

Na međunarodnom planu članovi HUZP-a sudjelovali su u mnogim radionicama u inozemstvu gdje su se upoznavali s postignućima potrošača u svijetu i to iskustvo prenijeli u djelovanje u Republici Hrvatskoj.

Članovi HUZP-a sudjelovali su i u radionicama u Hrvatskoj koje su bile organizirane u okviru programa CARDS 2002., a predavali su strani stručnjaci na teme iz različitih područja zaštite potrošača.

Svakako treba napomenuti i vrlo dobru suradnju s medijima koji sve bolje prate novosti iz područja zaštite potrošača.



Sva pitanja u svezi sa zaštitom potrošača možete uputiti Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača - HUZP-u, telefonom, telefaksom i klasičnom odnosno elektroničkom poštom.



## HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA H U Z P

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr) e-pošta: [huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

telefon / telefaks: 01 46 333 66

Trg kralja Petra Krešimira IV br.2.

10000 ZAGREB

### HUZP DESET GODINA S VAMA 1997.-2007.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača (HUZP) osnovana je 27. studenoga 1997. godine. Osnovao ju je 11 građana koji su po osobnom interesu i struci bliski problematici zaštite potrošača. Danas HUZP ima više od 1.500 članova.

Uvjeti za rad i djelovanje HUZP-a bili su tijekom proteklih godina otežani zbog **izostale redovite financijske potpore** potrebne za redovito djelovanje u skladu s rezultatima rada. Zahvaljujući volonterskom angažmanu članova udruge i posebice članova Upravnog odbora, HUZP je ipak uspio svojim savjetima i uputama pomoći mnogim potrošačima.

HUZP je neovisna, neprofitna, nevladina, izvanstranačka organizacija osnovana radi **promicanja individualnih prava potrošača - fizičkih osoba** i uspostave neovisnoga javnog nadzora ponuditelja proizvoda i usluga na području Republike Hrvatske.

HUZP ne smije primati i ne prima financijsku potporu u obliku **donacija trgovačkih društava** zbog očuvanja neovisnosti HUZP-a, na što nas obvezuje i članstvo u svjetskom udruženju Consumers International, međunarodne krovne udruge za zaštitu potrošača čiji je HUZP član od 2000. godine.

Djelovanje članova udruge provodi se na planu zaštite općih prava potrošača u Republici Hrvatskoj te davanjem individualnih savjeta potrošačima koji se obrate HUZP-u telefonom, pismom, e-poštom ili dođu osobno po savjet u Udrugu. Svi su savjeti besplatni, a potrošačima se odgovara u prosjeku za tri do četiri dana, najdulje do tjedan dana nakon pritužbe.

Samo u 2006. godini odgovoreno je na 1.085 pisama i dopisa, a obavljeno je oko 3.000 razgovora s potrošačima pri čemu im je dan savjet. Do sada je odgovoreno na oko 5.000 pismenih upita potrošača i dano oko 16.000 savjeta telefonom.

Od 2002. godine HUZP ima svoje web stranice na adresi [www.huzp.hr](http://www.huzp.hr). Na web stranicama je u početku bilo oko 200 posjetitelja mjesečno, da bi ih 2007. godine posjetilo oko 8.000 posjetitelja mjesečno.

Najčešće pritužbe potrošača

Najviše potrošača žali se na davatelje telekomunikacijskih usluga, na isporuke električne energije, vode i toplinske energije te na ostale usluge monopolističkih tvrtki.

HUZP je do sada izdao 19 obavijesnih letaka i brošura za potrošače, od čega je 9 letaka i dvije brošure financiralo Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva.

Tri broja „Potrošačkog lista“ HUZP je tiskao uz pomoć tadašnjeg Ministarstva za europske integracije.



Ostalo djelovanje HUZP-a

Predstavnici HUZP-a sudjeluju u raznim radnim skupinama i odborima; posebno su pridonijeli (1998. godine) izradi prvog nacrtu Zakona o zaštiti potrošača koji je Ministarstvu gospodarstva poslužio kao polazna osnova za prvi Zakon o zaštiti potrošača donesen 2003. godine. Tijekom izrade sadašnjeg prijedloga Zakona o zaštiti potrošača i volonteri HUZP-a iznimno su pridonijeli kvalitetnijem prijedlogu Zakona. Četiri predstavnika HUZP-a članovi su Vijeća za zaštitu potrošača pri Ministarstvu gospodarstva rada i poduzetništva.