

# Centar za edukaciju i informiranje i Razvojna organizacija zaštite potrošača

POZIVA VAS NA

## OKRUGLI STOL

14.OŽUJKA (četvrtak) 2024. u 12:00 sati

Scheierova zgrada (1. kat), Ulica Matice Hrvatske 2, Čakovec

Tema: „Povjerenstva i Savjetodavna tijela za zaštitu prava potrošača –  
prilike i izazovi”

Okrugli stol organizira se u sklopu provedbe projekta „Potrošačka snaga”.

Molimo da svoj dolazak potvrdite najkasnije do 12.03.2024. na broj 095/398 23 55  
ili [rozp@rozp.hr](mailto:rozp@rozp.hr)



Sufinancira  
Europska unija

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
Ured za udruge

„Program Impact4Values sufinancira Ured za  
udruge Vlade Republike Hrvatske”

**Cilj projekta:** unapređenje politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj

**Pojašnjenje:** Hrvatska ima Zakon o zaštiti potrošača koji je u skladu s europskim uredbama, no realna slika koliko su potrošači zaista zaštićeni i koliko mogu ostvariti svoja prava ukazuje nam na to koliko se odredbe zakona zapravo ne primjenjuju u praksi.

Trgovac odnosno jedinica lokalne samouprave koja pruža javnu uslugu dužna je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača odnosno savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Pružatelji javnih usluga moraju na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način, nakon mišljenja povjerenstva za reklamacije odnosno savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača. Povjerenstva za reklamacije potrošača odnosno savjetodavna tijela su odličan primjer dobrog alata koji nije zaživio u potpunosti. Nažalost, većina javnih poduzeća ne poštuje Zakon i nema osnovano Povjerenstvo ili njegov sastav nije u skladu s navedenim odredbama. Nadalje, ne postoje unificirane smjernice postupanja i rada Povjerenstava/savjetodavnih tijela što uvelike otežava potrošačima ostvarivanje njihovih prava.

Navedeno, samo su neke točke kojih ćemo se dotaknuti na ovom okruglom stolu na koji su pozvani predstavnici javnih poduzeća, predstavnici jedinica lokalne samouprave, organizacije civilnog društva i naravno građani.

#### **Teme okruglog stola:**

- ❖ Uvodna riječ te predavljanje projekta i polazišta istraživanja o stanju zaštite potrošača u RH
- ❖ Predavljanje problematike instituta Povjerenstva za reklamacije potrošača/ Savjetodavnih tijela, prakse koje susrećemo u radu i provedenog upitnika

