REPUBLIKA SLOVENIJA
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Železna cesta 16, 1000 Ljubljana
080 81 80
gp@zagovornik-rs.si

Številka: 0700-4/2024/10
Datum: 8. 7. 2025

Zagovornik načela enakosti na podlagi 21. člena v povezavi s 33. in 37. členom Zakona o varstvu pred diskriminacijo (Uradni list RS, št. 33/16 in 21/18 – ZNOrg, v nadaljevanju: ZVarD) in na podlagi prvega odstavka 207. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13 in 175/20 – ZIUOPDVE; v nadaljevanju: ZUP) po uradni dolžnosti v zadevi ugotavljanja diskriminacije po ZVarD zoper domnevnega kršitelja družbo …. , izdaja naslednjo

ODLOČBO

1. Družba … **ni kršila** prepovedi posredne diskriminacije po 6. členu v povezavi s 4. členom ZVarD na podlagi osebnih okoliščin starosti in premoženjskega stanja svojih kupcev, še zlasti starejših, s tem, ko je uveljavljanje določenih popustov vezala na uporabo mobilne aplikacije.

2. Stroški v tem postopku niso nastali.

OBRAZLOŽITEV

Društvo … (v nadaljevanju: pobudnik) je dne 15. 1. 2024 na Zagovornika načela enakosti (v nadaljevanju: Zagovornik) naslovilo javno pismo, ki se je nanašalo na dve trgovski družbi … V javnem pismu je zatrjevalo slabšo obravnavo vseh oseb, še zlasti pa starejših, pri dostopanju do tistih popustov, ki so vezani na uporabo mobilne aplikacije na pametnih telefonih. Glede prve družbe je navedlo, da so že pred časom dostop do popustov omogočili ali olajšali zgolj uporabnikom mobilne aplikacije, za preostale kupce pa je pot do popustov otežena ali je ni, saj kartic zvestobe, zbiranja nalepk itd. sploh ni.

Ocenili so, da gre za evidentno diskriminacijo vseh, ki si aplikacije iz različnih razlogov ne morejo privoščiti, je naložiti ali uporabljati, najbolj očitno pa gre za šikaniranje starejših oziroma staromrzništvo / starizem oziroma ekonomsko prikrajšanost (večinoma) starejših v primerjavi z drugimi kupci. Za to so navedli več razlogov:
- mnogo starejših nima možnosti slediti novostim, povezanih s sodobnimi IT tehnologijami, zato si na svoj mobilni telefon ne morejo ali ne znajo naložiti zapletenih aplikacij,
- mnogi si ne morejo privoščiti pametnih telefonov, ne tako redki še navadnih ne,
- veliko starejših se ozaveščeno odreka časopisnim reklamam v nabiralnikih, saj gre za ekološko sporno ravnanje in agresivno oglaševanje posameznih trgovin, fizično izrezovanje kuponov pa pomeni velik korak v preteklost,
- aplikacija lahko zasede preveliko zmogljivost na pametnem telefonu,
- poraja se tudi pomislek glede varovanja zasebnosti, osebnih in drugih podatkov,
- rokovanje s telefonom pred blagajnami lahko podaljša čakalne vrste in ni nobena optimizacija,

- trgovci ne prevzemajo odgovornosti za nemoteno delovanje aplikacije in tudi ne za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi uporabe aplikacije, motenj ali težav z dostopom do vsebin v njej ter za morebitne zlorabe podatkov,
- vsi starejši nimajo internetne povezane in/ali e-naslova, ki ga namestitev zahteva,
- starejši z nameščanjem aplikacij ne želijo obremenjevati mlajših družinskih članov ali drugih, dokler sicer sami skrbijo zase.

V javnem pismu je pobudnik predlagal, da se poleg mobilne aplikacije za vse kupce ohranita obe možnosti, digitalni in analogni dostop do popustov, ter v primeru, da problem ne bo rešen, kupcem svetuje, da preprosto zamenjajo trgovca in kupujejo tam, kjer enakovredno spoštujejo vse svoje stranke.

*

Zagovornik je po preučitvi predloga ocenil, da je pobudnik z njim izkazal dovolj dejstev, da je izpolnil svoje trditveno breme ter izkazal sum, da bi v zadevi lahko šlo za posredno diskriminacijo. Zato je v skladu s 34. členom ZVarD sprožil postopek ugotavljanja diskriminacije po uradni dolžnosti.

V skladu s citiranim členom Zagovornik lahko začne obravnavo diskriminacije po uradni dolžnosti, če je o obstoju diskriminacije seznanjen na podlagi anonimnega predloga, predloga tretje osebe ali na drug način. Za obravnavo po uradni dolžnosti je sicer dolžan pridobiti soglasje diskriminirane osebe, razen če diskriminirane osebe ni mogoče določiti ali je diskriminirana večja skupina oseb ali gre za primer, ki je splošno pomemben za varstvo pred diskriminacijo, kar Zagovornik oceni za vsak primer posebej. V obravnavanem primeru gre za večjo skupino domnevno diskrimininiranih oseb (iz javnega pisma izhaja, da naj bi šlo za vse kupce, še zlasti pa starejše), ki ni natančneje določena niti določljiva, zato je Zagovornik v tem primeru vodil postopek ugotavljanja diskriminacije po uradni dolžnosti brez pridobivanja soglasja konkretnih diskrimininiranih oseb.

Skladno s 40. členom ZVarD se v primeru, kadar diskriminirana oseba (ki je glede na zgoraj pojasnjeno lahko tudi tretja oseba) izkaže dejstva, ki upravičujejo domnevo, da je bila kršena prepoved diskriminacije, dokazno breme prevali na domnevnega kršitelja, ki ima možnost dokazati nasprotno. To pomeni, da je v primeru izkazanega suma diskriminacije na domnevnem kršitelju, da dokazuje morebitno upravičenost svojega ravnanja.

*

Zagovornik je po pregledu dokumentacije v zvezi s prvo družbo ugotovil, da je že odločal v vsebinsko enaki zadevi. Dne 17. 11. 2022 je namreč izdal odločbo št. 0700-28/2022/12, s katero je ugotovil, da ta družba ni kršila prepovedi diskriminacije, ko je uveljavljanje določenih popustov vezala na uporabo mobilne aplikacije.

Iz navedene odločbe izhaja, da družba ni kršila prepovedi posredne diskriminacije, saj so bili izpolnjeni pogoji, zaradi katerih je bila različna obravnava dopustna. Kot ključno dejstvo je Zagovornik tedaj upošteval, da so popusti, ki jih posameznik pridobi v zameno za uporabo mobilne aplikacije, le ena vrsta popustov, ki jih družba ponuja potrošnikom. Poleg popustov iz aplikacije so namreč vsem potrošnikom pod enakimi pogoji, ne glede na uporabo mobilne aplikacije, na voljo standardni vsakotedenski popusti, ki so redno objavljeni v tiskanem oziroma spletnem katalogu podjetja. Zagovornik je tedaj opravil tudi test sorazmernosti ter cilj, ki ga je družba v tej zadevi zasledovala, sprejel kot legitimnega, glede sredstev za njegovo dosego pa presodil, da so bila ustrezna, primerna in nujna.

Če bi Zagovornik na podlagi nove pobude tekom novega postopka ugotovil, da se je v tej zadevi dejansko in pravno stanje spremenilo (torej da je dostopanje do popustov od leta 2022, ko je bila izdana navedena odločba, drugačno oziroma spremenjeno), bi lahko v tej zadevi ugotavljal, kaj te spremenjene razmere pomenijo z vidika varstva pred diskriminacijo in znotraj postopka ponovno opravil tudi test sorazmernosti. Če pa bi ugotovil, da se stanje ni spremenilo ne dejansko ne pravno, pa bi moral v skladu z načelom pravne varnosti, ob upoštevanju instituta pravnomočnosti ter skladno s četrtim odstavkom 135. člena ZUP postopek ustaviti. Pravno gledano bi namreč v tem primeru šlo za t.i. res iudicata, kar pomeni, da je tisto, kar je pravnomočno razsojeno (odločeno), šteti za resnično, o isti stvari pa je prepovedano ponovno odločati (ne bis in idem).

Ker pa bi Zagovornik to lahko ugotovil le v postopku obravnave diskriminacije, v katerem bi glede na navedbe pobudnika ugotavljal, ali je dejansko stanje pri družbi enako tistemu, o katerem je že odločal v letu 2022, je uvedel nov postopek ugotavljanja diskriminacije, v katerem je presodil, kot bo obrazloženo v nadaljevanju.

*

Z dopisom št. 0700-4/2024/6 z dne 13. 2. 2024 je družbi posredoval poizvedbo, v kateri jo je prosil za pojasnila, ali se je pravno in dejansko stanje od leta 2022, ko je izdal zgoraj omenjeno odločbo, kaj spremenilo oziroma je v zvezi z dostopom do popustov karkoli drugače urejeno, kot je bilo v času izdaje navedene odločbe.

Družba je dne 26. 2. 2024 odgovorila, da zasledovani cilj ostaja enak: poglabljanje odnosov s potrošniki, prilagajanje ponudbe povpraševanju konkretnega kupca in digitalizacija procesov obdelave podatkov, zbranih v aplikaciji. Za uporabo mobilne aplikacije se je odločila zaradi ugotovljenih trendov povečane uporabe pametnih telefonov med slovenskimi prebivalci, poleg tega pa ji zgolj uporaba aplikacije omogoča prilagajanje potrebam posameznemu potrošniku, neposredno komunikacijo z njim ter zagotavljanje potrošniku prijazne izkušnje. Tempu razvoja informacijskih tehnologij po mnenju družbe sledi tudi načrtno vključevanje starejših v informacijsko družbo s strani državnih organov in drugih organizacij, zato meni, da lahko govorimo o trendu uporabe pametnih telefonov tudi med starejšimi.

Družba je podala primerjavo popustov v času izdaje navedene odločbe v letu 2022 ter v času prejema Zagovornikove poizvedbe v letu 2024. Iz primerjave je razvidno, da se je v času po izdaji odločbe Zagovornika v letu 2022 spremenil en popust, in sicer popust … , ki je bil v letu 2022 na voljo vsem kupcem, v letu 2024 pa je na voljo le uporabnikom mobilne aplikacije. Ostali popusti so na voljo vsem kupcem, pri čemer ima družba poleg teh popustov še poseben popust, namenjen izključno upokojencem.

Družba je še pojasnila, da popusti, ki so na voljo vsem pod enakimi pogoji ne glede na uporabo aplikacije, predstavljajo večji del vseh popustov, ki so na voljo njenim kupcem.

Zagovornik je pobudnika z odgovorom družbe seznanil v Pozivu za izjasnitev pred izdajo odločbe št. 0700-4/2024/9 z dne 9. 6. 2025 ter mu na ta način omogočil, da se opredeli do vseh dejstev in okoliščin, relevantnih za izdajo odločbe, poleg tega pa ga je v skladu s 5. točko tretjega odstavka 146. člena ZUP seznanil tudi z uspehom dokazovanja in mu dal možnost, da se o tem izreče.

Pobudniku je bil navedeni poziv poslan osebno po ZUP na njegov poštni naslov, ki je kot uraden naslov pobudnika naveden tako v Ajpesu kot tudi na njegovi spletni strani. Kot je

razvidno iz vročilnice, je bilo pobudniku dne 10. 6. 2025 v njegovem hišnem predalčniku puščeno sporočilo, kje se pismo nahaja in da ga mora prevzeti v 15 dneh, sicer se vročitev šteje za opravljeno z dnem preteka tega roka. 15 dnevni rok za prevzem dokumenta se je iztekel dne 25. 6. 2025, pobudnik pa ga v tem roku ni prevzel, zato mu je bil dne 26. 6. 2025 puščen v hišnem predalčniku, dokument pa se je s tem dnem štel za vročenega. To pomeni, da se je 8 dnevni rok, ki ga je Zagovornik pobudniku določil za morebitno izjasnitev, iztekel dne 4. 7. 2025. Pobudnik se v tem času niti do dne izdaje te odločbe nanj ni odzval.

*

V 4. členu ZVarD je diskriminacija opredeljena kot vsako neupravičeno dejansko ali pravno neenako obravnavanje, razlikovanje, izključevanje ali omejevanje ali opustitev ravnanja zaradi osebnih okoliščin, ki ima za cilj ali posledico oviranje, zmanjšanje ali izničevanje enakopravnega priznavanja, uživanja ali uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, drugih pravic, pravnih interesov in ugodnosti. Pri diskriminaciji mora biti specifična osebna okoliščina odločilen razlog za slabšo obravnavo. Skladno s 1. členom ZVarD mednje štejejo spol, narodnost, rasa ali etnično poreklo, jezik, vera ali prepričanje, invalidnost, starost, spolna usmerjenost, spolna identiteta in spolni izraz, družbeni položaj, premoženjsko stanje, izobrazba ali katerakoli druga osebna okoliščina. Gre za prirojene ali pridobljene osebne značilnosti, lastnosti, stanja ali statuse, ki so praviloma trajno in nerazdružljivo povezani z določenim posameznikom in njegovo osebnostjo, zlasti identiteto ali pa jih posameznik ne spreminja zlahka. Ravnanje, ki pomeni diskriminacijo zaradi katere koli osebne okoliščine, je izrecno prepovedano, razen v primerih izjem, določenih v 13. členu ZVarD.

ZVarD opredeljuje več oblik diskriminacije, od katerih sta osnovni neposredna in posredna (6. člen). Posredna diskriminacija, ki jo je pobudnik smiselno zatrjeval v javnem pismu, obstaja, kadar je oseba ali skupina oseb z določeno osebno okoliščino bila, je ali bi lahko bila zaradi navidezno nevtralne določbe, merila ali prakse v manj ugodnem položaju kot druge osebe, razen če ta določba, merilo ali praksa objektivno temelji na legitimnem cilju in so sredstva za doseganje tega cilja ustrezna in nujno potrebna.

Diskriminacija oz. neenako obravnavanje sta prepovedani na vseh področjih družbenega življenja. Pobudnik v obravnavanem primeru zatrjuje diskriminacijo na področju dostopa do popustov v trgovinah družbe, torej zatrjuje diskriminacijo na področju dostopa do dobrin in storitev, ki so na voljo javnosti, kar predstavlja področje družbenega življenja, kjer morajo odgovorni v skladu z 2. členom ZVarD pri oblastnem odločanju, delovanju v pravnem prometu in pri drugem svojem delovanju oziroma ravnanju v razmerju do tretjih oseb zagotavljati varstvo pred diskriminacijo oziroma enako obravnavanje vseh oseb.

Zakon o varstvu potrošnikov[1] (v nadaljevanju: ZVPot-1) v prvem odstavku 6. člena določa, da podjetje prodaja blago in digitalno vsebino oziroma opravlja storitve vsem potrošnikom pod enakimi pogoji, posebne prodajne pogoje pa lahko v skladu s tretjim odstavkom tega člena ponudi za:

- določeno blago, določeno digitalno vsebino ali določene storitve;
- določene skupine potrošnikov, pri čemer ne sme uporabiti pogojev, ki pomenijo diskriminacijo v skladu z zakonom, ki ureja varstvo pred diskriminacijo; ali
- določene načine plačila.

[1] Uradni list RS, št. 130/22.

Če podjetje omogoča posebne prodajne pogoje, pa mora na podlagi četrtega odstavka tega člena takšne pogoje jasno in razumljivo ter na vidnem mestu označiti v poslovnih prostorih in na svojem spletnem mestu, če posluje prek spleta, ali na drug ustrezen način glede na način poslovanja.

*

Osebni okoliščini starosti in premoženjskega stanja, na podlagi katerih pobudnik zatrjuje slabšo obravnavo, sta izrecno našteti v ZVarD kot pravno varovani, saj gre za osebni stanji ali statusa, ki sta praviloma nerazdružljivo povezana z določenim posameznikom ali pa ju posameznik ne spreminja zlahka. Gre torej za posameznike, ki bi se sicer prostovoljno odločili za namestitev in uporabo mobilne aplikacije, a tega ne morejo zaradi svoje osebne okoliščine starosti (nimajo potrebnih znanj) oziroma premoženjskega stanja (nimajo pametnega telefona).

V primerih, ko posamezniki posedujejo in uporabljajo pametni telefon, a se za namestitev aplikacije ne odločijo zaradi drugih okoliščin (kot npr. navaja pobudnik: ker menijo, da aplikacija zasede preveliko zmogljivost na pametnem telefonu, ker imajo pomisleke glede varovanja zasebnosti in osebnih podatkov, ker trgovci ne prevzemajo odgovornosti za nemoteno delovanje aplikacije in za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi uporabe aplikacije, itd.), ne gre za diskriminacijo, ampak za izbiro posameznika, ki ne temelji na posamezni osebni okoliščini.

Zato je Zagovornik ugotavljal, ali sta bili osebni okoliščini, ki ju je navedel pobudnik, razlog za slabšo obravnavo oziroma ali so v konkretnem primeru podani elementi posredne diskriminacije, kot jih opredeljuje ZVarD. Da bi lahko govorili o diskriminaciji skladno z ZVarD, morajo biti namreč izpolnjeni naslednji elementi: podani morajo biti osebna okoliščina, poseg v človekovo pravico, svoboščino, drugo pravico, pravni interes ali ugodnost, prikrajšanje v primerjavi z drugimi posamezniki ali skupinami v primerljivem položaju, vzročna zveza med osebno okoliščino in obravnavo, ki je je oseba deležna, ter odsotnost izjem od prepovedi diskriminacije. Le ravnanje, pri katerem so podani vsi omenjeni elementi, zakonsko gledano pomeni diskriminacijo.

*

Zagovornik je kot možno obliko diskriminacije v obravnavanem primeru prepoznal posredno diskriminacijo skladno z drugim odstavkom 6. člena ZVarD. Kljub navidezno nevtralni odločitvi družbe, da določene popuste veže na uporabo mobilne aplikacije, ki si jo lahko brez izjeme naložijo vsi posameznik, je po Zagovornikovi presoji pobudnik v javnem pismu utemeljeno navajal, da v praksi ni tako, saj bi takšna odločitev družbe v slabši položaj lahko postavila tiste posameznike, ki si pametnih telefonov zaradi svojega premoženjskega stanja ne morejo privoščiti ali pa ga zaradi svoje starosti ne znajo ali zmorejo uporabljati.

Zagovornik je torej presojal okoliščine primera, kot jih je na eni strani zatrjeval pobudnik in jih je na drugi strani pojasnjevala družba z vidika prepovedi posredne diskriminacije, pri tem pa je moral upoštevati tudi dejstvo, da je o vsebinsko enaki zadevi že odločil z odločbo v letu 2022. Zato je ugotavljal tudi, ali se je relevantno dejansko stanje od leta 2022, ko je bila izdana navedena odločba, kakorkoli spremenilo. Glede na pojasnila družbe je ugotovil, da se dejansko stanje je deloma spremenilo oziroma da ni povsem identično kot v letu 2022. Družba je namreč spremenila pogoje za dostop do popusta …, ki je bil pred izdajo odločbe v letu 2022 dostopen vsem kupcem, sedaj pa je dostopen le uporabnikom mobilne aplikacije. Zato je moral Zagovornik v nadaljevanju ugotoviti, ali bi bilo lahko pogojevanje popustov z uporabo mobilne aplikacije ob takšnem dejanskem stanju, kot je v času izdaje te odločbe, še vedno skladno z

drugim odstavkom 6. člena ZVarD, kot je bilo ob izdaji odločbe v letu 2022, oziroma ali takšna odločitev družbe (še vedno) temelji na legitimnem cilju, sredstva za doseganje tega cilja pa so ustrezna in nujno potrebna.

*

Družba je navedla, da njeni cilji ostajajo enaki, kot so bili v letu 2022: s tem, ko je uporabo popustov, vključno s popustom …, vezala na uporabo mobilne aplikacije, je še vedno zasledovala cilje poglabljanja odnosov s potrošniki, komunikacije slednjih z družbo, prilagajanje ponudbe povpraševanju posameznega kupca in digitalizacije procesov obdelave podatkov, zbranih s pomočjo aplikacije.

Glede na to, da so ti cilji enaki ciljem iz leta 2022, jih Zagovornik še vedno ocenjuje kot legitimne. Po ponovni preučitvi in presoji teh ciljev je namreč vpogledal tudi v raziskavo Nakupna pot slovenskega potrošnika[2], ki sta jo podjetje iPROM in raziskovalna hiša Valicon izvedli najprej leta 2017, nato pa ponovno še v letu 2023. Obe raziskavi sta pokazali, da mora sodobni marketing danes dobro poznati želje potrošnikov, vsebine, ki jih zanimajo in o katerih se pogovarjajo, in njihova pričakovanja na vsakem nakupnem koraku, da lahko zgradijo uspešne dolgoročne odnose s svojimi potrošniki.[3] Raziskava iz leta 2023 potrjuje, da digitalni mediji ostajajo ključni v nakupnem procesu, ne glede na kategorijo. Ravno zato postaja »vrednost prvoosebnih podatkov o uporabnikih storitev za razumevanje potreb kupca v realnem času še toliko bolj pomembna, saj omogoča natančnejše ciljanje kupcev z visoko nakupno namero, personalizacijo oglasih sporočil in predstavlja vir močne razlikovalne prednosti.«[4]

Zagovornik je zato navedene cilje družbe tudi tokrat prepoznal kot legitimne, saj je zavzemanje za čim bolj osebno prilagojeno potrošniško izkušnjo in s tem povečevanje zadovoljstva svojih kupcev v skladu z osnovnim namenom delovanja družbe na trgu, ob tem pa ne nasprotuje ustavnim in moralnim načelom.

Vendar zgolj zasledovanje legitimnega cilj še ne zadošča za to, da bi bila posredna diskriminacija že apriori izključena. Poleg legitimnega cilja so pomembna tudi sredstva za doseganje tega cilja, ki morajo biti v skladu z drugim odstavkom 6. člena ZVarD ustrezna in nujno potrebna. Ustreznost oziroma primernost sredstev pomeni, da je legitimen cilj s temi ukrepi sploh mogoče doseči, (nujna) potrebnost sredstev pa pomeni, da se legitimnega cilja ne da doseči z nobenim drugim blažjim ukrepom.

V zvezi z osebno okoliščino starosti Zagovornik tudi tokrat poudarja, da zgolj dejstvo, da nekdo spada med starejšo populacijo, še ne more samodejno pomeniti, da tudi ne zna uporabljati pametnega telefona. Nezanemarljivo pa je tudi dejstvo, da je osebam, ki bi si sicer lahko privoščile pametni mobilni telefon, vendar nimajo znanj za njegovo uporabo in namestitev mobilnih aplikacij, v zadnjih letih na voljo več brezplačnih usposabljanj in tečajev, na katerih se imajo možnost naučiti tako uporabe pametnih telefonov kot tudi osnov interneta in elektronske komunikacije.[5] Na Ministrstvu za digitalno preobrazbo so v februarju leta 2024

---

[2] Dostopno na: https://www.valicon.net/sl/raziskava-valicona-in-iproma-nakupna-pot-slovenskega-kupca-se-v-nestanovitnih-casih-nenehno-spreminja/

[3] Dostopno na: https://iprom.si/blog/dobra-potrosniska-izkusnja-je-kljuc-do-uspesnosti-podjetij/.

[4] Dostopno na: https://www.valicon.net/sl/raziskava-valicona-in-iproma-nakupna-pot-slovenskega-kupca-se-v-nestanovitnih-casih-nenehno-spreminja/ .

[5] Glej npr:

- https://zdus-zveza.si/programi-in-projekti/digitalno-vkljuceni/
- https://www.gzs.si/rzg/Novice/ArticleId/88785/brezplacna-usposabljanja-iz-digitalnih-vescin-za-starejse-od-30-let ,
- https://invel.si/usposabljanja/pametni-telefoni-za-starejse-nadaljevalna-raven/

objavili Javni razpis za financiranje izvajanja neformalnih izobraževanj za odrasle na področju digitalnih kompetenc za leti 2024 in 2025 (JR DDK 2024-2025).[6] Junija 2024 so objavili seznam 49 prejemnikov sredstev, ki so/bodo izvedli programe izobraževanj za odrasle po vseh slovenskih regijah. S financiranjem izobraževanj, ki se bodo izvajala do konca oktobra 2025, se je/bo v program lahko vključilo 25.530 odraslih, starejših od 30 let.

Enako po presoji Zagovornika velja tudi v zvezi z osebno okoliščino premoženjskega stanja, saj zgolj dejstvo, da nekdo nima pametnega telefona, samodejno še ne pomeni, da je razlog za to njegovo premoženjsko stanje. Tako, kot je Zagovornik ugotavljal že v letu 2022, je tudi danes iz javno dostopnih podatkov razvidno, da je pametni telefon v Sloveniji mogoče kupiti že za nekaj manj kot 100 Eur,[7] v primeru sklenitve naročniškega razmerja z mobilnim operaterjem pa so pametni telefoni na voljo že za 3,60 Eur na mesec.[8]

Vse navedeno po Zagovornikovi presoji pomeni sorazmerno veliko cenovno dostopnost pametnih telefonov po eni strani, kot tudi veliko dostopnost brezplačnih možnosti naučiti se njihove uporabe po drugi strani.

Poleg tega Zagovornik tudi sedaj, enako kot v letu 2022, meni, da je ključno za presojo dejstvo, da so popusti, ki jih posameznik pridobi v zameno za uporabo mobilne aplikacije, le ena vrsta popustov, ki jih ponuja družba. Poleg konkretnih popustov iz aplikacije so namreč vsem potrošnikom pod enakimi pogoji na voljo standardni popusti, pri čemer pa zgolj za upokojence obstaja še poseben popust, ki je ne glede na uporabo mobilne aplikacije na voljo le njim. Druge skupine prebivalstva (tudi če imajo slabo premoženjsko stanje oziroma če imajo mobilno aplikacijo) tega popusta ne morejo koristiti, saj je vezan izključno na status upokojenke oziroma upokojenca.

Popust …, ki je bil pred izdajo Zagovornikove odločbe v letu 2022 na voljo vsem kupcem, sedaj pa je na voljo le uporabnikom mobilne aplikacije, sicer pa se pogoji za njegovo pridobitev niso spremenili, pa po Zagovornikovi oceni nima enake narave kot Upokojenski popust. Iz pogojev za pridobitev popusta … je namreč razvidno, da se z njim »nagrajuje« kupce, ki več trošijo, oziroma spodbuja kupce k temu, da več trošijo, saj je predpogoj za pridobitev tega popusta nakup v določenem znesku. Upokojenski popust ni vezan na znesek nakupa, ampak velja za celoten nakup, ne glede na znesek, kar dejansko lahko predstavlja ugodnost za upokojence s slabim premoženjskim stanjem. V primeru popusta … mora kupec najprej nakupiti vsaj za določen znesek blaga zato, da potem dobi ta popust. Glede na to, da je ta popust …%, bi moral nakup znašati vsaj … Eur, da bi kupec pridobil … Eur popusta, za kolikor je moral pred tem nakupiti, da je ta popust sploh lahko pridobil. Zato Zagovornik ocenjuje, da narava tega popusta, ki se je od izdaje odločbe v letu 2022 edini spremenil in je sedaj možen le še z uporabo mobilne aplikacije, ni primerljiva z naravo Upokojenskega popusta. Slednji je po Zagovornikovi oceni res lahko namenjen cenejšim nakupom upokojencev s slabim premoženjskim stanjem, ki bi bili v primeru pridobitve tega popusta le z uporabo mobilne aplikacije za to ugodnost res lahko prikrajšani. Prvi pa je, kot je razvidno iz pogojev za njegovo pridobitev, dejansko namenjen spodbujanju čim večje potrošnje, kar pa ne more biti ugodnost

---

- https://simbioza.eu/blog/dogodki/moj-pametni-telefon-obnovitvena-delavnica-online-marec-in-april-2025 itd.

[6] Dostopno na: https://www.gov.si/novice/2024-06-07-rezultati-razpisa-neformalna-izobrazevanja-za-odrasle-na-podrocju-digitalnih-kompetenc/

[7] Podatki s spletne strani Mimovrste, dostopno na: https://www.mimovrste.com/mobilni-telefoni?ppcbee-adtext-variant=RSA&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=MP%3EALL%3EPRF%3ESERP%3EElectro%3ECAT%3E%28BM%29&ev_adgr=Mimovrste%20%3E%20Telefonija%20%3E%20Mobilni%20telefoni&ev_campaign_id=22071540910&gad_source=1&gad_campaignid=22071540910&gclid=Cj0KCQjwjo7DBhCrARIsACWauSkic6tN3uy79G9TX9xKchD9HyDLTNXenalu-Y3Hr_6FF79kr5JoboAaAlhzEALw_wcB

[8] Pri mobilnem operaterju A1 ob sklenitvi 2 letnega pogodbenega naročniškega razmerja, dostopno na: https://www.a1.si/telefoni

za upokojence s slabim premoženjskim stanjem oziroma zanje ne predstavlja prikrajšanja, povezanega z njihovim premoženjskim stanjem in/oziroma starostjo. Kot pojasnjeno predhodno, je z Upokojenskim popustom, ki je namenjen prav tej določeni skupini (saj ga drugi ne morejo uveljavljati), dejansko izkazan namen trgovca, da se odpravlja morebitno zapostavljenost te skupine glede dostopnosti dobrin in storitev, torej tudi pri popustu …. Dostop do istih dobrin je izpostavljeni skupini dejansko na voljo, saj lahko do njih dostopajo pod ugodnejšimi (cenovnimi) pogoji sicer na podlagi drugega popusta, ki je na voljo le izpostavljeni skupini.

Zato je Zagovornik presodil, da so tudi sredstva za doseganje zgoraj navedenih legitimnih ciljev še vedno enako ustrezna in potrebna, kot so bila v letu 2022.

Da vezanje popustov na uporabo mobilne aplikacije sicer ni pravno sporen pristop, meni tudi Zveza potrošnikov Slovenije, ki navaja, da gre za prosto prakso trgovcev, ki ponujajo uporabnikom aplikacije določene popuste, kar je lahko primerljivo s prakso ponujanja popustov naročnikom na e-novice ali tistim, ki v domači nabiralnik prejmejo kupon s popustom.[9]

Poleg tega se je Zagovornik seznanil tudi z mnenjem Tržnega inšpektorata RS v njihovi zadevi … z dne ... V njej je inšpektorat v zvezi z domnevno diskriminacijo tistih kupcev družbe, ki nimajo pametnih telefonov in posledično ne morejo koristiti popustov iz aplikacije, podal stališče, da ne gre za diskriminacijo ter kršitev 6. člena ZVPot-1, ker je uporaba aplikacije omogočena vsem potrošnikom brez omejitev, odločitev o nakupu in uporabi strojne in programske opreme, ki je potrebna za njeno namestitev, pa je izključna izbira vsakega potrošnika.

Glede na vse navedeno je Zagovornik odločil, kot izhaja iz 1. točke izreka te odločbe, in sicer, da družbino vezanje določenih popustov na uporabo mobilne aplikacije ne pomeni posredne diskriminacije tistih kupcev, ki mobilne aplikacije zaradi svojih osebnih okoliščin starosti in premoženjskega stanja ne morejo ali ne znajo uporabljati.

Skladno s prvim odstavkom 35. člena ZVarD je postopek pri Zagovorniku za stranke brezplačen. Zato je Zagovornik odločil, da posebni stroški v tem postopku niso nastali, kakor izhaja iz 2. točke izreka te odločbe.

Pouk o pravnem sredstvu:
Zoper to odločbo ni pritožbe, dovoljen pa je upravni spor. Upravni spor stranka lahko sproži s tožbo, ki jo v 30 dneh od vročitve odločbe vloži na Upravno sodišče Republike Slovenije, Fajfarjeva ulica 33, 1000 Ljubljana. Tožbo vloži neposredno pisno ali jo pošlje po pošti. Skupaj z morebitnimi prilogami jo vloži v najmanj treh izvodih. K njej mora priložiti tudi to odločbo v izvirniku ali prepisu.

Postopek vodila:
mag. Eva Cankar Farkaš
Samostojna svetovalka Zagovornika

Miha Lobnik
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Vročiti:
-Družba … – osebno po ZUP,

[9] Glej spletni članek, dostopen na: https://maribor24.si/slovenija/ce-nimas-aplikacije-pac-nimas-popusta/ .

- zbirka dok. gradiva.

V vednost:
- Društvo … - po e-pošti