



**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 2014. GODINI

Rad Savjetovališta za zaštitu potrošača Riječke regije za područje Istarske, Primorsko – goranske i Ličko – senjske županije u 2014. godini odvijao se kroz sljedeće aktivnosti :

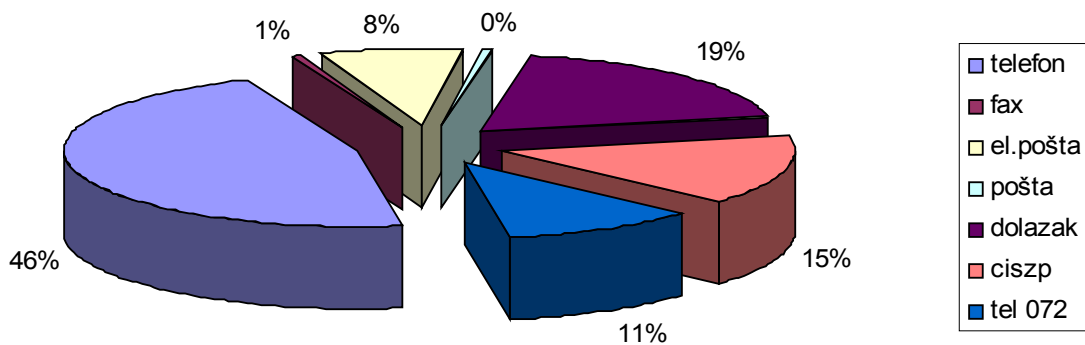
- 1. Edukacija, informiranje i savjetovanje potrošača**
- 2. Prikupljanje i analiza podataka**

U okviru Savjetovališta dato je **5405 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).

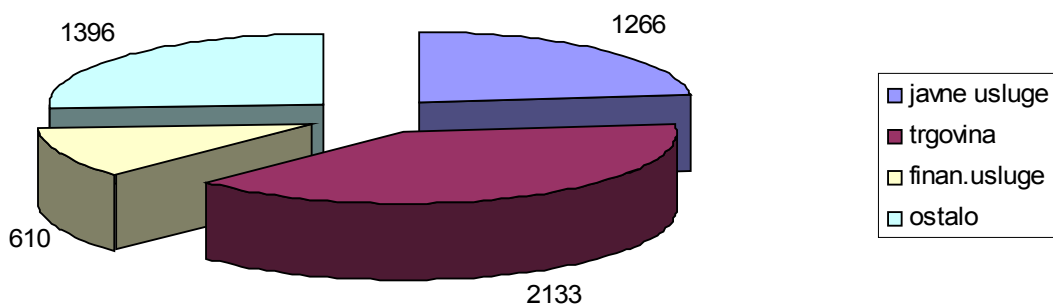
Evidencija koju vodimo određena je prema „ciljnom području“ zaštite potrošača i prema „načinu komunikacije“ s potrošačima.

ciljno područje / način komunikacije	javne usluge	trgovina	financijske usluge	ostalo	UKUPNO
telefon 052222512	599	804	322	782	2507
telefon 072414414	115	296	61	116	588
fax	6	1	6	16	29
email	89	135	71	95	424
pošta	8	3	3	9	23
osobnim dolaskom	240	311	146	344	1041
ciszp	209	583	1	0	793
UKUPNO	1266	2133	610	1396	5405

**Statistika pruženih savjeta prema
NAČINU KOMUNIKACIJE u 2014. godini**



**Statistika pruženih savjeta prema
CILJNOM PODRUČJU u 2014. godini**



Općenito 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 odnosu na prethodne godine novina je uvođenje jedinstvenog telefona za potrošače 072 414 414, te posebno vođenje statistike vezano za upite dobivene na ovaj način od listopada 2014. godine. Od ukupnog broja upita zabilježenih na telefonima, 1/5 spada u upita putem info linije. Pretpostavljamo da će ovakim odazivom i prepoznatljivošću info telefona, isti u narednoj godini zabilježiti spektakularne brojke upita.

Provodili smo kako individualno savjetovanje, tako 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
- elektronskom poštom od 08 do 16 sati
- putem Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača 08 do 16 sati
- osobnim dolaskom u udrugu (osobno savjetovanje) od 09 do 15 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:

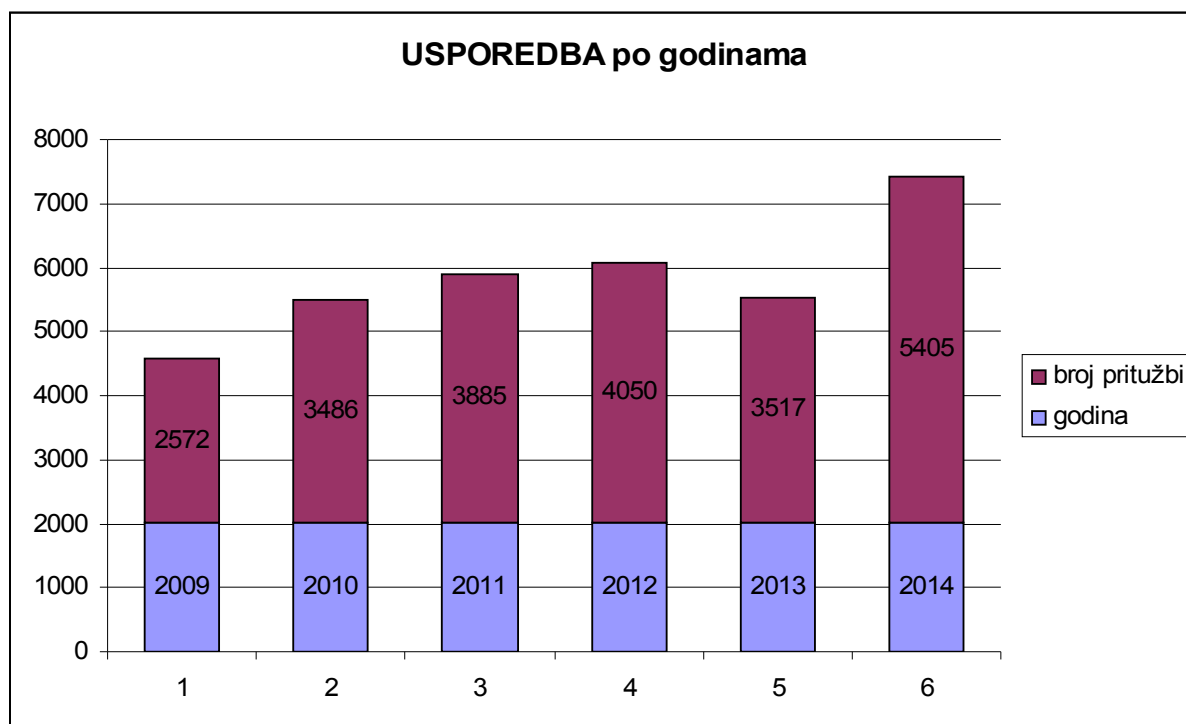
1. web stranice udruge www.istarskipotrosac.hr
2. facebook stranice Savjetovališta
3. provođenjem anketa
 4. dijeljenjem letaka, edukacijskih i promotivnih materijala kako u samom Savjetovalištu, tako i putem organiziranih štandova
 5. putem lokalnih i regionalnih medija i tiska

U razdoblju od 2009. do 2014. godine Savjetovalište u Puli dalo je ukupno **17510** savjeta iz različitih područja zaštite potrošača.

ciljno područje	javne usluge	trgovina	financijske usluge	ostalo	UKUPNO
UKUPNO	6203	8637	1969	6106	<u>22915</u>

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

Slobodno možemo reći da je i 2014. godina, kao i 2013. godina, bila godina ovrha.



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 36% od ukupnih javnih usluga :

električna energija 97% toplinska energija 0,0 %, plin 3,0 %, ostalo 0,0 %

USLUGE ELEKTRONIČKIH MEDIJA 28% od ukupnih javnih usluga:

telekomunikacije i informatika 89,8% radio i tv pretplata 6,2 %, pošta 4,0 %, ostalo 0,0 %

KOMUNALNE USLUGE 29,2 % od ukupnih javnih usluga:

voda i odvodnja 75,0 %, odvoz komunalnog otpada 17,3 %, stanovanje i pričuva 5,8 %, ostalo 0,0 %, pogrebne usluge 0,0 %, dimnjačarske usluge 1,9 %

OSTALE JAVNE USLUGE 7,3 % od ukupnih javnih usluga:

Prijevoz putnika 30,8%, ostalo 69,2%

- 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 operatorom. 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). 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 40,50 %, jamstvo 17,0 %, ostalo 9,7 %, prodaja na daljinu 29,10 %, isticanje cijene 1,5 %, obavijest o proizvodu 0,8%, akcijska prodaja, sniženje, rasprodaja 1,4 %, račun 0,0 %, isprave koje prate proizvod 0,0 %

- 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 izbere 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 podkategorijama:

bankarstvo 100,0 %, osiguranje 0,0 %, nagradne igre i igre na sreću 0,0 %, ostalo 0,0 %, dionice i investicijski fondovi 0,0 %

- svakodnevni upiti koji se odnose na prisilnu naplatu dugovanja/ovrhe. Najveći problem leži u činjenici da su odvjetničke tarife visoke, s obzirom na iznos duga,

4. Centralni informacijski sustava za zaštitu potrošača

Putem CISZP-a Savjetovalište Pula je u 2014. godine zaprimilo **793 upita** i na isti broj dalo odgovore /savjete.

Najviše upita odnosilo se na PODRUČJE TRGOVINE (73,3% upita), nadalje na JAVNE USLUGE (22,4% upita), PODRUČJE FINANCIJA (2,3% upita) i OSTALO (2,0% upita).

Za razliku od 2013. godine, opet je zabilježen trend porasta upita putem Ciszp-a.

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 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.)
- 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

- putem web portala 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
- 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 Gradom Rijeka i mjesnim odborom Turnić gdje smo tijekom 2014. godine održali savjetovanja potrošača (jedanput ili dvaput mjesečno) prema unaprijed utvrđenom rasporedu. Ta suradnja nastaviti će se i tijekom 2015. godine
- Suradnja s kolegama iz Savjetovališta Osijek, Split i Zagreb na dnevnoj razini

8. Izvještavanje

Web stranicu 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.

Osposobili smo i facebook stranicu Savjetovališta <https://www.facebook.com/pages/Savjetovali%C5%A1te-za-za%C5%A1titu-potro%C5%A1a%C4%8Da-iz-Pule/544489245653147?ref=hl>

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 Savjetovališta
- kontinuirana edukacija, informiranje potrošača putem medija
- jasnije definiranje ovlasti nadležnih inspekcija
- veća suradnja s nadležnim tijelima za zaštitu potrošača

