



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSTVO,  
TURIZEM IN ŠPORT

I FEEL  
SLOVENIA

# Resolucija o Nacionalnem programu varstva potrošnikov 2024–2029

Nacionalni svet za plačila,  
20. december 2023

Direktorat za notranji trg, Sektor za varstvo potrošnikov  
mag. Barbara Mesojednik



# Ožja delovna skupina

## Predstavniki ministrstev (+organi v njihovi sestavi in javne agencije)

- Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport,
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti,
- Ministrstvo za digitalno preobrazbo,
- Ministrstvo za finance,
- Ministrstvo za infrastrukturo,
- Ministrstvo za javno upravo,
- Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano,
- Ministrstvo za kulturo,
- Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo,
- Ministrstvo za pravosodje,
- Ministrstvo za solidarno prihodnost,
- Ministrstvo za visoko šolstvo, znanost in inovacije,
- Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje,
- Ministrstvo za zdravje.



# Širša delovna skupina

- Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij,
- Društvo mediatorjev Slovenije,
- Društvo za razvoj slovenskega konjeništvā,
- Evropski center za reševanje sporov,
- Gospodarska zbornica Slovenije,
- Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave,
- Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije,
- Odvetnica mag. Nataša Mlakar Sukič,
- Odvetnica Simona Goriup
- Odvetnik Aleksander Petrovič,
- Odvetnik Bojan Lakožič,
- Odvetnik Jurij Preložnik,
- Odvetniška družba Weber o.p. – d.o.o.,
- Odvetniška pisarna Devetak in partnerji, d.o.o.,
- PERSVET d.o.o.,
- Slovenska oglaševalska zbornica,
- Slovensko zavarovalno združenje, GIZ,
- Trgovinska zbornica Slovenije,
- Turistično gostinska zbornica Slovenije,
- Univerza v Ljubljani, Pravna fakulteta,
- Zavod Kolektiv 99,
- Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana,
- Združenje družb za upravljanje investicijskih skladov GIZ,
- Združenje potrošnikov Gorenjske Kranj,
- Združenje turističnih agencij Slovenije,
- Zveza potrošnikov Slovenije.



# Zakaj je strategija pomembna?

- Zadnja strategija je veljala za obdobje 2012 – 2017.
- Večina DČ ima strategije varstva potrošnikov.
- **Strateški dokument na ravni EU: Nova agenda za potrošnike (2020 – 2025)**
- **Resolucija o Nacionalnem programu varstva potrošnikov (2024–2029)**

Nacionalni strateški dokument za določitev:

- **načel in ciljev politike varstva potrošnikov, **prioritetnih področij** ter vrste nalog, ki se bodo izvajale na področju varstva potrošnikov na podlagi koncesij**
- **okvirnega obsega sredstev za izvedbo nalog iz nacionalnega programa ter za spodbujanje razvoja in delovanja potrošniških organizacij.**



# Časovnica

**19. 4. 2023** – uvodni sestanek

**Do 19. 5. 2023:** rok članov DS

- pregled točke 3.3.1 Ministrstva in točke 3.3.2 Inšpekcijske službe in druge nadzorne institucije,
- predlogi prednostnih področji, nalog, ukrepov, analize, prakse drugih DČ itd.,
- višina sredstev, ki se bodo namenila za uresničevanje ukrepov – zagotovijo resorji,
- evalvacija stare resolucije – kaj se je uresničilo.

**19. 6. 2023:** MGTŠ pripravi osnutek predloga in ga pošlje v ponovni pregled članom DS.

**Do 19. 7. 2023:** Pregled osnutka predloga s strani članov DS.

**25. 8. 2023:** MGTŠ pripravi dopolnjen osnutek predloga.

**Do 19. 9. 2023:** Pregled dopolnjenega osnutka predloga.

**Do 26. 10. 2023:** Usklajevanje s posameznimi resorji in objava besedila za JO.

**27. 10. do 26. 11. 2023** – Oblikovanje končne različice besedila v javni obravnavi.

**December 2023:** Medresorsko usklajevanje.

**Januar in februar 2024:** Obravnava predloga na Vladi RS in sprejem v DZ RS.



## Krepitev varstva in usposobljenosti potrošnikov

Splošni cilj

Prednostna področja

Razvoj in vključitev varstva potrošnikov v vse politike, ki vplivajo na potrošnike

Trajnostna potrošnja

Raba digitalizacije v korist potrošnikov

Zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah

Zagotavljanje varnosti in kakovosti proizvodov in storitev na trgu

Zagotavljanje varstva potrošnikov pri njihovih ekonomskih pravicah in interesih

Učinkovito varstvo potrošniških pravic

Ureditev v  
resoluciji  
2024 - 2029

Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport

Ministrstvo za pravosodje

Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano

Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo

Ministrstvo za digitalno preobrazbo

Ministrstvo za kulturo

Ministrstvo za infrastrukturo

Ministrstvo za finance

Ministrstvo za zdravje

Ministrstvo za izobraževanje

Ministrstvo za solidarno prihodnost

Potrošniške organizacije

Institucije, ki prispevajo k doseganju ciljev

TIRS

AKOS

ZIRS

UVHVVR

IRSKGLR

URSK

JAZMP

FURS

IP

AGEN-RS

EPC



## **6. Prednostni sistemski ukrepi (2024-2029)**

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

#### **6.1.1. Vključevanje varstva potrošnikov**

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

### **6.2. Trajnostna potrošnja**

#### **6.2.1 Trajnostna potrošnja in varstvo okolja**

#### **6.2.2 Trajnostne finance**

### **6.3 Raba digitalizacije v korist potrošnikov**

#### **6.3.1 Javne infrastrukturne storitve**

#### **6.3.2 Elektronske komunikacije in poštne storitve**

#### **6.3.3 Digitalne storitve**

#### **6.3.4 Energetika**

#### **6.3.5 Promet**



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

**6.4.1 Ponudba finančnih storitev in finančno svetovanje**

**6.4.2 Neodvisne svetovalne storitve v primeru prezadolženosti potrošnika**

**6.4.3 Digitalizacija finančnih storitev**

**6.4.4 Finančna pismenost in ozaveščenost**

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

**6.5.1 Neživilski proizvodi**

**6.5.2 Živilski proizvodi**

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

**6.6.1. Stanovanjsko področje**

**6.6.2 Varstvo Konkurence**

**6.6.3 Kontrola cen**





## **6.7. Učinkovito varstvo potrošniških pravic**

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

6.7.1.1 Ureditev pristojnosti organov pri varstvu potrošniških pravic

6.7.1.2 Analiza obstoječega stanja

6.7.1.3 Zakon o tržni inšpekciji

6.7.2. Javne službe varstva potrošnikov

6.7.3 Evropski potrošniški center

6.7.4. Krepitev delovanja nevladnih potrošniških organizacij

6.7.5. Sodelovanje potrošnikov v procesu standardizacije

6.7.6 Mehanizem kolektivnih tožb za namene varstva kolektivnih interesov potrošnikov

6.7.7. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

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

## **6.8 Pravice potrošnikov na spletu in pri uporabi spletnih storitev**



## 6.4. Zagotavljanje varstva potrošnikov pri finančnih storitvah

- Ponudba finančnih storitev mora biti podana na jasen in razumljiv način ter mora obsegati ključne informacije za potrošnika.
- Oglaševanje in promocijski material v zvezi s finančnimi storitvami mora biti natančen, jasen, razumljiv, nezavajajoč in pregleden.
- Finančno svetovanje naj bo nepristransko, objektivno, kompetentno, vredno zaupanja ter v korist potrošniku.
- Digitalizacija finančnih storitev
  - potrošniki imajo različne potrebe in ravni digitalnih veščin
  - sodobni načini finančnega poslovanja potrošnikov (možnost izbire)
  - gotovina ostane zakonito plačilno sredstvo



## 6.4. Prednostne naloge na področju finančnih storitev

- finančno izobraževanje potrošnikov v skladu z izvajanjem Nacionalnim programom finančnega izobraževanja,
- javno ozaveščanje o varni uporabi digitalnih finančnih orodij in o varnosti na spletu,
- vzpostavitev javne službe svetovanja v primeru prezadolženosti,
- sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o potrošniških kreditih zaradi prenosa določb Direktive o potrošniških kreditih,
- sprejem sprememb in dopolnitev Zakona o varstvu potrošnikov zaradi prenosa določb Direktive glede pogodb o finančnih storitvah, sklenjenih na daljavo.

### Pričakovani učinki:

- večja obveščenost in ozaveščenost potrošnikov,
- večja blaginja in odpornost potrošnikov,
- krepitev vloge državnih inštitucij in nevladnih organizacij,
- dostop in učinkovitost pravnih sredstev.



## **Besedilo Resolucije je dostopno na portalu E-Demokracija:**

**<https://e-uprava.gov.si/si/drzava-in-druzba/e-demokracija/predlogi-predpisov/predlog-predpisa.html?id=16063>**