

Poštovani potrošači

dana 26. veljače 2009.g. smo dobili odgovor potpredsjednika Vlade i ministra Ministarstva gospodarstva rada i poduzetništva (MINGORP) gospodina Damira POLANČECA dipl.ing. u svezi naših prijedloga za izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača.

MINGORP je **ipak odustao** od svog prijedloga promjene članka 5.stavak 2. i 3.(kojim potrošači ne bi imali mogućnost zamjene neispravnih proizvoda prije popravka u jamstvenom roku) , što je inače bilo pravo potrošača u dosadašnjem zakonu, a što su predlagale udruge za zaštitu potrošača.

Nažalost drugi naši prijedlozi koji su rezultat iskustva potrošačkih udruga od prve osnovane udruge za zaštitu potrošača 1997.g. , našeg prvog i drugog Zakona o zaštiti potrošača 2003.g.i 2007.g. do danas **nisu prihvaćeni**. Naših prijedloga je bilo više od pedesetak, a MINGORP je svojim dopisom obrazložio i odbacio **7** naših prijedloga. **Što je s ostalih četrdesetak?**

Za prijedlog broj 5. članak 6. (oznake u dopisu) u kojem su udruge predlagale da svaki trgovac ima knjigu žalbe Ministarstvo je napisalo da je djelomično prihvaćen što nije točno jer ili ima knjiga žalbe ili nema.

Zna se što je knjiga žalbe i da ona ima listove označene brojevima, svaki list u tri primjerka od kojih jedan uzima potrošač, drugi trgovac dostavlja državnim inspektorima, a treći ostaje u knjizi.

Sada mi potrošači od dijela trgovaca dobivamo list papira na koji bismo se trebali žaliti koji se i ne mora evidentirati. Neki potrošači su dobili prilikom takve žalbe list papira pa neka pišu što hoće.

Zato smatramo da niti ovaj prijedlog nije prihvaćen.

Zahvaljujemo ministarstvu što je ipak odustalo od svog prijedloga kojim se smanjuju prava potrošača (što je za nas potrošače vrlo važno), te je tako ipak prihvaćen naš jedan prijedlog.

Sada bismo se osvrnuli na prijedloge koji su po mišljenju udruga za zaštitu potrošača **važni , a odbačeni su:**

Prijedlog 3. članak 3.

(5) Ako trgovac ili proizvođač JAMČI za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari kao i obveze preuzete jamstvom u roku 15 dana od dana preuzimanja neispravnog proizvoda”

Ne slažemo se objašnjenjem MINGORP-a da trajanje popravka ovisi o vrsti proizvoda i nedostatku na koji se odnosi na konkretan proizvod. Hrvatska udruge za zaštitu potrošača je u nekoliko navrata tražila od MINGORP-a pojašnjenje što je to **PRIMJERENI ROK** za popravak i nažalost taj odgovor **nismo nikada dobili**.

Uvjerava nas se da bi proizvod trebalo popraviti u najkraćem mogućem roku, ali opet koji je to rok?

Potrošač prijavi državnim inspektorima da mu mašina za rublje nije popravljena u primjerenom roku. Državni inspektor dođe u servis napravi inspeksijski nadzor, a

serviser kaže da je za njega taj rok 45 dana. Kako da postupi inspektor, a naš potrošač-ica pere rublje 40 dana na ruke za svoje troje djece i supruga. Još je gori slučaj kada serviser ne popravljajući potrošačevu ledenicu dvadesetak dana. Poštovani gospodine potpredsjedniče Vlade vjerojatno Vam je sada jasnije iz kojeg razloga se zalažemo za rok.

Dešavaju se i pozitivni slučajevi da nam serviser popravi automobil s rezervnim dijelom iz inozemstva u roku četiri do pet dana pa zašto onda ne bi mogao tako popraviti i mašinu za rublje ili zamrzivač?

Prijedlog 4. članak 7.

Maloprodajna cijena i cijena za jedinicu proizvoda mora biti istaknuta na proizvodu, odnosno ambalaži kao i na proizvodu u izlozima. Cijena za jedinicu prethodno zapakiranog proizvoda ističe se na prodajnom mjestu proizvoda.

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2003.g. trgovac je bio obavezan stavljati cijenu na proizvod. To je ukinuto jednom odlukom (bivšeg) ministarstva i tako je članak Zakona stavljen van snage mimo volje Sabora RH.

Nije točno da je to bilo praktično neprovodivo kako je napisano u dopisu jer je svaki mali dućan imao cijene na svakom proizvodu s jednim ili dva zaposlena trgovca, ali **pogodovalo se velikim trgovačkim** centrima koji imaju puno radnika da ne moraju lijeviti cijene i da ne bi bili izlagani troškovima.

Info pultovi na kojima bi potrošači provjeravali cijene su također promašena stvar jer ih ima premalo, nisu dobro označeni, često i ne rade i potrošači trebaju nositi proizvode dvadesetak ili tridesetak metara na provjeru i vraćati ih nazad.

Nažalost kada govorimo o stavljanju cijena na proizvode u MINGORP-u se stalno spominju čavlići, kemijske olovke, zaleđena hrana, metražna roba pa bi nas interesiralo koliki je postotak takvih proizvoda. Čavlići se prodaju na kile i cijena je na kutiji, zaleđenih proizvoda ima vrlo mali postotak možda do 2%, metražna roba se prodaje po metru i kada nam je trgovac odreže znamo točno koliko ćemo platiti, ali ima puno ručnika, vesti, žlica, vilica, noževa, kuhinjskih krpa, šampona, prašaka za pranje, bombona, keksi, sokova i drugog na što se mogu bez problema lijeviti cijene.

Nažalost prilikom donošenja Zakona o zaštiti potrošača iz 2007. na jednom sastanku tadašnja visoka dužnosnica MINGORP-a je obećala da će cijene biti na svakom proizvodu i to je potvrdila u emisiji Dobro jutro Hrvatska za Svjetski dan potrošača, ali nažalost ništa nije bilo od toga.

Točno je da trgovac stavlja cijenu koja je vidljiva i čitljiva na polici, ali je potrošač nema s čime usporediti jer na jednoj vesti ili soku nema cijene, već je na njoj bar kod na kojem su brojevi tako mali da ga prosječni potrošač ne vidi, a bar kod na listiću s cijenom je isto tako nevidljiv.

Često puta su problemi s različitim cijenama za isti proizvod na polici i na blagajni pa potrošač nema mogućnosti kontrole jer kada dođe kući on ima račun, ali nije zapamtio cijene proizvoda jer mu čak neki trgovci ne dozvoljavaju da bilježi cijene proizvoda na svoj papir.

Prijedlog 5. članak 6.

Svaki trgovac mora imati knjigu žalbe dostupnu potrošačima.

Objašnjenje promjene:

Knjiga žalbe za koju se zalažu udruge za zaštitu potrošača je dokument koji u svakom trenutku mora biti dostupan potrošačima i državnim inspektorima da mogu izvršiti inspekcijski nadzor. Upisom u knjigu žalbe potrošač dokazuje da je koristio uslugu na koju se žali, a trgovac je dužan žalbu proslijediti Državnom inspektoratu.

Podrobnosti o knjigi žalbe mogu se riješiti Pravilnikom (v. Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbi - NN 5/08).

Prilikom donošenja Zakona iz 2007.g. Državni inspektorat je uputio jedan dopis kojim podržava naš prijedlog.

Prijedlog 6. članak 10.

Obavijest o proizvodu (deklaracija)

Prijedlog je MINGORP-a da se postojeći članak 17.stavak 2. točka 5. briše

– za uvozne proizvode naziv i sjedište uvoznika, naziv proizvođača te zemlju podrijetla

Objašnjenje koje se navodi u dopisu „da je uvoznik odgovoran za proizvod na tržištu“ je točna, ali isto tako uvoznik može uvoziti iste proizvode iz zapadnog dijela Europe , iz istočnog dijela Europe , Azijskih zemalja .Nije svejedno hoće li jedan televizor doći iz Kine ili iz Njemačke, posebno ako ga pošteno potrošači plate. U potrošačkim udrugama mišljenja smo da potrošaču nije baš najbitnije tko je odgovoran za proizvod jer ako je kupio loš proizvod ne znajući zemlju porijekla sam potrošač će po proteku jamstvenog roka snositi posljedice jer ima nekvalitetan proizvod.

Nikako nam **nije jasno** objašnjenje u dopisu da se **označavanjem zemlje porijekla priječi** sloboda kretanja roba, jer će robe i dalje moći kretati od države do države samo će potrošači znati od kuda su došle i koje je porijeklo.

Na ovaj način potrošač nema uvid u porijeklo proizvoda što je prilikom odluke o kupovini vrlo važno.

Ovako se može omogućiti trgovcima da uvoze od bilo kuda kao i do sada, a nažalost to potrošači neće znati.

Prijedlog 7. članak 11.

Obavijest o proizvodu mora biti lako uočljiva, općerazumljiva, jednoznačna, čitljiva, neizbrisiva i ne smije biti prekrivena drugim tekstom ili slikovnim materijalom, a veličina slova mora biti najmanje 3 mm.

Ako je uredba Europskog parlamenta i Vijeća o pružanju informacija dala prijedlog o veličini slova za podatke kojima se označava hrana zašto se to ne provodi kod nas za hranu kada je već to predloženo.

Ali Vaše je objašnjenje da tek kada budu na razini Europske unije predloženi i usvojeni propisi o označavanju proizvoda koji nisu hrana Republika Hrvatska će se s tim uskladiti.

Da li nama priječi Europska unija da mi već sada označimo proizvode kako smatramo da treba? **Nigdje niste naveli propis kojim se to brani.** Zašto Europska unija ne bi nešto naučila od nas ili je to opet pogodovanje trgovaca koji tiskanjem jednog opisa proizvoda pokrivaju 5 država u kojima prodaju taj proizvod.

Prijedlog 8. članak 69.

Mogli bi se složiti da se smanji zapriječena kazna za neoznačavanje proizvoda.

Prijedlog 9. članak 70.

Ne slažemo se objašnjenjem MINGORP kojim se dozvoljava trgovcima da mogu kršiti Zakon o zaštiti potrošača bez sankcije pa makar i prvi puta jer to može biti prvi puta kada je prijavljeno državnim inspektorima. Hoće li državni inspektori pregledavati pritužbe potrošača koje se nalaze na različitim papirima i ne vodi se jedinstvena evidencija.

Kada bi bila obavezna knjiga žalbe za sve trgovce onda bi se potrošač jednostavnije mogao požaliti, a inspekcijskim nadzorom državnih inspektora uvidom u knjigu žalbe odmah bi bilo vidljivo na što se potrošači žale.

Također nam nije jasno gdje je zakonski temelj na prijedlog da državni inspektori mogu nekome pogledati kroz prste i kako će voditi državni inspektori evidenciju za tisuće trgovaca (trgovina, servisa i drugih davatelja usluga).

Naravno ovo su samo odgovori na dio naših primjedbi. Udruga za zaštitu potrošača i dalje inzistira na našim prijedlozima o kojima nas MINGORP uopće nije obavijestio.

Tako još uvijek ostaje naših pedesetak prijedloga za koje se zalažemo na dobrobit potrošača.

Nadamo se da će ovo biti ipak Zakon o zaštiti potrošača, a ne Zakon o zaštiti trgovaca.

Moramo priznati da i među prijedlozima MINGORP ima dobrih prijedloga koji će poboljšati zaštitu potrošača, a zajedno s našim prijedlozima koji bi se još mogli usvojiti , **ako bude volje i želje dobiti ćemo jedan vrlo kvalitetan zakon.**

Zahvaljujemo svima koji su podržali i potpisali našu peticiju, a potrošači koji to nisu učinili nadamo se da će to još učiniti kada za to bude nova prilika.

Svakako zajedno smo jači i samo zajedno možemo puno postići.

S poštovanjem

Tomislav Lončar,
član radne skupine za izradu prijedloga nadopuna Zakona o zaštiti potrošača
tajnik Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske
tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača

U Zagrebu, 27.veljače 2009.