



**DRUŠTVO  
ZA ZAŠTITU  
POTROŠAČA  
ISTRE**

Keršovanijska 27  
52100 PULA  
M.B. 1832239  
tel. 052/ 222512  
fax 052/ 222520  
istarskipotrosac@gmail.com

**IZVJEŠĆE O RADU U 2013. GODINI**

Rad Savjetovališta za zaštitu potrošača Riječke regije za područje Istarske, Primorsko – goranske i Ličko – senjske županije u 2013. godini odvijao se kroz sljedeće aktivnosti :

- 1. Edukacija, informiranje i savjetovanje potrošača**
- 2. Prikupljanje i analiza podataka**

U okviru Savjetovališta dato je **3517 savjeta** i to kako izravnim savjetovanjem u uredu tako i putem telefona, telefaksa, e-maila i pošte, o čemu se vodi detaljna evidencija po mjesecima (jednomjesečna, tromjesečna i godišnja).

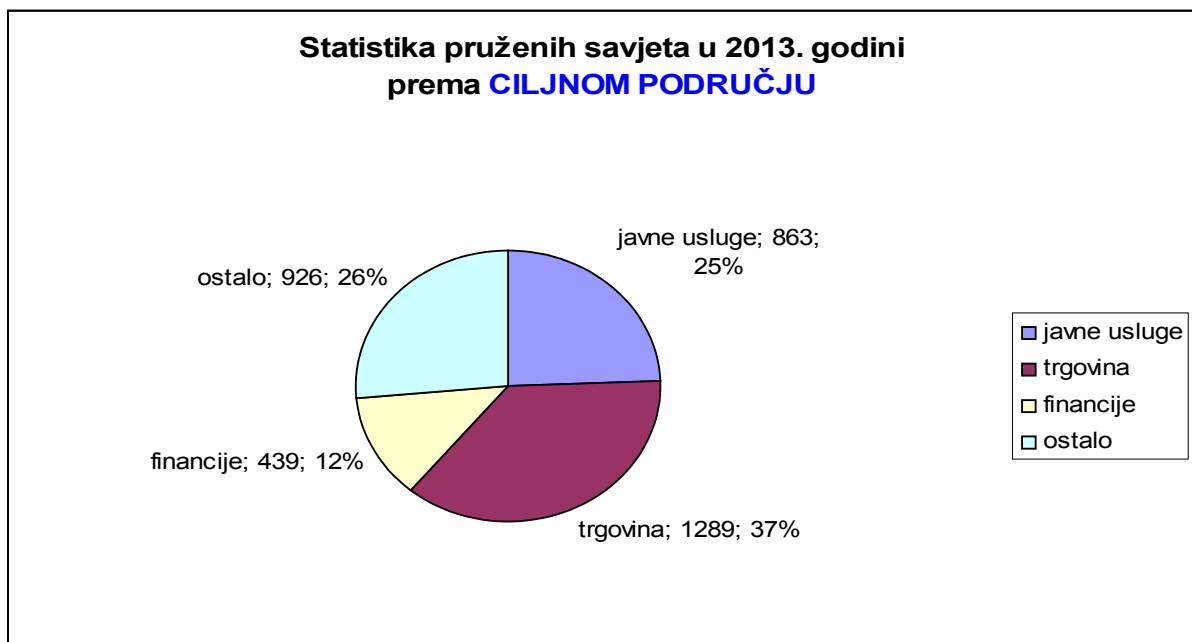
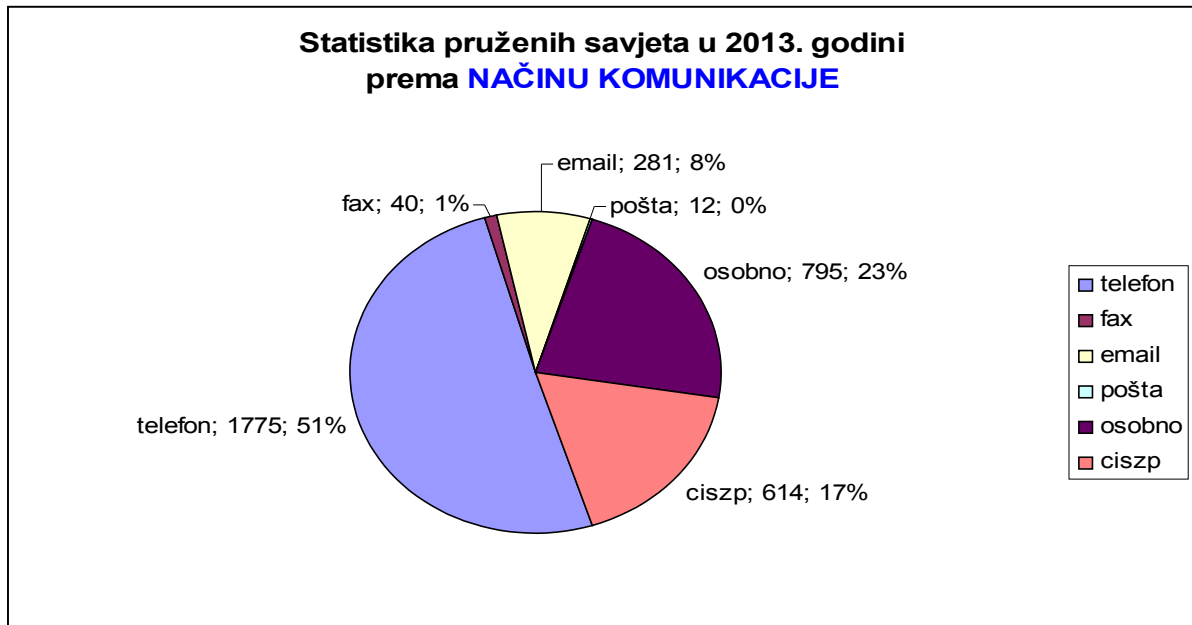
Evidencija koju vodimo određena je prema „ciljnom području“ zaštite potrošača i prema „načinu komunikacije“ s potrošačima.

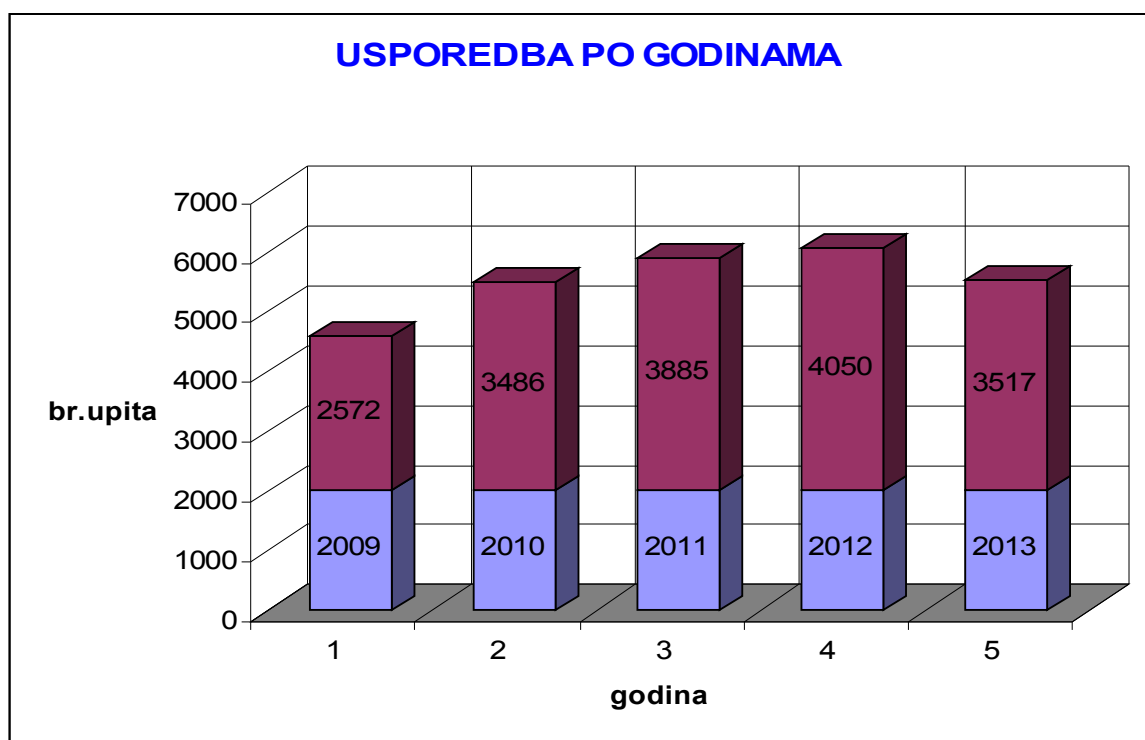
ciljno područje / način komunikacije	javne usluge	trgovina	financijske usluge	ostalo	<b>UKUPNO</b>
telefon	443	551	240	541	<b>1775</b>
fax	6	11	9	14	<b>40</b>
e-mail	59	103	34	85	<b>281</b>
pošta	3	4	0	5	<b>12</b>
osobnim dolaskom	209	181	142	263	<b>795</b>
ciszp	143	439	14	18	<b>614</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>863</b>	<b>1289</b>	<b>439</b>	<b>926</b>	<b>3517</b>

Više od polovice upita otpada na upite zaprimljene putem telefona.

Velik broj upita zabilježen je osobnim dolaskom u Savjetovalište.

Upita putem centralnog informacijskog sustava CISZP-a i dalje zauzimaju značajno mjesto u načinu komunikacije.





U razdoblju od 2009. do 2013. godine Savjetovalište u Puli dalo je ukupno **17510** savjeta iz različitih područja zaštite potrošača.

<b>ciljno područje</b>	<b>javne usluge</b>	<b>trgovina</b>	<b>financijske usluge</b>	<b>ostalo</b>	<b>UKUPNO</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>4937</b>	<b>6504</b>	<b>1359</b>	<b>4710</b>	<b><u>17510</u></b>

Najveći porast upita potrošača zabilježen je iz **područja financija**.

O tome govori statistički podatak da je u razdoblju od 2009. do 2012. godine evidentirano ukupno 439 upita, a samo u 2013. godini zaprimljeno je 920 upita potrošača iz područja financija, odnosno zabilježen je porast upita za 47,71 %.

Slobodno možemo reći da je 2013. godina bila godina ovrha, godina nejasnoća oko ugovorene dobiti prilikom isteka police osiguranja života sa kapitaliziranom štednjom, te godina različitih i netransparentnih uvjeta oročenja i razročenja sredstava kod banaka.

### 3. Analiza podataka prema ciljnom području

Vodeći se strukturom upita zaprimljenih putem centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača CISZP-a, gdje se vodi detaljna evidencija unutar ciljnih područja zaštite potrošača daje se zaključiti sljedeća učestalost upita potrošača:

#### I JAVNE USLUGE

U području javnih usluga zaprimljeni su upiti u sljedećim pod kategorijama:

**ENERGETIKA** 39,4 % od ukupnih javnih usluga :

električna energija 94,6 %, toplinska energija 3,6 %, plin 1,8 %, ostalo 0,0 %

U pod kategoriji **električna energija** (94,6 %) najviše upita odnosilo se na akontacijske rate, na način obračuna potrošnje električne energije po procjeni, i na naplatu očitavanja brojila.

U pod kategoriji **toplinska energija** (3,6 %) najviše upita odnosilo se na način obračuna potrošnje iako su isključeni iz sustava toplane, i naplata razdjelnika.

U pod kategoriji **plin** (1,8 %) najviše upita odnosilo se na uvođenje prirodnog plina, trošak uvođenja i cijena m<sup>3</sup> plina.

**USLUGE ELEKTRONIČKIH MEDIJA** 41,5% od ukupnih javnih usluga:

telekomunikacije i informatika 98,3 %, radio i tv pretplata 1,7 %, pošta 0,0 %, ostalo 0,0 %

U pod kategoriji **telekomunikacije i informatika** (98,3%) najčešći upiti odnose se na trajanje ugovorne obveze, prijevremeni raskid ugovorne obveze i plaćanje penala, nepravovremeni prijenos broja, iznos usluge izvanpaketne potrošnje internet prometa, način reklamacije visokog iznosa računa.

U pod kategoriji **radio i tv pretplata** (1,7 %) najčešći upiti odnosili su se na obvezu plaćanja rtv pristojbe i uvjete plaćanja iste (shodno Zakonu o HRT-u), te na neprofesionalnost i neljubaznost kontrolora HRT-a

**KOMUNALNE USLUGE** 14,9 % od ukupnih javnih usluga:

voda i odvodnja 66,6 %, odvoz komunalnog otpada 14,4 %, stanovanje i pričuva 9,5 %, ostalo 9,5 %, pogrebne usluge 0,0 %, dimnjačarske usluge 0,0 %

U pod kategoriji **voda i odvodnja** (66,6 %) najviše upita odnosilo se na uvođenje obveze plaćanja fiksnog dijela shodno Zakonu o vodama, način obračuna utroška vode ( pogotovo u višestambenim zgradama gdje još postoje kontrolni vodomjeri ili način obračuna vode po članovima kućanstva).

U pod kategoriji **odvoza komunalnog otpada** ( 14,4 %) upiti su se odnosili na novi način obračuna odvoza kućnog otpada shodno Zakonu o gospodarenju otpadom, nestimuliranje potrošača od strane komunalnih poduzeća za selektiranje otpada ( staklo, papir, metal).

U pod kategoriji **stanovanje i pričuva** (9,5 %) najviše upita odnosilo se na pitanja kako smijeniti "vječnog" predstavnika stanara, netransparentan rad upravitelja zgrade.

**OSTALE JAVNE USLUGE** 4,2 % od javnih usluga:

ostalo 83,3 %, zdravstvene usluge 16,7 %, prijevoz putnika 0,0 %

## **II TRGOVINA**

U području trgovine zaprimljeni su upiti u sljedećim pod kategorijama:

reklamacije i pritužbe potrošača 49,30 %, jamstvo 22,00 %, ostalo 15,50 %, prodaja na daljinu 10,00 %, isticanje cijene 1,1 %, obavijest o proizvodu 1,0 %, akcijska prodaja, sniženje, rasprodaja 0,65 %, račun 0,45 %, isprave koje prate proizvod 0,0 %.

U pod kategoriji **reklamacije i pritužbe potrošača** ( 49,30 %) najčešći upiti odnose se na kupovinu/reklamacije proizvoda s materijalnim nedostatkom i nemogućnost ostvarivanja prava shodno čl. 5. st. 2 Zakona o zaštiti potrošača- nemogućnost "izbora potrošača", te odbijanje trgovca reklamacije proizvoda bez original ambalaže.

U pod kategoriji **jamstvo** ( 22,00 %) najčešći upiti odnose se na problem čl. 426. Zakona o obveznim odnosima koji točno ( brojčano u danima) ne definira koliko iznosi razumni rok za popravak proizvoda pod jamstvom, na odbijanje trgovca da za zamijenjeni uređaj izdaju

novo jamstvo shodno čl. 425. st. 2. ZOO, te obveza trgovca shodno čl. 427. da preuzme reklamirani proizvod te da za isti snosi troškove otpreme u servis i obrnuto.

U pod kategoriji **prodaja na daljinu** ( 10,00 %) najviše upita odnosi se na netransparentne uvjete prodaje, na neobavješćavanje potrošača shodno čl. 45, 46. Zakona o zaštiti potrošača, i na općenitu neinformiranost i naivnost potrošača uz kupovinu putem sredstva daljinske komunikacije.

U pod kategoriji **isticanje cijena** (1,1 %) najčešći upiti odnose se na neažurnost trgovca, pogotovo u većim trgovačkim centrima, u izmjeni cijeni od "police do kase".

U pod kategoriji **akcijska, prodaja, sniženje i rasprodaja** ( 0,65 %) najčešći upiti vezani su uz čl. 20. st.2. Zakona o zaštiti potrošača, na nemogućnost zamjene proizvoda s materijalnim nedostatkom jer je kupljen na "akciji ili sniženju", na ne označavanju proizvoda s greškom, te kod prehrambenih proizvoda ne označavanje proizvoda na akciji radi "kratkog roka uporabe" i to bez označavanja roka za uporabu.

U pod kategoriji **račun** ( 0,45 %) najčešći upiti odnose se na neizdavanje računa, "obvezu" potrošača da prilikom reklamacije proizvoda treba predati original račun i jamstveni list umjesto kopije istih.

U pod kategoriji **ostalo** ( 15,50 %) najčešći upiti odnose se na isplatu kamate na predujam shodno čl. 29. Zakona o zaštiti potrošača; nepoštivanje roka isporuke proizvoda koji se samovoljom trgovca produljuje iz tjedan u tjedan; kompetentnost i uloga servisera prilikom pregleda tehničke robe (puno slučajeva nepriznavanja jamstva npr. radi doticaja uređaja s vodom -vlagom, pitanje uvjeta skladištenja proizvoda do trenutka kupovine od strane potrošača); pitanje zašto se i da li se može danas 2014. godine, stavljati u prodaju proizvod ( npr. Automobilske gume, tehnička roba i dr.) proizveden npr. 2008. godine, a kupujemo ga pod "NOVO" – kako je i pod kojim uvjetima skladišten , da li je zapravo to "novi" proizvod samo zato što je neupotrebljen?

### III FINANCIJSKE USLUGE

U području financijskih usluga zaprimljeni su upiti u sljedećim podkategorijama:

bankarstvo 50,0 %, osiguranje 35,6 %, nagradne igre i igre na sreću 7,2 %, ostalo 7,2 %, dionice i investicijski fondovi 0,0 %

U pod kategoriji **bankarstvo** ( 50,0 %) najviše upita odnosilo se na pitanja ovrhe, ovršnog postupka, visina troškova javnog bilježnika i ovrha, zastara potraživanja.

U pod kategoriji **osiguranje** ( 35,6 %) najčešći upiti vezani su uz dobit nakon prekida životnog osiguranja s kapitaliziranom štednjom, naplata štete po osiguranom slučaju.

U pod kategoriji **nagradne igre i igre na sreću** ( 7,2 %) najviše upita odnosilo se na netransparentnost uvjeta nagradnih igara.

#### **IV OSTALO**

U području ostalo zaprimljeni su upiti u sljedećim pod kategorijama:

nepoštena poslovna praksa 66,6 %, turističke usluge 16,7 %, sigurnost proizvoda 16,7 %

U pod kategoriji **nepoštena poslovna praksa** (66,6 %) najviše upita odnosilo se na lažna i obmanjujuća oglašavanja trgovaca, zavaravajuća poslovna praksa, agresivna poslovna praksa, shodno čl. 109. - 115. Zakona o zaštiti potrošača).

U pod kategoriji **turističke usluge** (16,7 %) najčešći upiti odnosili su se na rad turističkih agencija i prodaja paket aranžmana.

U pod kategoriji **sigurnost proizvoda** ( 16,7 %) najviše upita odnosilo se na prijavu proizvoda nesigurnih za uporabu.

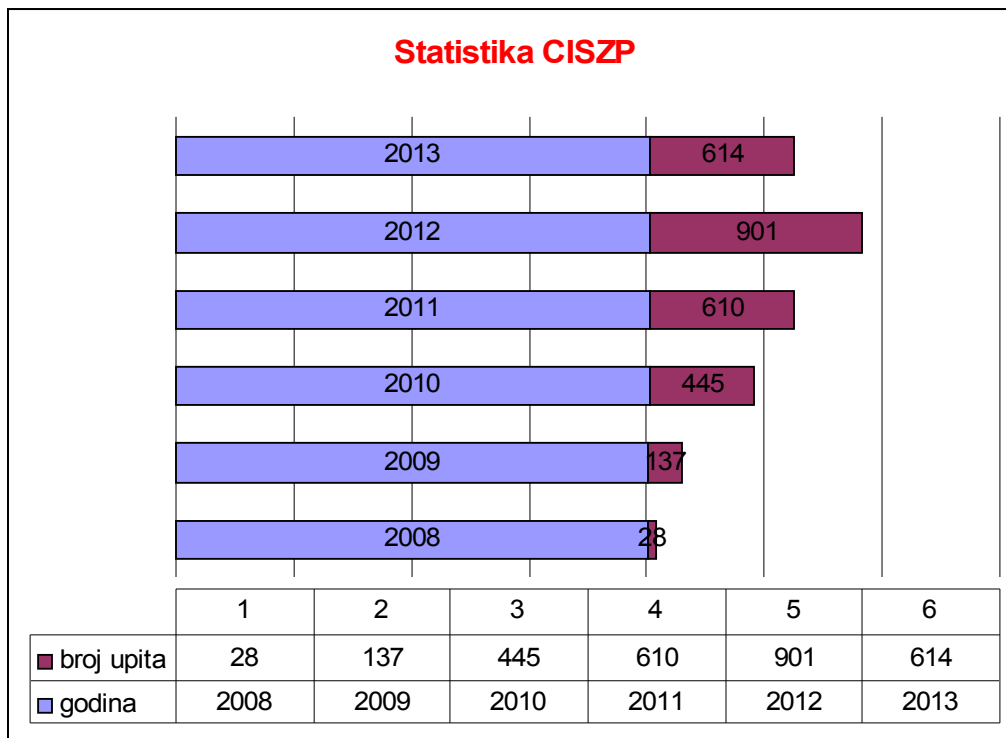
#### **4. Centralni informacijski sustava za zaštitu potrošača**

Putem CISZP-a Savjetovalište Pula je u 2013. godine zaprimilo **614 prijava /upita** i na isti broj dalo odgovore /savjete.

Najviše upita odnosilo se na PODRUČJE TRGOVINE ( 439 upita), nadalje na JAVNE USLUGE ( 143 upita), PODRUČJE FINANCIJA ( 14 upita) i OSTALO ( 18 upita).

Od početka primjene CISZP-a zabilježili smo značajan porast upita putem sustava, što nije slučaj u 2013. godini iako isti zauzima značajnu ulogu u brzom i efikasnom načinu savjetovanja.

U Savjetovalištu Pula imamo standardizirane odgovore za upite dobivene putem sustava, te potrošačima dajemo uputu / savjet najkasnije u roku od 5 ( pet ) dana od zaprimanja te koliko je to moguće izbjegavamo "prosljeđivanje" predmeta jer mišljenja smo da potrošač treba konkretan savjet u što kraćem mogućem roku kako bi imao što više mogućnosti da pozitivno riješi nastali problem.



## **5. Komunikacija sa medijima**

O radu Savjetovališta i Udruge izvještavali smo medije te učestvovali u velikom broju radijskih i televizijskih emisija:

Edukacija putem javnih medija odvijala se kontinuirano ( radio , tv, tisak, web ).

Građane smo educirali o njihovim potrošačkim pravima i informirali o našem radu sve u cilju podizanja razine njihove „potrošačke“ svijesti :

- emisije na radio Puli ; razne teme prema ciljnom području zaštite potrošača



- emisije uživo s otvorenim telefonima na radio Istri, radio Pazinu, radio Rijeci, radio Labinu ; u emisijama se direktno uključuju potrošači sa upitima te im odgovaramo na ista ako smo u mogućnosti ili ih upućujemo u naše prostorije Savjetovališta
- U suradnji s radio Labinom reklamirali smo naš rad i Savjetovalište u plaćenim oglasima ( kao i npr. povodom blagdana i sl.)
- Izjave na radiu Totalni FM, radio Dalmacija, Gradski radio- radio Rovinj
- Tv emisije, gostovanja po dogovoru ili potrebi ; Tv.NIT, Pazin, Tv.NOVA, Pula, Hrt, Ri-tv Rijeka.
- Najviše prostora dobivali smo u novinama Glasa Istre, Novi list i 24 sata
- putem web portala [www.istarskipotrosac.hr](http://www.istarskipotrosac.hr) davali smo informacije o aktualnim temama /problemima koje muče potrošače, te ih izravno upućivali na zakonsku regulativu koja propisuje njihova prava vezana uz određeni problem. Stranica je kontinuirano i pravovremeno ažurirana

#### **6. Komunikacija s institucijama nadležnim za pojedina pitanja značajna za zaštitu potrošača**

- Dobra razina suradnje s Državnim inspektoratom PJ Rijeka i njenim Ispostavama, Hrvatskom gospodarskom i obrtničkom komorom te Sudovima časti i Centrima mirenja, Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja i nadležnim Ministarstvom
- Odlična suradnja sa Županijskom komorom u Puli gdje smo održali radionice na temu "Upoznavanje trgovaca sa Zakonom o zaštiti potrošača" radi kontinuiranih upita koji pristižu prema HGK. Radionica je organizirana uz pomoć i suradnju gđe. Bubonjić Sanje i Predsjednice strukovne grupe gđe. Jadranke Vukmirović
- Odlična suradnja s Obrtničkom komorom istarske županije uz čiju suradnju imamo u programu organizirati radionice o upoznavanju Zakona o zaštiti potrošača

#### **7. Suradnja s drugim Udrugama**

- suradnja s Udrugom „ Hrvatski pokret za zaštitu prava pacijenata“ i Prof. Dr. sc. Mirkom Štifanićem izvanrednim profesorom na Medicinskom fakultetu u Rijeci vezano za područje zaštite prava pacijenata
- Suradnja s Hrvatskom udrugom poslodavaca - Područna jedinica Rijeka
- Suradnja s Hrvatskom udrugom zgrada i suvlasnika stanara iz Rijeke i gđinom. Jokić Milanom - tijekom listopada, studenog i prosinca 2013. godine održali smo savjetovanja potrošača ( jedanput ili dvaput mjesečno) po mjesnim odborima Grada Rijeke prema unaprijed utvrđenom rasporedu. Ta suradnja nastaviti će se i tijekom 2014. godine

## **8. Izvještavanje**

Web stranicu [www.istarskipotrosac.hr](http://www.istarskipotrosac.hr) kontinuirano i pravovremeno smo ažurirali s aktualnim podacima, akcijama i novostima iz područja zaštite potrošača.

Za potrebe potrošača uspostavili smo i **Skype** liniju na koju nas mogu besplatno pozivati putem internet veze.

## **9. Prijedlozi daljnjih mjera za jačanje kapaciteta zaštite potrošača**

- veća mogućnost kontinuiranog usavršavanja savjetnika na području zaštite potrošača
- standardizacija odgovora / uputa / savjeta
- nadogradnja centralnog informacijskog sustava radi lakše koordinacije svih kornika istog  
( npr. staviti kompletan ZOO i dr. Zakone, olakšati unos zakonske regulative – mogućnost unosa cijelog članka „jednim klikom“ a ne stavak po stavak ...)
- veća edukacija trgovaca i pružatelja usluga
- kontinuirana edukacija, informiranje potrošača kroz rad Savjetovališta
- kontinuirana edukacija, informiranje potrošača putem medija
- jasnije definiranje ovlasti nadležnih inspekcija
- veća suradnja s nadležnim tijelima za zaštitu potrošača