



**«P O T R O Š A Č»
DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA HRVATSKE**

Ljudevita Posavskog 48, 10000 Zagreb

Tel/Faks 01 48 35 889; 01 48 35 888;

E-mail: potrosac@zg.t-com.hr; potrosac@potrosac.hr

Web-site: www.potrosac.hr

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
RADA I PODUZETNIŠTVA
Ulica Grada Vukovara 78,
10000 ZAGREB
- Ured Ministra gospodarstva
- Odjela za zaštitu potrošača

U Zagrebu, 10. siječnja 2012. godine

Predmet: ***Izvešće o radu Savjetovaništa za zaštitu potrošača u Zagrebu za razdoblje Siječanj - Prosinac 2011.***

Veza: ***Ugovor o dodjeli nepovratnih financijskih sredstava za Projekt «Savjetovanište za zaštitu potrošača u Zagrebu za 2011. godinu»***

Poštovani,

Temeljem članka Ugovora o dodjeli nepovratnih finacijskih sredstava za Projekt «Savjetovanište za zaštitu potrošača u Zagrebu za 2011. godinu», dostavljamo Vam «Izvešće o radu Savjetovaništa za zaštitu potrošača u Zagrebu za razdoblje 01.01. do 31.12. 2011.godine»

S poštovanjem

Predsjednica Društva «Potrošač»
Jadranka Kolarević, dipl. politolog

Voditelj Savjetovaništa za zaštitu
potrošača u Zagrebu:
Mr.sc. Ilija Rkman



«P O T R O Š A Č»
DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA HRVATSKE
Ljudevita Posavskog 48, 10000 Zagreb
Tel/Faks 01 48 35 889; 01 48 35 888;
E-mail: potrosac@zg.t-com.hr; potrosac@potrosac.hr
Web-site: www.potrosac.hr

SAVJETOVALIŠTE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ZAGREB

I Z V J E Š Ć E

O

RADU

**SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
U GRADU ZAGREBU ZA RAZDOBLJE SIJEČANJ – PROSINAC 2011.
GODINE**

U Zagrebu, siječanj 2011. godine

1. UVODNE NAPOMENE

Temeljem (1) Odluke Vlade RH o dodjeljivanju poslova savjetovanja za zaštitu potrošača udrugama za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku i Splitu, Urbroj 5030116-05-1, od 30. lipnja 2005. godine, (2) Odobrenja za rad Savjetovaništa za zaštitu potrošača u Zagrebu za 2005. godinu, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Urbroj 526-05-05/13 i (3) Ugovora o dopdjeli nepovratnih sredstava za projekt «Savjetovanište za zaštitu potrošača u Zagrebu za 2010. godinu», i (4) Operativnog plana Savjetovaništa, podnosimo Vam slijedeće izvješće o radu Savjetovaništa **za razdoblje SIJEČANJ – PROSINAC 2011. godine :**

1. Savjetovanište je tijekom razdoblja **SIJEČANJ – PROSINAC 2011.** godine ostvarivalo svoje zadaće definirane (1) Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (2) Programom rada, Pravilnikom o radu Savjetovaništa, (3) Operativnim planom rada Savjetovaništa za 2010. Godinu, (4) Zaključcima Okruglog stola i Radionice „**HARMONIZACIJA RADA I METODOLOGIJE RADA SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U RH**“, nadalje

u Ugovoru o dodjeli nepovratnih sredstava za projekt «Savjetovanište za zaštitu potrošača u Zagrebu za 2011. godinu», definirana su 3 područja savjetovanja potrošača:

- **Opća prava potrošača**
- **Prava potrošača iz područje Energetike**
- **Prava potrošača iz područja elektroničkih komunikacija**

rad savjetovaništa se temelji 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 Savjetovaništa (*objavljena u medijima*)
 3. **Argumenti, dokumenti, pokazitelji i medijska potpora su RAZVIDNI POKAZATELJ I DOKAZ O NUŽNOSTI** postojanja i djelovanja Savjetovaništa u Zagrebu, svoju punu učinkovitost i jamstvo ostvarenje svih zadaća i ciljeva djelovanja Savjetovaništa, te ostvarenje obveza koje pred Društvo «Potrošač», kao nositelja rada Savjetovaništa postavljaju (1) Nacionalni program zaštite potrošača, (2) Zakon o zaštiti potrošača, (3) Program i Pravilnik o radu Savjetovaništa, (4) svi hrvatski propisi kojima se uređuje područje zaštite potrošača, (5) članak 74. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, (6) Poglavlje 23. AVIS-a i (7) načela politike zaštite potrošača Europske unije i zaključaka iz Projekta „Harmonizacija rješavanja reklamacija potrošača“ iz rujna/listopad 2009. godine.

I tijekom 2011. godine pokazalo se kako je Savjetovalište za zaštitu potrošača u gradu Zagrebu 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,

**SAVJETOVANJE =
INFORMIRANJE + PODUKA + DATI SAVJET (NAPUTAK)**

VRIJEDNOST SAVJETA =

t^1 trajanja savjeta + Q edukacijskih publikacija + t^2 praćenje rješavanje reklamacije + t^{3-n} dopunsko savjetovanja

t^{2011} trajanje savjetovanja >> t^{2009} trajanja savjetovanja

t^{2011} trajanje savjetovanja >> t^{2010} trajanja savjetovanja

Tijekom realizacije Operativnog plana Savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, **slikovito kazano**, svedeno je na zajednički nazivnik:

„LIJEČENJE HRVATSKOG TRŽIŠTA ROBA I USLUGA 'ZARAŽENOG VIRUSOM ČLAKA 155. STAROGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA IZ SRPNJA 2007“.

Nakon 2,5 godine borbe za brisanje članka 155. iz Zakona, konačno je ostvareno izmjenama i dopunama Zakona iz lipnja 2009. godine. Nažalost, tijekom protekle dvije godine dio trgovaca (davatelja usluga i proizvođača) su zaraženi **VIRUSOM 155**

i teško mijenjaju stečenu, negativnu i štetnu praksu (čekali su ulazak Hrvatske u članstvo EU-a???). Posljedice VIRUS-a 155 jesu sljedeće činjenice:

- a) DIO (naglašavamo DIO) trgovaca (prema definiciji iz članka 3. Zakona o zaštiti potrošača) i tijekom 2011. nastavljaju praksu tumačenja propisa prema svojim mjerama i potrebama odredbi Zakona i ostalih propisa iz područja zaštite,
- b) **DRASTIČNO JE NARUŠEN BALANS GOSPODARSKIH INTERESA POTROŠAČA (na njihovu štetu), S JEDNE STRANE, TE GOSPODARSKIH INTERESA TRGOVACA (na štetu potrošača) !!!!**
- c) Ne prihvaćaju uobičajenu reklamacijsku proceduru
- d) Oduglavače rješavanje reklamacije na 1. razini (članak 8.) i teško rješavaju argmunetirane reklamacije potrošača (članak 24, stavak 7. Zakona) –posljedica navedenog jest činjenica da su neke tvrtke nestale ili promijenile imena i vlasničku strukturu, a pri tome je ostalo mnoštvo neriješenih reklamacija potrošača, ili su neki potrošači ostali bez svog novca (***drastični je slučaj web-trgovina Corbis.hr protiv kojih je Državni inspektorat proslijedio 56 prekršajnih prijava trgovačkom sudu. Nažalost ova web-trgovina još uvijek radi iako je trebala biti zatvorena i NETKO je trebao pokrenuti ovršni postupak, a web-adresu www.corbis.hr blokirati***)
- e) **Veliki problem je „dovući“ najveći broj trgovaca u Centar za mirenje.**
- f) U konačnici, nepoštenom poslovnom praksom i postupcima taj DIO trgovaca je predmetom **sve većih i složenijih reklamacija potrošača. Tijekom rješavanja reklamacija i upita potrošača svjedoci smo kršenja cijelog niza Zakona i propisa !!! Najsmješnija i najtužnija činjenica je da se taj DIO trgovaca pravi „mutav“, nakon upozorenja potrošača počesto komentiraju:**
- „Zar imamo u RH „Zakon o obveznim o odnosima“ ? ili
 - Zar imamo u RH imamo „Zakon o zaštiti potrošača!“? ili
 - Zar moram Obavijest o proizvodu prevesti prema izvorniku ? ili
 - Što to znači rečenica „Račun mora biti neizbrisiv, jasan, vidljiv i čitljiv u papirnatom ili elektroničkom obliku ? ili
 - „Nažalost nisam promijenio ribon u kasi“ ??? i t d.

Sa druge strane, kao odgovor potrošača na VIRUS155, i 2009. i 2010. godine, je činjenica da se **POVEĆAVA BROJ REKLAMACIJA, POSEBICE SVE SLOŽENIJE REKLAMACIJE**, a u Savjetovalištu u Zagrebu morali smo uložiti značajni napor u rješavanje reklamacija potrošača, prijašnjeg VIRUS-a155.

Međutim, uz medijsku potporu i ohrabrenim potrošačima, ipak smo uspjeli rješavati i najsloženije reklamacije.

.....

METODOLOGIJA RADA SAVJETOVALIŠTA

Savjetovanje potrošača telefonom

Nositelji:

- Voditelj Savjetovališta
- Savjetnica za opća prava potrošača, trgovinu, obrtničke i komunalne usluge, ujedno zamjenica Voditelja savjetovališta
- Tajnik Savjetovališta – savjetnik za opća prava potrošača
- Eksperti-savjetnici za 4 područja javnih usluga
- Osposobljeni volonter (7 godina iskustva) – savjetnik za opća prava potrošača i područje trgovine i komunalne usluge
- Volonterka – savjetnica za opća prava potrošača, prava potrošača i područje trgovine i ADR (*dugodišnja djelatnica Trgovačkog suda i višegodišnja članica Vijeća Suda Časti HGK*). Povremeno i prema dogovoru za složenije predmete
- Volonterka - savjetnica za opća prava potrošača, prava potrošača i područje trgovine (*prošla 8-mjesečni Program osposobljavanja + specijalistički TRACE-BEUC trening u Bruxellesu*)
- Savjetnik za sigurnost i zdravstvenu ispravnost hrane (volonter), BSc, dipl.ing. biotehnologije

Svaki poziv se upisuje u obrazac dnevnih poziva (*primjerak u Privitku*) sa slijedećim podacima:

Datum: _____

1. Ime i prezime pozivatelja (*prema privolu potrošača*), kontakt telefon (mobitel ili e-mail adresa)
2. Kratki opis prijavljenog problema (reklamacije) i upit potrošača
3. Kratki opis savjeta (naputka, informacije) date potrošaču za rješavanje reklamacije
- 4. Trajanje telefonskog razgovora (savjetovanja, informiranje i poduka) s potrošačem**

Uz savjete, naputke i informacije date potrošačima-pozivateljima, u ovaj obrazac se upisuju i potrošači kojima se zakazuje termin za razgovor sa ekspertima-savjetnicima za područje telekomunikacijskih, bankarskih, financijskih i usluga osiguranja, te za prodaju potrošačima električne i toplinske energije i plina iz distribucijske mreže.

Oko 40% potrošača-pozivatelja, posebice oni koji imaju složenije probleme ili pitanja za eksperte-savjetnike rješavanje reklamacija nastavlja u uredu Savjetovališta.

Dio potrošača-pozivatelja nastoji ostati anonimn, te u registracijskim obrascima imamo samo njihove kontakt telefone koji nam ipak omogućavaju kontakst s njima kako bismo saznali podatke o tijeku rješavanja njihovih reklamacija.

Dnevni popisi poziva i datih savjeta čuvaju se u pismohrani Savjetovališta.

Telefonski način savjetovanja potrošača držimo manje učinkovitim u odnosu na ostale metode savjetovanja jer, i pored prosječnog razgovora od 10 do čak 65 minuta po pozivatelju, nismo posve sigurni je li potrošač sve što mu je rečeno ispravno zabilježio i razumio. Kako bi se smanjio rizik ovakva problema, svakoga od pozivatelja tražimo podatak; ima li faks, pristup internetu ili e-mail adresu, kako bismo mu odaslali dokumente potrebne za rješavanje reklamacije ili kako bi na web-portalu mogao naći potrebne podatke, propise, adrese i opise precedura za rješavanje reklamacije ili ga na banner CISZP „Prijave i upiti potrošača“ na našem portalu www.potrosac.hr

Raščlamba vremena i dana u tjednu kada potrošači nazivaju kako bi dobili savjet, ukazuju na činjenicu kako potrošači zovu subotom, nedjeljom, blagdanima, rano ujutro, pa i poslije 20.00 sati navečer i ostavljaju poruke na telefonskoj sekretarici. Nisu rijetki slučajevi da nas potrošači za savjet i informaciju zaustavljaju na ulici, u trgovinama, tramvaju ili na tržnici.

Struktura savjeta i informacija datih putem telefona po mjesecima i područjima zaštite potrošača prikazani su u tabeli „STATISTIKA RADA SAVJETOVALIŠTA“

Savjetovanje kroz izravan razgovor i rad s potrošačima u uredu Savjetovališta

Nositelji:

- voditelj Savjetovališta
- Savjetnica za opća prava potrošača, trgovinu, obrtničke i komunalne usluge, ujedno zamjenica Voditelja savjetovališta
- Tajnik Savjetovališta
- Ekspert-savjetnik za telekomunikacijske usluge
- Ekspert-savjetnik za energetiku (toplinarstvo i plin)
- Ekspert-savjetnik za kupce električne energije
- Ekspert –savjetnik, dipl.pravnik
- Educirani volonteri

Metodologija savjetovanja, informiranja i edukacije:

- svaki od potrošača (kupaca, korisnika javnih usluga) u Savjetovalištu je uz pomoć djelatnika Savjetovališta popunio **EU «Obrazac za pritužbe potrošača» + oko 25 različitih specijalističkih reklamacijskih obrazaca**
- nakon ispunjavanja obrasca dobio je napatuk (1), na koju(e) adresu(e) treba poslati popunjenji Obrazac pritužbe s pripadajućom dokumentacijom kojom potrošač podupire

- svoju reklamaciju (*preporučeno s povratnicom*) i (2) edukacijske materijale iz Biblioteke «Potrošač» i izvatke iz zakona (podzakonskih akata) nužnih za rješavanje reklamacije
- svakome se potrošaču, posebice onima koji imaju složenije slučajeve kršenja prava potrošača, ponudi se i mogućnost da svoj problem zbog pouke drugima, ispričaju za neki od medija. Oko 50% njih iskazalo je spremnost za razgovor s novinarima, što je, osim u jednom slučaju ubrzalo rješavanje reklamacije
 - U složenijim slučajevima kršenja dobrih poslovnih običaja ili propisa kojima se uređuje područje zaštite potrošača, a kako bi se ubrzao i pospješio proces rješavanja reklamacija potrošača, za stručna mišljenja službenim dopisima tražili smo od:
 - a) Državnog inspektorata
 - b) Upravu HEP d.d.
 - c) HERA-u
 - d) AZOP
 - e) HAH
 - f) MFIN
 - g) HNB
 - h) Agencije za zaštitu osobnih podataka
 - i) Hrvatskog zavoda za javno zdravlje
 - j) HAKOM
 - k) Korporativne sektore providera elektroničkih komunikacija
 - l) Službe za brigu o kupcima velikih trgovačkih centara i sl.
 - za dio pitanja iz područja turističkih usluga koristimo usluge Udruge «Plavi val» iz Šibenika (*članica Saveza «Potrošač»*) koja se, zbog iskustva i profesionalne specijalizacije predsjednice Udruge, specijalizirala upravo za područje turističkih usluga
 - Dio reklamacija turista (za ozbiljne probleme i prema mogućnosti) – državljana EU-a (Španjolska, Poljska i Hrvatska) rješavamo putem institucija hrvatskoga sustava zaštite potrošača, a i putem metodologije rješavanja prekograničnih potrošačkih sporova
 - temeljem Spoorazuma o suradnji i partnerstvu za sva pitanja iz područja zdravstvenih usluga koristimo usluge HRVATSKE UDRUGE PACIJENATA iz Zagreba koja se, zbog iskustva i profesionalne specijalizacije predsjednika Udruge specijalizirala upravo za područje zdravstvenih usluga.
 - Dio upita i reklamacija pacijenata (korisnika zdravstvenih usluga) rješavaju i djelatnici Savjetovališta prema propisima iz područja zdravstva, putem publikacije „Zdravstvene usluge u sustavu zaštite potrošača“. Dio pacijenata (1) upućeni na „Bijeli telefon 0800 200 063 ili (2) na županijska Povjerenstva za zaštitu potrošača.

Ovakav oblik Savjetovanja potrošača smatramo najučinkovitijim, jer uz davanje detaljnoga naputka potrošaču glede rješavanja njegove reklamacije ili pritužbe, stvaraju nam se uvjeti za edukaciju i detaljnije informiranje potrošača, čime se postupno podiže postotak aktivnih potrošača. **Prosječno trajanje ovoga modela savjetovanja tijekom 2011. godine bilježemo trend rast toga vremena – od 25 do 70 minuta.!!!**

Iz sklopa svih reklamacija i pritužbi zbog kojih su potrošači savjet tražili u uredu Savjetovaništa, nekoliko ih, obzirom na duljinu procesa rješavanja reklamacija, držimo potrebnim istaknuti slijedeće probleme:

1. Nakon što su se potrošači navikli da im u Savjetovaništu na raspolaganju stoji 3 savjetnika za ugovorne odnose, rapidno raste broj onih koji traže savjete, informacije i poduku o **NAČINU PROVEDBE „OVRŠNOG ZAKONA“**, o izboru kredita, o leasingu, svim vrstama kamatnih stopa i slično, što naglašava potrebu što žurnije:
 - a) Uspostave (izgradnje) višerazinskog sustava zaštite potrošača korisnika finacijskih i bankarske usluga, te usluga osiguranja

- b) **KONAČNO „DEFINIRATI SVE DETALJE PROVEDBE „OVRŠNOG ZAKONA“ I POSTUPKA RJEŠAVANJA PROBLEMA I REKLAMACIJA POTROŠAČA KOJI SU DOBILI RJEŠENJE O OVRSI, JER JE OVO PODRUČJE OBILJEŽILO RAD SAVJETOVALIŠTA U RAZDOBLJU SIJEČANJ – PROSINAC 2011 – SUSTAV PROVEDBE „OVRŠNOG ZAKONA“ JOŠ UVIJEK SE NIJE UHODAO I PREVIŠE JE RAZLIČITIH TUMAČENJA ZAKONA NA ŠTETU GRAĐANA !!!**
- c) **POSTOJI PUNO POKAZATELJA (KONKRETNIH SLUČAJEVA) DA SE OVRŠNI ZAKON ZLOUPOTREBLJAVA ZA SPORNE NAPLATE KROZ IZBJEGAVANJE DOSTAVE NA TOČNU ADRESU, ILI DOSTAVE PRIJEDLOGA OVRHE UOPĆE NEMA! DONOSI SE RJEŠENJE O OVRSI BEZ SAZNANJA DUŽNIKA!**

- d) Pokretanja kampanje „**IZGRADNJE FINACIJSKE PISMENOSTI POTROŠAČA**“ sukladno našem Prijedlogu Ministarstvu financija RH i
- e) Započeti „**RAT PROTIV tzv KREDITIA NA BANDERAMA I LETCIMA**“

Očekujemo ŽURNO definiranja modela operativne suradnje sa (1) Direkcijom za zaštitu potrošača HNB-a i (2) Odjela za finacijsku pismenosti MFIN-a ciljem:

- definiranja modela suradnje i
- ostvarenja sve 4. „finacijske“ kampanje koje se sadržajno dopunjavaju sa Kampanjom „Potrošači u raljama banaka“ koju je pokrenula osječka udruga „Potrošački forum“ i Savjetovaništa iz

Osijeka + započeta kampanja „Potrošač i udruga Franak udružili su se u Kolektivnoj zaštiti prava korisnika bankarskih usluga“

ON – LINE SAVJETOVANJE

Nositelji:

- voditelj Savjetovališta
- Predsjednica Društva «Potrošač» - zamjenica Voditelja Savjetovališta
- Ekspert-savjetnik za telekomunikacijske usluge
- Savjetnik za ugovorne odnose
- Ekspert-savjetnik za kupce električne energije

Ovaj oblik savjetovanja realizirali smo na DVA načina:

- putem CISZP
- putem klasičnog outlook/inbox potrosac@zg.t-com.hr ili gmail.com (*pojedinačno savjetovanje još uvijek, jer potrošači još uvijek šalju svoje reklamacije i upite, u pitanju je višegodišnja navika*). Neovisno što smo stavili upozorbu na našem portalu www.potrosac.hr

MOLIMO POTROŠAČE DA NE KORISTE OVAJ MAIL ZA PITANJA I TRAZENJE PRAVNIH SAVJETA.

ZA NJIH KORISTITE BANER DESNO: "PRIJAVE I UPITI POTROŠAČA" POMOĆU KOJEG SE VODI EVIDENCIJA ZA CIJELU RH, A PODACI DOSTAVLJAJU EUROPSKOJ KOMISIJI. PREKO OVOGA KONTAKT E-MAILA NE MOŽETE DOBITI SAVJET !

Uz davanje naputaka, savjeta i informacija, ovakav način savjetovanja uz najmanje troškove pruža nam realne preduvjete za:

- a) slanje većega broja edukacijskih materijala, izvadaka iz zakona i detaljnih opisa procedura rješavanja reklamacija kroz sve stupnjeve predsudskog postupka (*primjer u privitku*) kao i upućivanje na internet adrese na kojima se nalaze opisi reklamacijskih procedura, kontakt telefoni, faksovi, e-mail adrese i kontakt osobe
- b) objavljivanje prijepisa ili faksimila stručnih mišljenja koja nam, vezano za pojedine reklamacije i kršenja dobrih poslovnih običaja daju regulatori, inspekcije, komore i tijela državne uprave
- c) odgovaranje upita u realnom vremenu, u radno vrijeme i izvan radnog vremena

d) potrošači su uz odgovore u privitku (attachmentu) redovito, sa ciljem njihova informiranja, edukacije i putokaza kroz reklamacijski postupak dobivali e-formate slijedećih dokumenata:

- Zakon o zaštiti potrošača (*redovito i neovisno o tipu i sadržaju reklamacije*)
- Dijelove Zakona o obveznim odnosima (*Zastare, Odgovornost za materijalne nedostatke, Ugovor o gradnji*)
- Brošura „Prava potrošača i kako ih ostvariti“
- Letak „Kako ostvariti prava potrošača pred Sudom časti HOK-a“
- Letak „Kako ostvariti prava potrošača pred Sudom časti HGK“
- Letak „Sanitarna inspekcija u sustavu zaštite potrošača“
- Skup zakonskih odredbi o RAČUNU
- NAREDBU O ODREĐIVANJU PROIZVODA AUTOMOBILSKE I GUMARSKJE INDUSTRIJE KOJI SE MOGU STAVLJATI U PROMET SAMO AKO SU OPSKRBLJENI JAMSTVENIM LISTOM, TEHNIČKOM UPUTOM I POPISOM SERVISA, TE O NAJMANJEM TRAJANJU JAMSTVENOG ROKA I ROKA OSIGURANOG SERVISIRANJA ZA TE PROIZVODE
- NAREDBU O ODREĐIVANJU TERMINALNIH I SLIČNIH UREĐAJA IZ PODRUČJA TELEKOMUNIKACIJA TE UREĐAJA KOJI SE NA NJIH PRIKLJUČUJU KOJI SE MOGU STAVLJATI U PROMET SAMO AKO SU OPSKRBLJENI JAMSTVENIM LISTOM I TEHNIČKOM UPUTOM TE O NAJMANJEMU TRAJANJU JAMSTVENOG ROKA I ROKA OSIGURANOG ODRŽAVANJA ZA TE UREĐAJE
- Opis reklamacijskog postupka u slučaju sumnjivo visokih telefonskih računa,

Sa ciljem upoznavanja potrošača-internet korisnika koji nam reklamacije i upite svih vrsta upućuju na jedan od dvije e-mail adrese, uz naputke, potrošačima smo slali cijeli niz attachmenata:

1. ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA (ili link gdje mogu naći i pročitati Zakon)
2. PRAVA I OBEZE POTROŠAČA IZ POGLAVLJA „ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE“ (*članak 2,5 i 8. Zakona o zaštiti potrošača i članci 400. do 441. Zakona o obveznim odnosima*)
3. EU OBRAZAC ZA PRITUŽBE POTROŠAČA
4. REKLAMACIJSKI OBRAZAC ZA JEDNOSTAVNIJE REKLAMACIJE
5. tekst „POTROŠAČI I NAGRADNE IGRE“
6. Naputak „KAKO SE ZAŠTITITI OD SUMNJIVO VISOKIH TELEFONSKIH RAČUNA“
7. Naredba o jamstvenim rokovima (dvije vrste)
8. Dio zakona kojim se definiraju „ZASTARE“
9. Tekst „Udruge za zaštitu potrošača i načela politike zaštite potrošača EU-a“
10. Letak „Sudovi časti“ sa werd formatima reklamacijskih obrazaca
11. „Kako kupiti sigurnu igračku za djecu?“
12. Nacionalni program zaštite potrošača
13. Naputak „Obilježavanje opasnih kemikalija koje se stavljaju u promet“
14. AVIS – Poglavlje 23.
15. Materijal „SIMBOLI NA AMBALAŽI PROIZVODA“
16. Pojašnjenje Službe za priostojbu HRT-a o obvezi plaćanja pristojbe za različite kategorije potrošača
17. Brošura „Prava potrošača i kako ih ostvariti?“
18. Brošura „Javne usluge u sustavu zaštite potrošača“
19. Brošura „Zdravstvene usluga u sustavu zaštite potrošača“

20. Brošura „Označavanje kemikalija koje se stavljaju u promet“
21. Priručnik „Aditivi, hrana i priručnik“
22. Letak „Leto i salmonela“
23. Letak „Trihinela“
24. „Potrošački pojmovnik“ (*izvadak koji se odnosi na reklamacije iz područja zaštite potrošača*)
25. Priručnik „Energetski razredi prigoda za uštedu energije i putokaz pri kupnje kućanskih uređaja“
26. Sanitarna inspekcija u sustavu zaštite potrošača
27. RAČUN – skup zakonskih odredaba, i slično.

KOLEKTIVNO INFORMIRANJE, PODUKA I SAVJETOVANJE POTROŠAČA

CILJEVI:

- informiranje, savjetovanje i edukacije potrošača-Internet korisnika
- Dati na korištenje proceduralni savjet
- Zaustaviti pojava(e) nepoštene poslovne prakse
- Zaustaviti pojavu(e) koja će nanijeti štetu većem broju potrošača

MEDIJSKI KANALI ZA KOLEKTIVNO, SKLOPNO SAVJETOVANJE POTROŠAČA:

- Web-portali
 - a) www.potrosac.hr
 - b) www.net.hr (povremeno)
 - c) www.dalje.com (povremeno)
 - d) www.korana.org
 - e) www.huped.hr
 - f) www.zivotuplusu.info
 - g) www.pametna-kuna.hr (povremeno)
 - h) www.supermarketi.info
- TV-emisije (nacionalna i lokalna razina)
- Radio emisije (nacionalna i lokalna razina)

CILJNO PODRUČJE:

1. Nacionalna razina
2. Lokalna razina
3. Međunarodna razina

CILJNA GRUPA:

1. Svi potrošači u RH
2. Potrošači – internet korisnici
3. Čitatelji dnevnih novina

SAVJETOVANJE, INFORMIRANJE I EDUKACIJA PUTEM NAŠEGA WEB-PORTALA www.potrosac.hr

Današnji naš web.portala www.potrosac.hr, kao **on-line potrošački udžbenik**, kao **hrvatska inačica portala www.dolceta.eu (on-line poduka i on-line učenje potrošača)** samo tijekom 01.01. do 31.12.2011 (*statistika u privitka*)

- **posjetio je 181.102 potrošača – internet korisnika. Dakle, Savjetovalište u Zagrebu je 2011. Godine je on-line informirano, savjetono i educirano 181.102 potrošača internet-korisnika.**
- **PODATAK O BROJU DNEVNIH POSJETA OD 461 DO 647**
- **ŠTO JE STVARNI UČINAK SAVJETOVALIŠTA U ZAGREBU!!!**
- **Posjećene i čitane 654.957 stranica portala**
- **Potrošači su koristili (downloadirali) 5.880.258 različitih tema (informacija, savjeta i sl)**

Summary by Month										
Month	Daily Avg				Monthly Totals					
	Hits	Files	Pages	Visits	Sites	KBytes	Visits	Pages	Files	Hits
Jan 2012	21061	18918	2237	557	4035	2133825	5572	22378	189189	210614
Dec 2011	20961	18789	2115	540	11888	6667795	16752	65570	582466	649797
Nov 2011	23085	20749	2178	626	12854	7052763	18808	65354	622470	692561
Oct 2011	21297	18852	2091	548	11674	6668607	17012	64847	584437	660228
Sep 2011	19307	17067	1911	482	10326	5768926	14481	57342	512027	579219
Aug 2011	16570	14910	1640	461	9670	5146476	14299	50843	462219	513683
Jul 2011	16449	14556	1672	465	9421	5084193	14425	51836	451239	509948
Jun 2011	17334	15152	1707	493	9670	5139573	14792	51220	454568	520028
May 2011	19313	17061	1925	550	10851	5968180	17056	59688	528902	598712
Apr 2011	17918	15647	1750	536	9944	5429236	16097	52524	469425	537561
Mar 2011	24946	21717	2390	647	13312	7643858	20075	74099	673250	773338
Feb 2011	22518	19259	2201	618	10917	6222000	17305	61634	539255	630528

Totals	68925432	186674	677335	6069447	6876217

Tijekom razdoblja **SIJEČANJ – PROSINAC 2011. godine** na naš portal postavili smo slijedeće informacije, edukacijske materijale i savjete eksperata:

1. NOVI PROPISI I SAVJETI

Zakoni i propisi - Zakoni i propisi

1. Novi „ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA“ (*pročišćeni tekst Zakona*) možete naći na adresi

http://www.teb.hr/include/pdf/zakoni/Zakon_o_zastiti_potrosaca.pdf

Novi „OVRŠNI ZAKON“ (*NN broj 139/2010*) možete naći na adresi

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_12_139_3528.html

2. Kako postupiti u slučaju ako ste dobili Ovršno rješenje detaljna uputstva pročitajte na:

<http://www.mfin.hr/hr/informacija-za-gradane-primanja-i-naknade-izuzeti-od-ovrhe>

VODIČ ZA PREDBLAGDANSKU KUPNJU

Vijesti - Vijesti

Ponedjeljak, 12 Prosinac 2011

VODIČ ZA PREDBLAGDANSKU KUPNJU BEZ STRAHA OD BANKROTA I OVRHE

http://www.korana.org/index.php?option=com_content&view=article&id=102:predblagdanska-kupnja-bez-straha-od-bankrota-i-ovrhe&catid=1:vijesti&Itemid=2

Vodič kroz **akcije, sniženja, rasprodaje i roba s greškom**

Doznajte koja su vaša prava i obveze trgovaca u vrijeme **rasprodaja**, akcijskih prodaja koje su upravo u tijeku. Sredinom studenog 2010. godine, paralelno uz

...www.korana.org/index.php?... -

NOVI EDUKACIJSKI SADRŽAJ

Vijesti - Vijesti

Petak, 14 Listopad 2011

Poštovani potrošači,

od danas možete na našem web-portalu cijeli niz novih sadržaja koji će Vam pružiti nove informacije i savjete. Nove sadržaje možete naći na slijedećim rubrikama portala:

1. DJECA KAO POTROŠAČI

Mrežna stranica **Udruge** za zaštitu potrošača **Karlovačke** županije ...
Korana.org je mrežna stranica **Udruge** za zaštitu potrošača **Karlovačke** županije.
www.korana.org/ - [Spremljeno u privremenu memoriju](#) - [Slično](#) (**klinuti riječ djeca !!!**)

Novi predsjednik Udruge "Korana" Početak
Gradonačelnik član Udruge "KORANA" **Djeca**

2. SAVJETOVALIŠTE (Prava pacijenata)

PACIJENTI

Zakon o zaštiti prava pacijenata - Zakon.hr

Zakon o zaštiti prava pacijenata. ... Zakon o uvjetima za stjecanje prava na starosnu mirovinu radnika profesionalno izloženih azbestu · Zakon o uzimanju i ...

www.zakon.hr/.../Zakon-o-zaštiti-prava-pacijenata - [Spremljeno u privremenu memoriju](#) - [Slično](#)

Brošura - **Zakon o zaštiti prava pacijenata** / Publikacije i izvješća ...

Web stranice Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi.

www.mzss.hr/.../brosura_zakon_o_zastiti_prava_pacijenata - [Spremljeno u privremenu memoriju](#) - [Slično](#)

Bijeli telefon / Programi i projekti / Naslovnica - Ministarstvo ...

Web stranice Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi.

www.mzss.hr/...i.../bijeli_telefon - [Spremljeno u privremenu memoriju](#) - [Slično](#)

eRecept — e-Zdravstvo

Prije 1 dana ... Lijekove ćete moći podići uz zdravstvenu iskaznicu u bilo kojoj ljekarni i bez papirnato **recepta**.

e-zdravstvo.hr/erecept/ - [Spremljeno u privremenu memoriju](#) - [Slično](#)

e-Zdravstvo — Pametni sustav za Vaše zdravlje

eRecept. Lijekove ćete moći podići uz zdravstvenu iskaznicu u bilo kojoj ...

e-zdravstvo.hr/ - [Spremljeno u privremenu memoriju](#) - [Slično](#)

CEZIH

Cezih. ... dokumenti vezani za projekt **cezih** pzz · aplikacije za zdravstvene ustanove · proizvođači aplikacija · certificirani proizvođači aplikacija · uspostava veze ...

www.cezih.hr/ - [Spremljeno u privremenu memoriju](#) - [Slično](#)

Prijava za rad na hzzo portalu Obavijesti i dokumenti

Ordinacije u sustavu PZZ SKZZ

DTS E-naručivanje

3. RAPEX

RAPEX.HR

Petak, 14 Listopad 2011

RAPEX - European Commission - Europa ec.europa.eu › ... › *Unsafe products*

Spremljeno u privremenu memoriju - Slično - **Prevedi ovu stranicu** RAPEX is the EU rapid alert system for all dangerous consumer products, with the exception of food, pharmaceutical and medical devices. It allows for the rapid ... Weekly overview report of RAPEX ... - EUROPA - Consumer Affairs - Unsafe ...

4. HRVATSKA I EU

TEKST [UGOVORA](#) O PRISTUPANJU [REPUBLIKE HRVATSKE](#)...www.vlada.hr/hr/content/download/178615/.../Ugovor+lijekovi.pdfFormat datoteke: PDF/Adobe Acrobat

21 ruj 2011 – A. **Ugovor između** Kraljevine Belgije, Republike Bugarske, Češke Razmjena pisama **između Europske unije i Republike Hrvatske** o ...

European Commission ec.europa.eu/index_en.htm - **Prevedi ovu stranicu** CAP reform – fairer, greener, more efficient. Plan would revamp EU agricultural policy to secure food supply, protect the environment and ensure rural areas are ...Departments (Directorates-General) ... - The Commissioners (2010-2014) - Grants

Europa u **12 lekcija** www.delhrv.ec.europa.eu/.../b5cd1af17be73b23cc3f5fd573d15236...Format datoteke: PDF/Adobe Acrobat - Brzi prikaz

Europa u **12 lekcija**. Zašto? Zato jer je **EU** vodeća svjetska trgovačka snaga pa igra ključnu ulogu u međunarodnim pregovorima. Koristi svu snagu ...

Delegacija [Europske](#) unije u Republici Hrvatskoj www.delhrv.ec.europa.eu/

EUROPA - Food Safety - Rapid Alert System for Food and Feed ... ec.europa.eu › ... › *Overview* › *Food and Feed Safety*Spremljeno u privremenu memoriju - Slično - **Prevedi ovu stranicu** 16 Jun 2011 – Welcome to the RASFF portal! The *Rapid Alert System for Food and Feed (RASFF)* was put in place to provide food and feed control authorities ...RASFF portal database - Notifications - EUROPA - Food Safety - Publications

BRAND ILI ROBNA MARKA

Petak, 22 Travanj 2011

...je prepoznatljiva oznaka ili ime nekog proizvoda, koje često podrazumijeva i kvalitetu. Marka mora stvarati snažni i trajni *identitet* proizvoda/usluge, sažimati osobnost poduzeća i poticati osjećaje povjerenja, korisnosti, dobrobiti i sigurnosti. Osnovna prednost marke proizlazi upravo iz njezine nazočnosti u podsvijesti potrošača/korisnika, odnosno mogućnosti za njezino prisjećanje i prepoznavanje, tzv. "**brand awareness**".

Savjeti stručnjaka

EN 50160

Utorak, 01 Ožujak 2011

Europska norma EN 50160 - FER-a

Električna energija je proizvod koji ima svoju **kvaliteta** koja osigurava uporabna svojstva i ispravnost kućanski uređaji i ostali električna trošila. Kvaliteta električne

energije definira Europska norma EN 50160:

- a) Napon od 230 V
- b) Frekvencija od 50 Hz

Temeljem većega pitanja i reklamacije potrošača-kupaca električne energije niže kvalitete koje su razlog otežavanja uporabe kućanski uređaja i čestih kvarova. Ta skupina kupaca električne-energije žive na područjima tzv. „sivih energetskih područjima“. Naime, njihova je svakodnevnica je oscilacije vrijednosti napona električne energije od 159 do 190 V što imaju probleme u svezi korištenje svojih kućanskih uređaja i ostalih električnih trošila. Nažalost, oscilacija napona električne energije je i razlog čestih kvarova kućanskih uređaja.

Stoga vam dva detaljna teksta (analize) Fakulteta FER Sveučilišta Zagreb o Europskoj normi EN 50160 koje se nalaze na web-adrese:

Europska norma EN 50160 - FER-a

www.fer.hr/_download/repository/EN50160-hr.pdf

Mjerenje i Nadzor Kvalitete Električne Energije

autor: Ivan Mužić

www.fer.hr/_download/repository/Muzic-kvalifikacijski_ispit.pdf

Petak, 20 Svibanj 2011

- **Državni inspektorat: Opasni proizvodi Opasni proizvodi.** Prema Zakonu o općoj sigurnosti proizvoda (NN br. 30/09), proizvođač je obavezan stavljati na tržište samo sigurne proizvode. ... www.inspektorat.hr/opasni-proizvodi/

PRIRUČNIK O ZNAKOVIMA NA PROIZVODIMA I AMBALAŽI

www.hrpsor.hr/upload/knjizni_blok_znakovi.pdf

Supermarketi.info www.supermarketi.info/

ZAKONI_IZ PODRUČJA FINACIJSKIH USLUGA

Preporuka je otvoriti „**Zakon o kreditnim institucijama**“ i poglavlje „**Zaštita potrošača**“ (članci od 304. do 310)

www.hnb.hr/.../hzakoni.htm

HRVATSKA DIJAGNOSTIČKI PREGLED ZAŠTITE POTROŠAČA I FINACIJSKA PISMENOST

siteresources.worldbank.org/.../Resources/Croatia_CPFL_Vol2_Croatian.pdf

GRAĐANI IMAJU PRAVO ZNATI

Vijesti

Utorak, 27 Rujan 2011

28. rujna – Međunarodni dan prava na pristup informacijama

Pravo na punu, pravodobnu i istinitu informaciju

Potrošač, sukladno odredbama «Zakona o pravu na pristup informacijama», ima pravni status ***Ovlaštenika na pristup informacijama.***

Stoga svaki potrošač ima pravo dobiti na uvid i korištenje činjenica, kako bi ostvarili pravo na izbor i bili zaštićeni od nepoštenih i zastranjujućih deklaracija, ili etiketa.

(Prava potrošača definirana temeljnim dokumentima Consumers Internationala, načelima politike zaštite potrošača Europske unije i Rezolucijom broj 39/248 Glavne skupštine UN-a iz ožujka 1985)

Opširnije na web-adrese:

<http://www.azop.hr/cpage.aspx?page=default.aspx&PageID=4>

<http://www.azop.hr/news.aspx?newsID=113&pageID=91>

<http://www.uzuvrh.hr/vijest.aspx?pageID=1&newsID=909>

DOLCETA

Vijesti

Četvrtak, 14 Srpanj 2011

Dolceta - Online Consumer Education

[Prevedi ovu stranicu]

www.dolceta.eu

Naputak o korištenje ovog EU web-portala za ON-LINE EDUKACIJA POTROŠAČA:

- kliknuti na poruku "Prevedi ovu stranicu"

- Nakon otvaranja stranice www.dolceta.eu kliknuti na "Ujedinjeno Kraljevstvo" gdje ćete

naći cijeli niz korisnih naputaka, informacija i sadržaja prevedenih na hrvatskom jeziku

Utorak, 08 Veljača 2011

Čuvajte račune-mogu zatrebati!

Kako se osigurati preduvjet započeti reklamacijsku proceduru i uspješno reklamirate kupljeni proizvod. Trgovci neće samo tako primiti natrag prodanu robu ako nemate RAČUN kao dokaz kupnje

"Možete li nam poslati presliku računa", "Imate li račun kao dokaz kupnje u našoj trgovini", "Dokažite da ste platili ratu, primjerice za vodu za ožujak 2002. godine"...

Ispunjenje prava na isplatu kamata na predujam

Koja su naša prava zbog prekoračenja ugovorom definiranoga roka isporuke nekoga proizvoda koji smo na zahtjev trgovca platili predujmom?

5. Izdanje vodiča

Vijesti

Petak, 20 Svibanj 2011

Obavještavamo vas da je objavljeno **5. izdanje Vodiča** za ...

www.hah.hr/index.php?...

"EUROPSKI I ZAGREBAČKI ENERGETSKI TJEDAN"

Vijesti

Srijeda, 06 Travanj 2011

VOX POLULI:

http://www.potrosac.hr/index.php?option=com_poll&task=results&id=9

U kojem području su drastično prekršena Vaša potrošačka prava tijekom 2011. godine:

Elektroničke komunikacije

789 33.2%

Trgovina

433 18.2%

Ovrhe

294 12.4%

Energija (električna energija, grijanje, plin)

176 7.4%

Komunalne usluge

171 7.2%

Financijske usluge

145 6.1%

HRT pristojba

139 5.8%

Ostalo

70 2.9%

Obrtničke usluge

59 2.5%

Osiguravateljske usluge

45 1.9%

Prava pacijenata

35 1.5%

Turističke i ugostiteljske usluge (+ reklamacije koje rješavala udruga „Plavi val“)

23 1%

Broj Odgovora : **2379**

Prvi Odgovor : Srijeda, 21 Rujan 2011 12:25

Zadnji Odgovor : Utorak, 10 Siječanj 2012 14:46

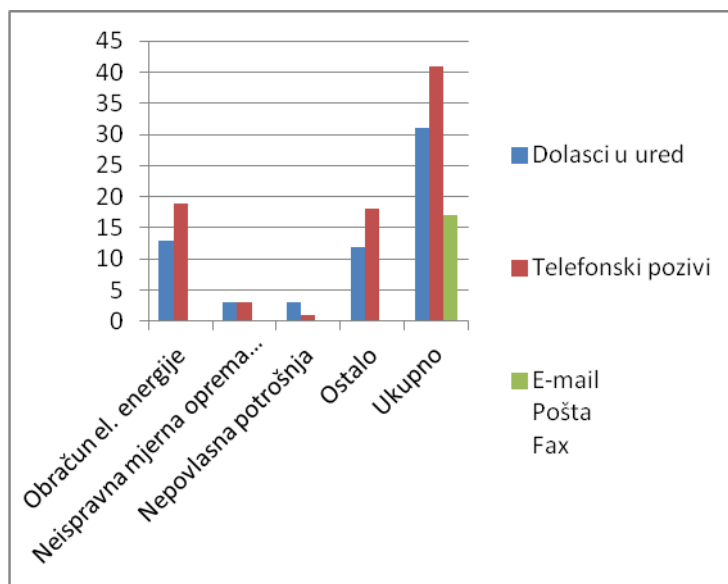
Ova on-line anketa će trajati do 10- ožujka 2012. godine. Nakon zatvaranja ankete planiramo detaljnu raščlambu po propisima, člancima i postupcima trgovaca (kršenje običaja dobre poslovne prakse i Etičkoga kodeksa poslovanja. Raščlamba će se temeljiti na sadržajima reklamacija potrošača koje smo zaprimili putem telefonom, pismima, faksom, e-mailom, CISZP i tijekom razgovorima s potrošačima u Savjetovalištim. Rezultati raščlambe, upozorbe, prijedloge i sugestije JAVNO PREZENTIRATI TIJEKOM AKTIVNOSTIMA OBILJEŽAVANJA W(E)CRD 2012 !!!

GODIŠNJA SKLOPNA STATISTIKA UČINKA SAVJETVALIŠTA ZAGREB

	I-III / 2011	IV-VI /2011	VII-IX /2011	X-XII /2011
TELEFON	1.614	1.534	1.966	1.672
FAKS	14	11	7	0
POŠTA	28	32	14	36
E-MAIL	52	125	96	117
CISZP	137	188	211	251
DOLAZAK	99	131	179	180
UKUPNO	1.944	2.021	2.473	2.226
TOTAL ZA 2011.	8.664			

STATISTIKA ZA PRITUŽBE I UPITE POTROŠAČA ZA ELEKTRIČNU
ENERGIJU ZA 2012 GODINU

	Obračun el. energije	Neispravna mjerna oprema (brojilo, MTK)	Nepovlasna potrošnja	Ostalo	Ukupno
Dolasci u ured	13	3	3	12	31
Telefonski pozivi	19	3	1	18	41
E-mail Pošta Fax					31



Godišnja statistika za 2012 godinu pokazala je da se potrošači žale u većem broju u odnosu na 2011 godinu.

Ukupan broj pristiglih žalbi i upita je 105, a što je za 35 posto više nego godinu prije.

Najveći broj pristiglih pritužbi odnosi se na obračun i potrošnju električne energije, jer je obračun kada ga potrošač dobije vrlo nejasan i nerazumljiv za prosječnog građanina. Isto tako bilo je upita vezano uz ugovore između potrošača i operatora u ovom slučaju HEP-a, koji nisu jasno definirani. Društvo Potrošač inzistira na tome da se obračuni pojednostave, **te da se HEP uključi u edukaciju potrošača.**

Renato Bergles ing.el.



Potrošač – Društvo za zaštitu potrošača hrvatske



Savjetovalište za telekomunikacije

Godišnji izvještaj 2011.

U proteklih godinu dana, od ukupnog broja zabilježenih pritužbi, reklamacija i upita potrošača, uz područje javnih telekomunikacijskih usluga bilo ih je vezano:

63	(Siječanj)	
86	(Veljača)	
94	(Ožujak)	
64	(Travanj)	
63	(Svibanj)	
52	(Lipanj)	
56	(Srpanj)	
27	(Kolovoz)	
94	(Rujan)	
60	(Listopad)	
85	(Studenj)	
90	(Prosinac)	+
834	(ukupno)	

Među prijavljenim problemima, što je potkrijepljeno i naknadnom statističkom analizom, istaknule su se sljedeće sporne situacije:

◆ **Tarifiranje usluga s dodanom vrijednosti;**

- Ⓜ U ovu problematiku pripada i usluga govorne pošte, jer prema stručnoj dokumentaciji ona definitivno spada u usluge s dodanom vrijednosti i to kao jedan od tipičnih primjera takvih usluga. U skladu s tim, obavezno bi je trebalo kao takvu i tretirati, u smislu da se mora omogućiti u sustavu da se usluga ne naplaćuje ukoliko je poziv prekinut prije zvučnog signala, tj. ukoliko usluga nije konzumirana. Ista je stvar s glasovnim porukama koje korisnika obavještavaju da se pozivani ne javlja, koje same po sebi nemaju smisla, jer se naplaćuje

informacija za koju nema nikakve potrebe koristiti napredni sustav, već se ista može pružiti isključivo tonskim signalom.

- Ⓢ Sadašnja regulativa je besmislena, te i dalje dopušta da korisnik kojeg se tereti za nastali trošak ne odlučuje sam o ostvarivanju tog troška.

● **Sklopanje pretplatničkih ugovora agresivnom kampanjom;**

- Ⓢ Prilikom sklopanja pretplatničkog odnosa putem štandova smještenim na ulici ili unutar trgovačkih centara (na kojem rade agenti tvrtki specijaliziranih za takav marketing, a ne zaposlenici tvrtke operatora), korisnici potpisuju zahtjev koji nakon prihvaćanja od strane operatora čini ugovor.
- Ⓢ Međutim, s obzirom na prilike u kojima se potrošači nalaze u takvim situacijama, gotovo redovito ne odvoje dovoljno vremena da prouče opće uvjete poslovanja, specifikaciju tarifnog modela i službeni cjenik operatora, a često im ti dokumenti ne bivaju niti ponuđeni. Prema informacijama dobivenim od strane potrošača koji su nam prijavili ovaj učestali problem, nisu iznimka ni neistiniti podaci o traženim uslugama dobiveni od strane nevedenih agenata, kako bi se potrošač naveo da u što kraćem roku potpiše zahtjev.
- Ⓢ Korisnici nisu u dovoljnoj mjeri upućeni u činjenicu da s operatorom TK usluga, stupaju u pretplatnički odnos uz odgovarajuću ugovornu obvezu prilikom potpisivanja ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca. Nakon izvjesnog vremena ukoliko se odluče promijeniti operatora ili jednostavno terminirati odnos, iznenađeni su zaračunatim penalizacijama.

● **Zaštita od neovlaštenog kreiranja podatkovnog prometa;**

- Ⓢ Značajan udio prigovora odnosio se na visoke iznose računa za usluge podatkovnog prometa (pristup internetu), pri čemu pretplatnici navedene nisu koristili.
- Ⓢ Još uvijek velik broj potrošača nije upoznat s potrebom razine zaštite računalnog sustava od neovlaštenog bežičnog pristupa mrežnom routeru korištenjem WLAN tehnologije. Korisnici reagiraju tek nakon primitka računa s povećanim iznosom uslijed spajanja nekog od okolnih uređaja s podržanom WiFi funkcionalnošću.
- Ⓢ Kada se radi o korisnicima koji su upoznati s potrebom aktivacije zaštite i koji su se za istu i pobrinuli, također situacija nije u potpunosti regulirana. Ukoliko dođe do probijanja postavljene zaštite sustava, radi se o kaznenom djelu koje je potrebno prijaviti MUP-u i to redovito prijavom protiv nepoznatog počinitelja. U daljnjem reklamacijskom postupku korisnika se i dalje tereti za podatkovni promet, iako isti nije iniciran s njegove strane, jer ne postoje zapisi na mrežnom uređaju kojima bi se počinitelj mogao identificirati na jednostavan i brz način. Većina uređaja nema u svojim osnovnim postavkama uključeno automatsko bilježenje podataka o svim uređajima koji su putem bežične komunikacije pristupili korisnikovom mrežnom uređaju.
- Ⓢ Potrošači korisnici usluga mobilnog pristupa internetu (GPRS, UMTS, HSPA) žale se na nezadovoljavajuću razinu mogućnosti kontrole troškova putem aplikacija

koje su im dostavljene i automatski instalirane u kombinaciji s USB modemskim uređajem ponuđenim od strane operatora javnih telekomunikacijskih usluga. Navedene aplikacije pri izračunu potrošenog iznosa ne uzimaju u potpunosti u obzir cijenovne sustave operatora i specifičnosti vezane uz način obračuna pojedinih tarifnih modela, opcija, i bonusa, te obračunske jedinice navedene u službenom cjeniku. Iako operatori navode da podaci dobiveni korištenjem aplikacije nisu službeni i služe samo u informativne svrhe, s obzirom na činjenicu drastičnih različitosti između njih i podataka navedenih na službenoj specifikaciji i računu, a koji su bez iznimke na štetu korisnika (službeni iznosi su redovito veći), jedini zaključak je da se radi o netransparentnim informacijama, te da su korisnici sigurniji uz izostanak takvih nepotpunih podataka, nego uz pristup podacima koji su netočni.

- Ⓢ Korisnici mobilnih uređaja nove generacije nisu prilikom aktivacije upoznati s činjenicom da tvorničke postavke operativnog sustava uređaja dozvoljavaju generiranje podatkovnog prometa u svrhu osvježavanja samog sustava ili pojedinih predinstaliranih aplikacija. U velikom broju slučajeva, sesije koje se ostvaruju na ovaj način korisnicima nisu vidljive putem detaljnog ispisa korištenih usluga ili su navedene s cijenom u iznosu 0.00 kn, a prilikom spajanja uređaja na bazne postaje ostalih operatora stvaraju veliki trošak za korisnika.

 Igor Mavrović 	
 <p>Stručni Savjetnik za Telekomunikacije Savjetovalište za Potrošače «POTROŠAČ» - Društvo za Zaštitu Potrošača Hrvatske (Pridruženi Član Consumers International-a) Hrvatski Savez Udruga za Zaštitu Potrošača (Privremeni Suradnik BEUC-a)</p> <p>Adr : Ulica Kneza Ljudevita Posavskog 48 10000 Zagreb Republika Hrvatska Tel/Fax : +/00 385 1 48 35 888 Tel : +/00 385 1 48 35 889 E-pošta : potrosac@zg.t-com.hr; potrosac@potrosac.hr Web-stranica : www.potrosac.hr</p>	<p>Expert Telecommunications Advisor Consumer Advice Office Center «CONSUMER» - Society for Consumer Protection of Croatia (Consumers International Affiliate Member) Croatian Union of The Consumer Protection Associations (BEUC Temporary Associate)</p> <p>Add : Ulica Kneza Ljudevita Posavskog 48 10000 The City of Zagreb The Republic of Croatia Tel/Fax : +/00 385 1 48 35 888 Tel : +/00 385 1 48 35 889 E-mail : potrosac@zg.t-com.hr; potrosac@potrosac.hr Web-site : www.potrosac.hr</p>

IZVJEŠTAJ SAVJETNIKA ZA OBVEZNOPRAVNE ODNOSI U RAZDOBLJU 2011.g.

U radu sa potrošačima susrela sam se sa gotovo svim pravnim institutima obveznog i stvarnog prava. Problematika zaštite potrošača obuhvaća primjenu niza zakonskih odredbi koje izlaze iz okvira Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima, te zahtijeva sveobuhvatno poznavanje prava i temeljnih načela svakog zakona koji se primjenjuje na konkretan slučaj kako bi se zakonske odredbe primijenile na ispravan način. Same zakonske odredbe su baza za rad na području zaštite potrošača, te je uz njih potrebno poznavati sudsku praksu kako bi potrošači znali što mogu očekivati u eventualnim sudskim sporovima.

Prema mojoj procjeni u 2011.g. najveći problemi su: ovrha i dostava rješenja o ovrsi, neosnovano naplaćivanjem opomena za dugovanja potrošača, materijalni nedostatak na stvarima i prodaja preko interneta.

Ovrha je potrošačima nepoznanica, u tome se teško snalaze i ne mogu shvatiti zakonske odredbe samim čitanjem teksta zakona, jer je on nerazumljiv, a i inače za pravilnu primjenu zakonskih odredaba potrebno je šire razumijevanje instituta koje regulira Ovršni zakon. Problem je nastao početkom godine kada institucije koje provode ovrhu nisu znale na koji način primijeniti nove odredbe Ovršnog zakona u praksi. Smatram da bi trebalo eventualni slični scenarij, a koji bi se mogao ponoviti sa stupanjem na snagu preostalih odredbi Ovršnog zakona, prevenirati edukacijom potrošača. Također dostava rješenja o ovrsi često nije uredna.

Nadalje pitanje naplaćivanja opomena koje trgovci upućuju potrošačima je gotovo jednako problematično kao i ovrha. Velika većina trgovaca i pružatelja javnih usluga svoje tražbine nastoje ostvariti slanjem opomena koje naplaćuje. Neke kartičarske kuće naplaćuju zatezne kamate za svaki dan zakašnjenja, te opomene koje naplaćuju 50 Kn, sasvim pravno neosnovano. Opomene i sami trgovci doživljavaju kao kazne za potrošače koji uredno ne podmiruje svoje obveze, a što je nedopustivo budući da tome služi zatezna kamata. Ukoliko je rok dospijeca naznačen na računu nije potrebno da vjerovnik opominje dužnika, jer to čini sam rok. Navedeni problem susrećem u svome radu redovito.

Također iako je odgovornost trgovca za materijalne nedostatke na stvari institut koji postoji u Rh niz godina, uz neke sitne izmjene, trgovci još uvijek ne poštuju prava potrošača. Trgovci ne shvaćaju razliku između materijalnog nedostatka na stvari i jamstva, pitanje rokova i naknade štete u slučaju povrede zakonskih odredbi.

Prodaja proizvoda preko interneta iako regulirana Zakonom o zaštiti potrošača ne poštuje se, posebno pitanje načina obavijesti o pravu na raskid ugovora.

Sve navedeno je samo dio problematike s kojom se najčešće susrećem u svome radu s potrošačima. Potrebna je sustavna edukacija trgovaca i pružatelja javnih usluga.

Dijana Kladar, mag.iur.

**STATISTIKA SAVJETOVALIŠTA U ZAGREBU PO
NAJZASTUPLJENIJIM PODRUČJIMA/DATIM SAVJETIMA**

TRGOVINA.....	2097
TELEKOMUNIKACIJE.....	1152
FINAN. USLUGE/UGOVORNE OBVEZE.....	266
OVRHE.....	250
KOMUNALNE USLUGE.....	381
NOVINARI	184

PRIJEDLOZI:

Pojave nepoštene poslovne prakse nužnim traže da HGK treba žurno osigura sustavnu edukaciju trgovaca o njihovim obvezama iz propisa kojima se uređuje područje zaštite potrošača kako bi se:

- a) na najmanju moguću mjeru smanjio broj pojava **NEPOŠTENE I AGRESIVNE POSLOVNE PRAKSE**
- b) smanjio broj kršenja temeljnih prava potrošača, njihova dostojanstva i gospodarskih interesa,
- c) **POKRENUTI KAMPANJU PROMICANJA „ISO26000 – DRUŠTVENA ODGOVORNOST“ I „ETIČKI KODEKS POSLOVNE PRAKSE“**
- c) stvorili preduvjeti ,kako bi se trgovačka praksa i odnos trgovaca prema potrošačima temeljili na poruci

AKSIOMU ZAŠTITE POTROŠAČA koji glasi:

“SUSTAVNO INFORMIRAN I EDUCIRAN, TE INSPEKCIJSKI NADZIRAN TRGOVAC JE:

- a) ZAPRJEKA kršenju dobrih poslovnih običaja, propisa i prava potrošača, te
- b) JAMSTVO kako će hrvatsko tržište roba i usluga funkcionirati na načelima dobrih poslovnih običaja (na načelima društveno odgovornog poslovanja)

Navedena zapažanja, koja u nastavku ilustriramo konkretnim primjerima kazuju kako su naši potrošači poručili:

- iako je Hrvatska završila pregovore o pristupanju u članstvo EU-a, te
- iako smo našu legislativu za područje zaštite potrošača uskladili sa pravnom stečevinom EU-a sukladno zaključcima i činom „Tehničko i privremeno zatvaranje Poglavlje 28“ u konačnici, ipak smo “žrtve” dvostrukih standarda i kriterija kvalitete roba i usluga.
Ovoj konstataciji treba dodati i činjenicu kako i u slučajevima “Prodaje na daljinu” (narudžba nekoga proizvoda internet prodajom ili nekim drugim sredstvom daljinske komunikacije) potrošači iz RH ne mogu pokrenuti reklamacijski postupak metodom “PREKOGRANIČNOGA RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH SPOROVA” jer nismo članica EU-a. Da stvar bude teža za naše potrošače Direktiva EU-a o „Prodaji na daljinu implementirana je u naš Zakon o zaštiti potrošača“.

No, pored toga potrošačke sporove ovakva tipa ipak učinkovito rješavamo kroz suradnju sa najjačim udrugama za zaštitu potrošača iz EU-a i njihovih ECC . Dakle, stekli smo i iskustvo i metodologiju rješavanja **PREKOGRAIČNIH POTROŠAČKIH PROBLEMA ŠTO JE POSTALA PRAKSA ZAGREBAČKOGA SAVJETOVALIŠTA I NJEGOVIH SURADNIKA!!!**

OSTALE AKTIVNOSTI DJELATNIKA SAVJETOVALIŠTA ZA POTROŠAČE U ZAGREBU:

- pri rješavanju reklamacija u Povjerenstvima za reklamacije potrošača, iz članka 24., stavak (7) Zakona o zaštiti potrošača:
Na primjeru Prosinca 2011. godine, djelatnici Savjetovališta (vanjski-eskperti i volonteri) sudjelovali su u rješavanju reklamacije potrošača u 2. stupnju reklamacijskog postupka:
 - a) Holding d.o.o.....116 reklamacije**
 - b) Davatelji elektroničke komunikacije293 reklamacije**
- rad u ADR rješavanje reklamacija potrošača u Vijećima Sudovima časti HGK i HOK-a
- rad u Povjerenstvu za reklamacije korisnika obertničkih usluga HOK-a
- rad u Povjerenstvu za zaštitu korisnika pri HAKOM-u
- rad u Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača
- rad u Programskom vijeću HRT-a (do kraja ožujka 2011)
- rad u Upravnom vijeću HAH-a
- u suradnji s AZOP-om obilježili smo 5. Europski dan zaštite osobnih podataka
- kroz aktivnosti obilježili smo 15.03.2011. godine W(E)CRD
- statutarne obveze prema BEUC-u, ANEC-u i Conusmers International

NAPOMENA:

željeli bismo naglasiti neke od bitnijih problema s kojima su nam se obratili potrošači u svakodnevnom radu savjetovališta, a to su:

1.Naplata opomena u visini cca 2000 kn Leasing kuća prema potrošačima zbog neplaćene dvije otplatne rate za kupnju automobila.Opomenom se smatra jedan poziv. iNaplata iste opomene se prebacuje u otplatni plan cijelog lisinga,što smatramo da nije uredu kao također i sama visina opomene.

2.Ukoliko je potrošač naručio izradu naočala u optičkim trgovinama, po diopriji koju je odredio doktor, a da je optika izradila naočale krive dioprije(obračali su nam se potrošači koje je bolila glava zbog nošenja naočala).Potrošač nemože prijaviti optiku Državnom Inspektoratu već biva upućen od strane istog na inspekciju pri Ministarstvu zdravstva.

Potrošači su nam dostavili povratnu informaciju da su im inspektori iz Zdravstva rekli da neznaju kako postupiti po njihovoj prijavi u kojoj traže povrat uplaćenih sredstva.

3.Potrošači koji su kupili IPHONE mobitele, žale se da im trgovac nije napomenuo kako se mobitel odmah sam, prilikom uključivanja priključuje na internet, što je rezultiralo velikim mjesečnim računom (preko nekoliko tisuća kuna).

4.Potrošači su nam se obratili sa upitom“Zašto plaćaju odvoz komunalnog otpada po m²“, bez obzira na broj članova u kućanstvu.

5.Veliki broj potrošača nam se obratilo sa problemom naplate pričuve isumnjom u svog predstavnika stanara koji neopravdano troši novce s računa zgrade, bez većinske suglasnosti vlasnika i suvlasnika zgrade.

6.Uz ciljnu skupinu Savjetovališta za potrošače u Gradu Zagrebu,koji broji cca 2,000000 gusto koncertriranih stanovnika, Savjetovalište prima pozive i iz područja drugih Savjetovališta (cca 100 / mj) što dodatno opterećuje ionako preopterećeno područje.

Druga savjetovališta trebaju svoj rad kao i vrijeme rada jasno obznaniti stanovnicima svojih regija, kako Savjetovalište u Zagrebu nebi i nadalje bilo služba informacija za građane tih regija (Split,Osjek,Pula). Tako naprimjer , pozivom na Savjetovalište u Splitu , kao ni uvidom na njihovu Web stranicu, nemože se dobiti informacija kada rade s građanima.

Broj danih savjeta u 2011.godini, cca 9000 datih savjeta i informacija , kao i broj danih savjeta putem CISZP-a (cca 800) , jasno govori o premalom broju savjetnika u Zagrebu kao i nedostatnim sredstvima iz proračuna , što nipošto ne udovoljava ni minimalnim potrebama Grada i Regije.

Stoga, ovom pitanju treba konačno pristupiti odgovorno i ozbiljno, kako Društvo“POTROŠAČ“ nebi bila jedina ogranizacija koja brine za dobrobit građana.

Siječanj 2012. godine

Mr.sc. Ilija Rkman
Voditelj Savjetovališta
za potrošača u Zagrebu