



«P O T R O Š A Č»
HRVATSKI SAVEZ UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
CROATIAN UNION OF THE CONSUMER PROTECTION
ASSOCIATIONS

(Consumer Pact, Consumers' International, ECCG and ANEC's member)

Kneza Ljudevita Posavskog 48, 10000 Zagreb, The Republic of Croatia

Tel/Fax 00385 1 48 35 888;

E-mail: potrosac@zg.t-com.hr; potrosac@potrosac.hr
lijarkman@gmail.com

Web-stranica: www.potrosac.hr ; <http://www.savez.potrosac.hr>



E C C G

Deklaracija o zaštiti potrošača
u prigodi 33. Svjetskog dana prava potrošača (WCRD 2016)

Potrošač nije broj već prije svega ljudsko biće
Javna politika EU: „Potrošači“ naglašava
„Zaštita sigurnosti i prava potrošača prioritet je svih politika EU-a“

Ovogodišnjini 33. Svjetski i 18. Europski Dan prava potrošača koji se obilježava s parolom „Izbacimo antibiotike sa jelovnika“ u Hrvatskoj je pored toga godišnja prigoda za polaganje računa, što je tijekom proteklih godinu dana učinjeno na planu dogradnje i podizanja učinkovitosti nacionalnih sustava zaštite potrošača.

To je i prigoda za promicanje temeljnih prava svih potrošača, za postavljanje zahtijeva da se potrošačka prava definirana Poveljom UN-a, Deklaracijom EU, Poveljom o temeljnim pravima u EU, 10 temeljnih načela zaštite potrošača u EU i Ustavim RH poštuju, a i Ustavim RH poštuju, a posebno da se poštuju prava potrošača koja su definirana hrvatskim pozitivnim zakonima. Taj dan je i prigoda za javni prosvjed

protiv zlorabe na tržištu roba i usluga, protiv monopolističkog položaja bilo koga, protiv socijalne nepravde i bilo koje druge neuravnoteženosti na tržištu koja potkopava prava potrošača.

Svjetski Dan prava potrošača svoje korijene ima u „**Deklaraciji o osnovnim pravima potrošača**“ koju je donio bivši američki predsjednik John F. Kennedy 1962. godine. Predstavljajući svoju Deklaraciju američkom Kongresu 13. ožujka te godine Kennedy je, uz ostalo, kazao i slijedeće:

„Potrošači, po definiciji, uključuju sve nas. I mene kao predsjednika SAD-a. Potrošači su najveća gospodarska skupina na koju utječe skoro svaka javna ili privatna gospodarska odluka. Oni su najvažnija skupina čiji se stavovi vrlo često ne čuju. Glas potrošača mora se čuti“.

Prvi je puta Svjetski dan prava potrošača obilježen 15. ožujka 1983. godine. Dvije godine kasnije, 9. travnja 1985. godine, nakon desetljeća upornog i uspješnog lobiranja Consumer Internationala, Glavna skupština Ujedinjenih naroda usvojila je Rezoluciju 39/248, u sklopu koje je usvojen i „**UN-ov vodič za zaštitu potrošača**“. Vodič je sadržavao osam temeljnih prava potrošača kao smjernice koje osiguravaju okvir za definiranje nacionalnih politika za zaštitu potrošača i izgradnju učinkovitih sustava zaštite potrošača kao sustava zaštite temeljnih ljudskih prava, dostojanstva i gospodarskih interesa potrošača - fizičkih osoba na tržištima roba i usluga.

Usvajanjem UN-ova „Vodiča za zaštitu potrošača“ prava potrošača uzdignuta su na poziciju međunarodne prepoznatljivosti i dobila su legitimitet koji priznaju i prihvaćaju podjednako razvijene i zemlje u razvoju. Prihvaćanjem obveze provedbe zaštite prava potrošača na globalnoj razini problemi, dakako, nisu riješeni. Tek je postavljen nadnacionalni okvir za njihovo rješavanje kroz nacionalna zakonodavstva, a potom i sustave izvršne vlasti, nevladinih organizacija i civilnog društva u svakoj pojedinačnoj državi. Poruke iskazane u prigodi Svjetskog dana prava potrošača vraćaju pozornost javnosti na uskraćivanje i kršenje prava potrošača i osiguravaju temeljnicu udrugama za zaštitu potrošača diljem svijeta za njihovo javno djelovanje u interesu potrošača.

Učinkovit sustav zaštite potrošača u državama članicama Europske unije, SAD-a i Kanade nezaobilazan je dio demokratskoga imidža tih država. U konačnici to je i označnica razine zaštite temeljnih prava i dostojanstva ljudske osobe. U državama uređenih tržišta i izgrađenoga sustava za zaštitu potrošača glas udruga potrošača javnost i državne institucije slušaju s pozornošću i uvažavaju držeći ih korektivnim porukama potrošača kao najveće gospodarske skupine svakoga društva.

Obilježavanje Svjetskog dana prava potrošača ovisi o lokalnim inicijativama, planiranim ili već realiziranim akcijama nacionalnih udruga za zaštitu potrošača. Te inicijative mogu poprimiti oblik kampanje protiv nekog monopoliste na nacionalnom tržištu ili tržištu više zemalja udruženih u ekonomsku zajednicu, mogu se odvijati kroz nastupe u medijima na izabrane aktualne teme, kroz organiziranje tematskih javnih izložbi, uličnih događaja, izdavanje novih publikacija i slične akcije kojima je cilj skrenuti pozornost javnosti na određene probleme te se izboriti za medijski prostor i pravo na obranu stava. Takve inicijative se nastavljaju i nakon 15. ožujka formiranjem baze za dugoročan rad. Te inicijative mogu biti u svezi kakvoće i zdravstvene ispravnosti hrane koju jedemo, lijekova koje uzimamo ili proizvoda koje koristimo u kućanstvima, mogu naglasiti neetičko određivanje cijena na tržištu, ukazati na zlorabe monopola, kršenje pravila tržišnog natjecanja, na hazardne tehnologije i proizvodne procese, ukazati na potrebe normativnog uređenja nekog područja od interesa za potrošače itd..

Koji god su njihovi konkretni predmeti djelovanja, cilj je zajednički, uspostavljanje prednosti za potrošače tj. potrošači su korektivni faktor na tržištu, a ne slabija strana kako to definira aktualni Nacionalni program zaštite potrošača u Hrvatskoj i to političari i trgovci moraju shvatiti i prihvatiti.

Kako se Svjetski Dan prava potrošača ove godine obilježava u Republici Hrvatskoj?

Ovogodišnji Svjetski dan prava potrošača Hrvatski građani i udruge za zaštitu potrošača obilježavaju opterećeni cijelim nizom gorućih problema:

- neriješeni problemi iz 2014. godine su se u 2015. multiplicirali su se u različitim varijantama **stvarajući pravnu nesigurnost i svekoliki nered u životu građana!**
- Hrvatski sabor od rujna 2009. godine nije dobio nikakvo cjelovito Izvješće o stanju Hrvatskog sustava zaštite potrošača. Nacionalni program zaštite potrošača 2013.-2016, donesen je sa kašnjenjem od nekoliko mjeseci i e bez Javne rasprave i bez usvajanja izvješća o provedbi NPZP 2009.-2013. Politika zaštite potrošača na nacionalnoj razini ne postoji. Nosporno je da je za takvo stanje u Hrvatskoj odgovorno resorno Ministarstvo za zaštitu potrošača! Ministarstvo gospodarstva!

Činjenica je da je stanje sustava zaštite potrošača kompatibilno razvijenosti tržišnog gospodarstva i funkcioniranju pravne države.

1. Zakonski propisi se ne poštuju! Umjesto njihova provođenja, svatko postavlja svoja „pravila“, što rezultira neredom i pravnom nesigurnošću potrošača.
2. Umjesto gospodarskih aktivnosti dobre poslovne prakse razvila se je nečuvena kreativnost u stjecanju prihoda bez zakonske osnove.
 - a. opomene iako je Zakonom o zaštiti potrošača zabranjeno naplaćivanje slanja istih, su postale sredstvo za stjecanje prihoda odvjetničkih društava, pri čemu je HOK čak definirala u Trifniku „cijenu“ opomene od 250, dok Zakon o obveznim odnosima ne poznaje tzv. opomenu kao instrument u naplatnim poslovima!
 - b. komunalne tvrtke i lokalna uprava i samouprava naplaćuju komunalne usluge koje ne pružaju i koje se ne koriste! Zakon o održivom gospodarenju otpadom koji nalaže da se odvoz otpada naplaćuje prema količini preuzetog otpada se ne promijenjaju ni u jednoj lokalnoj samoupravi. Odvoz otpada se naplaćuje i dalje prema članu domaćinstva ili prema volumenu zadužene kante za otpad bez obzira je bila prazna ili puna. Nadležno Ministarstvo „čuva“ ekonomski neodržive tvrtke, dok istovremeno privatnim tvrtkama omogućava neslućeno bogaćenje, zatvarajući oči pred takvom praksom!
 - c. „Ovršni zakon“ visi ponad glava građana RH poput Domaklova mača, a neka odvjetnička društva su „usavršile“ metode ovršivanja potrošača gdje se dug u potupku ovrhe uvećava i nekoliko desetaka puta !!!

Naime Ovršni zakon umjesto svoje svrhe da se naplati dug glorificirane troškove kojih u naravi nema. Nema opravdanosti da se ovjera (pečat i potpis) koji zahtjeva minutu vremena naplati 8 prosječnih radničkih dnevnicu.

Ne utvrđuje se ovršenik, njegova točna adresa, nije bitno: sredstva se skidaju sa računa, naplata se provodi. Dok se žrtva snađe, prođu svi rokovi za obnovu postupka!
 - d. Nepostojeće tvrtke „posluju“ uzimajući novac za robu koju ne isporučuju, i nikome ništa! Posluje se unatoč 50-ak prekršajnih prijava! Tvrtka koja stvori velike gubitke, proglasi

stečaj, isti vlasnik osnuje novu firmu istog područja djelovanja, sa istom opremom, preuzme kopce propakle firme na nastavlja raditi kao da se ništa dogodilo nije.

- e. Trend rasta sve većeg broja sve složenijih upita i reklamacija potrošača upozorava na drastično narušavanje ravnoteže gospodarskih interesa između potrošača, s jedne strane, i trgovaca (davatelja usluga, proizvođača), s druge strane !!!
- Hrvatska ima mali broj jakih, operativnih i iskusnih udruga za zaštitu potrošača koje tijekom proteklih 16 godina odrađuju svoj dio zadaća sustavnoga informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača, te jačanja kapaciteta hrvatskoga sustava zaštite potrošača. Nažalost, udruge, taj najaktivniji i najsenzibilniji dio sustava se sustavno marginalizira i financijski postupno guši, do te razine da je područje zaštite potrošača jedino područje koje nije podupirala bivša Vlada RH ???
- **Proračunsko izdvajanje za područje „Provedba Nacionalnog programa zaštite potrošača“ za 2016. godinu sve tanji (od 2.100.000 kn iz 2012. godine do 800.000 kn u Nacrtu Državnog proračuna za 2016. godine). Ostali nacionalni nositelji zaštite potrošača ŠUTE osim nekih tijela lokalne samouprave („NETKO“ je „ZAKASNIO“ iz Ministarstva gospodarstva zbog „pogrešnog“ planiranja vratili su u proračun 1.300.000 kn a 4 Savjetovališta za zaštita potrošača već mjesecima su „kao ribe na suhom“ ????!))**

Dakle, sukladno EU aksioma „Zaštita sigurnosti i prava potrošača prioritet je svih politika EU-a“

rješenje vidimo u slijedećem – SVI nacionalni nositelji zaštite potrošača i nositelji hrvatskih javnih politika (ministarstva, HNB, agencije, komore) konačno trebaju 2016. godine započeti sufinancirati provedbu načela zaštite potrošača na hrvatskoj nacionalnoj i međunarodnoj sceni.

Ovo je preduvjet ojačati (izliječiti) hrvatski sustav zaštite potrošača kao civilizacijska stečevina razvijenih demokracija stare Europe

- Hrvatska punopravna članica EU od 01. srpnja 2013. godine te je i obvezi nužne promjene paradigme pravne kulture pa tako i u sferi tumačenja i primjene prava, napuštanjem gramatičkog (mehaničkog) i formalističkog tumačenja i primjene prava u pravcu njegove supstitucije svrhovitom i kontekstualnim tumačenjem pravnih normi uz primjenu načela razmjernosti, što hrvatsko pravosuđe u predmetima zaštite potrošača ne poštuje tj. u Hrvatskoj još uvijek ne postoji “potrošačka sudska praksa”
- Naglašavamo da „nemamo pravo na nekoliko dodatnih time-outa !!! Dakle, moramo shvatiti da smo članica EU-a i da je osim intergracije hrvatskoga tržišta u jedinstveno tržište EU-a nužno integrirati u europska potrošačka prava.
- Ne prihvaćamo stari narodni izričaj „Koliko novca, toliko muzike“. Tražimo ŽURNU promjenu aktualnog modela financiranja područja zaštite potrošača i njegovo približavanje praksi EU-a, neovisno o globalnoj

recesiji, gospodarskoj i finacijskoj krizi !!! Rješenje nalazimo u (1) repozicioniranju javne politike zaštite potrošača, (2) realizaciji zakonskih obveza svakoga nositelja zaštite potrošača i (3) u političkoj volji !!!

Imamo sve institucije hrvatskog sustava zaštite potrošača koji ima kapacitete za realizaciju EU politike „zaštita potrošača“.

Međutim, između nositelja zaštite potrošača nema stvarne operativne suradnje, iako smo tražili stvaranje **interaktivnog i dinamičnog partnersko-informacijskog sustava u obliku Koordinacije**. Izgradnja toga sustava, ne zbog traženja EU-a, već zbog hrvatskih potrošača i kvalitete njihova života, zaštite njihovih temeljnih ljudskih prava, dostojanstva, gospodarskih interesa i jamstva njihove sigurnosti i pravne zaštite u hrvatskoj i u EU je neminovno.

Logičnim se postavlja pitanje „**TKO** sustavno otupljuje oštrice formalno postavljenog hrvatskoga sustava?“

Istraživanja koja objavljuje Eurobarometar svake godine, pokazuju da je stanje zaštite potrošača u Hrvatskoj iz godine u godinu nazaduje, te da su potrošači izgubili povjerenje u institucije sistema da će štiti njihova potrošačka prava.

Ovoga WCRD 2016 – hrvatski potrošači OD DRŽAVNIH INSTITUCIJA TRAŽE I OČEKUJU ODGOVORE I RJEŠENJA! Također, prilikom svjetskog (europskog i hrvatskog) Dana prava potrošača, i potrošači i udruge za zaštitu potrošača uporno ponavljaju:

1. Zaštita potrošača je područje od javnog interesa i kao takvo osnova je svakog učinkovitog, konkurentnog i pravičnog društva. To nije samo ekonomska kategorija, već i civilizacijska stečevina razvijenih demokracija, uređenih tržišta i sustav vrijednosti u stalnom razvoju koji osigurava pravnu zaštitu i sigurnost potrošača, a ne teatar,
2. HRVATSKI POTROŠAČ – MORA KONAČNO POSTATI KLJUČNI I GOSPODARSKI ODGOVORAN ČIMBENIK I REGULATOR NACIONALNOG I EU TRŽIŠTA ROBA I USLUGA
3. **Nikome nismo dali dopuštenje pretvaranja naših džepova u „kasice-prasice“ za pokrivanje tuđih gubitaka, loše upravljanje tvrtkama i pogrešne poslovne odluke!!!**

U konačnici, „Glas potrošača mora se čuti» (J.F. Kennedy), saslušati i prihvatiti kao sugestija, prijedlog i rješenje. Hrvatski potrošači traže žurnu implementaciju Obamine inicijative „Otvorena vlast“ !!!

Zagreb, 14.03.2016.

Predsjednik Saveza „POTROŠAČ“
mr.sc. Ilija Rkman

