

Intervju sa Nenadom Kurtovićem

ZAŠTITA POTROŠAČA U HRVATSKOJ

Koliko u Hrvatskoj ima savetovališta za zaštitu potrošača?

Jedna od značajnih karakteristika zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj su i savetovališta za zaštitu potrošača. Postoje dva oblika organizacije savetovališta. Jednu grupu čine četiri savetovališta za zaštitu potrošača, koja djeluju na nacionalnom nivou, a osnovana su temeljem projekta Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva (dalje: Ministarstvo), tijekom 2005. i 2006. godine, a pri udrugama za zaštitu potrošača u Osijeku, Puli, Splitu i Zagrebu. Drugu grupu čini desetak, takozvanih, „mini“ savetovališta, koja djeluju uz udruge na lokalnom nivou, a financiraju se, ili od strane lokalne i regionalne samouprave (gradovi i županije) ili iz projekta. Savjeti koje potrošači dobiju u svim savetovalištim su za potrošača besplatni. I jedan i drugi model pokazao je u praksi dovoljno dobrih karakteristika, te je jedinstven stav, da u postojećim okolnostima treba uvoditi poboljšanja koja će se moći i provesti, a s ciljem da se čim više postigne optimalan odnos između kvalitete usluge savjetovanja i troškova rada savetovališta.

Kako su osnovana savetovališta koja deluju na nacionalnom nivou i ko ih financira?

Savetovališta koja su osnovana temeljem projekta Ministarstva financiraju se kroz ugovorni odnos udruge i Ministarstva, a sredstva se osiguravaju iz državnog proračuna Republike Hrvatske. U istim savetovalištim je s punim radnim vremenom zaposleno ukupno 9 osoba. U Osijeku, Puli i Splitu po 2 osobe, a u Zagrebu 3. Pored osoba koje su u stalnom radnom odnosu sa udrugom – suosnivačem savetovališta, u savetovalištim se temeljem ugovora o djelu angažiraju i vanjski savjetnici, a za pojedina specijalizirana područja, energija, telekomunikacije, komunalne usluge, financijske usluge.

Kako radi savetovalište i ko donosi odluke o organizaciji rada?

Savetovališta su kombiniranog tipa, što znači da se primaju i obrađuju svi upiti potrošač bez obzira na područje na koje se odnose, a način rada je utvrđen pravilnikom o radu savetovališta. Pravilnikom se, između ostalog, utvrđuje i detaljan opis radnih mjesta voditelja i administrativnog tajnika, a također je potrebno da upravni odbor udruge donese i program aktivnosti rada savetovališta za tekuću godinu, odluku o imenovanju savjetnika i tajnika, te odluku o sklapanju ugovora o djelu sa vanjskim suradnicima. Naravno, propisan je i dio koji se odnosi na odredbe o vođenju poslovnih knjiga, te raspolaganje sa svim dokazima o namjenskom trošenju sredstava.

Šta sadrži ugovor sa Ministarstvom?

Ugovor o dodjeli financijske potpore za rad savetovališta za zaštitu potrošača zaključuje se između Ministarstva i udruge – suosnivača, za svaku godinu posebno, a istim se „ugovaraju“ aktivnosti i rad savetovališta, visina potpore, namjena izdataka, provedba ugovora, izvještavanje, te nadzor. Sredstva koja se dobiju po ugovoru, vode se na posebnom žiro-računu, odvojeno od drugih sredstava koje udruga pribavi (projekti, članarina i ostalo). Sredstva su namijenjena za plaće voditelja i tajnika savetovališta, te ostale izdatke, honorari vanjskih savjetnika, režijski troškovi, ostali materijalni troškovi.

Možete li nam detaljnije reći što to znači za savetovalište u Splitu?

Suosnivač savetovališta u Splitu je Udruga za zaštitu prava potrošača „Dalmatinski potrošač“. Za rad Savjetovališta u Splitu, za 2009. godinu, ugovorom je odobreno 326.000 kuna (oko 45.000 €), a od toga, većina odlazi na plaće dvije stalno zaposlene osobe. U bruto iznosu na nivou godine, to iznosi oko 185.000.- kuna (26.700 €), a honorari vanjskih savjetnika, na mjesečnom nivou u bruto veličini, iznose oko 1.400 kuna (200 €), što u konačnom obračunu, nakon što se podmire obveze prema „državi“, doprinosi i porezi, za neto isplatu ostane oko 700 kuna (100 €). Vanjskih savjetnici „dužni“ su u Savjetovalištu boraviti 4 sata na tjedan, a stvarni obim njihovog posla, kao i poslova osoba koje su u stalnom ranom odnosu, ovisi, o kakvom problemu je riječ (jednostavan-složen), odnosno, kako se problem može-mora rješavati (razgovorom-pismeno), da li je za davanje savjeta – informacije –prijedloga potrebno analizirati određenu dokumentaciju, te, da li se predmet upućuje u daljnji postupak. U pravilu, problemi koje imaju potrošači su sve složeniji, i od savjetnika zahtijevaju sve više i više i vremena i znanja, a i „živaca“.

Koliko se potrošača obratilo splitskom savetovalištu u 2009.godini i šta ih najviše muči?

Što se tiče obima posla, Savjetovalištu u Splitu se u 2009. godini obratilo nekoliko tisuća potrošača, a ukupno je zaprimljeno 3.268 prigovora. Najveći broj istih primljen je telefonom, 2.560, a bilo je 462 dolazaka u savetovalište, e-poštom je pristiglo 130 prigovora, faksom 21, pismom 15, te preko Centralnog informacijskog sustava 85. Od navedenog, najveći broj, 1.282 se odnosi na javne usluge (telekomunikacije, energija), trgovina 1.012, financije 117, te sve ostalo 857. Sama statistika, o količini prigovora i području na koje se prigovori odnose, nešto kaže, ali prava informacija i saznanje o tome kako se u savjetovalištu radi, s čime se savjetnici susreću, koje probleme rješavaju, ili pokušavaju rješavati, tek se može dobiti kad se u savjetovalište dođe i u njemu neko vrijeme proboravi.

Raspolažete li sa podacima koliko je potrošača rešilo svoj problem?

Precizan odgovor nije moguće dati, jer još nema mehanizma kojim bi se omogućilo



Nenad Kurtović, predsjednik Udruge potrošača u Splitu

raspolagati s povratnom informaciju o konačnom rješavanju problema zbog kojeg se potrošač javio u savjetovalište, ali dio saznanja o istom ipak imamo. Znamo da je problem „riješeno“ u onim slučajevima koji se odnose samo na davanje određene informacije potrošaču ili u slučajevima koji se odnose na edukaciju, a na način, da je nakon ostvarenog kontakta sa savjetovalištem, problem „riješeno“, odnosno, potrošač nakon primljenog savjeta neće ništa dalje poduzimati u odnosu na trgovca. Isto tako, dio odgovora se dobije i za one slučajeve koji idu u daljnji postupak prema povjerenstvima za reklamacije, a koja djeluju pri trgovcima, davateljima javne usluge. U Splitu smo u dogovoru sa Hrvatskom gospodarskom komorom uveli i praksu, da Komora svaku godinu dodjeljuje priznanje trgovcu koji je najkvalitetnije rješavao prigovore potrošača, a na osnovu podataka koje osigura udruga i Državni inspektorat.

Kakva je saradnja sa institucijama koje rješavaju žalbe potrošača?

Zakonom o zaštiti potrošača (dalje: Zakon), propisano je da su trgovci koji pružaju javne usluge, dužni osnovati savjetodavno tijelo i povjerenstvo za reklamacije potrošača, u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruge za zaštitu potrošača, te su dužni financirati rad tih tijela. Također, u Zakonu su prisutne i odredbe o izvan sudskom rješavanju potrošačkih sporova, te je obveza da, između ostalog, članovi u Sudu časti Hrvatske gospodarske komore i Sudu časti Hrvatske obrtničke komore budu i predstavnici potrošačkih udruge. Najznačajnija novina u Zakonu je aktiviranje dijela koji se odnosi na zaštitu kolektivnih interesa potrošača, te je u skladu s istim, Vlada Republike Hrvatske, između ostalih, ovlasila i Savez udruge i savez „Potrošač“ da mogu pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom.

Da li to sve skupa u praksi i funkcioniraju?

Navedeno u Zakonu dobrim dijelom je u praksi i provedeno, ali prije nego što se osvrnemo kako savjetodavna tijela i povjerenstva djeluju, navedimo da je najznačajnije savjetodavno tijelo u kojem potrošačke udruge imaju svoje predstavnike, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (dalje: Vijeće). Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske, a u novom sazivu Vijeće ima 13 članova, od toga smo 4 predstavnika iz potrošačkih udruge. Aktivnosti Vijeća su određene Zakonom o zaštiti potrošača, te utvrđene poslovnikom o radu kojeg donosi Vijeće uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske, kojoj i jednom godišnje podnosi izvješće o svom radu.

Koja su ostala savjetodavna tela?

Dio savjetodavnih tijela i povjerenstva organizirano je i djeluje na nacionalnom nivou (energetske javne usluge, javne telekomunikacijske usluge i poštanske usluge), a dio na lokalnom nivou (opskrba vodom, održavanje čistoće, otpad, prijevoz). Za dio usluga, i to iz razloga što ih u pravilu obavljaju obrtnici (prijevoz pokojnika, dimnjačarske usluge), povjerenstvo je osnovano uz Hrvatsku obrtničku komoru. Evo konkretnog slučaja za jedno savjetodavno tijelo i jedno povjerenstvo za reklamacije, a u kojima sam i sam član. Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: Agencija) i prema Zakonu o regulaciji energetske djelatnosti ima obvezu osnovati Savjet za zaštitu potrošača (dalje: Savjet), a što je i obavljeno 2006. godine. Odmah da se zna, prigovore koji dođu u Agenciju od potrošača, a dođu jer nisu riješeni u prethodnom postupku, rješavaju stručne službe Agencije, a ne Savjet. Aktivnosti Savjeta čini njegovo sudjelovanje, davanje mišljenja, u postupku donošenja propisa koji su u nadležnosti Agencije. Prvenstveno to su metodologije za izradu tarifnih sustava za proizvodnju, prijenos, distribuciju i opskrbu, kako električne energije, tako i plina i toplinske energije iz distribucijskog sustava, a isto tako i davanje mišljenja na cjenike nestandardnih usluga koje obavljaju trgovci davatelje javnih usluga. U ovom dijelu nalazimo, da je nedostatak postojećeg sustava, što ni Vijeće ni Savjet nisu uključeni kod donošenja odluka o promjeni cijene određenog energenta, a isti se isporučuje kupcima, kao javna usluga.

A tela za reklamacije?

Redoslijed rješavanja prigovora potrošača (kupca) javne (energetske) usluge je, da potrošač prigovor, prvo upućuje trgovcu - davatelju usluge, a u slučaju kad ne dobije odgovor od trgovca ili nije zadovoljan s odgovorom, novi prigovor upućuje povjerenstvu za reklamacije, koje djeluje pri sjedištu trgovca, a u kojem potrošačke udruge imaju svoje predstavnike. Hrvatska elektroprivreda, koja je jedini distributer i opskrbljivač „kućanstava“ (tarifnih kupaca), ima dvadesetak distribucijskih područja, i svako to područje ima svoje povjerenstvo za reklamacije. U pravilu povjerenstvo, ima pet članova, dva su iz potrošačkih udruge, a odluke se donose glasanjem. Predstavnici iz udruge imaju pravo na naknadu za svoj rad, a ista se isplaćuje nakon prisustvovanja sjednici. Statistički gledano, jako puno potrošača dolazi u splitsko savjetovalište za zaštitu potrošača s prigovorom na distribuciju i opskrbu električnom energijom, a jako malo tih slučajeva „dođe“ do povjerenstva za reklamacije Elektrodalmacije - Split, možda 1 ili 2 od 10, a pozitivno se riješi jedna trećina, što je izuzetno dobar pokazatelj. S prigovorom prema Agenciji, a to može poduzeti potrošač koji nije zadovoljan s odlukom povjerenstva ili se njegov prigovor nije riješio na vrijeme, godišnje se uputi samo nekoliko zahtjeva.