

PROJEKT „SAVJETOVANJE POTROŠAČA”

Vladimir Glavač, dipl.oecc
Služba za politiku zaštite potrošača
UPRAVA ZA TRGOVINU I UNUTARNJE TRŽIŠTE
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA
Zagreb, 27. veljače 2015.

Osnove za raspisivanje natječaja

- Zakon o zaštiti potrošača, čl. 132 (“Narodne novine”, broj 41/2014)
- Nacionalni program zaštite potrošača 2013.-2016. (“Narodne novine”, broj 90/2013)
- Zakon o udrugama (“Narodne novine”, broj 74/2014)
- Kodeks pozitivne prakse, standarda i mjerila za ostvarivanje financijske potpore programima i projektima udruga (“Narodne novine”, broj 16/2007)

Institucionalna potpora za savjetovanje potrošača

- Dodjeljuje se temeljem javnog natječaja objavljenog na web stranicama Ministarstva www.mingo.hr
- Poslovi savjetovanja potrošača dio su javne politike u području zaštite potrošača
- Savjetovanje potrošača namijenjeno je potrošačima - fizičkim osobama

Korisnici financijske potpore

- Organizacije civilnog društva (OCD), savezi, odnosno mreže udruga, čije je primarno djelovanje usmjereno na područje zaštite prava i ekonomskih interesa potrošača, te koje aktivno djeluju u području zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj.

Područja savjetovanja potrošača

- Opća prava potrošača sukladno propisima koji uređuju obvezne odnose i zaštitu prava potrošača;
- Prava potrošača u području korištenja javnih usluga (sukladno članku 24. Zakona o zaštiti potrošača - „Narodne novine“, broj 41/2014);
- Prava potrošača iz područja elektroničkih komunikacija;
- Prava potrošača vezano uz korištenje financijskih usluga.

Projekt „Savjetovanje potrošača”



Zaposleni na projektu savjetovanja potrošača

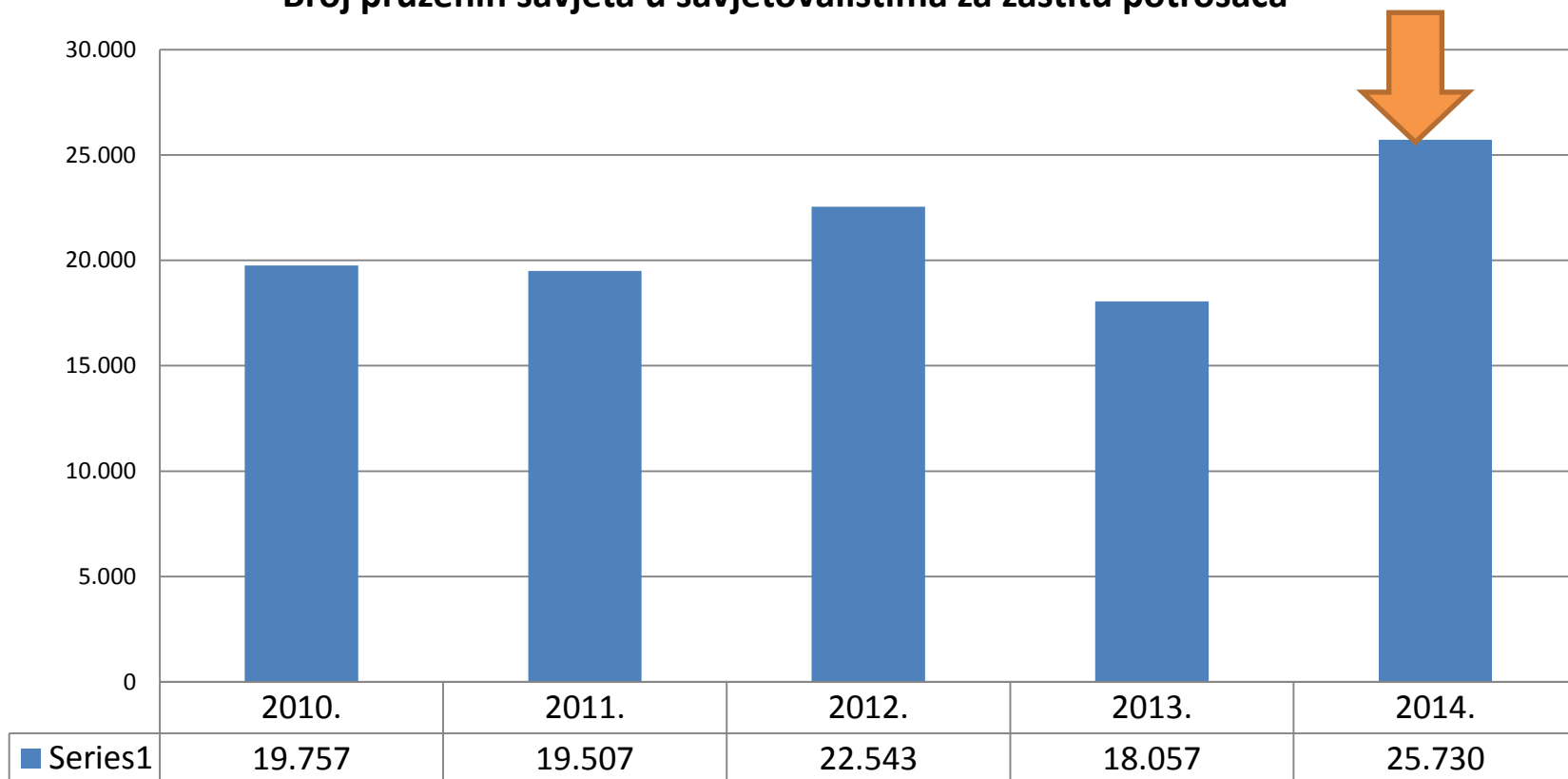
Na poslovima savjetovanja potrošača koje se u RH provodi od 2005. godine, regionalno u četiri grada u Hrvatskoj (Osijek, Pula, Split, Zagreb), zaposleno je 9 osoba (završeni preddiplomski ili diplomski sveučilišni studij pravnog usmjerenja i/ili završeni preddiplomski ili diplomski sveučilišni studij društvenog ili tehničkog usmjerenja) u punom radnom vremenu i povremeno određeni broj vanjskih suradnika

Načini zaprimanja upita potrošača

- Telefonom
- Elektronskom poštom (Centralni informacijski sustav zaštite potrošača- CISZP)
- Običnom poštom
- Faxom
- Osobnim savjetovanjem u uredu

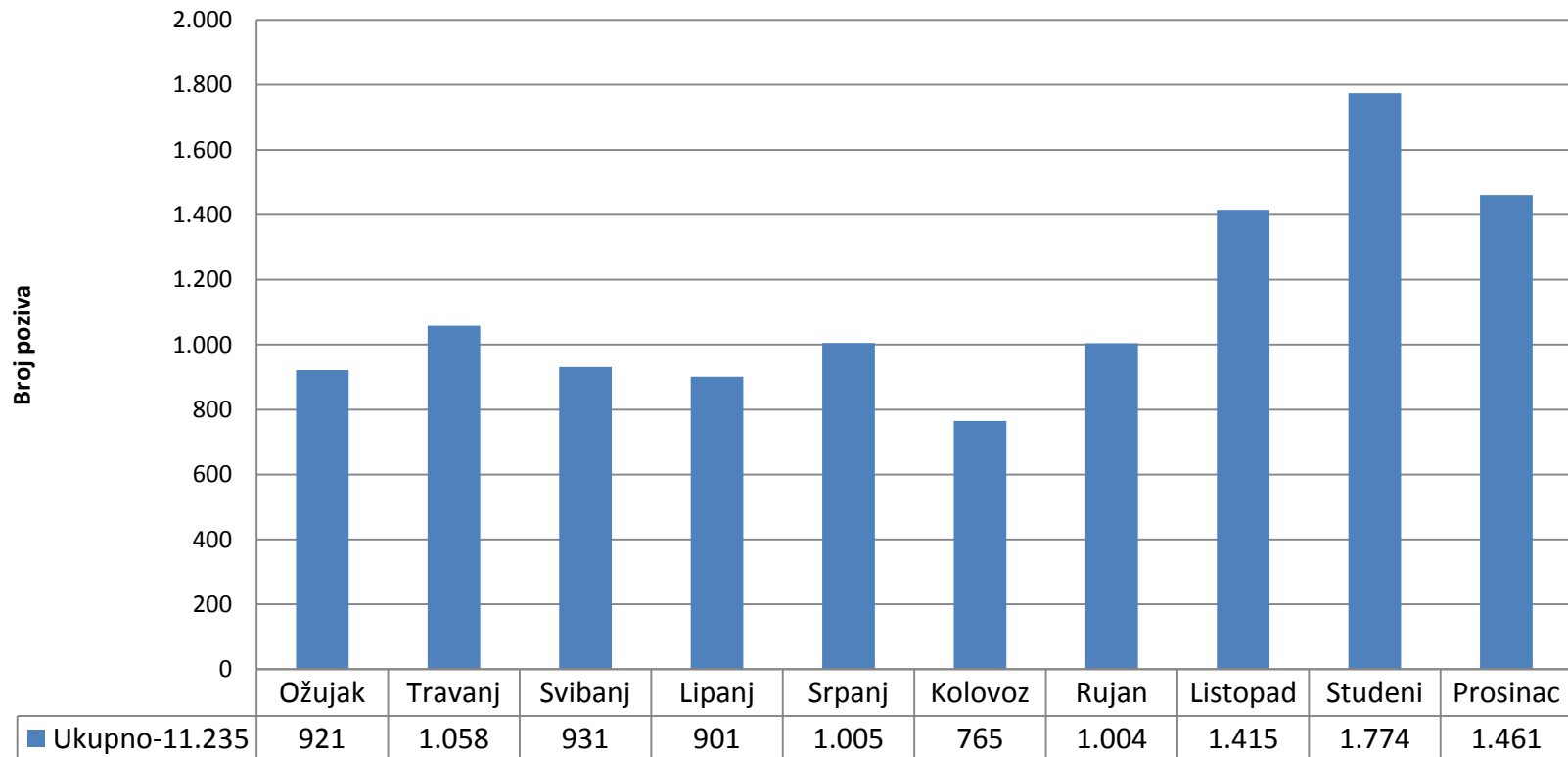
Savjetovališta – broj pruženih savjeta 2010. – 2014.

Broj pruženih savjeta u savjetovalištima za zaštitu potrošača

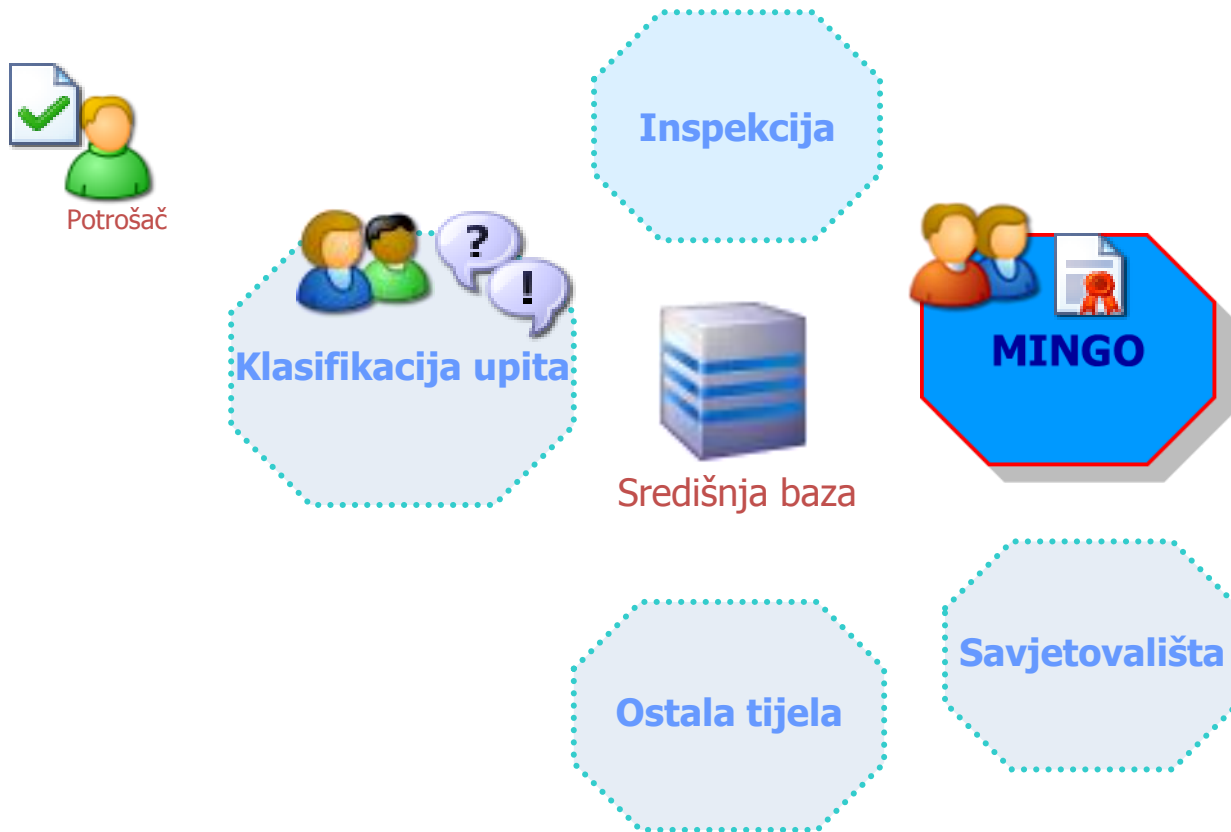


Jedinstveni broj za savjetovanje potrošača _2014. godine_

072/414-414_broj odgovorenih poziva po mjesecima u 4 Savjetovališta



Centralni informacijski sustav zaštite potrošača



Centralni informacijski sustav zaštite potrošača

- **Potrošačima je omogućeno da** putem elektroničke pošte na jednom mjestu **zatraže objašnjenja propisa i postupaka od Ministarstva gospodarstva, savjet od savjetovališta** za zaštitu potrošača te da **upute prijavu inspekciji u gospodarstvu**, vezano uz povredu potrošačkih prava.
- Ovaj sustav omogućio je **viši stupanj suradnje između Ministarstva gospodarstva**, kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u području zaštite potrošača, **inspekcije** kao nadležnog provedbenog tijela i **savjetovališta za zaštitu potrošača**, čija je osnovna uloga pružanje savjeta i pomoći potrošačima pri rješavanju njihovih problema s trgovcima.
- S obzirom da je zaštita potrošača multidisciplinarno područje, **u sustav se uključuje sve više tijela** koja rješavaju zaprimljene upite potrošača.
- **Sustav je u funkciji od ožujka 2008.** godine i do sada je u sustav zaprimljeno preko **17.000 različitih upita i prijava potrošača**

Proračunska financijska sredstva za provedbu projekta u 2015. godini

- 1.300.000 kuna (4 potpore)
- Sporazumi o suradnji s jedinicama lokalne samouprave na provedbi projekta (Grad Zagreb)

Zahvaljujem na pažnji!

vladimir.glavac@mingo.hr