

Dalmatinski potrošač

Pregled aktivnosti udruge
2016 – 2018.



Zagreb 12.11.2018.

UDRUGA DALMATINSKI POTROŠAČ

Osnovani smo 2002.godine,

- Savjetujemo potrošače u pitanju : trgovine, javnih komunalnih usluga, energije, telekomunikacija, financijskih usluga, usluga u turizmu
- informiramo i educiramo potrošače putem predavanja i konferencija
- Sudjelujemo u radu povjerenstava za zaštitu potrošača u javnim tvrtkama i lok. samoupravi

ZNAČAJNIJI PROJEKTI

- Edukacija potrošača o općim pravima potrošača (provodi se u GK i knjižnicama grada Splita)
- Zaštita prava turista (2016.)
- Održivo gospodarenje otpadom (2016.)
- Zaštita prava starijih osoba (2017. i 2018.)
- Učenici i omladina (2016. 2017. 2018.)
- Zaštita osobnih podataka GDPR (2018.)
- Mirenje i postupci mirenja u potrošačkim sporovima – konferencija (2018.)

ZAŠTITA PRAVA TURISTA

U suradnji sa Udrugom iznajmljivača i sajamskim institucijama: Sajam SASO i sajam GAST PRO
Tijekom 2016. održan je ciklus predavanja o zaštiti prava turista u RH



ODRŽIVO GOSPODARENJE OTPADOM

U suradnji sa Općinom Jelsa na o. Hvaru, tijekom 2016. održana su predavanja na temu:
Održivo gospodarenje otpadom



ZAŠTITA PRAVA STARIJIH OSOBA

U suradnji sa udrugom MI iz Splita tijekom 2017. i 2018. realiziran je program Zaštite prava starijih osoba. Projekt se provodi na području pet županija.



UČENICI I OMLADINA

U suradnji sa Ekonomsko – birotehničkom školom u Splitu od 2016. kontinuirano se provodi edukacija maturanata o pravima potrošača, a tijekom 2017. smo sudjelovali u realizaciji projekta Učenik obrazovani potrošač.

Za 2019. dogovorena je suradnja sa Klubom mladih grada Splita - Zona. Planiramo održati ciklus od 10 predavanja, o zaštiti potrošača.

MIRENJE U POTROŠAČKIM SPOROVIMA

Tijekom 2018. od travnja do prosinca se provodi kampanja populariziranja mirenja kao rješavanja potrošačkih sporova.

Partneri na projektu su: Centar za mirenje Split i Ekonomsko- birotehnička škola

Na završnoj konferenciji 08.11.2018. u Splitu sudjelovali predstavnici HUM-a i EPC

Kad se sjedne za stol pomirba je već na vidiku

➔ -Postoji percepcija da ako predložim mirenje, pokazao sam slabost. Mi još uvijek nismo shvatili da se društvo zasniva osim na kompetenciji, također i na komunikaciji i koordinaciji- kazao je predavač Vanja Bilić

Ljubica Vuko

slobodnadalamacija.hr



PAUN PAUNOVIĆ/HANZA MEDIA

Kad bi mirenje postalo prva opcija u rješavanju sporova, postigli bismo da cijeli naš planet postane bolje mjesto za život. Provedbom projekta "Mirenje u potrošačkim sporovima" želimo građanima približiti postupke mirenja i omogućiti njihovu praktičnu primjenu, prvenstveno u potrošačkim, ali i ostalim sporovima.

U mirenju je bitno da nismo dobili niti izgubili već smo se dogovorili i riješili problem, kazala je Nela Kovačević, predsjednica Udruge "Dalmatinski potrošač", koja je zajedno s Centrom za mirenje, medijaciju i razvoj komunikacija, te Ekonomsko-birotehničkom školom iz Splita organizirala konferenciju o savjetovanju potrošača i mirenju u potrošačkim sporovima.

Prednosti mirenja

Svoja iskustva predstavili su predavači dr. sc. Vanja Bilić iz Hrvatske udruge za mirenje, Martina Meglič iz Europskog

ići na sud. Na snazi je i Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, europski zakon koji vam daje pravo da se pobunite i tražite ono što ste platili. Evo, upravo radim na mirenju španjolskog potrošača i hrvatske tvrtke, već sada su svi zadovoljni, riješit ćemo spor, imat ćemo jednog zadovoljnog turista i dobru energiju - kazao je Vanja Bilić, koji inače radi u Ministarstvu pravosuđa. Naglasio je i kako su svi postupci mirenja povjerljivi.

- Mirio sam ljude koji su medijski atraktivni, ali nikad niste čuli da je ikakva pikantija izišla vani. Sve što se u postupku mirenja iznese, povjerljivo je - naglašava Bilić, a na pitanje zašto kod nas mirenje među građanima nije više prepoznato, odgovorio je:

- Postoji percepcija da ako predložim mirenje, pokazao sam slabost. Mi još uvijek nismo shvatili da se društvo zasniva osim na kompetenciji, također i na komunikaciji i koordinaciji.

Kako ističe Bilić, koordinacija je važniji princip od kompetencije. Kad ljudi spoznaju da imaju zajednički problem, a potrošači i trgovci imaju uvijek zajednički problem, onda funkcioniraju kao tržište, a tržište uvijek ima zajednički in-



Edukativnim igrokazom pokazano je kako se potrošači mogu zaštititi



Miritelji Vanja Bilić i Ivan Matešić



ćima u rješavanju sporova u prekograničnoj trgovini na

stranici pojašnjeno je kako mogu uložiti pritužbu, mi je

određuju pravila, a miritelj im pomaže da dođu do zajedničkog rješenja na obustrano

kaz su pokazale učenice Ekonomsko-birotehničke škole koje su zajedno s mentoricom prof. Suzanom Mikulić sudjelovale na ovoj konferenciji. Gabrijele Totić, Matea Gazibara, Helena Drije i Nena Rendić prikazale su kako su do svojih prava došle Kate i Mare koje su putovale avionom u Firencu. Kupile su kartu online, no kad su došle na aerodrom službenica nije našla njihova imena u sustavu. Bile su uporne, pa su ipak naručene. Prijevoznik im se

Dalmatinski potrošač

**ZAHVALJUJEM
NA PAŽNJI**

Nela Kovačević mr.iur

dalmatinskipotrosac99@gmail.com