



9. Sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Godišnje izvješće o provedenim aktivnostima
u području zaštite prava potrošača - 2019.
godina

Zagreb, 14.11.2019.

mr.sc. Ivana Soić, pomoćnica ministra
Uprava za trgovinu i unutarnje tržište

Sadržaj

- I. Obilježavanje Svjetskog dana potrošača 2019. u Tehničkom muzeju
- II. Natječaj za osnovne i srednje škole
- III. Događanje *Sve na jednom mjestu*
- IV. Edukacija udruga za zaštitu potrošača
- V. Natječaji u 2019.
- VI. Portal www.szp.hr
- VII. Prioriteti i planovi - HR PRES 2020

I. Obilježavanje Svjetskog dana prava potrošača 15. ožujka 2019. u Tehničkom muzeju u Zagrebu

Svjetski dan prava potrošača obilježen je u znaku **zaštite mladih pri korištenju digitalnih tehnologija**

Partneri MINGPO-a u realizaciji događanja: HAKOM, MUP, HANFA, HNB, MFIN, CARNET, MZO, HNB, AZOP i Agencija za elektroničke medije

Na manifestaciji su svečano dodijeljene nagrade školama koje su pobijedile na Nagradnom natječaju za učenike osnovnih i srednjih škola za najbolji videorad, strip, plakat te infografiku;



U sklopu obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača posjetitelji su mogli doznati sve informacije o zaštiti njihovih potrošačkih prava u digitalnom svijetu na **16 informativnih pultova** Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta i drugih javnih tijela, dionika politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj;



Za sve posjetitelje održane su i **edukativne tematske radionice** na kojima su stručnjaci iz različitih javnih tijela informirali sve zainteresirane o njihovim potrošačkim pravima, ali i o kibernetičkoj sigurnosti, pametnim tehnologijama, medijskoj pismenosti i ostalim korisnim informacijama vezanim uz zaštitu njihovih potrošačkih prava

Video



Raspored radionica

Vrijeme održavanja	Naziv radionice	Naziv tijela
10:00-10:30	Kako se zaštititi u digitalnom društvu?	Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
10:45-11:15	Što u slučaju napada hakera u otvorenoj bežičnoj mreži?	Fakultet elektrotehnike i računarstva
11:30-12:00	#SurfajSigurnije	Hrvatska akademska i istraživačka mreža - CARNET nacionalni CERT
12:15-12:45	Biometrija kao metoda kontrole pristupa	Fakultet organizacije i informatike
13:30-14:00	Tamna strana ekrana	Ministarstvo unutarnjih poslova
14:15-14:45	Original je uvijek bolji - Prepoznavanje krivotvorina	Državni zavod za intelektualno vlasništvo Ministarstvo financija, Carinska uprava
15:00-15:30	Medijska pismenost - abeceda 21. stoljeća	Agencija za elektroničke medije
15:45-16:15	Što trebamo znati o plaćanju na internetu?	Hrvatska narodna banka
16:30-17:00	Zamke pri kupovini na internetu	Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta
17:15-17:45	Sigurno s financijama na internetu	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

II. Natječaj za učenike osnovnih i srednjih škola za najbolji videorad, strip, plakat te infografiku na temu:

„Pametno s pametnim tehnologijama – Zaštita potrošača u digitalnom svijetu“

U povodu obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u suradnji s Ministarstvom znanosti i obrazovanja, Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti, Hrvatskom agencijom za nadzor financijskih usluga, Hrvatskom narodnom bankom, Ministarstvom unutarnjih poslova, Državnim zavodom za intelektualno vlasništvo te Nacionalnim CERT-om Hrvatske akademske i istraživačke mreže raspisalo je Nagradni natječaj za učenike osnovnih i srednjih škola za najbolji **videorad, strip, plakat te infografiku na temu: „Pametno s pametnim tehnologijama – Zaštita potrošača u digitalnom svijetu“**;



Svrha Natječaja je bila potaknuti učenike da steknu potrebno znanje i razviju svijest o potrošačkim pravima u svijetu digitalne tehnologije;

Na Natječaj se prijavilo 70 osnovnih i srednjih škola Republike Hrvatske sa ukupno 118 radova;

- u kategoriji strip Povjerenstvo za vrednovanje pristiglih radova ocijenio je 33 pristiglih radova te je izabran **najbolji rad koji su izradili učenici OSNOVNE ŠKOLE ZRINSKIH I FRANKOPANA iz Otočca**
- u kategoriji videorad Povjerenstvo za vrednovanje pristiglih radova ocijenio je 26 pristiglih radova te je izabran **najbolji rad koji su izradili učenici TRGOVAČKE I TEKSTILNE ŠKOLE U RIJECI iz Rijeke**
- u kategoriji plakat Povjerenstvo za vrednovanje pristiglih radova ocijenio je 29 pristiglih radova te je izabran **najbolji rad koji su izradili učenici SREDNJE ŠKOLE GLINA iz Gline**
- u kategoriji infografika Povjerenstvo za vrednovanje pristiglih radova ocijenio je 30 pristiglih radova te je izabran **najbolji rad koji su izradili učenici OSNOVNE ŠKOLE „PROF. BLAŽ MAĐER“ iz Novigrada Podravskog**

Svečana dodjela nagrada školama koje su pobedile na natječaju - pametni ekran za učionice održao se na obilježavanju Svjetskog dana prava potrošača u Tehničkom muzeju dana 15. ožujka 2019.

Pobjednik u kategoriji

Plakat:

Srednja škola Glina

SREDNJA ŠKOLA GLINA,
GLINA

PAMETNO S PAMETNIM TEHNOLOGIJAMA



IDENTITET - NAJDRAGOCJENIJA IMOVINA SVAKE OSOBE

PHISHING

- Prevale kojima se koriste zlonamjerni korisnici
- Manipulacijom se prikupljaju povjerljivi podatci



FINANCIJSKE MULE

- Posrednici u pranju novca
- Angažiraju se putem internetskih oglasa
- Prebacuju novac sa svog računa na drugi uz proviziju
- Komunikacija putem e - pošte

INTERNETSKA KUPOVINA

- Veliko tržište
- Nema gužvi
- Radno vrijeme 0-24 h
- Nema interakcije s proizvodom --> prevare



KAKO SE ZAŠTITITI?

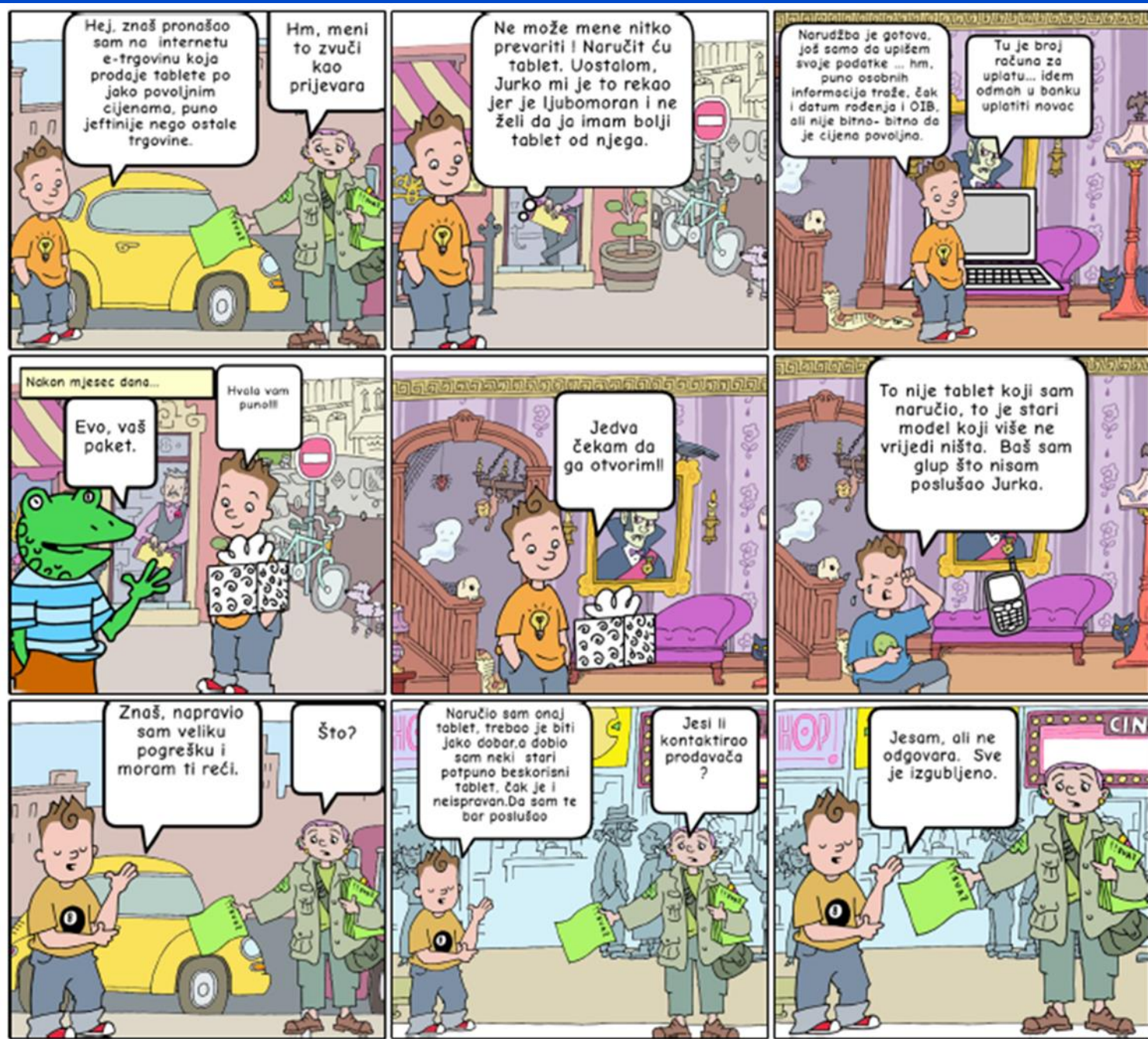
- Mijenjati lozinke
- Čitati istaknute uvjete prodaje
- Ne otvarati sumnjive poveznice
- Ažurirati antivirusne programe



Pobjednik u kategoriji

Strip:

Osnovna škola Zrinskih i Frankopana Otočac





Užinio si veliku pogrešku ali nije sve izgubljeno. Obratit ćemo se Europskom potrošačkom centru. Oni mogu pomoći u ovakvim situacijama.

Zaista? Baš si pravi prijatelj.



Samo... imao li potvrdu o uplati?

Srećom, sačuvao sam potvrdu o uplati



Pišu e-mail...



Hej, imam dobru vijest. Uz pomoć Europskog potrošačkog centra vraćen mi je novac. Od sada kupujem samo u provjerenim internet prodavaonicama.

Nakon nekoliko dana...



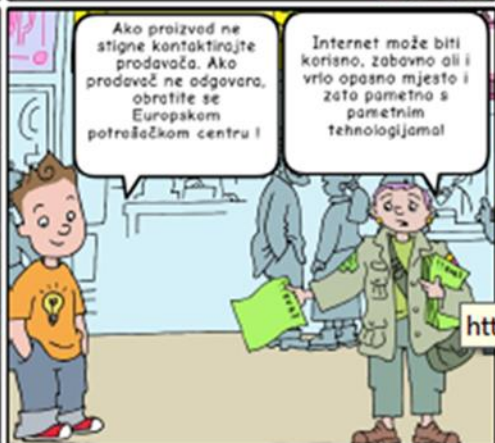
Čuvajte se oglasa koji nude nevjerovatne ponude - ako se nešto čini predobro da bude istinito, nije istinito! Prije kupovine provjerite podatke o trgovcu!



Provjerite je li cijena koju prodavač nudi zaista i konačna cijena!



Ne otvarajte sumnjive poveznice i pritvite elektroničke pošte!



Ako proizvođač ne stigne kontaktirati prodavača. Ako prodavač ne odgovori, obratite se Europskom potrošačkom centru!

Internet može biti korisno, zabavno ali i vrlo opasno mjesto i zato pametno s pametnim tehnologijama!



Kraj

<http://www.makebeliefscomix.com/>

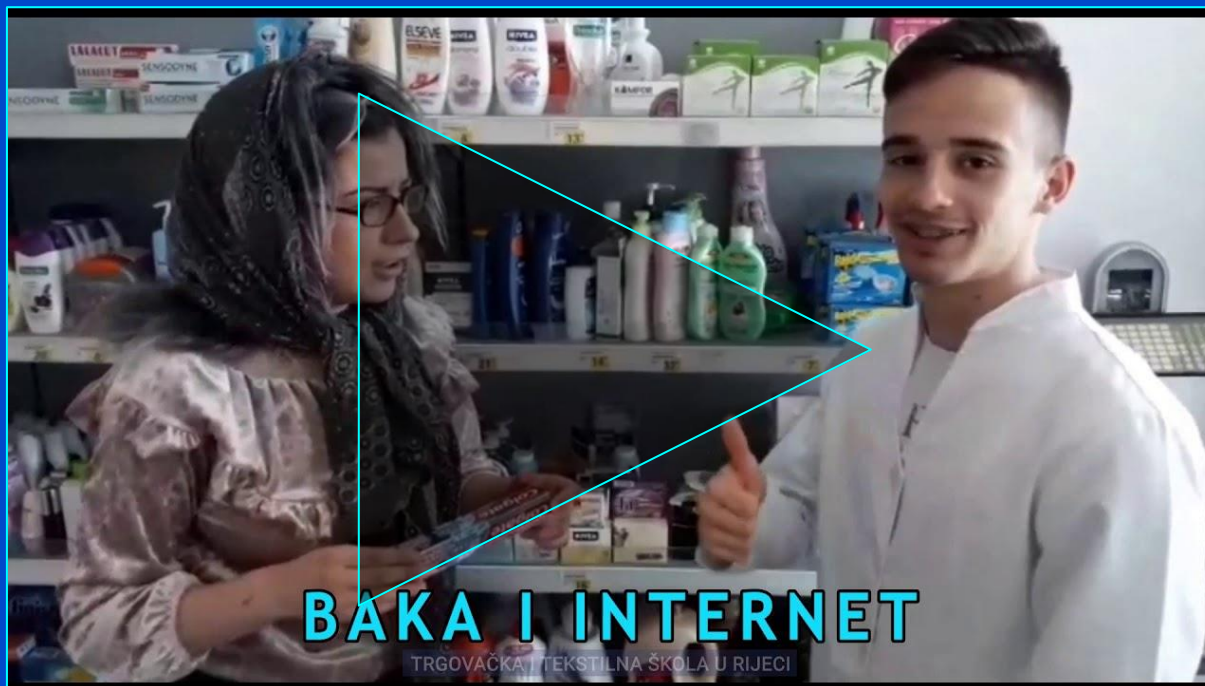
OŠ Zrinskih i Frankopana

Otočac

Pobjednik u kategoriji

Videorad:

Trgovačka i tekstilna škola u Rijeci



Pobjednik u kategoriji

Infografika

OS PROF. BLAŽ MAĐER

Kako se zaštititi u svijetu interneta i mobilnih telefona?



5 NAČINA KAKO SE ZAŠTITITI NA INTERNETU

1.) ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA



Pri registraciji moramo paziti kakve postavke stavljamo. Samo naši stvarni prijatelji mogu vidjeti naš profil na društvenim mrežama.

2.) GDPR-OPĆA UREDBA O ZAŠTITI PODATAKA



GDPR se primjenjuje na sve koji obrađuju osobne podatke. U svakom trenutku možemo znati tko i zašto koristi naše podatke.

3.) KAKO RODITELJI MOGU POMOĆI



Razgovor s roditeljima nam pomaže da pretražujemo informacije na sigurnim internetskim stranicama.

Osnovna škola "Prof. Blaž Mađer" Novigrad Podravski

4.) HTTP ILI HTTPS

Razlika između ovih nastavaka je da je https sigurna veza, a http nesigurna ili neproverjena.

5.) DODATNA ZAŠTITA

Prijavu na društvene mreže možemo ostvariti pomoću koda koji dobijemo na mobitel.

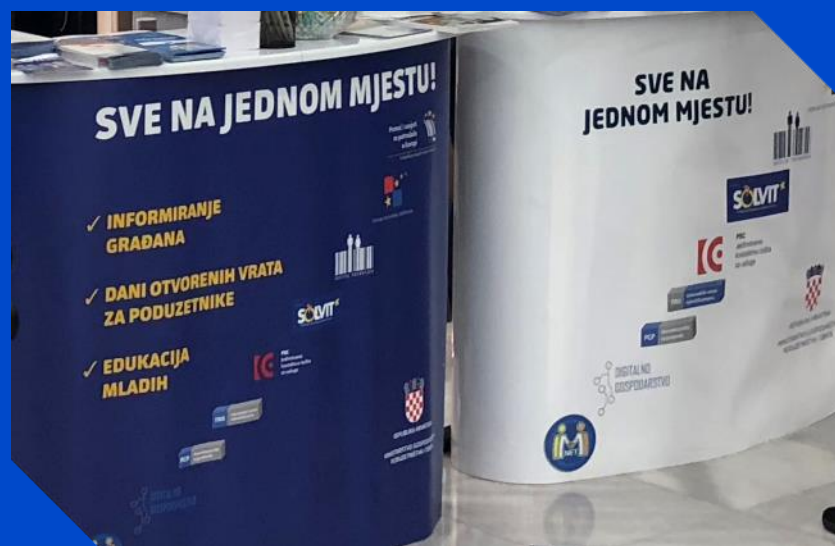
IZVORI

<https://edutorij.e-skole.hr/share/page/document-details?nodeRef=workspace://SpacesStore/ab8781a9-07bb-4f81-9ef2-5fab51422447> :
Kako se zaštititi u svijetu interneta i mobilnih telefona

III. *“Sve na jednom mjestu”*

Događanja „*Sve na jednom mjestu*“ započela su 9. rujna 2017. godine

- Organizirana su s ciljem informiranja građana, gospodarstvenika i javne uprave o mogućnostima koje pruža unutarnje tržište EU
- Provedena su u Zagrebu, Osijeku, Rijeci, Varaždinu, Splitu i Prelogu
- Stručnjaci MINGPO-a predstavili su mogućnosti alata unutarnjega tržišta koji su besplatni i na usluzi građanima i poduzetnicima te povezani s javnom upravom



Unutar same akcije „*Sve na jednom mjestu*“ uz informiranje građana i poduzetnika uvedene su i dvije nove aktivnosti – informiranje mladih i Dani otvorenih vrata unutarnjeg tržišta EU za poduzetnike

Dani otvorenih vrata unutarnjeg tržišta EU za poduzetnike održavaju se svakog 9. u mjesecu u Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ulica grada Vukovara 78, Zagreb u vremenu 10:00 – 12:00 (u slučaju ako je 9. u mjesecu neradni dan pomiče se termin na prvi slijedeći radni dan).



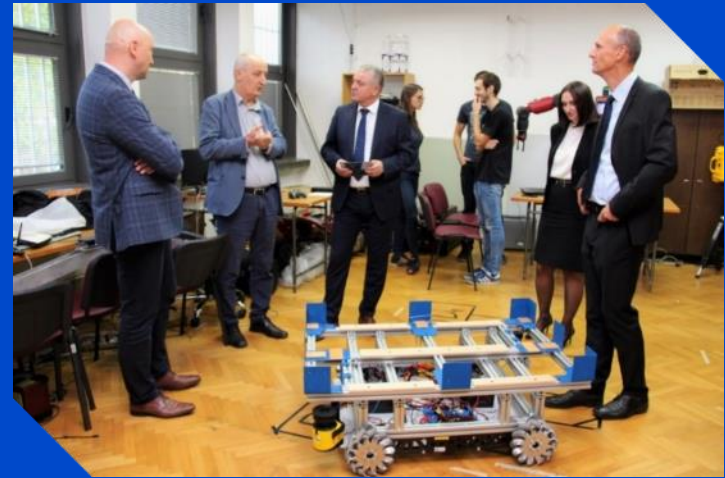
“Sve na jednom mjestu” – Prelog, 1.6.2019.

Građani i poduzetnici su informirani o svojim potrošačkim pravima prilikom prekogranične kupovine i kupovine u Hrvatskoj, alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, rješavanju prekograničnih potrošačkih pritužbi putem Europskog potrošačkog centra Hrvatska kao i o njihovim pravima u drugim državama EU-a.



Predstavljene su i prednosti i uštede koje donose e-račun i e-potpis. Građani i poduzetnici su mogli saznati sve informacije vezane uz kupnju putem Interneta.

“Sve na jednom mjestu” - Edukacija mladih na FER-u i EFZG-u



14. listopada 2019. studenti Fakulteta elektrotehnike i računarstva informirali se o pravima i mogućnostima koje im pruža unutarnje tržište EU

29. listopada 2019. održalo se
informiranje mladih na
Ekonomskom fakultetu u Zagrebu



IV. Edukacija udruga za zaštitu potrošača

15. veljače 2019. održan je 5. Ciklus stručne edukacije udruga za zaštitu prava potrošača na temu “Alternativno rješavanje potrošačkih sporova”

Stručnjaci iz Suda časti Hrvatske obrtničke komore, Centra za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centra za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca i Centra za mirenje „Medijator“



predstavili su svoj rad kao i dosadašnje pozitivne prakse u provođenju alternativnog rješavanja potrošačkih sporova

22. ožujka 2019. održan je 6. Ciklus stručne edukacije udruga za zaštitu potrošača Republike Hrvatske – obuka za pripremu prijave za EU natječaje

Stručnjaci iz Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva prisutne su educirali o mogućnostima i načinu prijave na natječaje u sklopu Europskog socijalnog fonda za udruge na području zaštite potrošača putem kojih udruge za zaštitu potrošača mogu ostvariti pravo na financiranje svog rada



Sastanak ministra sa udrugama za zaštitu potrošača

12. lipnja 2019.

Ministar gospodarstva, poduzetništva i obrta, Darko Horvat pozvao je dana 12. lipnja 2019. godine na sastanak udruge za zaštitu prava potrošača u Republici Hrvatskoj sa ciljem jačanja daljnjeg dijaloga o zajedničkoj suradnji u ovom području;

Na sastanku je sudjelovalo 13 predstavnika civilnog društva za zaštitu prava potrošača u Republici Hrvatskoj koji su istaknuli probleme s kojima se suočavaju u praksi, od nedovoljnih izvora financiranja do slabih administrativnih kapaciteta i međusobne neumreženosti a što predstavlja probleme u njihovom svakodnevnom funkcioniranju.

Ministar je istaknuo kako podupire jaču umreženost udruga te ih na isto i poziva u cilju ostvarivanja što kvalitetnijeg dijaloga. Također je napomenuo kako na razini Europske unije postoje brojni izvori financiranja namijenjeni civilnom društvu, a za što će im ovo Ministarstvo pružiti snažnu podršku i pomoć u cilju njihovog što kvalitetnijeg korištenja

V. Javni natječaji

I. Javni natječaj za dodjelu financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godini

Financijski podupire vidljivost i rad udruga za zaštitu potrošača putem jačanja njihovih aktivnosti, promotivnih događanja, uspostave i ažuriranja mrežnih stranica kao i nabavu informatičke i komunikacijske opreme;



Natječaj je objavljen 20. prosinca 2018. godine, a bio je otvoren do 20. siječnja 2019.

Nakon provedenog natječajnog postupka, dodijeljena je financijska podrška za provedbu 7 projekata koje je prijavilo 6 udruga za zaštitu potrošača.

Odlukom o dodjeli financijske podrške dodijeljeno je ukupno 371.124,01 kuna

Udruga „POTROŠAČICA“ – društvo za zaštitu potrošača Hrvatske iz Karlovca

- iznos 63.897,51 kuna
- projekt “Potrošačka prava i obveze”
- trajanje 6 mjeseci

U sklopu projekta održane su tri javne tribine – u Karlovcu, Dugoj Resi i Muću



Provođenjem projekta „Potrošačka prava i obaveze“ stvaraju se uvjeti da građani Hrvatske kao potrošači donose ekonomski opravdane i informirane odluke.

Ovim projektom Društvo „POTROŠAČICA“ potrošačima daje informacije o proizvodima i uslugama na temelju kojih će moći donijeti odluku o kupnji.

Udruga za zaštitu potrošača „Dalmatinski potrošač“ iz Splita

- iznos 60.330,00 kuna
- projekt „Obračun i selekcija otpada na srednje-dalmatinskim otocima“
- trajanje 12 mjeseci

Svrha projekta je upoznati potrošače s odredbama novog Zakona o održivom gospodarenju otpadom te im pomoći u otklanjanju nedoumica nastalih novim obračunima, uključiti predstavnike lokalne samouprave u neposredno rješavanje problema potrošača

Projekt se odvija na dvije razine: suradnja s predstavnicima lokalne samouprave te edukacija i informiranje građana o njihovim potrošačkim pravima o mogućnostima prigovora na uslugu davatelja te pravilne selekcije otpada u cilju zaštite prava potrošača

Hrvatski institut za financijsku edukaciju iz Zagreba

- iznos 58.000,00 kuna za projekt “Potpisujem, znači razumijem!”
- te iznos od 53.748,00 kuna za projekt “Upoznaj svoja prava!”
- trajanje svakog od projekta 12 mjeseci

Svrha projekta “Potpisujem, znači razumijem!” je putem radionica i unaprijeđenjem sadržaja web stranice provoditi edukacije o upravljanju osobnim financijama, obilježjima i rizicima financijskih proizvoda i usluga te pravima potrošača korisnika financijskih usluga.

Svrha projekta “Upoznaj svoja prava” je objavom 15 online brošura o pravima potrošača kreirati središnje mjesto na kojemu potrošači mogu upoznati svoja prava i obveze koji proizlaze iz zakona koji reguliraju prava i obveze korisnika financijskih usluga.

Udruga za zaštitu potrošača Bjelovarsko-bilogorske županije iz Garešnice

- iznos 55.600,20 kuna
- projekt „Prava potrošača“ – informativno - edukativne kampanje na području BBŽ na temu zaštite prava potrošača
- trajanje 12 mjeseci

Svrha projekta je pružanje tehničke i istručne podrške u educiranju i informiranju građana

informativno – edukativni karakter projekta koji se provodi na području Bjelovarsko-bilogorske županije kroz tematske organizacije edukacija, radionica i kampanja

Udruga „Mrežnica“ – udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese

- iznos 47.704,55 kuna
- projekt “Potrošačka školica”
- Trajanje 12 mjeseci

Svrha projekta je sve zainteresirane potrošače gradova Duge Rese i Karlovca te Karlovačke županije informirati o potrošačkim pravima i obvezama na hrvatskom i europskom tržištu, te educirati potrošače o načinima zaštite njihovih potrošačkih prava



Svrha se ostvaruje održavanjem informativno-edukativnih radionica na temu zaštite prava i ekonomskih interesa potrošača (ovrha, opća prava potrošača prava iz javnih usluga, materijalni nedostaci stvari i garancija i dr.)

Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora

- iznos 31.843,75 kuna
- projekt “Kupujem slobodno”
- Trajanje 12 mjeseci

Svrha projekta je poticanje zaštite potrošača realizacijom javno-informativno-edukativnih predavanja, izdavanjem promidženog materijala i putem web stranice

održavanje edukativnih radionica na temu: sklapanje ugovora na daljinu, žalbe i povrat robe, postupci kod neuspješne nagodbe, kako riješiti potrošački spor ako je roba kupljena u zemljama EU i dr.

II. javni natječaj “Pametno s pametnim tehnologijama i održiva potrošnja za građane republike Hrvatske”

Predstavljen udrugama za zaštitu potrošača 12.7.2019.

Udrugama za zaštitu potrošača omogućeno elektroničko podnošenje prijava putem portala financijskapodrska.hr

Ukupna vrijednost natječaja: 1.260.000,00 kuna

The screenshot shows the public tender page on the website financijskepodrske.hr. The page title is "Pametno s pametnim tehnologijama i održiva potrošnja za građane Republike Hrvatske". The tender is organized by the Ministry of Economy, Entrepreneurship and Crafts. The tender description is "Informiranje i edukacija građana Republike Hrvatske u području digitalizacije i održive potrošnje". The tender was published on July 30, 2019, and the deadline for submission is August 30, 2019. The deadline is currently 0 days, 0 hours, and 0 minutes away. There is a button to download the documentation.

financijske
podrške.hr

Dobrodošli na financijskepodrske.hr, mjesto na kojem možete pretražiti rezultate financiranja organizacija civilnoga društva u Republici Hrvatskoj, dobiti uvid u sve otvorene natječaje te poslati prijavu na odabrane natječaje

Detalji odabranog natječaja

Pametno s pametnim tehnologijama i održiva potrošnja za građane Republike Hrvatske
Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta

Opis natječaja:
Informiranje i edukacija građana Republike Hrvatske u području digitalizacije i održive potrošnje

Vidi sve

Datum objave:	Rok za prijavu:	Rok za prijavu ističe za (dana i sati):
srpanj 30 2019.	rujan 30 2019.	0 0 : 0 :

Preuzimanje dokumentacije

Provedeno e-Savjetovanje od 17.6. do 17.7.2019.

Javni natječaj objavljen 30.7.2019.

U tijeku natječajni postupak



IV. Središnji portal za potrošače

www.SZP.hr

30. travnja 2019. godine pokrenut prvi hrvatski središnji portal za potrošače putem kojeg građani olakšano mogu ostvariti svoja potrošačka prava

Jednostavan za korištenje

Osiguran brzi pronalazak informacija važnih za problem potrošača



Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je uspostavilo prvi hrvatski središnji portal za potrošače, koji vam u suradnji s ostalim dionicima politike zaštite potrošača omogućuje pregled svih potrošačkih tema i aktualnosti na jednom mjestu.

Na portalu se redovito objavljuju razne novosti, edukativne brošure i druge publikacije namijenjene građanima/potrošačima i udrugama za zaštitu potrošača

Teme su podijeljene u 34 kategorije

Interaktivni vodič

HR PRES 2020 PRIORITETI

- Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o **tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača** i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ
- **Održiva potrošnja**
- **Dobro gospodarenje**
- **Daljnje jačanje međuresorne suradnje**
- **Uključivanje mladih**



HR PRES 2020 Planovi

Nacionalno obilježavanje Svjetskog dana
prava potrošača – 16. ožujka 2020.

Sastanak CPN u Zagrebu 25. ožujka 2020.

HR PRES - neformalni ministarski sastanak na temu unaprjeđenja politike
zaštite potrošača 26. i 27. ožujka 2020. – Nacionalna i sveučilišna knjižnica

Europski dan potrošača – 18. lipnja 2020. – HAZU - Preporodna dvorana, u
organizaciji Europskog gospodarskog i socijalnog odbora



Hvala na pažnji!



Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta

Uprava za trgovinu i unutarnje tržište

Ulica grada Vukovara 78

10000 Zagreb