

Split, 14. ožujak 2007. godine

Skupština Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, sukladno stavku 5. članka 101. Zakona o zaštiti potrošača, a povodom obilježavanja Dana potrošača - 15. ožujka 2007. godine donosi sljedeći

Z a k l j u č a k

- A. Prema podacima prikupljenim u udrugama Saveza, u proteklih godinu dana, potrošači su najčešće iskazivali svoje nezadovoljstvo prema trgovcima «davateljima» javnih usluga. Na osnovu prikupljenih podataka objavljujemo sljedeću rang listu trgovca sa obrazloženjem za svakog pojedinog trgovca:

1. mjesto: T-COM (najčešća primjedba: DIALER-I)

Neosnovano i suprotno Zakonu o telekomunikacijama, T-COM je nastavio (pod prisilom uskraćivanja usluge) naplaćivati od potrošača troškove koje sami nisu prouzročili, uslugu nisu ni koristili, već su isti žrtve zloupotreba i prijevara u javnoj telekomunikacijskoj mreži. Zabilježeni slučajevi gdje su potrošači oštećeni za nekoliko desetaka tisuća kuna.

2. mjesto: HEP (najčešća primjedba: Cjenik nestandardnih usluga)

- Prisiljava potrošače da plaćaju pretpostavljenu potrošnju električne energije (pod prisilom uskraćivanja usluge), uz istovremenu naplatu troška opomene, a istovremeno, potrošač raspolaže sa dokazom da nije preuzeo električnu energiju za koju ga se tereti.
- Suprotno Zakonu o zaštiti potrošača, potrošačima «kućanstva» naplaćuje «troškove očitavanja, obračuna, dostave računa i naplate», te na taj način pribavlja prihod koji mu ne pripada.

3. mjesto: «Vodovodi» (najčešća primjedba: Primjena Zakona o komunalnom gospodarstvu)

- Davatelji usluge opskrbe pitkom vodom «izbjegavaju» obvezu iz Zakona o komunalnom gospodarstvu te građanima uskraćuju pravo da plaćaju uslugu prema potrošnji registriranoj na vlastitom mjernom uređaju.
- Gradovi i općine, vlasnici ili suvlasnici davatelja komunalnih usluga, često donose netransparentne, neobjektivne i diskriminirajuće odluke ne uvažavajući stavove legalnih predstavnika potrošačkih udruga u savjetodavnim tijelima.

B. Analizirajući zatečene okolnosti u gore navedenim «top slučajevima», Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, u želji da pomogne potrošačima u njihovoj, često bezizlaznoj situaciji, zaključuje da se «izlaz» može iznaći kroz slijedeće:

1. Da se u novi zakon o zaštiti potrošača unese od Saveza predložena odredba - članak 25. zakona -:

«Ako je potrošač osporio račun pisanim putem (prigovor, žalba), a slijedeće nesporne račune uredno plaća, trgovac koji pruža javnu uslugu, takvu uslugu ne može obustaviti bez sudske presude.»

Na ovaj način onemogućilo bi se davatelje javnih usluga da pod prisilom uskraćivanja usluge zloupotrebljavaju položaj i prisilno naplaćuju svoju, često puta spornu, uslugu.

2. Da se od Saveza izrađen elaborat: Zaštita potrošač- korisnika komunalnih usluga, javno prezentira, te s prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o komunalnom gospodarstvu uputi nadležnim tijelima u proceduru.

Prijedlog izmjene Zakona trebao bi rezultirati da se komunalna usluga isporučuje na osnovu općih uvjeta, cijena izračunava na osnovu tarifnog sustava, a «brojilo» kod krajnjeg korisnika prizna kao obračunsko mjerno mjesto. Predlaže se i osnivanje regulatornog tijela za opskrbu pitkom vodom.

3. Savez ponovo podsjeća da u smislu provedbe članka 22. Zakona o zaštiti potrošača Vlada RH nije osnovala «svoje» savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača, te predlaže da čim prije isto provede.

Provođenje predloženog omogućio bi da se odluke o pravima potrošača donose kvalitetno i transparentno, te sveobuhvatno, jer samo Vlada Republike Hrvatske ima uvid u sva događanja koja se pojavljuju u pravima potrošača.

C. Konačno, treba istaknuti da su i regulatorna tijela u proteklih godinu dana propustila priliku da postignu puno povjerenje potrošača. Tako je Hrvatska agencija za telekomunikacije otvoreno stala na stranu T-Com-a jer nije poduzela potrebne aktivnosti za poštivanje prava potrošača, a Hrvatska energetska regulatorna agencija je prihvatila stavke cjenika nestandardnih usluga predloženih od HEP-a, gdje se ne dozvoljava da potrošač sam očita brojilo, obračuna i plati utrošak električne energije, već je «nametnuto» da potrošač dodatno plaća «obračun» stvarno utrošene energije po ugovoru o samo očitavanju. Pored toga HEP-u je dopustila da naplaćuje trošak opomene iznad stvarno izazvanih troškova od strane potrošača.

Predsjednik:
Nenad Kurtović