

**Kodeks ponašanja
Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske**

Split, ožujak 2007. godine

Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske na sjednici Upravnog odbora Saveza održane u Splitu dana 26. ožujka 2007. godine, donio je

KODEKS PONAŠANJA SAVEZA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA HRVATSKE

PREAMBULA

Udruge, registrirane kao udruge za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Udruge), koje djeluju u Republici Hrvatskoj a udružene su u Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske (u daljnjem tekstu: Savez), podržavaju temeljne vrijednosti civilnog društva, unapređenje i poboljšanje kvalitete života građana, te promicanje prava potrošača i kao takve predstavljaju partnera u ukupnim društvenim naporima za svestrani razvoj Republike Hrvatske.

Mi, ovlašteni predstavnici Udruga i Saveza, dragovoljno potpisujemo ovaj *Kodeks ponašanja Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske* (u daljnjem tekstu: Kodeks), preuzimajući time obavezu kako u svoje ime, tako i u ime Udruga i Saveza u kojima djelujemo, da ćemo štovati, pridržavati se i promicati vrijednosti, principe i norme ponašanja utvrđenih Kodeksom.

Potpisivanjem Kodeksa, Udruga postaje punopravna članica Skupštine Saveza.

Odredbe:

1. Puni naziv Kodeksa ponašanja je *Kodeks ponašanja udruga članica Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske*, a skraćeni naziv *Kodeks udruga potrošača Hrvatske*.
2. Kodeks ponašanja predstavlja skup osnovnih normi, principa i vrijednosti utvrđenih s ciljem standardiziranja ponašanja i djelovanja Udruga.
3. Potpisnica Kodeksa je Udruga koja se složila da prihvati i da se pridržava osnovnih normi, principa i vrijednosti utvrđenih ovim Kodeksom.

1. STANDARDI PONAŠANJA I PRINCIPI DJELOVANJA

Naše ukupne napore i cjelokupno djelovanje vidimo kao polaznu osnovu i svojevrsni poticaj za građane i društvenu zajednicu da se aktivno uključe u rješavanje svojih problema. Podržavajući ih u tome i jačajući njihovo samopouzdanje, mi se zalažemo za njihovo puno i aktivno učešće u procesima donošenja odluka o pitanjima koja se tiču njihovog svakodnevnog života kao potrošača.

1.1. Osnovni principi djelovanja

1.1.1. Djelovat ćemo u skladu s principom solidarnosti, te prioritetima, ciljevima i zadacima društvene zajednice koje ona sama utvrdi.

1.1.2. U našem djelovanju ćemo poštivati, promovirati i jačati najviše međunarodne standarde u oblasti zaštite prava potrošača.

1.1.3. U najvećoj mogućoj mjeri pokušat ćemo uključiti sve zainteresirane građane u osmišljavanje, realizaciju i provođenje naših projekata i programa.

1.1.4. Naše programe ćemo osmišljavati polazeći od stvarnih potreba potrošača, vodeći računa o zaštiti okoliša i dobrobiti cijele zajednice.

1.1.5. Naši programi će biti planirani, koncipirani, implementirani, praćeni i ocjenjivani uz puno poštivanje principa ravnopravnosti i uz aktivnu ulogu i sudjelovanje onih kojih se tiču.

1.1.6. Najveći mogući obim raspoloživih sredstava usmjeravat ćemo prema korisnicima naših usluga.

1.1.7. Odnos prema korisnicima naših programa, donatorima i općoj javnosti mora biti transparentan, zasnovan na zajedničkim interesima i stavovima potpisanog Kodeksa.

1.2. Osnovni principi na kojima se zasnivaju međusobni odnosi Udruga u Savezu

1.2.1. Međusobni odnosi Udruga moraju biti zasnovani na principima tolerancije, međusobnog uvažavanja i razumijevanja.

1.2.2. Nećemo zloupotrijebiti bilo kakvu povjerljivu informaciju iznesenu među Udrugama radi pribavljanja osobne koristi ili koristi za pojedinog predstavnika Udruge ili Saveza.

1.2.3. Nećemo iznositi neutemeljene, neargumentirane i neprovjerene podatke, niti ćemo biti kritični prema drugima bez pravih dokaza.

1.2.4. Svi potpisnici Kodeksa, svojim ukupnim ponašanjem ne smiju činiti bilo kakve radnje koje će neosnovano otežavati rad bilo Udruge, bilo Saveza, bilo drugih organizacija nevladinog sektora u Republici Hrvatskoj.

1.2.5. Ukoliko je Udruga ili Savez u mogućnosti, mora pružiti odgovarajući oblik podrške drugim Udrugama, potpisnicama Kodeksa, u cilju njihovog osnaživanja ili poboljšanja uspješnosti u daljnjem obavljanju programskih opredjeljenja.

2. PRAVEDAN ODNOS I JEDNAKOST

2.1. U svim našim aktivnostima i odnosima sa zainteresiranim partnerima, subjektima i predstavnicima državne i lokalne zajednice i javnosti u cjelini, promovirat ćemo i dosljedno primjenjivati zakone, propise i dobre poslovne običaje, te uvažavati nepristranost i ravnopravnost..

2.2. U svim našim aktivnostima i odnosima primjenjivati ćemo princip međusobnog uvažavanja i tolerancije.

3. MORALNI I ETIČKI INTEGRITET

3.1. Strogo ćemo voditi računa da ni na koji način ne budemo uključeni i povezani s bilo kojim aktivnostima i pojavama koje bi vodile eventualnim zloupotrebama i obmanama javnosti, korisnika naših usluga i donatora. Također ćemo štiti interes djelatnosti, te sprječavati nanošenje štete ugledu nesavjesnim poslovanjem, nemarom i nepažnjom.

3.2. Koristit ćemo sve raspoložive izvore, sposobnosti i ovlaštenja naših organizacija za otkrivanje i suzbijanje društveno štetnih pojava, zloupotrebe i obmane potrošača, u svim oblastima i na različitim nivoima društvenog djelovanja.

4. TRANSPARENTNOST I ODGOVORNOST U RADU

4.1. U našim odnosima s organima vlasti, državnom i lokalnom upravom i samoupravom, s javnošću, našim donatorima i drugim potencijalnim partnerima bit ćemo transparentni i odgovorni, uz korištenje svake prilike da redovno i što potpunije informiramo javnost o našim aktivnostima, izvorima i visini sredstava, te načinu korištenja istih.

4.2. Prihvaćamo praksu kontinuiranog izvještavanja o našem poslovanju i stavljanje takvih podataka na uvid javnosti preko javno dostupnih medija. U skladu sa zakonima i ugovorima podnijet ćemo odgovarajuće periodične i godišnje financijske izvještaje o našem radu i poslovanju.

4.3. U svome djelovanju pridržavat ćemo se međunarodnih standarda za potrošačke udruge, uz poštivanje lokalnih običaja i tradicije regije.

4.4. Kod testiranja, mjerenja, kontrole i drugih sličnih analiza, bilo proizvoda, bilo usluga, obavljenim u sklopu pojedinih projekata ili drugih aktivnosti Udruge ili Saveza, obveza je cjelovito i razumljivo informirati sve sudionike o ciljevima, prirodi i sadržaju projekta. Izvještaj o rezultatu projekta mora biti istinit, cjelovit, ažuran i nedvosmisleni.

5. DOBRO UPRAVLJANJE

5.1. Sve potpisnice ovog Kodeksa moraju imati statut u kojem je jasno utvrđen zadatak i ciljevi, te utvrđena organizaciona struktura Udruge ili Saveza.

5.2. Suzdržat ćemo se od svih aktivnosti i izbjegavat ćemo sve situacije u kojima može doći do sukoba osobnih i profesionalnih interesa.

5.3. Onemogućit ćemo bilo kakvo promicanje političkih stranaka, te komercijalno, marketinško ili bilo kakvo promicanje osobnih ili grupnih interesa zloupotrebom imena ili uloge Udruge ili Saveza.

5.4. Članovi najviših organa upravljanja u Udrugama i Savezu volonterski će obavljati povjerene im funkcije i zadatke, s tim da će im biti nadoknađeni nastali troškovi u vezi sa uobičajenom realizacijom tih funkcija i zadataka, te obavljenim poslovima.

6. JASNO DEFINIRANA FINACIJSKA POLITIKA

6.1. Prihvatit ćemo samo ona financijske sredstva i druge vrste donacija čija je namjena u skladu s našom misijom, osnovnim ciljevima i kapacitetom organizacije i koji ni na koji način neće ugroziti njenu neovisnost, autonomiju i integritet. U aktivnostima u vezi s prikupljanjem, raspolaganjem i obračunom financijskih i drugih sredstava poštivat ćemo integritet, kako pojedinaca, tako i integritet organizacija.

6.2. Primjenjivat ćemo zakonom utvrđen financijski i računovodstveni standard koji će dati jasan i detaljan pregled svih troškova i osigurati da raspoloživa sredstva budu upotrijebljena u svrhe za koje su namijenjena.

7. AUTONOMIJA/NEZAVISNOST

7.1. Provodit ćemo samo one aktivnosti i uspostavljat ćemo samo takve odnose suradnje s našim partnerima koji neće ugrožavati našu autonomnost, osnovne interese i misiju naše organizacije i interese korisnika naših usluga.

7.2. Uz puno i dosljedno poštivanje svih vrijednosti i tradicija lokalnih zajednica u kojima djelujemo, zalagat ćemo se da dosljedno sačuvamo svoju autonomnost/nezavisnost i nećemo prihvatiti bilo kakva nametanja i uvjetovanja koja bi mogla kompromitirati naše principe i ciljeve za koje se zalažemo.

8. KOMUNIKACIJA I SURADNJA

8.1. U našim aktivnostima i odnosima partnerstva i podrške, zalagat ćemo se za jačanje duha i atmosfere suradnje u najboljem interesu naših organizacija i u interesu korisnika naših usluga.

8.2. Promovirat ćemo sklad, suradnju i duh timskog rada i dosljedno ćemo se pridržavati standarda utvrđenih u ovom Kodeksu, kao osnovnom mjerilu naših odnosa kako unutar Saveza, tako i u našim odnosima s vladinim i nevladinim sektorom, te poslovnim subjektima u društvu.

8.3. Spremni smo dijeliti i razmjenjivati naše znanje, iskustva i informacije sa osnovnim ciljem da promoviramo edukaciju i bolje razumijevanje sustava zaštite potrošača.

8.4. U našim aktivnostima i odnosima partnerstva promovirat ćemo kulturu dijaloga te poštivati visoke norme obostranog civilizacijskog komuniciranja.

8.5. Kodeks obvezuje odbiti osobno sudjelovanje u bilo kakvom obliku neetičke aktivnosti koje bi mogle narušiti temeljna ljudska prava, dostojanstvo, te pravo na privatnost i tajnu svakog pojedinca. Potpisnici Kodeksa svjesni su razlika koje postoje

među ljudima i ne odobravaju bilo kakvu diskriminaciju s obzirom na spol, tjelesne osobine, jezik, dob, obrazovanja, kulturu, vjeru i socioekonomski status.

8.6. Udruga i Savez ne sudjeluje u aktivnostima kada se može pretpostaviti da bi se njihove aktivnosti ili dobiveni podaci iz provedenih projekata mogli krivo koristiti, osim ako za to ne postoje predviđeni korektivni mehanizmi. Također, Udruge i Savez ne sudjeluju u aktivnostima koje su usmjerene manipulaciji pojedinaca, skupina ili javnog mnijenja.

9. PROMOCIJA RAVNOPRAVNOSTI

Unutar naših organizacija zalagat ćemo se za ravnopravno sudjelovanje u najvišim organima rukovođenja i upravljanja, različitim savjetodavnim i stručnim organima i komisijama, i na svim drugim mjestima gdje su one zastupljene, uvažavajući stručnost, kompetentnost, kvalifikaciju i iskustvo, a uvažavajući princip dragovoljnosti.

10. EKOLOŠKA SVIJEST

U našim ukupnim aktivnostima odgovorno ćemo pristupati i odnositi se prema pitanju brige za očuvanje zdrave životne sredine u cijeloj Republici Hrvatskoj, nastojeći promovirati i primijeniti najviše međunarodne standarde u toj oblasti.

11. ODRŽIVOST

Maksimalno ćemo se truditi da osiguramo trajnu samo održivost naših projekata u zajednicama, tako što ćemo ih implementirati na način koji će omogućiti da oni postanu vlasništvo građana. Svojim ukupnim konkretnim aktivnostima u zadovoljavanju potreba građana u zaštiti prava potrošača, nastojat ćemo se nametnuti i afirmirati kao njihov legitimni i pouzdani partner.

12. DRUŠTVENI UTJECAJ

12.1. Promovirat ćemo i razviti jasne i mjerljive pokazatelje učinka/uspjeha naših programskih i projektnih aktivnosti, s ciljem da osiguramo njihovu efikasnost, povećamo njihov uporabni značaj za korisnike kroz poštivanje principa transparentnosti i odgovornosti u našem djelovanju.

12.2. Ustanovit ćemo različita sredstva i mehanizme za praćenje i kontrolu rezultata naših aktivnosti u odnosu na postavljene dugoročne i kratkoročne ciljeve. Ustanovit ćemo odgovarajuće mehanizme za interni i vanjski nadzor transparentnosti i odgovornosti u našem radu.

12.3. Bit ćemo spremni javno objaviti rezultate izvršene procjene i kontrole naših aktivnosti.

PRIMJENA KODEKSA PONAŠANJA

13. ODBOR ZA PRAĆENJE PRIMJENE KODEKSA

Skupština Saveza će imenovati Odbor za praćenje primjene (u daljnjem tekstu: Odbor) ovog Kodeksa kao mehanizam za osiguranje i praćenje poštivanja normi, principa i vrijednosti utvrđenih u ovom Kodeksu. Odbor, koji je odgovoran Skupštini Saveza, nadgledat će, promovirati i pratiti poštivanje Kodeksa i u tom smislu voditi stegovne postupke i donositi smjernice za potpisnike.

14. SASTAV ODBORA

14.1. Odbor ima 3 člana, koje imenuje Skupština.

14.2. Potpisnice Kodeksa, preko svojih predstavnika u Skupštini Saveza, predlažu i biraju članove Odbora većinom glasova prisutnih na Skupštini Saveza i imenuju njegovog predsjednika.

14.3. Odbor ima i dva člana zamjene.

14.4. Mandat članova Odbora traje dvije (2) godine. Član može biti biran najviše u dva uzastopna mandata.

15. ZADUŽENJA ODBORA

15.1. Odbor će prije svega nadgledati, promovirati i pratiti poštivanje normi, principa i vrijednosti utvrđenih ovim Kodeksom.

15.2. Odbor će djelovati kao svojevrsni faktor razumijevanja, povjerenja i suradnje između javnosti, organa vlasti, donatora, kao i između Udruga i njenih partnera iz zajednice.

15.3. Odbor će razmatrati i odlučivati o žalbama u vezi s nepridržavanjem ili kršenjem pravila utvrđenih ovim Kodeksom, o ponašanju koje mogu podnositi osobe potpisnica, organi vlasti, donatori, partneri iz lokalne zajednice, javnost i druge članice vladinog ili nevladinog sektora.

15.4. Odbor može periodično razmatrati tekst ovog Kodeksa i Skupštini Saveza, prema potrebi, preporučivati njegove izmjene i dopune.

15.5. Odbor će razmatrati sve slučajeve u kojima je došlo do značajnog kršenja Kodeksa ponašanja.

15.6. Odbor će imati i odgovornost da među potpisnicama širi svijest o vrijednostima, principima i normama ponašanja utvrđenim u ovom Kodeksu.

16. PODRŠKA/ŽALBE

16.1. Svaki pojedinac i grupa može Odboru podnijeti žalbu protiv svake Udruge (ili Saveza) potpisnice ovog Kodeksa, kao i protiv zaposlenika, predstavnika ili zastupnika potpisnice, zbog nepoštivanja vrijednosti, principa i normi ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom uz predočavanje odgovarajućih dokaza.

16.2. Podrška/žalba mora biti podnesena u pisanoj formi i treba sadržavati slijedeće:

16.2.1. Ime i adresu onoga koji podnosi podršku/žalbu;

16.2.2. Ime i adresu Udruge ili Saveza, ili zaposlenika, predstavnika ili zastupnika za ili protiv kojeg se podnosi podrška ili žalba;

16.2.3. U slučaju podnošenja žalbi, navesti opis okolnosti u kojima je došlo do navodnog nepridržavanja i/ili kršenja vrijednosti, principa i normi ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom, kao i odgovarajuće dokaze kojima se potkrepljuju takvi navodi.

16.3. Odbor će pristupiti obradi podrške/žalbe nakon što konstatira da ona udovoljava zahtjevima iz tačke 16.1. i 16.2.

17. POSTUPAK PRED ODBOROM U SLUČAJU ŽALBE

17.1. Ako je žalba podnesena u skladu s točkom 16. ovog Kodeksa, Odbor može ili odbaciti žalbu, ukoliko na osnovu priloženih dokaza može nesumnjivo utvrditi da u konkretnom slučaju nije bilo kršenja ili nepridržavanja vrijednosti, principa i normi ponašanja utvrđenih u ovom Kodeksu, ili pristupiti razmatranju žalbe, u kojem slučaju će obavijestiti potpisnicu ovog Kodeksa ili njenog zaposlenika, predstavnika ili zastupnika protiv kojih je podnesena žalba, o navodima žalbe i tražiti njihov pismeni odgovor.

17.2. Odbor može sazvati poseban sastanak kojem bi prisustvovali potpisnica ili grupa potpisnica i/ili njen zaposlenik, predstavnik ili zastupnik, protiv kojih je podnesena žalba i osoba ili grupa osoba koje su podnijele žalbu s ciljem da se utvrde okolnosti i detalji konkretnog slučaja.

U tom slučaju Odbor će omogućiti da iznesu svoje stavove sve osobe koje su uključene u eventualno nepridržavanje ili kršenje vrijednosti, principa i normi ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom.

17.3. Odbor može zatražiti od bilo koje potpisnice ili njenog člana da osigura/podnese sve raspoložive dokaze u vezi sa slučajem koji je predmet razmatranja.

17.4. U slučajevima kada Odbor na osnovu žalbe, priloženih dokaza, odgovora na žalbu i saslušanja zainteresiranih strana, ako ga je bilo, utvrdi da je došlo do nepridržavanja ili kršenja vrijednosti, principa i normi ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom, može donijeti jednu ili više slijedećih mjera:

- osigurati edukaciju usmjerenu na dosljedno poštivanje vrijednosti, principa i normi ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom, s tim da će Odbor odabrati drugu potpisnicu da pruži podršku u ovoj edukaciji;

- savjetovati potpisnicu da poduzme korektivne mjere prema zaposleniku, predstavniku, zastupniku ili članu potpisnice koji je direktno odgovoran za nepridržavanje ili kršenje vrijednosti, principa i normi ponašanja utvrđenih ovim Kodeksom;
- usmeno ukoriti potpisnicu;
- pismeno ukoriti potpisnicu;
- preporučiti suspenziju i otkaz iz članstva Udruge ili Saveza, o čemu konačnu odluku donosi Skupština;
- obavijestiti Udruge, a po potrebi i javnost o svojim odlukama.

17.5. Detaljnije procedure u vezi s postupkom pred Odborom u slučaju podrške/žalbi, Odbor može propisati Pravilnikom.

18. PRAVO NA ŽALBU

18.1. Na odluku Odbora oštećena strana može Skupštini Saveza ili Upravnom odboru Saveza podnijeti žalbu u roku petnaest (15) dana od dana prijema odluke.

18.2. Skupština Saveza ili Upravno odbor Saveza može, nakon što je razmotrila odluku Odbora, žalbu oštećene strane i priložene dokaze, odlučiti slijedeće:

- vratiti slučaj Odboru na ponovno razmatranje;
- potvrditi ili izmijeniti odluku Odbora.

19. ZAVRŠNE ODREDBE

19.1. Skupština Saveza će donijeti odgovarajuće prateće odluke u vezi s nadgledanjem poštivanja vrijednosti, principa i normi ponašanja utvrđenih u ovom Kodeksu koje bi imale svoju detaljniju razradu.

19.2. Udruge potpisnice ovog Kodeksa slobodne su i nezavisne u svom djelovanju od drugih potpisnica Kodeksa. Skupština Saveza ne može, osim pitanja koja su predmet ovog Kodeksa, donositi obvezujuće odluke za Udruge potpisnicu Kodeksa.

19.3. Odluku o čuvanju (brizi) arhive i dokumentacije koja je u vezi sa ovim Kodeksom, te njene dostupnosti članicama Skupštine Saveza, donijet će Upravni odbor Saveza na svojoj prvoj sjednici.

19.4 Ovaj Kodeks je obvezujući za sve Udruge od dana donošenja, a za nove članice Saveza od dana pristupanja u Savez.

U Splitu, 26 ožujak 2007. godine

Predsjednik:
Nenad Kurtović