



## IZVJEŠĆE O RADU SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U ZAGREBAČKOJ REGIJI ZA 2015. GODINE



Društvo "Potrošač" je tijekom 2014. godine realiziralo (1) Ugovorne obveze sklopljen s Ministarstvom gospodarstva, (2) prema Godišnjem operativnom planu rada i (3) Tjednim rasporedom rada Savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebačkoj regiji, te su (4) realizirani planiranim Projektnim zadaćama i ciljevima Savjetovališta.

Naime, iako u Ugovoru o dodjeli nepovratnih sredstava za projekt «Savjetovalište za zaštitu potrošača u Zagrebu za 2015. godinu», definirane su 4 područja savjetovanja potrošača:

- Opća prava potrošača
  - Prava potrošača iz područje Energetike
  - Prava potrošača iz područja elektroničkih komunikacija
  - OVRHE i Ugovorni odnosi (financijske usluge i bankarski proizvodi, osiguranje, elektroničke komunikacije, komunalne usluge, javne usluge, vlasnička prava, isl.)
- +  
Energetska učinkovitost

Provedbeni tim Savjetovališta svoj rad temeljen na načelima:

- SVAKI potrošač MORA dobiti informaciju, savjet i poduku,

- Neovisno o činjenici je li reklamacija ili upit potrošača, MORA dobiti odgovor, informaciju, savjet, poduku i edukacijske publikacije IZ BILO KOJEGA PODRUČJA ZAŠTITE POTROŠAČA !!!

2. Te, sukladno tjednoj shemi rada Savjetovališta

**3.**

**Argumenti, dokumenti, pokazatelji, UČINCI i medijska potpora je RAZVIDNI POKAZATELJ I DOKAZ O NUŽNOSTI postojanja i djelovanja Savjetovališta u Zagrebu, svoju punu učinkovitost i jamstvo ostvarenja svih zadaća i ciljeva djelovanja Savjetovališta, te ostvarenja obveza koje pred Društvo «Potrošač», kao nositelja rada Savjetovališta koje postavljaju (1) Nacionalni program zaštite potrošača, (2) Zakon o zaštiti potrošača, (3) Program i Pravilnik o radu Savjetovališta, (4) svi hrvatski propisi kojima se uređuje područje zaštite potrošača I (3) Deset temeljnih načela zaštite potrošača u EU.**

I tijekom 2013. godine pokazalo se kako je Savjetovalište za zaštitu potrošača u gradu Zagrebu postalo prepoznato kao mjesto gdje potrošači mogu svakim radnim danom, sukladno tjednom rasporedu rada, dobiti:

- informaciju o svojim pravima i obvezama,
- savjet kako i preko kojih institucija mogu pokrenuti reklamacijski postupak
- set edukacijskih publikacija
- potrebne dokumente, obrasce i izvratke iz propisa koji su im od pomoći tijekom reklamacijskoga postupka
- gdje se mogu javiti za dopunske informacije kada je reklamacijski postupak u tijeku
- gdje mogu dobiti iznimno opširan, sadržajan i edukativan on -line savjet i informaciju
- kroz ADR ročišta pred Sudovima časti HGK i HOK-a koristimo strankama u sporu davanja savjeta i informacija

.

Projektne i Ugovorne ciljeve i zadaće realizirali su:

1. Mr.sc. Ilija Rkman, savjetnik i Voditelj Savjetovališta za zaštitu potrošača
2. Igor Vujović, ing.tel, savjetnik i Predsjednik Društva „Potrošač“
3. Ida Kovačić, savjetnica
4. Dino Matijević, savjetnik
5. Dijana Kladar, mag.iur, odvjetnica i pravna savjetnica Društva „Potrošač“
6. Igor Mavrović, mag.ing.telekomunikacija
7. Mato Dabčević, volonter, specijalist za komunalne usluge i opća prava potrošača
8. Anita Tkalčević, apsolutent Pravnog fakulteta, volonterka, specijalist za opća prava potrošača i ovhe (dio 2015. Godine)

Tijekom provedbe ciljeva i zadaća iz Operativnog plana Savjetovališta za 2015. godinu surađivali smo sa:

- Gospodarskom inspekcijom Ministarstva gospodarstva
- Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (HAKOM)
- Agencijom za zaštitu osobnih podataka (AZOP)
- Hrvatskim udruženjem društava za tržišno komuniciranje (HURA)
- Sudom časti HGK
- Sudom časti HOK
- Povjerenstvima za rješavanje reklamacije potrošača (T-Com, Tele2, Iskon, HEP, Hrvatska pošta, Zagrebački Holding d.o.o, .....)
- Povjerenstvom za rješavanje reklamacija HOK
- Medijima (HTV, HR2, Radio Sljeme, RTL TV, Nova TV, TVZ1, 24 sata)
- Fondom za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost
- World Bank Hrvatska na temi finacijska pismenost i dostupnost bankarskih i nebankarskih usluga i proizvoda

Tijekom realizacije Operativnog plana rada Savjetovališta i tijekom dnevnog rada s potrošačima su otvorena nova sub-područja za zaštitu potrošača koje su definirale pojave na hrvatskom tržištu roba i usluga:

Tijekom i nakon završetka EU kampanje „Informiranje potrošača u RH“, ove godine dobivamo sve složenije i detaljnije upite potrošača putem CISZP, e-mailom, Facebook, dolaskom u Savjetovalište, te i telefonom. Time se vrijeme savjetovanja produljavanja (proučavanje i analiza problema, informiranje, poduka, savjetovanje i vođenje potrošača tijekom reklamacijske procedure). Olakšava nam korištenje tipiziranih savjeta (po koracima) i tipizirani privitci kao Vodič kroz reklamacijsku proceduru.

Primjerice:

**REKLAMACIJA (pritužba):**

*Poštovani,*

*evo, probat ću kratko: Dakle, kupili smo frižider 10.7.2013. koji ima jamstvo 10 godina.*

*Prvi kvar je bio otklonjen 9.1.2014.*

*Međutim, ubrzo se ponovo pokvario.*

*Ukupno se frižider kvario 6 puta, te upravo čekamo serviseru 7. put. Svaki put je kvar otklonjen, ali se ista stvar ponavljala nakon svega par mjeseci.*

*S obzirom da serviseri više ne znaju što bi zamijenili, kakve korake ja kao potrošač mogu povući?*

*Da li mogu zahtjevati novi hladnjak ili će ovo natezanje sa servisom trajati u nedogled?*

*Hvala i lijepi pozdrav.*

**Početni korak savjetovanja zbog složenog problema:**

*Poštovani,*

*poradi definiranja učinkovit savjet, molimo Vas pošaljite pojašnjenja i odgovora na nekoliko pitanja:*

*- imate li originalni račun?*

*- imate li ovjereni Jamstveni list ?*

*- koja je robna marka frižidera i koliko ste platili ga?*

*- je li ovlaštenu servis produljivao jamstvo tijekom 6 popravaka?*

*- imate li dokaze o tih 6 popravaka (zaprimni zapisnik, dijagnoza kvara, radni nalog i ostali pisani dokazi komunikacije između Vas - trgovac - servis?)*

- je li frižider popravljan u servisu ili u Vašoj kući (stana)?

- kako su Vam u servisu pojasnili njihova ocjena (zaključak) "serviseri više ne znaju što bi zamijenili" ?

Molimo Vaše odgovore i pojašnjenja pošaljite na adresu [ilijarkman@gmail.com](mailto:ilijarkman@gmail.com)

Lijepi pozdrav

Društvo "Potrošač" Zagreb

*Nakon dobivanja tih temeljnih odgovora i pojašnjenja, nastavlja se savjetovanja kroz dva do 4 koraka savjetovanja do rješavanja problema potrošača.*

**UČINAK:**

*Stvoren je aktivan potrošač spreman izboriti svoja prava, pravne i financijske interese i riješi svoj problem. Time promoviramo aktivistički pristup potrošača tijekom reklamacijske procedure*

- Zloraba osobnih podataka tijekom sklapanja štetnih ugovora od strane „trećih osoba“ (najčešće su „treće osobe“ sklapali štetne ugovore s teleoperatorima)
- Nastavili smo rješavanje kolektivne prijave web-shopa „Corbis“. Prevarenih potrošača su nam se javljali tijekom cijele 2015. godine (nastavak komunikacijske s potrošačima iz 2014). godine. Svi su dobili naputak o zaštitu njihovih pravnih i finacijih prava. Ova web-prijava je aktualizirana našu inicijativu „Potrošači traže žurnu objavu liste provjerenih mrežnih stranica“  
<http://www.potrosac.hr/index.php/10-vijesti-sredina/32-potrosaci-traze-zurnu-objavu-liste-provjerenih-mreznih-stranica>
- Pojavio se isti problem „gašenja“ web-shopa Kolektiva.hr (*isti način rješavanja problema građana koji uplatili usluge a nisi ih mogli koristiti*)
- Kako čitati deklaracije prehrambenih proizvoda nakon supanju na snagu Zakon i Pravilnik o informiranju potrošača hrane
- Načini ostvarivanja Prava na jednostranog raskida ugovora sklopljenih o-line i izvan poslovnih prostora trgovca (najveći broj takvih reklamacija potrošača se odnose (1) na agencije koje sklapaju ugovore za RWE Hrvatska i (2) dio se odnosi na sklopljeni ugovori (zaključnice) tijekom prezentacija, trgovine „od vrata do vrata“ i pokušaja sklapanje ugovora i nuditi proizvode telefonom u kasnim večernjim satima ili u kućama su same starije osobe (ovaj problem treba sustavnije istražiti jer ima previsoku razinu prijevernih radnji iz sklopa svih modela nepoštene poslovne prakse – prije zavaravajuća i agresivna poslovna praksa)
- Zašto plaćamo toliko vodnih naknada (*čak i vlasnici nekretnina nemaju vodni priključak i kanalizacija*) – Kolektivno savjeotvanje putem TV-emisiji HTV1 „Što vas žulja“
- Zaprimili već upita i reklamacija iz područja (1) imovinsko-pravnih problema, (2) pričuva, (3) međuvlasnički ugovori, (4) promet nekretnina.....
- Cesija i Agencije za naplatu dugovanja
- Problem razdjelnici – obveza ili preporuka (uspostavili smo komunikaciju sa jednim našim eurozastupnikom o načinima rješavanje upitima pritužbama potrošačima usluge toplinske energije)
- I nadalje problem nejasan i nerazumljiv matematičkog modela pretvaranje kubičnog metra plina u kW iskorištene količine plina (*nejasan model na poleđini računa*)
- Problemi načina ostvarivanja prava na naknadu štete korisnika usluge javnog tuzemnog prometa
- HRT pristojba – što je to PRIJAMNIK i zbog čega se plaća HRT pristojba (*pojasnili odredbe Zakona o HRT odaslali na stotine adresa i putem gotovo svim medijima i društvenim medijima*)

- Nakon što smo otvorili „Potrošačka zelena knjižnica i učionica energetske učinkovitost “ što nam je otvoreno novo područje savjetovanje:
  - a) Kako odabrati rasvjetna tijela (LED, štedne ili halogene žarulje)
  - b) I nastavilo dobivanja stotina stotine pitanja:
    - (1) Je su li štedne opasne zdravlje ili ne?
    - (2) Kako zbrinuti i počistiti razbijenu štednu žarulju?.....?
  - c) Nečistljivost i nerazumljivost energetskih certifikata
  - d) Kako izabrati toplinsku oblogu obiteljske kuće (nakon objave Javnog poziva Fonda za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost o sufinanciranju energetske obnove obiteljskih kuća)
  - e) Kapilarno vlaženje temelja višestambenih zgrada i pojava plijesni u prizemlju ili u zadnjim etažama zgrada....

b)  
DIO (naglašavamo DIO) trgovaca (prema definiciji iz članka 3. Zakona o zaštiti potrošača) pokušavaju tumačiti odredbe Zakona, Zakona o obveznim odnosima i ostalih propisa iz područja zaštite,

c)  
I 2015. GODINA JE OBILJEŽILA DRASTIČNIM NARUŠENIM BALANSOM GOSPODARSKIH INTERESA POTROŠAČA (na njihovu štetu), S JEDNE STRANE, TE GOSPODARSKIH INTERESA TRGOVACA (na štetu potrošača) što je vidljiv trend rasta broja reklamacija, upita i pritužba potrošača

Godina	Broj savjeta	Odnos 2014:2013 % / rast broj savjeta	Odnos 2015:2014 % / rast broj savjeta
2015	12.701		↑ 17,98% 1.936
2014	10.765	↑ 34,88% 2.784	
2013	7.981		

**2015. GODINA JE BILA GODINA REKLAMACIJA IZ PODRUČJA OVRHA, MATERIJALNI NEDOSTATCI NA TEHNIČKIH PROIZVODA I ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA !!!**

**STATISTIKA  
SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ZA ZAŠTITU  
POTROŠAČA U ZAGREBAČKOJ REGIJI  
ZA  
2015. GODINU**

PODRUČJE NA KOJE SE POTROŠAČ ŽALI TIJEKOM 2015. GODINE					
Javne usluge	Trgovina	Ovrhe	Financijske i usluge osiguranja	Novinari	Ostalo
2.901	6.864	1.301	704	273	819
UKUPNO ZA 2015. GODINU.....					<b>12.701</b>
<b>Što pokazuje povećanje broja savjeta od 17,98% (1.936 savjeta) prema 2014. godini</b>					
PODRUČJE NA KOJE SE POTROŠAČ ŽALI TIJEKOM 2014. GODINE					
Javne usluge	Trgovina	Ovrhe	Financijske i usluge osiguranja	Novinari	Ostalo
2.710	5.026	1.196	417	309	1.107
UKUPNO ZA 2014. GODINU.....					<b>10.765</b>
Pritužbe (reklamacije) potrošača iz područja ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA (bilježi trend i složenost, te rast broja reklamacija, upita i pritužba)					
Godine	Broj savjeta	Odnos broja savjeta 2014 : 2013 % / razlika broja savjeta	Odnos broja savjeta 2015 : 2014 % / razlika broja savjeta		
2013	805				
2014	1.511	87,70% + 706			
2015	1.678		11,05% + 168		

Pritužbe (reklamacije) potrošača iz područja OVRHE (bilježi trend rasta i složenost, te broja reklamacija, upita i pritužba)			
Godine	Broj savjeta	Odnos broja savjeta 2014 : 2013 % / razlika broja savjeta	Odnos broja savjeta 2015 : 2014 % / razlika broja savjeta
2013	1.078		
2014	1.196	10,95%	

		+ 118	
2015	1.301		8,78% + 105

Pritužbe (reklamacije) potrošača iz područja MATERIJALNI NEDOSTATCI NA PROIZVODIMA I JAMSTVO (bilježi trend rast složenost, te broja reklamacija, upita i pritužba)			
Godine	Broj savjeta	Odnos broja savjeta 2014 : 2013 % / razlika broja savjeta	Odnos broja savjeta 2015 : 2014 % / razlika broja savjeta
2013	585		
2014	1.751	299,32% + 1.166	
2015	2.730		55,91% + 979

Pritužbe (reklamacije) potrošača iz područja FINANCIJSKE I USLUGE OSIGURANJA (bilježi trend rasta i složenost, te broja reklamacija, upita i pritužba)			
Godine	Broj savjeta	Odnos broja savjeta 2014 : 2013 % / razlika broja savjeta	Odnos broja savjeta 2015 : 2014 % / razlika broja savjeta
2013	289		
2014	417	44,29% 128	
2015	704		68,82% 289

Bilježimo rast i složenost upita, pritužba i reklamacija korisnika finacijskih, bankarskih i nebankarskih usluga i proizvoda i usluga osiguranja:

- Nakon što je Savez „Potrošač“ podigao kolektivnu tužbu protiv 8 banaka zbog zlorabe valutne klauzule
- Nakon odluka Trgovačkog, Viskog trgovačkog i Vrhovnog suda i
- Početak konverzije Chf u EUR ili u kune, te
- Dva detaljna razgovora sa predstavnicima Svjetske banke koje smo objavili na Facebook profila Društva „Potrošač“

Temeljem (1) našeg istraživanja razine finacijske pismenosti građana + istraživanje Glavnog Direktora Consumers international i (2) sadržaja upita, pritužba i reklamacija korisnika denirali smo slijedeće zaključke:

- Započeti kampanju (projekt) podizanje finacijske pismenosti građana (od srednje škole do osoba treće dobi)
- Započeti edukacijsku kampanju „PREVENTIVNA EDUKACIJA I SAVETOVANJE GRAĐANA IZ PODRUČJU FINACIJSKIH, BANKNARSKIH I NEBANKARSKIH USLUGA I PORIZVODA I USLUGA OSIGURANJA

Detaljni podatci navedeni na nekoliko linkova:

<http://www.savjetovaliste.potrosac.hr>

<http://www.savjetovaliste.potrosac.hr/index.php/potrosacki-savjetnik/korisni-savjeti>

- Hitova: 487 **Podijelite ovaj naputak prijateljima**
- Hitova: 3477 **KUPNJA RABLJENIH VOZILA**
- Hitova: 570 **Protegni se koliko ti je poplun dug**
- Hitova: 1385 **Kupnja obuće, označavanje i način održavanja obuće**
- Hitova: 1162 **Računalna zaštita i e-poslovanje**
- Hitova: 18275 **Potrošački savjetnik 2**
- Hitova: 4877 **Potrošački savjetnik**
- Hitova: 1735 **KAKO ZAŠTITITI PRAVA POTROŠAČA PRED SUDOVIMA ČASTI ?**

<http://www.potrosac.hr>

- <http://www.potrosac.hr/index.php/22-savjeti/56-vodic-za-kupnju-mobitela>
- <http://www.potrosac.hr/index.php/10-vijesti-sredina/55-procjenitelj-troskova>
- <http://www.potrosac.hr/index.php/10-vijesti-sredina/54-prava-potrosaca-u-hrvatskoj-drugi-val-istrazivanja>
- <http://www.potrosac.hr/index.php/10-vijesti-sredina/51-imate-potrosacki-problem>
- <http://www.potrosac.hr/index.php/10-vijesti-sredina/44-10-temeljnih-nacela-zastite-potrosaca-u-europskoj-uniji>
- <http://potrosac.hr/index.php/2-uncategorised/21-osnovni-pojmovi-i-postupak-prilikom-primitka-rjesenja-o-ovrsi>



Ovaj priručnik je redovno je korišten kao Vodič kroz reklamacije prije ili dobivanja Rješenje o ovrsi

<http://www.energetika.potrosac.hr>

<https://www.facebook.com/Potrosac.hr/?ref=hl>

<https://www.facebook.com/energetika.potrosac/?ref=hl>

<https://twitter.com/DrustvoP>