



**HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

**Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB**  
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 14. ožujka 2016.  
Naš broj : 629/16

1. VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
predsjednik gospodin Tihomir Orešković  
Trg Svetog Marka 2, 10000 ZAGREB [predsjednik@vlada.hr](mailto:predsjednik@vlada.hr)
2. MINISTARSTVO POMORSTVA, PROMETA I INFRASTRUKTURE  
ministar gospodin Oleg Butković  
Prisavlje 14, 10000 ZAGREB [ministar@mppi.hr](mailto:ministar@mppi.hr)
3. MINISTARSTVO GOSPODARSTVA  
ministar gospodin Tomislav Panenić  
Ulica grada Vukovara 78, 10000 ZAGREB [ministar@mingo.hr](mailto:ministar@mingo.hr)
4. HAKOM  
predsjednik Vijeća gospodin Dražen Lučić  
Roberta F. Mihanovića 9, 10000 ZAGREB [predsjednik@hakom.hr](mailto:predsjednik@hakom.hr)

Poštovani,

obraćamo Vam se prigodom svjetskog Dana potrošača 15. ožujka.

Prva udruga u Republici Hrvatskoj je osnovana još 1997.g. Od tada do danas osnovano je tridesetak udruga za zaštitu potrošača, te se vidi napredak u zaštiti potrošača i zajedno s nadležnim ministarstvima doneseni su zakoni koji reguliraju područje zaštite potrošača.

Misija potrošačkih udruga je između ostalog da pokušaju zaštititi potrošače i na globalnom planu kroz zakone. Nažalost prilikom predlaganja zakona i pravilnika mišljenja smo da se nadležna ministarstva ili agencije ne odnose prema nama kao ravnopravnim sudionicima nego samo da zadovolje formu. Obavještavaju nas u zadnji trenutak, da se ne možemo dobro pripremiti jer ipak smo mi volonteri, a kada smo već u radnim grupama često se rade izmjene u zadnji trenutak. Najžalosnije je da prilikom zadnje izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača na radnoj grupi je dogovoren jedan tekst, a pred zastupnike u Sabor je otišao drugi tekst.

Također smo u posjedu dopisa bivšeg ministra gospodarstva koji je tražio da u radnu grupu za zakone iz redova potrošača uđu samo pravnici, a ispred ministarstva to nije bio slučaj. Takvo miješanje u rad udruga civilnog društva u zemljama zapadne demokracije je nezamislivo.

Za sada je velik problem naplata kućnog otpada koja se ne primjenjuje prema Zakonu o održivom gospodarenju otpadom u kojem je kao kriterij za naplatu navedeno da potrošač treba platiti samo onda kada se njegova posuda s otpadom isprazni odnosno kada preda otpad, a prema načelu onečišćivač plaća.

Nažalost tržni inspektori naprave inspekcijski nadzor, podnesu prekršaju prijavu, eventualno naplate kaznu i više se ne pojavljuju u takvom trgovačkom društvu koje i dalje naplaćuje nezakonito, niti po starom Zakonu o otpadu koji je nevažeći, ali niti po novom Zakonu o održivom gospodarenju otpadom.



*Projekte zaštite potrošača pomažu  
Grad Zagreb i Zagrebačka županija*



Veliki problem potrošačima je plaćanje toplinske energije jer su morali ugraditi razdjelnike topline koji usput budi rečeni nisu verificirani mjerni instrumenti od nadležne ustanove za mjeriteljstvo.

Potrošači više plaćaju grijanje nego što su plaćali do sada, a slabije se griju. Tako je na kraju vidljivo da direktiva Europske unije nije tražila da se obavezno ugrađuju razdjelnici već da se mogu ugraditi, ako je to povoljnije za potrošače.

Nažalost neuvažavanje potrošača ponavlja se kod HAKOM-a - Hrvatske agencije za mrežne djelatnosti koji su nedavno proveli javnu raspravu o Pravilniku o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga jer im se nije svidjelo kako su udruge za zaštitu potrošača provele javnu raspravu i kako su pritom lobirale kod nadležnog ministarstva i predsjednika Vlade Republike Hrvatske.

Vjerojatno su mišljenja su da udruge civilnog društva prilikom javne raspravne ne bi smjele svoje prijedloge dostavljati potrošačima i organima vlasti i tražiti njihovu podršku već bi se potrošači samo morali i mogli javljati preko njihovih web stranica gdje se moraju registrirati.

Nažalost to je direktno zadiranje u rad i organizaciju djelovanja udruga civilnog društva, a sami u HAKOM-u smatraju da nitko ne smije djelovati na njih.

Slažemo se da takva agencija treba biti nezavisna u donošenju odluka posebno kada rješava (arbitrira) pitanja dva ili više poslovna subjekta, ali javna rasprava to sigurno nije.

Vjerojatno smo pogodili u srž problema gdje HAKOM kao regulatorna agencija koja mora regulirati ravnopravno odnose među strankama predlaže pravne akte na štetu potrošača, gdje predlaže da se potrošačima uzmu prava koja imaju prema Zakonu o zaštiti potrošača kao višem pravnom aktu od pravilnika kojim i nadalje diskriminiraju potrošače tako da potrošači plaćaju ono što ne dobiju. Na primjer ako plaćamo brzinu interneta 100% davatelj usluge nam je do sada bio dužan isporučiti 50% brzine, a prijedlogom novih pravila 70% brzine. To je bolje od prošlog pravilnika, ali još uvijek diskriminira. Nažalost nisu se sjetili da davatelj usluge mora isporučiti 130% usluge, a naplatiti samo 100%.

To je kao da dođemo u pekara i želimo kupiti jedan kruh, a pekar nam odmah odreže i oduzme 1/3 kruha i naplati nam cijeli kruh. Da li bi na to trebalo pristati?

Nije nam jasno kako to regulatorna agencija ne vidi i da li smiju uopće tako nešto raditi ili možda smatraju da su nezamjenjivi?

Vjerujemo poštovana gospodo da ćete nam kroz svoj rad pomoći kako bi potrošači bili ravnopravniji subjekti jer mi ne tražimo da nam se pogoduje kao slabijoj strani, ali ne želimo da se pogoduje niti trgovcima kao jačoj strani.

Na kraju čestitamo Vam Svjetski dan prava potrošača 15.ožujka.

S poštovanjem

tajnik Saveza druga za zaštitu potrošača Hrvatske- Split  
tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

kopija: klubovi zastupnika Hrvatskog sabora  
ravnatelj HAKOM-a [ravnatelj\\_hakom@hakom.hr](mailto:ravnatelj_hakom@hakom.hr)  
članice Saveza



Projekte zaštite potrošača pomažu  
Grad Zagreb i Zagrebačka županija

