

GODIŠNJI IZVJEŠTAJ 2019.



“ Društvo potrošačica ”

U Hrvatskoj, u EU, pa ni u svijetu ne postoji nijedna udruga za zaštitu potrošača žena (potrošačica). Osnivanje udruge je veliki korak naprijed u zaštiti ženskih prava, kao generalnog oblika zaštite ljudskih prava. Prema Statutu, udruga je nepolitička, nestranačka i nevladina organizacija građanki udruženih s ciljem pružanja pomoći potrošačicama Hrvatske u zaštiti njihovih prava

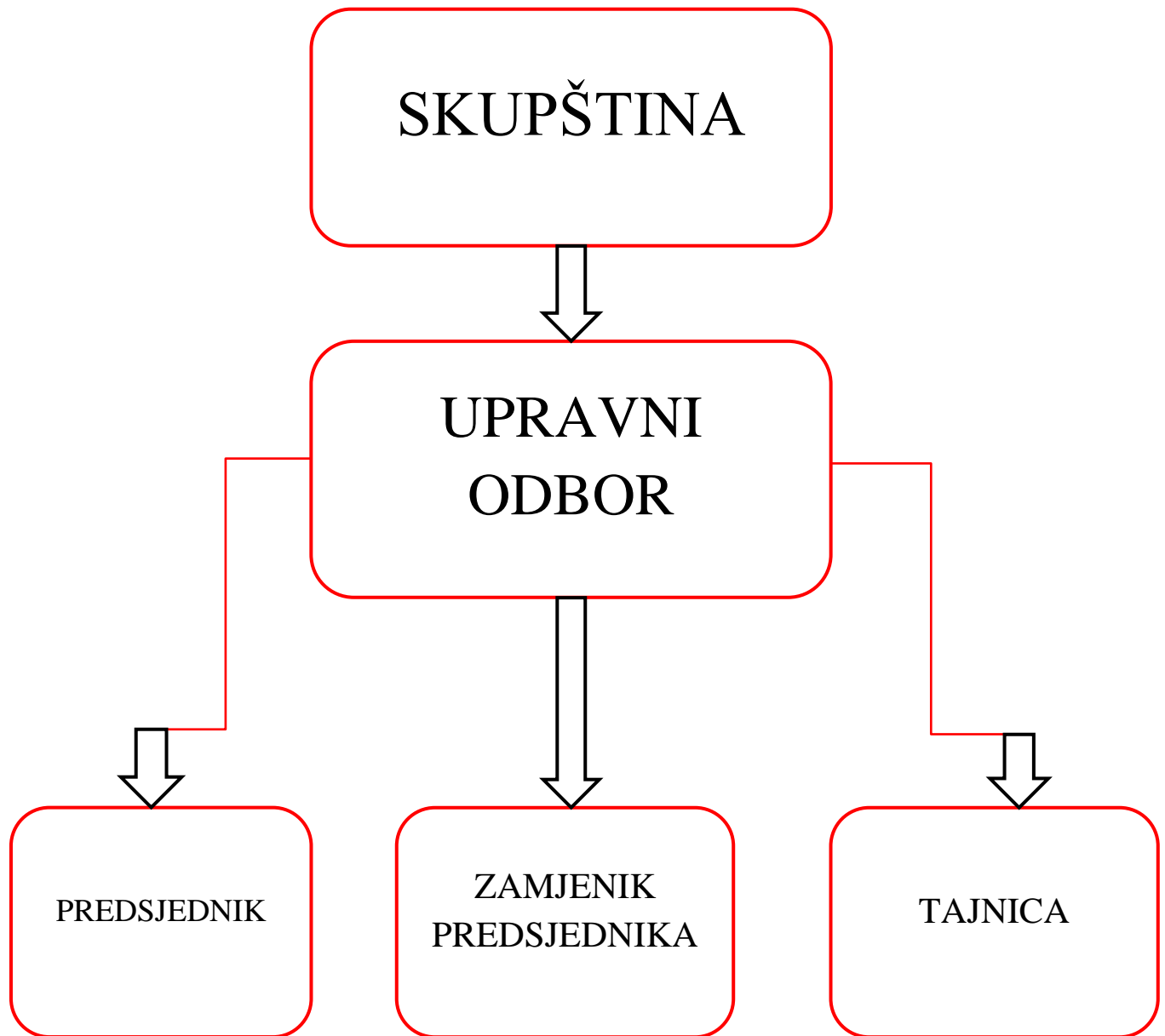
kao potrošačica, te poticanja prilagodbe hrvatskoga zakonodavstva standardima zaštite potrošača i potrošačica u razvijenim demokracijama.

Ciljevi Društva Potrošačica sukladno Statutu su:

- informiranje, edukacija i savjetovanje potrošačica Hrvatske;
- umrežavanje s hrvatskim i međunarodnim udrugama i organizacijama za zaštitu potrošača;
- promoviranje, zaštita i zastupanje interese udruga za zaštitu potrošača i potrošačica pri tijelima lokalne i regionalne (područne) samouprave na području djelovanja;
- aktivno sudjelovanje u kreiranju i provođenju javnih politika i Zakonskih regulativa zaštite potrošača Republike Hrvatske kao jedne od prioritetnih politika Europske unije;
- promoviranje, zaštita i zastupanje interesa udruga za zaštitu potrošača i potrošačica pri institucijama Republike Hrvatske i pri tijelima lokalne i regionalne (područne) samouprave;
- promoviranje volonterstva i organiziranje volonterskog rada u Društvu;
- poticanje participativne demokracije potrošača u odlučivanju.

Područja djelovanja Društva sukladno ciljevima su: ljudska prava, zaštita potrošača, obrazovanje, znanost i istraživanje, održivi razvoj, zaštita okoliša i prirode, zaštita zdravlja i međunarodna suradnja.

STRUKTURA UDRUGE



AKTIVNOSTI UDRUGE

Udruga Potrošačica – društvo za zaštitu potrošačica Hrvatske osnovana je 2018. godine s ciljem informiranja, educiranja i savjetovanja potrošačica Hrvatske te je vrlo uspješno započela provoditi projekte za ostvarenje svojih ciljeva osnivanja. Neke od aktivnosti udruge u 2019. godini su:

- ✓ Izrada nacrtu dokumenta Procedura za nabavu roba, radova i usluga
- ✓ Izrada i predaja projektnog prijedloga na Javni natječaj za dodjelu financijske podrške projektima udruge koje djeluju na području zaštite potrošača
- ✓ Predaja Izjave o neaktivnosti Ministarstvu financija
- ✓ Odluka o imenovanju službene predstavnice Društva Potrošačica u Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga Općine Viškovo
- ✓ Prva izvanredna Skupština Društva
- ✓ Izrada projektnog prijedloga za natječaj Općine Netretić
- ✓ Izrada projektnog prijedloga za natječaj Splitsko-dalmatinske županije
- ✓ Izrada projektnog prijedloga za natječaj Primorsko-goranske županije
- ✓ Učlanjenje u Razvojnu organizaciju zaštite potrošača (ROZP)
- ✓ Potpisivanje Ugovora o dodjeli financijske podrške u MINGPO
- ✓ Izrada projektnog prijedloga na natječaj Zaklade novo sutra
- ✓ Provedba projekta "Potrošačka prava i obaveze"
- ✓ Potpisivanje Sporazuma o partnerstvu u provedbi projekta "Potrošačka školica"
- ✓ Provedba projekta "Potrošačka školica"
- ✓ Dogovorena suradnja s Pučkim otvorenim učilištem u Duga Resi
- ✓ Dogovorena suradnja s ACT konto
- ✓ Sudjelovanje na sastanku ministra Horvata s udrugama za zaštitu potrošača
- ✓ Izrada projektnog prijedloga na natječaj Općine Mrkopalj
- ✓ Potpisivanje Ugovora s Primorsko-goranskom županijom
- ✓ Izrada izmjena i dopuna financijskog plana za 2019. godinu
- ✓ Druga izvanredna Skupština Društva

- ✓ Izrada novog Statuta Društva Potrošačica
- ✓ Provedba projekta Konferencija New deal za potrošače
- ✓ Zakup hostinga na domeni potrosacica.hr i postavljanje web stranice
- ✓ Prijavljen projekt Presentacija novih pogodnosti za potrošače Istarske županije
- ✓ Sastanak u MINGPO s udrugama korisnicima financijske podrške
- ✓ Prijava projekta Zaštita potrošača u EU na Javni poziv PGŽ
- ✓ Prijavljena dva projekta na Javni natječaj Pametno s pametnim tehnologijama i održiva potrošnja za građane RH
- ✓ Potpisivanje ugovora za projekt Presentiranje New deal za potrošačice
- ✓ Potpisivanje ugovora za projekt Presentacija novih pogodnosti za potrošače Istarske županije
- ✓ Potpisivanje ugovora za projekt Zaštita potrošača u EU
- ✓ Komunikacija s Općinom Viškovo
- ✓ Predaja dokumentacije na natječaj za zakup prostora u Vrbovskom
- ✓ Potpisivanje Ugovora o dodjeli financijske podrške projektu "Odgovorne potrošačice!" koji je prijavljen na Javni natječaj „Pametno s pametnim tehnologijama i održiva potrošnja za građane Republike Hrvatske“
- ✓ Dostava zahtjeva za pristup informacijama 20-tak JLS-a
- ✓ Donacija Općine Rakovica
- ✓ Druga redovna Skupština Društva
- ✓ Usvojen novi Statut Društva, promijenili sjedište Društva i naziv Društva

PROJEKTI

1. "Potrošačka prava i obaveze"

„POTROŠAČICA“ – društvo za zaštitu potrošačica Hrvatske je na Javni natječaj za dodjelu financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godine Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta u siječnju predalo projektni prijedlog „Potrošačka prava i obaveze“. Projekt „Potrošačka prava i obaveze“ dobio je financijsku podršku u iznosu 63.897,51 HRK.

Cilj je da potrošači dobiju potpune i nepristrane informacije o proizvodima i uslugama na temelju kojih će moći donositi odluku o kupnji. Temeljem prava na informiranje ojačat će se svijest potrošača o sigurnosti i ekonomskim interesima potrošača.

Projekt je trajao šest mjeseci (od 07.05. do 07.11.2019.) i u sklopu njega održane su tri tribine: u Karlovcu, Dugoj Resi i Muću.

Prije i nakon tribine potrošači(ce) su ispunile upitnik s pet pitanja. Na početku tribine je najviše točnih odgovora bilo na drugo pitanje (69%) dok je najmanje točnih odgovora bilo na peto pitanje (30%). Na kraju tribine čak je 96% točnih odgovora bilo na treće i četvrto pitanje, a najmanje točnih odgovora bilo na peto pitanje na koje je čak 80% sudionika tribina odgovorilo točno.

Na temelju tih analiza zaključujemo da su sudionicima tribine u sklopu projekta „Potrošačka prava i obaveze“ bile iznimno edukativne i korisne.



POTROŠAČKA PRAVA I OBAVEZE



2. „Potrošačka školica“

Projekt „Potrošačka školica“ Udruga Mrežnica je prijavila na Javni natječaj za dodjelu financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godine Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta te je dobio financijsku podršku u iznosu od 47.704,55 kuna.

2019.	2020.
06.07. Opća prava potrošača „MREŽNICA“ - udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese	11.01. Materijalni nedostatak stvari i garancija „MREŽNICA“ - udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese
13.07. Ovrha „POTROŠAČICA“ - društvo za zaštitu potrošača Hrvatske	08.02. E-trgovina i financijske usluge „POTROŠAČICA“ - društvo za zaštitu potrošača Hrvatske
07.09. Prava iz javnih usluga - komunalne usluge i usluge odvoza biorazgradivog i mješovitog otpada „MREŽNICA“ - udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese	14.03. Zakonodavni okvir i prava potrošača u EU „MREŽNICA“ - udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese
12.10. Suvlasnički odnosi „MREŽNICA“ - udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese	
09.11. Telekomunikacijske usluge i RTV pristojba „MREŽNICA“ - udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese	
07.12. Ravnopravnost potrošača i direktni marketing trgovaca „POTROŠAČICA“ - društvo za zaštitu potrošača Hrvatske	

Projektom „Potrošačka školica“ jača se svijest potrošača o njihovim pravima i načinima ostvarivanja istih putem devet informativno-edukativnih radionica koje se održavaju u Pučkom otvorenom učilištu Duga Resa.

Društvo Potrošačica je partner na projektu "Potrošačka školica" te

održava tri radionice. Radionice na temu "Ovrha" i "Ravnopravnost potrošača i direktni marketing trgovca" su održane tijekom 2019. godine. Radionica na temu "e-trgovina i financijske usluge" bit će održana 08.02.2020. godine.

Tijekom 2019. godine održane su još radionice: „Opća prava potrošača“, „Prava iz javnih usluga – komunalne usluge i usluge odvoza biorazgradivog i mješovitog otpada“, „Suvlasnički odnosi“ i „Telekomunikacijske usluge i RTV pristojba“.

3. "Konferencija New Deal za potrošače"

Primorsko-goranska županija i Općina Viškovo sufinancirali su projekt Konferencija New deal za potrošače. Konferencija je održana u Domu hrvatskih branitelja u Viškovu 29.11.2019. godine. Na konferenciji sudjelovali su predstavnici udruga za zaštitu potrošača, predstavnici Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta i predstavnici HAKOM-a.

Na konferenciji u Viškovu sudjelovali su pročelnik Ureda primorsko-goranske županije Goran Petrc, načelnica Općine Viškovo Sanja Udović

**Konferencija
New Deal za potrošače**
Dom hrvatskih branitelja
Vozišće 3, Viškovo
29.11.2019.



SUDIONICI :

**Ministarstvo gospodarstva,
poduzetništva i obrta**
HAKOM
**Razvojna organizacija
zaštite potrošača**
Mreža potrošača Hrvatske
Društvo Vukanovčar

sa zamjenicima Snježanom Podobnik i Denisom Mladenićem, voditeljica Europskog potrošačkog centra u Republici Hrvatskoj, Danijela Marković Krstić, iz Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti Božidar Ister i Gordana Kulišić, direktorica za financije i resurse Razvojne organizacije zaštite potrošača Sanja Keretić, zamjenik predsjednika Mreže potrošača Hrvatske Radovan Preložnjak, tajnik Društva Vukanovčar Željko Tomašić i iz Društva Potrošačica sudjelovale su predsjednica Ana Smoljak i zamjenica Marija Perušić.

Društvo Potrošačica posebno zahvaljuje volonterima: Martini Matić, Nikolini Pešut, Karli Gavrić i Dubravku Šindiji bez kojih se konferencija ne bi mogla održati.

O radu Europskog potrošačkog centra u Hrvatskoj educirala je voditeljica istoga, gđa. Danijela Marković Krstić. HAKOM je educirao potrošače o sklapanju ugovora na daljinu u elektroničkim komunikacijama.

Predstavnici udruga su pobliže objasnili nepoštenu poslovnu praksu, agresivnu poslovnu praksu i dilemu je li HRT pristojba pretplata na program HRT ili je to državni porez.

4. "Prezentiranje New deal za potrošačice"

Tijekom rujna 2018. godine provedeno je istraživanje javnog mnijenja građana vezano uz zaštitu prava potrošača koje je pokazalo da samo 4% građana starijih od 16 godina zna svoje potrošačke probleme i kontaktira udruge koje se bave zaštitom prava potrošača. Budući da je Hrvatska najgora članica Europske unije po pitanju zaštite potrošača, a što pokazuje detaljan izvještaj Europske komisije, smatramo da je važno educirati potrošačice o njihovim pravima.

Prezentacija New Deal za potrošačice

19. prosinca 2019.

10⁰⁰ Sinj - galerija Sikirica

14⁰⁰ Vrgorac - dvorana Tina Ujevića 8

20. prosinca 2019.

11⁰⁰ Supetar - gradska vijećnica

13⁰⁰ Selca - prostor Sokolana



SPLITSKO
DALMATINSKA
ŽUPANIJA

Iz navedenih razloga smatrali smo da je potrebno napraviti prezentacije „New deal“ za potrošačice kako bi ih se upoznalo s novim pogodnostima za potrošačice kao što je zaštita od nepoštenih poslovnih praksi, transparentnost na internetskim tržištima, zaštita od agresivnog marketinga i slično. Naime, prezentiranjem dokumenta Europske komisije pod nazivom

„New deal for consumers“ stvaraju se uvjeti da građani Splitsko-dalmatinske županije kao potrošači donose ekonomski opravdane i informirane odluke.

Opći cilj projekta je omogućiti potrošačicama informacije o New deal za potrošačice.

Specifični cilj je održati četiri prezentacije o dokumentu Europske komisije New deal for consumers u četiri mjesta na području Splitsko-dalmatinske županije.

Ovaj projekt je financirala Splitsko-dalmatinska županija s 3.000,00 kn. Tribine su održane u: Sinju, Vrgorcu, Supetru i Selca.

5. "Prezentacija novih pogodnosti za potrošače Istarske županije"

Zamjenik župana koji obnaša dužnost Župana Istarske županije dana 29. listopada 2019. godine donio je Odluku o visini odobrenih sredstava za financiranje programa i/ili projekata male vrijednosti u 2019. godini u prioritetnom području: odgoja, obrazovanja, sporta, tehničke kulture i znanosti.

Udruzi Potrošačica - društvo za zaštitu potrošačica Hrvatske odobren je iznos sredstava u iznosu od HRK 2.536,85 u svrhu financiranja aktivnosti u provedbi projekta/programa: Prezentacija novih pogodnosti za potrošače Istarske županije.



Društvo za zaštitu potrošača i potrošača Hrvatske

ISTARSKA
ŽUPANIJA



REGIONE
ISTRIANA

**Prezentacija novih
pogodnosti za
potrošače Istarske županije
30.11.2019. Labin**

**Rudarska ulica 4
Srednja škola Mate Blažine
U restoranu - ulaz s bočne strane**

Upravni odjel za obrazovanje, sport i tehničku kulturu

U Labinu se dana 30. studenog 2019. godine održala tribina Prezentacija novih pogodnosti za potrošače Istarske županije na kojoj su se potrošači upoznali s dokumentom Europske komisije New deal for consumers.

Cilj tribine je bio educirati potrošače kako bi stekli relevantna znanja i vještine na temelju kojih mogu donositi ekonomski opravdane i informirane odluke.

Na tribini Prezentacija novih pogodnosti za potrošače Istarske županije potrošačice su educirane o mogućnosti upisa svojih telefonskih brojeva u registar „Ne zovi“ kako bi se zaštitile od agresivnih trgovaca. Također su educirane kada se poslovna praksa smatra nepoštenom i što sve spada pod nepoštenu poslovnu praksu.

6. "Zaštita potrošača u EU"

Primorsko-goranska županija je dana 04. studenog 2019. godine donesla Odluku o X. rasporedu sredstava za pokroviteljstva, (su)financiranja manifestacija i drugih događaja od općeg značaja za Primorsko-goransku županiju u 2019. godini, a temeljem prijave pristiglih u rujnu na Javni poziv za dodjelu sredstava putem pokroviteljstva, financiranja manifestacija i drugih događaja koja se provode tijekom 2019. godine i od općeg su značaja za Primorsko-goransku županiju u 2019. Na navedeni natječaj smo u rujnu prijavili projekt Zaštita potrošača u EU.



U sklopu projekta „Zaštita potrošača u EU“ u subotu 14. prosinca 2019. godine u Vrbovskom organizirali smo tribinu Zaštita potrošača u EU na kojoj smo senzibilizirati javnost o minimalnoj

razini zaštite koja se pruža potrošačima državljanima EU. Fokus tribine bio je na dokumentu koji je izdala Opća uprava Europskog povjerenstva za zaštitu zdravlja i potrošača: Zaštita potrošača u EU: deset osnovnih načela.

Navedenim dokumentom rukovodi se zakonodavstvo EU i njime štiti potrošače bez obzira na to u kojoj od država članica Europske unije žive i rade. Tako su potrošači saznali da mogu robu široke potrošnje kupiti u bilo kojoj državi članici EU bez brige da će morati platiti carinske pristojbe ili neki dodatni porez na dodanu vrijednost kad se vrate svome domu. Saznali su i da proizvod koji ne zadovoljava i nije u skladu sa sporazumom o kupnji mogu vratiti da se popravi ili zamijeni ispravnim.

Bilo je riječi i o tome da potrošači ima pravo na povrat robe kupljene putem Interneta u roku od 14 dana od dana preuzimanja, a da pritome ne mora objašnjavati zašto se je predomislio. Dok kod kupnje robe u klasičnim trgovinama, povrat robe ovisi o dobroj praksi trgovaca, osim ako se ne radi o robi s materijalnim nedostacima. Tribinu putem koje smo informirali i educirali potrošač(ic)e organizirali smo u suradnji s Gradom Vrbovsko.

7. „Odgovorne potrošačice!“

Projekt „Odgovorne potrošačice!“ educirat će potrošače s područja Brodsko-posavske županije i Požeško-slavonske županije o kružnom gospodarstvu i o racionalnom korištenju plastike kako bi doprinijeli ostvarivanju ciljeva održivog razvoja i bolje kvalitete života.

Cilj projekta „Odgovorne potrošačice!“ je da potrošači doprinesu ostvarivanju ciljeva održivog razvoja tako da promjene svoje navike prilikom zbrinjavanja otpada, da racionalno koriste plastiku i da budu odgovorni potrošači. S obzirom na to da je prioritet na razini EU prelazak na kružno gospodarstvo i da su sukladno tome institucije Europske unije usvojile Direktivnu 2018/0172 Europskog parlamenta kojom će se ograničiti upotreba jeftine plastike, projektom će se informirati i educirati potrošači o kružnom gospodarstvu i o tome koji će plastični predmeti od 2021. godine biti zabranjeni. Uz to projektom će se educirati potrošači o racionalnom korištenju plastike.



Partner na projektu je Veleučilište u Slavanskom Brodu.

U sklopu projekta „Odgovorne potrošačice!“ bit će organizirano devet tribina. U Slavanskom Brodu, Novoj Gradišci i Požegi bit će organizirane po tri tribine: jedna za srednjoškolce, druga za studente a treća za širu javnost.

Projekt "Odgovorne potrošačice!" dobio je financijsku podršku Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta temeljem Javnog natječaja "Pametno s pametnim tehnologijama i održiva potrošnja za građane Republike Hrvatske" u iznosu od HRK 116.290,80.

DOGAĐAJI UDRUGE

1. Predstavljanje Društva na Susretu prigodom obilježavanja 11. obljetnice preminuća Chaire Lubich i 20. obljetnice njenog posjeta Hrvatskoj



Pokret fokolara – Djelo Marijino je uz prigodni program u nedjelju 10. ožujka 2019. godine obilježilo 11. obljetnicu preminuća svoje utemeljiteljice Chiare Lubich i 20. obljetnicu njezina posjeta Hrvatskoj. Uz Pokret fokolara, Chiare Lubich je 1991. godine započela

projekt Ekonomija zajedništva. Važan stup koncepta Ekonomije zajedništva je stvaranje pravednijeg i humanijeg društva kroz pomoć obiteljima i pojedincima da izađu iz siromaštva.

Predsjednica Društva je dana 10.03.2019. sudjelovala na Susretu prigodom obilježavanja 11. obljetnice preminuća Chaire Lubich i 20. obljetnice njenog posjeta Hrvatskoj. Članove i suradnike Pokreta fokolara upoznala je kako je s grupom potrošača iz Karlovca došla na ideju osnivanja Društva Potrošačica, udruge koja se bavi zaštitom prava potrošača.

2. Sajam udruga Grada Karlovca



Dana 28. rujna 2019. godine od 10 do 13 sati na Šetalištu doktora Franje Tuđmana održavao se 11. sajam udruga Karlovca u organizaciji Grada Karlovca i udruge CARPE DIEM. Tom prigodom je udruga Potrošačica – društvo za zaštitu potrošačica Hrvatske zainteresiranim Karlovčanima prezentirala svoj rad.

Na 11. sajmu udruga Karlovac posjetiteljima su članovi Društva Potrošačica dijelili rokovnike ekoteke i letke s održanih radionica po projektu Potrošačka školica.

3. Tribina "Ovršni zakon omča oko vrata potrošača"

U Zgradi Scheier u Čakovcu održana je dana 16. studenog 2019. godine tribina pod nazivom "Ovršni zakon – omča oko vrata potrošača"



u organizaciji Udruge Ovršni Ustanak.

O financijskoj pismenosti i zaštićenim računima je pojašnjenje dala predsjednica Društva Potrošačica Ana Smoljak.

4. Kolumna predsjednice na trosilica.info



Od svibnja 2019. godine predsjednica Društva ima svoju kolumnu na [trosilica.info](https://www.trosilica.info). Tijekom 2019. godine objavljeno je devet članaka na razne teme. Članci se mogu pročitati na:

<https://www.trosilica.info/kolumne/ana-smoljak>

5. Online peticija "Zaustavimo oporezivanje potrošačica"

Pokrenuli smo online peticiju „Zaustavimo oporezivanje potrošačice“ jer tražimo od Vlade Republike Hrvatske da smanji takozvani "porez na njegu i tampone" odnosno da se na njega primijeni stopa PDV od 5% koja se inače primjenjuje na osnovne životne potrepštine! Naime, smanjenje stope PDV-a na tampone je u nadležnosti svake države članice. Trenutno se u Hrvatskoj na tampone i higijenske uloške primjenjuje opća stopa PDV-a koja iznosi 25%.

Smanjenje stope PDV-a na tampone je u nadležnosti svake države članice. Tako u Hrvatskoj Ministarstvo financija treba Vladi Republike Hrvatske dati prijedlog da se na tampone ne primjenjuje opća stopa PDV već stopa PDV-a koja se primjenjuje na osnovne životne potrepštine (jer oni jesu osnovna životna potrepština).

Peticiju možete potpisati na:

<https://www.ipetitions.com/petition/zaustavimo-oporezivanje-potrosacica>

6. Intervjuu za Dubrovački vjesnik

U Dubrovačkom vjesniku od 14.12.2019. godine izašao je intervjuu s predsjednicom Društva. U intervjuu predsjednica je dala osvrt na to kako je i zašto osnovno Društvo Potrošačica te dala odgovor na najčešće upite potrošača. Cijeli intervjuu je dostupan na:

<https://dubrovacki.slobodnadalmacija.hr/zupanija/dubrovnik/clanak/id/638950/dubrovcani-vise-cijene-u-sezoni-su-diskriminacija-prijavite-ih>

7. Objava u časopisu Zaposlena



U časopisu Zaposlena od prosinac 2019. / siječanj 2020. predsjednica Društva je predstavila čitateljima časopisa Zaposlena rad Društva Potrošačica. Prilikom predstavljanja rada udruge Potrošačica - društvo zazaštitu potrošačica Hrvatske naglasak je stavila na spolnoj ravnopravnosti potrošača.

8. Tribina u Općini Rakovica- održana tribina na temu New deal za potrošače

Smatrali smo da je potrebno napraviti prezentacije „New deal“ za potrošačice kako bi ih se upoznalo s novim pogodnostima za potrošačice kao što je zaštita od nepoštenih poslovnih praksi, transparentnost na internetskim tržištima, zaštita od agresivnog marketinga i slično. Naime, prezentiranjem dokumenta Europske komisije pod nazivom „New deal for consumers“ stvaraju se uvjeti da građani Karlovačke županije kao potrošači donose ekonomski opravdane i informirane odluke. Opći cilj projekta je omogućiti potrošačicama informacije o New deal za potrošačice.