

Osvrt na provedene aktivnosti kroz projekt Tajni kupac

Udruga ZvoniMir je projekt Tajni kupac provodila od 1.9.2022. do 31.12.2023. na području Splitsko – dalmatinske, Šibensko – kninske i Zadarske županije. Pratili smo kretanje cijena na 21 prodajnom mjestu za 55 roba / usluga i svakodnevno informirali potrošače putem telefona.

Praćenje cijena roba i usluga

U okviru aktivnosti praćenja cijena roba i usluga pratili smo dvostruko isticanje cijena u eurima i kunama, korištenje fiksnog tečaja pri preračunu, pravilno preračunavanje i zaokruživanje te poštivanje etičkog kodeksa kod subjekata koji su se upisali u Registar Eurokodeksa.

Što se tiče dvostrukog isticanja cijena, korištenja fiksnog tečaja kao i pravilnog zaokruživanja odnosno ispravne primjene matematičkog pravila nismo kod praćenih poslovnih subjekata uočili nepravilnosti osim kod jednog gdje je preračunata cijena u eurima bila po vrijednosti manja za 0,01 euro. Poštivanje etičkog kodeksa smo pratili kod 15 poslovnih subjekata provjerom istaknutih cijena ali i postavljanjem upita npr. tijekom 2022 „može li se platiti u eurima“ ili jesu li trgovci bili dodatno educirani u primjeni eura, a zatim i tijekom 2023 da li su građani postavljali pitanja pravilnog preračuna, odnosno povrata kusura u eurima ili u kunama, mogu li se promijeniti kune na prodajnom mjestu i sl. Tijekom 2023. g. nismo zabilježili nepoštivanje etičkog kodeksa kod praćenih subjekata te smo uredno svaki mjesec unosili pohvale u Etički kodeks.

U sklopu navedene aktivnosti praćenjem cijena smo pratili i promjene u iznosima, odnosno u najvećem dijelu poskupljenje roba i usluga koje je najizraženije bilo krajem 2022 i početkom 2023 te tijekom ljetnih mjeseci odnosno od travnja do rujna. Prosjek poskupljenja za trajanje cijelog projektnog perioda od 16 mjeseci je 23,3%, dok je u vremenu od prosinca do kolovoza taj prosjek bio 26,78%. Najveće pojedinačno poskupljenje zabilježeno je kod proizvoda svinjski but bez kostiju koji je u 9/2022 iznosio 26,99 kn/kg dok je u 12/2023 taj iznos bio 47,39 kn/kg što je povećanje od 75,58%, zatim slijedi usluga mini pedikure koja je u 9/2022 iznosila 100,00 kn, a u 12/2023 150,69, što je povećanje za 50,69%. Usluga vođenja računa kod Privredne banke Zagreb i Piketa pileća pašteta 95 g su jedini proizvodi / usluge koje su svih 16 mjeseci zadržale istu cijenu.

O svim navedenim podacima smo redovno izvještavali javnost putem službene web stranice udruge <https://zvoniMir.hr/tajni-kupac/> gdje smo objavljivali i postotke poskupljenja ili sniženja cijena u odnosu na prethodni mjesec, iz čega smo izračunali i gore navedene podatke. Kratke informacije o pravima potrošača smo objavljivali i na Instagram i Facebook društvenim mrežama udruge.

Telefonsko informiranje potrošača

Jedna od aktivnosti projekta je bilo i svakodnevno telefonsko informiranje potrošača. Kroz ovu aktivnost smo odgovarali na sve upite potrošača, pokušavajući im razjasniti nedoumice ili ih uputiti u postupanje. Pitanja odnosno problemi s kojima su se najčešće susretali uglavnom su se odnosili na materijalne nedostatke robe, i to često onog koji bi se pojavio već prilikom prve uporabe stvari. Nadalje, često su postavljana i pitanja jamstva jer su potrošači u tom smislu teško ostvarivali svoja prava odnosno puno puta su trgovci odugovlačili rješenje same situacije.

Nažalost, gore navedene situacije nisu jedine stvarale probleme potrošačima.

Valja naglasiti i nepoštenu poslovnu praksu koja je regulirana Zakonom o zaštiti potrošača, a u okviru koje se posebno smatraju zavaravajuća i agresivna poslovna praksa, te su upravo njih najviše vršili trgovci prema potrošačima, a da potrošači toga nisu bili ni svjesni.

Nadalje, često su se javljali i problemi u svezi s pravom na jednostrani raskid ugovora kada se ugovor o kupnji sklapa izvan poslovnih prostorija odnosno na daljinu. Potrošači su, u nekim situacijama, bili onemogućeni iskoristiti svoje pravo, pa su ga morali ostvarivati obraćanjem određenim tijelima, to jest tržišnoj inspekciji.

Što se tiče kupnje uporabom interneta, potrošači su nerijetko bili žrtve određenih kaznenih djela kao što su zavaravajuće oglašavanje koje je regulirano čl.256.KZ-a ili prijevare koja je regulirana čl.236.KZ-a. Još bi naglasili da su potrošači bili nezadovoljni naručenim stvarima, jer informacije i fotografije koje su se prikazivale na određenim webshop-ovima nisu bile vjerodostojne, a sam postupak povrata je dugotrajan i skup.

Nekoliko potrošača je imalo potrebu zvati i tražiti podršku kroz cijeli postupak pritužbe trgovcu od samog podnošenja pisanog prigovora do obraćanja određenim tijelima. Drago nam je bilo primiti pozive potrošača kojima bi nas obavijestili da su uspjeli riješiti svoju situaciju. Smatramo da smo radili jedan dobar posao, osobito i zbog toga što su nam neki potrošači rekli da su bili upućeni od drugih udruga za zaštitu potrošača koje su im rekle da im mi možemo riješiti odnosno pomoći riješiti situaciju uz tržišnu inspekciju. Radilo se o nekoliko poziva.

Kako su nam se potrošači i povratno javljali, tako smo dobili i jednu vrstu uvida o određenim područnim uredima tržišnih inspekcija. Zaista područni ured tržišne inspekcije, za kojeg su svi imali samo riječi hvale jer su bili brzi i učinkoviti je ured Osijek. Radilo se o nekoliko poziva, različitih osoba koje su imale potpuno drugačija pitanja odnosno probleme, a koje su nam to potvrdile. Nadalje, samo jednu povratnu informaciju imamo što se tiče tržišne inspekcije PU Split, a to je da su se javili na telefonski poziv, ali samo da bi problem odnosno prijavu prosljedili Zagrebu. Nismo upućeni u njihovu djelokrug poslova, ali uspoređujući s Osijekom, nije se činilo ispravnim prosljediti upit potrošača, odnosno njegovu prijavu u Zagreb. Što se tiče, tržišne inspekcije PU Zagreba, povratne informacije nisu ujednačene. Nekim potrošačima su sa prvim pozivom uspjeli vrlo profesionalno riješiti probleme, ali je bilo i povratnih informacija gdje su potrošači zvali i po nekoliko desetaka puta dnevno, ali bez odgovora. Dobili smo čak i informaciju kako je potrošaču rečeno da će njegov problem doći na red tek slijedeće godine. Vjerujemo da je Zagreb pretrpan poslom zbog čega se dešavaju i ovakva negativna iskustva. Nažalost, nismo imali povratne informacije koje su tiču rada tržišnih inspekcija PU Rijeke i Varaždina, iako smo potrošače upućivali i na te urede.

Bilo je i nekoliko poziva koji su se odnosili na prekograničnu kupnju, gdje smo potrošačima dali informacije s kojima raspolažemo, ali smo ih za detaljnije informacije upućivali na Europski potrošački centar Republike Hrvatske koji se bavi prekograničnim pitanjima.

Zanimljiv slučaj nam je bio kada nas je trgovac kontaktirao i provjeravao je li dobro postupio, u skladu s pravima potrošača te dao komentar da bi ovakva linija ili nešto slično trebalo postojati i za trgovce.

Kroz davanje savjeta, informacija potrošačima koristili smo se važećim propisima, a kako bi im dali što potpuniju informaciju istraživali smo i analizirali akte određenih općina, gradova

diljem Republike Hrvatske, kompanija i slično, jer je i to bilo potrebno kako bi ih u potpunosti informirali o svemu i pomogli riješiti samu situaciju.

Naposljetku, imali smo i par poziva iz odvjetničkih ureda, koji su zastupali potrošače ili dobili pitanje od strane istih, a koji su se informirali kod nas, preko telefonske linije.

Na samom kraju, osvrnuli bi se i na to, da smo se trudili raširiti informaciju da pružamo pomoć potrošačima, preko naše web stranice i društvenih mreža facebook i instagram. Gostovali smo na lokalnoj radiopostaji kako bi i tako informirali našu zajednicu odnosno građane o tome da pružamo informacije potrošača o njihovim pravima. Na temelju toga, imali smo nekoliko posjeta građana u ured, koji su osjećali da nam tako mogu bolje predočiti svoj problem.