



**«P O T R O Š A Č»**  
**DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA HRVATSKE**  
*(Kolektivni član Consumers International & ANEC)*  
Kneza Ljudeveta Posavskog 48, 10000 Zagreb  
Tel. 01 48 35 889; Tel/Faks 01 48 35 888;  
E-mail: [potrosac@zg.t.com.hr](mailto:potrosac@zg.t.com.hr) ; Web-site: [www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr)

## I Z V J E Š Ć E

O

RADU

# SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČAU GRADU ZAGREBU ZA 2010. GODINE

Zagreb, 7. Siječnja 2011.

## 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 Savjetovališta 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 «Savjetovalište za zaštitu potrošača u Zagrebu za 2010. godinu», i (4) Operativnom plana Savjetovališta za 2010. Godine, podnosimo Vam slijedeće izvješće o radu Savjetovališta za razdoblje SIJEČANJ – PROSINAC 2010. Godine :

1. Savjetovalište tijekom razdoblja **SIJEČANJ – PROSINAC 2010.** godine ostvarivao je svoje zadaće definirane (1) Zakon o zaštitu potrošača i Zakon izmjene i dopune Zakona o zaštitu potrošača (2) Programom rada Pravilnikom o radu Savjetovališta, (3) Operativni plan Savjetovališta za 2010. Godinu, (4) Zaključcima prošlogišnjega Okruglog stola i Radionice „**HARMONIZACIJA RADA I METODOLOGIJE RADA SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U RH**“, nadalje

**Naime, iako u Ugovoru o dopdjeli nepovratnih sredstava za projekt «Savjetovanište za zaštitu potrošača u Zagrebu za 2010. godinu», definirane su 3 područja savjetovanje potrošača:**

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

**Svoj rad temeljen na načelo:**

- **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 je 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 koje 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 „Harmonizacije rješavanje reklamacije potrošača“ iz rujna/listopad 2009. Godine.**

**I tijekom 2010. odine pokazalo se kako je Savjetovanište za zaštitu potrošača u gradu Zagrebu je postalo prepoznato kao mjesto gdje potrošači mogu svakim radnim danom, sukladno tjednom rasporedu rada, mogu dobiti:**

- informaciju o svojim pravima i obvezama,
- savjet kako i preko kojih institucija mogu pokrenuti reklamacijski postupak
- set edukacijskih publikacija
- potrebne dokumente, obrasce i izvatke 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 informacijama.

---

Tijekom realizacije Operativnog plana Savjetovaništa za zaštitu potrošača u Zagreb, su, **slikovito kazano**, svedene na zajednički nazivnik:

---

**„LIJEČENJE HRVATSKOG TRŽIŠTA ROBA I USLUGA 'ZARAŽENO VIRUSOM ČLAKOM 155. STAROGA ZAKONA O ZAŠTITU POTROŠAČA IZ SRPNJA 2007“.**

Nakon dvije godine borbe brisanja članka 155. Iz Zakona, što je konačno je ostvareno izmjenama i dopunama Zakona iz lipnja 2009. Godine. Nažalost, tijekom protekle dvije godine dio trgovaca (davatelja usluga i proizvođača) su zaraženi **VIRUS155** i teško mijenjaju stekli negativnu i štetnu praksu (naime, čekali su ulazak Hrvatske u članstvo EU-a???). Posljedice VIRUS155 imali smo činjenice:

- a) DIO (naglašavamo DIO) trgovaca (prema definiciji iz članka 3. Zakona o zaštitu potrošača) započeli tumačiti prema svojim mjerama i potrebama odredbe Zakona i ostale propise 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 reklamacijski uobičajeni reklamacijsku proceduru
- d) Oduglavačiti rješavanje reklamacije na 1. Razini (članak 8.) i teško rješavati argmunetirane reklamacije potrošača (članak 24, stavak 7. Zakona) – kao posljedice neke tvrtke su nestale ili promijenili imena i vlasničku strukturu pri tome je mnoštvo neriješenih reklamacije potrošača ili su neki potrošači su izgubili svoj novac (VEMIL je postao UNUSMEDIA d.o.o., i sl.)
- e) Neke nitko ih nije moga dovući na Centar za mirenje.
- f) U konačnici, nepoštena poslovna praksa i postupcima taj DIO trgovaca je predmetom **sve većim i složenijih reklamacija potrošača. Tijekom rješavanju reklamacija i upita potrošača svjedoci smo kršenja cijelog niza Zakona i propisa !!! Najsmješnji i najtužnji taj DIO trgovaca pravi se „mutavi“ nakon upozorenja potrošača počesto komentiraju:**
  - „Zar imamo u RH „Zakon o obveznim 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 sam ribon u kasi“ ??? i t d.

Sa druge strane, kao odgovor potrošača na VIRUS155, i 2009. I 2010. Godine, je činjenice **POVEĆAVA SE BROJ REKLAMACIJA, POSEBICE SVE SLOŽENIJE REKLAMACIJE**, u Savjetovalištu u Zagrebu rješio je 2009. Preko 9.000 reklamacije. Isto stanje je tijekom 2010. Godine pri tome smo moralo smo uložiti značajni napor rješavanje reklamacije potrošača, prije VIRUS155.

---

Međutim, uz medijsku potporu i ohrabreni potrošači ipak smo 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
- Ospodobljeni volonter (5 godine 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*)

U strukturi reklamacija, pritužbi i upita temeljem kojih potrošači traže savjet ili informaciju, na ovaj oblik Savjetovanja otpada **78,40%** upita i prijava koje smo na različite načine tijekom izvještajnog razdoblja zaprimili u Savjetovalištu.

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

Datum: \_\_\_\_\_

1. Ime i prezime pozivatelja, 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.**

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

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

Pozive potrošača zaprimamo na preko dvije telefonske linije a novinara i institucija (*nositelja zaštite potrošača*) preko 2 do 3 mobitela.

Ovakav 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-portalumu mogao naći potrebne podatke, propise, adrese i opise procedura za rješavanje reklamacije ili ga na banner CISZP „Prijave i upiti potrošača“ na našem portalu [www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr)

**Primjerice:**

*Područje: PROMET NEKRETNINE*

*Gospođa koja je trebala ŽURNI savjet za sutrašnji razgovor sa pravnikom tvrtke HOTO zbog problema vlaženja zidova novoga stana i naknadno uočena kvaliteta stana i propusta tijekom gradnje.*

*Tražila je savjet KAKO razgovarati sa pravnikom HOTO Grupa.*

**Trajanje davanja – diktiranje savjeta trajalo je 65 minuta.** *Gospođa je dobila detaljni savjet-odgovor na svaki od pitanja sa njezine iste i detalja iz Ugovora o kupnji stana.*

**Tijekom razgovora razvidno je problem 2-godišnje jamstvo za stan kao proizvod (roba) trajne vrijednosti visoke trajanje !!!**

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 ugovorne odnose
- Ekspert-savjetnik za energetiku (toplinarstvo i plin)
- Ekspert-savjetnik za kupce električne energije
- Educirani volonter

## 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» (*primjer popunjenog obrasca u privitku*)
- nakon ispunjavanja obrasca dobio je naputak (1) na koju(e) adresu(e) treba poslati popunjenju 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 ponudila i mogućnost da svoj problem zbog pouke drugima, ispričaju za neki od medija. Oko 50% njih iskazalo je spremnost razgovora s novinarima, što je, osim u jednom slučaju ubrzalo rješavanje reklamacije
- oko 60% reklamacija odnose se na područje (1) trgovine (*ostvarenje prava kupca iz obuhvaćenim člancima 400 - 441. Zakona o obveznim odnosima, odnosno člancima 2,5 i 8. Zakona o zaštiti potrošača*), oko 30% na javne i financijske usluge, dok se oko 10% reklamacija odnosi na područja komunalnih i obrtničkih usluga, te ostala pitanja prava potrošača na tržištu
- 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) Uprave za telekomunikacije i poštu Ministarstva mora, prometa i infrastrukture
  - c) Upravu HEP d.d.
  - d) HERA-u
  - e) Agenciju za zaštitu osobnih podataka
  - f) Hrvatskog zavoda za javno zdravlje
  - g) Hrvatskog toksikološkog zavoda
  - h) Vijeće agencije za telekomunikacija
  - i) Sektoru korporativnih komunikacija T-Coma
  - j) Službi za odnose s javnošću H1 Portusa d.o.o.
  - k) Službi za odnose s javnošću Optime telekoma d.o.o.
  - 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 – državljana EU-a (Španjolska, Poljska i Hrvatska ) rješavamo putem institucijama hrvatskoga sustava zaštite potrošača a i putem metodologije rješavanja prekograničnih potrošačkih sporova
- temeljem Sporazuma 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 Savjetovaništa 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 županijskim Povjerenstvima 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.**

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. Na različite načine cijele ove godine, kao i prethodnih godina, kroz sve oblike komunikacije s potrošačima «zatrpani» smo upitima «Zašto moramo plaćati HRT pristojbu?».
2. **DIALER-i ako jedan od najvećih problema korisnika TK usluga, „skinut je s dnevnog reda“ nakon nekoliko dobivenih sudskih sporova u korist potrošača, koji bi kao model rješavanja te skupine problema trebala postati sudska praksa**
3. Zbog neprovođenja odredaba članka 38. Zakona o zaštiti potrošača raste broj korisnika TK usluga imaju problema s rješavanjem reklamacija vezanih za pozive na brojeve 060. Naime, Povjerenstva za reklamacije TK operatera odbijaju reklamacije i upućuju ih na davatelje TK usluga 060 koji su nam zbog kršenja odredaba članka 38. ZOZP nepoznati a računom ih se tereti i za sporne diojelove računa koji se odnose na 060 pozive. Takve korisnike TK usluga redovito upućujemo na postupak sukladan odredbama članka 26. Zakona o zaštiti potrošača i proceduru detaljno pojašnjenu na tri internet adrese:

<http://www.javno.com/hr/profit/clanak.php?id=112516> ili [www.dalje.com](http://www.dalje.com)  
[http://www.potrosac.hr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=101&Itemid=39](http://www.potrosac.hr/index.php?option=com_content&task=view&id=101&Itemid=39),  
<http://www.pametnakuna.hr>, te povremeno i  
<http://www.net.hr>

4. Nakon što su se potrošači navikli da im u Savjetovaništu na raspolaganju stoji 3 savjetnika za ugovornih odnosa, rapidno raste broj onih koji traže savjete, informacije i

poduku o izboru kredita, o leasingu, svim vrstama kamatnih stopa i slično, što naglašava potrebu što žurnije:

- a) Uspostava (izgradnje) višerazinski sustav zaštite potrošača korisnika finacijske, bankarske i usluge osiguravanja i
- b) Pokretanja kampanje „IZGRADNJE FINACIJSKE PISMENOSTI POTROŠAČA“ sukladno našega Prijedlogu Ministarstvu financije RH i
- c) Započeti „RAT PROTIV tzv KREDITIA NA BANDERAMA „

**Rješavanje dio složenijih reklamacija u suradnji sa našim partnerom – udrugom „Život u plusu“**

## **ON – LINE SAVJETOVANJE**

Nositelji:

- voditelj Savjetovališta
- Predsjednica Društva «Potrošač» - zamjenica Voditelja Savjetovališta
- Ekspert-savjetnik za telekomunikacijske usluge
- Savjetnik za ugovorni odnosi
- Ekspert-savjetnik za energetiku (toplinarstvo i plin)
- Ekspert-savjetnik za kupce električne energije
- Ekspert –savjetnik, pravnik

Ovaj oblik savjetovanja reaslizirali smo na DVA načina:

- putem CISZP (*pojedinačno savjetovanje*)
- putem klasičnog inbox [potrosac@zg.t-com.hr](mailto:potrosac@zg.t-com.hr) ili gmail.com (*pojedinačno savjetovanje još uvijek jer potrošači se još uvijek šalje svoje reklamacije i upiti što je u pitanju je višegodišnja navika* ). Neovisno smo stavili upozorba na našem portalu [www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr)

**MOLIMO POTROŠAČE DA NE KORISTE OVAJ MAIL ZA PITANJA I TRAŽENJE 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 adresae 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,

Zadnjih nekoliko mjeseci svjedoci smo (1) drastičnoga porasta e-mail upita (*samo je na inboxu od kolovoza 2004. do danas pristiglo oko 7.000 poruka i upita*) što za područje općih prava potrošača, trgovine, komunalne i obrtničke usluge **traži CJELODNEVNI angažman jednoga čovjeka koji do savršenstva mora poznavati legislativu iz područja zaštite potrošača. Zamjetno je kako su i upiti sve složeniji i sve češće ilustrirani attachmentima koji podupiru njihove reklamacije i zahtjeve prema trgovcima.**

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

1. ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA (ili link gdje mogu naći i pročitati Zakon)
2. PRAVA I OBEVEZE 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 SUMNIVO 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 word 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 korisnici
- 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](http://www.potrosac.hr)
  - b) [www.net.hr](http://www.net.hr)
  - c) [www.dalje.com](http://www.dalje.com) („Potrošačka rkmanija)
  - d) [www.korana.org](http://www.korana.org)
  - e) [www.huped.hr](http://www.huped.hr)
  - f) [www.zivotuplusu.info](http://www.zivotuplusu.info)
- TV-emisije (nacionalna i lokalna razina)
- Radio emisije (nacionalna i lokalna razina)
- Dnevne novine i tjednici

## CILJNO PODRUČJE:

1. Nacionalna razina
2. Lokalna razina

## CILJNA GRUPA:

1. Svi potrošači u RH
2. Potrošači – internet korisnici

# **SAVJETOVALIŠTE MEĐU POTROŠAČIMA**

## Best Buy Award Sajma kvalitete i kvalitetne kupnje

Zagreb - 15. listopada 2010 - Expo kvalitete i kvalitetne kupnje u organizaciji Best Buy Award Hrvatska i Shopping Centra City Center ONE ostvario je izniman uspjeh i veliki interes među građanstvom.

Cilj ovog jednodnevnog sajma, kojeg je prema procjenama City Centra ONE posjetilo oko 30.000 osoba, bio je skrenuti hrvatskim građanima pozornost na njihova prava kao potrošača te kako na tržištu prepoznati proizvode i usluge vrhunske kvalitete i povoljne cijene.

Na prvom hrvatskom Expo-u kvalitete i kvalitetne kupnje nastupili su hrvatski akreditirani laboratorij za hranu Labosan ([www.labosan.hr](http://www.labosan.hr)); **Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske "Potrošač"**; Zavod za kontrolu kvalitete tekstila pri Tekstilno Tehnološkom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu; Stručnjaci za kontrolu kvalitete Podravke i Dukata.

## Stručan i edukativan sadržaj

**4 savjetnika Društva "Potrošač", odgovarali su na pitanja građana vezana uz njihova prava kao potrošača, prava pri kupnji, na što paziti prilikom kupovine, kako mogu pomoći razni certifikati u kupnji, što znače određene oznake na proizvodima itd.**

## Tijekom Sajma:

- **57 potrošača dobili su detaljne informacije, poduku i savjeta iz područja** (nekoliko potrošača su temeljem savjeta ostvarili njihove prava iz članka 8. Zakona o zaštiti potrošača)

**a) Opća prava potrošača**

- b) Trgovina na malo**
- c) Ugovorni odnosi**
- d) Metodologija koraka reklamacijske procedure**
- e) Detaljno pojašnjenje članci 1, 5, 6 – 17, članci 24 – 27. Zakona o zaštiti potrošača i članci 400 – 441. Zakona o obveznim odnosima**

- Posjetiteljima Sajma podijeli smo preko 250 kompleta edukacijskih publikacija, reklamacijskih obrascima, tjedni raspored rada Savjetovališta i vizitke s kontakt podacima
- Dali smo 3 izjava za medijima

**OVAJ PILOT-PROJEKT (EKSPERIMENT) POKAZAO SE IZNIMNO UČINKOVITO SAVJETOVANJE, INFORMIRANJE I EDUKACIJE POTROŠAČA KAO I DOLASCI POTROŠAČA-POJEDINACA DOLAZAK U SAVJETOVALIŠTE !!!**

## **„HODOČASNIČKO“ SAVJETOVANJE**

Tijekom godišnjeg odmora, kao i prethodnih godina, tako i tijekom kolovoza 2010. građanima Voditelj savjetovališta je dao **preko 40 savjeta i informacija** građana i turistima na tržnici, restoranima, kafićima, shopping centrima, čak i na plaži. **Dali smo i 3 izjave za medije.**

Sukladno višegodišnjih iskustvima nosili smo potrebnih materijalima i davali smo građanima, uz savjete i informacije, davali smo ih dio publikacija i „vizitka“ s podacima sa kontakt adresama, telefonima i e-mail i web-adresama gdje mogu dobiti detaljnije informacije i savjete.

### **Primjerice:**

*Trgovcu u ribarnici dao savjet kako potencijalnim kupcima može potvrditi „JE LI RIBA SVJEŽA“ kroz 5 temeljnih pokazatelja, posebice većih i skupljih riba.*

## **SAVJETOVANJE INFORMIRANJE, EDUKACIJA I SAVJETOVANJE PUTEM NAŠEGA WEB-PORTALA**

**[www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr)**

Današnji naš web.portala [www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr), kao **on-line potrošački udžbenik, kao hrvatska inačica portala [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu) (on-line poduka i on-line učenje potrošača)** samo tijekom 01.01. do 20.12.2010:

- posjetio je **153.356 potrošača – internet korisnika.** Dakle, Savjetovalište u Zagrebu je 2010. Godine je on-line informirano, savjetono i educirano 153.356 potrošača internet-korisnika.
- **PODATAK O BROJU DNEVNIH POSJETA OD 364 DO 506 (prvi tjedan siječnja 2011. naš portal imamo 469 dnevnih posjeta !!!)**
- **ŠTO JE STVARNI UČINAK SAVJETOVALIŠTA U ZAGREB!!!**
- Posjećene su čitana 587.496 stranica portala i
- **Potrošači su koristili (downloadirali) su različitih tema 4.722.522 (informacija, savjeta i sl)**

Na web adresi [http://arhiva.net.hr/shopping/2008\(06/12/0238006.html](http://arhiva.net.hr/shopping/2008(06/12/0238006.html) može se naći listu „KORISNI LINKOVI“ (prema posjećenosti):

1. [www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr)
2. [www.hah.hr](http://www.hah.hr)
3. [www.consumers.international.org](http://www.consumers.international.org)
4. [www.beuc.eu](http://www.beuc.eu)
5. [www.ephha.org](http://www.ephha.org)
6. [www.mercator.hr](http://www.mercator.hr)
7. [www.konzumhr](http://www.konzumhr)
8. [www.nhs.hr](http://www.nhs.hr)
9. [www.poslovniforum.hr](http://www.poslovniforum.hr)

## POTROŠAČKI SPOROVI I AKTUALNA PITANJA ZAŠTITE POTROŠAČA KOJI SU OBILJEŽILI 2010. GODINE

### PODRUČJE TRGOVINE NA MALO

Raščlamba svih reklamacija potrošača koje se odnose na područje trgovine na malo pokazuje kako trgovci:

- nedostatno poznaju: odredbe novoga Zakona o zaštiti potrošača i odredbe Zakona o obveznim odnosima, posebice (1) značenje odredaba članka 7, te poglavlje

“Odgovornost za materijalne nedostatke (članci 400-441). Ovo nepoznavanje ili “nepoznavanje ide čak do toga da kupce koji reklamiraju neispravne proizvode znaju upitati “Kada je donesen Zakon o obveznim odnosima”?”.

- dio ih zlorabi činjenicu u „Zakonu o zaštiti potrošača“ nema „Prekršajne odredbe“ za članke od 107 do 115 (III. NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA)

Ove činjenice dovode do toga da pojedini trgovci propisuju vlastita pravila rješavanja reklamacija potrošača, određuju vlastite rokove u kojima prihvaćaju reklamacije potrošača, te se na sve moguće načine **OPIRU ISPUNJAVANJU SVOJIH OBVEZA IZ ČLANAKA 7, 404, 410 I 427. Posebno se opiru ispunjavanju prava kupca iz stavka (1) članka 410. Zakona o obveznim odnosima nastojeći problem riješiti upućivanjem kupca na ovlaštenu servis iako prva rečenica članka 410. više nego eksplicite daje pravo kupcu da, ako se ustanovi skrivena ili tvornička greška iz članka 404, bira jedno od četiri prava, dodatno pojašnjena u članku 5. Zakona o zaštiti potrošača. Trgovci su posebice tvrdi na 4. pravo kupca “Raskid ugovora I povrat novca”, pravdajući nemogućnost povrata novca izgovornom kako je uplata već knjigovodstveno provedena te da im povrat novca pravi velike knjigovodstvene probleme**

## LISTA NAJČEŠĆIH REKLAMACIJA NA PODRUČJU TRGOVINE NA MALO

1. Neispunjavanje obveza iz članka 7. Zakona o zaštiti potrošača:
2. Zaračunavanje cijene proizvoda (*očitanje laserskim čitačem bar coda na kasi*) većom u odnosu na cijenu istaknutu na policama
3. Nepridržavanje odredaba o RAČUNU iz članka 12. ZOZP:
  - a) iz reklamacija potrošača I iz osobnog iskustva zamjetno je kako su računi NEČITKI (*slab I nečitljiv sadržaj računa zbog istrošenoga robona na kasama*)
  - b) oko 50% računa tiska se na termo-papiru koji nakon vrlo kratkoga vremena izbljedi I ne može se koristiti za potrebe reklamacijskog postupka što potrošače, posebice kada su u pitanju skuplji tehnički proizvodi TJERA da takve račune fotokopiraju a dio ih I ovjerava kod javnoga bilježnika kako bi bili vjerodostojan dokument za potrebe reklamacijskog postupka. U prošlosti izvješću smo ponudili rješenje za osiguravanje TRAJNOSTI ispisa na računu
  - c) ima I slučajeva neizdavanja računa (*osobno sam u jednoj trgovini mješovitom robom trgovca upozorio da je potrošaču DUŽAN izdati račun te da je obveza potrošača s računom izići iz trgovine*)
4. Nekompletnost isprava koje prate proizvod. Poseban su problem neovjereni jamstveni listovi te prijevodi isprava koji sadržajem, opsegom I kvalitetom prijevoda prečesto ne odgovaraju izvorniku (*kršenje članka 14, stavak 4*). **Poseban je problem što je dio isprava koje potrošači dobivaju uz kupljene proizvode nečitak, nejasan I slabo vidljiv, što ponovno aktualizira probleme (1) veličine fonta, te (2) odnos boje teksta prema boji podloge čime se krše pravila grafičke struke I rezultate istraživanja Klinike za očne bolesti KBC-a Zagreb o stanju vida prosječnoga potrošača u RH**
5. Kada je u pitanju **OBAVIJEST O PROIZVODU** potrošači su suočeni sa cijelim nizom problema koji im otežavaju ostvarenje temeljnog prava na **CJELOVITU I ISTINITU**

## **INFORMACIJU o proizvodu koga kupuju, što u konačnici otežava i ostvarenja UNIVERZALNOG PRAVA POTROŠAČA NA IZBOR:**

a) na policama trgovina možemo naći proizvode, posebice proizvode opće uporabe, proizvedene za tržišta država-starih članica EU-a, te proizvode istih robnih marki namijenjenih tržištima novih država članica EU-a, hrvatskom tržištu i tržištima BiH, Srbije, Makedonije, Albanije i Turske koji imaju različit sadržaj OBAVIJESTI O PROIZVODU (članci 17.i 18. Zakona o zaštiti potrošača, te niza drugih propisa koji definiraju sadržaj obavijesti o proizvodu i način označavanja karakteristika i načina čuvanja i uporabe)

b) na proizvodima koji dolaze iz "stare Europe" obavijest o proizvodu na hrvatskom jeziku nalijepljena je preko dijelova slikovnih i tabelarnih dijelova obavijesti i redovito je nečitljiva i opsegom informacija ne odgovara izvorniku (*selekcija podataka*)

c) na proizvodima koji se proizvode i uvoze iz novih država članica EU-a ili nekih nama susjednih država koje nisu članice EU-a sadržaj obavijesti je **nečitak, pretrpan tekstem na 5 do 10 jezika, te iznimno siromašan "ZNAKOVA LAKO RAZUMLJIVIH POTROŠAČU"**. Ovaj problem je to aktualniji imamo li u vidu kako je najveći dio tih ZNAKOVA obvezan propisima iz 1999. godine, što je RAZLOG ZA PODUZIMANJE NIZA MJERA INSPEKCIJSKOG NADZORA I PREKRŠAJNIH MJERA

**Moramo ipak naglasiti kako na police trgovina dolazi sve više proizvoda koji na svojoj ambalaži imaju sve veći broj „simbola lako razumljivih kupcu“ kao što je to slučaj na proizvodima koji na naše tržište dolaze iz država-starih članica EU-a**

6. Dio ovlaštenih servisa u servisne knjižice neredovito ili nikako ne upisuje usluge koje je pružio potrošaču (*datum i trajanje popravka, što je popravljeno, odnosno koji su dijelovi zamijenjeni, podatak o produljenju jamstvenog roka **pravdajući to poslovnom tajnom servisa i tvrtke***)
7. **Potrošači su suočeni smo s problemom ostvarenja prava na reklamaciju proizvoda kupljenih na sniženjima i rasprodajama. Naime, iako nigdje u propisima ne stoji odredba o nemogućnosti reklamacije takvih proizvoda, trgovci REDOVITO tumače kako za proizvode kupljene na prodajama, sniženjima i rasprodajama potrošači NE MOGU POKRENUTI REKLAMACIJSKI POSTUPAK. Kako je ovo masovna pojava u siječnju, veljači, krajem kolovoza i u rujnu, SMATRAMO POTREBNIM ZA SVE TRGOVCE IZRADITI NAPUTAK I JAVNO GA OBJAVITI**
8. Svjedoci smo problema s naplatom zatezних kamata i duljem trajanju reklamacijskog postupka potrošača koji su naručenu robu platili predujmom a dogovoreni rok isporuke trgovac nije ispoštovao (članak 29. ZOZP)
9. Gotovo svakodnevno na TV ekranima možemo gledati reklame davatelja TK usluga mobilne telefonije koje svojim sadržajem i porukom gledateljima spadaju u klasičan primjer **ZAVARAVAJUĆEGA OGLAŠAVANJA** – naime, jedina je poruka kako za 1 kunu možete dobiti različite tipove mobitela najpoznatijih svjetskih brandova koji u redovnoj prodaji nisu jeftiniji od 1.000 do 1.500 kuna. Autori reklama, kršeći pravo TV-gledatelja na istinitu i cjelovitu informaciju (članak 5. Zakona o pravu na pristup informacijama) **„zaboravljaju“ kazati kako je preduvjet „dobivanja“ skupoga mobitela za jednu kunu potpisivanje ugovora o pretplatničkom odnosu u trajanju od 12 do 24 mjeseca**

## **PRIJEDLOG:**

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

- a) na najmanju moguću mjeru smanjio broj pojave NEPOŠTENE I AGRESIVNE POSLOVNE PRAKSE**
- b smanjio broj kršenja temeljnih prava potrošača, njihova dostojanstva I gospodarskih interesa,**
- c) POKRENUTI KAMPANJU PROMICANJE „ISO26000 – DRUŠTVENA ODGOVORNOST“ I „ETIČKI KODEKS POSLOVNE PRAKSE“, te**
- c) stvorili preduvjeti kako bi se trgovačka praksa i odnos trgovaca prema potrošačima treba se temeljiti 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 Hrvatska završava pregovore o pristupanju u članstvu 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 suradnji sa najjačih udruga**



**za zaštitu potrošača iz EU-a i njihovih ECC pri tome uspjevamo.**

**Dakle, stekli smo i iskustvo i metodologiju rješavanja  
PREKOGRANIČNIH POTROŠAČKIH PROBLEMA ŠTO  
JE POSTALA PRAKSA ZAGREBAČKOGA  
SAVJETOVALIŠTA !!!**

## **TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE**

Raščlamba svih zaprimljenih reklamacija može se razvrstati u nekoliko temeljnih problema koje korisnici TK usluga imaju s davateljima TK usluga:

- previsoki računi uzrokovani destruktivnim djelovanjem DIALER-a (*problem možemo smatrati riješenim jer su potrošači vođeni savjetnikom za telekomunikacije zagrebačkog Savjetovališta, koji se na sudu pojavio u ulozi sudskog vještaka, dobili nekoliko sporova koji bi trebali postati sudskom praksom – jedna od presuda, kao primjer I ohrabrenje korisnicima TK usluga objavljena je na web-portalu [www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr)*)
- Obje skupine problema korisnika TK usluga tehnički I softwareovski su složene te, kako bi potrošač bio spreman I za eventualni sudski spor sa davateljem TK usluga, nužno je potrebno izvršiti I vještačenje slučaja. Reklamacija prolaze uobičajeni reklamacijski postupak definiran naputkom objavljenim u jednom tjedniku I na portalu [www.javno.com](http://www.javno.com), rubrika “PROFIT / POTROŠAČKA RKMANIJA”. Dakle, platili su nesporni dio računa a na sporni dio računa uložili prigovore I tako omogućili nesmetani tijek reklamacijskog postupka bez bojazni od “**Obustavljanja isporuke javne usluge**” – korištenje prava potrošača iz članka 26. Zakona o zaštiti potrošača
- za sve stupnjeve reklamacijskog postupka izradili smo e-formulare reklamacije koje potrošači dobiju tijekom razgovora sa Savjetnikom ili im se formulari s naputkom šalju faksom
- telefonski imenik brojeva 060, koji se nalazi na adresi [www.t-portal.hr](http://www.t-portal.hr) **sadrži tek dio brojeva 060 koji su u uporabi**
- još je uvijek nedefiniran pojam “primjerene mjere zaštite” što će, nadamo se biti riješeno donošenjem „ZAKONA O ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA“

## **Distribucija električne energije, opskrba električnom energijom**

Tijekom (1) rješavanje reklamacije potrošača-kupaca električne energije i (2) djelatnici DP-a HEP-a ove godine pokušavaju, na štetu potrošača koji ažurno realiziraju svoje ugovorne obveze, uključujući i oni koji su ušli u financijske problemi (*gubitak posla,*

raditi bez plaće) na svoj način tumače članak 26. Zakon o zaštiti potrošača.

**Zbog toga naši predstavnici u Povjerenstvu za reklamacije Elektre Zagreb i članovi Savjeta HERA-e su inicirali su pokretanje izradu i modernizirati dokument „Opći uvjeti za opskrbu električnom energijom (Narodne novine, br. 14/06);**

Članci 27. I 28. Zakona o zaštiti potrošača, područje opskrba električne energije, **NE REALIZIRA SE PREMA DIJELU POTROŠAČA-KUPACA ELEKTRIČNE ENERGIJE**

**„Održavanje kvalitete javne usluge**

**Članak 27.**

*Trgovac koji pruža javnu uslugu mora održavati kvalitetu javne usluge u skladu s zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.*

**Članak 28.**

*(1) Tijela koja dodjeljuju ovlaštenje za obavljanje javnih usluga dužna su osigurati, svaki u djelokrugu svojih zakonom propisanih nadležnosti, da nositelj navedenog ovlaštenja pruža usluge vodeći računa o sigurnosti, redovitosti i kvaliteti javne usluge te da je javna usluga ravnopravno pristupačna svim potrošačima.*

*(2) Nadležna tijela iz stavka 1. ovoga članka dužna su omogućiti uvjete za tržišno natjecanje na području javnih usluga.“*

**Ne dio potrošača-električne enrgije isporučuju električnu energiju niže kvalitete, kako definira EN5160 – Napon 230 V i frekvencija 50 Hz. Naime, nizak napon (tzv. sive zone) u porsjeku oko 190 V, a negdje i niže, razlog je kvarova ili uništavanje kućanskih uređaja a niti propis nije uredio način ostvarenje pravo potrošača na naknadu štete na kućanskim uređajima.**

**I OVOM PRIGODOM U SVIM PROPISIMA UGRADITI EN50160 KAO TARIFNA STAVKA !!!**

## **OSTALE AKTIVNOSTI DJELATNIKA SAVJETOVALIŠTA ZA POTROŠAČE U ZAGREBU:**

- radu rješavanju reklamacija u Povjerenstvima za reklamacije potrošača, iz članak 24, stavak (7) Zakona o zaštiti potrošača
- rad u Vijeće zaštitu potrošača Grada Zagreba
- 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 komisiji Vijeća HAKOM
- rad u Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
- rad u Saboskom Povjerenstvu za sukob interesa
- rad u Programskog vijeća HRT-a

- rad u Upravnom vijeća HAH
- **TIJEKOM 2010. GODINE ZAPOČELI SMO ETAPNE KAMPANJE**
  - a) „CE OZNAČAVANJU“
  - b) „DJECA POTROŠAČI“
  - c) „SIGURNOST DJEČJIH IGRALIŠTA I SOBE ZA IGRE“
- tijekom siječanj – rujna 2010. Realizirali smo IPA Projekt BeEAMS u partnerstvu talijanskom udrugom ADOC iz Rima
  - a) Proveli smo Inicijalni upitnik sa 955 građana-potrošača
  - b) Obilježili Europski tjedan energetske održivosti
  - c) Proveli 2 tipa i obradili preko 1.000 Upitnika (za odrasle osobe i učenicima)
  - d) Realizirali smo 2-dnevnu međunarodnu radionicu „Energetska učinkovitost, zaštita potrošača-kupaca energije, racionalna potrošnja energije i korištenje obnovljivih izvora energije koja je okupila predstavnika iz državnih energetske institucijama i međunarodnih (EU) eksperata
- Obilježili Europski dan zaštitu osobnih podataka (članak 7, stavak 3, Zakona o zaštiti potrošača)
- Voditelj savjetovaništa sudjelovao Sudionik i Prezenter na Nacionalnoj ISO/HNZ radionici „Društvena odgovornost – ISO 26000“ sa prezentacijom „CONSUMERS AND SOCIAL RESOPOSABILITY“ (Na Engleskom jeziku)
- Voditelj savjetovaništa bio sudionik i prezenter i kao gost na savjetovanju „Zaštita osobnih podataka i krađa identiteta“ u organizaciji ustanove Sigurnost Educa.
- Voditelj Savjetovaništa sudjelovao u radu tradicionalne godišnje Konferenciji „Privatnost 2010“ i imao Prezentacija
- **G-đa Kolarević i g. Rkman snimili su prilog za TV France Chanel 24 o zadovoljstvu hrvatskih potrošača o izboru, kvalitete i cijena roba u trgovinama u RH. Naglasak na „hrvatski proizvodi“ i world-wide brands**
- Naši predstavnici sudjelovali su u radu
  - a) Okruglog stola „Putevi iz zaduženje – savjetovanje dužnika i osobni stečaj“ i
  - b) Okruglog stola „Zaštita potrošača korisnika komunikacijskih usluga“
- Voditelj savjetovaništa sudjelovao:
  - a) U radu Godišnje skupštine ANEC-a, Bruxelles
  - b) Sudjelovao u EU kampanji „BEUC and ECCG presentation on Complaint Handling Citizens' Energy Forum“ i izradio opsežni Upitnik
- Voditelj i tajnika savjetovaništa sudjelovali u radu (1) Financijskog forumu“ i sjednici Glavne skupštine BEUC-a, travanj, Ljubljana
- Tijekom izvješćenog razdoblja davali smo cijeli niz komentara, mini-interview i izjavama za medijima o aktualnim pitanjima iz područjima Zaštite potrošača, i sl.

## STATISTIKA SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ZAGREB ZA 2010. GODINE

Trgovina .....1.880

Elektroničke komunikacije .....	749
Energetika .....	159
Ugovorni odnosi .....	132
Zdravstvene usluge .....	71
Komunalne usluge .....	404
Obrtničke usluge .....	82
HRT pristojba .....	59
Turističke usluge .....	14
Savjetovanje potrošača u uredu Savjetovališta .....	456
Poštanske usluge .....	70
Faks informacije i savjeti .....	41
Ostali.....	1.640
Upiti novinara .....	176
On-line savjeti .....	164
CISZP.....	840
<b>U K U P N O .....</b>	<b>6.937 *)</b>

## **UČINCI ON-LINE SAVJETOVANJE, INFORMIRANJE I PODUKA POTROŠAČA PUTEM WEB-PORTALA [www.potrosac.hr](http://www.potrosac.hr)**

Posjetitelja portala .....	153.356
Dnevni posjetitelja portala .....	od 381 do 506
Broj downloadiranih savjeta, informacija i tekstova ( <i>files</i> ).....	4.722.522

## **STVARNI UČINAK SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ZAGREBU IZNOSI 6.937 + 4.722.522 SAVJETA**

\*)

U narativnom dijelu Izvješću naglašeno je:

- Tijekom 2010. Godine zaprimili smo veći broj SLOŽENIJIH reklamacije koje je trebalo rješavati kroz dulje vrijeme, temeljem nekoliko zakona i pravilnika,

stručnih mišljenja više institucija-naših partnera i kroz nekoliko razina reklamacijske procedure

- b) Tijekom rješavanju takvih složenih reklamacija su definirani tipizirani novi savjeti, članci naših savjetnika i izjave koje su objavljeni u medijima (tiskani i elektronički)
- c) Tijekom KOLOVOZA 2010. godine Savjetovalište nije radilo zbog preseljenju u novi ured (uređenje ureda i stvaranju tehničkih preuvjeta za rad – telefon i internet). Međutim, ipak smo, neovisno u nemogućim uvjetima za rad, ipak smo na različite načine dali smo ipak 130 + 14 CISZP savjeta potrošačima

Siječanj, 2011. godine

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