



**DRUŠTVO  
ZA ZAŠTITU  
POTROŠAČA  
ISTRE**

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

Pula, 08. Veljače 2016. godine

Ur.broj: 32/2014/2016

**IZVJEŠĆE O RADU U 2015. GODINI**

Rad Savjetovaništa za zaštitu potrošača Riječke regije za područje Istarske, Primorsko – goranske i Ličko – senjske županije u 2015. godini odvijao se kroz sljedeće aktivnosti :

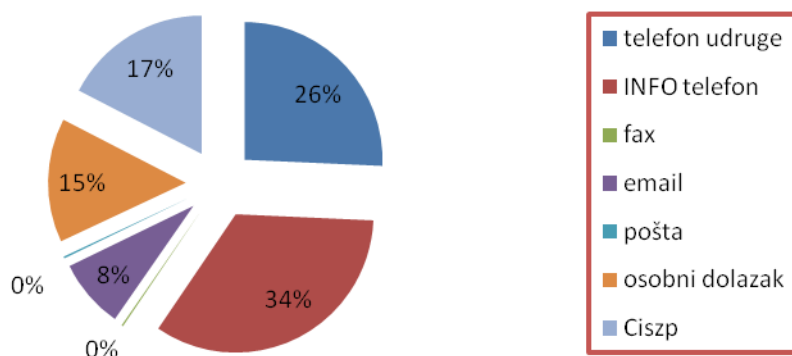
- 1. Edukacija, informiranje i savjetovanje potrošača**
- 2. Prikupljanje i analiza podataka**

U okviru Savjetovaništa dano je **6252 savjeta** i to kako izravnim savjetovanjem u uredu tako i putem telefona, telefaksa, emaila i pošte, o čemu se vodi detaljna evidencija po mjesecima (jednomjesečna, tromjesečna i godišnja).

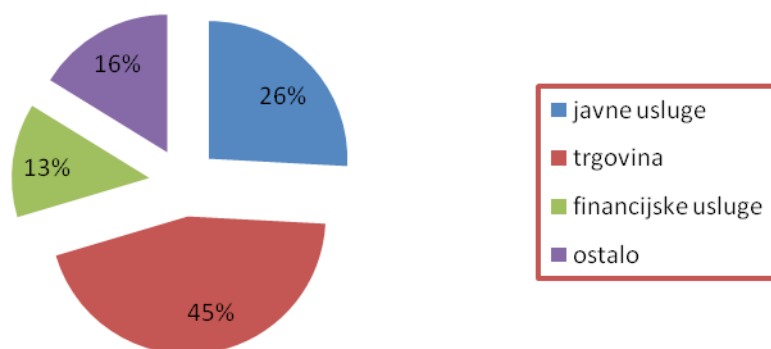
Evidencija koju vodimo određena je prema „ciljnom području“ zaštite potrošača i prema „načinu komunikacije“ s potrošačima.

ciljno područje / način komunikacije	javne usluge	trgovina	financijske usluge	ostalo	<b>UKUPNO</b>
telefon 052222512	442	676	207	273	<b>1607</b>
telefon 072414414	459	854	384	415	<b>2112</b>
fax	5	2	1	3	<b>11</b>
email	166	185	62	97	<b>510</b>
pošta	3	3	4	3	<b>13</b>
osobnim dolaskom	196	368	150	196	<b>910</b>
ciszp	347	702	30	10	<b>1089</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>1618</b>	<b>2790</b>	<b>838</b>	<b>1015</b>	<b>6252</b>

**Statistika pruženih savjeta prema  
NAČINU KOMUNIKACIJE u 2015. god.**



**Statistika pruženih savjeta prema  
CILJNOM PODRUČJU u 2015. godinu**



Najviše upita u 2015. godini zaprimili smo putem jedinstvenog info telefona 072414414. Razlog tome je provođenje informativne kampanje "Potrošači, upoznajte svoja prava!" u suradnji s Europskom komisijom. Tijekom cijele 2015. godine u sklopu kampanje Europske komisije info telefon se reklamirao putem različitih medija; televizije, radija, web stranica, facebook stranica, tiskanih medija dr. Smatramo da je info telefon postao prepoznatljiv među potrošačima kao "mjesto" gdje mogu dobiti kvalitetnu i brzu informaciju o njihovom problemu. Mišljenja smo da će info telefon i u narednoj godini zabilježiti visoke brojke upita.

Nadalje, velik broj upita potrošača otpada na upite zaprimljene putem telefona udruge. Naime, kroz devet godina postojanja i rada kako udruge tako i Savjetovališta ovaj način komunikacije s potrošačima iz godine u godinu raste.

Upiti putem centralnog informacijskog sustava CISZP-a i dalje zauzimaju značajno mjesto u načinu komunikacije. Potrošači svake godine sve više i više prepoznaju ovaj način on-line upita.

Velik broj upita zabilježen je osobnim dolaskom u Savjetovalište, kao i upiti putem emaila.

Kroz program rada Savjetovališta provodili smo individualno i grupno savjetovanje.

**Individualno savjetovanje** uključivalo je savjetovanje oštećenih potrošača svakim radnim danom, od ponedjeljka do petka:

- telefonskim pozivom na broj udruge 052 222 512 od 8 do 16 sati
- telefonskim pozivom na jedinstveni broj za potrošače 072 414 414 od 10 do 16 sati (do 17.10.2015. godine, poslije tog datuma pa do kraja godine od 10 do 14 sati)
- elektronskom poštom od 08 do 16 sati
- putem Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača 08 do 16 sati
- osobnim dolaskom u udругu (osobno savjetovanje) od 09 do 15 sati (do 17.10.2015. godine, poslije tog datuma pa do kraja godine od 10 do 14 sati)

Ovakvo savjetovanje uvijek je provodio savjetnik pravne struke gđa. Jurić Hana te po potrebi savjetnik društvenog usmjerenja gđa. Branka Aleksić i angažirani stručni vanjski suradnik, kako bi potrošači dobili kvalitetan i pravodoban savjet. Potrošačima se pobliže objašnjavala zakonska regulativa (prava i obveze), način izvan sudskog rješavanja nastalog problema, rokove za isto te u najpovoljnije moguće rješenje. Ukoliko je bilo potrebno naša vrata bila su otvorena i u pomoći oko pisanja dopisa trgovcu odnosno reklamacije na određeni proizvod ili uslugu.

**Grupno savjetovanje** uključivalo je savjetovanje putem:

1. web stranice udruge [www.istarskipotrosac.hr](http://www.istarskipotrosac.hr)
2. facebook stranice Savjetovališta
3. provođenjem anketa (na temu "poznavanje prava pri on-line kupovini" i općenito poznavanje prava potrošača)

4. dijeljenjem letaka, edukacijskih i promotivnih materijala kako u samom Savjetovalištu, tako i putem organiziranih štandova
5. putem lokalnih i regionalnih medija i tiska

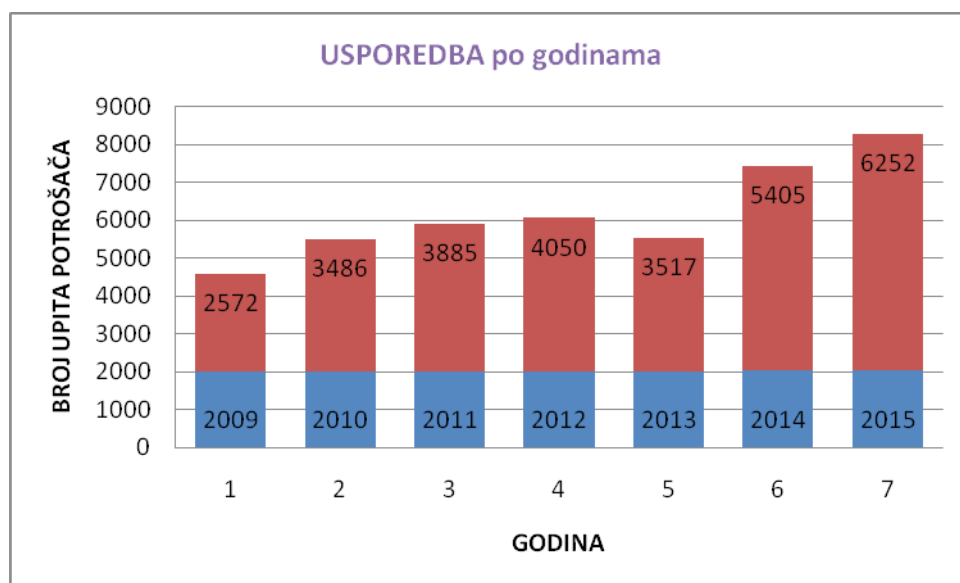
Sukladno programu rada Savjetovališta u 2015. godini proveli smo edukaciju i savjetovanje potrošača u Mjesnom odboru Turnić u Rijeci uz suradnju Grada Rijeke. Savjetovanje potrošača provodila je pravna savjetnica Jurić Hana jednom mjesečno, sukladno slobodnim terminima prostorija mjesnog odbora. Savjetovanja i edukacije potrošača provedena su u sljedećim terminima:

- 1) 23.01.2015. godine – pojedinačno savjetovanje zainteresiranih potrošača sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN 41/14)
- 2) 17.03.2015. godine - pojedinačno savjetovanje zainteresiranih potrošača sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN 41/14)
- 3) 10.04.2015. godine – predavanje/okrugli stol na temu "kupovina na daljinu i kupovina izvan poslovnih prostorija trgovca" sukladno čl. 57. do čl. 79. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14)
- 4) 22.05.2015. godine - pojedinačno savjetovanje zainteresiranih potrošača sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN 41/14)
- 5) 29.06.2015. godine – predavanje/okrugli stol na temu "registra NE ZOVI" sukladno čl. 11.a. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15) i "Odluke Hrvatske narodne banke o sadržaju i obliku u kojem potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge <http://www.hnb.hr/propisi/odluke-nadzor-kontrola/2015/h-odluka-sadrzaj-oblik-info-potrosacima.pdf>
- 6) 14.07.2015. godine - pojedinačno savjetovanje zainteresiranih potrošača sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN 41/14)
- 7) 04.09.2015. godine – predavanje/okrugli stol na temu "telekomunikacijske usluge" i "nova usluga Hrvatske agencije za mrežne djelatnosti HAKOM "Procjenitelj troškova"".
- 8) 02.11.2015. godine - pojedinačno savjetovanje zainteresiranih potrošača sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15)
- 9) 10.12.2015. godine – predavanje /okrugli stol na temu "lažni akviziteri Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, i akviziteri RWE energije d.o.o. i 220 V d.o.o. Koji
- 10) se predstavljaju kao djelatnici HEP-a"

U razdoblju od 2009. do 2015. godine Savjetovalište u Puli dalo je ukupno **29167** 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>7821</b>	<b>11427</b>	<b>2807</b>	<b>7121</b>	<b><u>29176</u></b>

Zabilježujemo porast upita potrošača u odnosu na 2014. godine u iznosu od 15,70%, a najveći porast upita potrošača zabilježen je iz **područja TRGOVINE**.



### **3. Analiza najčešćih upita potrošača**

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**

**ENERGETIKA** 32,85% od ukupnih javnih usluga :

električna energija 89,47% toplinska energija 10,53%, plin 0%, ostalo 0%

**USLUGE ELEKTRONIČKIH MEDIJA** 36,60% od ukupnih javnih usluga:

telekomunikacije i informatika 77,95% radio i tv pretplata 12,60 %, pošta 9,45 %, ostalo 0 %

**KOMUNALNE USLUGE** 23,75 % od ukupnih javnih usluga:

voda i odvodnja 70,0 %, stanovanje i pričuva 23,75 %, ostalo 3,75 %, pogrebne usluge 2,5 %, dimnjačarske usluge 0 %, odvoz komunalnog otpada 0%

**OSTALE JAVNE USLUGE** 7,50 % od ukupnih javnih usluga:

Ostalo 65,40%, prijevoz putnika 30,77%, zdravstvene usluge 3,83%

- Najviše pritužbi u području javnih usluga zaprimili smo vezano za telekomunikacijske usluge koje se s operatorom sklapaju na ugovore na daljinu, putem telefona.

Prodajni agenti pozivaju građane i takvim putem nude ima razne "pogodnosti" i "akcije", tako da kroz priču potrošač sklopi novi ili produlji stari ugovor, a da to niti ne zna. Za isto saznaje tek kad počinju pristizati velik računi, nove tarife i sl. U većini slučajeva to je već prekasno za koristiti pravo na jednostrani raskid ugovora sukladno čl. 72. Zakona o zaštiti potrošača.

- Daljnji problem odnosi se na plaćanje velikih penala za prijevremeni raskid ugovorne obveze s telekom operaterom. Veliki problem odnosio se na nepravovremeni prijenos broja od jednog operatera kod drugog te nikakva odgovornost operatera na nepoštivanje rokova. Neki potrošači su i mjesecima bili bez telefonske linije radi neprofesionalnosti operatera. Novim propisom o naknadi za nepravovremeni prijenos broja, operateri su shvatili odgovornost koja je na njima.

- Česte pritužbe odnosile su se na obvezu plaćanja utroška el. Energije putem procjene pružatelja usluge odnosno putem akontacijskih rata, a ne prema stvarnoj potrošnji potrošača. Potrošači su teško ostvarivali svoja prava na plaćanje prema potrošnji i iz razloga što je do ulaska u EU Hrvatska imala takoreći jednog distributera el. Energije koji je držao monopol.

Daljnji česti problem kod električne energije nastaje i u vezi s ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija trgovaca s novim distributerima električne energije (naročito s RWE Energija d.o.o i 220 V d.o.o.). Problem je u tome što se njihovi prodajni predstavnici navodno lažno predstavljaju kao zaposlenici HEP ODS d.o.o, čime dovode u zabludu potrošače, uglavnom starije ljude, a sve s ciljem potpisivanja ugovora s RWE Energija d.o.o. Potrošači nisu svjesni da su se, sa svojim potpisom, složili da se prebace na novog distributera.

U našem Savjetovalištu kontinuirano upozoravamo potrošače na nepoštenu poslovnu praksu trgovca sukladno članku 110. Zakona o zaštiti potrošača, te na postupak raskida ugovora.

- Potrošači su se također žalili na području vodoopskrbe. Najviše pritužbi odnosilo se na naplatu obvezne fiksne mjesečne naknadu sukladno Zakonu o vodama i Uredbi o minimalnoj osnovnoj cijena vodnih usluga i vrste troškova koje pokriva (Narodne novine 112/2010). Nažalost neke od odredbi nisu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

## II TRGOVINA

U području trgovine zaprimljeni su upiti u sljedećim pod kategorijama:

reklamacije i pritužbe potrošača 63,05 %, jamstvo 15,40 %, prodaja na daljinu 14,70 %, ostalo 6,70%, obavijest o proizvodu 0,14%, akcijska prodaja, sniženje, rasprodaja 0 %, račun 0%, isprave koje prate proizvod 0 %, isticanje cijene 0%

- U trgovini na malo česte su pritužbe koje se odnose na isticanje cijena uz proizvod. Naime cijena je često drugačija (manja) od one koje prodavatelj želi naplatiti na blagajni. Opravdanje trgovca je da je to pogreška, da nisu stigli ažurirati cijene i sl. Iako kupac u ovim slučajevima ima pravo platiti cijenu navedenu uz proizvod, u skladu s člankom 7. Zakona o zaštiti potrošača, većina trgovaca neće pristati na to, iako su odgovorni za pogreške, već eventualno nude povrat novaca, naravno samo onim potrošačima koji "pogrešku" primijete i reklamiraju, a ostali su oštećeni a da isto i ne znaju.

- Daljnji problem odnosi se na poteškoće u ostvarivanju prava utvrđenih Zakonom o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima u odnosu na materijalne nedostatke i prava po osnovi jamstva.

Velik broj potrošača nema mogućnost ostvarivanja prava odnosno nema mogućnost da pri ustanovljenom nedostatku proizvoda sam izabere način rješavanja problema; raskid ugovora ili novi proizvod ili popravak ili sniženje cijene (čl. 410. Zakona o obveznim odnosima). U praksi potrošači se vrlo teško izbore za svoja prava jer trgovac poznaje samo mogućnost da proizvod preda na servis, te nema svjesnost da je odgovoran za proizvod koji je potrošač kupio kod njega

te njemu dao povjerenje. I onaj informiran potrošač teško ostvaruje svoje "pravo izbora", te se u većini slučajeva moraju obratiti državnom inspektoratu.

Uz ovaj problem apsolutno se nadovezuje i problem definiranja "razumnog roka" za popravak proizvoda pod jamstvom. Zakon nije propisao određeni rok na dane, nego izrazom "primjereni rok" dopustio je slobodno tumačenje. Koji je razumni rok, tko ga određuje? Vezano za jamstvo obratilo nam se puno potrošača kojima trgovac prilikom zamjene neispravnog proizvoda negira izdavanje novog jamstva, ili da produlji jamstvo.

– Ujedno je problem i neažurnost/neefikasnost nadležnih institucija da stopiraju nepoštenu praksu trgovca. Veliki problem jest i povrat novaca potrošaču koji je avansno platio proizvod a trgovac ga nije u mogućnosti isporučiti u roku ili uopće isporučiti. Potrošači tada dolaze do problema jer se tjednima bezuspješno dopisuju s trgovcem koji lažno obećava isporuku svaki naredni tjedan.

### III FINANCIJSKE USLUGE

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

bankarstvo 96,66 %, ostalo 3,34 %, osiguranje 0 %, nagradne igre i igre na sreću 0%, dionice i investicijski fondovi 0 %

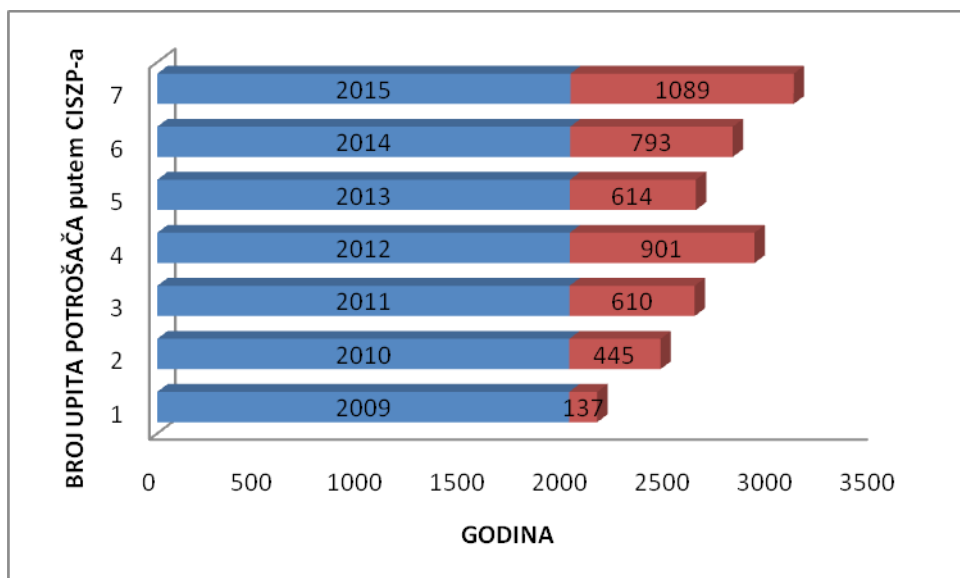
- svakodnevni upiti koji se odnose na prisilnu naplatu dugovanja/ovrhe.

### 4. Centralni informacijski sustava za zaštitu potrošača

Putem CISZP-a Savjetovalište Pula je u 2015. godine zaprimilo **1089 upita** i na isti broj dalo odgovore /savjete.

Najviše upita odnosilo se na PODRUČJE TRGOVINE (64,37% upita), nadalje na JAVNE USLUGE (31,86% upita), PODRUČJE FINANCIJA (2,76% upita) i OSTALO (1,01% upita).





U 2015. godini, opet je zabilježen trend porasta upita putem Ciszp-a i to od značajnih 30,30% u odnosu na 2014. Godinu, a čak 87,41% u odnosu na 2009. Godinu, odnosno početak primjene takvog načina pružanja savjeta oštećenim potrošačima.

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, facebook stranica).

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

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

- emisije uživo s otvorenim telefonima na Hrvatskom radiju (Sandra Leskovar, Zrinka Štimac), radio Istri, radio Pazinu, radio Rijeci, radio Labinu, Radi Senj, Radio Gospić, Radio Rovinj; 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 (npr. povodom blagdana i sl.)
- Tv emisije, gostovanja po dogovoru ili potrebi; Tv-NIT, Tv-NOVA, Hrt, Ri-tv Rijeka.
- Najviše prostora dobivali smo u novinama Glasa Istre, Novi list i 24 sata (Ana Trgovac)
- 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
- putem facebook stranice <https://www.facebook.com/pages/Savjetovali%C5%A1te-za-za%C5%A1titu-potro%C5%A1a%C4%8Da-iz-Pule/544489245653147?ref=hl> izvještavali smo potrošače o svim "gorućim" problemima, te ih upućivali u načina rješavanja njihova problema.

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

Dobra razina suradnje s Tržišnim inspektoratom i njenim Ispostavama, Hrvatskom gospodarskom i obrtničkom komorom te Sudovima časti i Centrima mirenja, Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja i nadležnim Ministarstvom, Uredom za Udruge pri Vladi RH

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

- Suradnja Gradom Rijeka i mjesnim odborom Turnić gdje smo tijekom 2015. godine održali savjetovanja potrošača (jedanput mjesečno) prema unaprijed utvrđenom rasporedu. Ta suradnja nastaviti će se i tijekom 2016. godine
- Suradnja s kolegama iz Savjetovališta Osijek, Split i Zagreb na dnevnoj razini
- Suradnja s Europskom Komisijom na provođenju projekta "Information campaign of consumer rights in Croatia 2014/2015" – "Potrošači, upoznajte svoja prava!" u svojstvu suizvoditelja projekta.

## **8. Izvještavanje**

Web stranicu [www.istarskipotrosac.hr](http://www.istarskipotrosac.hr) i facebook stranicu

<https://www.facebook.com/pages/Savjetovali%C5%A1te-za-za%C5%A1titu-potro%C5%A1a-%C4%8Da-iz-Pule/544489245653147?ref=hl> 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 korisnika istog
- veća edukacija trgovaca i pružatelja usluga
- kontinuirana edukacija, informiranje potrošača kroz rad Savjetovišta
- kontinuirana edukacija, informiranje potrošača putem medija i putem javnih događanja /eventova (poput onih koje smo odradili kao suizvoditelji projekta Europske Komisije)
- jasnije definiranje ovlasti nadležnih inspekcija
- veća suradnja s nadležnim tijelima za zaštitu potrošača