



**PROGRAMSKI STAV O ZAŠTITI  
POTROŠAČA**

## **Zašto je ORaH-u važna zaštita potrošača?**

Svi građani u Hrvatskoj su potrošači. Svaki dan kupujemo proizvode i usluge koji su nam potrebni za život i ostvarivanje željenog životnog standarda. Prava potrošača stoga se odnose na sve građane u Hrvatskoj, a političke stranke u odnosu na prava potrošača pokazuju svoje opredjeljenje za djelovanje u javnom interesu. Zaštita potrošača jedno je od dinamičnih područja zaštite ljudskih prava i vrlo važno pitanje na razini EU. Temeljna potrošačka prava sadržana su u članku 129 a. Ugovora o funkcioniranju Europske Unije kojima se osigurava zaštita prava potrošača u cilju zaštite zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača te jačanje prava na informiranje i edukaciju. EU iznimno veliku važnost daje ostvarenju prava potrošača na sigurnost, odnosno kupovanje sigurnih proizvoda i usluga. Pravo na informiranje podrazumijeva pravo potrošača na potpune i nepristrane informacije o proizvodima i uslugama. Pravom na pritužbe i lakši pristup pravdi potrošači mogu izraziti nezadovoljstvo vezano uz kupljeni proizvod ili izvršenu uslugu. Pravo na edukaciju potrošača je pravo na stjecanje relevantnih znanja i vještina temeljem kojih potrošači mogu donositi informirane odluke. Pravo na zastupanje i udruživanje potrošača u interesne skupine također je jedno od temeljnih potrošačkih prava i sloboda. Pravo potrošača na zdrav okoliš podrazumijeva pravo na okruženje koje nije štetno i ne ugrožava zdravlje i život potrošača, dok s druge strane, sami potrošači svojim ponašanjem i odlukama trebaju doprinositi stvaranju zdravijeg životnog i radnog okoliša. Europska politika zaštite potrošača ključni je element pravednog i transparentnog unutarnjeg tržišta. Cilj europske politike u ovom području je svim građanima jamčiti njihova svakodnevna potrošačka prava, a jačanje položaja potrošača, unaprjeđivanje njihove dobrobiti te djelotvorna zaštita njihove sigurnosti i ekonomskih interesa su važni izazovi za sve europske zemlje.

### **Cilj**

Cilj zaštite potrošača je iskorjenjivanje siromaštva, racionalno i učinkovito upravljanje, dostizanje socijalne pravednosti, poštivanje ljudskih prava i dostojanstva osobe i obitelji, izgradnja uređenog socijalno-tržišnog i ekološki održivog gospodarstva te dostizanje zakonski uređene i djelatne zaštite čovjekova zdravlja i okoliša. Podizanje javne svijesti o potrebi zaštite potrošača te dosizanje visokog stupnja zaštite potrošačkih prava preduvjet su za postizanje ravnoteže na tržištu roba i usluga, skladan razvoj gospodarstva te zadovoljstvo građana.

## **Trenutna situacija u Hrvatskoj i EU**

Iako je prvi Zakon o zaštiti potrošača u RH stupio na snagu u rujnu 2004. godine te je u proteklih deset godina zamjetan napredak u ovom području, činjenica je da je tek oko 35% građana RH svjesno svojih potrošačkih prava i barem djelomično upućeno kako ih ostvariti. Hrvatski sabor je 2013. godine donio Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine koji, kao uostalom i prethodni programi više djeluje kao izvješće, a manje kao plan ili program djelovanja. Većina ovih dokumenata više su opis onoga što je napravljeno u posljednjih nekoliko godina, a manje konkretan plan provedbe akcija za poboljšanje prava potrošača u Hrvatskoj. Iz ovih dokumenata se može steći dojam kako je Hrvatska u pravnom i institucionalnom smislu odradila većinu posla na zaštiti potrošača jer je krovni zakon, kao i pripadajući podzakonski akti, izrađen i donesen, a zakonodavstvo je većim dijelom u horizontalnom i vertikalnom smislu usklađeno s direktivama EU te su stvoreni administrativni kapaciteti za provedbu zakona. Iako imamo i specijaliziranu emisiju na državnoj televiziji 'Potrošački kod' koja kvalitetno radi na informiranju i educiranju hrvatske javnosti o ovoj problematici, stanje u Hrvatskoj u pogledu zaštite prava potrošača nije zadovoljavajuće. U prilog tome znakovito govori činjenica da je manje od 40% stanovništva Hrvatske upoznato i konzumira svoja potrošačka prava. Razlog takvom stanju je nedostatak stvarne političke volje za kvalitetnu i učinkovitu provedbu kako zakonskih i podzakonskih, tako i strateških dokumenata poput Nacionalnog programa. Za to su odgovorni nositelji politike zaštite potrošača sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača: Hrvatski sabor, Vlada RH, Ministarstvo gospodarstva, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, tržišna/gospodarska inspekcija i ostala nadzorna tijela, jedinice lokalne i područne samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca, kao i ostala tijela javne vlasti i to svako iz svoje nadležnosti.

Politika zaštite potrošača u EU u nadležnosti je Opće uprave za zdravlje i potrošače (DG SANCO). Glavne zadaće DG SANCO su praćenje implementacije propisa u području sigurnosti hrane i proizvoda, potrošačkih prava i javnog zdravlja, predlaganje propisa, projekata i mjera u područjima u kojima je to potrebno. Jedan od važnijih oblika suradnje je mreža europskih potrošačkih centara koja se sastoji od 30 Europskih potrošačkih centara koji međusobno surađuju na način da osiguravaju potrošačima pomoć u ostvarivanju prava u prekograničnoj kupovini te im ujedno u slučaju kršenja istih pomažu u rješavanju prekograničnih sporova i pritužbi. U EU postoje i dvije europske potrošačke udruge koje su većim dijelom financirane od strane Europske komisije BEUC i ANEC.

Politika zaštite potrošača na zajedničkom europskom tržištu predstavlja značajan doprinos održivom razvoju EU. Visoka razina zaštite potrošača treba doprinijeti razvoju poslovne aktivnosti na zajedničkom tržištu za koje se smatra da nije u dovoljnoj mjeri iskorišteno od država članica. Iako potrošači uglavnom kupuju na domaćem tržištu, razvoj on-line kupovine trebao bi doprinijeti povećanju trgovanja na zajedničkom tržištu i biti glavni poticaj rasta europske ekonomije. To je moguće jedino i isključivo ukoliko se potrošači osjećaju sigurno i imaju izgrađeno povjerenje u zajedničko tržište u smislu da mogu jednostavnije i brže ostvarivati svoja potrošačka prava.

## **Daljnji institucionalni razvoj**

Za učinkovitiju provedbu politike zaštite potrošača, a sukladno praksi i iskustvima država članica EU i njihovim preporukama, potrebno je formirati samostalno tijelo, odnosno agenciju u čiji bi se djelokrug prenijeli poslovi zaštite prava potrošača iz nadležnog Ministarstva gospodarstva. To su projekti namijenjeni udrugama za zaštitu potrošača, savjetovanje potrošača, izvan-sudsko rješavanje sporova, aktivnosti na podizanju razine javne svijesti te edukaciju i informiranje potrošača.

U sadašnjem modelu savjetovanja potrošača kojeg provode udruge nužno je uspostaviti međusobnu povezanost i suradnju na aktivnostima savjetovanja, bolju koordinaciju aktivnosti, povećati razinu stručnosti i kapaciteta te racionalizirati troškove.

S obzirom da je zaštita potrošača multidisciplinarno područje bila bi potrebna specijalizacija udruga i savjetnika za pojedina područja te umjesto postojeća četiri Savjetovališta osnivanje jednog centra i pozivnog centra putem kojeg bi savjete i pomoć potrošačima pružali savjetnici iz udruge koja je specijalizirana za pojedino područje. Time bi se osnažile i povezale udruge čiji rad je prepoznat od strane potrošača, koje su autentični predstavnici svojih članova i imaju kapacitete za provođenje savjetovanja, edukacije i informiranja potrošača.

## **Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite potrošača**

Nužan je jači i učinkovitiji nadzor nad provedbom zakona koji uređuju pojedina područja, osobito javne i financijske usluge. Primjerice, mali broj gradova i općina napustili su praksu naplate usluge prikupljanja i odvoza kućnog otpada prema površini, većina komunalnih društava ne želi organizirati preuzimanje i naplatu odvoza i zbrinjavanja otpada na način kako je to propisima regulirano no nitko ih zbog toga ne

sankcionira. Slično je i s financijskim uslugama. Početkom 2014. godine stupile su na snagu izmjene i dopune Zakona o potrošačkom kreditiranju prema kojima su banke bile dužne definirati parametar kojeg prate i temeljem kojeg mijenjaju promjenljivu kamatu. One to do danas nisu učinile no zbog nepoštivanja zakona, time i činjenja štete korisnicima kredita, nisu sankcionirane.

## **Podizanje razine znanja svih dionika u provedbi politike zaštite potrošača**

Kako se najveći broj upita/pritužbi potrošača odnosi na javne usluge nužno je intenzivirati suradnju lokalne i područne samouprave s udrugama za zaštitu potrošača na aktivnostima informiranja i educiranja potrošača kao i zaposlenika tvrtki davatelja javnih usluga u vlasništvu i nadležnosti jedinica lokalne i područne samouprave. Takva suradnja omogućila bi bolju informiranost i educiranost tvrtki davatelja javnih usluga i građana, jednostavnije i brže rješavanje problema s kojima se susreću te bi doprinijela podizanju kvalitete života građana. Jedinice lokalne i područne samouprave trebale bi osigurati potpore za provođenje savjetovanja potrošača i davatelja javnih usluga, a koje bi provodile udruge za zaštitu potrošača koje su prepoznate u javnosti i aktivne u rješavanju potrošačkih problema na tom području.

## **Izvan-sudsko rješavanje sporova**

U slučaju nezadovoljstva kupljenim proizvodom ili uslugom potrošač ima pravo uputiti prigovor trgovcu koji mu je dužan odgovoriti u roku od petnaest dana od zaprimanja prigovora. Ukoliko je nezadovoljan odgovorom potrošač se može obratiti Sudovima časti pri Gospodarskoj i Obrtničkoj komori te Centrima za mirenje. U usporedbi s redovnim sudstvom Sudovi časti i Centri za mirenje puno su jeftiniji, brži i manje formalni što znači da su pogodno sredstvo potrošačima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme rasterećuju redovite sudove. Kad se radi o javnim uslugama potrošač ima pravo nakon zaprimanja odgovora na prigovor uputiti žalbu drugostupanjskom tijelu pri davatelju javne usluge, odnosno Povjerenstvu za reklamacije potrošača u kojem je i član iz potrošačke udruge. U praksi davatelji javnih usluga u odgovoru na prigovor ne navode pravni lijek, odnosno da potrošač ima pravo žalbe drugostupanjskom tijelu što je nedopustivo. Tijekom van-sudskog rješavanja spora davatelju javne usluge nije dopušteno podizanje ovrhe pa uskratkom navođenja pravnog lijeka davatelj javne usluge prekida van-sudsko rješavanje spora i ubrzava postupak podizanja ovrhe do kojeg moguće ne bi došlo da je poštovana procedura. Stoga je nužno obvezati davatelje javnih

usluga da u odgovoru na prigovor potrošača navedu pravni lijek, odnosno mogućnost žalbe Povjerenstvu za reklamacije potrošača. Smatramo da je, sukladno praksi u EU, izvan-sudske i sudske sporove između trgovaca i potrošača nužno riješiti u roku od šest mjeseci.

## **Unaprjeđenje zaštite potrošača u pojedinim područjima**

### Financijske usluge

Kako su potrošači najčešće u neravnopravnom tržišnom položaju u odnosu na pružatelje financijskih proizvoda i usluga, pokazalo se nužnim organizirati i provoditi aktivnosti financijskog opismenjavanja. Tržište financijskih proizvoda i usluga vrlo se dinamično razvija i svakodnevno potrošačima nudi nove financijske proizvode i usluge, stoga potrošačima treba osigurati pravovremene, jasne, točne i razumljive informacije i to prije podizanja kredita. Isto tako, neophodno je uspostaviti jednostavne, brze i neovisne mehanizme za zaštitu njihovih potrošačkih prava. Zadovoljenje ovih uvjeta doprinosi osiguranju dugoročne financijske stabilnosti kako hrvatskih građana tako i financijskog sustava u cijelosti.

### Energetika

U uspostavi i provođenju regulacije energetske djelatnosti koje se obavljaju kao javne usluge, važnu ulogu ima Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA) koja je dužna primjenjivati mjere za zaštitu prava potrošača. Liberalizacija energetske djelatnosti vodi k tome da se krajnje cijene energije za kupce sve više temelje na tržišnim načelima. S mjerama koje osiguravaju otvaranje tržišta energijom, potrebno je osigurati posebne mjere zaštite ugroženih krajnjih kupaca – kućanstava, i to onih, koja zbog invaliditeta, posebnih potreba, lošeg zdravstvenog stanja ili socijalnih razloga nisu u mogućnosti osigurati redovito plaćanje troškova energije u svom kućanstvu.

### Komunalne/javne usluge

Cijene vodnih usluga određuju se prema načelima punog povrata troškova, vodne usluge se pružaju pod nediskriminacijskim i socijalno prihvatljivim uvjetima, a djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje obavljaju se učinkovito, ekonomično i svrhovito, na način da se osigura njihov održivi razvitak i stalno povećanje kakvoće vodnih usluga. Način izračuna naknade gospodarenja komunalnim otpadom propisan je odredbama Zakona o održivom gospodarenju otpadom. Unatoč navedenom, problematika definiranja

pravičnog obračuna komunalnih/javnih usluga nije osigurana u mnogim JLS stoga je potrebno intenzivirati aktivnosti nadzora nad trgovcima – davateljima javnih/komunalnih usluga.

#### Sigurnost hrane, proizvoda i usluga

Ministarstvo poljoprivrede je središnje tijelo državne uprave nadležno za sigurnost, higijenu i kakvoću hrane te za organizaciju službenih kontrola. Na području sigurnosti proizvoda na tržištu EU ukazala se potreba za stvaranjem kooperativnog sustava nadzora nad zajedničkim tržištem. Cilj Akta o zajedničkom tržištu (Single Market Act) je ukloniti različitosti i nedostatke u nadzoru na tržištu i unaprijediti sigurnost proizvoda, kao i minimizirati broj nesigurnih i neusklađenih proizvoda na zajedničkom tržištu.