



«POTROŠAČ»
DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA HRVATSKE
(Kolektivni član CI, ECCG i ANEC član)
Kneza Ljudevita Posavskog 48, 10000 Zagreb
Tel. 01 48 35 889; Tel/Faks 01 48 35 888;
E-mail: potrosac@zq.t-com.hr; ilijarkman@gmail.com
Web-site: www.potrosac.hr



**OPERATIVNI PLAN RADA SAVJETOVALIŠTA
ZA SAVJETOVALIŠTE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
U
ZAGREBAČKOJ REGIJI**

2015. GODINE

Vrijeme	Zadaci Savjetovaništa iz Operativnog plana	Nositelji zadaće	Napomene o realizaciji zadaća
Siječanj – Prosinac 2015	<p>Realizacija Tjednog rasporeda rada Savjetovaništa</p> <p>Sukladno Metodologiji rada Savjetovaništa definirane tijekom:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Projekta „Savjetovanište za zaštitu potrošača“, 2001-2002, Delegacija EU u RH b) Projekta „Savjetovaništa za zaštitu potrošača u Gradu Zagrebu“, Ured za zaštitu ljudskih prava Vlade RH c) Projekta „Harmonizacija metodologije rada (organizacija Savjetovaništa, harmonizacija savjetovanja potrošača, tipiziranje izvješćivanja o učincima rada Savjetovaništa), Mingorp, 2009 d) Harmonizacija savjetovanja potrošača, DG SANCO, 2010 	<p>Voditelj Savjetovaništa Savjetnica – zamjenica Voditelja Tajnik savjetovaništa i savjetnika Dvije pravnice Savjetnici za područja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opća prava potrošača - Energetika - Elektroničke komunikacije - Ugovorni odnosi - Ostala područja zaštite potrošača i zdravlja <p>Educirani Volonteri</p> <p>+ Kroz suradnju svih nositelja zaštite potrošača, AZOP, HERA, HAKOM, HAH, HZJZ, HZT...tijekom rješavanja složenijih reklamacija potrošača</p>	<p>Realizirano u cjelosti i</p> <p>Ostvarili smo viši učinak od 17,98% (1.936 savjeta) prema 2014. i</p> <p>Dali smo ukupno 12.701 savjeta</p> <p>Ovaj broj savjeta se povećava uz kolektivno savjetovanje putem web-portala i 2 Facebook profila Društva</p>
Siječanj – prosinac 2015	Besplatno savjetovanje odvjetnice (pravna savjetnica Društva „Potrošač“)	Dijana Kladar, mag. iur, odvjetnica	Realizirano
Siječanj – Prosinac 2015	<p>Etapno ugrađivanje sustava vrednovanja učinkovitosti ustroja i metodologije rada Savjetovaništa i uvođenje nove metode savjetovanja potrošača:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mjerenje - novi postupci savjetovanja - novi postupci poduke potrošača sa ciljem stvaranja aktivnog potrošača - stvaranje baze tipiziranih odgovora i reklamacijskih obrazaca - korištenje socijalnih medija za savjetovanje, 	<p>Voditelj Savjetovaništa Savjetnica – zamjenica Voditelja Tajnik savjetovaništa i savjetnika Dvije pravnice Pravna savjetnica – odvjetnica</p>	<p>Realizirano</p> <p>Otpočeli smo koristiti i približiti potrošačima web-portal VAŠA EUROPA – VAŠA PRAVA</p>

	poduku i informiranje potrošača na nacionalnom i jedinstvenom tržištu EU-a		
Siječanj – Prosinac 2015	Sudjelovanje u procesu rješavanja reklamacija potrošača: <ul style="list-style-type: none"> - u tijelima iz članka 24. ZoZP - HERA - HAKOM - Sud časti HGK - Sud časti HOK – Zagreb - Povjerenstva za reklamacije HOK 	Djelatnici Savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu (zaposlenici, volonteri i vanjski suradnici)	Imali smo komunikaciju sa HERA-om i HAH lošije prije 2014. Godine HERA od prosinca 2015 još uvijek nemaju imenovana Savjet za zaštitu potrošača Savjet za tarifni sustave
Siječanj – Prosinac 2015.	Projekcija: Sudjelovanje u radu tijela na nacionalnoj razini (Sudionička demokracija): <ul style="list-style-type: none"> - Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača - Akreditacijsko vijeće HAA - Savjet za razvoj civilnog društva - GA ANEC, Bruxelles 	Voditelj Savjetovališta i savjetnik Zamjenica Voditeljica Savjetovališta i savjetnica Pravna savjetica, odvjetnica	Realizirano
Siječanj – Prosinac 2015	Upload web-portala www.potrosac.hr novim informativnim i edukacijskim sadržajima i savjetima potrošačima – korisnicima interneta Upload Facebook https://www.facebook.com/Potrosac.hr i Twitter Društva „Potrošač“ https://twitter.com/DrustvoP novim informativnim i edukacijskim sadržajima i savjetima potrošačima – korisnicima interneta i rješavanje upita i reklamacija potrošača putem Facebook Profile https://www.facebook.com/Potrosac.hr	Voditelj Savjetovališta Savjetnica – zamjenica Voditelja Tajnik savjetovališta i savjetnik Savjetnici za područja: <ul style="list-style-type: none"> - Opća prava potrošača - Elektroničke komunikacije - Ugovorni odnosi - Ostala područja zaštite potrošača i zdravlja Web-master portala www.potrosac.hr Administratori https://www.facebook.com/Potrosac.hr https://twitter.com/DrustvoP	Realizirano
Siječanj – Prosinac	Priređivanje novih tipiziranih savjeta sukladno novim pojavama na hrvatskom tržištu, pitanjima i reklamacijama potrošača i	Voditelj Savjetovališta Savjetnica – zamjenica Voditelja Tajnik savjetovališta i savjetnik Savjetnici za područja:	Za sada imamo on-line bazu kataloga savjeta

2015	Stvaranje KATALOGA SAVJETA u tiskanom formatu i e-formatu kao attachments za potrebe on-line savjetovanja, informiranje i edukaciju potrošača putem CISZP i e-mailom	<ul style="list-style-type: none"> - Opća prava potrošača - Energetika - Elektroničke komunikacije - Ugovorni odnosi - Ostala područja zaštite potrošača i zdravlja 	
Siječanj – Prosinac 2015	Dopunjavanju novim sadržajima: <ol style="list-style-type: none"> 1. INFO-TEKA No1 2. INFO-TEKA No2 3. INFO-TEKA No3 4. INFO-TEKA No4 5. INFO-TEKA No5 	Voditelj Savjetovaništa Savjetnica – zamjenica Voditelja Tajnik savjetovaništa i savjetnik Savjetnici za područja: <ul style="list-style-type: none"> - Opća prava potrošača - Energetika - Elektroničke komunikacije - Ugovorni odnosi - Ostala područja zaštite potrošača i zdravlja 	Dopunjavanju sadržaja tematskih INFO-TEKA se nastavlja kao trajna zadaća
Siječanj – Prosinac 2015.	Sustavno informiranje potrošača o pojavama na hrvatskom tržištu putem medija i <ol style="list-style-type: none"> a) web-portal www.potrosac.hr b) Facebook https://www.facebook.com/Potrosac.hr c) Twitter https://twitter.com/DrustvoP 	Voditelj Savjetovaništa Savjetnica – zamjenica Voditelja Tajnik savjetovaništa i savjetnik Web-master portala www.potrosac.hr Administaratori https://www.facebook.com/Potrosac.hr https://twitter.com/DrustvoP	Realizirano
Siječanj – Prosinac 2015	Objavljivanje autorskih članaka – analize, savjeti i odgovori na pitanja potrošača (građana) putem web-portalima: <ul style="list-style-type: none"> - www.24sata.hr rubrika „Potrošač“ - www.vecernji.hr rubrika „Potrošački savjetnik“ - www.dalje.com - www.portalnet.hr - Tiskanih medija - „Potrošačkog koda“ (HTV1) 	Voditelj Savjetovaništa Savjetnica – zamjenica Voditelja Tajnik savjetovaništa i savjetnik Savjetnici za područja: <ul style="list-style-type: none"> - Opća prava potrošača - Energetika - Elektroničke komunikacije - Ugovorni odnosi - Ostala područja zaštite potrošača i zdravlja 	Realizirano

	<ul style="list-style-type: none"> - "Se bum vas tužil", „Svi smo mi potrošači“, "Glas potrošača" (HR2) - TVZ1- ZOOM - Povremeno RTL, NOVA TV i dr. lokalne i regionalne TV postaje 		
Travanj, Srpanj, Listopad 2015. i siječanj 2016. Godine	Kvartalna izvješća (narativna, statistika) i financijsko izvješće o radu Savjetovališta	Voditelj Savjetovališta Savjetnica – zamjenica Voditelja Tajnik savjetovališta i savjetnika Knjigovotkinja	Realizirano
Siječanj – Prosinac 2015	<p>Interna edukacija djelatnika Savjetovališta u Zagrebu na setu aktualnih tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modernizacija i sadržajna metodologija informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača sukladnih izazova novih hrvatskih i propisa i novih EU direktiva i regulations - Potrošači i „Ovršni zakon“ - Potrošači i „HRT pristojba“ - Građani i Dopunsko zdravstveno osiguranje - 10 načela zaštite potrošača EU-a (naglasak na 9. i 10. Načela) - R A P E X (EU i „Hrvatski RAPEX“ – Opasni proizvodi web-portala Državnog inspektorata) - R A S F F - „CUSTOMER SERVICE“ - Lihvarski krediti s bandera - Metodologija rada u tijelima koja donose odluke o interesima potrošača - Način davanja izjava za medije, posebice priprema za izjave o složenijim pitanjima - Privatnost potrošača i web-trgovina i nacrt nove EU Direktive o privatnosti i zaštiti osobnih podataka 	<p>Voditelj Savjetovališta Savjetnica – zamjenica Voditelja Savjetnica-pravnica</p> <p>Vanjski suradnici – eksperti Društva „Potrošač“</p>	<p>Tijekom</p> <p>a) Otvaranje novih područja zaštita potrošača sukladno upitima i reklamacija potrošača I</p> <p>b) novim propisima u našem prostornom zahvata definicije pojma „zaštita potrošača“</p> <p>1. Isprobali i definirali nove načine (metode) dnevnog informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača</p> <p>2. Stvaranje baze tipiziranih odgovora, reklamacijski obrazac i priloga „Vodič kroz reklamacijski podrupak“</p> <p>3. Proveli smo eksperiment savjetovanje potrošača uz korištenje SKYPE</p> <p>Svi djelatnici Savjetovališta su prošli nekoliko EU treninga „Consumer Champions“</p>

Siječanj – Prosinac 2015	Zaštita prava pacijenata i rješavanje reklamacija pacijenata i „pacijenata“ sa posebnih potrebama putem: Bijelog telefona 0800 7999 i Državnim i županijskim Povjerenstvima za zaštitu prava pacijenata + Promicanje temeljnih prava pacijenata	Voditelj Savjetovališta Savjetnica – zamjenica Voditelja Savjetnica-pravnica Tajnik Savjetovališta i savjetnik + Hrvatska udruga pacijenata, Zagreb + MINISTARSTVO ZDRAVLJA + Hrvatska ljekarnička komora	Realizirano
Siječanj – Prosinac 2015	Animiranje volontera i eksperata za područje zaštite potrošača i zdravlja sa ciljem njihove uključivanje u rad Savjetovališta Zagreb	Voditelj Savjetovališta Savjetnica – zamjenica Voditelja Savjetnica-pravnica Tajnik Savjetovališta i savjetnik	Realizirano
Siječanj – Prosinac 2015	Promicanje: a) Jasno i čitljivo označavanje hrane b) Sigurnost hrane c) Načelo “Sljedivost hrane od njive do stola” i d) Načelo “Sljedivost hrane od štale do stola” e) “Potrošači, ljetovanje i salmoneloza” f) “Potrošači i trihinelozna”	Voditelj Savjetovališta Savjetnica – zamjenica Voditelja Savjetnik – ekspert za sigurnost hrane (povremeno) + Suradnja sa HAH, Ministarstvom poljoprivrede, HZJZ i BEUC Food Team, Bruxelles	Realizirano tijekom pripreme početka primjene Uredbe EU, te hrvatskih Zakona i Pravilnika o informiranju potrošača o hrani
Siječanj – Prosinac 2015	Promicanje teme “Potrošači i norme i standardi” - ISO Caffé - HRN EN ISO 22000 - HRN EN ISO 26000 (Društvena odgovornost) - HRN EN ISO 50001 - Etički Kodeks poslovanja HGK	Voditelj Savjetovališta i savjetnik Zamjenica Voditelja Savjetovališta i savjetnica Hrvatski Zavod za Norme (HZN) ANEC, Bruxelles	Realizirano kroz dnevno informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača
Svibanj – Rujan 2015	Promicanje sintagme “Ljetovanje bez straha od UV opekline” (nastavak višegodišnje kampanje) putem:	Voditelj Savjetovališta i savjetnik Zamjenica Voditelja Savjetnika	Realizirano

	<ul style="list-style-type: none">- Savjetovanja web-portalom www.potrosac.hr- Savjetovanja medijima i TV-emisije „Potrošački kod“- Tiskani mediji	Savjetovališta i savjetnica Web-administrator	
--	---	--	--

Ažurirano u Zagrebu, 10. Siječnja 2016.

Voditelj Savjetovališta za zaštitu potrošača
U Zagrebačkoj regiji
Mr.sc. Ilija Rkman