



**ISTRAŽUJEMO** Najviše se prijavljuje kršenje potrošačkih prava u telekomunikacijama i komunalnim uslugama

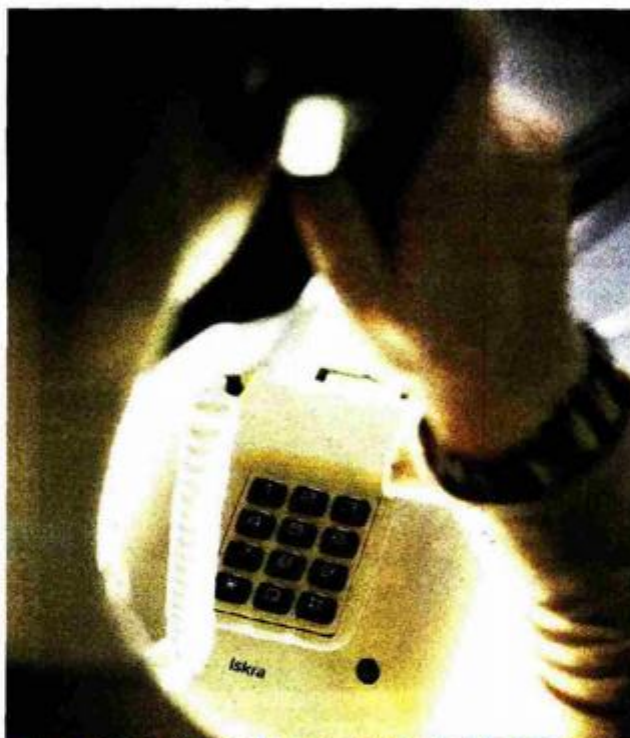
# Potrošači još ne znaju dovoljno o svojim pravima

■ *Malo tko zna za izvansudske centre za mirenje u potrošačkim sporovima koji su lani imali samo nekoliko desetaka slučajeva koji su, za razliku od suda, besplatni*

ZAGREB - Već je prošlo gotovo dvije godine otkad je pri Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva ustrojen Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP) kojemu se građani potrošači sve češće javljaju, informiraju o svojim potrošačkim pravima, traže savjete i upute kako ih ostvariti. I dok se 2008. centru obratilo samo 215 potrošača, u 2009. njihov broj je porastao na 839. Ćema Bartulović, načelnica Odjela za zaštitu potrošača, ocjenjuje da je CISP postao dobar alat koji pomaže da potrošač u što kraćem roku dozna svoja prava i pronađe rješenje za problem s trgovcem.

»Sustav ne rješava probleme, ali se preko njega daju upute, primjerice komu se potrošač može obratiti da ostvari svoja prava. Potrošač može putem sustava podnijeti i prijavu Državnom inspektoratu. Ministarstvo gospodarstva nije, međutim, jedino nadležno za rješavanje svih potrošačkih upita jer ona zadiru u mnoge sfere izvan njegove nadležnosti kao što su telekomunikacije, financije i komunalne usluge«, objašnjava *Vjesnikova* sugovornica.

Dosadašnje, pak, iskustvo pokazuje da je najviše pritužbi vezano uz telekomunikacije, primjerice uz visoke telefonske račune za koje pojedinci smatraju da ih nisu napravili. Mnogo je i problema koji proizlaze iz čiste neinformiranosti potrošača koji nerijetko potpisuju i sklapaju ugovore koje ne pročitaju s razumijevanjem i do kraja, pa se osjećaju pre-



## Ulaskom u EU dobit ćemo i europski potrošački centar za prekogranične sporove

Po ulasku u EU, u Hrvatskoj se planira osnovati europski potrošački centar za rješavanje prekograničnih sporova, koji se trenutačno rješavaju isključivo temeljem dobre volje domaćih i stranih potrošačkih udruga i savjetovališta. Osnivanje i rad centra financirat će dijelom EU, dijelom država iz proračuna. U međuvremenu se Nacionalnim programom za zaštitu potrošača do 2012. naglasak stavlja na edukaciju i informiranje domaćih potrošača, posebno kroz udruge koje su financirane iz proračuna, te će se nastojati povezati četiri dosadašnja savjetovališta u Zagrebu, Osijeku, Puli i Splitu. Ćema Bartulović kaže da bi bilo dobro da se savjetovališta specijaliziraju za određena potrošačka područja, a očekuje se potpora od lokalnih zajednica, koje se u javnosti često prozivaju zbog neispunjavanja zakonskih obveza, pa još rijetke lokalne zajednice financijski podupiru rad potrošačkih udruga i savjetovališta.

varenima kada pozele raskinuti ugovor te vide da to nije jednostavno. Mnogo je pritužbi i na komunalne usluge.

Iako se svijest o posto-

janju potrošačkih prava posljednjih godina itekako podigla, još je mnogo vrludanja jer potrošači ne znaju i koja su to prava. To potvrđuje i podatak da je lani Državni

inspektorat zbog 1893 prijava (od kojih su 772 upućene putem CISZP-a) obavio 30.001 nadzora i od toga utvrdio 6229 prekršaja.

»Potrošačima je ponekad teško razumjeti niz zakona koji uređuju njihova potrošačka prava, što ne treba čuditi jer zakoni koji to reguliraju nisu nimalo jednostavni te to upućuje na činjenicu da ih treba kontinuirano educirati«, objašnjava naša sugovornica i dodaje da je velik problem što se premlako koristi institut izvansudskog načina rješavanja potrošačkih sporova, što je za potrošače učinkovitije od skupih i dugotrajnih sudskih postupaka.

Istodobno u posljednje vrijeme na više strana niču centri za mirenje o kojima javnost još ne zna dovoljno, a u Europi su postali uobičajena praksa. Oni služe za alternativno, brzo i besplatno rješavanje spora između trgovca i potrošača. Odluka donesena pri ovakvim centrima ima snagu ovršne isprave i ne može se pobijati na sudu, no lani je bilo samo nekoliko desetaka takvih slučajeva, što znači da javnost još ne zna za njih iako su centri osnovani i pri obrtničkoj, gospodarskoj i odvjetničkoj komori te Hrvatskoj udruzi poslodavaca i Trgovačkom sudu.

Iako je hrvatsko zakonodavstvo potpuno usklađeno s potrošačkom pravnom stećevinom Europske unije, kod nas se potrošačka svijest još razvija dok u pojedinim zemljama EU-a postoji i stoljetna tradicija. [Katarina Dimitrijević Hrnjkaš]