

2024. | Razvojna organizacija zaštite potrošača



# Izvješće o učinkovitosti provedbe Zakona o zaštiti potrošača

# Sadržaj

Uvod.....	2
Zakonska regulativa.....	3
Nositelji zaštite potrošača.....	3
Pregled stanja na području Međimurske i Varaždinske županije.....	4
Osvrt na ostale županije.....	6
Studijsko putovanje.....	7
Sastanci s pružateljima javnih usluga...8	
Sastanci s savjetodavnim tijelima kod JLS.....	9
Zaključak pregleda stanja zaštite potrošača.....	10

# Uvod

---



U sklopu projekta "Potrošačka piramida", kojeg provodi savez udruga ROZP u partnerstvu s Udrugom Varaždinski potrošač, provedeno je istraživanje o primjeni Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22) na području Međimurske i Varaždinske županije.



Cilj istraživanja bio je dobiti uvid u učinkovitost provedbe zakona i funkcioniranje ključnih tijela zaduženih za zaštitu potrošača. Osim analize trenutnog stanja, provedena je usporedba s praksama u županijama koje su bile uključene u studijsko putovanje: Sisačko-moslavačka, Karlovačka, Brodsko-posavska i Vukovarsko-srijemska županija.



---

**Prava potrošača usko su povezana s temeljnim ljudskim pravima, kao što su pravo na dostojanstvo, sigurnost, pristup informacijama i zaštitu zdravlja. U tom kontekstu, Europska povelja o temeljnim pravima, posebice članak 38. (zaštita potrošača), naglašava obvezu država članica EU da osiguraju visoku razinu zaštite potrošača i promiču njihove interese u svim politikama.**

---



# Zakonska regulativa

---

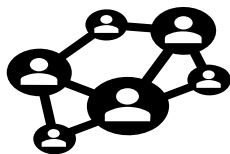


Zakon o zaštiti potrošača (NN 19/22) definira prava i obveze potrošača te pružatelja javnih usluga, uključujući obvezu uspostavljanja savjetodavnih tijela i povjerenstava za reklamacije. Prema člancima 25., 26., 27. i 136. Zakona, propisano je:

- **Članak 25.:** Javne usluga koje se pružaju potrošačima (voda, struja, plin, komunalne usluge, telekomunikacije i ostale usluge od općeg interesa),
- **Članak 26.:** Obveza jedinica lokalne samouprave za osnivanje savjetodavnih tijela radi zaštite interesa potrošača. Savjetodavna tijela moraju se sazivati najmanje jednom godišnje, s ciljem analiziranja problema i predlaganja mjera za poboljšanje usluga.
- **Članak 27.:** Obveza pružatelja javnih usluga za uspostavu povjerenstava za reklamacije, koja se sazivaju u slučajevima kada korisnik nije zadovoljan ishodom podnesenog prigovora. Povjerenstva djeluju kao drugo stupanjsko tijelo za rješavanje sporova između potrošača i pružatelja usluga.
- **Članak 136.:** Obveza jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave da:
  - Podupiru rad udruga za zaštitu potrošača, financiranjem njihovih aktivnosti ili osiguravanjem resursa za njihovo djelovanje.
  - Informiraju građane o njihovim pravima putem edukacija, publikacija i javnih kampanja, čime se osigurava bolja informiranost mještana o zaštiti potrošačkih prava.

## Nositelji zaštite potrošača na lokalnoj i nacionalnoj razini

---



- Hrvatski sabor i Vlada Republike Hrvatske kao donositelji zakona i propisa
- **Ministarstvo gospodarstva**, koje koordinira nacionalne politike zaštite potrošača i donosi strateške smjernice.
- **Državni inspektorat**
- **Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača**, koje savjetuje i predlaže mjere za poboljšanje zaštite prava potrošača na lokalnoj i nacionalnoj razini na nacionalnoj razini. Nacionalno vijeće ima važnu ulogu u razvoju politike i zakonodavstva u području zaštite potrošača.
- **Regulatorna tijela** poput Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN) i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), koja osiguravaju usklađenost tržišta s važećim zakonodavstvom, Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA), koja nadzire tržište energije, plina i obnovljivih izvora energije, štiteći tako prava potrošača na tržištima energenata i plina.

- **Udruge za zaštitu potrošača**, koje djeluju kao glas potrošača i pružaju stručnu pomoć u zaštiti njihovih prava.
- **Jedinice lokalne i regionalne samouprave**, koje su dužne uspostaviti savjetodavna tijela i osigurati njihovu redovnu aktivnost.
- **Pružatelji javnih usluga**, koji moraju osnovati povjerenstva za reklamacije i osigurati transparentnost u rješavanju potrošačkih pritužbi.

Za učinkovitu zaštitu prava potrošača, ključno je da svi sudionici imaju osnovana propisana tijela te da međusobno komuniciraju i surađuju, jer samo koordiniranim djelovanjem svih dionika moguće je osigurati transparentnost, odgovornost i stalno unapređivanje zaštite potrošača na lokalnoj i nacionalnoj razini.

## Pregled stanja u Međimurskoj i Varaždinskoj županiji



U sklopu projekta prikupili smo podatke o stanju provedbe zakona o zaštiti potrošača na području Međimurske i Varaždinske županije. Na temelju tih podataka izvršen je pregled usklađenosti općina i gradova s obvezama osnivanja savjetodavnih tijela i povjerenstava za reklamacije, kao i rada pružatelja ključnih javnih usluga koje imaju značajan utjecaj na svakodnevni život građana.

### Stanje u Međimurskoj županiji

Na području Međimurske županije postoje 3 grada: Čakovec, Prelog i Mursko Središće, od kojih svi imaju osnovana savjetodavna tijela s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača. Ove tri jedinice lokalne samouprave aktivno sudjeluju u zaštiti interesa svojih građana i korisnika javnih usluga.

Međutim, na području županije postoji 22 općine, od kojih su 21 osnovale savjetodavno tijelo, dok općina Donji Vidovec nije uspostavila tijelo, a Selnica, iako ima odluku, još nije imenovala članove.

Ovaj nedostatak može dovesti do smanjenja povjerenja građana u sustav zaštite potrošača, pa je nužno da općine koje još nisu uskladile svoju praksu s zakonskim okvirom poduzmu potrebne korake u formiranju savjetodavnih tijela.

U pogledu pružatelja javnih usluga, na području Međimurske županije ključne usluge, kao što su elektroenergetska opskrba (Elektra), vodne usluge (Međimurske vode), opskrba plinom (Međimurje plin/E.on od 01.10.2024.), usluge odvoza smeća (GKP Čakom, GKP Pre - kom) dimnjačarske usluge ( GKP Pre – kom, Obrt „Dimos“, Dimnjačarski obrt Zver Ivan, Dimnjačar Radovan Zver d.o.o., BRU-FRA - dimnjačarske usluge, Dimnjačarski obrt Dragan Zdolec i prijevoz putnika u javnom prijevozu ( Rudi-express d.o.o., Jambrošić tours, Vectum d.o.o., Autobusni prijevoznik Baliga Josip, Rob Toni d.o.o., Autobusni prijevoznik Ivo-Expres, Autobusni prijevoznik Zoki Tours, Autobusni prijevoz If Tours, Transporti Nika putnička agencija d.o.o., Majana d.o.o. te Jakopić d.o.o. iz Svetog Martina na Muri

nositelji su javnog linijskog prometa i prijevoza putnika na području Međimurske županije) imaju formirana povjerenstva za reklamacije. Međutim, i nakon nekoliko pokušaja još uvijek nismo zaprimili odgovore od dimnjačarskih službi i prijevoznika na naše upite, što upućuje na eventualnu neinformiranost pružatelja tih usluga o njihovim zakonskim obvezama. Također E.on još nije dostavio informacije o formiranju povjerenstva za reklamacije.

## Stanje u Varaždinskoj županiji

U Varaždinskoj županiji, imamo 6 gradova: Varaždin, Ivanec, Lepoglava, Varaždinske Toplice, Ludbreg i Novi Marof, od kojih svi imaju osnovana savjetodavna tijela s imenovanim članovima iz udruga za zaštitu potrošača. Ovo ukazuje na visoku usklađenost s zakonskim propisima i stalnu brigu o zaštiti interesa potrošača.

S druge strane, od 22 općine u Varaždinskoj županiji, 10 općina ima osnovana savjetodavna tijela, dok 12 općina još uvijek nije uskladilo svoju praksu s propisima. Općine koje nemaju imenovano savjetodavno tijelo ili članove iz redova udruga za zaštitu potrošača uključuju Beretinec, Breznički Hum, Cestica, Donja Voća, Gornji Kneginec, Klenovnik, Maruševac, Petrijanec, Sračinec, Sveti Đurđ, Sveti Ilija i Visoko.

Neformiranje tih tijela ukazuje alarmantno stanje te može dovesti do smanjenja povjerenja potrošača u sustav zaštite njihovih prava.

Zakon o zaštiti potrošača propisuje da je osnivanje savjetodavnih tijela i povjerenstava obavezno za sve općine i gradove, a njihovo neformiranje može rezultirati povećanjem broja nesuglasica među potrošačima i pružateljima usluga, što može negativno utjecati na kvalitetu usluga i zaštitu potrošačkih prava.

U pogledu pružatelja javnih usluga u Varaždinskoj županiji, imamo nekoliko ključnih firmi: Elektra (elektroenergetska opskrba), GKP Pre – kom (odvoz smeća i dimnjačarske usluge), Varkom (vodne usluge), Lukom (komunalne usluge), Best in parking (usluge parkiranja), Čistoća (odvoz smeća), Caminus j.o.o.o. (komunalne usluge), AP Varaždin - Presečki (prijevoz), Parkovi (komunalne usluge), i Magic net d.o.o. (telekomunikacije). Svi navedeni pružatelji imaju osnovana povjerenstva za reklamacije s imenovanim predstavnicima iz udruga za zaštitu potrošača, što je u skladu s zakonskim obvezama.

---

Prema Zakonu o zaštiti potrošača, savjetodavna tijela trebaju biti osnovana u svim općinama i gradovima kako bi osigurala participaciju potrošača u postupcima rješavanja reklamacija i zaštiti njihovih prava. Neformiranje tih tijela može dovesti do smanjenja učinkovitosti zaštite potrošača i smanjenja transparentnosti u pružanju usluga.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača, pružatelji usluga koji nemaju osnovana povjerenstva za reklamacije mogu se suočiti s sankcijama, uključujući novčane kazne i druge mjere koje se odnose na zaštitu prava potrošača.

---

## Osvrt na ostale županije

---



Tijekom studijskog putovanja, analizirali smo stanje na području četiri županije: Sisačko-moslavačkoj, Karlovačkoj, Brodsko-posavskoj i Vukovarsko-srijemskoj. Iako službeno nije provedeno istraživanje na terenu, prikupljeni podaci temelje se na informacijama koje su nam predstavnici udruga za zaštitu potrošača iz tih županija iznijeli na koordinacijskim sastancima. Ove informacije pružaju uvid u trenutno stanje provedbe zakona o zaštiti potrošača u odnosu na formiranje savjetodavnih tijela i povjerenstava za reklamacije.

Prema podacima prikupljenima u sklopu studijskog putovanja, gotovo 90% pružatelja javnih usluga u tim županijama ima osnovana povjerenstva za reklamacije, što je značajan pokazatelj usklađenosti s zakonskim obvezama.

Međutim, situacija u općinama i gradovima pokazuje veće izazove. Iako je zakonodavna obveza jasno definirana, u gotovo 50% općina i gradova nije osnovano savjetodavno tijelo ili, u slučaju da je tijelo osnovano, u njemu ne sudjeluju predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Ovo ugrožava ravnotežu i učinkovitost sustava zaštite potrošača, jer lokalne vlasti ne pružaju adekvatnu platformu za sudjelovanje potrošača u odlučivanju.

Ako se osvrnemo na konkretne brojke, u Sisačko-moslavačkoj županiji postoji 6 gradova i 13 općina, u Karlovačkoj županiji postoji 6 gradova i 13 općina, u Brodsko-posavskoj županiji 6 gradova i 11 općina, u Vukovarsko-srijemskoj županiji 6 gradova i 21 općina. Ukupno 24 grada i 58 općina.

Na području Vukovarsko-srijemske županije situacija s savjetodavnim tijelima je nešto bolja u usporedbi s ostalim županijama obzirom da je udruga čiji su predstavnici uključeni u rad savjetodavnih tijela, dugogodišnja i aktivna kroz cijelo vrijeme te su i sami odnosi s čelnicima dobro uspostavljeni već dugi niz godina.

U Brodsko-posavskoj županiji nedugo je osnovana nova udruga za zaštitu potrošača koja aktivno radi na uspostavljanju odnosa s lokalnim vlastima i formiranjem savjetodavnih tijela.

S obzirom na ovakve brojke, može se uočiti ozbiljan nedostatak usklađenosti s važećim zakonima, koji se odražava na kvalitetu usluga koje potrošači primaju.

Iako zakon nalaže formiranje savjetodavnih tijela s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača, stanje u spomenutim županijama upućuje na to da se mnogi lokalni čelnici i dalje ne pridržavaju tih obveza. Predstavnici udruga za zaštitu potrošača iz tih županija pozivaju lokalne vlasti da ozbiljno pristupe provedbi zakonskih odredbi i omogućće stvaranje učinkovitih savjetodavnih tijela koja će uključivati i predstavnike udruga. Na ovaj način, potrošači u svim dijelovima Hrvatske trebali bi imati jednak stupanj zaštite svojih prava.

Kako bi se poboljšala situacija, lokalne vlasti moraju prepoznati važnost suradnje s organizacijama civilnog društva i osigurati aktivnu ulogu potrošača u odlučivanju o pitanjima koja se izravno tiču njihovih svakodnevnih života. Apeliramo na sve lokalne čelnike da poduzmu konkretne korake kako bi osigurali veću usklađenost s zakonom i zaštitu prava potrošača na svom području.

## Studijsko putovanje

---



Dvodnevno studijsko putovanje u okviru projekta "Potrošačka piramida" održano je 7. i 8. studenog 2024. godine, s ciljem razmjene iskustava među udrugama kroz suradnju s jedinicama lokalne samouprave i pružateljima javnih usluga. Putovanje je također obuhvatilo rad savjeta i povjerenstava za reklamacije potrošača.



### Kutina

Prvi domaćini bili su grad Kutina i Udruga za zaštitu potrošača (UZP), gdje je održan sastanak s predstavnicima Moslavine d.o.o. i udrugama. Tijekom ovog sastanka razmijenjena su iskustva vezana uz ključne prigovore na usluge vodoopskrbe i odvodnje, rad povjerenstava te specifične izazove pojedinih lokalnih zajednica. Predstavljeni su i primjeri dobre prakse u rješavanju potrošačkih prigovora. Pozitivna suradnja između predstavnika općine, pružatelja javnih usluga i predstavnika udruga omogućava bolju komunikaciju, brže rješavanje prigovora i veću zaštitu prava potrošača, čime se podiže povjerenje među svim dionicima.



### Slavonski Brod

U Slavonskom Brodu, domaćin je bila Udruga E zip, koja je organizirala posjet Muzeju tambure i predstavila svoj rad. Ovdje su razmijenjena iskustva u suradnji s općinama, gradovima i pružateljima javnih usluga u tom području. Drugog dana putovanja održan je sastanak s načelnikom Babine Grede i predstavnicima vinkovačke udruge "Glas potrošača", kao i s članovima savjeta i povjerenstava za reklamacije. Istaknuta je uspješna suradnja udruge s lokalnim jedinicama i pružateljima usluga, što je omogućilo bolju zaštitu potrošača. Ovaj oblik suradnje rezultira učinkovitim rješavanjem prigovora i transparentnošću usluga, čime se osigurava veće zadovoljstvo potrošača.



### Vinkovci i Vukovar

U Vinkovcima održan je radni sastanak, uz prezentaciju rada udruge i posjet Gradskoj knjižnici, koja je moderno opremljena za edukaciju mladih i odraslih, te je aktivno koriste i članovi udruge. Na kraju putovanja, sudionici su posjetili Vukovar, gdje su paljenjem svijeća na masovnoj grobnici Ovčara odali počast svim palim braniteljima i civilima, a obišli su i simbol grada – vodotoranj. U Vinkovcima i Vukovaru suradnja između udruga, lokalnih vlasti i pružatelja usluga rezultira visokom kvalitetom usluga i potrošačkom podrškom, čime se doprinosi jačanju zajedničkog odgovornog odnosa prema potrošačima.



### Zaključak

Razmjena znanja i iskustava tijekom studijskog putovanja pružila je značajnu podršku udrugama u njihovom radu, te pomogla u pronalaženju rješenja za izazove u zaštiti potrošačkih prava. Sudionici su izrazili želju za nastavkom sličnih projekata suradnje. Pozitivni primjeri suradnje među udrugama, općinama i pružateljima usluga pružaju čvrstu osnovu za daljnji razvoj zaštite potrošačkih prava na lokalnim razinama.



Zahvaljujemo predstavnicima udruga Društvo potrošača Međimurja, UZP Varaždinski potrošač, UZP Korana, UZP Kutina, Društvu Potrošačica, Udruzi E-zip, Udruzi Glas potrošača, te direktoru Moslavine d.o.o. i načelniku općine Babina Greda na njihovom sudjelovanju i omogućavanju uspješne provedbe aktivnosti.

## Sastanci s pružateljima javnih usluga u Međimurskoj županiji

---



U sklopu projekta održani su sastanci s pružateljima javnih usluga u Međimurskoj županiji, fokusirani na analizu prigovora potrošača, postupke njihova rješavanja te najčešće razloge podnošenja i odbijanja prigovora. Ovi sastanci istaknuli su važnost pozitivne poslovne prakse i dobre suradnje pružatelja usluga s potrošačima.

### Sastanak s Međimurskim vodama

Na sastanku s predstavnicima Međimurskih voda analizirano je ukupno 365 podnesenih prigovora potrošača. Od toga:

- 356 prigovora ocijenjeno je osnovanima i riješeno u korist potrošača,
- 7 prigovora odbijeno je kao neosnovano,
- 2 prigovora ostala su u procesu rješavanja zbog potrebe za dodatnim utvrđivanjem odgovornosti (kvar na unutarnjim instalacijama).

Najveći broj prigovora odnosio se na kvarove na unutarnjim instalacijama, koji su u pravilu odgovornost potrošača. Ipak, zahvaljujući dobroj poslovnoj praksi, Međimurske vode često priznaju dio troškova potrošača. Najmanje pritužbi zabilježeno je na sadržaj računa, što ukazuje na preciznost u očitavanju brojila i izradi računa.

Važno je naglasiti da su svi prigovori riješeni na razini službe za korisnike, bez potrebe za sazivanjem Povjerenstva za reklamacije potrošača.

Na sastanku su sudjelovali:

- gđa. Biserka Mavrin Vejnović, predsjednica Povjerenstva,
- gosp. Dejan Taradi, službenik za odnose s korisnicima u Međimurskim vodama,
- gđa. Gordana Lukić, predstavnicu udruge za zaštitu potrošača.

### Sastanak s GKP Čakom

Sastanak s predstavnicima GKP Čakom bio je usmjeren na analizu 984 zahtjeva za storno dnevne parkirališne karte (DPK):

- 967 zahtjeva usvojeno je,
- 17 zahtjeva odbijeno je, i to samo u slučajevima kada je korisniku prethodno već jednom ili više puta stornirana DPK iz istog razloga.

Najčešći razlozi podnošenja zahtjeva za storno DPK uključivali su:

- pogrešan SMS,
- ulazak u stanarsku zonu u neznanju,
- nepridržavanje pravila produženja parkiranja,
- nevidljivo istaknute potvrde bolnice, invalidske iskaznice ili druge relevantne dokumentacije.

Zahvaljujući pozitivnoj poslovnoj praksi, prva "kazna" u obliku naplate DPK gotovo uvijek se stornira, što dodatno jača povjerenje potrošača. Kao i u slučaju Međimurskih voda, svi zahtjevi riješeni su već na razini službe za odnose s korisnicima, bez potrebe za uključivanjem Povjerenstva za reklamacije potrošača.

Na sastanku su sudjelovali:

- gđa. Nikolina Varga Jelaš, rukovoditeljica Odjela nabave i zakupa,
- gđa. Adrijana Milak, poslovođa Odjela parkirališta,
- gđa. Gordana Lukić, predstavnica udruge za zaštitu potrošača.

## Sastanci s Savjetodavnim tijelima u Varaždinskoj županiji

---



### Sastanak Savjeta zaštitu potrošača Općine Gornji Kneginec

Sastanak Savjeta za zaštitu potrošača Općine Gornji Kneginec sazvan je s namjerom analize dosadašnjeg rada Savjeta.

Tijekom 2024. godine nije bilo sjednica Savjeta, posljednja je održana 15. rujna 2023. godine sa zahtjevom za promjenu cjenika javne usluge sakupljanja komunalnog otpada na području Općine Gornji Kneginec na kojem je Savjet dao negativno mišljenje na prijedlog cjenika.

Svi članovi Savjeta, iznoseći svoja iskustava istaknuli su nezgodnu poziciju članova savjeta misleći pri tome da Savjet najčešće razmatra promjenu cjenika i odluka koje se većinom odnose na povećanje cijena usluga što ide na štetu stanovnicima općine.

S druge strane, javlja se pritisak davatelja javnih usluga koji moraju osigurati održivo poslovanje i kvalitetu javne usluge i u slučaju neprihvatanja cjenika ostavljaju mogućnost prestanka obavljanja usluge.

Članica Savjeta, predstavnica potrošača predložila je da se u budućnosti uvede praksa da Savjet ima tematske sjednice na kojima bi se raspravljalo o najčešćim problemima građana koji spadaju u djelokrug rada Savjeta. Prijedlog je prihvaćen od strane ostalih članova te je dogovoreno da će se tematske sjednice sazivati po potrebi.

Na sastanku su sudjelovali:

- Mario Levatić, pročelnik JUO, predsjednik savjetodavnog tijela
- Vugrinec Mladen, član savjetodavnog tijela
- Sanja Keretić, član savjetodavnog tijela, predstavnik udruge

### Savjet za zaštitu potrošača Grada Varaždina

Savjet za zaštitu potrošača grada Varaždina održao je neformalnu sjednicu savjeta. Razgovaralo se o dosadašnjem radu Savjeta i načinima kako rad Savjeta još više unaprijediti. Članica savjeta Blaženka Beli i predsjednica Sanja Keretić izrazile su zadovoljstvo s administrativnom i tehničkom podrškom oko priprema sjednica od strane gđe Andrejane Šantek te što je u 2024. godini konačno riješeno pitanje naknade članovima za rad u navedenom tijelu.

Savjet je tijekom 2024. godine održao dvije sjednice, a predstavnica potrošača je predložila da se po potrebi sazivaju i tematske sjednice na kojima bi se raspravljalo o najčešćim problemima na način da se pozovu svi relevantni dionici kako bi se odmah mogli dobiti i prijedlozi rješenja problema. Kako bi se funkcioniranje Savjeta još unaprijedilo, dogovoreno je da će se tijekom 2025. godine donijeti i poslovnik o radu Savjeta.

Na sastanku su sudjelovali:

- Sanja Keretić, predsjednica savjeta, predstavnica udruge
- Andrejana Šantek, viša upravna savjetnica za pravne poslove u gradu, članica savjeta
- Blaženka Beli, članica savjeta

## Zaključak pregleda stanja zaštite potrošača

---

Iako ovo istraživanje nije provedeno u iznimno detaljnom obimu, dobiveni rezultati pružaju dobar uvid u aktualno stanje zaštite prava potrošača na lokalnoj i nacionalnoj razini na području Međimurske i Varaždinske županije te jasno ističu područja u kojima su potrebna dodatna unaprjeđenja. Identificirane su i prakse koje se mogu smatrati zadovoljavajućima i vrijednima daljnjeg razvoja i primjene.

Posebno se ističe potreba za boljom komunikacijom i većim odazivom svih ključnih dionika – jedinica lokalne samouprave, pružatelja javnih usluga i potrošačkih udruga – u raspravama i procesima donošenja odluka. Nažalost, predstavnici jedinica lokalne samouprave i pružatelja javnih usluga često imaju poteškoće u pronalaženju vremena za ove aktivnosti, a zaštitu potrošača ponekad doživljavaju isključivo kao dodatno opterećenje.

Ovi sastanci pokazali su kako odgovoran pristup pružatelja javnih usluga prema potrošačima, u kombinaciji s preciznim radom i dobrom poslovnom praksom, doprinosi jačanju povjerenja i učinkovitom rješavanju prigovora. Suradnja između pružatelja usluga, potrošačkih udruga i lokalnih jedinica samouprave ima ključnu ulogu u osiguravanju visoke razine zaštite prava potrošača na lokalnoj i nacionalnoj razini.

No, kako bi se dosegli standardi razvijenijih zemalja u pogledu zaštite potrošačkih prava, od ključne je važnosti promjena ovakvog pristupa. Aktivno uključivanje svih dionika, posebno onih čije odluke direktno utječu na kvalitetu života građana, neizbježno je za ostvarivanje napretka. Potpuna podrška i suradnja s udrugama za zaštitu potrošača od iznimne su važnosti za izgradnju sustava koji će pružati brze, učinkovite i pravedne odgovore na izazove s kojima se potrošači suočavaju.

Ova analiza pruža temelj za daljnje korake i poziva na zajednički angažman svih uključenih strana u stvaranju bolje budućnosti za potrošače.



## **IZVORI INFORMACIJA:**

\*ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA (NN 19/22)

\***GRADOVI** ČAKOVEC, PRELOG, MURSKO SREDIŠĆE, VARAŽDIN, IVANEC, LEPOGLAVA, VARAŽDINSKE TOPLICE, LUDBREG, NOVI MAROF

\***OPĆINE** BELICA, DEKANOVEC, DOMAŠINEC, DONJA DUBRAVA, DONJI KRALJEVEC, DONJI VIDOVEC, GORIČAN, GORNJI MIHALJEVEC, KOTORIBA, MALA SUBOTICA, NEDELIŠĆE, OREHOVICA, PODTUREN, PRIBISLAVEC, SELNICA, STRAHONINEC, SVETA Marija, SVETI JURAJ NA BREGU, SVETI MARTIN NA MURI, ŠENKOVEC, ŠTRIGOVA, VRATIŠINEC, DONJI VIDOVEC, BEDNJA, BERETINEC, BREZNICA, BREZNIČKI HUM, CESTICA, DONJA VOĆA, MARTIJANEC, GORNJI KNEGINEC, JALŽABET, KLENOVNIK, LJUBEŠĆICA, MALI BUKOVEC, MARUŠEVEC, PETRIJANEC, SRAČINEC, SVETI ĐURĐ, SVETI ILIJA, TRNOVEC BARTOLOVEČKI, VELIKI BUKOVEC, VIDOVEC, VINICA, VISOKO, BERETINEC, BREZNIČKI HUM, CESTICA, DONJA VOĆA, GORNJI KNEGINEC, KLENOVNIK, MARUŠEVEC, PETRIJANEC, SRAČINEC, SVETI ĐURĐ, SVETI ILIJA, VISOKO, BABINA GREDA

\* **PRUŽATELJI JAVNIH USLUGA:** HEP ELEKTRA D.O.O., MEĐIMURJE PLIN D.O.O., MEĐIMURSKE VODE D.O.O. GKP ČAKOM D.O.O., GKP PRE-KOM D.O.O., BRU – FRA -DIMJANČARSKE USLUGE, VARKOM D.O.O., LUKOM D.O.O., BEST IN PARKINGD.O.O., ČISTOĆA D.O.O., CAMINUS J.O.O.O. , AP VARAŽDIN - PRESEČKI ,PARKOVI D.O.O., MAGIC NET D.O.O.

\***UDRUGE:** UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA VARAŽDINSKI POTROŠAČ, UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA KUTINA, UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "KORANA" KARLOVAC, DRUŠTVO „POTROŠAČICA“, UDRUGA „E-ZIP“ SLAVONSKI BROD, DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA , UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA „GLAS POTROŠAČA“ VINKOVCI