



**POSILA NE MANJKA** ■ PRI MINISTARSTVU GOSPODARSTVA RADI EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR

# ŽALBE SA SVIHI STRANA

## »Žuljaju ih« otopljene čokolade, letovi koji kasne, ribičke dozvole

Zadatak EPC-a je pomoći hrvatskim potrošačima da riješe probleme kada kupuju u drugim zemljama EU-a. EPC-u se obraćaju centri iz drugih članica kada njihovi potrošači imaju problema s hrvatskim trgovcima

Irena FRLAN

**ZAGREB** ▶ Svašta je moguće ovih dana naručiti putem interneta: nekoliko klikova mišem i na kućnu adresu stiže nova knjiga, nove cipele, čak i omiljena slastica. No, blagodati on-line kupovine ponekad se za potrošača pretvore u noćnu moru, pa se tako i jedan Zagrepčanin nedavno neugodno iznenadio kad mu je čokoladna delicija, koju je naručio iz Austrije, stigla u raspadnutom stanju. Dobro informiran o svojim pravima kao potrošača iz zemlje članice Europske unije, brzo se snašao – slučaj je prijavio Europskom potrošačkom centru (EPC). Centar je reagirao i pokušao pomoći nezadovoljnom kupcu, unatoč tome što zapravo nema ovlasti kad je posrijedi hrana i druga pokvarljiva roba.

### Dobra praksa

Ovo je samo jedan od slučajeva kojima se posljednjih



Dosta pritužbi ima i na dječje igračke – Anda Kostijal, Martina Topolovac i Danijela Marković Krstić

nekoliko tjedana bavio EPC, nacionalno tijelo koje je počelo s radom 1. srpnja, danom ulaska Hrvatske u Eu-

ropsku uniju. Mali ured, smješten u prizemlju zgrade Ministarstva gospodarstva u Zagrebu, vodi Danijela Mar-

ković Krstić, a s njom rade još dvije pravne savjetnice, Anda Kostijal i Martina Topolovac, te jedna vježbenica angažirana po »Mrsićevom modelu«, Martina Meglič. Njihov je zadatak pomoći hrvatskim potrošačima da riješe probleme s kojima se suočavaju kada kupuju usluge i robe iz druge zemlje članice EU-a. No, hrvatski EPC je ujedno i tijelo kojem se obraćaju »sestrinski« centri iz drugih članica kada njihovi potrošači imaju problema s hrvatskim trgovcima.

Mreža europskih potrošačkih centara danas ima 30 nacionalnih točaka, u svakoj članici Unije te na Islandu i u Norveškoj. Njihov rad je besplatan za potrošače, a sufinancira ih Europska komisija. Prema riječima voditeljice Danijele Marković Krstić, osnivanje centra u zemlji članici nije obaveza, »ali je dobra praksa«. Zato je i Hrvatska, ulaskom u EU, odlučila osnovati to tijelo. Iako u EU posto-

je različiti modeli, pa je u nekim zemljama poput Austrije centar osnovan pri savezu potrošačkih udruga, Hrvatska je izabrala da EPC bude vezan uz državnu instituciju, Ministarstvo gospodarstva.

### Brojni problemi

Mada su praktički tek počeli s radom, posla ne manjka, tvrde naše sugovornice koje su se, osim već spomenutim čokoladnim slasticama, bavile i drugim problemima. Primjerice, prosljeđen im je slučaj nezadovoljnog putnika iz jedne skandinavske zemlje kojemu je let kasnio. Jedan hrvatski građanin požalio se da je naručio i platio igračke putem internetske trgovine iz Velike Britanije, ali pošiljka još nije stigla na njegovu adresu. Javio im se i jedan ribič iz Slovenije, nezadovoljan što u Hrvatskoj nije uspio dobiti godišnju, nego samo sezonsku dozvolu za ribarenje.

– Dosad smo imali slučajeve iz Slovenije, Njemačke, Švedske, Finske. No, u većini

pregovori još uvijek traju jer je rok za rješavanje sporova do 60 dana, objašnjava Marković Krstić te napominje da nekim potrošačima mogu pomoći relativno jednostavno, jer postoje europske direktive koje propisuju njihova prava – primjerice, prava putnika u zračnom prometu – dok je u nekim slučajevima teže doći do kompromisnog rješenja. Potrošači, međutim, moraju znati i da postoje sporovi u kojima im Europski potrošački centar ne može pomoći.

– Mi nismo tijelo koje može nekome nešto narediti, upozorava naša sugovornica, ističući da je njihova uloga više posrednička i savjetodavna. To znači da ne mogu natjerati trgovca da učini nešto u interesu potrošača i ne mogu biti osobni savjetnici, primjerice, u sudskom sporu. Isto tako, ne mogu obraditi pritužbu potrošača ako se trgovac nalazi u Hrvatskoj ili u zemlji koja nije članica EU-a ili ako nezadovoljni kupac ima prebivalište izvan Unije.



Hrvatski Europski potrošački centar štiti interese potrošača cijele EU

### Europska mreža

- ▶ 30 nacionalnih centara (28 zemalja EU, Island, Norveška)
- ▶ 72 tisuće kontakata s potrošačima u 2012. godini
- ▶ 32 tisuće pritužbi obrađeno u 2012. godini
- ▶ 60 posto pritužbi odnosilo se na trgovinu putem interneta

### Mimica za »vidljivost«

Iako ni sada ne sjede besposleno, u EPC-u od jeseni očekuju još puno više interesa građana. Tada će, kako najavljuju, imati i javnu kampanju kako bi ljude upoznali sa svojom ulogom. Njihovoj »vidljivosti« trebao bi pridonijeti i Neven Mimica, prvi hrvatski povjerenik u Europskoj komisiji koji je zadužen baš za prava potrošača i koji bi, kako se nadaju, trebao ujesen svečano otvoriti ured hrvatskog EPC-a. A da je Mimica itekako zainteresiran da mreža centara u Europi dobro funkcionira, svjedoči i njegova ovotjedna poruka na twitteru: »Kupujete robe/usluge u drugim EU zemljama? Europski potrošački centri nude besplatan savjet ako nešto pođe po zlu«, poručio je Mimica europskim potrošačima.