

HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I UDRUGA POTROŠAČ

# Građani nisu dovoljno upoznati s vlastitim potrošačkim pravima



Slučaj „Franak“, naplaćivanje opomena od strane banaka, netransparentan izračun potrošnje plina, sve veći broj ovrha .... ovo je hrvatska potrošačka svakodnevnica. Hrvatski potrošači najviše problema imaju u području telekomunikacijskih usluga, financijskom sektoru i ovrhama.

„Hrvatska je zemlja s relativno niskom kulturom zaštite potrošača“, izjavio je prilikom prvog službenog posjeta Hrvatskoj u Zagrebu europski povjerenik za zaštitu potrošača Neven Mimica, a udruge za zaštitu potrošača poručuju „građani nisu dovoljno upoznati s vlastitim potrošačkim pravima te su, često, oštećeni zbog svoje neinformiranosti. Potrebna je edukacija i informiranje o Zakonu o zaštiti potrošača“. U ovom broju časopis Udruga.hr predstavljamo dvije udruge za zaštitu potrošača.

## Hrvatska udruga za zaštitu potrošača (HUZP)

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača osnovana je 1997. godine na inicijativu 11 građana različitih struka koji su bili i osnivači. Motiv za osnivanje prve udruge potrošača bila je spoznaja o neravnoteži snaga u odnosima između građana pojedinca i ponuđača proizvoda i usluga na području Republike Hrvatske i nepostojanje neovisne, nepolitičke nevladine udruge tog profila. Cilj udruge je bio i ostao promicanje



## Kome se možete obratiti?

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP  
 Prof. dr. Vesna Brčić-Stipčević,  
 predsjednica  
 Tomislav Lončar, tajnik  
 Zagreb, Ozaljska ul. 93/II  
 Tel/faks: 01 4633366  
[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
 e-mail: [huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

prava potrošača na općoj razini zaštite, dakle uključivanje organiziranih potrošača u predlaganje zakona, praćenje provedbe i poticanje na objavljivanje rezultata kontrole. Drugi značajan cilj je svakako edukacija potrošača o njihovim pravima s posebnim naglaskom na samozaštitu i najvažnijim preventivnim mjerama kada odlučuju što će i gdje kupiti.

Neizostavni dio je edukacija potrošača i davanje savjeta što napraviti i koje dokumente neizostavno moraju imati u slučaju reklamacije raznih vrsta. Treći važan segment djelovanja potrošačke udruge je i pomoć potrošačima u raznim individualnim problemima ostvarivanja njihovih prava. Veoma važno područje rada članova HUZP-a je i stalna prisutnost u pisanim medijima, radiju, televiziji i na internetu i to komentarima o događanjima na tržištu, obavijesti o promjenama zakona, tematskim razgovorima, specijaliziranim emisijama kao što su Potrošački kod, Svi smo mi potrošači i sl.

HUZP je od 2000. te godine pridruženi član krovnog, svjetskog potrošačkog udruženja *Consumers International*, sudjelovalo se u mnogim njihovim projektima, a svake godine povodom Svjetskog dana potrošača 15. ožujka promovira se tema godine koja proizlazi iz globalno prisutnog problema za potrošače (primjerice zdrava prehrana za djecu, borba protiv pretilosti, problemi u području financijskih usluga i sl.).

Aktivno u udruzi radi manji broj članova, oko 20-tak, i ukupan rad je na volonterskoj osnovi, jer su financijska sredstva premala da bi se nekoga uzelo u stalni radni odnos. Financiranje rada temelji se na članarini naših članova, a članarina je od osnivanja udruge 30 kuna godišnje i sredstava koja se dodjeljuju za rad na projektima financiranim od strane lokalne samouprave i Ministarstva gospo-

darstva (naravno kada se odobri financiranje projekta).

Osim telefonske i osobne komunikacije s potrošačima važna je web stranica [www.huzp.hr](http://www.huzp.hr) koja je u 2012. posjećena prosječno 6.500 puta mjesečno. Tajnik udruge je svaki utorak i četvrtak u udruzi od 10.00 do 14.00 sati te daje savjete potrošačima, telefonom, odgovara na pisma, e-poštu, a od kuće redovito mu pomaže još jedna volonterka. HUZP je u 2012. godini sudjelovao u projektima Grada Zagreba koji je prepoznao potrebu financiranja udruge potrošača - Edukacija potrošača, Informiranje potrošača i Savjetovanje potrošača. U okviru projekta je tiskana i brošura „Javne usluge“, te je održano sedam predavanja, a s Centrom za edukaciju i informiranje potrošača iz Bilja proveden je projekt Zaštita potrošača korisnika financijskih usluga. Često su prisutni u medijima ili kao sudionici emisija o zaštiti potrošača ili mediji koriste informacije HUZP-a.

„Na općem planu zaštite potrošača predlagali smo promjene zakona koji se tiču potrošača Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o održivom gospodarenju otpadom, a pokrenuta je i peticija prilikom promjene i nadopune Ovršnog zakona. Osnovni problem nesmetanog rada udruge je nepostojanje stalnih prihoda i neshvaćanje značenja rada ovakvih drugara na razini Vlade RH i pojedinih Ministarstava“ kaže **Vesna Brčić-Stipčević**, predsjednica HUZP-a.