

Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske - Split

Prikaz provedbe akcije uz Dan potrošača, 15.03.2007. g.
«Danas koju minutu budimo zajedno»

Tehnika lobiranja i komunikacije s medijima u unapređenju
prava potrošača «javnih usluga» u Republici Hrvatskoj
(Nenad Kurtović – predsjednik Saveza)

Regionalni sastanak Radne grupe 1
"Strateško planiranje"
Beograd, 4. do 7. XI. 2007. godine

UVOD – STANJE PRED AKCIJU

Udruge za zaštitu potrošača (dalje: udruge) u Republici Hrvatskoj imaju višegodišnje iskustvo u svom radu. Informacije radi, najstarija udruga, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača (HUZP) – Zagreb u studenome ove godine obilježava 10-godišnjicu rada. Osim toga, veliki broj registriranih udruga, te od Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva (dalje: MINGORP) pomoć u osnivanju i osiguranje sredstava za rad Savjetovališta za zaštitu potrošača u Osijeku, Zagrebu, Puli i Splitu (dalje: savjetovališta), omogućilo je dovoljno precizan pregled situacije oko zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Konkretno, raspolaže se sa obimnim podacima o:

- koliko puta su se potrošači obratili udruzi ili savjetovalištu,
- na kojeg trgovca se žali potrošač,
- zašto se potrošač obratio udruzi – savjetovalištu,
- na što kod ponašanja trgovca potrošač ima prigovor,
- koliko se potrošač sam «izborio» za svoje pravo, te
- spremnost potrošača da se uključiti u zajedničku «akciju» prema trgovcu.

Analizirajući navedene podatke za duže proteklo razdoblje, a isto se odnosi i na zadnju, 2006. godinu, došlo se do nekoliko slijedećih zaključka:

1. Najčešće primjedbe potrošača (preko 50% prigovora) odnosi se na javne usluge – telekomunikacije (dialeri), isporuka električne energije i opskrba pitkom vodom.
2. Za razliku od slučajeva u trgovini na malo, gdje se potrošač i trgovac nalaze u situaciji «jedan nasuprot drugog» i gdje se problem najčešće rješava na licu mjesta, kod javnih usluga, pravilo je da se gotovo svi prigovori potrošača obijaju, bez ikakvih šansi da potrošač dokaže ispravnost svog postupka.
3. Davatelj javne usluge, u provedbi svojih «prava», često koristi najgrublji oblik prisile; "ako ne provedeš što je tražim, uskratit ću ti uslugu", bez obzira da li je potrošačev prigovor osnovan ili ne.
4. Izvor ovakvog ponašanje davatelja javne usluge nalazio je u postojanju "pravne praznine" u Zakonu o zaštiti potrošača iz 2003. godine, a davatelj javne usluge bez problema je mogao koristiti blagodati "svojih opći uvjeti" s kojima je «pokrivao» najgrublji oblik monopolskog ponašanja.

Udruge za zaštitu potrošača već dugo ukazuju nepravdu koja se u ovakvim situacijama čini potrošačima. Kontinuirano ukazujući na problem nedovoljne zaštite potrošača od davatelja javne usluge, te čestim javnim prezentacijama problema, stvarani su preduvjeti da u trenutku donošenja novog zakona o zaštiti potrošača, okruženje bude spremno, te da se dodatnim pritiskom na zakonodavca, unesu u novi zakon o zaštiti potrošača opravdani zahtjevi samih potrošača, udruga i Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske (dalje: Savez udruga).

Slijedom navedenog, a znajući da se u 2007. očekuje daljnja rasprava i usvajanje novog Zakona o zaštiti potrošača, te da je 2007. godine «izborna godina», Saveza udruga, donosi odluku, da pored do tada prisutnih aktivnosti, pokrene sveobuhvatnu akciju, kojom će u konačnome dovesti do rezultata, da izvršna i zakonodavna vlast prihvati od udruga predlagano. Naravno, ovakve ambicije mogle su se uspješno ostvariti samo na način da se što veći dio javnosti prikloni inicijativi udruga, jer pored svega ostalog, zna se da su tvrtke - davatelji javnih usluga - u 100% vlasništvu ili u većinskom vlasništvu ili države ili lokalne uprave i samouprave, što znači, da se uskraćivanjem prihoda trgovcu, uskraćuje i prihod državi, gradu ili općini.

PRIPREMA - STRATEGIJA I ORGANIZACIJA AKCIJE

Kao što je u uvodu rečeno, udruge su prepoznale problem, te došle do zaključka, da je strateško pitanje ili bolje rečeno odgovor za rješenje problema u uspješnoj akciji kod donošenja novog zakona o zaštiti potrošača i to na način da se u isti unesu odredbe koje će:

- omogućiti potrošaču da se žali - prigovori na isporučenu mu javnu uslugu,
- da mu istu, davatelj usluge, ne može uskratiti do okončanja spora, te
- da potrošač dok traje spor, podmiruje nesporni dio obveze.

Znači, raspolagalo se sa dovoljno kvalitetnim informacijama (dokazima), znalo se do kojeg se cilja treba doći, ali isto tako se znalo da obimno administriranje sa velikim brojem primjedbi na prijedlog novog zakona o zaštiti potrošača «guši» kvalitetu suštinskih primjedbi, te je na osnovu svega navedenog trebalo odrediti daljnji postupak ponašanja. Nakon provedenih priprema, članice Saveza udruga su donijeli slijedeće zaključke:

1. Nositelji aktivnosti su:

- udruge za zaštitu potrošača na području gdje djeluju (županija, grad, općina),
- Savez udruga je nositelj aktivnosti na nacionalnom nivou,
- Članovi Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, te članovi ostalih vijeća i savjeta su nositelji prema tim tijelima.

2. Strategija ponašanja u planiranim aktivnostima je:

- da se uspostavi čim veći stupanj suradnje između udruga i saveza udruga, jedinstveni pristup rješavanju problema,
- da se sa tijelima državne uprave, a naročito sa MINGORP uspostavi odnos tolerantne i svrsishodne komunikacije,
- da jedna udruga bude «nositelj» javne rasprave o novom zakonu,
- da se u javnost izlazi argumentirano i sa nespornim dokazima oko problema sa korištenjem javnih usluga,

3. Institucije prema kojim se djeluje - lobira:

- Vlada Republike Hrvatske - preko Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva - predlagatelj zakona - odgovorne osobe u MINGORP,
- Hrvatski Sabor, preko saborskih zastupnika i to na način da se lobira kod čim većeg broja zastupnika, pojedinačno, i to bez obzira na političko opredjeljenje, a na način da se sa istima razgovara u izbornim jedinicama gdje su izabrani u Sabor (u Splitu sa Splićanima, Zadru sa Zadranima, itd.),

4. Dinamiku aktivnosti se nije mogla precizno utvrditi, jer nitko nije ni mogao znati kako će se stvari razvijati na Vladi i u Saboru, već je dogovoreno da se prate događaji, te u iste uključuje po potrebi. Dogovoreno je da se Svjetski dan potrošača, 15. ožujka iskoristi da se u tom danu, kad su mediji posebno okrenuti potrošačima i potrošačkim udrugama, pokuša organizirati posebno događanje. Za isto je bio zadužen predsjednik Upravnog obora Saveza, a sve se trebalo zasnivati na zakonom utvrđenoj «obvezi» da Savez uz Dan potrošača imenuje trgovce koji su proteklu godinu najčešće kršili prava potrošača u Republici Hrvatskoj.

5. Korištenje medija u svemu ovome ima veoma značajan dio, je bez istih je nemoguće vršiti aktivnu zaštitu potrošača, ali isto tako se ne smije dogoditi da nas mediji «troše» tamo gdje oni žele, već da ih mi usmjerimo tamo gdje mi mislimo da je najbolje.

KOMUNIKACIJA ZA POTREBE AKCIJE

Akcija «Danas koju minutu budimo zajedno» nastala je na osnovu:

- prikupljenih podataka o primjedbama potrošača za proteklu, 2006. godinu,
- činjenice da se Savez udruga uz Dan potrošača treba obratiti javnosti i istu izvijestiti koji su trgovci najčešće kršili prava potrošača u prethodnoj godini,
- potrebe da se to napravi na način koji će medije najviše zaintrigirati,
- želje da čim više sudionika bude uključeno u događanje, te da
- izvršna i zakonodavna vlast prepozna svoj interes u istome.

Skupština Saveza udruga na svojoj sjednici organiziranoj u Opatiji 26. i 27. veljače 2007. godine, utvrdila je listu trgovaca sa kojima su potrošači u protekloj godini bili najmanje zadovoljni, te zadužili predsjednika Saveza da istu prezentira javnosti. Zaključak Skupštine Saveza nalazi se u prilogu ovog materijala, kao Prilog br. 1. Slijedom navedenog, predsjednik Saveza je predložio udrugama, a iste su to i prihvale, da se uz Dan potrošača organizira akcija «Danas koju minutu budimo zajedno» koja bi se organizirala na slijedeći način:

1. Predsjednik Saveza udruga, obavještava nadležnog ministra u MINGORP, gospodina Vukelića, da Savez uz Dan potrošača organizira akciju u kojoj želi njega osobno, a uz prisustvo medija, upoznati sa listom trgovaca koji su najčešće kršili prava potrošača u protekloj godini u Republici Hrvatskoj,
2. Predsjednici udruga, članica Saveza udruga, upućuju pismo gradonačelniku grada u kojem udruga djeluje i obavještavaju ga da uz Dan potrošača organiziraju akciju u kojoj žele njega osobno, a uz prisustvo medija, upoznati sa listom trgovaca koji su najčešće kršili prava potrošača u protekloj godini u gradu u kojem udruga djeluje, ali i sa problemima na nacionalnom nivou,
3. U istim pismima se pozivaju predstavnici izvršne vlasti da se odazovu u pismu predloženoj akciji te se u pismu navodi i:
 - Da su javne usluge najčešći problem s kojima se potrošači susreću,
 - Da je prisutne probleme moguće riješiti samo zajedničkim naporom i uz uzajamnu uspješnu suradnju svih zainteresiranih, te
 - Da će se rezultati akcije preko Saveza udruga javno objaviti.

Pismo upućeno gospodinu Vukeliću, u prilogu je ovog materijala, kao Prilog br. 2. Koristeći mogućnosti elektronske pošte, sve je organizirano vrlo brzo, stigli su potvrdni odgovori od gospodina Vukelića, te svih gradonačelnika. Jedini izuzetak je bio gradonačelnik Zagreba, ali i on je naknadno, nakon što mu je upućen novi poziv, organizirao primanje predstavnika udruge za zaštitu potrošača iz Zagreba.

Pored toga, akcija se pokazala učinkovitom i u drugim segmentima. Naime predsjednik uprave Hrvatske elektroprivrede (dalje:HEP) pozvao je predstavnike saveza udruga da ga posjete dan prije Dana potrošača, te iskazao želju i namjeru da se prisutni problemi riješe na obostrano prihvatljiv način, za potrošače i za HEP.

Dodatni značaj akciji, dala je i činjenica da smo sve do press konferencije, organizirane nakon sastanka kod ministra Vukelića, uspjeli sačuvati podatke, tko se od trgovaca - davatelja javnih usluga, nalazi na «svoj listi» Saveza udruga. Znalo se samo da su to davatelji javnih usluga, ali se nije znalo koji i iz kojeg razloga su se našli na listi. U Prilogu br. 3, nalazi se pismo upućeno medijima, dan prije sastanka sa ministrom Vukelićem, u kojem ih se poziva da se odazovu na press konferenciju. Isto je napravio i kabinet gospodina Vukelića, što je garantiralo dobru posjećenost press konferenciji.

PROVEDBA I REZULTATI AKCIJE

15. ožujka 2007. godine, gospodin Vukelić, uz prisustvo pomoćnice gospođe Culi, primio je gospodina Rkmana, predsjednika saveza «Potrošač» i gospodina Kurtovića, predsjednika Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, organizatora akcije «Danas koju minutu budimo zajedno», te nakon što je gospodin Kurtović uručio «sivu listu» gospodinu Vukeliću, te istu obrazložio, nastavljen je razgovor iz kojeg je proizašao zaključak da će Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva kao nositelj izrade novog zakona o zaštiti potrošača podržati inicijativu Saveza udruga i u prijedlog Zakona unijeti tekst kojim će se ukloniti uočeni problemi sa davateljima javne usluge. Osim toga, dogovoreno je i cijeli niz drugih aktivnosti kojima treba unaprijediti suradnju između resornog ministarstva i udruga za zaštitu potrošača.

Na press konferenciji koja je nakon toga uslijedila, mediji su bili informirani o sadržaju «sive liste» te o postignutom dogovoru da se u novi Zakon o zaštiti potrošača unesu odredbe «da se javna usluga ne može uskratiti potrošaču, ako isti ima prigovor na nju, a plaćaju nesporni dio». Elektronski mediji su taj dan prenijeli upravo ono što smo i željeli, a pisani mediji su to isto napravili sutra dan.. Svima nam je bilo jasno da je akcija «Danas koju minutu budimo zajedno» bila uspješna, te je u mnogome pomogla da se u prijedlogu novog Zakona o zaštiti potrošača (donesenom nekoliko mjeseci kasnije), nađe i toliko «traženi» članak 26.:

(1) Ako se račun pružatelja javne usluge osporava bilo u kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac – pružatelj javne usluge ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka.
(2) Ako je pružatelj javne usluge obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.
(3) Obveza iz stavka 1. i 2. ovoga članka odnosi se i na slučaj kada pružatelj javne usluge pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.
(4) Sudskim ili izvansudskim postupkom u smislu stavka 1. i 2. ovoga članka smatra se svaki postupak predviđen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima pružatelja javne usluge.
U Prilogu br. 4 nalazi se pismo zahvale gospodinu Vukeliću, upućeno mu dan nakon Dana potrošača.

ZAKLJUČAK

Nesporno je da Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, kao dio nevladinog sektor i civilnog društva u Republici Hrvatskoj, može odigrati značajnu ulogu u lobiranju i korištenju medija za promicanjem prava potrošača, što je pokazala i ova akcija, ali isto tako treba kazati, da se u svim tim nastojanjima mora poštivati i cijeli niz pravila, a naročito treba biti «oprezan» u javnim istupima. Značaj uspjeha navedene akcije donio nam je određeno zadovoljstvo, jer je ostvaren cilj koji smo željeli ostvariti, ali daleko veće zadovoljstvo nam je donijela činjenica, da smo akciju organizirali sami, kao volonteri, bez profesionalnih savjetnika za planiranje, lobiranje, marketing, medije i slično, koristeći samo vlastito znanje, slobodno vrijeme i držeći se pravila koja smo Kodeksom ponašanja Saveza udruga sami sebi propisali.

**Savez udruga za zaštitu
potrošača Hrvatske**

Iločka 6, 21000 Split
Telefon: 021/503 364, Faks: 021/503 365
MB: 2152703, Registarski broj: 17002546

e-mail:

- predsjednik Saveza: retoj@st.t-com.hr
- tajništvo Saveza: info@potrosac-split.org
web: www.huzp.hr

Prilog br. 1

Split, 14. ožujak 2007. godine

Skupština Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, sukladno stavku 5. članka 101. Zakona o zaštiti potrošača, a povodom obilježavanja Dana potrošača - 15. ožujka 2007. godine donosi slijedeći

Z a k l j u č a k

A. Prema podacima prikupljenim u udrugama Saveza, u proteklih godinu dana, potrošači su najčešće iskazivali svoje nezadovoljstvo prema trgovcima «davateljima» javnih usluga. Na osnovu prikupljenih podataka objavljujemo slijedeću rang listu trgovca sa obrazloženjem za svakog pojedinog trgovca:

1. mjesto: T-COM (najčešća primjedba: DIALER-I)

Neosnovano i suprotno Zakonu o telekomunikacijama, T-COM je nastavio (pod prisilom uskraćivanja usluge) naplaćivati od potrošača troškove koje sami nisu prouzročili, uslugu nisu ni koristili, već su isti žrtve zloupotreba i prijeara u javnoj telekomunikacijskoj mreži. Zabilježeni slučajevi gdje su potrošači oštećeni za nekoliko desetaka tisuća kuna.

2. mjesto: HEP (najčešća primjedba: Cjenik nestandardnih usluga)

- Prisiljava potrošače da plaćaju pretpostavljenu potrošnju električne energije (pod prisilom uskraćivanja usluge), uz istovremenu naplatu troška opomene, a istovremeno, potrošač raspolaže sa dokazom da nije preuzeo električnu energiju za koju ga se tereti.
- Suprotno Zakonu o zaštiti potrošača, potrošačima «kućanstva» naplaćuje «troškove očitavanja, obračuna, dostave računa i naplate», te na taj način pribavlja prihod koji mu ne pripada.

3. mjesto: «Vodovodi» (najčešća primjedba: Primjena Zakona o komunalnom gospodarstvu)

- Davatelji usluge opskrbe pitkom vodom «izbjegavaju» obvezu iz Zakona o komunalnom gospodarstvu te građanima uskraćuju pravo da plaćaju uslugu prema potrošnji registriranoj na vlastitom mjernom uređaju.
- Gradovi i općine, vlasnici ili suvlasnici davatelja komunalnih usluga, često donose netransparentne, neobjektivne i diskriminirajuće odluke ne uvažavajući stavove legalnih predstavnika potrošačkih udruga u savjetodavnim tijelima.

B. Analizirajući zatečene okolnosti u gore navedenim «top slučajevima», Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, u želji da pomogne potrošačima u njihovoj, često bezizlaznoj situaciji, zaključuje da se «izlaz» može iznaći kroz slijedeće:

1. Da se u novi zakon o zaštiti potrošača unese od Saveza predložena odredba - članak 25. zakona -:

«Ako je potrošač osporio račun pisanim putem (prigovor, žalba), a slijedeće nesporne račune uredno plaća, trgovac koji pruža javnu uslugu, takvu uslugu ne može obustaviti bez sudske presude.»

Na ovaj način onemogućilo bi se davatelje javnih usluga da pod prisilom uskraćivanja usluge zloupotrebljavaju položaj i prisilno naplaćuju svoju, često puta spornu, uslugu.

2. Da se od Saveza izrađen elaborat: Zaštita potrošač- korisnika komunalnih usluga, javno prezentira, te s prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o komunalnom gospodarstvu uputi nadležnim tijelima u proceduru.

Prijedlog izmjene Zakona trebao bi rezultirati da se komunalna usluga isporučuje na osnovu općih uvjeta, cijena izračunava na osnovu tarifnog sustava, a «brojilo» kod krajnjeg korisnika prizna kao obračunsko mjerno mjesto. Predlaže se i osnivanje regulatornog tijela za opskrbu pitkom vodom.

3. Savez ponovo podsjeća da u smislu provedbe članka 22. Zakona o zaštiti potrošača Vlada RH nije osnovala «svoje» savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača, te predlaže da čim prije isto provede.

Provođenje predloženog omogućio bi da se odluke o pravima potrošača donose kvalitetno i transparentno, te sveobuhvatno, jer samo Vlada Republike Hrvatske ima uvid u sva događanja koja se pojavljuju u pravima potrošača.

C. Konačno, treba istaknuti da su i regulatorna tijela u proteklih godinu dana propustila priliku da postignu puno povjerenje potrošača. Tako je Hrvatska agencija za telekomunikacije otvoreno stala na stranu T-Com-a jer nije poduzela potrebne aktivnosti za poštivanje prava potrošača, a Hrvatska energetska regulatorna agencija je prihvatila stavke cjenika nestandardnih usluga predloženih od HEP-a, gdje se ne dozvoljava da potrošač sam očitava brojilo, obračuna i plati utrošak električne energije, već je «nametnuto» da potrošač dodatno plaća «obračun» stvarno utrošene energije po ugovoru o samo očitavanju. Pored toga HEP-u je dopustila da naplaćuje trošak opomene iznad stvarno izazvanih troškova od strane potrošača.

Predsjednik:
Nenad Kurtović

**Savez udruga za zaštitu
potrošača Hrvatske**

Iločka 6, 21000 Split
Telefon: 021/503 364, Faks: 021/503 365
MB: 2152703, Registarski broj: 17002546

e-mail:

- predsjednik Saveza: retoj@st.t-com.hr
- tajništvo Saveza: info@potrosac-split.org
web: www.huzp.hr

Prilog br. 2

U Splitu, 05. ožujak 2007.godine

Gospodin Branko Vukelić
Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
10000 ZAGREB, Ulica grada Vukovara 78

Predmet: Obilježavanje Dana potrošača
- 15. ožujka 2007. godine -

Poštovani gospodine Vukelić,

Ovim putem Vas želim izvjestiti da je Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske na svoji Skupštini, organiziranoj u Opatiji – Rijeci, dana 26. i 27. veljače 2007. godine, između ostalog, donio i program obilježavanja Dana potrošača, 15. ožujka 2007. godine.

Ove, 2007. godine, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske obilježit će proslavu Dana potrošača akcijom:

«Danas koju minutu budimo zajedno»

Naime, zamišljeno je da u danu kad se proslavlja Dan potrošača, ministar, primi u kratak posjet predstavnike Saveza, a gradonačelnik / gradonačelnica grada u kojima djeluje neka od udruga, a ista je članica Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, primi u kratak posjet odgovorne osobe iz udruge potrošača koja djeluje u istom gradu. Sastanak bi se, uz prisustvo medija, iskoristio da se najodgovornije osobe upoznaju sa najčešćim i najizraženijim problemima koje potrošači imaju, bilo u Republici Hrvatskoj, bilo na području grada na kojem udruga djeluje.

Molio bih Vas da se odazovete našoj akciji «Danas koju minutu budimo zajedno» jer su i dalje najčešći problemi koje ističu potrošači na području na kojem udruge djeluju, javne usluge, a rješenje istih moguće je ostvariti samo uz zajednički napor i uz uspješnu uzajamnu suradnjom svih zainteresiranih.

Također smo slobodni izvjestiti Vas da će se rezultati ove akcije od strane Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske javno objaviti.

Uz želju za što uspješnijom suradnjom, pozdravlja Vas i zahvaljuje,

Predsjednik:
Nenad Kurtović

Dostaviti:

- naslovu, mail-om i pismeno,
- Gospođe, Ema Culi i Đema Bartulović, MINGRP, mail-om,
- udruge članice Saveza, mail-om

**Savez udruga za zaštitu
potrošača Hrvatske**

Iločka 6, 21000 Split
Telefon: 021/503 364, Faks: 021/503 365
MB: 2152703, RegistarSKI broj: 17002546

e-mail:

- predsjednik Saveza: retoj@st.t-com.hr
- tajništvo Saveza: info@potrosac-split.org
web: www.huzp.hr

Prilog br. 3

U Splitu, 14. ožujka 2007.godine

TISKOVNIM I ELKTRONSKIM MEDIJIMA

Predmet: **Akcija uz obilježavanje dana potrošača 15. ožujka –
«Danas koju minutu budimo zajedno»**

Poštovani,

Ovim putem Vas želim podsjetiti da se od 1983. godine, 15. ožujka, u cijelom svijetu obilježava kao Dan potrošača. Isti dan je promoviran u Dan potrošača kao sjećanje na govor kojeg je John F. Kennedy 15. ožujka 1962. godine održao u Kongresu SAD-a. Istakao je: «Potrošači su najveća gospodarska skupina koja zadire i pogađa skoro sve javne i privatne gospodarske odluke.... Ali, to je također jedina važna skupina čija se gledišta često ne uzimaju u obzir..... Četiri su temeljna prava potrošača: - Pravo na sigurnost – Pravo na odabir – Pravo na informaciju – Pravo da ih se čuje».

Ove, 2007. godine, godine koju je Hrvatski Sabor proglasio «Godinom edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj», Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske obilježiti će proslavu Dana potrošača akcijom:

«Danas koju minutu budimo zajedno»

Naime, predviđeno je da u danu kad se proslavlja Dan potrošača, Ministar gospodarstva, rada i poduzetništva primi u posjet predstavnike Saveza, a istovremeno gradonačelnik / gradonačelnica grada u kojima djeluje udruga za zaštitu potrošača, a ista je članica Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, primi u kratak posjet odgovorne osobe iz udruge potrošača koja djeluje u istom gradu. Sastanak će se iskoristiti da se najodgovornije osobe u području zaštite potrošača upoznaju sa najčešćim i najizraženijim problemima koje potrošači imaju, bilo u Republici Hrvatskoj, bilo na području grada na kojem udruga djeluje.

Molio bih Vas da ovo primite na znanje, te u skladu s vašim mogućnostima propratite navedenu akciju, uz napomenu da će predstavnici Saveza i udruga objaviti i listu trgovaca koji su najčešće izazivali negodovanje potrošača u proteklih godinu dana. Uz želju za što uspješnijom suradnjom, pozdravlja Vas i zahvaljuje,

Predsjednik:
Nenad Kurtović

Dostaviti: - Tiskovnim i elektronskim medijima – mail-om
- Udrugama, članicama Saveza – mail-om

**Savez udruga za zaštitu
potrošača Hrvatske**

Iločka 6, 21000 Split

Telefon: 021/503 364, Faks: 021/503 365

MB: 2152703, RegistarSKI broj: 17002546

e-mail:

- predsjednik Saveza: retoi@st.t-com.hr

- tajništvo Saveza: info@potrosac-split.org

web: www.huzp.hr

Prilog br. 4

U Splitu, 16. ožujak 2007.godine

Gospodin Branko Vukelić
Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
10000 ZAGREB, Ulica grada Vukovara 78

Predmet: Obilježavanje Dana potrošača
- ZAHVALA -

Poštovani gospodine Vukelić,

Vam i Vašim suradnicima želim i ovim putem zahvaliti na iskazanom gostoprimstvu koje ste mi ukazali povodom obilježavanja Dana potrošača, te podršci i pomoći koju ste nam iskazali u realizaciji akcije Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske **«Danas koju minutu budimo zajedno»**.

U nadi i vjeri za što uspješnijom daljnjom suradnjom, srdačno Vas pozdravlja,

Predsjednik:
Nenad Kurtović

Dostaviti:

- naslovu, mail-om, (branko.vukelic@mingorp.hr)

- Gospođa, Ema Culi, mail-om, (ema.culi@mingorp.hr)