

SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Željka LUKAČEVIĆ-SUBOTIĆ, dipl.iur.

U interesu je Republike Hrvatske da civilna društva na području zaštite potrošača budu što čvršća i međusobno povezana u svom djelovanju, kako međusobno tako i s nadležnim tijelima državne uprave, a osnovna je zadaća jačanje povjerenja i razumijevanja između vladinog i nevladinog sektora traženjem zajedničkih putova u suočavanju s izazovima koji čekaju hrvatske potrošače pristupom Europskoj uniji.

Odredbom članka 102. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 96/03 propisano je da udruge za zaštitu potrošača osnivaju savjetovališta radi pružanja organizirane pomoći potrošačima, temeljem odobrenja za rad kojeg izdaje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, a na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom za zaštitu potrošača.

Obzirom na postojanje dva osnovna modela savjetovališta – opća i specijalizirana, te uzimajući u obzir razinu zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj predlaže se u sadašnjem trenutku osnivanje tzv. kombiniranog tipa savjetovališta. Osnovni cilj je osnivanje uzajamno radno povezanih savjetovališta. Takvim načinom osiguralo bi se učinkovito, ekonomično i transparentno trošenje proračunskih sredstava. Položaj potrošača na tržištu ne bi ojačao osnivanjem velikog broja savjetovališta, nego bi došlo do neproduktivne konkurencije u kvaliteti pružanja usluga. Administrativni troškovi koji bi nastajali u svakom savjetovalištu multiplicirali bi se, a standardi i pristupi savjetovanju bili bi nejedinstveni.

Kako bi se proveo kvalitetan rad jednog savjetovališta, u smislu strukture zaposlenosti potrebno je u savjetovalištu stalno zaposliti jednog voditelja savjetovališta – savjetnika i administrativnog tajnika za vođenje računovodstvenih i knjigovodstvenih poslova te ostalih administrativnih poslova. Po potrebi, angažirali bi se honorarno stručni suradnici za pojedina područja. U tom smislu svako savjetovalište trebalo bi imati stručni tim

za pojedina područja, a vezano uz potrebe i interese u pojedinoj regiji.

Sva savjetovališta imat će jednak pristup Centralnom informacijskom sustavu koji se ustanovljava u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva putem sredstava iz CARDS programa, a odnosi se na nabavu potrebne informatičke opreme i softvera u koji će, osim udruga za zaštitu potrošača i Ministarstva, biti uključene i nadležne inspeksijske službe te Sudovi časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Hrvatskoj obrtničkoj komori. Obveza udruga je redovito izvještavanje o uočenim problemima i izvršenim poslovima na području za koje su nadležni.

Zakon o zaštiti potrošača nije propisao način osnivanja savjetovališta, osim što navodi da su upravo udruge za zaštitu potrošača pravni subjekti koji mogu osnivati savjetovališta. Obzirom na tu pravnu prazninu, Nacionalnim programom za zaštitu potrošača za 2005. – 2006. godinu, koji se nalazi u saborskoj proceduri radi donošenja, (op. a. možda već bude donesen kada članak ode u objavu) propisano je da se savjetovalište za zaštitu potrošača osniva Statutom udruge, iako ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovalištu daje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva. Tako je na temelju članka 102. stavka 4. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 96/03) ministar gospodarstva, rada i poduzetništva donio Pravilnik o postupku stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovalištim za zaštitu potrošača, koji je objavljen u "Narodnim novinama", broj 106/04, a stupio je na snagu osmog dana od dana objave u "Narodnim novinama" odnosno 7. kolovoza 2004. godine.

Obzirom da se sredstva za rad savjetovališta osiguravaju u Državnom proračunu Republike Hrvatske, a putem pozicije Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva za 2005. godinu predviđeno je osnivanje tri savjetovališta i to u Zagrebu, Osijeku i Splitu, a za 2006. godinu četiri savjetovališta. Način na koji će pojedine udruge u Republici Hrvatskoj

(prema podacima iz Ministarstva osnovano je 18 udruga za zaštitu potrošača) izdati odobrenje za rad savjetovališta provest će se putem javnog natječaja, a valorizirat će se kvaliteta ponudnog programa za rad pojedinog savjetovališta, dok će ključnu važnost imati određivanje stručnih, kadrovskih i drugih kriterija, prema kojima će savjetovališta imati pravo na proračunska sredstva.

Potrebno je napomenuti da Zakon o zaštiti potrošača ne propisuje koji se uvjeti moraju ispunjavati kako bi udruga za zaštitu potrošača mogla dobiti odobrenje za rad savjetovališta pa će se pridržavati opisanog načina putem ustanovljavanja kriterija koje će odrediti posebno Povjerenstvo pri nadležnom Ministarstvu. Obzirom na ovu manjkavost Zakona, da bi kriteriji bili potpuno transparentni, potrebno je budućim izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača urediti ovo izuzetno važno područje na način da se kriteriji za izdavanje dozvole za rad savjetovališta propišu Zakonom ili posebnim podzakonskim aktom.

Djelatnost savjetovališta je obavljanje poslova vezanih uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, a na osnovi potreba predviđenih navedenim Nacionalnim programom. Osnovna zadaća savjetovališta je primanje pisмениh, usmenih, telefonskih, faksiranih i e-mail upita građana iz pojedinog područja zaštite potrošača te odgovaranje na iste, kao i prikupljanje podataka, vođenje evidencije o broju i vrsti upita te izvještavanje Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i nadležnih inspeksijskih tijela.

Edukacija osoba (savjetnika) koje će se isključivo stručno baviti **edukacijom potrošača i trgovaca** od ključne je važnosti za nastavak kontinuiteta aktivnosti vezanih za podizanje razine svijesti potrošača, trgovaca i davatelja usluga. To je jedan od načina za dobivanje povjerenja u institucije pravne države i civilnog društva na zajedničkom zadatku pa je u tom smislu "edukacija za edukaciju" jedna je od prioritarnih zadataka na ovom području. ■