



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr

huzp@huzp.hr huzp@zg.t-com.hr

huzp@zg.ht.hr

Ozaljska 93 10000 ZAGREB

telefon/telefaks: 01- 46 333 66

IZVJEŠTAJ O RADU ZA 2021.G.

Unatoč pandemijskim mjerama sve aktivnosti Hrvatske udruge za zaštitu potrošača su se odvijale nesmetano, zbog korone je porastao broj potrošača koji su koristili online trgovinu i ostale online usluge, što je dovelo i do povećanih problema potrošača naročito u segmentu telekomunikacijskih usluga, materijalnog nedostatka na proizvodu i dostavi robe.

Tijekom 2021. godine telefonom se u udrugu javilo oko 4200 potrošača, te smo im dali 3000 telefonskih savjeta. Odgovorili smo na 2915 pisanih upita. Dolaskom u prostorije udruge 77 potrošača je dobilo savjet i uputu kako riješiti svoje probleme. Članovi naše udruge dežurali su u udruzi utorkom i četvrtkom od 9,30 do 13,30 sati i odgovarali na upite potrošača i davali savjete, te primali potrošače koji su došli u naše prostorije po savjet i pomoć.

Na upite potrošača upućene putem e-pošte odgovarali smo u najkraćem mogućem roku, a najkasnije za 3 dana i vjerujemo da su potrošači bili zadovoljni sa našim odgovorima i savjetima.

O svim našim aktivnostima, kao i o novostima na području zaštite prava potrošača može se više pročitati na našoj web stranici - www.huzp.hr

Naša web stranica u 2021.g. imala je oko 13000 pregleda mjesečno.

Prošle godine provedena su i dva značajna e-savjetovanja u kojima je naša udruga vrlo aktivno sudjelovala i uputila najviše prijedloga za izmjene i dopune pojedinih članaka.

*Radilo se o izmjenama i dopunama **Zakona o obveznim odnosima** u dijelu zakona koji se odnosi na materijalni nedostatak na proizvodu. Sve prijedloge koje smo dali u procesu savjetovanja bazirali smo na iskustvu kojega smo stekli na temelju svakodnevnog kontakta sa potrošačima u postupku davanja savjeta, no na žalost niti jedan prijedlog nije prihvaćen, jer se radilo o čisto administrativnom pristupu Ministarstva uprave i pravosuđa, kao predlagača zakona. U tim izmjenama predlagali smo da se definira trajanje razumnog roka u kojem se mora obaviti popravak proizvoda koji ima nedostatak, na žalost **prijedlog nije prihvaćen**, pa će i dalje taj razumni rok trajati mjesecima, kao što je i do sada najčešće bio slučaj.*

Pomoć oko izmjene ZOO-a tražili smo i od zastupnika u Hrvatskom saboru – HDZ-ovih i SDP-ovih, ali nismo naišli na njihov odaziv.

*Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja provelo je e-savjetovanje o novom **Zakonu o zaštiti potrošača**, u čemu je naša udruga također sudjelovala i dala najviše primjedbi i prijedloga, ali i u ovom slučaju predlagač zakona se bazirao samo na administrativno usklađivanje sa propisima EU, a prijedlozi udruge potrošača temeljeni na svakodnevnom*



Projekte zaštite potrošača pomaže

Grad Zagreb

Nismo ovlašteni davati pravne savjete

*iskustvu u primjeni zakona nisu prihvaćeni. Prihvaćen je samo prijedlog naše udruge da se i **parkiranje definira kao javna usluga**, na čemu smo inzistirali kod svake izmjene zakona.*

Bili smo partneri talijanskoj udruzi potrošača Cittadinanzattiva i sudjelovali u istraživanju navika potrošača u potrošnji energije. Istraživanje se provodilo anketiranjem potrošača u sklopu NUDGE projekta kojeg je financirala Europska komisija i u kojem su sudjelovali partneri iz 6 zemalja članica EU – Njemačka, Italija, Grčka, Portugal, Belgija i Hrvatska.

Na natječaju kojega je raspisalo Ministarstvo znanosti i obrazovanja prihvaćen je naš projekt „Moj svijet hrane budućnosti“ koji se provodi u OŠ Viktorovac u Sisku i završit će 2022. godine.

Isto tako odobren nam je projekt institucionalne podrške Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva i Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, koji se počeo primjenjivati od početka 2022. Odobrena su nam sredstva za zapošljavanje 1 osobe na 4 sata dnevno i redizajniranje web stranice.

Grad Zagreb je i u 2021. g. prihvatio tri naša projekta – savjetovanje, informiranje i educiranje potrošača, a dio toga što smo radili može se pogledati i na našoj Facebook adresi <https://www.facebook.com/potrosaci.huzp> . Naglasak smo stavili na kratke video savjete potrošačima koji u principu traju desetak sekundi, a također smo stavili i nekoliko predavanja. Predavanja smo paralelno stavili i na YouTube, pa ih se i tamo može pogledati. U sklopu tih projekata tiskana su i tri letka koje se može pogledati na našoj web stranici.

Sa Hrvatskom udrugom auto struke pokrenuli smo prema Ministarstvu financija inicijativu za izmjenu i dopunu Zakona o obveznom osiguranju u prometu, čime bi se osigurala neovisna procjena štete i zaštitilo potrošače od nepravrednih naknada štete od strane osiguravajućih društava.

I u 2021. g. kao i prethodnih godina održali smo gostujuće predavanje o zaštiti prava potrošača studentima Ekonomskog fakulteta u Zagrebu, na kolegiju Zaštita potrošača.

Članovi HUZZP-a aktivni su u savjetima za zaštitu potrošača lokalnih zajednica, kao i u Povjerenstvima za zaštitu potrošača u trgovačkim društvima koja pružaju potrošačima javne usluge, navedene u Zakonu o zaštiti potrošača.

Također su naši predstavnici aktivno sudjelovali u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, Sudova časti Hrvatske obrtničke komore, Savjeta za zaštitu potrošača [HERE](#), te raznih stručnih povjerenstava pri ministarstvima i agencijama.

Naši članovi su također bili aktivni u komunikaciji sa medijima te su sudjelovali u emisijama HRT-a, Nove TV, RTL-a, Radio Sljemena, Radio Zagreba, Katoličkog radija i drugih.

Suradnju smo imali i sa tiskovinama – Jutarnji list, Večernji list, 24 sata, Suvremena trgovina, Ja trgovac, Lider i drugi.

Aktivnosti su se odvijale i u našim podružnicama Krapinsko- zagorskoj i Sisačko- moslavačkoj, gdje je naša povjerenica sudjelovala u obilježavanju Svjetskog dana prava potrošača na temu zbrinjavanja plastike, te održala predavanja učenicima osnovnih škola u okviru nastave građanskog odgoja, na temu zbrinjavanja otpada.

Suradivali smo nekim udrugama za zaštitu potrošača u RH, posebno sa Udrugom potrošača grada Samobora i udrugom za financijsku inkluziju – Padobran.



Projekte zaštite potrošača pomaže
Grad Zagreb
Nismo ovlaštteni davati pravne savjete

HUZP je kao članica Unije potrošača aktivno sudjelovala u svim aktivnostima BEUC-a – europskog saveza potrošača, koji je partner Europskoj komisiji i sudjeluje u kreiranju svih EU propisa koji se odnose na potrošače, a poseban doprinos smo dali oko ukidanja vaučera za otkazana turistička putovanja, koji su bili uvedeni hitnom izmjenom Zakona o pružanju usluga u turizmu.

Kao članica CI - Consumers Internationala - Svjetskog saveza potrošača, aktivno smo sudjelovali u svim CI aktivnostima – obilježavanju Svjetskog dana prava potrošača, online sastancima i online edukacijama, a posebno na temu financijske pismenosti i digitalnih financija.

Zagreb, ožujak 2022.

*Predsjednica
Ana Knežević*



*Projekte zaštite potrošača pomaže
Grad Zagreb
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*