

## **IZVJEŠĆE O RADU UDRUGE „SPLITSKI POTROŠAČ“ - SPLIT U 2023. GODINI**

### **IZVORI FINANCIRANJA I PROJEKTI**

Aktivnosti udruge u 2023. godini financirane su uglavnom iz četiri veća javna izvora, i to od:

1. Grada Splita – u visini od 10.600,00 EUR – za projekt „Savjetovanje potrošača na području grada Splita u 2023. godini,
2. Grada Omiša – u visini od 1.990,84 EUR – za projekt „Savjetovanje potrošača Grada Omiša u periodu 2023. – 2024. g.“,
3. Splitsko-dalmatinske županije – u visini od 1.100,00 EUR – za projekt „Savjetovanje potrošača u 2023. godini“,
4. Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva i Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja – u visini od 9.887, 85 EUR – u okviru Institucionalne podrške udrugama za zaštitu potrošača.

Ostatak prihoda čine članarine i donacije građana.

### **AKTIVNOSTI SAVJETOVANJA POTROŠAČA**

Udruga je tijekom 2023. godine odgovorila na ukupno 1206 individualnih potrošačkih upita, što savjetovanje potrošača čini najznačajnijom i najopsežnijom aktivnošću udruge. U ovim aktivnostima sudjelovalo je ukupno petoro aktivnih članova udruge, specijaliziranih savjetnika u specifičnim područjima potrošačkih prava:

- Iskra Maras Jelavić, dipl. iur. stručna savjetnica za financijske usluge i pravna pitanja,
- Zagorka Krvavica dipl. ing. el., stručna savjetnica za usluge elektroničkih komunikacija,
- Ante Tičić, prof., stručni savjetnik za komunalne usluge i stanovanje,
- Željko Kružičević, dipl. oec., stručni savjetnik za javne komunalne usluge, te
- Vlado Biljarski, dipl. oec., stručni savjetnik za opća prava potrošača.

## ORGANIZACIJSKI NAPREDAK

Početak 2023. godine naše aktivnosti proširili smo i na područje Omiša, zahvaljujući projektu „Savjetovanje potrošača na području Grada Omiša u 2023. i 2024. godini“, gdje ćemo tijekom 2023. i 2024. godine jednom mjesečno (drugom srijedom u svakom mjesecu od 10.00 do 12.00 sati) osobnim savjetovanjem pružati pomoć potrošačima u prostorijama koje je osigurao Grad Omiš.

## DOGAĐANJA

Za građane smo tijekom 2023. godine organizirali i održali ukupno 4 edukativna događanja, i to:

1. Predavanje za studente Odjela za stručne studije sveučilišta u Splitu na temu „Prava potrošača i obveze trgovaca“ - 23. ožujka 2023. godine
2. Predavanje za učenike Srednje škole Ivan Lucić u Trogiru, na temu „Prava potrošača u području telekomunikacija“, u suradnji sa HAKOM-om – 06. lipnja 2023. godine
3. Otvoreno predavanje za građane Omiša, u suradnji sa HAKOM-om, na temu „Prava potrošača u području telekomunikacija“ – 07. lipnja 2023. godine
4. Otvoreno predavanje za građane na Odjelu za stručne studije Sveučilišta u Splitu, u suradnji sa HAKOM-om: „Prava potrošača u području telekomunikacija“ – 13. prosinca 2023. godine

Fotografije sa događanja:



Sudjelovali smo aktivno i na konferenciji povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača 15. ožujka 2023. godine:



Budući je naš rad prepoznat i na međunarodnom nivou, pozvani smo i prisustvovali smo i na Europskom potrošačkom summitu u Bruxellesu 28. ožujka 2023.g. :



## ISTUPANJA U MEDIJIMA

Aktivni članovi udruge imali su tijekom 2023. godine ukupno 17 istupa u medijima, čime se značajno doprinosilo ciljevima informiranja i educiranja potrošača, podizanju potrošačke svijesti, utjecaju na sektor u kojem udruga djeluje, kao i boljoj prepoznatljivost udruge.

U okviru digitalne transformacije i dalje održavamo mrežnu i Facebook stranicu udruge, kao načina efikasnije izravne komunikacije sa ciljanim skupinama, većeg doseg a i vidljivosti udruge, ali i sa ciljem privlačenja novih partnera i volontera.

Članovi, korisnici i cjelokupna javnost se, dakle, informiraju i senzibiliziraju putem medijskih istupa naših aktivnih članova i stručnih savjetnika, ali i putem događanja koja organiziramo (4 edukativna predavanja), te objavama na Facebook stranici udruge (92 objave tijekom 2023. g.) i web stranici udruge (9 objava tijekom 2023. g.).

## ČLANSTVO

Tijekom 2023. dobili smo i 7 novih članova udruge. Udruga trenutno broji 92 člana.

## UTJECAJ NA JAVNE POLITIKE

Udruga je sudjelovala sa svojim komentarima i prijedlozima u javnom savjetovanju na Procjenu učinka Zakona o gospodarenju komunalnim otpadom:

<https://esavjetovanja.gov.hr/Econ/MainScreen?EntityId=24828>

U okviru našeg međunarodnog djelovanja 28. ožujka 2023. godine sudjelovali smo i na Europskom potrošačkom summitu u Bruxellesu, a 09. veljače 2023. i na sjednici Consumer Policy Advisory Group - CPAG (savjetodavnog tijela Europske komisije).

## SAVJETODAVNA TIJELA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Naši aktivni članovi tijekom 2023. 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), a tijekom 2023. godine naši članovi izabrani su u 3 nova Povjerenstva za reklamacije potrošača, i to kod sljedećih pružatelja javnih usluga: Ježinac d.o.o. – Tisno, Bucavac d.o.o. iz Primoštena i KTD Mindel d.o.o. iz Lumbarde.

U 2023. godini sudjelovali smo na jednoj sjednici Savjeta Grada Splita za zaštitu potrošača korisnika javnih usluga, jednoj sjednici Savjeta za zaštitu potrošača Grada Omiša, jednoj sjednici Savjeta za zaštitu potrošača Grada Kaštela i 3 sjednice Savjeta za zaštitu potrošača Grada Dubrovnika.

## SURADNJE I PARTNERSTVA

U ovom izvještajnom razdoblju sklopili smo Sporazum o suradnji sa udrugama CEIP (Centar za edukaciju i informiranje potrošača) i Razvojnou agencijom za zaštitu potrošača, u okviru kojega ćemo zajedno surađivati na projektu "Potrošačka snaga: unapređenje potrošačke politike u RH" koji se provodi u okviru Impact4Values: javni poziv za male i srednje projekte, sufinanciran od strane EU i Ureda za udruge VRH. Cilj projekta je jačanje mreže potrošačkih organizacija, senzibiliziranje i edukacija javnosti, te poticanje svih dionika na unapređenje i učinkovitu provedbu potrošačke politike u RH. Ciljevi projekta u potpunosti se uklapaju u strategiju i ciljeve naše organizacije, te se nadamo uspješnoj suradnji i realizaciji ciljeva projekta.

Također, nastavili smo održavati dobre odnose suradnje sa postojećim partnerima, u okviru čega smo u suradnji sa Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (HAKOM) i drugim partnerima organizirali 3 edukativna predavanja za potrošače, na temu: „Prava potrošača na području telekomunikacija“.

Prvo predavanje održali smo 06. lipnja učenicima srednje škole Ivana Lucića u Trogiru, što je predstavljalo nastavak naše uspješne suradnje u obrazovanju mladih.

Drugo predavanje organizirali smo 07. lipnja u gradu Omišu, u okviru projekta „Savjetovanje potrošača Grada Omiša u periodu 2023. – 2024. g.“.

Treće predavanje zajednički smo održali 13. prosinca na Odjelu za stručne studije (OSS) Sveučilišta u Splitu, u okviru našeg dugogodišnje suradnje i u okviru sklopljenog Sporazuma o poslovnoj suradnji iz 2022. godine. Predavanje je bilo otvoreno za javnost.

U okviru navedenog Sporazuma o suradnji, 23. ožujka 2023. g. predsjednik udruge Vlado Biljarski održao je također za studente Odjela za stručne studije i samostalno predavanje iz područja općih prava potrošača.

U Splitu, 29. veljače 2024. godine

Izvješće sastavio:

Predsjednik Udruge „Splitski potrošač“ – Split  
Vlado Biljarski, dipl. oec.