

MEĐURESORNI DIJALOG ZA UNAPRJEĐENJE POLITIKE ZAŠTITE PRAVA POTROŠAČA U RH

12. prosinca 2018.

Sudionici:

- Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta
- Ministarstvo poljoprivrede
- Ministarstvo turizma
- Ministarstvo znanosti i obrazovanja
- Ministarstvo pravosuđa
- Ministarstvo zdravstva
- Ministarstvo unutarnjih poslova
- Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
- Ministarstvo zaštite okoliša i energetike
- Ministarstvo kulture
- Ministarstvo financija
- Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske
- Državni zavod za intelektualno vlasništvo
- Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
- Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
- Hrvatska energetska regulatorna agencija
- Agencija za odgoj i obrazovanje
- Agencija za zaštitu osobnih podataka
- Agencija za znanost i visoko obrazovanje
- Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
- Hrvatska narodna banka
- Vijeće za vodne usluge
- Grad Duga Resa
- Općina Dubrava
- Općina Ivankovo
- Općina Kloštar Podravski
- Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje
- Centar za mirenje
- Sud časti Hrvatske obrtničke komore
- Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca
- Centar za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije GLAS POTROŠAČA
- Društvo "Potrošač"
- Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
- Hrvatska udruga za mirenje
- Istarski potrošač
- Podružnica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača za Krapinsko-zagorsku županiju
- Udruga "Potrošački forum" Osijek
- Udruga „Blokirani“
- Udruga „Međimurski potrošač“
- Udruga Franak
- Udruga za zaštitu potrošača “Razdjelnici topline”
- Udruga za zaštitu potrošača „Dalmatinski potrošač“
- Udruga za zaštitu potrošača Bjelovarsko-bilogorska županija
- Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora
- Udruga za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač"



European Commission: 2018 Consumer Markets Scoreboard

Performanse tržišta mjere se **indikatorom tržišnog učinka (MPI)**, koji je izračunat na ljestvici od 0 do 100, a koji je izrađen od 5 komponenti:

- a) usporedivost ponude,
- b) povjerenje u trgovce da poštuju pravila zaštite prava potrošača,
- c) u kojoj mjeri tržišta ispunjavaju želje i potrebe potrošača,
- d) mogućnost izbor trgovaca / dobavljača,
- e) u kojoj mjeri problemi koji se pojavljuju na tržištu imaju negativan/odvraćajući učinak.

EK provela mjerenja u RH za **15 tržišta robe** i **13 tržišta usluga**.

Hrvatska na **zadnjem mjestu u EU** u području kupovine robe (74,2 bodova) i **među zadnje tri DČ** u području pružanja usluga (72,6 bodova).





Austria

GOODS

Score	Rank	Top
85.0	4	Spectacles and lenses (87.4)
Bottom		
		New cars (81.5)

SERVICES

Score	Rank	Top
83.6	4	TV-subscriptions (87.5)
Bottom		
		Real estate services (78.6)



Belgium

GOODS

Score	Rank	Top
82.0	16	Dairy products (86.4)
Bottom		
		Second-hand cars (74.9)

SERVICES

Score	Rank	Top
77.1	20	Holiday accommodation (84.1)
Bottom		
		Real estate services (72.2)



Bulgaria

GOODS

Score	Rank	Top
77.1 (+1.4)	27	Non-prescription medicines (82.1)
Bottom		
		Second-hand cars (61.1)

SERVICES

Score	Rank	Top
73.7 (+1.2)	26	Personal care services (85.7)
Bottom		
		Electricity services (57.3)



Croatia

GOODS

Score	Rank	Top
74.2 (-1.7)	28	Alcoholic drinks (81.2)
Bottom		
		Meat and meat products (63.6)

SERVICES

Score	Rank	Top
72.6	27	Personal care services (84.0)
Bottom		
		Real estate services (62.1)



Cyprus

GOODS

Score	Rank	Top
82.5	13	Alcoholic drinks (86.1)
Bottom		
		Second-hand cars (75.7)

SERVICES

Score	Rank	Top
77.4	18	Personal care services (86.7)
Bottom		
		Mortgages (59.5)



Czech Republic

GOODS

Score	Rank	Top
82.1	15	Spectacles and lenses (86.8)
Bottom		
		Second-hand cars (65.9)

SERVICES

Score	Rank	Top
78.1	15	Personal care services (85.6)
Bottom		
		Real estate services (69.8)



Denmark

GOODS

Score	Rank	Top
83.4 (+0.9)	11	Dairy products (88.9)
Bottom		
		Second-hand cars (76.9)

SERVICES

Score	Rank	Top
78.6 (+0.6)	14	Personal care services (85.9)
Bottom		
		Postal services (69.4)



Estonia

GOODS

Score	Rank	Top
83.7 (+1.2)	10	Non-prescription medicines (88.1)
Bottom		
		Second-hand cars (71.1)

SERVICES

Score	Rank	Top
83.5 (+2.3)	5	Bank accounts (88.4)
Bottom		
		Investment products, private personal pensions and securities (73.7)





Finland GOODS

Score	Rank	Top
83.0	12	Dairy products (89.0)
Bottom		
		Second-hand cars (77.0)

SERVICES

Score	Rank	Top
80.2 (-0.7)	10	Personal care services (85.9)
Bottom		
		Investment products, private personal pensions and securities (73.5)



France GOODS

Score	Rank	Top
84.2	9	Furniture & furnishings (85.9)
Bottom		
		New cars (80.4)

SERVICES

Score	Rank	Top
83.3	7	TV-subscriptions (85.5)
Bottom		
		Real estate services (79.8)



Germany GOODS

Score	Rank	Top
84.7 (-0.7)	6	Small household appliances (87.1)
Bottom		
		New cars (80.9)

SERVICES

Score	Rank	Top
83.4	6	TV-subscriptions (86.2)
Bottom		
		Real estate services (79.7)



Greece GOODS

Score	Rank	Top
80.8 (+1.3)	21	Electronic products (83.3)
Bottom		
		Fuel for vehicles (74.0)

SERVICES

Score	Rank	Top
77.9 (+0.7)	16	Personal care services (85.1)
Bottom		
		Electricity services (68.8)



Hungary GOODS

Score	Rank	Top
91.1 (+6.0)	1	Personal care products (94.3)
Bottom		
		Second-hand cars (83.0)

SERVICES

Score	Rank	Top
88.7 (+6.6)	1	Electricity services (93.8)
Bottom		
		Real estate services (83.1)



Ireland GOODS

Score	Rank	Top
84.4 (+1.1)	8	Dairy products (88.8)
Bottom		
		Second-hand cars (77.1)

SERVICES

Score	Rank	Top
76.6	22	Personal care services (86.6)
Bottom		
		Mortgages (68.5)



Italy GOODS

Score	Rank	Top
80.3 (-1.0)	24	Spectacles and lenses (85.6)
Bottom		
		Second-hand cars (71.3)

SERVICES

Score	Rank	Top
74.0 (-1.1)	25	Personal care services (85.0)
Bottom		
		Water supply (67.2)



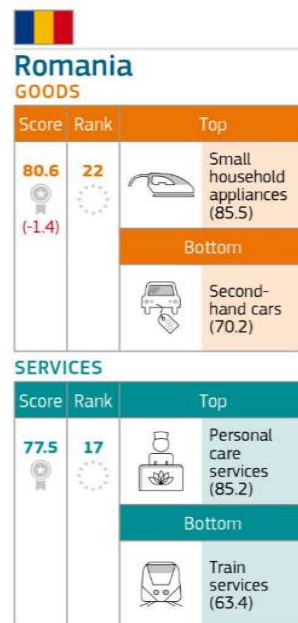
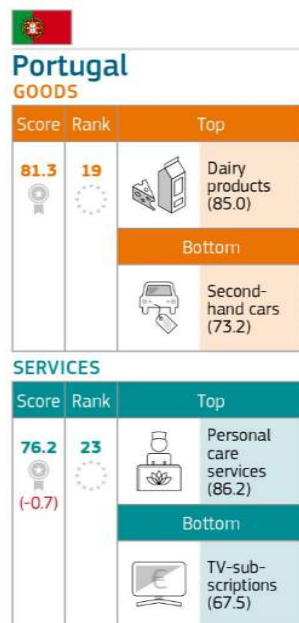
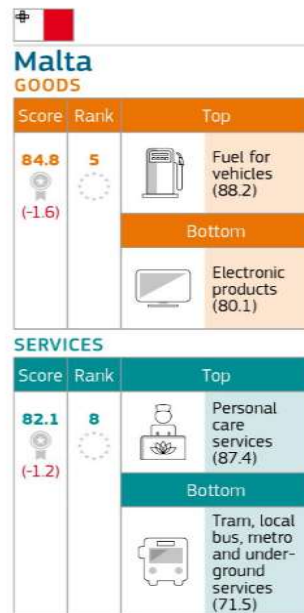
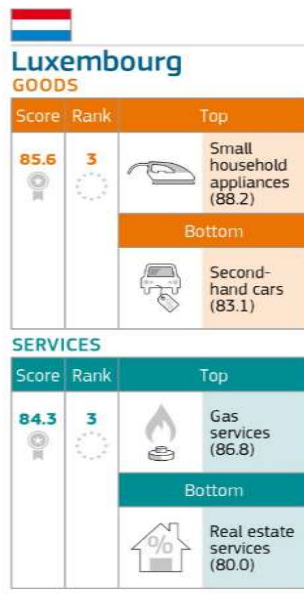
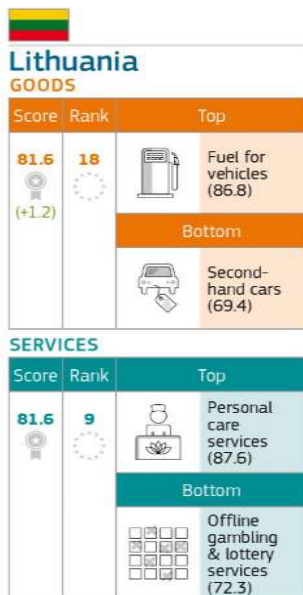
Latvia GOODS

Score	Rank	Top
80.1 (-1.0)	26	Fuel for vehicles (84.6)
Bottom		
		Second-hand cars (69.0)

SERVICES

Score	Rank	Top
79.1	11	Bank accounts (86.4)
Bottom		
		Water supply (68.8)







Slovenia

GOODS

Score	Rank	Top	
85.9 (+3.4)	2		Fuel for vehicles (90.6)
Bottom			
			Second-hand cars (75.2)

SERVICES

Score	Rank	Top	
84.5 (+4.3)	2		Personal care services (90.6)
Bottom			
			Investment products, private personal pensions and securities (73.1)



Spain

GOODS

Score	Rank	Top	
80.4 (+0.9)	23		Spectacles and lenses (85.6)
Bottom			
			Second-hand cars (72.5)

SERVICES

Score	Rank	Top	
71.5 (+0.7)	28		Personal care services (83.8)
Bottom			
			Electricity services (58.2)



Sweden

GOODS

Score	Rank	Top	
80.2 (-0.8)	25		Alcoholic drinks (85.0)
Bottom			
			Second-hand cars (72.1)

SERVICES

Score	Rank	Top	
75.8 (-1.0)	24		Holiday accommodation (82.8)
Bottom			
			Investment products, private personal pensions and securities (69.0)



United Kingdom

GOODS

Score	Rank	Top	
84.5	7		Dairy products (88.1)
Bottom			
			Second-hand cars (76.2)

SERVICES

Score	Rank	Top	
78.9	13		Personal care services (86.7)
Bottom			
			Train services (70.1)



EU-28

GOODS

Score	Top		Bottom	
82.7 (+0.1)		Spectacles & lenses (85.3)		Second-hand cars (75.5)

SERVICES

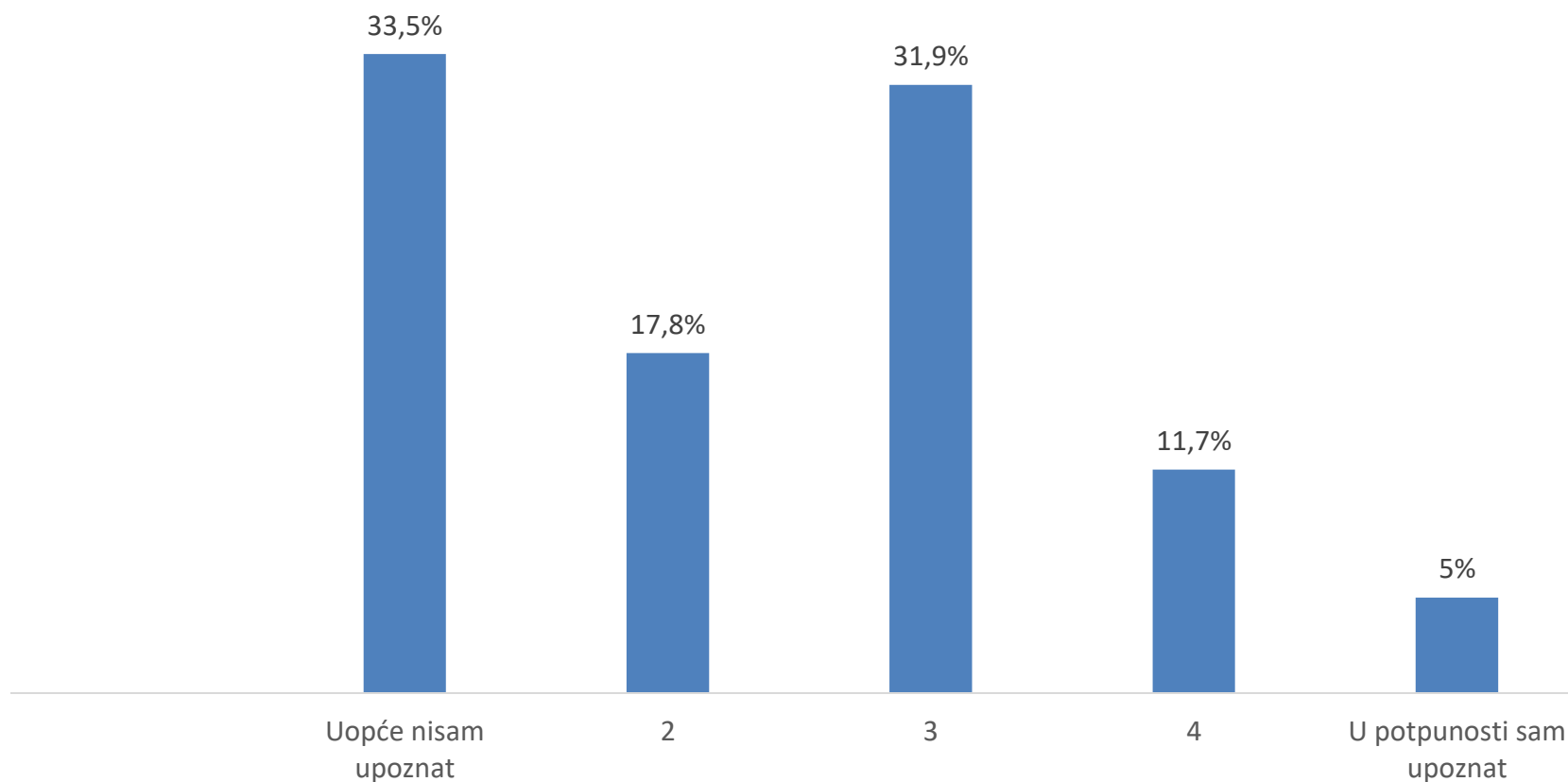
Score	Top		Bottom	
78.7 (+0.3)		Personal care services (84.9)		Real estate services (73.1)



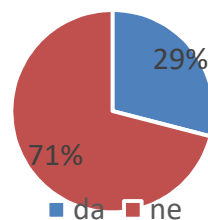
ISTRAŽIVANJE JAVNOG MNIJENJA GRAĐANA U RH

✓ IPSOS, rujan 2018., 1.000 stanovnika RH starijih od 16 godina

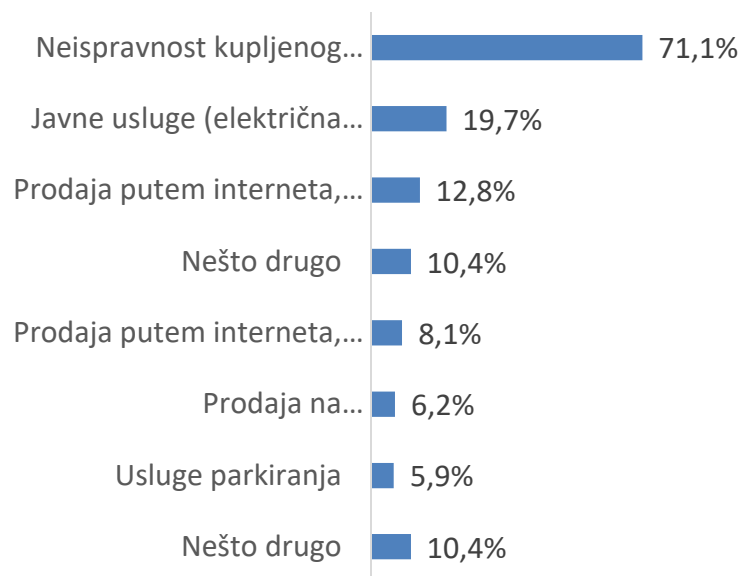
Koliko ste Vi, po Vašem mišljenju, općenito upoznati s Vašim potrošačkim pravima?



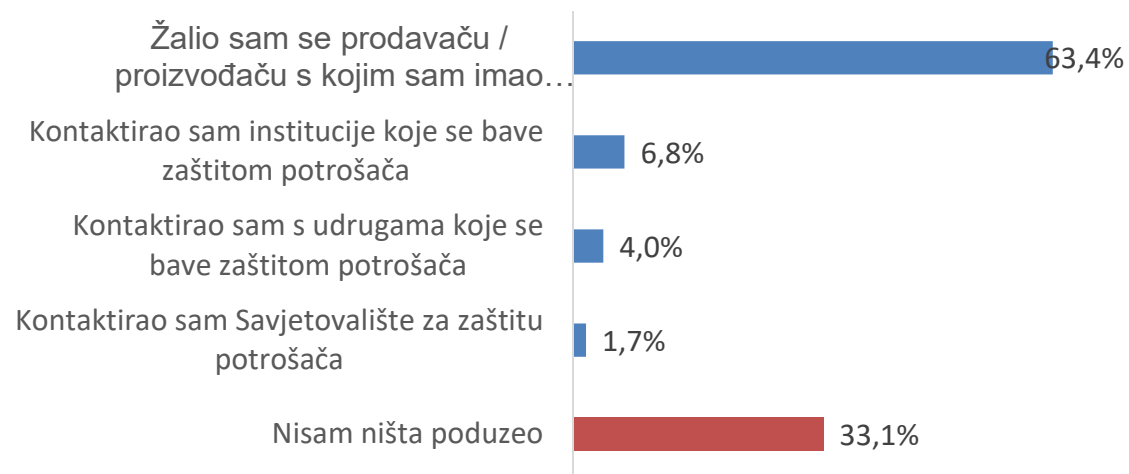
Jeste li Vi osobno ikada doživjeli neko negativno iskustvo kao kupac, u smislu da su Vam bila ugrožena Vaša potrošačka prava?



Područje u kojem su građani doživjeli negativno iskustvo / ugrozu potrošačkih prava (N=290, osobe koje smatraju da su im potrošačka prava bila barem jednom ugrožena)



Jeste li nešto poduzeli, odnosno jeste li zatražili pomoć / savjet / informaciju od neke institucije ako ste smatrali da su Vam ugrožena Vaša potrošačka prava?

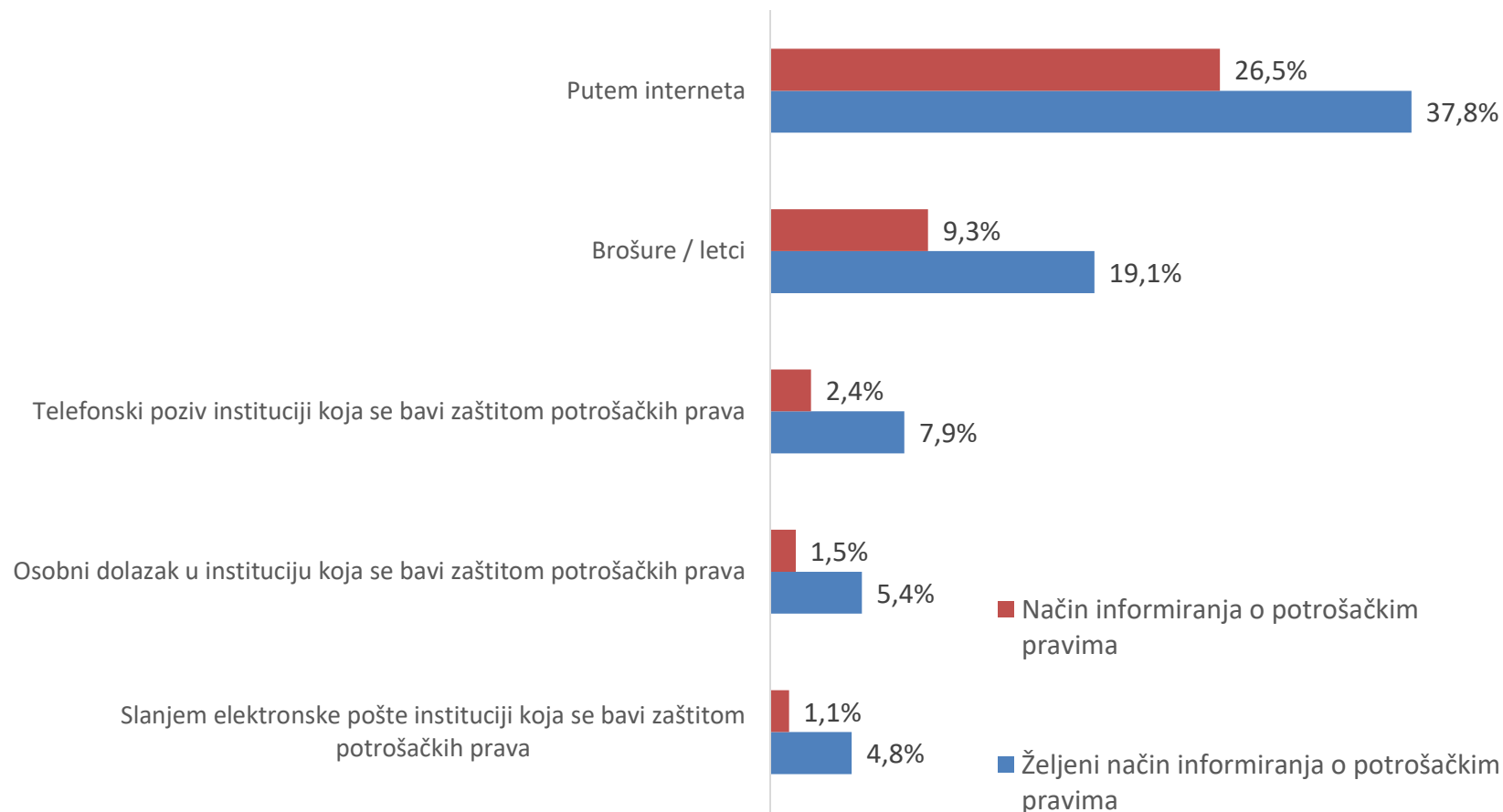


Jeste li uspjeli riješiti problem koji ste imali?

	U odnosu na one koji su imali iskustvo ugroze potrošačkih prava (N=290)	U odnosu na ukupnu populaciju (16+, N=1000)
Da	62,9%	12,2%
Djelomično	19,8%	3,8%
Ne	17,3%	3,4%



Način informiranja o potrošačkim pravima i željeni način informiranja o potrošačkim pravima



MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Poduzete aktivnosti (I.)

- ✓ suradnja u izradi EU zakonodavstva, unaprjeđenje nacionalnih odredbi
- ✓ nužnost međusobne suradnje između svih dionika politike zaštite prava potrošača – akcija **ZAJEDNO ZA POTROŠAČE**
- ✓ **Tjedan prava potrošača 2018.** – zajedno **39** različitih dionika
- ✓ **Stručne edukacije udruga za zaštitu potrošača** – održano 4 ciklusa edukacija
- ✓ kontinuirano informiranje građana (shopping centri, gradski trgovi, brošure, suradnja sa udrugama na terenu, javni mediji, web objave)



MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Poduzete aktivnosti (II.)

- ✓ Središnji portal za potrošače sa informacijama iz svih područja ove politike – portal **SVE ZA POTROŠAČE**
- ✓ Dijalog sa EK o pravima potrošača: „New Deal for Consumers – Novi potrošački paket“, 9. studeni 2018. – pozvani svi dionici
- ✓ sudjelovanje na Consumer Summitu 2018. - **jasna spremnost svih dionika u premošćivanju praznina u europskoj potrošačkoj politici kako bi napravili razliku u svakodnevnom životu europskih potrošača ...**
- ✓ financijska podrška civilnom društvu u cjelini – **financiranje inovativnih projekata i digitalni razvoj**



Sve na jednom mjestu !

✓ informiranje potrošača, edukacija trgovaca, 5 gradova



13



Tjedan prava potrošača 2018



✓ **Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u suradnji s:**

Ministarstvom financija

Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture

Ministarstvom poljoprivrede

Ministarstvom pravosuđa

Ministarstvom turizma

Ministarstvom zaštite okoliša i energetike

Ministarstvom zdravstva

Ministarstvom znanosti i obrazovanja

Hrvatskom narodnom bankom

Hrvatskom akreditacijskom agencijom

Hrvatskom energetsom regulatornom agencijom

Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti

Hrvatskom agencijom za civilno zrakoplovstvo

Državnim zavodom za mjeriteljstvo

Hrvatskim zavodom za norme

Hrvatskom agencijom za nadzor financijskih usluga

Agencija za obalni linijski pomorski promet

Agencijom za zaštitu osobnih podataka

Hrvatskom gospodarskom komorom

Hrvatskom obrtničkom komorom

Hrvatskom udrugom poslodavaca

Ekonomskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu

Pravnim fakultetom Sveučilišta u Rijeci

Pravnim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu

Predstavništvom Europske komisije u Hrvatskoj

Gradom Zagrebom, Hrvatskom udrugom za mirenje

Hrvatskim uredom za osiguranje

Centrom za mirenje "Medijator" i udrugama za zaštitu potrošača

✓ informiranje potrošača, edukacija trgovaca, 7 gradova, zajedničke brošure i priručnik za potrošače



MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

MEĐURESORNI DIJALOG ZA UNAPRJEĐENJE POLITIKE ZAŠTITE
PRAVA POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

ZAGREB, 12.12.2018.



Stručne edukacija za udruge za zaštitu potrošača

- do sada je sudjelovalo **11** ministarstava i regulatora: Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo financija, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zaštite okoliša i energetike, Ministarstvo turizma, Hrvatska narodna banka, HAKOM, HERA, Vijeće za vodne usluge, Ured za udruge Vlade RH
- stručno predstavljena **21** stručna tema
- sudjelovale **23** udruge za zaštitu prava potrošača
- **EVALUACIJA EDUKACIJA:**
 - razina zadovoljstva edukacijom: **VRLO DOBRO** (57% - 78%)
 - prijedlozi udruge za zaštitu potrošača: podržana ideja održavanja stručnih edukacija, potrebno osigurati aktualnost tema, potrebno osigurati stručnost predavača, više rasprave na temelju praktičnih primjera, više vremena za rasprave i pitanja





REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo gospodarstva,
poduzetništva i obrta



Središnji portal za potrošače

OBJAVE

NVZP

PROPISI

KONTAKT



Sve za potrošače

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.

POGLEDAJ SVE



Imate pritužbu na trgovca?

Prva faza projekta (listopad 2018. – siječanj 2019.)

✓ pozvano na suradnju 16 dionika (8 ministarstava, regulatori, agencije)



MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

MEĐURESORNI DIJALOG ZA UNAPRJEĐENJE POLITIKE ZAŠTITE
PRAVA POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

ZAGREB, 12.12.2018.



MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Kako dalje?

- ✓ nastaviti i **pojačati suradnju** između svih dionika – nužna **aktivnost svih dionika** (dostava stručnih kontakata ispred svih dionika)
- ✓ organizirati **zajedničke dijaloge i radionice** – umrežavanje dionika
- ✓ pojačati **edukaciju trgovaca** i međusobni dijalog
- ✓ razmijeniti znanje, iskustva, praksu, ideje ...
- ✓ pokrenuti **zajedničke projektne aktivnosti** (udruge za zaštitu potrošača, JLS, ministarstva, regulatori, akademska zajednica....)
- ✓ specijalizirane info točke?
- ✓ **inovativan pristup - digitalno doba – iskoristimo mogućnosti**



Zajedno dalje ...

