



7. Pružanje usluga u osjetljivim područjima za zaštitu potrošača

7. Predavanje

Stručni diplomski studij Menadžment u trgovini

Veleučilište „Lavoslav Ružička” u Vukovaru

Zvonimir Filipović, univ. mag. oec., pred.

Domagoj Kurtović, mag. oec., pred.

Ponavljanje prethodnog gradiva

- Šira prava kod online kupnje (14 dana za jednostrani raskid ugovora, obrazac za povrat, predugovorne obavijesti)
- Rizici: geo-blocking, tamni obrasci, lažne recenzije, dostava
- Današnja tema nadovezuje se na usluge koje koristimo svaki dan

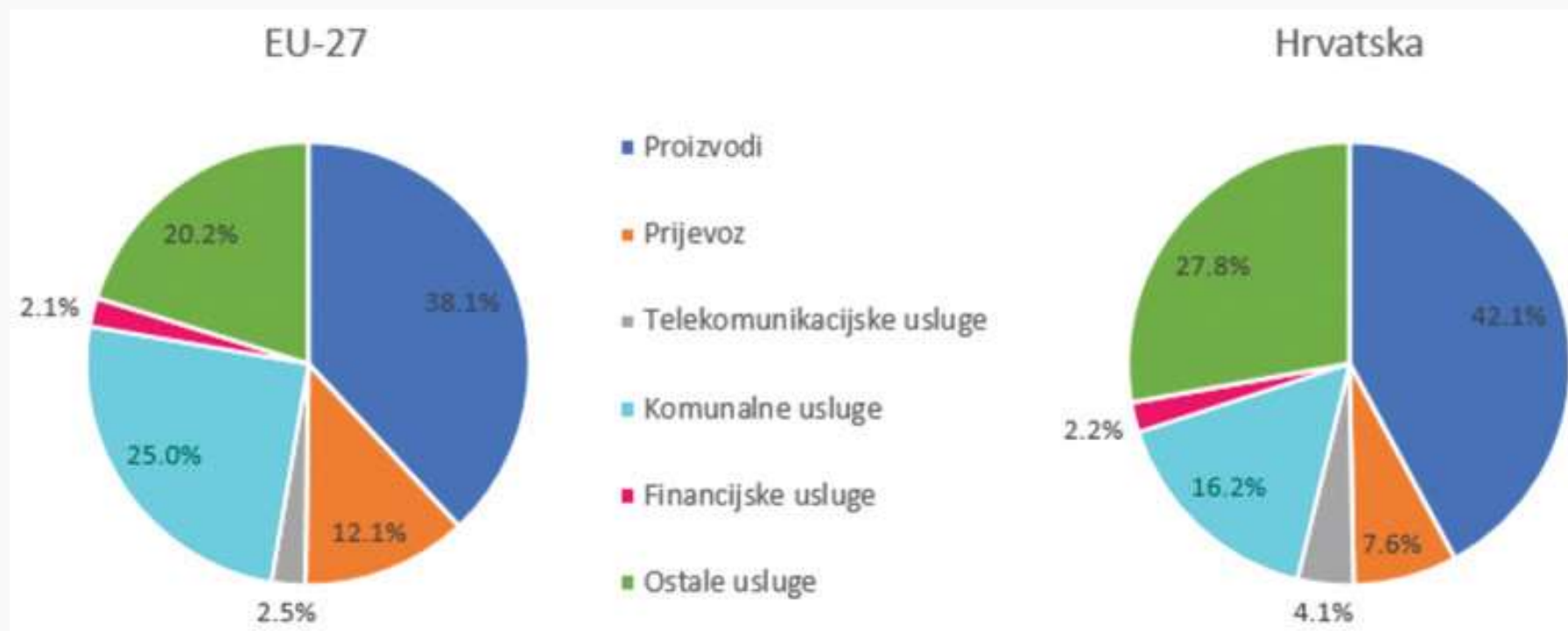
Ciljevi današnjeg predavanja

- 1. Razlikovati robne i uslužne situacije iz perspektive potrošača**
- 2. Objasniti ključna svojstva i dimenzije kvalitete usluge**
- 3. Prepoznati rizike i prava u financijama, telekomu, komunalijama i prijevozu**
- 4. Znati kome se obratiti: HANFA, HAKOM, HERA, resorna ministarstva**
- 5. Primijeniti mini-vodič: kako učinkovito uložiti pritužbu po sektorima**

7.1. Svojstva i kvaliteta usluge

Zašto su usluge posvuda i zašto su osjetljive

- Usluge su gospodarske aktivnosti koje se nude drugoj strani bez prijenosa vlasništva nad stvarima
- Primjeri: obrazovanje, hitna pomoć, telekom, bankarstvo, pošta, prijevoz
- Udio usluga u potrošnji kućanstava u EU-27 i Hrvatskoj je većina ukupne potrošnje.



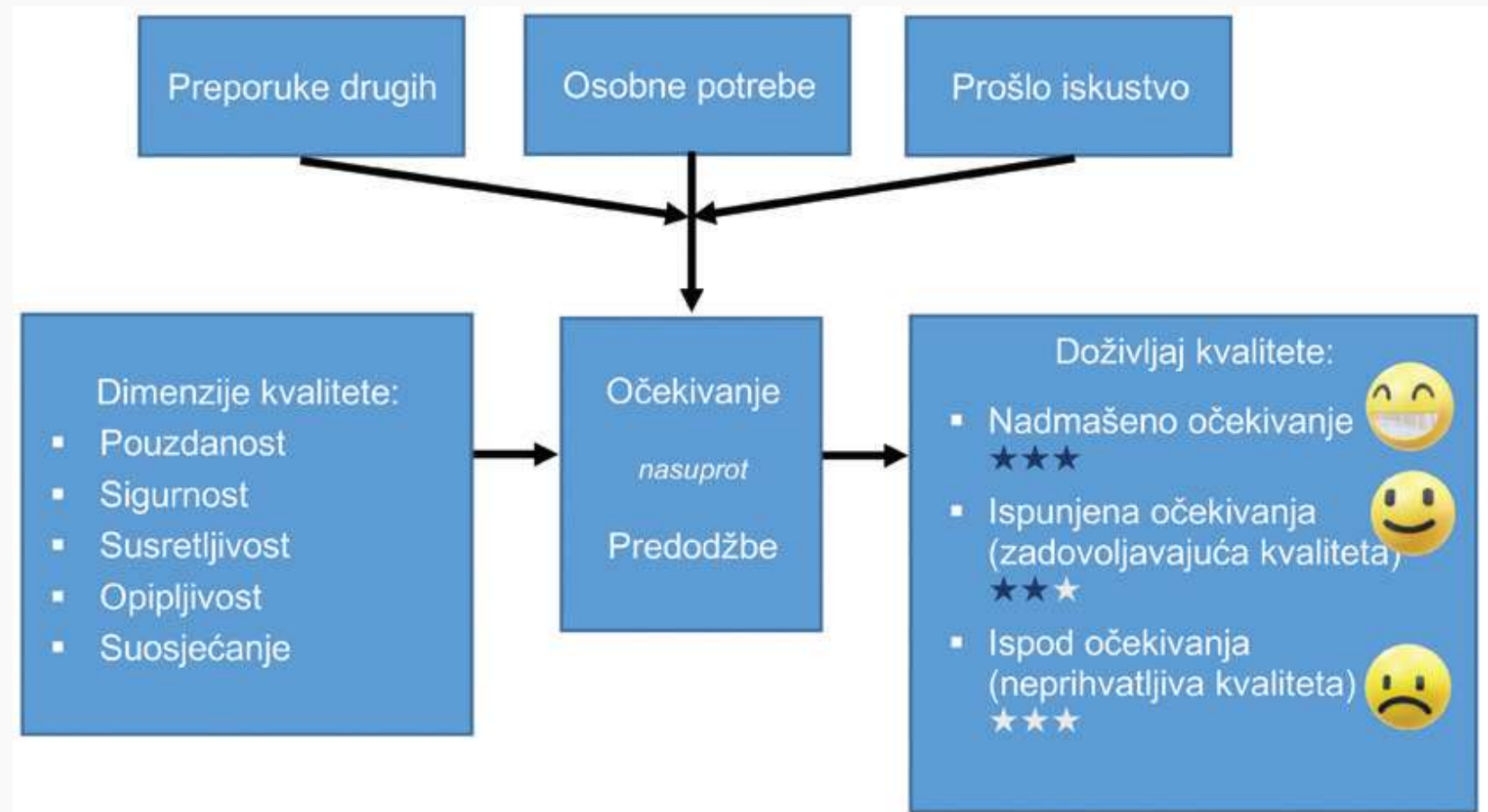
Grafikon 1.
Usluge u
strukturi osobne
potrošnje u EU-
28 i Hrvatskoj u
2021.

Definicija i klasifikacija usluga

Definicija: aktivnosti, koristi ili zadovoljstva koja se nude na prodaju ili se pružaju uz prodaju robe

Stupanj kontakta: a) visoki kontakt (npr. zdravstvene usluge), b) niski kontakt (telekom, bankarstvo online)

Slika 1. Pet dimenzija kvalitete usluge



Ključna svojstva usluge

Neopipljivost: nema fizičkog proizvoda, doživljaj je ključan

Heterogenost: isporuka se razlikuje po vremenu, mjestu, osobi

Teško brojiva: kvalitetu je teže mjeriti bez jasnih standarda

Očekivanja, percepcija rizika i izvori informacija

- Veći percipirani rizik nego kod kupnje stvari
- Više vjerujemo iskustvu drugih nego letku ili reklamama
- Odlučivanje traje dulje; važan je savjet i iskustvo

Dimenzije kvalitete usluge (model u praksi)

- Pouzdanost i točnost: usluga je svaki put na vrijeme i bez grešaka
- Sigurnost/stručnost: pružatelj ima znanje i kapacitete
- Odgovornost: spremnost pomoći i brzo reagirati (uključuje oporavak nakon kvara usluge)

Paket usluga i usporedivost cijena

- Paket = glavna usluga + popratne usluge
- Cilj: diferencijacija i otežano uspoređivanje cijena
- Primjeri: hotelski smještaj + parking; telekom „internet + mobilna + TV”

7.2. Položaj potrošača na tržištu financijskih usluga

Financijske usluge: uvod

Financijska zaštita potrošača = skup pravila za pravedno i odgovorno postupanje

Usluge: računi, kartice, potrošački i hipotekarni krediti, osiguranja, ulaganja

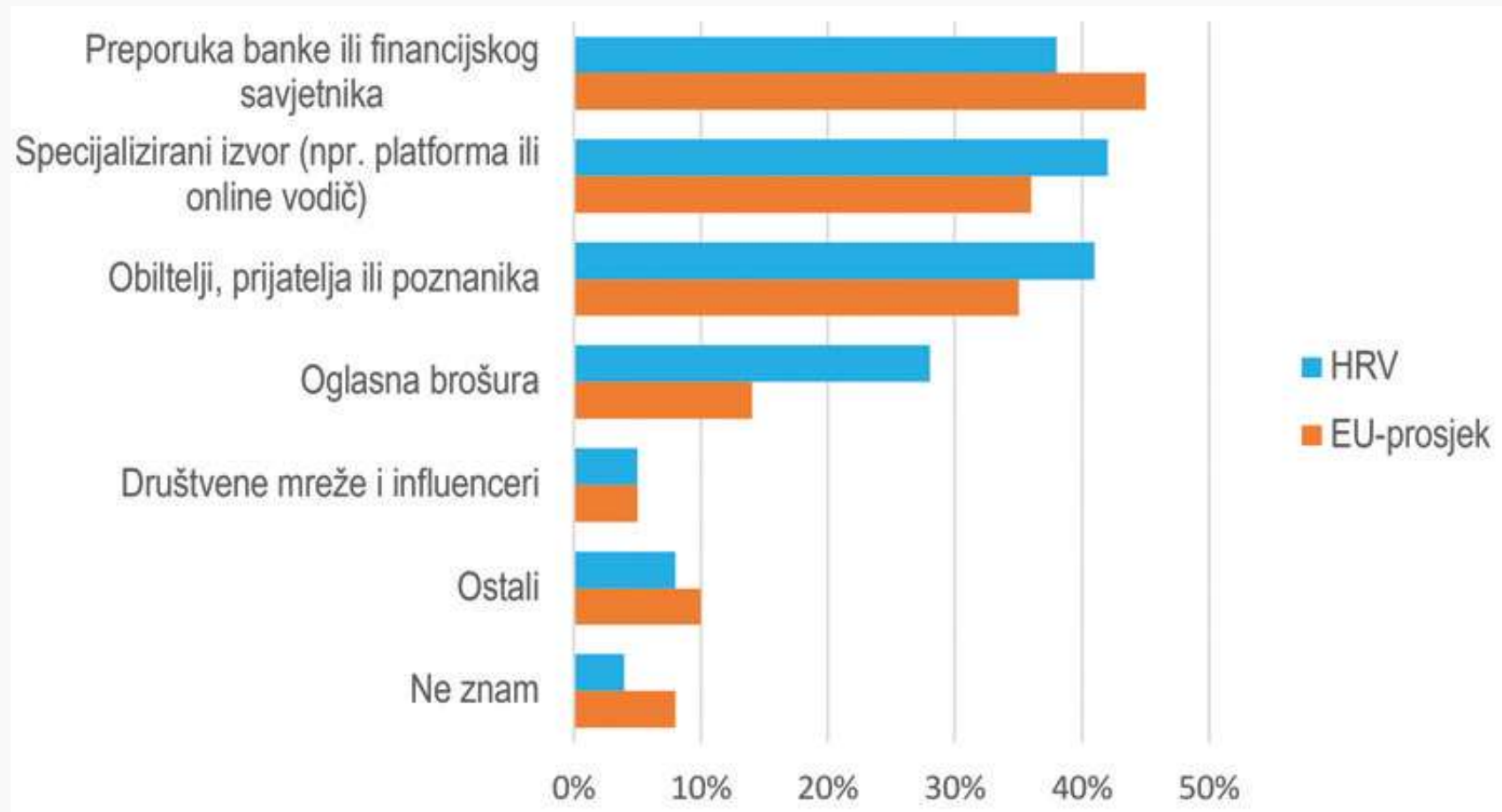
Rizik: složenost proizvoda, nejasne informacije, učinci na kućni budžet

Kako donosioci odluka traže informacije

Najčešći izvori: specijalizirani portali, best-buy vodiči, usporedbe

Mlađi potrošači: veće oslanjanje na roditelje i prijatelje

Manje povjerenje u društvene mreže kao izvor za financijske odluke



Grafikon 2. Izvor informacija za donošenje financijski odluke

Ključna prava potrošača u financijama

- Osiguranje depozita do 100 000 EUR po osobi i po banci
- 14 dana za odustanak od ugovora o kreditu bez navođenja razloga
- Obavijest 15 dana prije povećanja promjenjive kamate + pravo na prijevremeni povrat bez naknade u 3 mjeseca
- Pravo na prijevremenu otplatu kredita

Tipične povrede i novi trendovi

- Obmanjujuće oglašavanje, skrivene informacije, previše složeni proizvodi
- FinTech i online prodaja bez fizičkog kontakta
- Porast investicijskih prevara, uključujući i na kripto tržištu

HANFA i samoregulacija

- HANFA nadzire pružatelje financijskih usluga; možete podnijeti predstavku
- Smjernice i nadzorne mjere; cilj: poštenje, transparentnost, smanjenje rizika

Bihevioralne pristranosti i posljedice

Zašto precjenjujemo svoju buduću moć otplate

- Pretjerani optimizam, podcjenjivanje rizika varijabilne kamate
- Posljedice: rast rate, pritisak na budžet, domino efekt dugova

7.3. Potrošači na tržištu telekomunikacijskih usluga

Telekom: uvod i kontekst

Zašto je telekom svakodnevni rizik

- Usluge: fiksna i mobilna telefonija, internet, TV
- Udio u budžetu kućanstva: 2–4%
- Ugovori često na 12–24 mjeseca

Informiranost, cijene i potreba za regulacijom

Zašto bez pravila nastaju problemi

- Informiranost o općim uvjetima je **ograničena**; mnogi ne čitaju uvjete
- Hrvatska je među skupljima u **fiksni i mobilni** uslugama (po kvartilima cijena)
- Oligopol i složene tarife → potreba za jasnim pravilima

Tipične nepoštene prakse i rizici

Što se najčešće događa korisnicima

- Jednostrane promjene tarife ili dodavanje usluga bez jasnog pristanka
- Slaba vidljivost stvarne potrošnje i granica paketa
- Pogranični problemi s roamingom, kvalitetom signala i prekidima

HAKOM i prava korisnika (ZEK)

Što operater mora osigurati

- Ugovori najviše 24 mjeseca + opcija na 12 mjeseci
- Minimalne brzine, obavijesti o potrošnji i prekomjernoj potrošnji
- Kontrola mjerenja, jasne informacije o roamingu i cijenama

7.4. Zaštita potrošača kod komunalnih usluga

Komunalne usluge: zašto toliko pritužbi

Javna poduzeća i potrošači

- Komunalne usluge: voda, energenti, otpad, parkiranje
- Visok broj pritužbi; informiranost o općim uvjetima često niska
- Obveza objave općih uvjeta na webu i kod regulatora

Prigovor i drugostupanjska reklamacija

Kako izgleda formalni put

- **Prigovor** operateru i odgovor u roku **15 dana**
- Ako nema odgovora ili ishod ne valja → **reklamacija** stalnom povjerenstvu (rok **30 dana** za odgovor)
- U povjerenstvu sudjeluje predstavnik **udruge potrošača**

HERA i dodatna pravila

Energenti i zaštita potrošača

- HERA je drugostupanjsko tijelo za distribuciju energije
- Primjeri obveza: zabrana naplate opomena; jasno isticanje duga na računu

Povjerenstvo za reklamacije potrošača

NASLOVNA / POTROŠAČI / POVJERENSTVO ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Povjerenstvo za reklamacije potrošača

Korisnik vodnih usluga, koji je u kontekstu Zakona o zaštiti potrošača izjednačen sa potrošačem, ima pravo uputiti pisani prigovor kojim iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na pruženu uslugu te isti predati osobno u prostorijama t.d. VG Vodoopskrba d.o.o., putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Stručna služba Društva u čijem se djelokrugu predmet nalazi, kao prvostupanjsko tijelo, dužna je odgovoriti u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana primitka prigovora. Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom ima pravo podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača t.d. VG Vodoopskrba d.o.o., kao drugostupanjskom tijelu, na koji je isto dužno odgovoriti u roku od 30 dana od dana primitka istog.

Zadaća Povjerenstva za reklamacije potrošača je donošenje odluka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

Potrošači

Kako do priključka

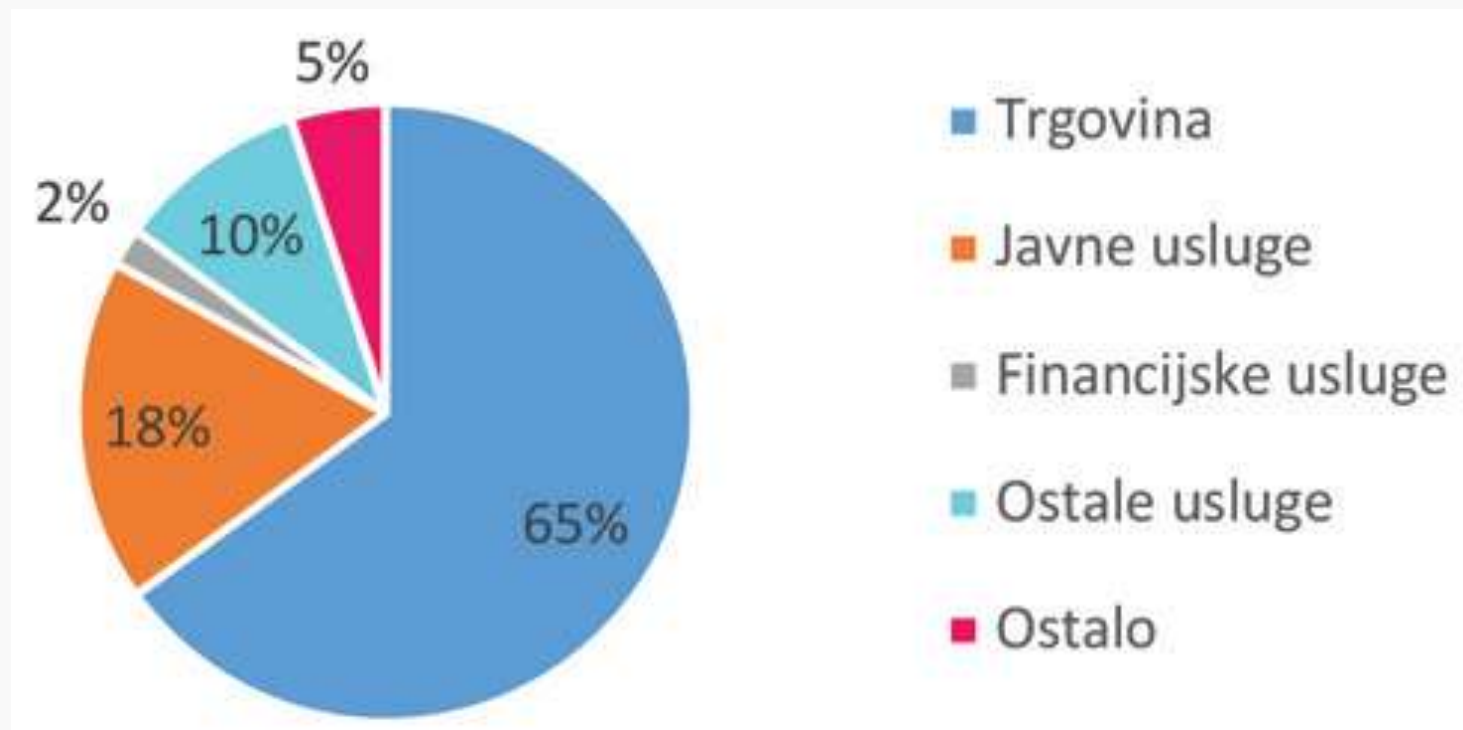
Kako do suglasnosti na glavni projekt

Kako do posebnih uvjeta građenja

Opći i tehnički uvjeti isporuke vodnih usluga

Cjenici i način obračuna vod usluga

Slika 2. Web-mjesto za podnošenje drugostupanjske reklamacije



Grafikon 3. Statistika zaprimljenih poziva preko potrošačkog telefona 0800 414 414 u 2020. godini (ukupno 5 667 upita)

7.5. Prava potrošača kod usluga javnog prijevoza

Javni prijevoz: osnovna načela i tijela

Tri počela i deset prava

- Počela: nediskriminacija, jasne i pravovremene informacije, pomoć proporcionalna problemu
- Deset prava putnika: od informiranja, preusmjeravanja i povrata do sustava pritužbi i odštete
- Nadležna tijela: **HAKOM** (željeznica), **Ministarstvo prometa** (autobus), **Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo** (zrak), **Agencija za obalni linijski pomorski promet** (more)

Transparentnost online kupnje karata

Zabranjene prakse i jasnoća cijene

- Nema **unaprijed označenih opcija**; nema skrivenih dodatnih troškova
- Troškovi osiguranja, obroka, prtljage moraju biti jasno prikazani
- Posebnosti za kratkotrajna osiguranja putnika kupljena online

Zračni promet: kašnjenja, otkazi i odštete

Kada imate pravo na novac i pomoć

- **Skrb** kod dugog kašnjenja: obroci, napitci, smještaj kada je potrebno
- **Povrat ili preusmjeravanje** kod kašnjenja u polasku ≥ 5 sati
- **Naknade** na dolasku: 250 EUR (do 1 500 km), 400 EUR (unutar EU 1 500–3 500 km), uz uvjete iz propisa
- Paket aranžmani imaju **šira** prava povrata

Prijevoz morem, autobusom i željeznicom

Specifičnosti po modi prijevoza

- **More:** pravo na alternativu i naknadu (npr. 25% za kašnjenja iznad praga); izuzeća kod vremenskih neprilika
- **Autobus:** povrat i odšteta kod dugih kašnjenja; rokovi odgovora na pritužbe
- **Željeznica:** povrat kod očekivanog kašnjenja > 60 minuta; prigovori i drugi stupanj preko HAKOM-a

Mini-vodič: kako uložiti pritužbu (svi sektori)

Praktični koraci za potrošače

- **Identificirajte problem** i prikupite dokaze (računi, aplikacija, screenshot, komunikacija)
- **Službeni prigovor** pružatelju usluge (navedite činjenice, zahtjev i rok; tražite pisanu potvrdu primitka)
- **Drugi stupanj:** nadležno tijelo (HANFA, HAKOM, HERA, resorno ministarstvo), prema sektoru
- **ADR/medijacija** gdje postoji; čuvajte rokovnike

Primjeri iz prakse: a) web trgovac + komunalije

- Dostava računa s pogrešnim obračunom vode → prigovor, povjerenstvo, HERA
- Web trgovina naplati dodatnu uslugu pakiranja bez opcije odustajanja → prigovor i povrat troška

Primjeri iz prakse: b) telekom + financije

- Mobilna aplikacija ne prikazuje točnu potrošnju → zahtjev za ispravak i nadoknadu
- Kredit s promjenjivom kamatom → obavijest + pravo na prijevremenu otplatu u 3 mjeseca bez naknade

Pitanja za raspravu, provjeru i sažetak

Pitanja za raspravu

- Kako pojednostaviti uvjete i bolje pojasniti rizike financijskih usluga i proizvoda?
- Opišite iskustvo s upućivanjem pritužbe javnom prijevozniku i koje je pravo bilo narušeno?
- Možete li identificirati nedostatke telekomunikacijskog sektora u odnosu prema potrošačima?

Sažetak najvažnijeg iz predavanja

- Usluge su neopipljive i zato važni postaju **standard, informacija i oporavak**
- Prava se razlikuju po sektorima; znajte **svoje drugo stupnjevanje** (HANFA, HAKOM, HERA, ministarstva)
- Pritužba je **proces**, ne poruka ljutnje: činjenice, zahtjev, rok, eskalacija

Pitanja za provjeru znanja

1. Zašto može nastati nezadovoljstvo kod korištenja usluge?
2. Zašto trgovci nude pakete usluga i navedite primjer paketa?
3. Koje sve izvore informacija potrošači koriste za donošenje financijskih odluka?
4. Što je osjetljivo kod pružanja telekom usluga?
5. Kako su kategorizirana prava potrošača u javnom prijevozu i navedite barem jedno pravo?

„Bez pritužbi ne bismo imali priliku popraviti pogreške i zadržati kupce.“