



# STRAŠEŠKI PLAN DJELOVANJA

Regionalne organizacije zaštite potrošača  
za period 2022. - 2026. godine

Kao potrošači, mi smo dio svake transakcije (trgovine) koja se događa u Republici Hrvatskoj, Regiji i Europskoj uniji, jednom riječju na planeti. Mi smo u središtu mnogih izazova i prilika s kojima se suočava naša zemlja na gospodarskom planu kao dio globalizacije. Međutim, naš glas se često ne čuje, te nas se doživljava kao slabiju stranu na tržištu, no potrošači su regulatori tržišta.

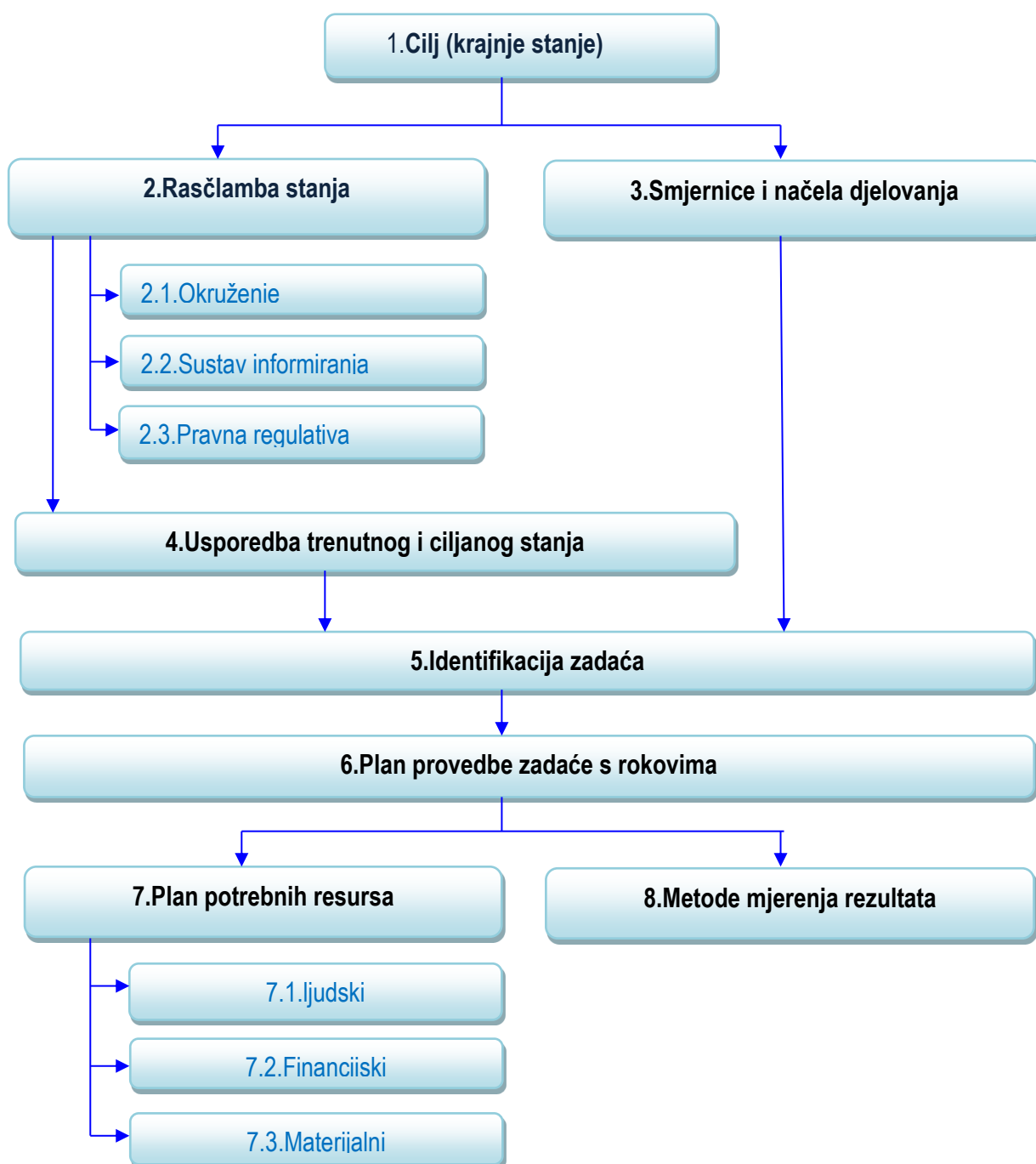
**Vizija** Regionalne organizacije zaštite potrošača (ROZP) je organizirati društvo u kojem su ljudima dostupne sve informacije te imaju pravo, kao informirani građani, na samostalan izbor roba i usluga u kojem su prava potrošača zajamčena zakonom čije provođenje garantiraju institucije sistema.

Vizija za budućnost temelji se na **korištenju moći i mudrosti** globalnog potrošačkog pokreta i preko udruga za zaštitu potrošača, uključivanjem i samih potrošača. Naša vizija uključuje **otkrivanje moći potrošača** na hrvatskoj globalnoj razini i pozicioniranje potrošačkih skupina s novim osjećajem **važnosti i neposrednosti** u svakodnevnom ljudskim životima.

**Misija** ROZP je osigurati da se naša prava kao potrošača ne mogu nikada ignorirati, a glas potrošača se mora čuti i poštivati! Moramo uvjeriti sve subjekte da su potrošači korektivni faktor tržišta.

Pobornici smo prava potrošača u Hrvatskoj i inozemstvu kako bi se pomoglo zaštititi i osnažiti potrošače u regiji.

- Branit ćemo, promicati, razvijati i provoditi zaštitu prava potrošača kako na nacionalnoj tako i na međunarodnoj razini.
- Davat ćemo potporu, razvijati i raditi izravno s našim konstitutivnim udrugama članicama, na zaštiti, informiranju, dobivanju prava glasa i osiguranju prava za sve potrošače Hrvatske.





## ***1. CILJ***

Regionalna organizacija zaštite potrošača (u daljnjem tekstu ROZP) donosi ovaj akcijski plan na temelju Statuta ROZP i temeljnih načela politike zaštite potrošača, „POTROŠAČA“ hrvatskog saveza udruga za zaštitu potrošača, Republike Hrvatske i Europske unije.

Akcijski plan predstavlja niz kontinuiranih djelatnosti i pojedinačnih mjera, koje će Organizacija provoditi do kraja 2016. godine u svrhu širenja djelatnosti ROZP na području Republike Hrvatske, koja će se svojim djelovanjem zalagati za jačanje i zaštitu prava potrošača kroz pravne akte koje donosi EU, državna Uprava RH te regionalna i lokalna samouprava na području zaštite potrošača..

Cilj djelovanja ROZP je udruživanje i umrežavanje lokalnih udruga koje se bave problemima zaštite potrošača, kako bi se promovirali, zaštitili i zastupali interesi potrošača u izradi i provedbi politike zaštite potrošača Hrvatske, a umrežavanjem s hrvatskim i međunarodnim udrugama i organizacijama za zaštitu potrošača promovirati, zaštititi i zastupati interese udruga za zaštitu potrošača i potrošača Republike Hrvatske i Europske unije pri institucijama Republike Hrvatske.

Područje djelovanja ROZP sukladno cilju je **ljudska prava**.

**Ciljane skupine** ROZP su:

- Potrošači
- Udruge i građanske inicijative

Djelatnost u ostvarivanju ciljeva ROZP je **zaštita prava potrošača**, koja se ogledaju u:

- rad u centrima i uredima za zaštitu potrošača, temeljem potreba predviđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i programima udruga članica,
- pružanje uzajamne potpore udrugama članicama ROZP s ciljem ostvarivanja interesa udruga potrošača na regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini,
- nastupanje u ime svojih članica, a na dobrobit potrošača, u javnosti i pred tijelima javne vlasti, radi zajedničke zaštite interesa potrošača,
- davanje mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaj na potrošače,
- sudjelovanje predstavnika u raspravama na sjednicama lokalne i regionalne uprave i samouprave koje su od interesa za potrošače,
- uključivanje u provedbu školskih odgojnih programa osnovnog i srednjeg obrazovanja koji sadržavaju i osnovna znanja i obveze o pravima i zaštiti potrošača,
- promoviranje djelatnosti putem medija, organiziranje savjetovanja, tribina, predavanja i drugih stručnih skupova te uvrštavanje u program radio i TV emisija sa svrhom stručnog obrazovanja građana u području zaštite potrošača,
- objavljivanje liste trgovaca koji su višekratno tijekom proteklih godinu dana oštetili potrošače ili svjesno prodavali proizvode opasne po zdravlje i sigurnost potrošača,



- poticanje stručnjaka na bavljenje problemima iz područja zaštite potrošača na tržištu,
- aktivno sudjelovanje u aktivnostima hrvatskih i međunarodnih organizacija u kojima je član ili ima svoje predstavnike u tim organizacijama, a sukladno njihovim statutima i programima djelovanja,
- suradnja sa svim organizacijama u zemlji i inozemstvu koje podupiru rad i ciljeve djelovanja ROZP,
- suradnja s domaćim i inozemnim strukovnim udrugama i institucijama koje imaju utjecaj u području zaštite potrošača svojim znanjem i iskustvom,
- stalna suradnja s odgovarajućim tijelima regionalne i lokalne samouprave kao i ostalim tijelima državne uprave na području zaštite potrošača,
- obavljanje poslova na druge propisane načine, a koji se odnose na područje zaštite potrošača.

Primjena ovoga akcijskog plana započinje po s početkom kalendarske 2016. godine

## ***2. RAŠČLAMBA STANJA***

### ***2.1. Okruženje***

U registru udruga Hrvatske je 227 udruga registriralo djelatnost 7.7. „zaštita prava potrošača“, ali samo 16 udruga aktivno djeluje na području „zaštite prava potrošača“, od kojih su 56% članice ROZP

Članice Regionalne organizacije potrošača su:

1. „KORANA“ – udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca
2. „MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača Grada Duga Resa
3. Udruga suvlasnika - stanara Grada Karlovca
4. Udruga suvlasnika – stanara Grada Velika Gorica
5. Društvo potrošača Međimurja
6. Udruga za zaštitu potrošača Kutina
7. Centar za edukaciju i informiranje potrošača
8. Udruga za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" Varaždin
9. Udruga za zaštitu i promicanje ljudskih prava HUMANUM

U gradovima se nalazi najviše ponuđača i potrošača. Glavni problemi u gradima se očitju u pružanju javnih usluga koje su u uskoj vezi između trgovaca i lokalne samouprave. Uz gradska središta otvoreni su i brojni megacentri i poslovnice banaka, pošte i telekomunikacija.

Također u gradovima su bolnice i druge zdravstvene ustanove. Takva situacija pogoduje trgovcima i pružateljima usluga da zbog neinformiranosti potrošača i niske pismenosti iz oblasti zakonodavstva i financija, pronalaze „rupe“ u zakonima, te koristeći neefikasnost državnog i lokalnog kontrolnog sustava planski i sustavno izvlače čak i „poluilegalno“ ili nelegalno i „zadnju lipu“ iz osiromašenih potrošača, prodajući četo robu upitne kvalitete (na



akcijama), te prožanjem usluga niske kvalitetne razine, koristeći još uvijek „društvenu odgovornost i plaćanje usluga“, a ne kako traži Zakon o zaštiti potrošača, da se usluge plaćaju po potrošnji.

## ***2.2. Sustav informiranja***

Na području Hrvatske su u funkciji svi mediji na državnoj razini i lokalni gradski mediji. Svi gradovi imaju mrežne stranice, a 80% ih ima radio postaje, Na županijskim razinama postoje lokalne TV postaje. Pored toga postoje i nezavisni lokalni internetski portali. Od udruga za zaštitu potrošača mrežne stranice imaju: „MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača Grada Duga Resa, Udruga suvlasnika - stanara Grada Karlovca, Društvo potrošača Međimurja, Udruga za zaštitu potrošača Kutina i Udruga za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač" Varaždin, Centar za edukaciju i informiranje potrošača i Udruga za zaštitu i promicanje ljudskih prava HUMANUM.

## ***2.3. Pravna regulativa***

Osnova za rad ROZP je Zakon o zaštiti potrošača ( "Narodne novine" broj 19/22), Zakon o udrugama ( "Narodne novine" broj 74/14, 70/17, 98/19), Nacionalni program za zaštitu potrošača 2021-2024 („Narodne novine“ broj 29/21) i Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11 78/15, 29/18 i 126/21).

## ***3. SMJERNICE I NAČELA DJELOVANJA***

Organizacija okuplja Udruge za zaštitu potrošača i druge udruge koje u svojim Statutima imaju zaštitu potrošača (ljudskih prava).

Djelatnost u ostvarivanju ciljeva ROZP je **zaštita prava potrošača**, koja se ogledaju u:

- rad u centrima i uredima za zaštitu potrošača, temeljem potreba predviđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i programima udruga članica,
- pružanje uzajamne potpore udrugama članicama ROZP s ciljem ostvarivanja interesa udruga potrošača na regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini,
- nastupanje u ime svojih članica, a na dobrobit potrošača, u javnosti i pred tijelima javne vlasti, radi zajedničke zaštite interesa potrošača,
- davanje mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaj na potrošače,
- sudjelovanje predstavnika u raspravama na sjednicama lokalne i regionalne uprave i samouprave koje su od interesa za potrošače,
- uključivanje u provedbu školskih odgojnih programa osnovnog i srednjeg obrazovanja koji sadržavaju i osnovna znanja i obveze o pravima i zaštiti potrošača,
- promoviranje djelatnosti putem medija, organiziranje savjetovanja, tribina, predavanja i drugih stručnih skupova te uvrštavanje u program radio i TV emisija sa svrhom stručnog obrazovanja građana u području zaštite potrošača,
- objavljivanje liste trgovaca koji su višekratno tijekom proteklih godinu dana oštetili potrošače ili svjesno prodavali proizvode opasne po zdravlje i sigurnost potrošača,
- poticanje stručnjaka na bavljenje problemima iz područja zaštite potrošača na tržištu,



- aktivno sudjelovanje u aktivnostima hrvatskih i međunarodnih organizacija u kojima je član ili ima svoje predstavnike u tim organizacijama, a sukladno njihovim statutima i programima djelovanja,
- suradnja sa svim organizacijama u zemlji i inozemstvu koje podupiru rad i ciljeve djelovanja ROZP,
- suradnja s domaćim i inozemnim strukovnim udrugama i institucijama koje imaju utjecaj u području zaštite potrošača svojim znanjem i iskustvom,
- stalna suradnja s odgovarajućim tijelima regionalne i lokalne samouprave kao i ostalim tijelima državne uprave na području zaštite potrošača,
- obavljanje poslova na druge propisane načine, a koji se odnose na područje zaštite potrošača.

#### **4. USPOREDBA TRENUTNOG I CILJANOG STANJA**

Trenutno stanje	Ciljano stanje
<p>Od 555 jedinica lokalne samouprave, i to 428 <i>općina</i> i 127 gradova te 20 jedinica područne je aktivno 16 udruga za zaštitu potrošača, od čega je 9 organizirano u ROZP.</p> <p>Od toga je jedna udruga nacionalne razine, 5 udruga na razini županije, 9 udruga je na razini gradova i 2 udruge na razini općine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promicanje, razvitak i unapređenje fer odnosa trgovaca, proizvođača i davatelja usluga prema potrošačima.</li> <li>• Inicirati osnivanje udruga za zaštitu potrošača.</li> </ul>
<p>Oko 70 % tijela lokalne samouprave nema implementiran Zakon o zaštiti potrošača i Nacionalno program za zaštitu potrošača. Nema ustrojena savjetodavna tijela za zaštitu potrošača javnih usluga i Povjerenstva za reklamacije potrošača u subjektima koji pružaju javne usluge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razvitak i unapređenje fer konkurencije na tržištu.</li> <li>• Svaka lokalna samouprava koja pruža javne usluge MORA imati osnovanu udrugu za zaštitu potrošača.</li> </ul>
<p>U 60% tijela lokalne samouprave nema u svojim tijelima koja donose odluke (Vijeća) kooptirane predstavnike Udruga (Organizacija-Saveza) za zaštitu potrošača.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praćenje i reguliranje monopola.</li> <li>• Sva tijela lokalnih samouprava (gradonačelnici/načelnici općina i pripadajuća vijeća) moraju imati osnovani savjetodavno tijelo iz ZoZP u kojima su predstavnici udruga za zaštitu potrošača.</li> </ul>



<p>Odluke i propisi koji se tiču potrošača na regionalnoj i lokalnoj razini se donose bez mišljenja Udruga za zaštitu potrošača, što je suprotno pozitivnim hrvatskim propisima.</p>	<p>Ostvarenja načela uzajamnosti jednakih činidaba</p>
<p>Udrugama za zaštitu potrošača je Zakonom zabranjeno primati donacije od trgovaca, a glede financiranja su obvezane regionalna i lokalna uprava i samouprava, koje se zbog toga što u Zakonu nema propisanih sankcija, ako ne izvrše obvezu u velikoj mjeri oglašuju na zahtjeve Udruga za zaštitu potrošača i svrstavaju u Udruge socijalnog programa. Nalaze razne izlike da Udrugama ne osiguraju prostor za rad, te da ih opreme za normalan rad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promicanje, razvitak i unapređenje visoke razine standarda kvalitete, sigurnosti i zdravstvene ispravnosti roba i usluga.</li> <li>• Upoznati lokalne samouprave s obvezama iz ZoZP o osnivanju i potpori udrugama za zaštitu potrošača.</li> </ul>
<p>Regionalna i lokalna uprava i samouprava doživljavaju Udruge za zaštitu potrošača kao „kontrolore“, te koriste sve zakonske nedorečenosti da ih ometaju u djelovanju.</p>	<p>Unapređenje edukacije potrošača, proizvođača i davatelja usluga</p>
<p>Niti jedno tijelo regionalne i lokalne uprave i samouprave u Hrvatskoj nema ustrojeno tijelo (osobu, odjel, upravu) za zaštitu potrošača. Jednostavno se na toj razini ne razmatraju pitanja zaštite potrošača, što je ignoriranje Nacionalnog programa za zaštitu potrošača.</p>	<p>Ostvarivanje mjera za provedbu visoke razine kontrole i reguliranja tržišta. Samokontrola ne može biti mjerilo uspješnog i kvalitetnog poslovanja.</p>
<p>Mediji nisu zainteresirani kako to nalaže Nacionalni program za zaštitu potrošača da informiraju potrošače i surađuju s Udrugama za zaštitu potrošača, osim ako se pojavi tema za „žutilo“, gdje će zaoštriti odnose između Udruga i tijela samouprave i tvrtki koje pružaju javne usluge.</p>	<p>Unapređenje utjecaja potrošača na izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa kojima se uređuje područje zaštite potrošača karlovačkoj županiji i Republici Hrvatskoj.</p>



<p>Udruge za zaštitu potrošača se doživljavaju kao agencije za zaštitu potrošača, a ne kao OCD, te potrošači vrše velike pritiske da ih se zastupa u vođenju spora, što Udruge nemaju ovlasti, niti Statutarne odrednice.</p>	<p>Unapređenje mjera za uklanjanja birokratskih barijera</p>
---	--

## ***5. IDENTIFIKACIJA ZADAĆA***

1. Osiguranje prostora i uvjeta za rad ROZP
2. Upoznati javnost (posebno Udruge za zaštitu potrošača i potrošače) s ciljevima rada ROZP
3. Omasovljenje članstva, kao bi odluke i zahtjevi ROZP dobili potrebnu pozornost
4. Uspostaviti stalne izvore financijske i ine potpore kako bi se mogli realizirati zacrtani planovi
5. Učestvovati s dva veća i četiri manja projekta na javnim natječajima za dodjelu sredstava OCD
6. Uspostaviti kontakt sa svim strukturama na području Hrvatske i osigurati implementaciju Zakona o zaštiti potrošača i Nacionalnog programa za zaštitu potrošača
7. Otvoriti INFO telefon za savjetodavnu pomoć Udruzama za zaštitu potrošača u ostvarivanju funkcije javnog djelovanja kao udruge od posebnog javnog interesa.
8. Biti prisutan u što više medija Hrvatske, te tako osigurati potpunu javnost u radu
9. Aktivnim članovima i volonterima osigurati mogućnost edukacije po pitanjima zaštite potrošača, sukladno statutu ROZP.





## **6. PLAN PROVEDBE ZADAĆA S ROKOVIMA**

<b>R.B.</b>	<b>ZADAĆA</b>	<b>ROK</b>
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izrada provedbene dokumentacije neophodne za rad i funkcioniranje ROZP.</li> <li>Predaja godišnjem materijalno-financijskog izvješća</li> <li>Predaja izvješća o radu ROZP za proteklu godinu</li> </ul>	početak i kraj svake godine
2.	Medijska prezentacija ROZP organizacijom Konferencije za medije, upućivanjem Izjave za medije te izradom web site ROZP.	stalna zadaća
3.	Zatražiti prijema kod zainteresiranih župana , te zainteresiranih gradonačelnika koji nemaju osnovane udruge za zaštitu potrošača s ciljem implementacije ZoZP i nacionalnog programa zaštite potrošača i možebitnog osnivanja udruge.	sukladno potrebama
4.	Izrada godišnjih projekata s kojima će se Organizacija natjecati na Natječajima za financijsku potporu na svim razinama.	početkom godine
5.	Održavanje sastanaka sa Udrugama za zaštitu potrošača i drugim zainteresiran udrugama za članstvo u ROZP, glede koordinacije djelovanja na području implementacije ZoZP i NPZP	po potrebi
6.	Organizacija i provođenje radionica: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentacija udruge (članice i kandidati)</li> <li>Financijsko knjigovodstvo udruge (članice i kandidati)</li> <li>Izrada i provedba projekata</li> </ul>	prema godišnjim planovima
7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edukacija članstva ROZP s težištem na čelništvima Udruga.</li> </ul>	stalna zadaća
8.	Obilazak članica ROZP s ciljem upoznavanja stanja iz domena zaštite potrošača i informiranja o planovima rada ROZP i Udruga	prema godišnjim planovima
9.	Pomoć Udrugama članicama: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vodenje dokumentacije</li> <li>Financijsko knjigovodstvo</li> </ul>	stalna zadaća
10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izrada izvješća o radu ROZP za proteklu godinu</li> <li>Održavanje redovne godišnje Skupštine ROZP.</li> </ul>	Prosinac svake godine



## **7. PLAN POTREBITIH RESURSA**

### *7.1. Ljudski*

Red. broj	RESURSI	BROJ	NAPOMENA
1.	Direktorica ROZP	1	Izabrani na skupštini ROZP na mandat od 5 godina
2.	Upravno vijeća ROZP	5	
3.	Skupština	1 predstavnik iz Udruge članice	Imenovani od Udruge članice

### *7.2. Financijski*

#### Prihodi

Red. broj	RESURSI	JED. MJERE	IZNOS (kn)	NAPOMENA
1.	Prihodi od članarina i članskih doprinosa	godina	200,00	Vidi Financijski plan
2.	Prihodi od donacija	godina	75.800,00	
3.	Ostali prihodi	godina	1.000,00	
<b>U K U P N O</b>			<b>77.000,00</b>	

#### Rashodi

Red. broj	RESURSI	JED. MJERE	IZNOS (kn)	NAPOMENA
1.	Proizvedena dugotrajna imovina	kompleti	14.000,00	Vidi Financijski plan
2.	Materijalni rashodi	godina	58.000,00	
3.	Rashodi amortizacije	godina	2.000,00	
4.	Financijski rashodi	godina	3.000,00	
<b>U K U P N O</b>			<b>77.000,00</b>	



### 7.3. Materijalni

Red. broj	RESURSI	JEDINICA MJERE	KOLIČINA	NAPOMENA
1.	Prostorija za rad Udruge		1	Uvjeti za rad članova UV -4
2.	PC računalo	komplet	1	
3.	Prijenosno računalo	komplet	1	
4.	LCD projektor	kom	1	
5.	Telefonski aparat	komplet	1	
6.	Radni stol	kom	3	
7.	Stolice	kom	10	
8.	Police i vitrine	kom	3	
9.	Ormar	kom	2	
10.	Kasa	kom	1	
11.	TV prijamnik	kom	1	
12.	Uredski materijal (papir, pribor za pisanje ...)	kompleti	3	

## 8. METODE MJERENJA REZULTATA

### *Neposredno*

- Ankete i intervjui
- Statistička obrada podataka
- Samoprocjena

### *Posredno*

- Povećanje broja članova: mjesečno, tromjesečno, šestomjesečno i godišnje
- Praćenje i evidentiranje implementacije Zakona o zaštiti potrošača i Nacionalnog programa zaštite potrošača
- Usporedba broja pokrenutih sporova i pozitivno riješenih sporova u korist potrošača
- Povećanje broja novo ustrojenih udruga za zaštitu potrošača u gradovima Hrvatske

Glavni tajnik  
Željko Tomašić

Direktorica  
Gordana Lukuč