

Udruga „Splitski potrošač“ Split

- **Kvartalni bilten za period: siječanj, veljača i ožujak 2019.g. -**

Uvodnik:

Ideju za izdavanje tromjesečnika Udruge prihvatio je Upravni odbor od dana 15.ožujka 2019. godine, na Svjetski dan potrošača, a svrha je biltena informiranje članova (i zainteresirane potrošače koji se javljaju sa zahtjevom za pomoć ili savjet) o aktualnim aktivnostima Udruge: o po pokrenutim inicijativama: o danim savjetima po područjima i drugim informacijama od interesa potrošača.

Tromjesečnim biltenom će biti obuhvaćen pregledi zaključaka i odluka Upravnog odbora, Skupštine i tijela koje organizira Skupština, od kojih će većina informacija biti na web.stranici: www.splitski-potrosac.hr

Priloge za Bilten uređuje tajnik Udruge po prethodnom odobrenju Upravnog odbor na inicijativu (priloga) od strane savjetnika/ce po područjima: opća prava potrošača (trgovina, jamstva, ...); elektro opskrba i plina; elektroničke komunikacije; komunalne usluge i stanovanje; financija i osiguranja; na inicijativu aktivnih i pasivnih članova Udruge.

Novi način financiranja i rada Udruge

Prestankom financiranja rada Savjetovališta za zaštitu potrošača gradova Osijek, Zagreb, Varaždina, Karlovca, Pule i Splita od strane Ministarstva gospodarstva, financiranje udruga svedeni smo na prihode iz članarina njenih članova i donacijama ustanova koji nisu trgovci.

*Budući smo ostali na ograničena sredstva za rad Udruge, u suradnji sa GK Lučac-Manuš Split, zahvaljujući gosp. **Iva Tukić**, predsjednici Vijeću, i gosp. **Vesni Perak-Bone**, tajnici GK-a, povoljno smo osigurali korištenje poslovnog prostora za rad Udruge.*

Pored toga je Upravni odbor prihvatio da se rad udruge svede nastale financijske uvjete – prihoda od članarina. S tim u vezi, Upravni je odbor prihvatio da se građanima koji traže pomoć ili savjet, a nisu članovi Udruge, dostavi informaciju o mogućnosti uključivanja prema uvjetima iz web.str. <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/o-nama/26-o-nama-10>

Upravni odbor ocjenjuje da će prihodi iz članarina biti dostatni za potrebe Udruge ali bez osiguranja minimalna sredstava za rad ureda Udruge, i naknade za rad tajnika Udruge

U međuvremenu, Udruga bilježi povećan priliv sredstava od članarine tako da smo, pored aktivnih članova evidentirali uplate 14 novih članova Udruge.

Novosti iz Upravnog odbora

Upravni odbor je u međuvremenu održao tri sjednice, i to: 17.01., 21.02., i 14.03. na kojima su doneseni zaključci i odluke, kako slijedi:

- Izmjene i dopune Statuta na način da je izmjena postojeća adresa sjedišta Udruge, te broj članova UO od 5 na 3 člana, tako da su sada: Vlado Biljarski, predsjednik, te kolegice Zagorka Krvavica i Iskra Maras za(staro/nove) članice UO.

- UO nije prihvatio inicijativu udruživanja Udruge u Uniju udruga zaštite potrošača cijeneći da novi oblik udruživanja ne osigurava ravnopravni položaj udruga, posebice jer predloženi statut Unije ne polazi od sastava samo udruga članica Unije nego i pravnih i fizičkih osoba.

- Uoči 15.ožujka - Svjetskog dana potrošača, i na Dan otvorenih vrata, Upravni odbor je, u proširenom sastavu na kojem je prihvaćeno da se Udruga prijavi na Natječaj Grada Splita za financiranje zaštite potrošača za 2019.godinu. Pored navedenog sudionici sjednici Upravnog odbora, članovi UO i gosti, donijeli su zaključak da se Udruga ima pravo prijaviti na svaki raspisani natječaj kojeg raspisuju davatelji javnih usluga.

- U povodu Svjetskog dana potrošača Upravni odbor, sukladno odredbi članka 15. Statuta, donio je Odluku o imenovanju novinarku HRT-a **Zrinke Štimac** za počasnu članicu Udruge uvažavajući izuzetne doprinose na informiranje građana na temu zaštite potrošača.

- Dogodila se osjetna donacija od građana iz Kaštela. Istina, i do sada su aktivni članovi Udruge, posebice **obitelj Kurtović** iz Splita, donirali rad Savjetovališta u uvjetima kada je Ministarstvo gospodarstva „pritorilo špinu“, međutim našao se gosp. **Mario Gabrić** koji je donirao rad Udruge, i zaslužio zahvalnicu.

Dosadašnje inicijative na web stranici: www.splitski-potrosac.hr

- Što je leasing? Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/36-sto-je-leasing>
- HT povećao cijene usluga! Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/37-ht-od-01-sijecnja-2017-povecao-cijene-usluga-u-fiksnoj-telefoniji>
- Prijedlog Ustavnom sudu za ocjenu sukladnosti *Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom s Ustavom i Zakonom o održivom gospodarenju otpadom i drugim zakonima*. Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/43-prijedlog-ustavnom-sudu-rh>
- Roaming u zemljama EU nakon 15. lipnja 2017. Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/45-roaming-u-zemljama-eu-nakon-15-lipnja-2017>
- Priopćenje za javnost Više <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/49-priopcenje-za-javnost>
- Priopćenje za javnost (2) Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/50-priopcenje-za-javnost-2>
- Priopćenje za javnost (3) Više <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/54-priopcenje-za-javnost-3>
- Priopćenje za javnost (4) Više <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/55-priopcenje-za-javnost-4>
- Otvoreno pismo Vladi RH: Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/56-otvoreno-pismo-vladi-rh>
- Pismo Ministarstvu zaštite okoliša i energije. Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/57-pismo-ministarstvu-zastite-okolisa-i-energetike>
- Priopćenje za javnost (5) Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/58-priopcenje-za-javnost-5>
- Otvoreno pismo Vijeću za vodne usluge. Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/59-otvoreno-pismo-vijecu-za-vodne-usluge-pri-ministarstvu-zastite-okolisa-i-energetike>
- PETICIJA protiv ukidanja besplatnih savjetovališta za zaštitu potrošača u RH, Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/60-peticija-protiv-ukidanja-besplatnih-savjetovalista-za-potrosace-u-rh>
- Na kraju: Najava prestanka rada Savjetovališta. Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/ostalo-menu/61-raspored-rada>

Kratak osvrt na stanje zaštite potrošača temeljem upita građana u I. tromjesečju 2019. godine

Opća prava potrošača – savjetnik: Vlado Biljarski



Analizom naših statističkih podataka o pruženim savjetima potrošačima možemo zaključiti da potrošači naše regije i dalje najviše upita i problema imaju u okviru ostvarivanja svojih općih prava, odnosno uglavnom u području trgovine. Još uvijek prednjače problemi prilikom otklanjanja kvarova, odnosno sa materijalnim nedostacima proizvoda. Potrošači imaju poteškoće prilikom ostvarivanja jamstva, trgovci ne priznaju olako materijalne nedostatke na proizvodu, otklanjanja kvarova traju dugo iz perspektive potrošača, a u usmenoj komunikaciji trgovci često zavlače, a nerijetko i pogrešno informiraju potrošače o njihovim pravima.

Problemi se javljaju i sa kašnjenjima isporuke proizvoda (često namještaj i sl.), plaćenim predujmom, te vezanim vremenskim rokovima. Prema tvrdnjama potrošača koji nam se obraćaju, trgovci im također ponekad osporavaju reklamacije bez ambalaže proizvoda, nekada čak tvrde da su prošli rokovi za reklamaciju od npr. 8 dana, dok je zakonski rok za reklamaciju materijalnih nedostataka proizvoda zapravo 2 godine od kupnje. Usto, trgovci potrošače ponekad upućuju i na ovlaštene servise prilikom reklamacija, pokušavajući prebaciti svoj problem na njih, potrošače

ne upoznaju ih sa postupkom pisanog prigovora čime nastoje postići da se sporna situacija rješava bez pisanog traga, što potrošača posljedično najčešće onemogućava u prijavi situacije nadležnoj inspekciji.

Značajnom broju potrošača i dalje velike poteškoće zadaje sklapanje ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija trgovca, posebno u sektoru telekomunikacija, ali i u trgovini kućanskim i medicinskim proizvodima, knjigama i dr. Također, sve širi obim i raznovrsnost proizvoda i usluga (kompleksniji tehnološki, telekomunikacijski, turistički, financijski i drugi proizvodi i usluge), razni novi oblici plaćanja (online i dr.), složeno označavanje proizvoda, dvosmisleno isticanje cijena i oglašavanje posebnih oblika prodaje (akcija, sniženja i dr.) često zbunjuju potrošače, te posebno ranjive skupine potrošača kontinuirano dovode pred nove probleme.

Uz sve navedeno, nedovoljno poznavanje zakonskih propisa, te predodžbe o složenim žalbenim procedurama i prisutno nepovjerenje prema trgovcima i državnim institucijama, neke potrošače odvraća od borbe za svoja prava i interese i dovodi do slabljenja povjerenja potrošača.

Javne usluge:

- Opskrba električnom energijom - savjetnik: Nenad Kurtović:



U prvom kvartalu 2019. godine kupci električne energije kategorije „kućanstva“ su najveće zanimanje iskazali u svezi zamjene klasičnih (mehaničkih) brojila sa novim, elektronskim/digitalnim/pametnim, i kako ih se sve već naziva. Razloga za interes potrošača za ovu promjenu je više, a glavni razlog je što ugradnjom pametnih brojila koji imaju funkciju „daljinskog očitavanja“ obračun kupaca se mijenja, i prelazi iz šestomjesečnog (akontacijskog) na mjesečni, prema stvarnom mjesečnom utrošku. Kupci u takvim slučajevima (kod izmjene mjernog uređaj) nemaju nikakvu obvezu, bez obzira da li su u univerzalnoj usluzi (HEP Elektra) ili imaju ugovor zaključen s nekim od tržišnih opskrbljivača.

Značajna informacija za kupce kojima je ugrađeno „pametno“ brojilo je i to što ga se sada može isključiti iz mreže bez da se posjećuje obračunsko mjerno mjesto od strane radnika HEP ODS, naravno, tek nakon što je kupcu uručena opomena i kad mu je dano primjereno razdoblje da podmiri svoje dugovanje. Postupno će svim kupcima električne energije mehanička brojila biti zamijenjena sa novim, s tim da se prve promjene provode kod „velikih“ kupaca (radi mjerenja i kontrola preuzete „snage“) i kod neurednih platiša (radi jednostavnog isključenja sa mreže).

Što se pak tiče kupaca prirodnog plina, HERA je 8. veljače 2019. godine donijela Odluku o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu, a koje će se za kućanstva (i kotlovnice koje koriste prirodni plin a opskrbljuju toplinskom energijom kućanstva) primijeniti od 1. travnja 2019. godine. Nove tarifne stavke znače i povećanje cijene i to za sve kupce kućanstva u iznosu od 2,2 lipe po kWh, što za cijelu Republiku Hrvatsku daje prosječan rast od 6,9%. Koliko iznosi cijena kWh za kućanstva po pojedinom distribucijskom području, a u Hrvatskoj ih ima trideset pet, te koliko je iznosila stara, a koliko nova cijena kWh prirodnog plina, može se vidjeti na linku: <https://www.24sata.hr/news/krece-vec-od-ponedjeljka-plin-najvise-poskupljuje-u-zagrebu-621632>

Elektroničke komunikacijske usluge – savjetnica: Zagorka Krvavica, dipl.inž.:

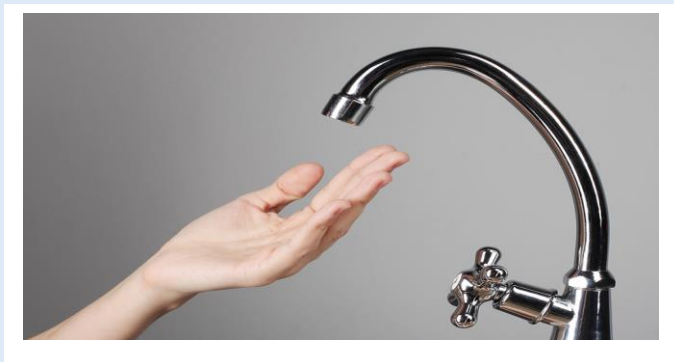


U periodu od 01-03.mj.2019. zaprimila sam putem elektroničke pošte ukupno 20 upita od čega su najvećim dijelom iz područja zaštite prava krajnjih korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga iz razloga nezadovoljstva pruženom uslugom a koja prava su uređena Zakonom o elektroničkim komunikacijama (ZEK, NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) i pripadajućim Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16.).

Od 07.02.2019. stupio je na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN br.14/2019.) kojim je izmijenjen sporni članak 66.a., koji je na nekorektan način regulirao prava korisnika elektroničkih komunikacija u postupku sklapanja ugovora na daljinu za razliku svih drugih potrošača. Tako će se i ugovor na daljinu za korisnike komunikacijskih usluga smatrati sklopljenim tek kada korisnik-potrošač, nakon primitka ponude od strane operatora, dostavi operatoru-trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora. Međutim, da bi se to provelo, potrebno je da nadležna agencija HAKOM donese izmjene gore navedenog Pravilnika, naročito članka 9. u kojemu u stavku (5) je propisano da: "Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim danom kada je korisnik primio potvrdu o sklapanju ugovora, a rok za raskid ugovora (14 dana) teče od dana sklapanja ugovora." HAKOM još uvijek nije niti pokrenuo javnu raspravu o izmjenama toga Pravilnika, a tek će u njemu biti propisani rokovi u kojima će operatori biti obvezni uskladiti svoje opće uvjete poslovanja sa izmjenama Pravilnika. Dakle, sve do tada će operatori imati mogućnost pružanja nedostatnih i zavaravajućih informacija korisnicima putem telefona u slučaju sklapanja ugovora na daljinu, o čemu je naše Savjetovalište za zaštitu potrošača u Splitu više puta upozoravalo i HAKOM i Ministarstvo gospodarstva da se radi o jednom od najčešćih prigovora i upita potrošača.

EU Uredba 215/2120 uvodi nova pravila za međunarodne pozive unutar EU-a (i u pokretnoj i u nepokretnoj mreži), čija će maloprodajna cijena biti ograničena od 15. svibnja 2019. na najviše 0,19 eura po minuti za pozive i 0,06 eura po poslanoj SMS poruci (bez PDV-a). Razlika međunarodnih poziva u odnosu na pozive u roamingu je u tome što su međunarodni pozivi oni koji se upućuju iz RH prema međunarodnim brojevima, čije cijene poziva slobodno formira operator čije usluge koristi potrošač u RH. Za razliku od međunarodnih poziva, usluga međunarodnog roaminga je usluga mobilnih operatora pomoću koje se može koristiti mobilni telefon u inozemstvu, a od 15.06.2017. cijene tih usluga su regulirane u zemljama EU na način da se određuju na osnovi nacionalnih cijena nazvano „kao kod kuće“. Do sada nismo primijetili najavu izmjene cijena međunarodnih poziva u cjenicima operatora koji djeluju na tržištu u RH.

Česti su i upiti potrošača u vezi obveze svih građana RH da plaćaju HTV pristojbu sukladno Zakonu o HRT (NN br.137/2010). Potrošačima je jasno da se mora osigurati financiranje javne ustanove HTV, ali im nije prihvatljivo da bez obzira na prihode kućanstva, svi plaćaju isti iznos pristojbe, smatrajući da to nije u skladu s Ustavom RH. Međutim, nakon predstavljanja ove udruge za zaštitu potrošača, stranke umirovljenika kao i određenog broja građana Ustavnom sudu, u kolovozu 2018. Ustavni sud je donio Rješenje o neprihvatanju prijedloga za pokretanje postupka za ocjenu suglasnosti sa Ustavom RH, čime ostaju na snazi sporne odredbe Zakona o HRT_u da svi građani RH samim posjedovanjem ili korištenjem „bilo kakvog prijavnika za prijam radijskog ili audiovizualnog programa na području RH koje je pokriveno prijenosnim signalom –dužni su HRT_u plaćati mjesečnu pristojbu“. Prijavnikom se smatra radio i TV prijavnik, PC, laptop, radio u osobnom vozilu itd. Radi informiranja potrošača, plaćanje pristojbe se vezuje uz „kućanstvo“ koje se definira kao obiteljska ili druga zajednica osoba koji zajednički troše svoje prihode za podmirenje osnovnih životnih potreba (stanovanja, prehrane i sl.) i koja može posjedovati više prijavnika a obvezni su plaćati samo jednu pristojbu. Međutim, ako istovremeno posjeduju drugi stan ili vikendicu koju iznajmljuju osobama koji nisu članovi istog kućanstva, trebaju plaćati još jednu pristojbu. Osoba koja posjeduje prijavnik, a nije član kućanstva koje plaća HTV pristojbu, obvezna je prijaviti prijavnik u roku od najviše 30 dana od dana nabavke tog prijavnika ili registracije motornog vozila s ugrađenim prijavnikom, a promjenu adrese i mjesta stanovanja najkasnije u roku od 15 dana od dana promjene. Građani ne moraju dozvoliti kontrolorima HRT_a koji provode odluku o kontroli naplate HTV pristojbe ulaz u svoj stan bez sudskog naloga, ali ako kontrolor HRT utvrdi postojanje neprijavljenog prijavnika, o tome sastavlja zapisnik kojega supotpisuje predstavnik kućanstva. Ako po pozivu na prijavu dostavljenu na temelju zapisnika o izvršenoj kontroli obveznik plaćanja pristojbe u zakonskom roku od 30 dana ne prijavi prijavnik, dan izvršene kontrole službene osobe HRT_a će se smatrati danom počinjenja prekršaja, te HRT pokreće prekršajnu prijavu nadležnom prekršajnom sudu na osnovu čega su proizišli mnogi ovršni postupci.



- **vodne usluge i javna odvodnja:**

- Gradani – korisnici vodnih usluga upitima ukazuju na:
- načine evidentiranja, obračunavanja i plaćanja vodnih usluga, posebice korisnika vodnih usluga u višestambenim zgradama,
 - zamjene vodomjera od strane davatelja vodnih usluga bez obavještanja korisnika o datumu kada će se zamjena obaviti,
 - protupravno skidanje vodomjera u nakani prisilne naplate dugovanja korisnika usluga,
 - zamućivanja vode nakon većih oborina

- **komunalni otpad:**

Ne računajući vrijeme prije donošenja odredbe članka 17. Zakona o otpadu, kojim je regulirano primjena principa „onečišćivač plaća“ a onečišćivač nije površina nekretnine, broj članova kućanstva, broj kreveta i slično i kada je uspostavljena zakonsko utvrđen kriterij količine predanog otpada i do danas traje opće neprihvatanje primjena zakonskih odredbi od strane davatelja usluga prikupljanja i prijevoza komunalnog otpada. Ovo generalno neprihvatanje zakonskih odredbi od strane momopolista - davatelja usluga - provodi se uz svesrdnu potporu vlasti – Vlade RH, odnosno političkih mentora u JLS.



Najnovija pravna nesigurnost provodi se nakon od Vlade RH usvojena Uredba o gospodarenju otpadom koja je prema našem mišljenju poništila prihvatljive odredbe Zakona o održivom gospodarenju otpadom (ZOGO), posebice način obračuna usluge temeljem odredbi članka 30 i 33. ZOGO.

Slijedom navedenog, pokrenuli smo postupak ocjene ustavnosti i zakonitosti spomenute Uredbe sa Zakonom i Ustavom RH pred od Ustavnog Suda RH, ali je i više građana uputili isti postupak i pred Visokim Upravnim sudom RH. Nismo sigurni kada bismo mogli dobiti pravorijek, a kako nas uči naše iskustvo (pravosuđe) moguće da budemo čekali pravorijek u nedogled.

Sadašnji načina obračuna usluga prouzročio je:

- znatno povećanje cijena usluga (bez kvalitativnog napretka, a posebice na planu smanjenja miješanog komunalnog otpada) ali i bez ekonomskog opravdanja,
- uvođenje novog paušala pod nazivom: obvezna minimalna javna usluga također bez utemeljenja u Zakonu, i bez jasno utvrđenih kriterija, i na kraju:
- očekivanu kaznu EU zbog neispunjenja planskog smanjenja miješanog komunalnog otpada, što će, naravno, platiti potrošači.

U promatranom periodu je bio 67 upita građana, od čega 49 za kom.otpad, 5 za vodne usluge, i 2 upita za oblast prometa u mirovanju.

Više: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/pitanja-i-odgovori/javne-komunalne-usluge>

- ostale javne usluge (distribucija energije, opskrba plinom, dimnjačarske, poštanske usluge i usluge prijevoza putnika) znatno su manje predmet interesa potrošača.

Financijske usluge i osiguranja – savjetnica: Iskra Maras-Jelavić:



U proteklom periodu potrošači su imali problem sa naknadama banaka kod zatvaranja računa ili prijevremene otplate kredita. Naime, neke banke su naplaćivale naknade i za račune koji se odavno ne koriste, preko kojih nije prošla nijedna transakcija, a koje su potrošači sada željeli zatvoriti. Ovakve naknade nisu bile predviđene njihovim Općim uvjetima pa nije bilo osnova da ih se naplaćuje. Posebno je pitanje plaćanje naknade od 1,5 do 4 posto od ostatka glavnice za prijevremeno zatvaranje kredita iako je ta praksa obustavljena novim Zakonom o kreditnom poslovanju. Posebno pitanje su postavljanje zahtjeva bankama za dobijanje dokumentacije za podizanje tužbi za tzv. švicarce s osnova kamata i valute za konvertirane kredite. Savjetuje se podizanje tzv. stupnjevite tužbe kojom će sud naložiti pribavljanje dokumentacije. Posebno pitanje su ovrhe po Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima kada se ovrh obustavlja ako se tijekom tri godine ne može naplatiti.

Novi zakon je dopuna Zakona o osobnom stečajju za dužnike čiji je dug manji od 20.000 kuna o kojem odlučuje sud i obustavlja ovrhu ako dužnik nema imovinu za dug do 10.000 kuna, a iznad toga postavlja se stečajni upravitelj za godinu dana.

Zaštita prava vlasnika posebnih dijelova stambene zgrade – savjetnik: Ante Tičić:



U promatranom periodu bilo je sedam upita vlasnika stanova u stambenoj zgradi, a svi su građani dobili adekvatan odgovor i savjet. Polazeći od upita građana, stječe se dojam da su stvarni vlasnici posebnih dijelova stambene zgrade – suvlasnici stambene zgrade podstanari, a da im je „gazda“ upravitelj stambene zgrade. Drugim riječima, upravitelji, čast iznimkama (za koje mi nemamo informacije) u pravilu ne poštuju zakonske odredbe izrade godišnjih programa održavanja stambene zgrade, a posebice da vlasnicima posebnih dijelova, do 30. lipnja svake godine dostavljaju račune za usluge iz protekle godine, da pritom stjeću dohodak od obavljanja poslova održavanja nekretnina u vlastitoj režiji ili da im izvođači plaćaju proviziju – javna ali teško dokaziva priča.

Ne ponašaju se samo upravitelji stambenih zgrada suprotno odredbama Zakonu o vlasništvu i drugih stvarnih prava, i predstavnici često više rade za sebe nego za stambenu zgradu i interese vlasnika, a posebice na način kako se prikupljanjem potpisa donose odluke o poboljšicima ili povećanju pričuve. Više o pravima i obvezama vlasnika, predstavnika i upravitelja na web.str.: <http://www.splitski-potrosac.hr/index.php/pitanja-i-odgovori/prava-iz-oblasti-stanovanja>

Komentari i prijedlozi članova udruge će biti objavljeni u slijedećem broju. U tom smislu očekujemo priloge članova Udruge na e-pošti ante.ticic2@gmail.com