

**Savez udruga za zaštitu potrošača
Hrvatske - Split**

Iločka 6, 21000 Split

Telefon: 021/503 364, Faks: 021/503 365

MB: 2152703, Registarski broj: 17002546

e-mail:

-tajništvo: info@potrosac-split.org

-predsjednik: nenad.kurtovic@potrosac-split.org

web: www.huzp.hr

(Savez koristi web stranicu uz suglasnost HUZP -
Zagreb)

U Splitu, 04. prosinac 2009. godine

Hrvatski sabor
Klubovi zastupnika

Predmet: Prijedlog Nacionalnog program zaštite potrošača za razdoblje 2009. - 2012.

Poštovani!

U svezi sa najavljenom raspravom oko Prijedloga Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009. do 2012. godina (dalje u tekstu: Prijedlog Nacionalnog programa), želimo Vam ukazati, da je Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, u periodu od kolovoza do studenog 2009. godine, aktivno sudjelovao u javnoj raspravi oko utvrđivanja Prijedloga Nacionalnog programa, što je polučilo pozitivan učinak, jer je značajan broj naših primjedbi uvažen i unesen u Prijedlog Nacionalnog programa. Pored toga, Prijedlog Nacionalnog programa je dobio oblik akta koji se uz podršku svih nositelja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj može primijeniti u «životu», te je i iz tog razloga isti bolji, od do sada predlaganih i u Hrvatskom saboru prihvaćenih. Svakako želimo ukazati, a i zamoliti Vas da primite na znanje, da je bez obzira na naš pozitivan stav u svezi Prijedloga Nacionalnog programa, potrebno i dalje dodatno utjecati na sadržaj istog, te predlažemo da se s Vaše strane obrati pozornost na slijedeće:

1. Redefinirati mjesto i ulogu Savjetovališta za zaštitu potrošača sa naglaskom na što učinkovitiji, brži i jeftiniji, a kvalitetniji model rada, što je relativno lako ostvarivo.
 - U radu Savjetovališta postoji niz paralelnih neracionalnosti. Plaćaju se istovjetni poslovi u svim Savjetovalištim, a da za isto nema potrebe (tajnički poslovi, knjigovodstveni poslovi).
 - Dio savjetnika, uslijed preuzetih drugih obveza koje nisu u funkciji savjetovanja potrošača, u radno vrijeme značajno odsustvuju s radnog mjesta u Savjetovalištu.
2. Najjednostavnije, najoperativnije, a i najjeftinije bi bilo, kad bi imali jedno nacionalno Savjetovalište za zaštitu potrošača u jedinstvenom Savezu udruga za zaštitu potrošača, ali nažalost isto ne dobiva podršku dijela udruga za zaštitu potrošača
3. Call centri za potrošače su se pokazali uspješni i ekonomični u više zemalja EU, znači, jedinstveni telefonski broj, telefaks i adresa elektronske pošte, što se nalazi i u Prijedlogu Nacionalnog programa, te isto svakako treba podržati.

4. Predmeti koji se ne mogu riješiti u Savjetovalištim, ustupiti ih na rješavanje savjetnicima «specijalistima», koji mogu biti članovi bilo koje udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj.
 - Savjetnike za pojedina područja organizirati na nacionalnom nivou (ne vezivati se uz mjesto boravka, niti uz pojedino Savjetovalište), a plaćati im naknadu i organizirati rad po principu «svi za jednog i jedan za sve».
5. Provoditi kontinuirani «nadzor» rada Savjetovališta, uključivo i nadzor poštivanja odredbi Zakona o radu.
6. Mišljenja smo da udruge na lokalnom nivou, u «mini» savjetovalištim (koja ne dobivaju sredstva iz državnog proračuna), uz minimalna ulaganja, mogu riješiti veliku većinu problema s kojima se susreću potrošači, davati im savjete, informirati ih, i usmjeravati ih u zaštiti svojih prava.
 - Pomoć regionalne i lokalne samouprave u financiranju «mini» savjetovališta udruga, izuzetno je značajna, jer bez te pomoći, udruge ni ne mogu djelovati i biti aktivne i rezultatski prepoznatljive. Podsjećamo, da udruge za zaštitu potrošača ne smiju primati sredstva od poslovnog sektora, a to su sve pravne osobe osim državnih institucija i regionalne i lokalne samouprave.
 - Upravo iz navedenog proizlazi, da posebnu pozornost u Prijedlogu Nacionalnog programa treba posvetiti dijelu; «Jedinice lokalne i regionalne uprave», i to na način, da se iznađe model koji će uz suradnju s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, utvrditi da županije i veći gradovi pomognu u osiguranju prostora za rad udruge, za plaćanje režijskih troškova, kao i za naknadu troškova savjetnicima od minimalno osam sati rada tjedno (dva puta po četiri sata).

Konačno, želimo Vas ovim putem izvijestiti, da ja Savez udruge za zaštitu potrošača Hrvatske, na Izornoj skupštini organiziranoj u Zadru 27. studenog 2009. godine, donio Program rada za naredni četverogodišnji period, te Vam isti u cijelosti i dostavljamo u uvjerenju da se u predloženom nalazi i dio odgovora na pitanja koja su ostala bez odgovora u Prijedlogu Nacionalnog programa.

1. Potrošački pokret u Republici Hrvatskoj ne postoji, a po našoj procjeni, njegovo osnivanje i razvijanje bio bi pravi odgovor onima koji otežavaju ili sprječavaju mijenjanje prisutnog stanja na području zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj i to bi Savezu udruge trebao biti jedan od prioriternih zadataka. Podršku istome treba tražiti kroz promicanje dobrovoljnog - volonterskog rada u području zaštite potrošača, te kroz što veće okupljanje članova i udruge za zaštitu potrošača.
2. Ako je trend u zemljama EU da se zaštita potrošača zasniva na profesionalnom kadru, na radu stručnjaka - specijalista pojedinog područja, onda to treba istražiti, proanalizirati i transparentno i optimalno ugraditi u naš sustav zaštite potrošača. Ako je to njemački model, onda on, ako je švedski, onda on, ako je talijanski, onda on, ili ako je potrebna određena kombinacija, onda ona. Podržavamo taj put, ali samo uz primjenu svih onih čimbenika koji se primjenjuju kod zapošljavanja putem javnog natječaja, te praćenje kvalitete i uspješnosti rada, bilo pojedinca, bilo udruge, bilo saveza udruge.

3. Želimo, a to ćemo i u buduću tražiti, da se «od» i «za» nositelje zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj utvrde, i traže, stroga pravila koja će isključiti mogućnost bilo kakve sumnje u sukob interesa osoba koje aktivno učestvuju u zaštiti potrošača. Naime, danas imamo situaciju da je pojedina osoba u radnom odnosu, formalno sa nevladinom udrugom, a stvarno sa MINGORP. MINGORP odobrava plaću i kontrolira rezultate profesionalnog rada te osobe na poslovima zaštite potrošača, a istovremeno, ta ista osoba zastupa nevladinu udruhu (civilni sektor), između ostalog, i «protiv» MINGORP, koje se u obavljanju poslova iz svojih registriranih djelatnosti, javlja i u ulozi «trgovca».
4. Savez udruga nastavlja sa do sada započetim aktivnostima po kojima se za naredno razdoblje planira iznaći nove načine financiranja, koje će Savezu udruga osigurati čim veću nezavisnost i samostalnost u radu, te kontinuitet u financiranju Saveza udruga. U tom smislu, Savez udruga se u 2009. godini po prvi put prijavio na natječaje za dodjelu sredstava i u Republici Hrvatskoj i u projektima prekogranične suradnje, a što je planirano i za u buduću. Planiraju se i aktivnosti oko uspostave suradnje sa specijaliziranim institucijama u RH i inozemstvu, a sve u cilju uspostave bliske suradnja na realizaciji projekta zaštite potrošača, te edukacije i informiranja potrošača.
5. Planiramo da bi u narednom periodu, a od sredstava prikupljenih za financiranje Saveza udruga mogli i trebali zaposliti dvije osobe s ciljem postizanja održivog razvoja u buduću, a što bi u mnogome pomoglo i olakšalo naš rad, te poboljšalo i unaprijedilo suradnju, i sa našim partnerima, i sa državnim institucijama, i sa Nacionalnim vijećem, te s medijima.
6. Moramo planirati i tražiti rješenja za čim bolji i čim kvalitetniji pristup i pripremu novim poslovima, a u svezi Uredbe o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača, a za što smo kao Savez udruga od Vlade Republike Hrvatske određeni.
7. Savez udruga će pomoći udrugama za zaštitu potrošača, članicama Saveza, da iste čim prije i što kvalitetnije uspostave suradnju sa tijelima regionalne i lokalne samouprave, te za isto tražiti pomoć od središnje državne vlasti, nadležnog Ministarstva, ali i svih drugih nositelja i subjekta u području zaštite potrošača. Na taj način će se udrugama za zaštitu potrošača pomoći da osiguraju minimalne uvijete za rad, a to je jedino moguće uz pomoć regionalne i lokalna samouprave. Pored toga, Savez udruga će uključivati udruge, svoje članice, u projekte koje će Savez realizirati bilo u Republici Hrvatskoj, bilo u prekograničnoj suradnji, te u međunarodnim aktivnostima Saveza.
8. Nastavljamo, javno i transparentno, organizirati sjednice Upravnog odbora, zastupati interese potrošača i udruga članica Saveza, učestvovati u javnim raspravama, pozivati javnost da osudi ponašanje trgovaca u slučaju da krše prava potrošača, i sve ono što smo preuzeli na sebe, a o istome će se javno, na svojim internetskim stranicama objavljevati svaki podatak, uključivo i prikaz naših prihoda i rashoda.
9. Ponovno ćemo potaknuti rješavanje problema iz prethodnog perioda, a na koje smo ukazivali na Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača, te na taj način zatražiti, da se i dalje prisutni problemi koje potrošači imaju, čim prije počnu rješavati. Posebno ističemo, komunalne usluge i u svezi s njima; naplatu

opomena, zaračunavanje odvjetničkih troškova kod opominjanja, postupka naplate ovrhe, a da ista nije u pisanom obliku ni uručena potrošaču, te ostale probleme, na koje smo do sada argumentirano i opravdano ukazivali.

10. Za potrebu realizacije ovog Programa rada, Upravni odbor Saveza udruga izradit će godišnje planove aktivnosti, te utvrditi nositelje realizacije pojedinih dijelova.

Predsjednik:
Nenad Kurtović

Dostaviti: Saborskim klubovima putem elektronske pošte