



# POTROŠAČKA PIRAMIDA

## ULOGA I VAŽNOST JLP(R)S U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA



### ZAKONSKA OBVEZA ČL. 133 ZZP 19/22 - INFORMIRANJE

JLS dužne su na svom području:

1. informirati i provoditi izobrazbu potrošača
2. organizirati savjetovanje potrošača
3. inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača
4. sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini
5. obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima.



### MOGUĆNOST PRIJENOSA ZAKONSKE OBVEZE

Sukladno ovlastima iz članka 136. Zakona, udruga također može pružati preventivnu zaštitu putem informiranja, izobrazbe i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama. U skladu s člankom 139. stavkom 1. i 2. udruge mogu preuzeti obvezu informiranja, savjetovanja, izobrazbe na temelju javnog natječaja kojeg provodi izvršno tijelo JLS.



### ZAKONSKA OBVEZA ČL. 26. ST.2 - OSNIVANJE SAVJETODAVNIH TIJELA

Predstavničko tijelo JLS koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, a JLS će na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona.



### ULOGA SAVJETODAVNOG TIJELA

- mogu davati mišljenja, prijedloge i preporuke u vezi s različitim pitanjima koja se odnose na zaštitu potrošača u pogledu javnih usluga iz čl.25 Zakona

- uspostavljaju suradnju s različitim sektorima, uključujući lokalne vlasti, pružatelje javnih usluga, udruge za zaštitu potrošača i ministarstva, kako bi osigurali učinkovitu implementaciju zakonskih prava i obveza na lokalnoj razini.



### SURADNJA JLS I SAVJETODAVNIH TIJELA

-otvaranje kanala komunikacije između mještana i članova Savjetodavnog tijela u svrhu rasterećenja službenika JUO

-uključivanje savjetodavnog tijela u početnim fazama kreiranja odluka koje se odnose na javne usluge

-češće sastajanje Savjetodavnog tijela i razmatranje poboljšanja uvjeta i dostupnosti pružanja javnih usluga



# POTROŠAČKA PIRAMIDA



## ULOGA I VAŽNOST PRUŽATELJA JAVNIH USLUGA U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA



### JAVNE USLUGE SUKLADNO ZP ČL.25

1. distribucija el. energije
2. distribucija prirodnog plina
3. distribucija toplinske energije
4. elekt. komunikacijske usluge
5. javna vodoopskrba i javna odvodnja
6. opskrba plinom u javnoj usluzi
7. obavljanje dimnjačarskih poslova
8. opskrba el. energijom u univerzalnoj usluzi
9. poštanske usluge
10. prijevoz putnika u javnom prometu
11. sakupljanje komunalnog otpada
12. usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama.



### ZAKONSKA OBVEZA ČL. 26. ST.5 - OSNIVANJE POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE

Trgovac koji pruža javne usluge iz članka 25. stavka 1. ovoga Zakona dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Iznimka st.6 trgovci koji imaju do pet zaposlenih mogu pri HOK-u ili HGK osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.



### OBVEZE POVJERENSTVA

- razmatranje opravdanosti prigovora na transparentan i ne diskriminirajući način,
- pravodobno dostaviti odgovor potrošaču u roku od 30 dana
- obavijestiti potrošača o mogućim daljnjim postupcima ukoliko nije zadovoljan odgovorom
- poštivanje Pravilnika o radu Povjerenstva te podnošenje godišnjeg izvješća o radu



### REGULATORNA TIJELA NADLEŽNA U DRUGOM STUPNJU

HERA - Hrvatska energetska regulatorna agencija za javnu uslugu energenata (el.energija, plin)  
HAKOM -Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (telekomunikacije, poštanske usluge, željezničke usluge)  
Ministarstvo okoliša i zelene tranzicije - komunalni poslovi  
DIRH-državni inspektorat za usluge koje nisu pod nadzorom više navedenih tijela



### SURADNJA PRUŽATELJA JAVNIH USLUGA, JLS I PREDSTAVNIKA UDRUGA

Iako Zakon propisuje isključivo obvezu osnivanja Savjetodavnih tijela i Povjerenstava za reklamacije ne propisujući konkretno njihove obveze i ovlasti smatramo da je uključivanje predstavnika udruge u rad tijela prijeko potreban i u preventivnom pogledu, pri sastavljanju nacрта odluka, pravilnika i ostalih akata. To omogućava transparentno donošenje odluka uzimajući u obzir potrebe potrošača.



MEĐIMURSKA ŽUPANIJA



MEĐIMURSKE VODE



Grad Varaždin