

Udruga za zaštitu prava potrošača  
**„Splitski potrošač“ Split**  
Ljudevita Posavskog 14, 21000 Split  
Web: [www.splitski-potrosac.hr](http://www.splitski-potrosac.hr)  
E-pošta: [splitski.potrosac@gmail.com](mailto:splitski.potrosac@gmail.com)



## **IZVJEŠĆE O RADU UDRUGE „SPLITSKI POTROŠAČ“ - SPLIT U 2022. GODINI**

Temeljem odobrene institucionalne podrške Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva i Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja u visini od 74.500,00 kn godišnje, sa 01. siječnjem 2022. pokrenuli smo rad ureda udruge na adresi Ljudevita Posavskog 14 u Splitu i zaposlili voditelja ureda u radnom vremenu od 10 – 14 h, svakim radnim danom.

Voditelj ureda je primarno obavljao administrativne poslove udruge, pružao informacije i savjete potrošačima, pratio natječaje i prijavljivao projekte udruge, te izvještavao, nadzirao i sudjelovao u realizaciji samih projekata. Također, sudjelovao je u radu tijela koja odlučuju o pravima i interesima potrošača, obavljao poslove odnosa sa javnošću, inicirao i sklapao partnerstva i suradnje, organizirao i proveo 2 edukativna događanja, brinuo se o ažuriranju web stranice udruge, a također od 01. siječnja 2022. godine pokrenuo je i održavao Facebook stranicu udruge.

Udruga je tijekom 2022. godine odgovorila na ukupno 1507 individualnih potrošačkih upita, što savjetovanje potrošača čini najznačajnijom i najopsežnijom aktivnošću udruge.

Aktivni članovi udruge imali su tijekom 2022. godine i ukupno 27 istupa u medijima, čime se značajno povećao doseg aktivnosti informiranja i educiranja potrošača, kao i utjecaj i prepoznatljivost udruge.

31. ožujka 2022. godine udruga je potpisala Sporazum o poslovnoj suradnji sa Odjelom za stručne studije Sveučilišta u Splitu, kojim su se obje strane obvezale surađivati u sljedećim područjima:

- razmjena iskustava u području stručnih tema koje su od interesa objiju strana,
- uzajamno pružanje poslovnih, organizacijskih i tehnoloških usluga radi poboljšanja ukupne efikasnosti poslovanja sporazumnih strana,
- razmjena poslovno relevantnih informacija o mogućnostima unapređivanja međusobnih poslovnih odnosa i suradnje.
- provođenje zajedničkih istraživanja i realizacija zajedničkih projekata,
- zajednička organizacija sastanaka, seminara, radionica, okruglih stolova i drugih stručnih skupova na teme koje su od interesa objiju strana,
- mogućnosti organizacije stručne i specijalističke prakse za studente Odjela,
- mogućnosti uključivanja stručnjaka Odjela kao gostujućih predavača za Udrugu,
- mogućnosti uključivanja stručnjaka Udruge kao gostujućih predavača na Odjelu u cilju obogaćivanja znanja studenata,
- te svi drugi mogući oblici suradnje za koje sporazumne strane utvrde da su od njihovog zajedničkog i/ili pojedinačnog interesa.

Kao prvi korak ove suradnje, na inicijativu naše udruge, u velikoj dvorani Sveučilišnog odjela za stručne studije dana 27. svibnja 2022. organizirano je otvoreno predavanje na temu „Zaštita potrošača na području financijskih usluga“. Radi kvalitetnije edukacije građane u sklopu ovog predavanja naša udruga je zatražila suradnju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA), koji su se odazvali našem pozivu i poslali dvoje svojih stručnih djelatnika, Anju Tkalčević i Filipa Šaravanju, koji su na ovom događanju održali predavanja na teme:

- Digitalne financijske usluge i
- Financijske prevare i rizici kod korištenja financijskih usluga.

Nakon što je u Grad Split tek u travnju raspisao natječaj za projekte udruga za zaštitu potrošača, naša udruga se na natječaj prijavila sa projektom „Savjetovanje i edukacija potrošača na području grada Splita u 2022. godini“. Za prijavljeni projekt odobreno je financiranje, pa je Ugovor o financiranju sa Gradom Splitom potpisan 10. lipnja 2022. i udruga je od 01. lipnja započela provedbu ovoga projekta vrijednog 63.825,00 kn.

U okviru projekta pokrenuto je ponovno splitsko Savjetovalište za potrošače, na adresi Ljudevita Posavskog 14 u Splitu. Potrošači su tijekom 7 mjeseci trajanja projekta (od 01. lipnja do 31. prosinca 2022.) besplatno savjetovani svakim radnim danom i u tom periodu odgovoreno je na 970 upita potrošača od strane 5 angažiranih savjetnika naše udruge.

Potrošače smo također informirali putem objava na web i Facebook stranici udruge, te putem medijskih istupa naših savjetnika i članova.

U lipnju smo potpisali partnerstvo sa Centrom za edukaciju i informiranje potrošača (CEIP) na projektu „Euro učionica“, čiji je cilj edukacija mladih o medijskoj i financijskoj pismenosti. Nositelj projekta je CEIP, koji je prijavljen na natječaj Ministarstvu znanosti i obrazovanja, no za projekt nažalost nije odobreno financiranje.

Naša se udruga 23. svibnja 2022. prijavila i na natječaj „Tajni kupac za zaštitu potrošača u procesu uvođenju eura u Republici Hrvatskoj“, koji je objavilo Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, no nažalost zbog nedostatnih kapaciteta udruge za realizaciju morali smo povući prijavu i odustati od provedbe ovog projekta, iako nam je odobreno financiranje. Kao udruga zaključili smo da je ovo rezultat dugogodišnjeg manjka javnih natječaja koji bi trebali osiguravati sredstva za adekvatno i kontinuirano financiranje rada i projekata udruga za zaštitu potrošača, zbog čega udruge s vremenom gube svoje kapacitete (prvenstveno ljudske, stručne) i stoga ne mogu uvijek primjereno odgovoriti na sve izazove koje se pred njima javljaju.

01. kolovoza 2022. natječaj za financiranje udruga za zaštitu potrošača raspisao je i Grad Omiš, na koji smo se prijavili 30.08.2022. sa projektom "Savjetovanje i edukacija potrošača na području Omiša u 2023. i 2024. godini". Projekt je odobren za financiranje, te je sa Gradom Omišem 30.12.2022. potpisan i Ugovor o financiranju ovog projekta u visini od 30.000,00 kn. Ovaj projekt osigurava financijsku podršku aktivnostima savjetovanja i informiranja potrošača kroz kontinuirani period od

dvije godine, te kao takav predstavlja jedinstven primjer u koji bi se trebale ugledati i druge jedinice lokalne samouprave.

Naša udruga je 26. listopada 2022. godine organizirala interaktivno edukativno predavanje za građane na temu „Internet trgovina i opća prava potrošača“, u suradnji sa udrugom Culture Hub Croatia, koja je za ovu prigodu našoj udruzi osigurala besplatno korištenje njihovog „Prostora“ na adresi Plančićeva ulica 2, u Splitu.

09. studenog 2022. sa Unijom potrošača Hrvatske (UPH) sklopili smo Sporazum o suradnji na projektu „Skok iz duga“, temeljem kojega smo, u suradnji i sa Udrugom „Padobran“ i tvrtkom BE-ON savjetovanje d.o.o., tijekom mjeseca studenog u splitskoj poslovnicu FINA-e četvrtkom od 14.00 do 18.00 sati pružali savjete i informacije blokiranim i ovršenim građanima.

Članovi naše udruge tijekom 2022. godine imenovani su u sljedeća tijela koja odlučuju o pravima i interesima potrošača:

- Povjerenstvo za reklamacije potrošača tvrtke Gradsko poduzeće d.o.o., Vodice
- Povjerenstvo za reklamacije potrošača Grada Solina
- Savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača Grada Dubrovnika
- Povjerenstvo za reklamacije potrošača tvrtke Sanitat Dubrovnik d.o.o.
- Povjerenstvo za reklamacije potrošača tvrtke Libertas Dubrovnik d.o.o.
- Povjerenstvo za reklamacije potrošača tvrtke Komunalno Hvar d.o.o.

04.08. 2022. imenovani smo i u radnu skupinu za izradu stajališta Republike Hrvatske na Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi okvira za utvrđivanje zahtjeva za ekološki dizajn održivih proizvoda.

Savjetodavni kapaciteti udruge osnaženi su nizom edukacija koje su tijekom 2022. g. pohađali naši članovi:

- 2 modula edukacije koju je provodio RRiF : „Normativni okvir financijskog poslovanja neprofitnih organizacija“, te "Računovodstvo neprofitnih organizacija",
- 6 modula edukacije u sklopu projekta „Skok iz duga“, koju je provodila Unija potrošača Hrvatske i Udruga za financijsku inkluziju „Padobran“,
- predavanje na temu „Primjena novih Zakona u praksi“: Zakon o zaštiti potrošača i Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima, koje je održala Hrvatska udruga poslodavaca (HUP),
- Edukacije „SOS za OCD“, koju su provodili Mreža pružatelja socijalnih usluga SOS-NET i Udruga MI
- Niz edukativnih predavanja/radionica koje su u sklopu projekta Izgradnja kapaciteta za provedbu prioritetne politike EU, zaštite potrošača u Hrvatskoj organizirali i proveli Društvo Potrošačica, s partnerima Udrugom za pravnu pomoć i Centrom za edukaciju i informiranje potrošača.

Značajno ostvarenje je i činjenica da je naša udruga postala zakonski ovlaštena za pokretanje postupka pred trgovačkim sudom za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača i to temeljem *Odluke o određivanju tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača* koju je 14. rujna 2022. donijela Vlada RH (NN 107/2022).

Udruga je dobila i jednog novog aktivnog člana, gospodina Željka Kružičevića, umirovljenog diplomiranog ekonomistu, koji se ponovno volonterski aktivirao kao predsjednik Upravnog odbora naše udruge.

Naši aktivni članovi tijekom 2022. godine sudjelovali su i u radu brojnih povjerenstava za zaštitu prava potrošača pružatelja javnih usluga na području čitave Dalmacije (cjelokupna lista objavljena na web stranici udruge), u radu Suda Časti Hrvatske obrtničke komore, Savjeta Grada Splita za zaštitu potrošača korisnika javnih usluga, Savjeta za zaštitu potrošača Grada Omiša, Savjeta za zaštitu potrošača Grada Dubrovnika, Consumer Policy Advisory Group - CPAG (savjetodavnog tijela Europske komisije), te Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

U Splitu, 09. veljače 2023. godine

Izvješće sastavio:

Predsjednik Udruge „Splitski potrošač“ – Split

Vlado Biljarski, dipl. oec.