**Rezultati ankete**

Povodom Dana prava potrošača provedene su dvije ankete. Inicijalna s kojom se željelo utvrditi stanje poznavanja prava potrošača među učenicima te evaluacijska koja pokazuje ostvarene rezultate provedene kampanje. Ankete su analizirane na razini cijele škole kao i prema razredima kao i programima.

Inicijalna anketa je provedena prije edukacije učenika putem prezentacije i izložbe među 347 učenika (85% od ukupnog broja) u 19 razreda (95% razreda) što rezultate čini reprezentativnima.

Više od 92% učenika sebe smatra potrošačima, što ukazuje na visoku svijest o činjenici da smo svi mi potrošači. Nešto veći stupanj svjesnosti o tome imaju učenici 3.i i 4.razreda sa 95, odnosno 97%. Ovakav rezultat je očekivan s obzirom da stariji učenici češće donose odluke o kupovini. Najveću svijest o pripadnosti skupini potrošača imaju strojarski tehničari te učenici u programima za zanimanje komercijalist i u programima opće gimnazije i prodavača/cvjećara/mehaničara poljoprivredne mehanizacije (također očekivano s obzirom da se radi o četverogodišnjim zanimanjima čija je prosječna dob veća te tima češće i sudjeluju u donošenju odluka o kupovini, a u jedinom trogodišnjem programu su prodavači koji o tome uče u svojim stručnim predmetima).

Na pitanja o tome jesu li učenici ili članovi njihovih porodica imali neke probleme prilikom kupovine koji bi mogli ukazati na kršenje prava potrošača, rezultati ankete su slijedeći:

52% učenika imalo je neki problem kao kupac dok je 35% učenika reklo da je takvih problema imao netko iz njihove porodice. Po ovom pitanju od prosjeka odskaču 1.i 2.razredi koji su u 55% odnosno 58% slučajeva imali problema, dok kod problema u kupovini njihovih članova porodice nema većih razlika prema razredima. Veće odstupanje pokazuju učenici strojarskih zanimanja i opće gimnazije koji su imali problema prilikom kupovine od 54% do 56% te zanimanja komercijalist i gimnazija koja znaju za takav primjer u porodici s 41 do 43%. Od problema najznačajniji su slijedeći:

35% je imalo problema s krivom cijenom, na polici je bila istaknuta jedna cijena, a na blagajni im je naplaćena druga cijena

29% je naknadno utvrdilo da je kupilo oštećen ili pokvaren proizvod

21% je imalo problema s krivo obračunatim i naplaćenim iznosom

6,5% je imalo iskustva s krivo uzvraćenom razlikom novca na blagajni, a isto toliko je kupilo proizvod kojem je istekao rok trajanja

U rjeđim slučajevima se događalo da su imali problema s dostavom robe, kupnjom „lažnjaka“ – krivotvorenih marki i neizdavanjem računa. Treba naglasiti da je prodaja, kao i kupovina krivotvorene robe protuzakonito, isto kao i neizdavanje računa (grubo kršenje prava potrošača, ali i drugih zakona).

38% učenika misli da zna kome se treba obratiti ako su uskraćeni za svoja prava potrošača, a nema značajnijih razlika prema razredima, dok prema programima iskaču poljoprivredni tehničari s 47% te strojarski tehničari sa samo 25%. Usporedbom s rezultatima evaluacijske ankete dolazimo do pozitivnog napretka u edukaciji učenika jer se taj postotak povećao na 49% (na razini svih učenika) i to od 58% do 44% prema razredima (od 1.prema 4.). Dolazimo do zaključka da smo kod učenika spoznaju o tome kome se trebaju obratiti ako misle da su im ugrožena potrošačka prava povećali za gotovo 30%.

U inicijalnoj anketi učenici su izjavili da bi se u slučaju kršenja svojih potrošačkih prava obratili:

* 34% poslovođi, šefu, voditelju prodavaonice
* 18% vlasniku, poslodavcu, direktoru
* 14% prodavačima
* 12,5% udrugama za zaštitu prava potrošača
* 5% predsjednici ili TV emisiji „Potrošački kod“
* 4% policiji
* 3 % roditeljima

Nakon edukacije, evaluacijska anketa je pokazala promjene u tome kome bi se učenici obratili ako su im potrošačka prava povrijeđena:

Najznačajnija i pozitivna promjena je u tome da su učenici prepoznali udruge za zaštitu potrošača te bi im se u tom slučaju sada obratilo njih gotovo 22% (za razliku od 12,5% prije toga), a također su učenici sada prepoznali i druge institucije koje u prvoj anketi nisu spominjali, a to su tržna inspekcija, njih 1% i Ministarstvo gospodarstva, njih 1%. Značajnije promjene su uočene i u činjenici da bi se nakon edukacije manje učenika obratilo poslovođi (sada samo 22%, iako je to i dalje najveći broj njih to je značajni pad s 34%) te prodavaču (sada svega 6% njih). Može se zaključiti da su učenici počeli doživljavati poslovođe i prodavače sve više kao one koji krše njihova prava, a sve manje kao one koji im mogu pomoći u tome.

Prije edukacije 74% učenika je čulo da Hrvatska ima Zakon o zaštiti potrošača. Gledajući razrede najviše su za njega čuli učenici 1.razreda, njih 79% dok prema programima prednjače učenici komercijalista gdje je njih čak 90% čulo za taj zakon te opće gimnazije s 83%. Oni koji su čuli za taj zakon uglavnom su to saznali iz medija, njih 73,5%, dok je 33% čulo u školi, svega 8% kod kuće, a od ostalih izvora u malom postotku. 100% strojarskih tehničara i 90% gimnazijalaca koji su čuli za Zakon, saznali su to iz medija, a najviše ih je u školi čulo u zanimanju komercijalist, njih 65%, što je razumljivo zbog činjenice da te sadržaje uče u redovnoj nastavi iz stručnih predmeta. Nakon provedene edukacije broj učenika koji je čuo za zakon u školi je znatno povećan i to na 58%. U nekim programima taj je postotak povećan i do 5 puta, što pokazuje uspjeh edukacije iako dio učenika nije s dovoljnom pažnjom pratio edukaciju jer je evaluacijska anketa provođena nakon prezentacije o pravima potrošača i samom Zakonu te je zapravo za zakon trebalo čuti 100% anketiranih učenika.

Evaluacijska anketa je trebala pokazati i jesu li učenici zapamtili i naučili neke odredbe zakon o zaštiti prava potrošača. U tom smislu su ostvareni slijedeći rezultati.

* 87,5% učenika od sada zna da se 15.ožujka obilježava dan prava potrošača što bi ih moglo potaknuti da se tim povodom dodatno educiraju o svojim potrošačkim pravima
* 59% učenika zna da prilikom kupovine preko interneta unutar Europske unije imaju pravo u roku od 14 dana vratiti robu prodavaču ako im ona ne odgovara
* 62% učenika zna da im pružatelji usluga popravaka (razne vrste majstora) moraju dati pisanu ponudu sa specifikacijom radova, utrošenog materijala i njihovih cijena, ako vrijednost svega prelazi 500 kn. Međutim nije ohrabrujući podatak da ovu stavku Zakona najviše poznaju gimnazijalci, njih 75% dok strukovna zanimanja poznaju ovu stavku manje od 60%, a trebali bi s obzirom da će nakon završetka školovanja dio njih biti upravo ti majstori koji će svojim korisnicima morati davati takve ponude.
* 52% učenika zna da je u Europskoj uniji najkraći jamstveni, garantni rok za uklanjanje nedostataka na robi od 6 mjeseci. Treba naglasiti da je ovaj podatak najpoznatiji učenicima 4.razreda (65%) kao i općenito gimnazijalcima, njih 68%.
* 51% učenika zna da petkom od 18.30 sati na HTV1 mogu pogledati emisiju „Potrošački kod“ koji govori o pravima potrošača i predstavlja jednu od mogućnosti potrošačima da se obrate sa svojim problemima.
* 29% je najlošiji rezultat od postavljenih 6 pitanja koji govori koliko učenika zna da je trgovac dužan u roku od 15 dana odgovoriti pisanim putem na našu pisanu primjedbu.

**Zaključak**

Projekt je pokazao da učenici imaju visoku razinu svijesti o tome da su potrošači i da uočavaju nepravilnosti u radu trgovaca, ali isto tako i da nemaju informaciju kome se i na koji način mogu požaliti na njih. Nakon provedene edukacije zabilježeni su pomaci u učeničkom poznavanju potrošačkih prava i to u smjeru da znaju za postojanje zakona koji regulira prava potrošača i znaju za udruge kojima se mogu obratiti za savjetovanje u realizaciji svojih potrošačkih prava.

**Savjeti**

S obzirom na najčešće probleme koje su učenici navodili u svojim potrošačkim iskustvima u nastavku se nalaze savjeti za izbjegavanje i rješavanje tih problema.

Potrošač ima pravo kupiti proizvod po onoj cijeni koja je istaknuta na polici. Ovaj problem su učenici najčešće navodili tj.da su im na blagajni obračunali po drugoj cijeni, a ne onoj koja je bila istaknuta na polici. Do ovakve situacije najčešće dolazi ne zbog želje trgovca da prevari potrošača već zbog činjenice da trgovci nude sve više artikala, imaju česte akcije i izmjene cijena koje ne stignu ispraviti i na polici i u blagajni. Ukoliko se ponovno susretnete s takvom situacijom recite blagajniku da želite kupiti proizvod po onoj cijeni koja je istaknuta na polici. Ukoliko blagajnik kaže da vam to ne može učiniti ili da ne želi, spomenite članak 7 i stavak 7 Zakon o zaštiti potrošača (koji glasi „Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje“) i recite mu da pozove poslovođu. U najvećem broju slučajeva vaš će prigovor tada biti pozitivno riješen, a ako ni tada ne uspijete ostvariti svoje pravo zatražite knjigu žalbi, prigovora u koju napišite spomenuti problem, trgovac će vam na to morati odgovoriti u roku od 15 dana. Ako vam ni tada pozitivno ne riješi problem obratite se nekoj od udruga za zaštitu prava potrošača ili o slučaju obavijestite tržnu inspekciju. Naravno morate biti sigurni da je na polici bila istaknuta druga cijena od one u blagajni (vidljiva na računu) – može se dogoditi da ste vidjeli cijenu za drugi, slični proizvod.

Problem koji su učenici često navodili je i pokvaren, oštećen proizvod. Kvalitetu, ispravnost nekih proizvoda ne možemo provjeriti pri samoj kupovini već tek kod kuće kada ga otvorimo i upotrijebimo. Ako se radi o tehničkoj i drugoj robi koja ima jamstveni, garantni rok (najkraće 6 mjeseci od kupovine, a može biti i dulje ako je to dao proizvođač) nužno je sačuvati račun te se obratiti trgovcu koji će poduzeti potrebne mjere za uklanjanje nedostatka. Naravno ako je kvar bio predviđen jamstvom (npr.neće vam ukloniti kvar ako ste vi nestručno rukovali robom ili vam je ispala i razbila se tijekom korištenja). Zato je prije upotrebe takvih proizvoda potrebno proučiti upute za upotrebu. Kod robe koja nema jamstveni rok (npr.prehrambena roba, kupili ste pakirano meso u supermarketu, a kada ste ga kod kuće otvorili osjetio se smrad) javite se trgovcu odmah po uočavanju neispravnosti robe te će Vam on zamijeniti proizvod. Trgovcu treba dokazati da smo robu kupili kod njega, za što je potreban račun. Iako zakon kupca obvezuje da račun mora imati dok ne izađe iz prodajnog prostora, za vaše dobro je da račune čuvate i duže, da bi u slučaju spomenutih problema mogli zatražiti zamjenu proizvoda.

Krivo obračunat i naplaćen iznos može biti uzrokovan različitim čimbenicima (blagajnik dva puta obračunao jedan proizvod, blagajnik unio krivu šifru robe koja se kupuje na kg kao što je voće i povrće, prilikom unošenja iznosa u POS-terminal za naplatu za kartice blagajnik je unio krivi iznos računa i slično). Poželjno je da se prilikom kupovine ponašate razumno i zbrajate, barem okvirno, koliki bi trebao biti iznos računa. Na taj način možete odmah reagirati ako vam se učini da je račun veći nego što bi trebao biti. Obavezno uzmite račun i odmah pregledajte obračun ako vam se učini da vam je iznos krivo naplaćen. Za naknadne reklamacije je u trgovini teško utvrditi činjenično stanje. Da bi se zaštitili, trgovci često i navode da odmah reagirate jer naknadne reklamacije ne uvažavaju.

Prodaja robe kojoj je istekao rok trajanja (pa makar ona još uvijek bila ispravna) je zabranjena. U velikim trgovinama s brojim artiklima i ograničenim brojem prodavača, zna se događati da se na polici nađe proizvod kojem je istekao rok trajanja. Obratiti pažnju na uvjete prodaje koje trgovci često ističu na ulazu ili kod blagajni. Tako npr.neki kažu da ako nađete proizvod na polici kojemu je istekao rok trajanja imate pravo kupiti takav proizvod, kojemu nije istekao rok u pola cijene. Najbolja zaštita je da prilikom kupovine provjerite rok trajanja. Ponekad trgovci stave naljepnice s novim cijenama preko roka trajanja kojeg tada ne možete vidjeti. U tom slučaju se obratite prodavaču ili poslovođi da vam dokaže koji je rok trajanja. Dodatan savjet prilikom kupovine je da kada uzimate proizvod s police ne uzmete onaj prvi koji je izložen već one iza, jer je normalno da trgovci noviju robu (koja ima i dulji rok trajanja) slažu iza da bi se prvo prodala starija roba (s kraćim rokom trajanja). Robu kojoj rok trajanja uskoro ističe trgovci stavljaju na sniženje. U tom slučaju moraju navesti staru i novu cijenu, navesti zbog čega se snižava cijena, a takva roba mora biti posebno izdvojena i izložena od ostale robe, najčešće je kod blagajna. Kada kupujete takvu robu možete uštedjeti, jer je ona još uvijek ispravna, ali vodite računa isplati li vam se. Npr.kupujete litru mlijeka na takvom sniženju, a rok trajanja je još jedan dan. Ako znate da vi nećete potrošiti litru mlijeka u jedan dan, onda vam se ova kupovina ne isplati.

Među prvih 5 problema našao si i krivu uzvraćen iznos. Trgovci bi trebali biti educirani da primljenu novčanicu ne stavljaju prvo u blagajnu, već da ju stave sa strane i prvo uzvrate razliku i tek potom primljenu novčanicu stave u blagajnu. Na ovaj način se može izbjeći situacija da vam trgovac uzvrati razliku misleći da ste mu dali jednu novčanicu (npr.100 kn), a vi ste mu dali drugu (npr.200 kn) te vam zbog toga nije uzvratio dobar iznos. Ako se tako nešto i dogodi, odmah reagirajte te ako je bila greška blagajnika koju on ne priznaje zatražite obračun blagajne kojim će se utvrditi imali u blagajni više novca nego što treba ili ne. Česta je situacija da blagajnici ne uzvrate točan iznos jer u blagajni nemaju dovoljno sitnog novca. To je njihov problem i tada možete inzistirati da vam uzvrate točnu razliku, a ako oni nikako ne mogu uzvratiti točno neka uzvrate na svoju štetu (tj.uzvrate vam veći iznos) jer je to njihov propust u poslovanju. Do ovoga često dolazi zbog činjenice da trgovci radi psihološkog učinka na kupce, cijene izražavaju na 99 lipa da bi stvorili dojam niže cijene te blagajnici ponekad nemaju dovoljno lipa da bi vam uzvratili. Zbog sve češće upotrebe kartičnog plaćanja ovakvi problemi izostaju jer se ne mora uzvraćati razlika.

Rjeđe se događa da trgovac ne izda račun. On je to po zakonu dužan učiniti i imate pravo zatražiti račun izdavanje računa. Oni koji pokušavaju izbjeći izdavanje računa rade to radi izbjegavanja plaća poreza državi te će vam ponuditi razne isprike zašto ne mogu izdati račun – blokirala blagajna i slično. Nemojte prihvaćati ovakva objašnjenja i inzistirajte na računu jer ga i vi kao kupci morate imati do izlaska iz prodajnog prostora. Kod naplaćivanja za gotovinska sredstva plaćanja trgovci su dužni izdavati fiskalni račun (koji se odmah evidentira u poreznoj upravi) što možete provjeriti na računu tako da vidite ima li šifru.tzv JIR koja potvrđuje ispravnost računa. Na tržnicama vam ovakve račune ne moraju izdavati oni koji prodaju robu koju su i uzgojili (najčešće OPG-obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo) dok ostali to moraju činiti (to su trgovci koji prodaju robu na tržnici).

Kupnja „lažnjaka“ tj.krivotvorenih proizvoda je kažnjiva kao i njihova prodaja. Da bi bili sigurni da kupujete originale poznatih robnih marki (najčešće odjeća, obuća, parfemi) kupujte ih u njihovim ovlaštenim trgovinama (prodavaonicama ili službenim Internet stranicama). Da se radi o takvoj robi ukazuje vam i činjenica da se prodaje po znatno nižoj cijeni od uobičajene.

Kod kupovine robe „na daljinu“ – najčešće preko interneta (tu ubrajamo i katalošku prodaju, TV prodaju i prodaju telefonom) uvijek vlada strah od isporuke robe i od toga hoće te li dobiti ono što ste naručili. Ako želite biti sigurni, možete koristiti plaćanje pouzećem, tj.robu plaćate dostavljaču, poštaru koji vam je dostavio robu. Tako će te biti sigurni da će te dobiti robu koju ste platili, ali ova je mogućnost obično dostupna samo za kupovinu unutar Republike Hrvatske. Ako kupujete preko poznatih Internet stranica (poput e-bay) birajte provjerene trgovce, provjerite povratne informacije ostalih kupaca te koristite one koji vam nude mogućnost povrata novca u slučaju ne isporuke.