vprašanje smo odgovore analizirali po spolu. Na levem grafu lahko vidimo odgovore anketirancev, ki so jih podali moški, na desnem pa tiste, ki so jih podale ženske.

Tako pri moških z 38,0 % kot pri ženskah s 46,0 % je v ospredju odgovor: »Večkrat primerjam cene med posameznimi izdelki pri različnih trgovcih in se odločim za nakup pri najcenejšem«.

Pri anketirankah je na drugem mestu s 23,0% odgovor »Prej zapravim svoj mesečni dohodek«, pri moških pa z 20,0 % odgovor »Večkrat letno hodim v druge države članice Evropske unije po nakupih«. Pri anketirancih obeh spolov nato sledi odgovor »Kupujem samo najnujnejše stvari, saj za ostalo nimam dovolj denarja«. 15,0 % moških oziroma 10,0 % žensk po vstopu v Evropsko unijo ni občutilo nobene spremembe. Anketiranci obeh spolov so približno enako (moški 19,0 %, ženske 14,0%) izbrali odgovor: »Kupujem samo najnujnejše stvari, saj za ostalo nimam dovolj denarja«.

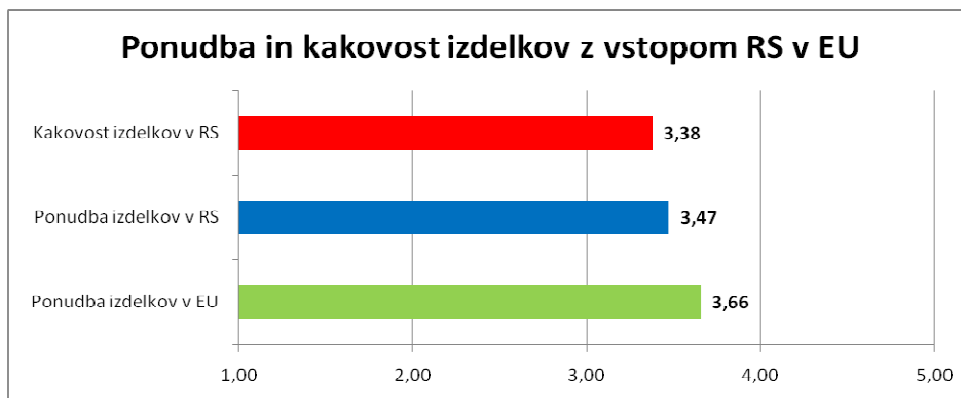
Po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo so anketiranci bolj pozorni na cene posameznih izdelkov. Za nakup se odločajo pri cenejših ponudnikih. Zelo zanimiv je podatek, da je ženski del anketiranih oseb na drugo mesto postavil odgovor »Prej zapravim svoj mesečni dohodek«, pri moških pa je ta odgovor na zadnjem mestu. Moški po nakupih raje zahajajo v druge države članice Evropske unije kot ženske.

Slika 8: Po uvedbi evra...



Na Sliki 9 imamo prikazane ugotovitve o tem, kaj menijo anketiranci o kakovosti in ponudbi izdelkov v Republiki Sloveniji in Evropski Uniji. Na ta vprašanja so anketiranci odgovarjali z odgovori od 1 do 5 (1 – zelo slabo, 2 – slabo, 3 – enako kot prej, 4 – dobro, 5 – zelo dobro).

Slika 9: Ponudba in kakovost izdelkov z vstopom RS v EU

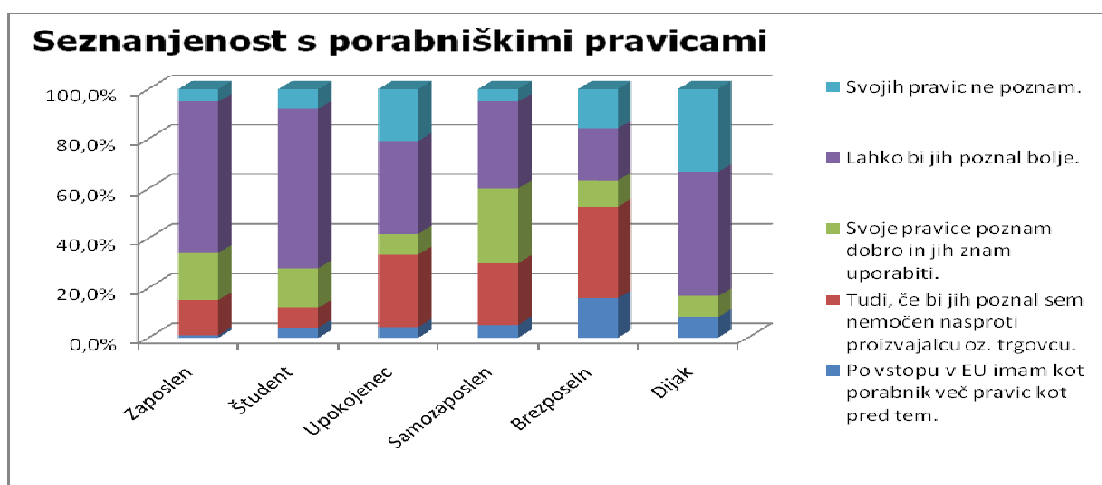


O ponudbi izdelkov v Republiki Sloveniji po vstopu v Evropsko unijo so anketiranci v povprečju odgovarjali z oceno 3,47 kar pomeni, da se jim zdi ponudba »enaka kot prej«. Prav tako se jim zdi kakovost izdelkov v Republiki Sloveniji po vstopu v Evropsko unijo »enaka kot prej« (povprečje odgovorov je bilo 3,38). Pri ponudbi izdelkov v Evropski uniji pa so bili anketiranci nekoliko bolj zadovoljni, saj je bila povprečna ocena odgovorov 3,66, kar zaokroženo navzgor pomeni, da se jim zdi kakovost izdelkov »dobra«.

Seznanjenost s porabniškimi pravicami je prikazana na Sliki 7. Anketiranci so na to vprašanje odgovarjali s petimi vnaprej postavljenimi odgovori, in sicer:

1. Po vstopu v EU imam kot porabnik več pravic kot pred tem.
2. Tudi če bi jih poznal, sem nemočen nasproti proizvajalcu oz. trgovcu.
3. Svoje pravice poznam dobro in jih znam uporabiti.
4. Lahko bi jih poznal bolje.
5. Svojih pravic poznam.

*Slika 10: Seznanjenost s porabniškimi pravicami*



Struktura anketirancev je sestavljena po statusu (dijak, študent, zaposlen, samozaposlen, brezposeln, upokojenec). Pogledali si bomo, kako so anketiranci odgovarjali po posameznem statusu.

Zaposlenih anketirancev je bilo 40,0 %. Zaposleni so v 61,0 % izbrali odgovor 2, v 19,0 % odgovor 3 v 14,0 % pa odgovor 4. Med anketiranci sledijo študentje s 30,0 %. Največ, 64,0 %, jih je odgovorilo z 2. odgovorom, sledijo odgovor 3 s 16,0 % in odgovora 1 in 4 z 8,0 %. Na tretjem mestu so bili po številu upokojenci, in sicer jih je bilo 9,6 %. Njihovi najpogostejši odgovori so bili: 37,5 % jih je odgovorilo z odgovorom 3, odgovor 4 jih je obkrožilo 29,2 %, odgovor 1 pa 20,8 %. Samozaposleni (8,0 % vseh anketirancev) so najpogosteje (35,0 %) izbrali odgovor 2, sledi odgovor 3 (30,0 %) in odgovor 4 (25,0 %). Na predzadnjem mestu po številu anketirancev so bili brezposelni (7,6 % vseh anketirancev), najpogostejši odgovor pri tej skupini je bil odgovor 4 (36,8 %), sledijo odgovor 2 (21,1 %), odgovora 1 in 5 (15,8 %) in odgovor 3

(10,5 %). Zadnjo skupino sestavljajo dijaki, ki predstavljajo 4,8 % vseh anketirancev (odgovor 2-50,0 %; odgovor 1-33,3 %; odgovor 3 in 5-8,3 %).

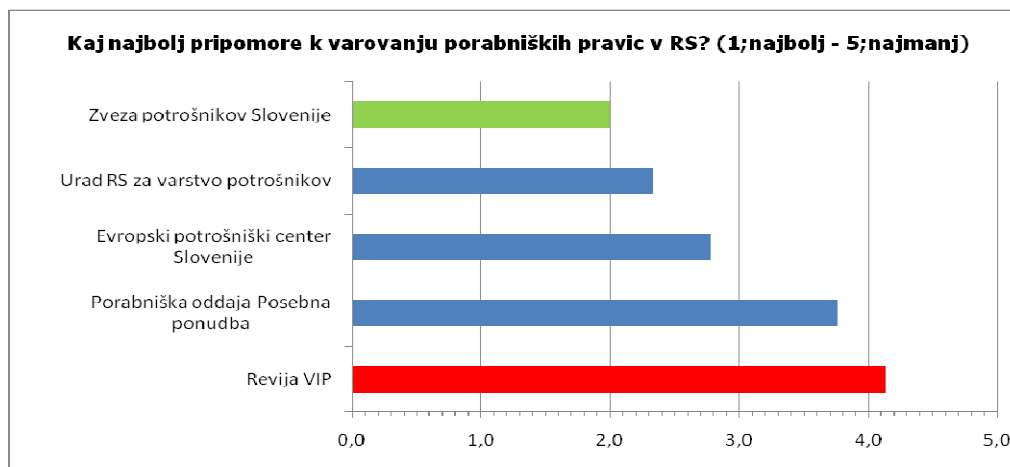
Tabela 3 nam prikazuje znesek, ki ga anketiranci mesečno porabijo za nakup hrane in pijače. Največ anketirancev (28,4 %) mesečno za nakup hrane in pijače porabi od 50 do pod 100 EUR. Povprečna starost teh anketirancev je bila 28,2 let. Najmanj (6,0 %), je bilo tistih anketirancev, ki mesečno za nakup hrane in pijače porabijo od 250 do pod 300 EUR (povprečna starost te skupine anketirancev je bila 39,9 let), od 300 do pod 350 EUR (povprečna starost te skupine anketirancev je bila 36,4 let) in tistih, ki porabijo več kot 350 EUR (povprečna starost te skupine je bila 42,9 let). Najmlajša skupina anketirancev (22,6 let) mesečno za nakup hrane in pijače zapravi pod 50 EUR.

*Tabela 3: Znesek v evrih, ki ga anketiranci mesečno porabijo za nakup hrane in pijače*

Znesek, za nakup hrane in pijače (v EUR)	Povprečna starost (v letih)	Delež anketirancev (v odstotkih)
pod 50	22,6	7,2%
od 50 do pod 100	28,2	28,4%
od 100 do pod 150	37,4	18,8%
od 150 do pod 200	35,4	15,6%
od 200 do pod 250	41,9	12,0%
od 250 do pod 300	39,9	6,0%
od 300 do pod 350	36,4	6,0%
več kot 350	42,9	6,0%

Na Sliki 11 imamo prikazane odgovore na vprašanje: »Kaj najbolj pripomore k varovanju porabniških pravic v Republiki Sloveniji? Anketiranci so morali s številkami od 1 do 5 napisati kaj po njihovem mnenju najbolj pripomore k varovanju porabniških pravic. Z 1 so označili odgovor, ki najbolj pripomore k varovanju pravic porabnikov, s 5 pa tiste, ki najmanj.

*Slika 11: Kaj najbolj pripomore k varovanju porabniških pravic v RS?*





Po podatkih, ki jih vidimo na sliki, je s povprečno oceno 2,0 na prvem mestu ZPS. Po mnenju porabnikov torej ZPS najbolj pripomore za varovanje porabniških pravic. S povprečno oceno 2,3 nato sledi Urad, na 3 mestu pa je s povprečno oceno EPC Slovenije. Na zadnjih 2 mestih sta porabniška oddaja Posebna ponudba in revija VIP. Mogoče je to razumljivo, saj sta med porabniki manj znani, še posebej revija VIP, ki jo poznajo predvsem člani Zveze potrošnikov Slovenije, ki jo mesečno prejemajo.

Iz analize podatkov zaključne strokovne naloge smo videli, da bi porabniki lahko bolje poznali svoje pravice. Po slabih rezultatih pri poznavanju »revije VIP« in »porabniške oddaje Posebna ponudba«, smo ugotovili, da ju ljudje ne poznajo najbolje, čeprav vsebujeta tiste informacije, ki bi vsakemu porabniku še kako prav prišle pri vsakdanjih nakupih. Večina anketirancev je mnenja, da svojih pravic ne more uporabljati pri vsakdanjih nakupih, kar pa je zmotno. V primeru, da bi bili dovolj podučeni o pravicah in načinu, kako te pravice zavarovati, bi lahko na trgu brez težav nastopali nasproti proizvajalcu oziroma trgovcu.

V zaključni strokovni nalogi smo našli kar nekaj sprememb, ki jih lahko porabniki občutijo zaradi približevanja Republike Slovenije v Evropsko unijo. Največja sprememba, ki so jo slovenski porabniki občutili je bilo sprejetje ZVPot v letu 1998. Ugotovili smo, da je bil glavni razlog za sprejetje tega zakona približevanje Republike Slovenije v Evropsko unijo, kar je zapisal tudi predlagatelj zakona. Na podlagi zadnjega stavka smo potrdili 1. raziskovalno vprašanje, ki govori o pridobitvi dodatnih pravnih podlag, ki varujejo porabniške pravice.

Z vstopom Republike Slovenije v Evropsko unijo se cene v povprečju niso znižale, ampak se je njihova rast znižala in ustalila na okoli 3 odstotne točke. K temu so dosti pripomogla tudi Evropska centralna banka in pravila evropske unije, ki v območju z evrom določajo maksimalno inflacijo, ki naj bi bila na letni ravni visoka do 3 %. Tako smo 2. raziskovalno vprašanje, ki pravi, da so se po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo zaradi povečane konkurence cene v povprečju znižale, ovrgli.

Zadnje raziskovalno vprašanje, da so slovenski porabniki po vstopu v Evropsko unijo izkoristili tiste prednosti, ki jih imajo na razpolago, smo preverjali z anketnim vprašalnikom. Ta je pokazal, da slovenski porabniki niso najbolj pozitivno naravnani k tem spremembam. Izmed 60,4 % tistih, ki so že kadarkoli kupovali preko spleta je bilo le 21,0 % tistih, ki so že kupovali v drugih državah članicah Evropske unije. Po uvedbi evra je kar 23 % žensk odgovorilo, da prej zapravi svoj mesečni dohodek. Na splošno največ vprašanih, v primerjavi z obdobjem pred uveljavitvijo evra, bolj primerja cene posameznih izdelkov. Raziskovalno vprašanje smo zavrnil, saj slovenski porabniki po vstopu v Evropsko unijo še vedno niso izrabili vseh možnosti, ki jim jih le-ta omogoča.

## **SKLEP**

Slovenski porabniki so zaradi približevanja in vstopa v Evropsko unijo, kot največjo pridobitev dobili specialni zakon (ZVPot), ki obravnava področje porabništva v Republiki Sloveniji. S tem zakonom se je Republika Slovenija postavila ob bok razvitejših držav, ki so to področje imele urejeno že pred tem.

Vstop v Evropsko unijo je slovenskim porabnikom prinesel širši dostop do informacij o njihovih porabniških pravicah vendar moramo poudariti, da še vedno ni bilo storjenega dovolj pri informiranju in izobraževanju porabnikov. Zato so pri nakupovanju še vedno dokaj nesamozavestni in pesimistični, kar pa onemogoča, da bi bili instrumenti za varovanje porabniških pravic, ki sta jih določila država in Evropska unija tudi uporabljeni v zadovoljivi meri. Država bi se morala še bolj sistematično vključiti k izobraževanju porabnikov, predvsem mladih. Dobro bi bilo, da bi izobraževanje o porabništvu, pravicah, ki jih ima vsak porabnik in o tem kako le-te lahko izkoristi, potekalo že pri pouku v višjih razredih osnovnih šol in v srednjih šolah.

Skozi to zaključno strokovno nalogo smo tudi spoznali del zgodovine porabništva na Slovenskem. S pravnimi predpisi, ki smo jih zbrali v prilogah smo porabnikom omogočili, da si na enem mestu ogledajo, kateri pravni predpisi veljajo za področje porabništva. Poudarili pa bomo, da porabniki najhitreje pridobijo pravno mnenje s strani strokovnjakov, ki jim jih nudijo tudi Urad, ZPS, EPC Slovenije in Inšpektorat.

Z raziskavo smo ugotovili v kakšnem položaju so slovenski porabniki. Še vedno ostaja možnost primerjave položaja slovenskih porabnikov v primerjavi s položajem porabnikov v ostalih državah članicah Evropske unije. Ta primerjava bi nam dala jasnejšo sliko o tem, v kakšnem položaju so slovenski porabniki glede na porabnike drugih držav. Vso raziskavo bi lahko raztegnili na navade porabnikov pred vstopom v Evropsko unijo in po njej ter na tiste pred začetkom tako imenovane finančne krize in po njej. Zanimivo bi bilo videti tudi kako je področje porabništva urejeno tudi v drugih delih sveta na primer v ZDA.

## LITERATURA IN VIRI

1. Anttila, M. (2004). Consumer price perceptions after translation to Euro currency. *Journal of Product & Brand Management*, 13(1), 47-55.
2. Banka Slovenije. (2006). Devizni tečajji Banke Slovenije – povprečni tečajji. Najdeno 22. junija 2011 na spletnem naslovu [http://www.bsi.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=I2\\_10\\_AS&ti=2%2E10%2E1%2Ea%2E+Devizni+te%2D+povpre%2E8ni+te%2E8aji&path=Database/slo/serije/02\\_fin\\_trgi/03\\_devizni\\_trg/&lang=12](http://www.bsi.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=I2_10_AS&ti=2%2E10%2E1%2Ea%2E+Devizni+te%2D+povpre%2E8ni+te%2E8aji&path=Database/slo/serije/02_fin_trgi/03_devizni_trg/&lang=12)
3. Brown, S. L., & Eisenhard, K. M. (1995). Product development: past research, present findings, and future directions. *Academy of Management Review*, 20(2), 343–378.
4. Cave, A. (2007). Europe Andrew Cave on a too-tame EC. *Director*. 60(12), 42.
5. Cooper, R. G., & Kleinschmidt, E. J. (1987). New products: what separates winners from losers? *Journal of Product Innovation Management*. 4(3), 169–184.
6. Državni zbor Republike Slovenije. (1993). *Poročevalec Državnega zbora št. 43*. Ljubljana: Državni zbor Republike Slovenije.
7. Eurostat. (2011, 28. julij). News release. European demography. Najdeno 9. junija 2011 na spletnem naslovu [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_PUBLIC/3-28072011-AP/EN/3-28072011-AP-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-28072011-AP/EN/3-28072011-AP-EN.PDF)
8. Evropska komisija. (2006, 9. november). Evropska sodna mreža. Pravni red – Finska. Najdeno 19. junija 2011 na spletnem naslovu [http://ec.europa.eu/civiljustice/legal\\_order/legal\\_order\\_fin\\_sl.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/legal_order/legal_order_fin_sl.htm)
9. Evropska komisija. (2010, 30. oktober). EU v Sloveniji. Slovenija članica EU. Najdeno 15. junija 2011 na spletnem naslovu [http://ec.europa.eu/slovenija/slovenija\\_in\\_eu/slovenija\\_clanica\\_eu/index\\_sl.htm](http://ec.europa.eu/slovenija/slovenija_in_eu/slovenija_clanica_eu/index_sl.htm)
10. Evropski potrošniški center. (2011, februar). Poročilo o delu Evropskega potrošniškega centra za leto 2010. Najdeno 18. junija 2011 na spletnem naslovu [http://www.epc.si/images/stories/porocila/epc\\_slo\\_2011lr.pdf?phpMyAdmin=glJcpTwUoglPAItYSfFNZURM9D5](http://www.epc.si/images/stories/porocila/epc_slo_2011lr.pdf?phpMyAdmin=glJcpTwUoglPAItYSfFNZURM9D5)
11. Fehr, E., & Tyran J.-R. (2001). Does Money Illusion Matter? *The American Economic Review*, 91(5), 1239-1262.
12. Feldstein, M. (1997). The Political Economy of the European Economic and Monetary Union: Political. *Journal of Economic Perspectives*, 11(4), 23-42.
13. Fraser, K. C. (2007). The Euro and Economic and Monetary Union: A historical, Institutional and Economic Description. *Reference Reviews*, 21(6), 26-27.
14. Hurt, H. T., Joseph, K., & Cook, C. D. (1977). Scale for the measurement of innovativeness. *Human Communications Research*, 4(1), 58-65.
15. *Informacije o EU*. Najdeno 17. junija 2011 na spletnem naslovu [http://europa.eu/index\\_sl.htm](http://europa.eu/index_sl.htm)
16. Knez, R., Mužina, A., Vesel, T., & Sladič, J. (2004). *Odločitve Sodišča evropskih skupnosti in Sodišča prve stopnje: s pojasnili*. Ljubljana: Nebra, d.o.o.

17. Kutin, B. (2006, 13. marec). Zveza potrošnikov Slovenije na spletnem portalu Evropske komisije. Evropotrošnik. Najdeno 18. junija 2011 [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/events/2006/conference170306/kutin\\_sl.pdf](http://ec.europa.eu/economy_finance/events/2006/conference170306/kutin_sl.pdf)
18. Mann, J., & Thornton, P. (1978). Consumerism in Perspective. *European Journal of Marketing*, 12(4), 253-263.
19. Mowen, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer behavior* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
20. Nguyen, T. (2011). A macro-prudential perspective of financial regulation. *Journal of Financial REgulation and Compliance*, 19(3), 289-297.
21. O evru. Najdeno 17. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.evro.si/o-evru/>
22. Obligacijski zakonik. *Uradni list RS št. 97/2007-UPB1*.
23. O'Neill, R. M., & Lambert, D. R. (2001). The emotional side of price. *Psychology & Marketing*, 18(3), 217-37.
24. Pernek, F. (1986). *Potrošnik in njegovo varstvo (Marketinški, pravni in organizacijski vidik)*. Maribor: Založba obzorja Maribor.
25. Ponikvar, P. (2005). *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. Ljubljana: DZS.
26. Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev. *Uradni list RS št. 63/1999, 27/2001, 65/2003*.
27. Pravilnik o proizvodih zavajajočega videza. *Uradni list RS št. 5/2000, 101/2003*.
28. *Pregled skozi čas*. Najdeno 17. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.dvajset.si/prvih-20/pregled/pregled-skozi-cas/>
29. Reich, N. (1998). Jurisdiction and Applicable Law in Cross-Border Consumer Complaints. Socio-Legal Remarks on an Ongoing Dilemma Concerning Effective Legal Protection for Consumer-Citizens in the European Union. *Journal of Consumer Policy*, 21(3), 315-337.
30. Republiška volilna komisija (2003). Poročilo o izidu glasovanja in o izidu referendumu o pristopu Republike Slovenije k Evropski uniji. Najdeno 25. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.dvk.gov.si/referendum200302/index.html>
31. Ricardo, D. (1955). *Principles of political Economy and Taxation*. London: J.M. Dent.
32. Smith, A. (2010). *Bogastvo narodov: raziskava o naravi in vzrokih bogastva narodov*. Ljubljana: Studia humanitatis.
33. Stanovanjski zakon. *Uradni list RS št. 69/2003, 18/2004-ZVKSES, 47/2006-ZEN, 9/2007 Odl.US: P-31/06-4, 18/2007 Skl.US: U-I-70/04-18, 45/2008-ZVEtL, 57/2008, 90/2009 Odl.US: U-I-128/08-23, Up-933/08-18, 62/2010-ZUPJS, 56/2011 Odl.US: U-I-255/09-14*.
34. Statistični urad Republike Slovenije. (b.l. a). Indeks cen življenjskih potrebščin. Najdeno 23. junija 2011 na spletnem naslovu [http://www.stat.si/vodic\\_oglej.asp?ID=144&PodrocjeID=4](http://www.stat.si/vodic_oglej.asp?ID=144&PodrocjeID=4)
35. Statistični urad Republike Slovenije. (b.l. b). Statistični letopis Republike Slovenije 1991-2009. Najdeno 23. junija 2011 na spletnem naslovu [http://www.stat.si/publikacije/pub\\_letopis\\_prva.asp](http://www.stat.si/publikacije/pub_letopis_prva.asp)
36. Stigler, G. J. (1957). Perfect competition, Historically Contemplated. *Journal of political Economy*, 65(1), 1-17.

37. Stvarnopravni zakonik. *Uradni list RS* št. 87/2002, 18/2007 *SkI.US*: U-I-70/04-18.
38. Trstenjak, V., Knez, R., & Možina, D. (2005). *Evropsko pravo varstva potrošnikov*. Ljubljana: GV Založba.
39. Tržni inšpektorat Republike Slovenije. (2011). *O inšpektoratu*. 18. junija 2011 na spletnem naslovu [http://www.ti.gov.si/si/o\\_inspektoratu/](http://www.ti.gov.si/si/o_inspektoratu/)
40. Urad Republike Slovenije za varstvo potrošnikov. (2011). *O uradu*. Najdeno 18. junija 2011 na spletnem naslovu [http://www.uvp.gov.si/si/o\\_uradu/](http://www.uvp.gov.si/si/o_uradu/)
41. *Uradni listi*. Najdeno 15. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.sistory.si/uradni-listi.html>
42. Ustava Republike Slovenije. *Uradni list RS* št. 33I/1991, 42/1997, 66/2000, 24/2003, 69/2004, 68/2006.
43. Zakon o nepremičninskem posredovanju. *Uradni list RS* št. 72/2006-UPB1, 49/2011.
44. Zakon o potrošniških kreditih. *Uradni list RS* št. 59/2010-ZPotK-1.
45. Zakon o splošni varnosti proizvodov. *Uradni list RS* št. 101/2003.
46. Zakon o spodbujanju razvoja turizma. *Uradni list RS* št. 2/2004.
47. Zakon o varstvu kupcev stanovanj in enostanovanjskih stavb. *Uradni list RS* št. 18/2004.
48. Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami. *Uradni list RS*, št. 53/2007.
49. Zakon o varstvu potrošnikov. *Uradni list RS* št. 98/2004-UPB2, 46/2006; *Odl.US*: U-I-218/04-31, 126/2007, 86/2009.
50. Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih. *Uradni list RS* št. 69/2004-UPB1, 101/2007 *Odl.US*: U-I-328/05-12, 122/2007; *Odl.US*: U-I-11/07-45.
51. Zeithaml, V. A., (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
52. Zveza potrošnikov Slovenije. (b.l.). *O nas*. Najdeno 18. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.zps.si/o-nas/zveza-potrosnikov-slovenije/index.php?Itemid=362>



## **PRILOGE**

## KAZALO PRILOG

<i>Priloga 1: Nekateri pravni predpisi, ki so urejali področje varovanja porabniških pravic pred sprejetjem ZVPot.....</i>	<i>1</i>
<i>Priloga 2: Nekateri pravni predpisi, ki poleg evropskih pravnih aktov, trenutno urejajo področje porabniških pravic v Republiki Sloveniji .....</i>	<i>2</i>
<i>Priloga 3: Uredbe in direktive Evropske unije za področje varovanja porabniških pravic .....</i>	<i>3</i>
<i>Priloga 4: Vzorec anketnega vprašalnika.....</i>	<i>5</i>
<i>Priloga 5: Slovar kratic uporabljenih v zaključni strokovni nalogi .....</i>	<i>7</i>



*Priloga 1: Nekateri pravni predpisi, ki so urejali področje varovanja porabniških pravic pred sprejetjem ZVPot*

**Zakoni, ki so urejali področje varovanja porabniških pravic pred sprejetjem ZVPot**

1. Posebne uzance v gostinstvu (Uradni list SFRJ, št. 69/83)
2. Posebne uzance v prometu blaga na drobno (Uradni list SFRJ, št 12/78)
3. Zakon o blagovnem prometu (Uradni list SRS, št. 21/77, 29/86)
4. Zakon o gostinski dejavnosti (Uradni list SRS, št. 42/73, 29/86)
5. Zakon o kontroli kmetijskih in živilskih (Uradni list SFRJ, št. 29/75,70/78,54/86)
6. Zakon o obligacijskih razmerjih (Uradni list SFRJ, št. 29/78, 39/85, 57/89)
7. Zakon o standardizaciji (Uradni list SFRJ, št. 37/88, 23/91, 55/91)
8. Zakon o trgovini (Uradni list SFRJ, št. 46/90), prej je veljal Zakon o trgovini (Uradni list SFRJ št. 18/93)
9. Zakon o tržni inšpekciji (Uradni list SRS, št. 27/74)
10. Zakon o zdravstvenem nadzoru nad živali (Uradni list SRS, št. 17/75, 42/86)
11. Zakon o zdravstveni neoporečnosti živil in predmetov splošne rabe (Uradni list SRS, št. 55/78, 59/85)

*Priloga 2: Nekateri pravni predpisi, ki poleg evropskih pravnih aktov, trenutno urejajo področje porabniških pravic v Republiki Sloveniji*

**Nekateri pravni predpisi, ki poleg evropskih pravnih aktov, trenutno urejajo področje porabniških pravic v Republiki Sloveniji**

1. Obligacijski zakonik (Ur. l. RS št. 97/2007-UPB1)
2. Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev (Ur. l. RS št. 63/1999, 27/2001, 65/2003)
3. Pravilnik o proizvodih zavajajočega videza (Ur. l. RS št. 5/2000, 101/2003)
4. Stanovanjski zakon (Ur. l. RS št. 69/2003, 18/2004-ZVKSES, 47/2006-ZEN, 9/2007, P-31/06-4, 18/2007, U-I-70/04-18, 45/2008-ZVEtL, 57/2008, 90/2009, U-I-128/08-23, Up-933/08-18, 62/2010-ZUPJS, 56/2011)
5. Stvarnopravni zakonik (Ur. l. RS št. 87/2002, 18/2007; *Skl.US*: U-I-70/04-18)
6. Uredba o izvajanju javne službe na področju izdajanja revije s področja varstva potrošnikov (Ur. l. RS št. 93/2002)
7. Uredba o koncesiji za opravljanje javne službe svetovanja potrošnikom (Ur. l. RS št. 103/2006)
8. Zakon o nepremičninskem posredovanju (Ur. l. RS št. 72/2006-UPB1, 49/2011)
9. Zakon o splošni varnosti proizvodov (Ur. l. RS št. 101/2003)
10. Zakon o spodbujanju razvoja turizma (Ur. l. RS št. 2/2004)
11. Zakon o varstvu kupcev stanovanj in enostanovanjskih stavb (Ur. l. RS št. 18/2004)
12. Zakon o potrošniških kreditih (Ur. l. RS št. 59/2010-ZPotK-1)
13. Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami (Ur. l. RS št. 53/2007)
14. Zakon o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS št. 98/2004-UPB2, 46/2006; *Odl.US*: U-I-218/04-31, 126/2007, 86/2009)

## **Uredbe in direktive Evropske unije za področje varovanja porabniških pravic**

### **UREDBE**

1. Uredba (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov)

### **DIREKTIVE**

1. Direktiva Sveta 84/450/EGS z dne 10. septembra 1984 o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic o zavajajočem oglaševanju
2. Direktiva Sveta 85/374/EGS z dne 25. julija 1985 o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi z odgovornostjo za proizvode z napako
3. Direktiva Sveta 85/577/EGS z dne 20. decembra 1985 za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov
4. Direktiva Sveta 87/357/EGS z dne 25. junija 1987 o približevanju zakonodaje držav članic v zvezi z izdelki, ki zaradi zavajajočega videza ogrožajo zdravje ali varnost potrošnikov
5. Direktiva Sveta 87/102/EGS z dne 22. decembra o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s potrošniškimi krediti
6. Direktiva Sveta 90/88/EGS z dne 22. februarja 1990 o spremembi direktivi 87/102/EGS o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s potrošniškimi krediti
7. Direktiva Sveta 90/314/EGS z dne 31. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih
8. Direktiva Sveta št 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah
9. Direktiva 94/19/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 30. maja 1994 o sistemih zjamčenih vlog
10. Direktiva 94/47/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. oktobra 1994 o varstvu potrošnikov v zvezi z nekaterimi vidiki pogodb o nakupu pravice do uporabe nepremičnin na podlagi časovnega zakupa
11. Direktiva 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo
12. Direktiva 97/9/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 3. marca 1997 o odškodninskih shemah za vlagatelje
13. Direktiva Evropskega parlamenta in sveta 97/55/ES z dne 6. oktobra 1997 o spremembi Direktive 84/450/EGS o zavajajočem oglaševanju, tako da vključuje primerjalno oglaševanje
14. Direktiva 98/6/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 1998 o varstvu potrošnikov pri označevanju cen potrošnikom ponujenih proizvodov

15. Direktiva 98/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 1998 o spremembi direktive 87/102/EGS o približevanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi s potrošniškimi krediti
16. Direktiva 98/27/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. maja 1998 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov
17. Direktiva 1999/34/ES Evropskega parlamenta in sveta z dne 10. maja 1999 o spremembi Direktive sveta 85/374/EGS o prilagajanju zakonov in drugih predpisov držav članic v zvezi z odgovornostjo za proizvode z napako
18. Direktiva 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij
19. Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 1999/93/ES z dne 13. decembra 1999 o okviru Skupnosti za elektronski podpis
20. Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju)
21. Direktiva 2001/95/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 3. decembra 2001 o splošni varnosti proizvodov
22. Direktiva 2002/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (Direktiva o univerzalnih storitvah)
23. Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah)
24. Direktiva 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktiva sveta 90/619/EGS ter Direktiv 97/7/ES in 98/27/ES
25. Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah)
26. Direktiva 2009/125/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. oktobra 2009 o vzpostavitvi okvira za določanje zahtev za okoljsko primerno zasnovo izdelkov, povezanih z energijo (prenovitev)

*Vir: Zakon o varstvu potrošnikov, Ur. l. RS št. 126/2007, & 86/2009*

Priloga 4: Vzorec anketnega vprašalnika

ANKETNI VPRAŠALNIK

Sem Simon Zupan, študent Ekonomske fakultete in bi vas prosil, da si vzamete nekaj minut svojega časa ter rešite ta anketni vprašalnik. Anketa je anonimna, podatki pa se bodo uporabljali izključno za potrebe zaključne strokovne naloge z naslovom »Spremembe za slovenske porabnike z vstopom Republike Slovenije v Evropsko unijo«. Za rešeno anketo se vam že vnaprej zahvaljujem.

---

1. Označite spol.

Moški     Ženska

2. Na črto napišite svojo starost.

\_\_\_\_\_

3. Na črto napišite regijo iz katere prihajate.

\_\_\_\_\_

4. Navedite status. (označite ustrezen odgovor)

<input type="checkbox"/> Dijak	<input type="checkbox"/> Študent	<input type="checkbox"/> Brezposeln
<input type="checkbox"/> Zaposlen	<input type="checkbox"/> Samozaposlen	<input type="checkbox"/> Upokojenec
<input type="checkbox"/> Drugo (zapišite na črto)		

5. Ste že kdaj kupovali preko spleta? (označite ustrezen odgovor)

Da     Ne

6. Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z Da, odgovorite še na spodnje vprašanje. Ali redno opravljate nakupovanja preko spleta (1x mesečno ali večkrat)? (označite ustrezen odgovor)

Da     Ne

7. Ali kupujete preko spleta tudi v drugih državah članicah Evropske unije, sedaj ko smo tudi slovenski porabniki del skupnega notranjega trga? Če ste odgovorili z Da, na črto napišite še, v kateri državi največkrat. (označite ustrezen odgovor)

Da     Ne

8. Po uvedbi evra: (izberite ustrezen odgovor)

<input type="checkbox"/> večkrat primerjam cene med posameznimi izdelki pri različnih trgovcih in se odločim za nakup pri najcenejšem.
<input type="checkbox"/> večkrat letno hodim v druge države članice Evropske unije po nakupih.
<input type="checkbox"/> kupujem samo najnujnejše stvari, saj za ostalo nimam dovolj denarja.
<input type="checkbox"/> prej zapravim svoj mesečni dohodek.
<input type="checkbox"/> se ni nič posebnega spremenilo.

9. Kakšna se vam zdi ponudba izdelkov in storitev po vstopu Slovenije v Evropsko unijo: (označite ustrezen odgovor)

a) na slovenskem trgu

- (1) Zelo slaba
- (2) Slaba
- (3) Enaka kot prej
- (4) Dobra
- (5) Odlična

b) skupnem notranjem trgu EU.

- (1) Zelo slaba
- (2) Slaba
- (3) Enaka kot prej
- (4) Dobra
- (5) Odlična

10. Kakovost izdelkov z vstopom Slovenije v Evropsko unijo je: (označite ustrezen odgovor)

- (1) Zelo slaba
- (2) Slaba
- (3) Enaka kot prej
- (4) Dobra
- (5) Odlična

11. Kako dobro ste kot porabnik/potrošnik seznanjeni s svojimi pravicami? (označite ustrezen odgovor)

- Svojih pravic ne poznam.
- Lahko bi jih poznal bolje.
- Svoje pravice poznam dobro in jih znam uporabiti.
- Tudi, če bi jih poznal sem nemočen nasproti proizvajalcu oz. trgovcu.
- Po vstopu v EU imam kot porabnik več pravic kot pred tem

12. Kolikšen je znesek v evrih, ki ga mesečno porabite za nakup hrane in pijače? (označite ustrezen odgovor)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> manj kot 50       | <input type="checkbox"/> od 200 do pod 250 |
| <input type="checkbox"/> od 50 do pod 100  | <input type="checkbox"/> od 250 do pod 300 |
| <input type="checkbox"/> od 100 do pod 150 | <input type="checkbox"/> od 300 do pod 350 |
| <input type="checkbox"/> od 150 do pod 200 | <input type="checkbox"/> več kot 350       |

13. Razvrstite od 1-5 (1 najbolj – 5 najmanj) kar menite, da najbolj pripomore k varovanju vaših porabniških pravic:

- \_\_\_ Urad Republike Slovenije za varstvo potrošnikov
- \_\_\_ Zveza potrošnikov Slovenije
- \_\_\_ Evropski potrošniški center Slovenije
- \_\_\_ Revija VIP
- \_\_\_ Porabniška oddaja Posebna ponudba

*Priloga 5: Slovar kratic uporabljenih v zaključni strokovni nalogi*

SLOVAR KRATIC

BEUC	– The European Consumers' Organisation
DZ	– Državni zbor
ECB	– Evropska centralna banka
ECCG	– European consumer consultative group
ECLG	– The European Consumers' Organisation
EGS	– Evropska gospodarska skupnost
EU	– Evropska unija
EUR	– Evro
EURATOM	– Evropska skupnost za jedrsko energijo
GZS	– Gospodarska zbornica Slovenije
ICRT	– International Consumer Research & Testing
NATO	– Organizacija severnoatlantskega sporazuma
Odl.	– Odločba
OZ	– Obligacijski zakonik
RS	– Republika Slovenija
SFRJ	– Socialistična federativna republika Jugoslavija
SHS	– Kraljevina Srbov, Hrvatov in Slovencev
SIT	– Slovenski tolar
SPZ	– Stvarnopravni zakonik
UPB	– Uradno prečiščeno besedilo
Ur. l.	– Uradni list
US	– Ustavno sodišče
VIP	– Porabniška revija
ZNPosr	– Zakon o nepremičninskem posredovanju
ZPotK	– Zakon o potrošniških kreditih
ZPS	– Zveza potrošnikov Slovenije
ZSRT	– Zakon o spodbujanju razvoja turizma
ZSVP-1	– Zakon o splošni varnosti proizvodov
ZVKSES	– Zakon o varstvu kupcev stanovanj in enostanovanjskih stavb
ZVPNPP	– Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami
ZVPot	– Zakon o varstvu potrošnikov
ZZZDR	– Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih