



KPMG poslovno svetovanje, d.o.o.

OCENA ADMINISTRATIVNIH STROŠKOV
Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot)

Januar 2011

Organizacija:	KPMG poslovno svetovanje, d.o.o.
Naziv aktivnosti:	Ocena administrativnih stroškov: Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot)
Datum kreiranja:	Avgust 2010
Datum zadnje spremembe:	3.1.2011
Status dokumenta:	Končno poročilo
Avtor dokumenta:	Borut Hribovšek, Sonja Ratej Pirkovič, Robert Gorišek Močnik, Anastasija Jakolič, Dejan Makovšek
Vodja projekta:	Sonja Žnidarčič

KAZALO

UVODNA POJASNILA.....	3
1.0 OCENA ADMINISTRATIVNIH STROŠKOV	4
Korak 1.1: Zakonodaja (http://zakonodaja.gov.si)	4
Korak 1.2: Določitev informacijskih obveznosti – IO	5
Korak 1.3: Določitev administrativnih aktivnosti.....	5
Korak 1.3a: Možnost uporabe elektronske poti	8
Korak 1.4: Populacija in njena segmentacija	12
Korak 1.5: Določitev frekvence administrativnih aktivnosti	14
Korak 1.6: Določitev obstoja zunanjih stroškov	17
2.0 OPREDELITEV ELEMENTOV ADMINISTRATIVNIH STROŠKOV	18
Korak 2.1: Določitev stroškovnih parametrov	18
Korak 2.2: Določitev vira podatkov	19
Korak 2.3: Preveritev reprezentativnosti populacije vključene v intervju	19
3.0 IZRAČUN IN OCENA ADMINISTRATIVNIH STROŠKOV	20
Korak 3.1: Postopek ocene administrativnih stroškov in administrativnega bremena	20

UVODNA POJASNILA

V novembru 2007 se je strateški svet za pripravo boljših predpisov in odpravo administrativnih bremen seznanil z enotno metodologijo za merjenje administrativnih stroškov, hkrati pa je Vlada RS sprejela zavezo za znižanje administrativnih bremen na prioriteth področjih za 25 % do leta 2012. Eno izmed področij zmanjšanja administrativnih ovir je tudi področje gospodarstva.

Skladno s pogodbo, sklenjeno z Ministrstvom za javno upravo dne 14.6.2010, je družba KPMG poslovno svetovanje, d.o.o., na področju zakonodaje, ki določa področje gospodarstva, opravila meritve administrativnih bremen za fizične in pravne osebe. Meritve so bile opravljene za Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot).

Mapiranje in merjenje administrativnih stroškov in bremen je izvedeno v skladu z Enotno metodologijo za merjenje administrativnih stroškov, privzeto po mednarodni metodologiji SCM (EMMAS).

Za posamezno informacijsko obveznost in aktivnost v okviru obravnavanih zakonov so se zbrali stroškovni in drugi parametri, ki so služili za izračun stroškov.

V tem osnutku končnega poročila so tako predstavljeni rezultati opravljenega dela, pri katerem so bile upoštevane predpostavke in omejitve izračunom, ki so sestavni del takega projekta in v luči katerih se morajo analizirati rezultati. Podrobneje so predpostavke in omejitve navedene v delovnih različicah Excelovih tabel, ki so posredovane naročniku skupaj s poročilom.

1.0 OCENA ADMINISTRATIVNIH STROŠKOV

Korak 1.1: Zakonodaja (<http://zakonodaja.gov.si>)

Naslov:	Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot) Ur.l. RS, št. 20/1998 (25/1998 popr.)
Spremembe:	Ur.l. 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
EVA:	
EPA:	0457
SOP:	1998-01-0815
Naslov - ang.:	Consumer Protection Act
Organ sprejema:	Državni zbor RS
Datum sprejema:	26.02.1998
Datum objave:	13.03.1998
Datum začetka veljavnosti:	28.03.1998

Obravnavani podrejeni predpisi

1. Posebne uzance v prometu blaga na drobno
Ur.l. SFRJ, št. 12/1978
2. Posebne uzance za promet knjig
Ur.l. SFRJ, št. 19/1984
3. Pravilnik o načinu in pogojih za vpis potrošniških organizacij v register
Ur.l. RS, št. 46/1998
4. Pravilnik o načinu označevanja cen blaga in storitev
Ur.l. RS, št. 63/1999
5. Pravilnik o spremembah in dopolnitvah pravilnika o načinu označevanja cen blaga in storitev
Ur.l. RS, št. 27/2001
6. Uredba o izvajanju javne službe na področju izdajanja revije s področja varstva potrošnikov
Ur.l. RS, št. 93/2002
7. Pravilnik o spremembah in dopolnitvah pravilnika o načinu označevanja cen blaga in storitev
Ur.l. RS, št. 65/2003
8. Pravilnik o blagu, za katerega se izda garancija za brezhibno delovanje
Ur.l. RS, št. 73/2003
9. Pravilnik o dopolnitvah pravilnika o blagu, za katerega se izda garancija za brezhibno delovanje
Ur.l. RS, št. 92/2003
10. Pravilnik o spremembah in dopolnitvah pravilnika o načinu in pogojih za vpis potrošniških organizacij v register
Ur.l. RS, št. 97/2003
11. Uredba o koncesiji za opravljanje javne službe svetovanja potrošnikom
Ur.l. RS, št. 103/2006

12. Pravilnik o uporabi jezikov narodnih skupnosti v procesih poslovanja podjetij s potrošniki na območjih, kjer živita italijanska in madžarska narodna skupnost
Ur.l. RS, št. 78/2008

Korak 1.2: Določitev informacijskih obveznosti – IO

V okviru Zakona o varstvu potrošnikov je bilo ugotovljenih 8 (upoštevajoč spremembe pa 12) obremenjujočih podzakonskih aktov, v okviru katerih je bilo ugotovljenih 36 informacijskih obveznosti za fizične in pravne osebe in 5 informacijskih obveznosti za javni sektor. Pri tem smo kot javni sektor obravnavali neposredne proračunske porabnike.

Korak 1.3: Določitev administrativnih aktivnosti

Za vsako identificirano informacijsko obveznost so bile določene administrativne aktivnosti. Identificiranih je bilo 36 informacijskih obveznosti za fizične in pravne osebe in iz teh informacijskih obveznosti izhaja 145 administrativnih aktivnosti.

Tabela 1: Informacijske obveznosti in pripadajoče administrativne aktivnosti (glej Excelovo tabelo)

Informacijske obveznosti		Administrativne aktivnosti	
IO-1	Podjetje mora potrošnika pozvati s pisnim opominom k izpolnitvi obveznosti in mu določiti naknadni rok za izpolnitev, če potrošnik zamudi z izpolnitvijo obveznosti.	AA 1.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 1.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 1.3.	Oblikovanje opomina
		AA 1.4.	Posredovanje opomina potrošniku
IO-2	Proizvajalec izda garancijo za brezhibno delovanje za blago, katerega brezhibno delovanje se zagotavlja z vzdrževanjem ali zamenjavo njegovih sestavnih delov. Garancijski list mora vsebovati določene podatke.	AA 2.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 2.2.	Priprava potrebnih podatkov
		AA 2.3.	Oblikovanje garancijskega lista
IO-3	Proizvajalec ali prodajalec mora ob sklenitvi prodajne pogodbe izročiti potrošniku garancijski list, navodila za sestavo in uporabo in seznam pooblaščenih servisov.	AA 3.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 3.2.	Izdaja garancijskega lista
		AA 3.3.	Priprava navodil za sestavo in uporabo
		AA 3.4.	Izdaja navodil za sestavo in uporabo
		AA 3.5.	Priprava seznama servisov
		AA 3.6.	Izdaja seznama servisov
IO-4	Pooblaščen servis mora imeti veljavno pooblastilo proizvajalca, da lahko izvaja servisna dela na proizvodih, in sklenjeno pogodbo za dobavo originalnih rezervnih delov.	AA 4.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 4.2.	Pridobitev pooblastil proizvajalcev
		AA 4.3.	Sklenitev pogodbe za dobavo
IO-5	Prodajalec stanovanja ali poslovnega prostora mora kupcu najkasneje ob izročitvi stanovanja predati garancijske liste za vso vgrajeno blago.	AA 5.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 5.2.	Priprava garancijskih listov
		AA 5.3.	Posredovanje garancijskih listov
IO-6	Podjetje mora za blago oziroma storitve, ki jih ponuja, vidno označiti ceno.	AA 6.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 6.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 6.3.	Oblikovanje podatkov
		AA 6.4.	Označitev cene
IO-7	Založnik lahko sklene nakup in prodajo knjig na debelo kot nepreklicno pogodbo, kot nepreklicno pogodbo s pravico do zamenjave knjig do določene vrednosti posla ali kot komisijski posel.	AA 7.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 7.2.	Priprava pogodbe
		AA 7.3.	Sklenitev pogodbe
IO-8	Če založnik zviša nadrobno	AA 8.1.	Seznanitev z obveznostjo

Informacijske obveznosti		Administrativne aktivnosti	
	prodajno ceno knjige med njeno prodajo, mora o tem obvestiti druge založnike in trgovske organizacije združenega dela, ki jim je to knjigo prodajal v prejšnjih 12 mesecih.	AA 8.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 8.3.	Oblikovanje obvestila o zvišanju
		AA 8.4.	Posredovanje obvestila
IO-9	Če založnik zniža nadrobno prodajno ceno knjige med njeno prodajo, mora o tem obvestiti druge založnike in trgovske organizacije združenega dela, ki jim je to knjigo prodajal v prejšnjih šestih mesecih.	AA 9.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 9.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 9.3.	Oblikovanje obvestila o znižanju
		AA 9.4.	Posredovanje obvestila
IO-10	Trgovska organizacija združenega dela mora v 15 dneh po prejemu obvestila poslati založniku komisijski zapisnik o količini knjig, za katere je bila znižana nadrobna prodajna cena.	AA 10.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 10.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 10.3.	Oblikovanje obvestila
		AA 10.4.	Posredovanje obvestila
IO-11	Podjetje mora razprodajo objaviti. Objava o uvedbi razprodaje mora vsebovati podatek o vrsti blaga, odstotku znižanja in času trajanja tovrstne prodaje.	AA 11.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 11.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 11.3.	Oblikovanje podatkov o razprodaji
		AA 11.4.	Posredovanje objave o razprodaji
IO-12	Blago, ki je na razprodaji, mora biti označeno s ceno pred znižanjem in z znižano ceno.	AA 12.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 12.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 12.3.	Oblikovanje označbe blaga
		AA 12.4.	Označitev cene blaga
IO-13	Blago, ki je na razprodaji zato, ker bo v kratkem pretekel rok uporabnosti, mora imeti tudi posebej označen datum, ko poteče rok uporabnosti.	AA 13.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 13.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 13.3.	Oblikovanje označbe blaga
		AA 13.4.	Označitev roka uporabnosti
IO-14	Podjetje, ki prodaja blago z napako, mora tako blago fizično ločiti od redne prodaje brezhibnega blaga in vidno opozoriti, da gre za prodajo blaga z napako, ter vsak kos posebej označiti.	AA 14.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 14.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 14.3.	Oblikovanje označbe blaga
		AA 14.4.	Označitev blaga z napako
IO-15	Če je za blago predpisan rok uporabnosti, mora biti ta rok na blagu vidno in čitljivo označen.	AA 15.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 15.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 15.3.	Oblikovanje označbe uporabnosti
		AA 15.4.	Označitev roka uporabnosti
IO-16	Podjetje je dolžno za prodano blago oziroma opravljeno storitev potrošniku izdati račun, razen če ni z drugim predpisom drugače določeno.	AA 16.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 16.2.	Priprava računa
		AA 16.3.	Posredovanje računa
IO-17	Potrošnik mora v obvestilu o napaki opisati napako. Obvestilo o napaki lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno ali ga pošlje v prodajalno ali pa zastopniku prodajalca.	AA 17.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 17.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 17.3.	Oblikovanje obvestila o napaki
		AA 17.4.	Posredovanje obvestila o napaki
IO-18	Prodajalec mora izdati potrdilo o osebno sporočeni napaki.	AA 18.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 18.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 18.3.	Oblikovanje potrdila o prejemu
		AA 18.4.	Izdajanje potrdila o prejemu
IO-19	Podjetje mora pisno odgovoriti potrošniku na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu, če je napaka sporna.	AA 19.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 19.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 19.3.	Oblikovanje odgovora na napako
		AA 19.4.	Posredovanje odgovora
IO-20	Pri pogodbah, sklenjenih na daljavo, mora potrošnik dobiti v določenem času določene podatke. Podjetje je dolžno potrošniku potrditi naročilo, in sicer v	AA 20.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 20.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 20.3.	Oblikovanje podatkov

Informacijske obveznosti		Administrativne aktivnosti	
	elektronski obliki ter posredovati pogodbeno določila, razen če se pogodba sklene izključno z izmenjavo elektronske pošte ali primerljivih posameznih sporočil. V primeru, da gre za sklenitev pogodbe v okviru storitev informacijske družbe ali za sklenitev pogodbe o finančnih storitvah, morajo biti potrošniku na voljo tudi drugi podatki.	AA 20.4.	Posredovanje informacije
IO-21	Kadar je predmet pogodbe trajna ali ponavljajoča se izpolnitev pogodbe, mora podjetje potrošnika ob vsakem komuniciranju ali izpolnitvi pogodbe seznaniti z načinom prekinitve te pogodbe.	AA 21.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 21.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 21.3.	Oblikovanje obvestila
		AA 21.4.	Posredovanje obvestila
IO-22	Če podjetje ne more izpolniti svoje obveznosti, ker blago ni na razpolago ali ker ni pogojev za opravljanje storitve, mora podjetje o tem takoj obvestiti potrošnika in mu vrniti vsa opravljena plačila.	AA 22.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 22.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 22.3.	Oblikovanje obvestila
		AA 22.4.	Posredovanje obvestila
IO-23	Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, mora podjetje potrošniku izročiti pisno obvestilo, ki vsebuje vsaj firmo in sedež podjetja, vrsto in ceno blaga, pravice potrošnika ter kraj in datum.	AA 23.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 23.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 23.3.	Oblikovanje obvestila
		AA 23.4.	Posredovanje obvestila potrošniku
IO-24	Pogodba o prodaji na obroke med prodajalcem in potrošnikom mora biti sestavljena v pisni obliki.	AA 24.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 24.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 24.3.	Oblikovanje pogodbe
		AA 24.4.	Sklenitev pogodbe
IO-25	S pogodbo o organiziranju potovanja se organizator potovanja zavezuje, da bo potrošniku zagotovil skupek storitev, ki sestavljajo turistični aranžma, potrošnik pa se zavezuje, da bo organizatorju za to plačal skupno ceno. Organizator potovanja ali prodajalec mora pred sklenitvijo pogodbe potrošniku zagotoviti pisno na papirju ali drugem trajnem nosilcu splošne informacije o potnih listinah in vizumih in informacije o zdravstvenih formalnostih. Organizator potovanja ali prodajalec mora pred začetkom potovanja potrošniku zagotoviti potrebne informacije.	AA 25.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 25.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 25.3.	Posredovanje potrebnih informacij pred sklenitvijo pogodbe
		AA 25.4.	Oblikovanje pogodbe
		AA 25.5.	Sklenitev pogodbe
		AA 25.6.	Posredovanje potrebnih informacij pred potovanjem
IO-26	Potrošnik mora v najkrajšem mogočem času pisno ali v drugi ustrezni obliki sporočiti vsako napako, ki jo med izpolnjevanjem pogodbe opazi na kraju samem.	AA 26.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 26.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 26.3.	Oblikovanje sporočila o napaki
		AA 26.4.	Posredovanje sporočila o napaki
IO-27	Če organizator potovanja ugotovi, da je pred odhodom prisiljen znatno spremeniti katerega od bistvenih pogodbenih pogojev, mora o tem čim prej obvestiti potrošnika.	AA 27.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 27.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 27.3.	Oblikovanje obvestila
		AA 27.4.	Posredovanje obvestila
IO-28	Potrošnik mora o svoji odločitvi obvestiti organizatorja potovanja ali prodajalca.	AA 28.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 28.3.	Oblikovanje obvestila o odločitvi
		AA 28.4.	Posredovanje obvestila
IO-29	Organizator potovanja mora o spremembi programa potrošnika pisno obvestiti takoj, ko so nastopile izredne okoliščine, in navesti razloge za spremembo.	AA 29.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 29.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 29.3.	Oblikovanje obvestila
		AA 29.4.	Posredovanje obvestila
IO-30	Podjetje mora potrošniku izročiti pisno	AA 30.1.	Seznanitev z obveznostjo

Informacijske obveznosti		Administrativne aktivnosti	
	pogodbo o časovnem zakupu stanovanjskih objektov. Prospekt je sestavni del pogodbe.	AA 30.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 30.3.	Oblikovanje pogodbe
		AA 30.4.	Sklenitev pogodbe
IO-31	Organizacije potrošnikov morajo biti registrirane in vpisane v register potrošniških organizacij pri uradu.	AA 31.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 31.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 31.3.	Pridobitev potrebnih dokumentov: odločbo o registraciji organizacije, temeljni akt organizacije, pooblaščen oseba za zastopanje, poročilo o delu za preteklo leto in poročilo o delovanju na področju varstva potrošnikov, poročilo o poslovanju organizacije, izjavo o nevtralnosti in neodvisnosti od interesov ponudnikov blaga in storitev, izjavo o nevtralnosti in neodvisnosti od političnih strank.
		AA 31.4.	Oblikovanje zahteve
		AA 31.5.	Vloga zahteve za vpis v register
IO-32	O vsaki spremembi podatkov je organizacija potrošnikov dolžna obvestiti Urad RS za varstvo potrošnikov.	AA 32.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 32.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 32.3.	Oblikovanje podatkov o spremembi
		AA 32.4.	Posredovanje spremembe uradu
IO-33	Organizacije vpisane v register morajo vsako leto poslati uradu poročilo o delovanju v preteklem letu.	AA 33.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 33.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 33.3.	Oblikovanje poročila o delovanju
		AA 33.4.	Posredovanje poročila o delovanju
IO-34	Potrošniška organizacija, ki želi biti izbrisana iz evidence potrošniških organizacij, posreduje uradu zahtevo za izbris iz evidence.	AA 34.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 34.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 34.3.	Oblikovanje zahteve za izbris
		AA 34.4.	Posredovanje zahteve za izbris
IO-35	Potrošniška organizacija se za opravljanje javne službe na podlagi koncesije prijavi na javni razpis za izdajanje revije s področja varstva potrošnikov. Razmerja med koncedentom in koncesionarjem se uredijo s pogodbo o koncesiji.	AA 35.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 35.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 35.3.	Oblikovanje prijave na razpis
		AA 35.4.	Prijava na razpis
		AA 35.5.	Sklenitev pogodbe
IO-36	Potrošniška organizacija se za opravljanje javne službe svetovanja potrošnikom na podlagi koncesije prijavi na javni razpis. Razmerja med koncedentom in koncesionarjem se uredijo s pogodbo o koncesiji.	AA 36.1.	Seznanitev z obveznostjo
		AA 36.2.	Priprava potrebnih informacij
		AA 36.3.	Oblikovanje prijave na razpis
		AA 36.4.	Prijava na razpis
		AA 36.5.	Sklenitev pogodbe

Korak 1.3a: Možnost uporabe elektronske poti

Možnost uporabe elektronske poti je majhna in omejena predvsem na pridobivanje informacij. Večina aktivnosti še vedno poteka pisno in ker gre za uradne oddaje, pošlje priporočeno. Tudi v primerih, ko je možnost uporabe elektronski poti (npr. izdaja računov v nekaterih primerih), se ta možnost uporablja le izjemoma.

Tabela 2: Izpolnjevanje posamezne IO preko elektronskih poti (glej Excelovo tabelo)

Možnost elektronskega izpolnjevanja obveznosti je omejena na seznanitev z administrativnimi obveznostmi in pridobivanje informacij. Izpolnjevanje obrazcev, posredovanje podatkov, oddajanje poročil in vlog, prijavljanje na razpise ni mogoče izvajati samo v elektronski obliki.

IO	Administrativna aktivnost	Izpolnjevanje aktivnosti (da ali ne)
IO-1	AA 1.1.	da
	AA 1.2.	ne
	AA 1.3.	ne
	AA 1.4.	ne
IO-2	AA 2.1.	da
	AA 2.2.	ne
	AA 2.3.	ne
IO-3	AA 3.1.	da
	AA 3.2.	ne
	AA 3.3.	ne
	AA 3.4.	ne
	AA 3.5.	ne
	AA 3.6.	ne
IO-4	AA 4.1.	da
	AA 4.2.	ne
	AA 4.3.	ne
IO-5	AA 5.1.	da
	AA 5.2.	ne
	AA 5.3.	ne
IO-6	AA 6.1.	da
	AA 6.2.	ne
	AA 6.3.	ne
	AA 6.4.	ne
IO-7	AA 7.1.	da
	AA 7.2.	ne
	AA 7.3.	ne
IO-8	AA 8.1.	da
	AA 8.2.	ne
	AA 8.3.	ne
	AA 8.4.	ne
IO-9	AA 9.1.	da
	AA 9.2.	ne
	AA 9.3.	ne
	AA 9.4.	ne
IO-10	AA 10.1.	da
	AA 10.2.	ne
	AA 10.3.	ne
	AA 10.4.	ne
IO-11	AA 11.1.	da
	AA 11.2.	ne
	AA 11.3.	ne
	AA 11.4.	ne
IO-12	AA 12.1.	da
	AA 12.2.	ne
	AA 12.3.	ne
	AA 12.4.	ne
IO-13	AA 13.1.	da
	AA 13.2.	ne
	AA 13.3.	ne
	AA 13.4.	ne

IO	Administrativna aktivnost	Izpolnjevanje aktivnosti (da ali ne)
IO-14	AA 14.1.	da
	AA 14.2.	ne
	AA 14.3.	ne
	AA 14.4.	ne
IO-15	AA 15.1.	da
	AA 15.2.	ne
	AA 15.3.	ne
	AA 15.4.	ne
IO-16	AA 16.1.	da
	AA 16.2.	ne
	AA 16.3.	ne
IO-17	AA 17.1.	da
	AA 17.2.	ne
	AA 17.3.	ne
	AA 17.4.	ne
IO-18	AA 18.1.	da
	AA 18.2.	ne
	AA 18.3.	ne
	AA 18.4.	ne
IO-19	AA 19.1.	da
	AA 19.2.	ne
	AA 19.3.	ne
	AA 19.4.	ne
IO-20	AA 20.1.	da
	AA 20.2.	ne
	AA 20.3.	ne
	AA 20.4.	ne
IO-21	AA 21.1.	da
	AA 21.2.	ne
	AA 21.3.	ne
	AA 21.4.	ne
IO-22	AA 22.1.	da
	AA 22.2.	ne
	AA 22.3.	ne
	AA 22.4.	ne
IO-23	AA 23.1.	da
	AA 23.2.	ne
	AA 23.3.	ne
	AA 23.4.	ne
IO-24	AA 24.1.	da
	AA 24.2.	ne
	AA 24.3.	ne
	AA 24.4.	ne
IO-25	AA 25.1.	da
	AA 25.2.	ne
	AA 25.3.	ne
	AA 25.4.	ne
	AA 25.5.	ne
	AA 25.6.	ne
IO-26	AA 26.1.	da

IO	Administrativna aktivnost	Izpolnjevanje aktivnosti (da ali ne)
	AA 26.2.	ne
	AA 26.3.	ne
	AA 26.4.	ne
IO-27	AA 27.1.	da
	AA 27.2.	ne
	AA 27.3.	ne
	AA 27.4.	ne
IO-28	AA 28.1.	da
	AA 28.3.	ne
	AA 28.4.	ne
IO-29	AA 29.1.	da
	AA 29.2.	ne
	AA 29.3.	ne
	AA 29.4.	ne
IO-30	AA 30.1.	da
	AA 30.2.	ne
	AA 30.3.	ne
	AA 30.4.	ne
IO-31	AA 31.1.	da
	AA 31.2.	ne
	AA 31.3.	ne
	AA 31.4.	ne
	AA 31.5.	ne
IO-32	AA 32.1.	da
	AA 32.2.	ne
	AA 32.3.	ne
	AA 32.4.	ne
IO-33	AA 33.1.	da
	AA 33.2.	ne
	AA 33.3.	ne
	AA 33.4.	ne
IO-34	AA 34.1.	da
	AA 34.2.	ne
	AA 34.3.	ne
	AA 34.4.	ne
IO-35	AA 35.1.	da
	AA 35.2.	ne
	AA 35.3.	ne
	AA 35.4.	ne
	AA 35.5.	ne
IO-36	AA 36.1.	da
	AA 36.2.	ne
	AA 36.3.	ne
	AA 36.4.	ne
	AA 36.5.	ne

Korak 1.4: Populacija in njena segmentacija

Podatke o populaciji za vsako posamezno informacijsko obveznosti smo pridobili z javno dostopnih virov (stat.si, ajpes.si, uvp.gov.si), iz intervjujev in s strokovnimi ocenami. Za nekatere ocene populacij smo opravili osebne intervjuje z odgovornimi osebami na Ministrstvu za gospodarstvo, Trgovinski zbornici Slovenije in Tržnem inšpektoratu RS. Kontaktirali smo tudi Urad RS za varstvo potrošnikov in Zvezo potrošnikov Slovenije, vendar nismo uspeli dobiti ustreznost strokovno pomoč. Za lažjo oceno populacij smo opravili tudi razgovore z večjimi in manjšimi podjetji. Intervjuji so bili praviloma opravljeni osebno, po telefonu in v pisni obliki po elektronski pošti. Nekateri intervjuvanci niso bili dosegljivi, nekateri odgovori pa niso bili uporabni. Tudi v primerih, ko so bili sogovorniki pripravljeni sodelovati, pa pogosto niso razpolagali s podatki, ki smo jih potrebovali za analizo. Praviloma smo pridobili zgolj parcialne podatke, na osnovi katerih smo s pomočjo strokovnih ocen pridobili oceno celotnih populacij. Največkrat je populacija definirana kot število artiklov, računov, pogodb ali ponudnikov. Pri ocenah prodanih artiklov, označbah cen, artiklov z garancijami in navodili ter izdanih računih smo izhajali iz podatkov o povprečni potrošnji slovenskih gospodinjstev. Poleg tega smo upoštevali povprečne cene posameznih izdelkov in ocene, koliko istovrstnih izdelkov na isti lokaciji se v povprečju proda v enem letu.

Pojavljajo se naslednje populacije:

- število ponudnikov blaga in storitev,
- število pisnih opominov k izpolnitvi obveznosti potrošnikom (5 % kompleksnih računov),
- število blaga in storitev označenih s ceno (ocena na osnovi povprečne porabe gospodinjstev, povprečnih cen in prodaje istovrstnih izdelkov na eni lokaciji),
- število blaga z napako (0,5 % izdelkov obleke in obutve),
- število blaga z rokom uporabnosti (prodani izdelki hrane in pijače),
- število vrst blaga z navodili za uporabo in garancijo (ocena vrst blaga na osnovi podatkov o potrošnji povprečnega gospodinjstva po vrstah dobrin),
- število prodanih izdelkov z navodili za uporabo in garancijo (ocena števila prodanih izdelkov z navodili in garancijo na osnovi podatkov o potrošnji povprečnega gospodinjstva po vrstah dobrin in povprečne cene izdelkov),
- število izdanih blagajniških računov (ocena na osnovi potrošniških navad in potrošnje povprečnega gospodinjstva za izdelke z računi z izpisom na blagajni; pri hrani in pijači smo upoštevali po 2 računa na gospodinjstvo na dan, pri ostalih izdelkih (obleka, obutev,...) glede na podatke o povprečni porabi gospodinjstev in povprečni ceni izdelkov),
- število izdanih kompleksnih računov (ocena na osnovi potrošniških navad in potrošnje povprečnega gospodinjstva za izdelke z računi z več podatki (npr. mesečni račun za elektriko, vodo, telefon, računi za večje tehnične izdelke z dostavo,...), izpis A4 računa in posredovanje po pošti),
- število obvestil o napakah (2 % izdelkov z navodili in garancijo + 1 % izdelkov oblek in oblačil),
- število pisno posredovanih obvestil o napakah (polovica obvestil o napakah je oddana pisno in polovica ustno),
- število ustno posredovanih obvestil o napakah (polovica obvestil o napakah je oddana pisno in polovica ustno),
- število trajnih ali ponavljajočih pogodb (10 na gospodinjstvo),
- število obvestil o načinu prekinitve pogodbe,
- število obvestil o nezmožnosti izpolnjevanja obveznosti (0,1 % kompleksnih računov),
- število sklenjenih pogodb na obroke (15 % kompleksnih računov),
- število proizvajalcev,
- število pooblaščenih servisov,

- število sklenjenih pogodb za dobavo rezervnih delov (2 na pooblaščen servis),
- število prodajalcev stanovanj ali poslovnega prostora,
- število izročenih stanovanj in poslovnih prostorov (1586 prodanih novih stanovanj + v enakem deležu od vseh transakcij tudi hiše in poslovne nepremičnine),
- število ponudnikov blaga in storitev izven poslovnih prostorov (10 % ponudnikov),
- število obvestil potrošniku (5 % kompleksnih računov – izdana obvestila se nanašajo na prodajo na domu ali prodajo na sejmi; na ta način se prodajajo knjige, tehnični izdelki, zavarovanja,...),
- število založnikov,
- število pogodb za nakup in prodajo knjig (10 na založnika),
- število znižanj prodajne cene (20 % naslovov),
- število zvišanja prodajne cene (5 % naslovov),
- število trgovskih organizacij, kjer je založnik znižal ceno,
- število podjetij, ki je imelo razprodajo (20 % ponudnikov),
- število blaga na razprodaji (30 % oblačil in obutve),
- število blaga s potekom roka uporabnosti na razprodaji (0,1 % izdelkov hrane in pijače),
- število ponudnikov sklepanja pogodb na daljavo,
- število sklenjenih pogodb na daljavo (ponudnik z 150.000 računi letno ima 30-40 % delež spletne prodaje, podobna količina še kataloške prodaje in telefonske prodaje skupaj),
- število ponudnikov časovnega zakupa stanovanjskih objektov,
- število sklenjenih pogodb časovnega zakupa (10 na ponudnika),
- število ponudnikov organiziranih potovanj,
- število sklenjenih pogodb o organiziranem potovanju (ocenjeno na osnovi podatkov o povprečni potrošnji gospodinjstev in povprečnih cenah),
- število prijavljenih napak potrošnikov (2 % pogodb o potovanjih),
- število obvestil o spremembah pogodbenih pogojev (1 % pogodb o potovanjih),
- število obvestil o odločitvi potrošnika (2 % pogodb o potovanjih),
- število obvestil o spremembi programa (1 % pogodb o potovanjih),
- število organizacij potrošnikov,
- število sprememb podatkov,
- število izbrisanih organizacij potrošnikov,
- število prijav na javne razpise,
- število razpisov.

Informacijske obveznosti so bile definirane tako, da posamezna informacijska obveznosti velja za celoten del populacije. Na ta način smo se izognili segmentaciji populacij v okviru posamezne informacijske obveznosti. Edini primer segmentacije populacije so bili izdani računi, ki smo jih segmentirali na enostavne račune (blagajniške izpise v trgovini) in kompleksne račune (obširnejši računi na A4 listu z več podatki, npr. ob nakupu večjih tehničnih izdelkov, avtomobila, mesečni račun za elektriko,...).

Korak 1.5: Določitev frekvence administrativnih aktivnosti

Glede na izbrano populacijo, ki predstavlja število oddanih vlog, prošenj, zahtevkov, poročil za posamezno informacijsko obveznost v določenem obdobju, je frekvenca izvedbe vseh aktivnosti 1, kadar se podatek o populaciji nanaša na obdobje enega leta ter kadar gre za enkratne aktivnosti. V primeru, ko gre za mesečno aktivnost (npr. mesečno posredovanje informacij), je uporabljena frekvenca 12.

Tabela 3: Opredelitev IO in AA za populacijo in frekvenco (glej Excelovo tabelo)

IO	AA	populacija	število populacije	frekvenca
IO-1	AA 1.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 1.2.	število pisnih opominov k izpolnitvi obveznosti potrošnikom	3.572.500	1
	AA 1.3.	število pisnih opominov k izpolnitvi obveznosti potrošnikom	3.572.500	1
	AA 1.4.	število pisnih opominov k izpolnitvi obveznosti potrošnikom	3.572.500	1
IO-2	AA 2.1.	število proizvajalcev	19.699	1
	AA 2.2.	število vrst blaga z garancijo in navodili	345.500	1
	AA 2.3.	število vrst blaga z garancijo in navodili	345.500	1
IO-3	AA 3.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 3.2.	število izdelkov z garancijo in navodili	9.651.500	1
	AA 3.3.	število vrst blaga z garancijo in navodili	345.500	1
	AA 3.4.	število izdelkov z garancijo in navodili	9.651.500	1
	AA 3.5.	število vrst blaga z garancijo in navodili	345.500	1
	AA 3.6.	število izdelkov z garancijo in navodili	9.651.500	1
IO-4	AA 4.1.	število pooblaščenih servisov	4.087	1
	AA 4.2.	število pooblaščenih servisov	4.087	1
	AA 4.3.	število pooblaščenih servisov * 2	8.174	1
IO-5	AA 5.1.	število prodajalcev stanovanj ali poslovnega prostora	2.049	1
	AA 5.2.	število izročeni stanovanj	2.345	1
	AA 5.3.	število izročeni stanovanj	2.345	1
IO-6	AA 6.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 6.2.	število označb blaga in storitev s ceno	33.950.000	1
	AA 6.3.	število označb blaga in storitev s ceno	33.950.000	1
	AA 6.4.	število označb blaga in storitev s ceno	33.950.000	1
IO-7	AA 7.1.	število založnikov	532	1
	AA 7.2.	število pogodb za nakup in prodajo knjig	5.320	1
	AA 7.3.	število pogodb za nakup in prodajo knjig	5.320	1
IO-8	AA 8.1.	število založnikov	532	1
	AA 8.2.	število zvišanja prodajne cene	288	1
	AA 8.3.	število zvišanja prodajne cene	288	1
	AA 8.4.	število zvišanja prodajne cene	288	1
IO-9	AA 9.1.	število založnikov	532	1
	AA 9.2.	število znižanj prodajne cene	1.150	1
	AA 9.3.	število znižanj prodajne cene	1.150	1
	AA 9.4.	število znižanj prodajne cene	1.150	1
IO-10	AA 10.1.	število trgovskih organizacij, kjer je založnik znižal ceno	200	1
	AA 10.2.	število znižanj prodajne cene	1.440	1
	AA 10.3.	število znižanj prodajne cene	1.440	1
	AA 10.4.	število znižanj prodajne cene	1.440	1
IO-11	AA 11.1.	število podjetij, ki je imelo razprodajo	24.838	1
	AA 11.2.	število podjetij, ki je imelo razprodajo	24.838	2

IO	AA	populacija	število populacije	frekvenca
	AA 11.3.	število podjetij, ki je imelo razprodajo	24.838	2
	AA 11.4.	število podjetij, ki je imelo razprodajo	24.838	2
IO-12	AA 12.1.	število podjetij, ki je imelo razprodajo	24.838	1
	AA 12.2.	število blaga na razprodaji	9.732.000	1
	AA 12.3.	število blaga na razprodaji	9.732.000	1
	AA 12.4.	število blaga na razprodaji	9.732.000	1
IO-13	AA 13.1.	število podjetij, ki je imelo razprodajo	24.838	1
	AA 13.2.	število blaga s potekom roka uporabnosti na razprodaji	1.599.500	1
	AA 13.3.	število blaga s potekom roka uporabnosti na razprodaji	1.599.500	1
	AA 13.4.	število blaga s potekom roka uporabnosti na razprodaji	1.599.500	1
IO-14	AA 14.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 14.2.	število blaga z napako	217.200	1
	AA 14.3.	število blaga z napako	217.200	1
	AA 14.4.	število blaga z napako	217.200	1
IO-15	AA 15.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 15.2.	število blaga z rokom uporabnosti	345.961	1
	AA 15.3.	število blaga z rokom uporabnosti	345.961	1
	AA 15.4.	število blaga z rokom uporabnosti	1.599.460.000	1
IO-16	AA 16.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 16.2.	število izdanih blagajniških računov	690.350.000	1
		število izdanih kompleksnih računov	71.450.000	1
AA 16.3.	število izdanih kompleksnih računov	71.450.000	1	
IO-17	AA 17.1.	število obvestil o napakah	628.000	1
	AA 17.2.	število obvestil o napakah	628.000	1
	AA 17.3.	število pisno posredovanih obvestil o napakah	314.000	1
	AA 17.4.	število pisno posredovanih obvestil o napakah	314.000	1
IO-18	AA 18.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 18.2.	število ustno posredovanih obvestil o napakah	314.000	1
	AA 18.3.	število ustno posredovanih obvestil o napakah	314.000	1
	AA 18.4.	število ustno posredovanih obvestil o napakah	314.000	1
IO-19	AA 19.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 19.2.	število obvestil o napakah	628.000	1
	AA 19.3.	število obvestil o napakah	628.000	1
	AA 19.4.	število obvestil o napakah	628.000	1
IO-20	AA 20.1.	število ponudnikov sklepanja pogodb na daljavo	1.200	1
	AA 20.2.	število sklenjenih pogodb na daljavo	750.000	1
	AA 20.3.	število sklenjenih pogodb na daljavo	750.000	1
	AA 20.4.	število sklenjenih pogodb na daljavo	750.000	1
IO-21	AA 21.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 21.2.	število trajnih ali ponavljajočih pogodb	6.848.470	1
	AA 21.3.	število trajnih ali ponavljajočih pogodb	6.848.470	1
	AA 21.4.	število trajnih ali ponavljajočih pogodb	6.848.470	12
IO-22	AA 22.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 22.2.	število obvestil o nezmožnosti izpolnjevanja obveznosti	71.450	1
	AA 22.3.	število obvestil o nezmožnosti izpolnjevanja obveznosti	71.450	1
	AA 22.4.	število obvestil o nezmožnosti izpolnjevanja obveznosti	71.450	1
IO-23	AA 23.1.	število ponudnikov blaga in storitev izven poslovnih prostorov	12.419	1
	AA 23.2.	število obvestil potrošniku	3.572.500	1
	AA 23.3.	število obvestil potrošniku	3.572.500	1
	AA 23.4.	število obvestil potrošniku	3.572.500	1

IO	AA	populacija	število populacije	frekvenca
IO-24	AA 24.1.	število ponudnikov blaga in storitev	124.189	1
	AA 24.2.	število sklenjenih pogodb na obroke	10.717.500	1
	AA 24.3.	število sklenjenih pogodb na obroke	10.717.500	1
	AA 24.4.	število sklenjenih pogodb na obroke	10.717.500	1
IO-25	AA 25.1.	število ponudnikov organiziranih potovanj	153	1
	AA 25.2.	število potovanj	3.850	1
	AA 25.3.	število sklenjenih pogodb o organiziranem potovanju	385.000	1
	AA 25.4.	število sklenjenih pogodb o organiziranem potovanju	385.000	1
	AA 25.5.	število sklenjenih pogodb o organiziranem potovanju	385.000	1
	AA 25.6.	število sklenjenih pogodb o organiziranem potovanju	385.000	1
IO-26	AA 26.1.	število prijavljenih napak potrošnikov	7.700	1
	AA 26.2.	število prijavljenih napak potrošnikov	7.700	1
	AA 26.3.	število prijavljenih napak potrošnikov	7.700	1
	AA 26.4.	število prijavljenih napak potrošnikov	7.700	1
IO-27	AA 27.1.	število ponudnikov organiziranih potovanj	153	1
	AA 27.2.	število obvestil o spremembah pogodbenih pogojev	3.850	1
	AA 27.3.	število obvestil o spremembah pogodbenih pogojev	3.850	1
	AA 27.4.	število obvestil o spremembah pogodbenih pogojev	3.850	1
IO-28	AA 28.1.	število obvestil o odločitvi potrošnika	7.700	1
	AA 28.3.	število obvestil o odločitvi potrošnika	7.700	1
	AA 28.4.	število obvestil o odločitvi potrošnika	7.700	1
IO-29	AA 29.1.	število ponudnikov organiziranih potovanj	153	1
	AA 29.2.	število obvestil o spremembi programa	3.850	1
	AA 29.3.	število obvestil o spremembi programa	3.850	1
	AA 29.4.	število obvestil o spremembi programa	3.850	1
IO-30	AA 30.1.	število ponudnikov časovnega zakupa stanovanjskih objektov	444	1
	AA 30.2.	število sklenjenih pogodb časovnega zakupa	444	1
	AA 30.3.	število sklenjenih pogodb časovnega zakupa	4.440	1
	AA 30.4.	število sklenjenih pogodb časovnega zakupa	4.440	1
IO-31	AA 31.1.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 31.2.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 31.3.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 31.4.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 31.5.	število organizacij potrošnikov	9	1
IO-32	AA 32.1.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 32.2.	število sprememb podatkov	9	1
	AA 32.3.	število sprememb podatkov	9	1
	AA 32.4.	število sprememb podatkov	9	1
IO-33	AA 33.1.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 33.2.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 33.3.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 33.4.	število organizacij potrošnikov	9	1
IO-34	AA 34.1.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 34.2.	število izbrisanih organizacij potrošnikov	1	1
	AA 34.3.	število izbrisanih organizacij potrošnikov	1	1
	AA 34.4.	število izbrisanih organizacij potrošnikov	1	1
IO-35	AA 35.1.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 35.2.	število prijav na javne razpise	4	1
	AA 35.3.	število prijav na javne razpise	4	1
	AA 35.4.	število prijav na javne razpise	4	1

IO	AA	populacija	število populacije	frekvenca
	AA 35.5.	število razpisov	4	1
IO-36	AA 36.1.	število organizacij potrošnikov	9	1
	AA 36.2.	število prijav na javne razpise	4	1
	AA 36.3.	število prijav na javne razpise	4	1
	AA 36.4.	število prijav na javne razpise	4	1
	AA 36.5.	število razpisov	1	1

Korak 1.6: Določitev obstoja zunanjih stroškov

Izvajalci informacijskih obveznosti se večinoma ne srečujejo z zunanjimi stroški, saj vloge, poročila, prijave na razpise, posredovanje dokumentacije ipd., pripravijo sami. Primera, ko bi tretja oseba urejala te postopke nismo zasledili. Prav tako ni bilo nobenega primera, ko bi bilo za posamezno aktivnost potrebno pridobiti mnenje, poročilo, certifikat zunanje institucije.

2.0 OPREDELITEV ELEMENTOV ADMINISTRATIVNIH STROŠKOV

Korak 2.1: Določitev stroškovnih parametrov

Na podlagi intervjujev in ocen strokovnjakov smo za vsako administrativno aktivnost znotraj informacijske obveznosti določili naslednje parametre administrativnih stroškov:

- porabo časa v urah,
- vrsto izdatkov
- zunanje stroške.

Stroškovne parametre prikazane v spodnji tabeli smo pridobili od Ministrstva za javno upravo.

Tabela 4: Stroškovni parametri

urna postavka:	
PODJETJE - bruto bruto plača VRS / zaposlenega	9,37 €
DRŽAVLJANI - neto plača VRS / posameznika	5,28 €
A4 papir / list	0,02 €
črna bela fotokopija A4 format / enoto	0,05 €
barvna fotokopija A4 format / enoto	0,60 €
plastificiranje A4 format / enoto	1,10 €
vezava 100 strani A4 format	2,00 €
standardno pismo	0,26 €
navadno pismo	
do 20 g	0,30 €
od 500 g do 1000 g	2,70 €
priporočeno pismo	
do 20 g	0,92 €
od 500 g do 1000 g	4,10 €
pismo v pravnem, upravnem in kazenskem postopku osebno	
do 20 g	1,87 €
od 500 g do 1000 g	5,38 €
kuverta A5	0,07 €
kuverta po ZUP-u	0,19 €

Viri:

Pošta Slovenije – www.posta.si

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije – www.apek.si

DZS – Državna založba Slovenije (komerciala: 01 / 306 98 50)

Državni portal Republike Slovenije - <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>

Korak 2.2: Določitev vira podatkov

Podatke za oceno administrativnih stroškov Zakona o varstvu potrošnikov smo pridobili iz sledečih virov:

- **Ocena potrebnega časa, izdatkov in stroškov zunanjih izvajalcev:**
 - z izvedbo telefonskih in osebnih intervjujev;
 - s pridobitvijo ocene strokovnjakov.
- **Ocena populacije:** Podatke o populaciji za leto 2009 smo pridobili z javno dostopnih virov, iz intervjujev in s strokovnimi ocenami.

Osebe, s katerimi so bili izvedeni intervjuji, so bile določene ciljno in naključno. Intervjuji so bili praviloma opravljeni osebno, po telefonu in v pisni obliki po elektronski pošti. Zajeto je bilo približno 30 pravnih in fizičnih oseb. Večina ni bila dosegljiva, nekateri odgovori niso bili uporabni. Razlogi za to so v neprimerljivosti podatkov (previsoke ali prenizke vrednosti), jasno izražena želja po odklonitvi odgovora ali pa se enostavno niso odzvali (v primeru elektronske pošte).

Korak 2.3: Preveritev reprezentativnosti populacije vključene v intervju

Intervjuje smo opravili na vzorcu organizacij, ki so bili ocenjeni kot normalno učinkoviti oziroma tipični predstavniki populacije. Navedeni kriterij izbora je bil smiselno uporabljen tudi pri izboru državljanov oziroma posameznikov. Ali so izbrana podjetja (ali posamezniki, organizacije) reprezentativna smo določili na podlagi rezultatov. V primeru, da so rezultati pri večini intervjuvanih subjektov bili enaki, smo upoštevali rezultate, ki smo jih dobili z intervjuji teh subjektov, v primeru, da so se rezultati pri intervjuvanih subjektih razlikovali, pri čemer ni šlo za pomembna odstopanja, smo upoštevali aritmetično sredino posameznih rezultatov, v primeru pa da je znotraj vzorca prihajalo do bistvenih odstopanj (za 200 % in več) smo razširili vzorec.

Pred izvedbo intervjujev smo intervjuvance seznanili z namenom intervjuja, definicijo administrativnega bremena, naborom informacijskih obveznosti, ki bodo predmet obravnave in kontaktnimi podatki odgovornih oseb projekta, pri katerih so intervjuvanci lahko dobili dodatne informacije o samem projektu. Tekom intervjuja smo s strani intervjuvancev pridobili podatke o času porabljenem za izvajanje posameznih aktivnosti, višini izdatkov in stroškov zunanjih izvajalcev, ki jih izvajanje aktivnosti povzroča. Intervjuvanci so podali tudi predloge za zmanjševanje bremen.

3.0 IZRAČUN IN OCENA ADMINISTRATIVNIH STROŠKOV

Zakon o varstvu potrošnikov je z vidika posredovanja zahtevanih informacij v tiskani in elektronski obliki obremenjujoč zaradi velikih populacij, pa čeprav so informacijske obveznosti enostavne.

Korak 3.1: Postopek ocene administrativnih stroškov in administrativnega bremena

Opravljeni so bili izračuni administrativnih stroškov za vsako aktivnost znotraj ene informacijske obveznosti. Administrativni stroški celotnega predpisa so vsota stroškov po vseh informacijskih obveznostih predpisa. Enak postopek je bil izveden tudi za izračun administrativnega bremena.

Urna postavka za izračun stroškov dela znaša 9,37 EUR v primeru, da administrativno aktivnost izvajajo podjetja. Urna postavka za izračun stroškov dela znaša 5,28 EUR v primeru, da administrativno aktivnost izvajajo državljani.

Tabela 5: Izračun administrativnih stroškov in administrativnih bremen za vse IO za vse administrativne aktivnosti znotraj informacijskih obveznosti (glej Excelovo tabelo)

IO	AA	Čas (h)	Izdatki (€)	Zunanji stroški (€)	Cena (€)	Frekvenca	Populacija	Količina	Korek. faktor	Admin. stroški (€)	Admin. breme (€)
IO-1	AA 1.1.	0,10			0,94	1	124.189	124.189	0,1	116.365,09	11.636,51
	AA 1.2.	0,02			0,19	1	3.572.500	3.572.500	0,4	669.486,50	267.794,60
	AA 1.3.	0,03			0,28	1	3.572.500	3.572.500	0,4	1.004.229,75	401.691,90
	AA 1.4.	0,03	0,45		0,73	1	3.572.500	3.572.500	0,6	2.611.854,75	1.567.112,85
IO-2	AA 2.1.	1,00			9,37	1	19.699	19.699	0,1	184.579,63	18.457,96
	AA 2.2.	0,20			1,87	1	345.500	345.500	0,4	647.467,00	258.986,80
	AA 2.3.	0,10			0,94	1	345.500	345.500	0,4	323.733,50	129.493,40
IO-3	AA 3.1.	1,00			9,37	1	124.189	124.189	0,1	1.163.650,93	116.365,09
	AA 3.2.	0,02	0,05		0,24	1	9.651.500	9.651.500	0,6	2.291.266,10	1.374.759,66
	AA 3.3.	2,00			18,74	1	345.500	345.500	0,4	6.474.670,00	2.589.868,00
	AA 3.4.	0,02	0,25		0,44	1	9.651.500	9.651.500	0,6	4.221.566,10	2.532.939,66
	AA 3.5.	0,50			4,69	1	345.500	345.500	0,4	1.618.667,50	647.467,00
	AA 3.6.	0,02	0,05		0,24	1	9.651.500	9.651.500	0,6	2.291.266,10	1.374.759,66
IO-4	AA 4.1.	1,00			9,37	1	4.087	4.087	0,1	38.295,19	3.829,52
	AA 4.2.	8,00			74,96	1	4.087	4.087	0,4	306.361,52	122.544,61
	AA 4.3.	1,00	0,40		9,77	1	8.174	8.174	0,4	79.859,98	31.943,99
IO-5	AA 5.1.	1,00			9,37	1	2.049	2.049	0,1	19.199,13	1.919,91
	AA 5.2.	4,00			37,48	1	2.345	2.345	0,4	87.890,60	35.156,24
	AA 5.3.	0,25	0,10		2,44	1	2.345	2.345	0,6	5.727,66	3.436,60
IO-6	AA 6.1.	0,10			0,94	1	124.189	124.189	0,1	116.365,09	11.636,51
	AA 6.2.	0,034			0,32	1	33.950.000	33.950.000	0,2	10.815.791,00	2.163.158,20
	AA 6.3.	0,017			0,16	1	33.950.000	33.950.000	0,2	5.407.895,50	1.081.579,10
	AA 6.4.	0,017	0,02		0,18	1	33.950.000	33.950.000	0,2	6.086.895,50	1.217.379,10
IO-7	AA 7.1.	1,00			9,37	1	532	532	0,1	4.984,84	498,48
	AA 7.2.	1,00			9,37	1	5.320	5.320	0,4	49.848,40	19.939,36
	AA 7.3.	1,00	0,40		9,77	1	5.320	5.320	0,6	51.976,40	31.185,84
IO-8	AA 8.1.	0,10			0,94	1	532	532	0,1	498,48	49,85

IO	AA	Čas (h)	Izdatki (€)	Zunanji stroški (€)	Cena (€)	Frekvenca	Populacija	Količina	Korek. faktor	Admin. stroški (€)	Admin. breme (€)
	AA 8.2.	0,50			4,69	1	288	288	0,4	1.349,28	539,71
	AA 8.3.	0,50	0,05		4,74	1	288	288	0,6	1.363,68	818,21
	AA 8.4.	0,25	0,40		2,74	1	288	288	0,6	789,84	473,90
IO-9	AA 9.1.	0,10			0,94	1	532	532	0,1	498,48	49,85
	AA 9.2.	0,50			4,69	1	1.150	1.150	0,4	5.387,75	2.155,10
	AA 9.3.	0,50	0,05		4,74	1	1.150	1.150	0,6	5.445,25	3.267,15
	AA 9.4.	0,25	0,40		2,74	1	1.150	1.150	0,6	3.153,88	1.892,33
IO-10	AA 10.1.	0,10			0,94	1	200	200	0,1	187,40	18,74
	AA 10.2.	2,00			18,74	1	1.440	1.440	0,4	26.985,60	10.794,24
	AA 10.3.	0,50	0,05		4,74	1	1.440	1.440	0,6	6.818,40	4.091,04
	AA 10.4.	0,25	0,40		2,74	1	1.440	1.440	0,6	3.949,20	2.369,52
IO-11	AA 11.1.	1,00			9,37	1	24.838	24.838	0,1	232.732,06	23.273,21
	AA 11.2.	8,00			74,96	2	24.838	49.676	0,4	3.723.712,96	1.489.485,18
	AA 11.3.	4,00			37,48	2	24.838	49.676	0,4	1.861.856,48	744.742,59
	AA 11.4.	1,00			9,37	2	24.838	49.676	0,4	465.464,12	186.185,65
IO-12	AA 12.1.	0,10			0,94	1	24.838	24.838	0,1	23.273,21	2.327,32
	AA 12.2.	0,05			0,47	1	9.732.000	9.732.000	0,4	4.559.442,00	1.823.776,80
	AA 12.3.	0,02			0,16	1	9.732.000	9.732.000	0,4	1.550.210,28	620.084,11
	AA 12.4.	0,02			0,18	1	9.732.000	9.732.000	0,4	1.744.850,28	697.940,11
IO-13	AA 13.1.	0,10			0,94	1	24.838	24.838	0,1	23.273,21	2.327,32
	AA 13.2.	0,05			0,47	1	1.599.500	1.599.500	0,4	749.365,75	299.746,30
	AA 13.3.	0,02			0,19	1	1.599.500	1.599.500	0,4	299.746,30	119.898,52
	AA 13.4.	0,02			0,21	1	1.599.500	1.599.500	0,4	331.736,30	132.694,52
IO-14	AA 14.1.	0,10			0,94	1	124.189	124.189	0,1	116.365,09	11.636,51
	AA 14.2.	0,05			0,47	1	217.200	217.200	0,4	101.758,20	40.703,28
	AA 14.3.	0,02			0,19	1	217.200	217.200	0,4	40.703,28	16.281,31
	AA 14.4.	0,02			0,21	1	217.200	217.200	0,4	45.047,28	18.018,91
IO-15	AA 15.1.	0,10			0,94	1	124.189	124.189	0,1	116.365,09	11.636,51
	AA 15.2.	0,017			0,16	1	345.961	345.961	0,4	55.108,13	22.043,25
	AA 15.3.	0,017			0,16	1	345.961	345.961	0,4	55.108,13	22.043,25
	AA 15.4.	0,00017			0,00	1	1.599.460.000	1.599.460.000	0,4	2.547.779,83	1.019.111,93
IO-16	AA 16.1.	1,00			9,37	1	124.189	124.189	0,1	1.163.650,93	116.365,09
	AA 16.2.	0,002	0,01		0,03	1	690.350.000	690.350.000	0,1	19.840.659,00	1.984.065,90
		0,03	0,05		0,33	1	71.450.000	71.450.000	0,1	23.657.095,00	2.365.709,50
AA 16.3.	0,01	0,40		0,49	1	71.450.000	71.450.000	0,1	35.274.865,00	3.527.486,50	
IO-17	AA 17.1.	0,10			0,53	1	628.000	628.000	0,1	331.584,00	33.158,40
	AA 17.2.	0,25			1,32	1	628.000	628.000	0,4	828.960,00	331.584,00
	AA 17.3.	0,25	0,05		1,37	1	314.000	314.000	0,4	430.180,00	172.072,00
	AA 17.4.	0,25	0,40		1,72	1	314.000	314.000	0,6	540.080,00	324.048,00
IO-18	AA 18.1.	0,10			0,94	1	124.189	124.189	0,1	116.365,09	11.636,51
	AA 18.2.	0,10			0,94	1	314.000	314.000	0,4	294.218,00	117.687,20
	AA 18.3.	0,05			0,47	1	314.000	314.000	0,4	147.109,00	58.843,60
	AA 18.4.	0,05	0,05		0,52	1	314.000	314.000	0,6	162.809,00	97.685,40
IO-19	AA 19.1.	1,00			9,37	1	124.189	124.189	0,1	1.163.650,93	116.365,09
	AA 19.2.	0,20			1,87	1	628.000	628.000	0,4	1.176.872,00	470.748,80
	AA 19.3.	0,10	0,05		0,99	1	628.000	628.000	0,4	619.836,00	247.934,40
	AA 19.4.	0,05	0,40		0,87	1	628.000	628.000	0,6	545.418,00	327.250,80
IO-20	AA 20.1.	1,00			9,37	1	1.200	1.200	0,1	11.244,00	1.124,40
	AA 20.2.	0,10			0,94	1	750.000	750.000	0,4	702.750,00	281.100,00

IO	AA	Čas (h)	Izdatki (€)	Zunanji stroški (€)	Cena (€)	Frekvenca	Populacija	Količina	Korek. faktor	Admin. stroški (€)	Admin. breme (€)
	AA 20.3.	0,10	0,10		1,04	1	750.000	750.000	0,4	777.750,00	311.100,00
	AA 20.4.	0,05	0,40		0,87	1	750.000	750.000	0,6	651.375,00	390.825,00
IO-21	AA 21.1.	0,10			0,94	1	124.189	124.189	0,1	116.365,09	11.636,51
	AA 21.2.	0,10			0,94	1	6.848.470	6.848.470	0,4	6.417.016,39	2.566.806,56
	AA 21.3.	0,02			0,16	1	6.848.470	6.848.470	0,4	1.090.892,79	436.357,11
	AA 21.4.	0,02			0,16	12	6.848.470	82.181.640	0,8	13.090.713,44	10.472.570,75
IO-22	AA 22.1.	0,10			0,94	1	124.189	124.189	0,1	116.365,09	11.636,51
	AA 22.2.	0,60			5,62	1	71.450	71.450	0,4	401.691,90	160.676,76
	AA 22.3.	0,20	0,05		1,92	1	71.450	71.450	0,4	137.469,80	54.987,92
	AA 22.4.	0,20	0,40		2,27	1	71.450	71.450	0,6	162.477,30	97.486,38
IO-23	AA 23.1.	1,00			9,37	1	12.419	12.419	0,1	116.365,09	11.636,51
	AA 23.2.	0,10			0,94	1	3.572.500	3.572.500	0,4	3.347.432,50	1.338.973,00
	AA 23.3.	0,05	0,05		0,52	1	3.572.500	3.572.500	0,4	1.852.341,25	740.936,50
	AA 23.4.	0,05			0,47	1	3.572.500	3.572.500	0,4	1.673.716,25	669.486,50
IO-24	AA 24.1.	1,00			9,37	1	124.189	124.189	0,1	1.163.650,93	116.365,09
	AA 24.2.	0,05			0,47	1	10.717.500	10.717.500	0,4	5.021.148,75	2.008.459,50
	AA 24.3.	0,05	0,05		0,52	1	10.717.500	10.717.500	0,4	5.557.023,75	2.222.809,50
	AA 24.4.	0,01			0,09	1	10.717.500	10.717.500	0,4	1.004.229,75	401.691,90
IO-25	AA 25.1.	1,00			9,37	1	153	153	0,1	1.433,61	143,36
	AA 25.2.	8,00	0,10		75,06	1	3.850	3.850	0,4	288.981,00	115.592,40
	AA 25.3.	0,25			2,34	1	385.000	385.000	0,4	901.862,50	360.745,00
	AA 25.4.	0,25	0,10		2,44	1	385.000	385.000	0,4	940.362,50	376.145,00
	AA 25.5.	0,50			4,69	1	385.000	385.000	0,4	1.803.725,00	721.490,00
	AA 25.6.	0,15	0,45		1,86	1	385.000	385.000	0,6	714.367,50	428.620,50
IO-26	AA 26.1.	0,10			0,53	1	7.700	7.700	0,1	4.065,60	406,56
	AA 26.2.	0,20			1,06	1	7.700	7.700	0,4	8.131,20	3.252,48
	AA 26.3.	0,10	0,05		0,58	1	7.700	7.700	0,4	4.450,60	1.780,24
	AA 26.4.	0,05	0,40		0,66	1	7.700	7.700	0,6	5.112,80	3.067,68
IO-27	AA 27.1.	0,10			0,94	1	153	153	0,1	143,36	14,34
	AA 27.2.	0,20			1,87	1	3.850	3.850	0,4	7.214,90	2.885,96
	AA 27.3.	0,10	0,05		0,99	1	3.850	3.850	0,4	3.799,95	1.519,98
	AA 27.4.	0,05	0,40		0,87	1	3.850	3.850	0,6	3.343,73	2.006,24
IO-28	AA 28.1.	0,10			0,53	1	7.700	7.700	0,1	4.065,60	406,56
	AA 28.3.	0,25	0,05		1,37	1	7.700	7.700	0,4	10.549,00	4.219,60
	AA 28.4.	0,25	0,40		1,72	1	7.700	7.700	0,6	13.244,00	7.946,40
IO-29	AA 29.1.	0,10			0,94	1	153	153	0,1	143,36	14,34
	AA 29.2.	0,20			1,87	1	3.850	3.850	0,4	7.214,90	2.885,96
	AA 29.3.	0,10	0,05		0,99	1	3.850	3.850	0,4	3.799,95	1.519,98
	AA 29.4.	0,10			0,94	1	3.850	3.850	0,4	3.607,45	1.442,98
IO-30	AA 30.1.	1,00			9,37	1	444	444	0,1	4.160,28	416,03
	AA 30.2.	4,00			37,48	1	444	444	0,4	16.641,12	6.656,45
	AA 30.3.	0,50	0,50		5,19	1	4.440	4.440	0,4	23.021,40	9.208,56
	AA 30.4.	0,50			4,69	1	4.440	4.440	0,4	20.801,40	8.320,56
IO-31	AA 31.1.	1,00			9,37	1	9	9	0,1	84,33	8,43
	AA 31.2.	8,00			74,96	1	9	9	0,4	674,64	269,86
	AA 31.3.	8,00	2,50		77,46	1	9	9	0,6	697,14	418,28
	AA 31.4.	2,00	0,10		18,84	1	9	9	0,4	169,56	67,82
	AA 31.5.	0,25	2,80		5,14	1	9	9	0,6	46,28	27,77
IO-32	AA 32.1.	0,10			0,94	1	9	9	0,1	8,43	0,84
	AA 32.2.	2,00			18,74	1	9	9	0,4	168,66	67,46

IO	AA	Čas (h)	Izdatki (€)	Zunanji stroški (€)	Cena (€)	Frekvenca	Populacija	Količina	Korek. faktor	Admin. stroški (€)	Admin. breme (€)
	AA 32.3.	2,00	0,20		18,94	1	9	9	0,4	170,46	68,18
	AA 32.4.	0,25	0,99		3,33	1	9	9	0,6	29,99	18,00
IO-33	AA 33.1.	1,00			9,37	1	9	9	0,1	84,33	8,43
	AA 33.2.	16,00			149,92	1	9	9	0,4	1.349,28	539,71
	AA 33.3.	8,00	1,25		76,21	1	9	9	0,4	685,89	274,36
	AA 33.4.	0,25	1,70		4,04	1	9	9	0,6	36,38	21,83
IO-34	AA 34.1.	0,10			0,94	1	9	9	0,1	8,43	0,84
	AA 34.2.	2,00			18,74	1	1	1	0,4	18,74	7,50
	AA 34.3.	2,00	0,20		18,94	1	1	1	0,4	18,94	7,58
	AA 34.4.	0,25	0,99		3,33	1	1	1	0,6	3,33	2,00
IO-35	AA 35.1.	1,00			9,37	1	9	9	0,1	84,33	8,43
	AA 35.2.	16,00			149,92	1	4	4	0,4	599,68	239,87
	AA 35.3.	8,00	1,25		76,21	1	4	4	0,4	304,84	121,94
	AA 35.4.	8,00	1,95		76,91	1	4	4	0,6	307,64	184,58
	AA 35.5.	1,00	0,40		9,77	1	4	4	0,4	39,08	15,63
IO-36	AA 36.1.	1,00			9,37	1	9	9	0,1	84,33	8,43
	AA 36.2.	16,00			149,92	1	4	4	0,4	599,68	239,87
	AA 36.3.	8,00	1,25		76,21	1	4	4	0,4	304,84	121,94
	AA 36.4.	8,00	1,95		76,91	1	4	4	0,6	307,64	184,58
	AA 36.5.	1,00	0,40		9,77	1	1	1	0,4	9,77	3,91
SKUPAJ								2.760.173.301		199.896.729	58.018.970

V Zakonu o varstvu potrošnikov se večina obveznosti nanaša na pravne osebe, tako da se na državljane nanašajo le informacijske obveznosti IO-17, IO-26 in IO-28, ki skupaj predstavljajo administrativni strošek v višini 2.180.422,80 EUR in administrativno breme 881.941,92 EUR, kar predstavlja 1,52 % vseh administrativnih bremen izhajajočih iz Zakona o varstvu potrošnikov. Največji administrativni strošek predstavlja IO-16, ki se nanaša na izdajo računov in sicer znaša 79.936.269,93 EUR. Največje administrativno breme predstavlja IO-21, ki se nanaša na seznanjanje potrošnika z načinom prekinitve trajne ali ponavljajoče se pogodbe ob vsakem komuniciranju, in sicer znaša 13.487.370,93 EUR. Na izdajanje garancij in navodil se nanašajo informacijske obveznosti IO-2, IO-3 in IO-5, ki skupaj predstavljajo administrativni strošek v višini 19.329.684,25 EUR in administrativno breme v višini 9.083.609,99 EUR. Na obveznosti povezane z razprodajami se nanašajo informacijske obveznosti IO-11, IO-12 in IO-13 ki skupaj predstavljajo administrativni strošek v višini 15.565.662,94 EUR in administrativno breme v višini 6.142.481,64 EUR. Na obveznosti organizatorjev potovanj se nanašajo informacijske obveznosti IO-25, IO-27 in IO-29, ki skupaj predstavljajo administrativni strošek v višini 4.679.999,71 EUR in administrativno breme v višini 2.015.026,03 EUR.

Tabela 6: Izračun administrativnih stroškov in administrativnih bremen za vse IO za vse administrativne aktivnosti znotraj informacijskih obveznosti

IO	Administrativni strošek	Administrativno breme
IO - 1	4.401.936,09 €	2.248.235,86 €
IO - 2	1.155.780,13 €	406.938,16 €
IO - 3	18.061.086,73 €	8.636.159,07 €
IO - 4	424.516,69 €	158.318,12 €
IO - 5	112.817,39 €	40.512,75 €
IO - 6	22.426.947,09 €	4.473.752,91 €
IO - 7	106.809,64 €	51.623,68 €
IO - 8	4.001,28 €	1.881,67 €
IO - 9	14.485,36 €	7.364,42 €
IO - 10	37.940,60 €	17.273,54 €
IO - 11	6.283.765,62 €	2.443.686,63 €
IO - 12	7.877.775,77 €	3.144.128,34 €
IO - 13	1.404.121,56 €	554.666,66 €
IO - 14	303.873,85 €	86.640,01 €
IO - 15	2.774.361,18 €	1.074.834,95 €
IO - 16	79.936.269,93 €	7.993.626,99 €
IO - 17	2.130.804,00 €	860.862,40 €
IO - 18	720.501,09 €	285.852,71 €
IO - 19	3.505.776,93 €	1.162.299,09 €
IO - 20	2.143.119,00 €	984.149,40 €
IO - 21	20.714.987,70 €	13.487.370,93 €
IO - 22	818.004,09 €	324.787,57 €
IO - 23	6.989.855,09 €	2.761.032,51 €
IO - 24	12.746.053,18 €	4.749.325,99 €
IO - 25	4.650.732,11 €	2.002.736,26 €
IO - 26	21.760,20 €	8.506,96 €
IO - 27	14.501,94 €	6.426,51 €
IO - 28	27.858,60 €	12.572,56 €
IO - 29	14.765,66 €	5.863,26 €
IO - 30	64.624,20 €	24.601,60 €
IO - 31	1.671,95 €	792,17 €
IO - 32	377,55 €	154,49 €
IO - 33	2.155,88 €	844,33 €
IO - 34	49,45 €	17,91 €
IO - 35	1.335,57 €	570,46 €
IO - 36	1.306,26 €	558,73 €
SKUPAJ	199.896.729,38 €	58.018.969,62 €

Po naši oceni Zakon o varstvu potrošnikov povzroča **199.896.729 EUR** administrativnih stroškov in **58.018.970 EUR** administrativnih bremen.