



**DRUŠTVO  
ZA ZAŠTITU  
POTROŠAČA ISTRE**

Keršovanijeva 27  
52100 PULA  
tel. 052/ 222-512  
fax 052/ 222-520  
e-mail:  
[istarskipotrosac@gmail.com](mailto:istarskipotrosac@gmail.com)  
[www.istarskipotrosac.hr](http://www.istarskipotrosac.hr)

Pula, 20.veljače 2013. godine

Ur.broj: 8/2013

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

Odjel za zaštitu potrošača

**IZVJEŠĆE O RADU U 2012. GODINI**

Rad Savjetovališta za zaštitu potrošača za područje Istarske, Primorsko – goranske i Ličko – senjske županije u 2012. godini odvijao se kroz sljedeće aktivnosti :

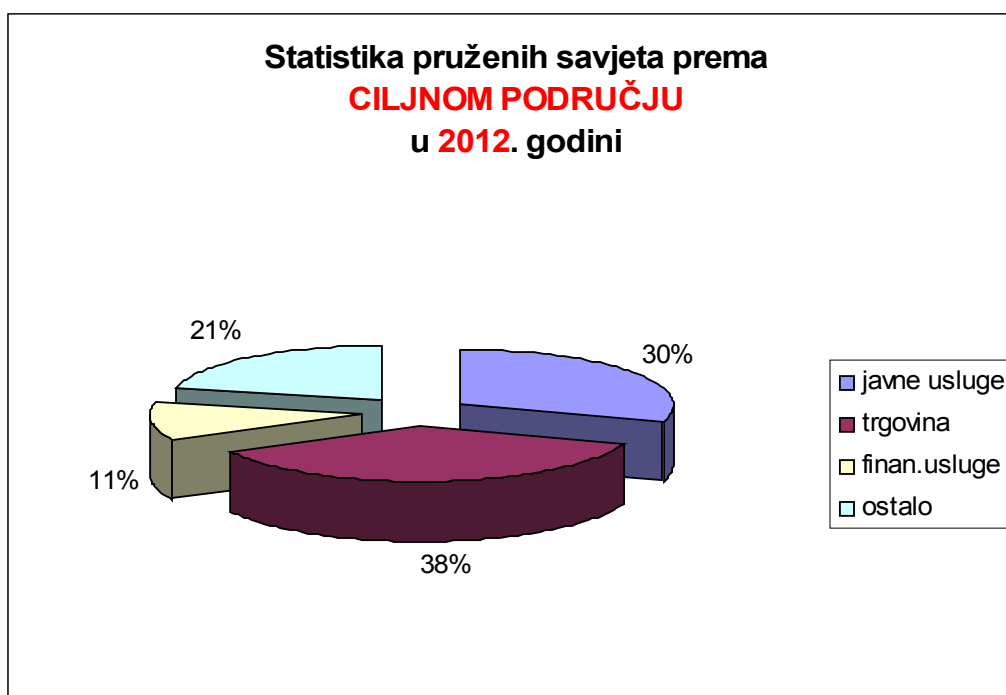
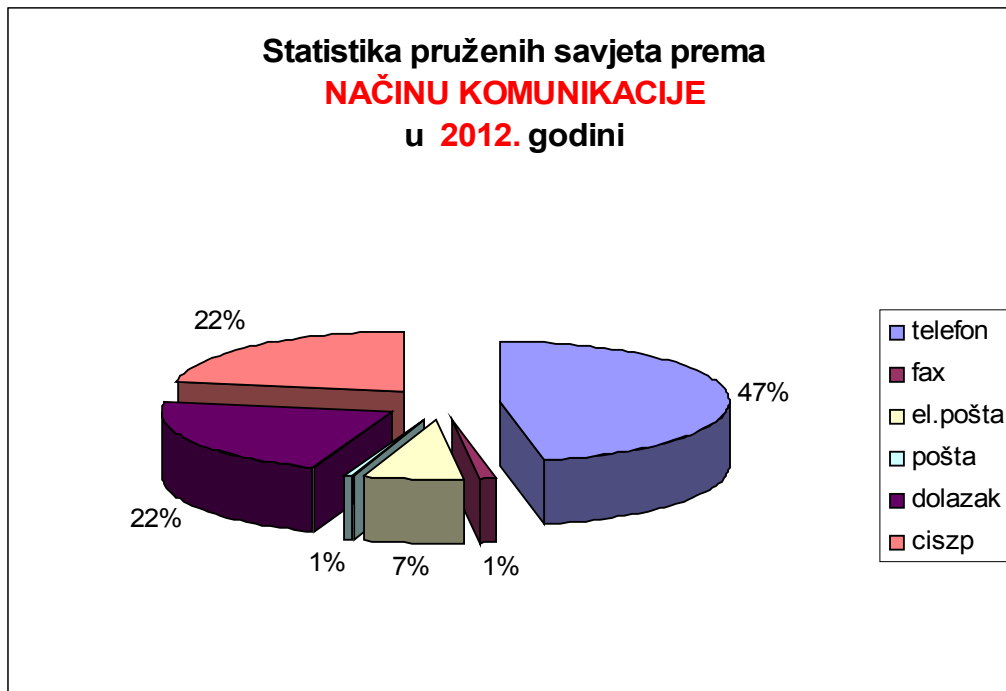
- 1. Edukacija, informiranje i savjetovanje potrošača**
- 2. prikupljanje i analiza podataka**

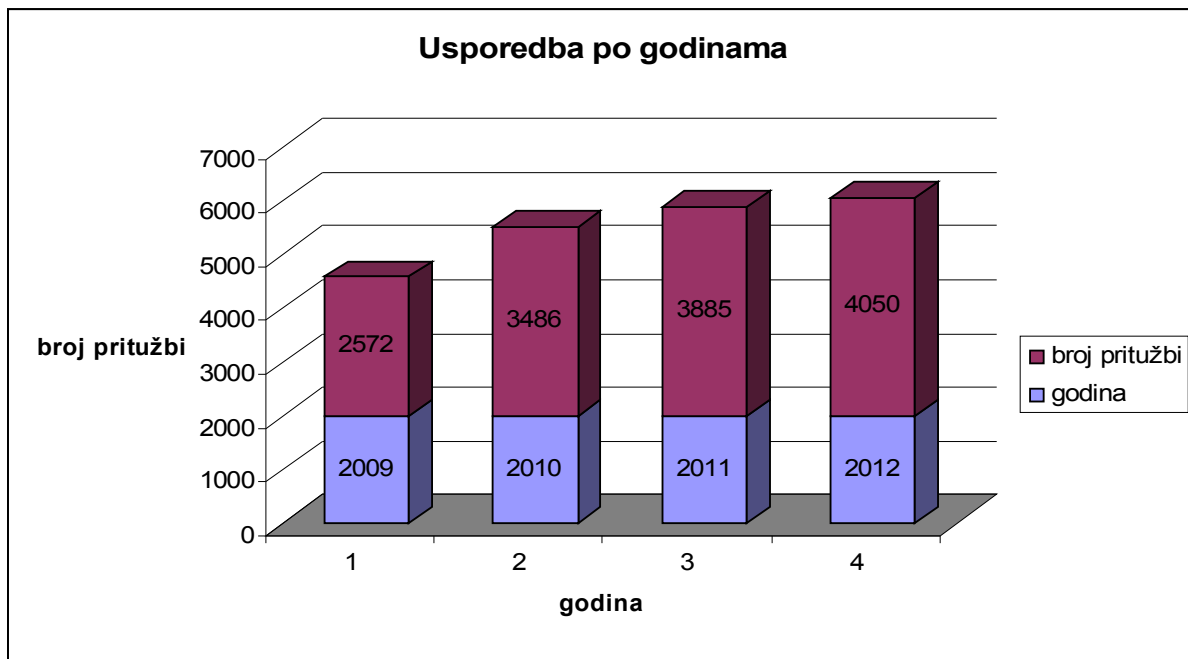
U okviru Savjetovališta dano je **4050 savjeta** i to kako izravnim savjetovanjem u uredu tako i putem telefona, telefaksa, e-maila i pošte, o čemu se vodi detaljna evidencija po mjesecima (jednomjesečna, tromjesečna i godišnja)

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

<b>ciljno područje / način komunikacije</b>	javne usluge	trgovina	financijske usluge	ostalo	<b>UKUPNO u 2012. god</b>
telefon	566	667	223	440	1896
fax	6	10	14	19	49
elektronička pošta	70	76	31	103	280
pošta	3	4	3	12	22
dolaskom u Savjet.	250	224	152	276	902
Ciszp	318	546	28	11	901
<b>UKUPNO</b>	<b>1212</b>	<b>1527</b>	<b>451</b>	<b>860</b>	<b>4050</b>

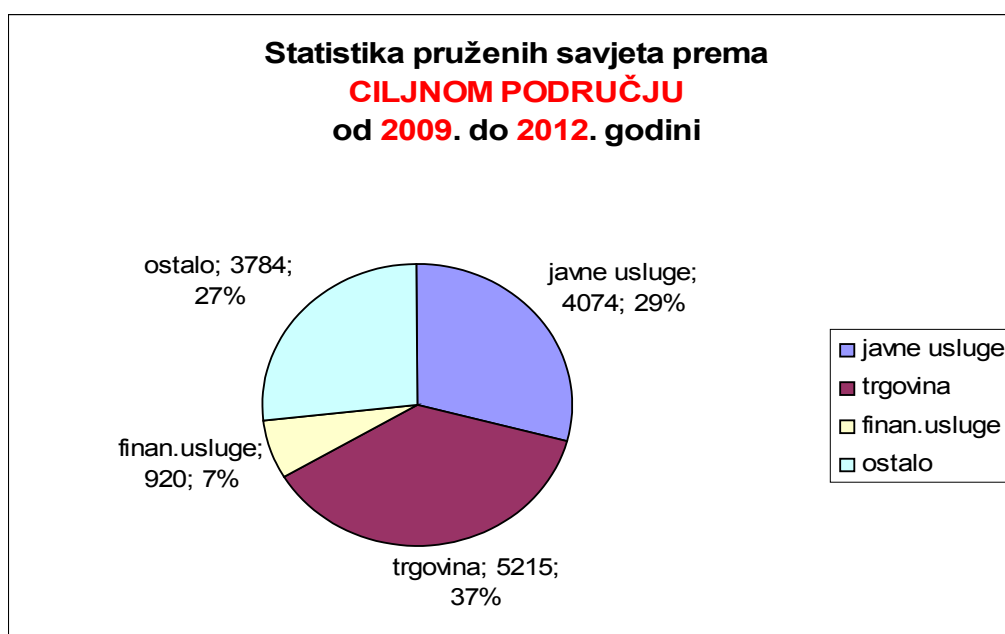
Kao i prethodnih godina upite najviše zaprimamo putem telefona i osobnim dolaskom u savjetovalište, a zabilježen je i trend rasta upita putem centralnog informacijskog sustava koji dolazi do izražaja te zauzima značajno mjesto u načinu komunikacije.





U razdoblju od 2009. do 2012. godine u Savjetovalištu u Puli dato je ukupno **13993** 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>4074</b>	<b>5215</b>	<b>920</b>	<b>3784</b>	<b><u>13993</u></b>



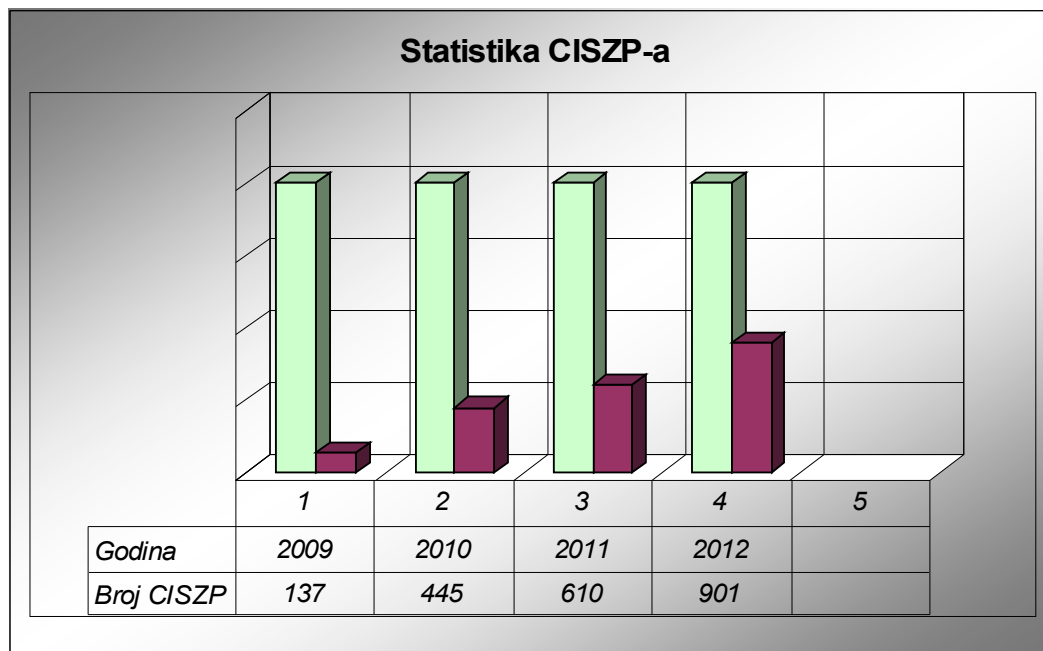
### 3. Centralni informacijski sustava za zaštitu potrošača

Putem CISZP-a Savjetovalište Pula je u 2012. god. zaprimilo **901 prijava /upita** i na isti broj dalo odgovore /savjete.

Najviše upita odnosilo se na **PODRUČJE TRGOVINE** ( 546 upita), nadalje na **JAVNE USLUGE** ( 316 upita), **PODRUČJE FINANCIJA** ( 29 upita) i **OSTALO** ( 10 upita).

Od početka primjene CISZP-a zabilježili smo značajan porast upita putem sustava te je takav trend rasta u kontinuitetu što naznačuje veću informatičku pismenost potrošača / građana te prepoznavanje Ciszp-a kao efikasnog i brzog načina 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.



#### **4. 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, radio Umagu , istarskoj mreži IRMA ; 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, Potrošački kod. Hrt. Rijeka, Dobro jutro Hrvatska, Ri-tv Rijeka.
- Najviše prostora dobivali smo u novinama Glasa Istre i u drugim lokalnim novinama putem kojih smo potrošače obavještavali o aktualnim problemima
- 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.

#### **5. 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 , Savjetovalištima za zaštitu potrošača i nadležnim Ministarstvom.

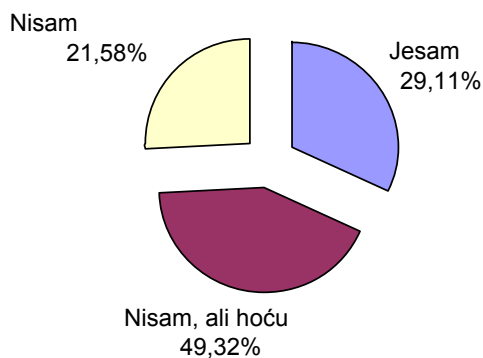
- Odlična suradnja sa Županijskom komorom u Puli i gđom. Sanjom Bubonjić s kojom smo u dogovorima oko organiziranja još istovjetnih radionica na temu "Upoznavanje trgovaca sa Zakonom o zaštiti potrošača) radi kontinuiranih upita koji pristižu prema HGK.
- Odlična suradnja s Obrtničkom komorom istarske županije i predsjednikom gđinom. Paliska Mariom uz čiju suradnju namjeravamo organizirati radionice o upoznavanju Zakona o zaštiti potrošača
- 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 s kojom smo u dogovorima oko predavanja-seminara na temu " Prava potrošača"

## 6. 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.

Putem web stranice kroz cijelu 2012. godinu proveli smo anketu građana na temu „ Da li ste se za pomoć pri rješavanju problema s trgovcem obratili nadležnim tijelima za zaštitu potrošača? " sa sljedećim podacima:

**ANKETA - Da li ste se za pomoć pri rješavanju problema s trgovcem obratili nadležnim institucijama za zaštitu potrošača?**



**7. 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

