

Udruga za zaštitu prava potrošača
„Splitski potrošač“ - Split
Šetalište Bačvice 10, 21000 Split
Web-stranica: www.splitski-potrosac.hr
E-pošta: splitski.potrosac@gmail.com



IZVJEŠĆE O RADU UDRUGE „SPLITSKI POTROŠAČ“ - SPLIT U 2024. GODINI

IZVORI FINANCIRANJA I PROJEKTI

Aktivnosti udruge u 2024. godini financirane su uglavnom iz četiri veća javna izvora, i to od:

1. Grada Splita – u visini od 14.000,00 EUR – za provedbu programa „**Savjetovanje potrošača na području grada Splita za 2024., 2025. i 2026. godinu**“
2. Grada Omiša – u visini od 1.990,84 EUR – za provedbu projekta „**Savjetovanje potrošača Grada Omiša u periodu 2023. – 2024. g.**“,
3. 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**,
4. Ministarstva gospodarstva – u visini od 24.000,00 eura, prva tranša financijskih sredstava za provedbu projekta „**Oснаživanje potrošača**“.

Ostatak prihoda su članarine i donacije građana, koji u ukupnoj masi prihoda čine nezamjetan udio (manje od 0.25%).

GLAVNE AKTIVNOSTI

Udruga je tijekom 2024. godine odgovorila na ukupno 937 individualnih potrošačkih upita, što savjetovanje i informiranje potrošača čini još uvijek najznačajnijom i najopsežnijom aktivnošću udruge, koja angažira većinu naših resursa. 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 i komunalne usluge, te
- Vlado Biljarski, dipl. oec., stručni savjetnik za opća prava potrošača.

PROJEKT OSNAŽIVANJE POTROŠAČA

22.11.2024. godine u Ministarstvu gospodarstva svečano je obilježeno potpisivanje ugovora s udrugama za zaštitu potrošača, čime je službeno započela provedba projekta „Osnaživanje potrošača“.

Ovim natječajem Ministarstvo gospodarstva financira projekte koji potiču informiranje, edukaciju i zaštitu prava potrošača, s posebnim naglaskom na prilagodbu suvremenim izazovima.



U okviru ovog trogodišnjeg projekta, koji smo započeli provoditi 01.12.2024. godine, naša udruga obavljati će aktivnosti informiranja i educiranja potrošača kroz:

- besplatno informiranje potrošača putem besplatnog telefona 0800/414-414 (ponedjeljkom, srijedom i petkom od 10,00 do 14,00 sati), poštom, e-mailom, kao i osobno u uredu udruge,
- održavanje edukativnih događanja (predavanja i radionica) diljem dalmatinske regije sa temama od najvećeg interesa za potrošače,
- informativno-edukativnu online kampanju putem naše mrežne stranice i društvenih mreža, te
- istupe u medijima u cilju informiranja što šire javnosti o zaštiti potrošačkih prava.

SAVJETOVANJE POTROŠAČA NA PODRUČJU GRADA SPLITA ZA 2024., 2025. I 2026. GODINU

Sa Gradom Splitom smo 28. svibnja 2024. godine potpisali ugovor o financiranju trogodišnjeg projekta „Savjetovanje potrošača na području grada Splita za 2024., 2025. i 2026. godinu u okviru kojega ćemo, kao i do sada, provoditi aktivnosti sveobuhvatnog savjetovanja potrošača za građane Splita. Naše savjetovalište otvoreno je svakim radnim danom od 10,00 do 14,00 sati, a savjete pružamo osobnim dolaskom u prostorije udruge, kao i putem telefona, pošte i e-maila. Ovo je prvi ugovor o financiranju na period od 3 godine koji je udruga potpisala, čime smo ostvarili značajan iskorak u održivosti i kontinuitetu rada udruge.

ORGANIZACIJSKI NAPREDAK

01. srpnja 2024. godine udruga je svoj ured preselila na novu adresu - Šetalište Bačvice 10 u Splitu, u prostor površine 16,14 m² (uz alikvotni dio zajedničkih prostorija od 4,4 m²). Prostor nam je Ugovorom o korištenju poslovnog prostora od 28.06.2024. za potrebe provedbe aktivnosti savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača ustupio Grad Split, bez plaćanja najma, na period do 26.12.2026. godine. Na ovu je adresu potom formalno premješteno i sjedište udruge odlukom Upravnog odbora od 06.09.2024. godine.

Uz već navedene projekte, u 2024. godini nastavili smo i sa individualnim savjetovanjem potrošača i na području grada Omiša, u okviru projekta „Savjetovanje potrošača na području Grada Omiša u 2023. i 2024. godini“, gdje smo tijekom 2023. i 2024. godine jednom mjesečno (drugom srijedom u svakom mjesecu od 10.00 do 12.00 sati) osobnim savjetovanjem pružali informacije i pomoć potrošačima u prostorijama koje je osigurao Grad Omiš. Građanima Omiša u sklopu ovog projekta pružamo savjete također i putem telefona i e-maila udruge, a jednom godišnje organiziramo i edukativno predavanje u Omišu.

Koncem 2024. godine redizajnirana je i mrežna stranica udruge na adresi www.splitski-potrosac.hr.

U cilju organizacijskog napretka i jačanja kapaciteta udruge, 11. lipnja 2024. godine predsjednik udruge Vlado Biljarski, ujedno savjetnik i voditelj projekata udruge, uspješno je završio 3-dnevnu edukaciju za poslove koordinatora volontera, održanu od strane stručnjakinja Regionalnog volonterskog centra i Udruge „MI“ u Splitu, za što je primio i certifikat. Edukacija je provedena prema kurikulumu Hrvatskog centra za razvoj volonterstva i nosi oznaku SKOCKANO program.



Ovim smo dodatno osnažili naše kapacitete da bismo efikasnije pronalazili i upravljali radom volontera u budućem razdoblju.

DOGAĐANJA

Za građane smo tijekom 2024. godine organizirali i održali dva (2) edukativna događanja, i to:

1. Predavanje za studente Odjela za stručne studije Sveučilišta u Splitu na temu „Prava potrošača i obveze trgovaca“ – 02. svibnja 2024. godine
2. Otvoreno predavanje za građane Omiša, na temu „Blagdanska kupovina i prava potrošača“ – 18. prosinca 2024. godine

Fotografije sa događanja u Splitu:



ISTUPANJA U MEDIJIMA

Aktivni članovi udruge imali su tijekom 2024. godine ukupno 9 istupa u medijima, čime se značajno doprinosilo ciljevima informiranja i educiranja šireg kruga potrošača, podizanju potrošačke svijesti, utjecaju na sektor u kojem udruga djeluje, kao i većoj prepoznatljivost udruge.

U okviru digitalne transformacije i dalje održavamo mrežnu i Facebook stranicu udruge, gdje objavljujemo novosti iz potrošačkog svijeta i rada udruge, kao dodatni način efikasnije komunikacije sa ciljanim skupinama, što ujedno doprinosi većem doseg naših aktivnosti i vidljivosti udruge.

Kako smo već naveli, koncem 2024. godine redizajnirana je i mrežna stranica udruge na adresi www.splitski-potrosac.hr da bismo efikasnije provodili informativnu kampanju u okviru projekta „Osnaživanje potrošača“, koja će započeti od 01. svibnja 2025. godine.

ČLANSTVO

Tijekom 2024. godine broj članova udruge nije se povećavao, te udruga i dalje brojila 92 člana na dan 31.12.2024. godine.

UTJECAJ NA JAVNE POLITIKE

22.01.2024. sudjelovali smo na sjednici Savjeta Grada Omiša po pitanju izmjene Odluke o načinu prikupljanja komunalnog otpada na području Grada Omiša.

12. veljače 2024. godine održana je i sjednica Savjeta za zaštitu potrošača Grada Kaštela oko izmjena cjenika tvrtke "Zeleno i modro". Nedugo nakon, 05. ožujka 2024. Visokom upravnog sudu Republike Hrvatske uputili smo Zahtjev za ocjenu zakonitosti „Odluke o načinu pružanja javne usluge odvoza komunalnog otpada na području Grada Kaštela“, u kojem smo pokušali osporiti zakonitost odluke u dijelu gdje je propisana najmanja učestalost odvoza otpada, kao i naplata ugovornih kazni za neispunjenje istog, što nema utemeljenja u važećem Zakonu o gospodarenju otpadom. VUSRH nije razmotrio niti uvažio naš Zahtjev.

09. veljače 2024. sudjelovali smo u javnom savjetovanju o Uputama za prijavitelje na Javni natječaj za financiranje programa i projekata udruge iz područja zaštite potrošača za 2024., 2025. i 2026. godinu koje je objavio Grad Split, pokušavajući ostvariti pravedniji način financiranja udruge za zaštitu potrošača u Splitu koje se mogu financirati iz ovog natječaja.

17. lipnja 2024. godine sudjelovali smo i na sjednici Savjeta za zaštitu potrošača Grada Splita, na temu povećanja cijena tvrtki Split Parking d.o.o. i Promet Split d.o.o., gdje smo se usprotivili povećanju cijena koje je predložio Promet Split, no ostatak članova Savjeta je iste prihvatio.

24. lipnja 2024. naš član je sudjelovao na sjednici Savjeta za zaštitu potrošača Grada Dubrovnika, gdje su usvojene izmjene cjenika društva Libertas d.o.o.

U okviru našeg međunarodnog djelovanja, 08. veljače 2024. sudjelovali smo i na godišnjoj sjednici Consumer Policy Advisory Group (CPAG) – savjetodavnog tijela Europske komisije za područje zaštite potrošača, gdje je predsjednik naše udruge dugogodišnji član.

Također, na poziv tijela Europske komisije, 16. rujna predsjednik udruge bio je sudionik fokus grupe u aktivnosti „Ex-post evaluation of the Consumer Programme 2014-2020“, gdje je pružen naš osvrt na stanje u zaštiti potrošača i provedbu ovoga programa u navedenom razdoblju.

SAVJETODAVNA TIJELA I POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Naši aktivni članovi i tijekom 2024. godine sudjelovali su u radu brojnih povjerenstava za zaštitu prava potrošača pružatelja javnih usluga na području čitave Dalmacije (cjelokupna lista objavljena na web stranici udruge), a tijekom ove godine naši članovi izabrani su u četiri (4) nova Povjerenstva za reklamacije potrošača, i to kod sljedećih pružatelja javnih usluga: Podgorski komunalac d.o.o. iz Podgore, Benković d.o.o. iz Benkovca, Komunalno društvo grada Solina d.o.o., te komunalnog društva EKO d.o.o. iz Blata na Korčuli.

U 2024. 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 dvije sjednice Savjeta za zaštitu potrošača Grada Dubrovnika.

SURADNJE I PARTNERSTVA

U ovom izvještajnom razdoblju u partnerstvu smo se prijavili za dodjelu financijskih sredstava iz EU natječaja: „[SMP-CONS-2024-EDU] — *Call for proposals for action grants to support consumer education, awareness raising and local advice to consumers*“, s prijavljenim projektom pod nazivom "CRO EDUCON BASKET" (Proposal number: 101196308).

Nositelj prijavljenog projekta je Unija potrošača Hrvatske, a partneri-izvoditelji su udruge: Splitski potrošač, Padobran, Društvo Potrošačica, Razvojna agencija zaštite potrošača, Potrošački centar i Centar za edukaciju i informiranje potrošača.

Nažalost, projekt nije prošao na natječaju.

Također, nastavili smo održavati dobre odnose suradnje i sa postojećim partnerima. Tako smo u sklopu našeg Sporazuma o poslovnoj suradnji sa Odjelom za stručne studije Sveučilišta u Splitu i ove godine održali naše godišnje predavanje za studente, o čemu smo već pisali u ovom izvješću u dijelu „Događanja“. Predavanje je bilo na temu „Prava potrošača i obveze trgovaca“ i održali smo ga 02. svibnja 2024. godine, te je bilo otvoreno i za javnost.

U Splitu, 29. ožujka 2025. godine

Izvješće sastavio:

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