

halo, bruxelles

## Neven Mimica: I siromašni imaju pravo na kvalitetu



U posljednje tri godine uspješno je riješeno oko 120 tisuća pritužbi' **Neven Mimica** član je Europske komisije iz Hrvatske i zadužen je za zaštitu potrošača. Rado se odazvao pozivu na razgovor za Slobodnu Dalmaciju, koju i u Bruxellesu, kako nam je rekao, redovito čita.

### » Član ste Europske komisije za zaštitu potrošača sedam i pol mjeseci. Koji je najvažniji rezultat vašeg dosadašnjeg rada?

- Moj najveći uspjeh je bolja koordinacija i integracija interesa potrošača u razne sektore. Propisi kojima se štite potrošači donose se u oko 85 posto slučajeva na razini EU-a, a provode se na nacionalnoj razini. Ključno je postići da nacionalna tijela što ravnomjernije djeluju. Mislim da sam posao na tom području u relativno kratkom vremenu dobro obavio.

### » Kako koordinacija funkcionira u praksi?

- Prenošenjem direktiva EU-a na području zaštite potrošača u nacionalna zakonodavstva bolje funkcionira mreža nacionalnih tijela za provedbu pravila o zaštiti potrošača i sigurnosti proizvoda. Potrošači na nacionalnoj razini imaju mogućnost zaštititi prava sudskim putem i preko mreže alternativnog rješavanja sporova. Mreža europskih potrošačkih centara pruža pomoć u rješavanju problema kod kupnje u nekoj drugoj članici EU-a. U posljednje tri godine uspješno je riješeno oko 120 tisuća pritužbi.

### » Kontaktirate li s udrugama za zaštitu potrošača?

- Između ostalog, pomažem, zajedno sa službama Europske komisije, nacionalnim udrugama za zaštitu potrošača - posebno u zemljama u kojima je po anketama razina zadovoljstva potrošača ispod prosjeka na razini EU-a - da ojačaju kapacitete za pomaganje građanima. Primjer za to je objedinjavanje sudskih sporova potrošača koji imaju sličan problem. Radim i na povezivanju udruga za zaštitu potrošača iz članica Unije u kojima takve udruge uspješnije djeluju s udrugama u članicama u kojima te udruge još nisu toliko uspješne.

### **» Komunicirate li i izravno s građanima?**

- Planiram u šest članica EU-a direktno se obratiti potrošačima i to s jasnim informacijama o njihovim pravima i načinima realizacije tih prava. Građanima će se dijeliti i brošure u kojima će kratko i jasno biti navedena njihova prava kao potrošača. Radi se, između ostalog, i o jačanju svijesti potrošača, koji su nositelji ekonomske snage u EU-u jer 56 posto BDP-a Unije čini potrošnja kućanstava. Tržište mora raditi za potrošače.

### **» Hoćete li se obratiti i hrvatskim građanima?**

- U Hrvatskoj je u planu promotivna kampanja tijekom koje bi se, između ostalog, u brojnim trgovinama postavili panoji na kojima bi kupci mogli pročitati ključne odredbe pravila EU-a o svojim pravima kao i o sigurnosti proizvoda. Uskoro ću u Hrvatskoj održati i tzv. dijalog s građanima, na kojem će jedna od tema biti i zaštita potrošača.

**» Naši ljudi često primjećuju da se istoimeni proizvodi u bogatijim članicama EU-a prodaju s jednim sadržajem, a kod nas s drugim sadržajem. To se pravda različitim ukusima na tržištu u pojedinim članicama Unije, ali naši ljudi smatraju da nam se često podvaljuju proizvodi lošije kvalitete od proizvoda koji se prodaju u bogatijim članicama Unije. Može li se usvojiti europski kodeks ili smjernice te uvesti informativni mehanizam koji bi informirao potrošače o sadržajima proizvoda koji se prodaju pod istim imenom u različitim članicama Unije?**

- Rekao bih da je pitanje različite kvalitete iste marke na jedinstvenom tržištu EU-a zapravo krenulo iz Hrvatske, odnosno da je najviše pažnje medija i šire javnosti dobilo upravo u Hrvatskoj. Taj je problem prisutan u više zemalja srednje i istočne Europe. Potrošači, čak ako i nemaju konkretnih dokaza, imaju osjećaj da se zbilja radi o proizvodima koji na ta tržišta dolaze s lošijom kvalitetom, ali pod istom trgovačkom markom kao i u drugim dijelovima jedinstvenog europskog tržišta.

U Europskom parlamentu sam sudjelovao u dvije takve rasprave u kojima su zastupnici, ne samo iz novih članica Unije nego i iz starih članica, ukazivali na taj problem i na potrebu da se ozbiljno pozabavimo tim pitanjem. Naravno, postoji niz načina na koji se takve stvari opravdavaju, od ukusa potrošača, tradicionalnih očekivanja što određeni proizvod treba sadržavati do različitog sastava vode ili nekih drugih sastojaka koji ulaze u proizvod. Ali tu se može raditi i o nepoštenoj trgovačkoj praksi gdje se korištenjem jeftinijih sirovina ili sastojaka proizvoda pokušava povećavati profit.

**» Može li se reći da takva praksa nije obuhvaćena važećim pravilima na razini EU-a?**

- Europsko zakonodavstvo koje se bavi zaštitom potrošača te ispravnošću i sigurnošću proizvoda ne regulira kvalitetu proizvoda na način da propisuje "recepte" za pojedine proizvode. Ali, deklaracija sastojaka proizvoda mora biti istinita. Ne smije u proizvodu biti manje određene sirovine nego što piše na deklaraciji. Deklarirana kvaliteta mora odgovarati stvarnoj kvaliteti proizvoda. Osim toga, niža kvaliteta ne smije ugrožavati zdravstvene standarde ili standarde sigurnosti proizvoda. Sve dok proizvod odgovara tim standardima, a lošije je "kvalitete", prema važećim europskom pravilima nema podloge za postupanje.

**» Što ćete konkretno napraviti po tom pitanju?**

- Pokrenut ću izradu studije čiji će nam rezultati pomoći kod definiranja akcija i mjera koje treba poduzeti. Očekujem da u izradi te studije, osim izabranog izvoditelja, bude uključen čitav niz udruga i svi oni koji mogu konkretno pridonijeti kod definiranja problema i predlaganja mogućih rješenja.

**» Kad se očekuje da bi se studija, koja bi bila podloga za daljnje akcije, mogla dovršiti?**

- S obzirom na vrijeme potrebno za izbor izvoditelja i za izradu, očekujem da bi se studija mogla dovršiti već do kraja mandata ovog saziva Europske komisije. Dakle do 31. listopada.

**» Što biste vi, s obzirom na ono što danas znate, napravili po pitanju različite kvalitete proizvoda koji se prodaju pod istim imenom?**

- Po mome mišljenju, može se očekivati donošenje kodeksa kvalitete proizvoda. Kodeks ne bi propisivao sastojke pojedinog proizvoda, već bi definirao pošteni praksu kod plasiranja proizvoda. Druga je mogućnost da u dogovoru s udrugama proizvođača ili više velikih proizvođača dođemo do dobrovoljnog preuzimanja obveza kako bi se otklonilo plasiranje proizvoda različite kvalitete na tržišta različitih članica Unije.

**» Možemo li zaključiti da se zalažete za to da proizvodi koji dolaze u Hrvatsku i druge siromašnije članice EU-a budu jednako kvalitetni kao i u bogatijim članicama?**

- Da, upravo za to!

**» Još prije nego ste postali europski povjerenik za zaštitu potrošača, spominjala se u javnosti mogućnost zabrane parfema Chanel 5. Što ćete napraviti po pitanju parfema koji su potencijalno opasni zbog prisutnosti alergena?**

- Chanel 5 je samo medijski preekspoziran, rekao bih, kao jedan mogući primjer proizvoda koji bi eventualno spadao pod novu regulativu o koncentracijama alergena u kozmetičkoj industriji, odnosno u mirisima u ovom slučaju. Još je 2003. godine počeo znanstveni rad europskih znanstvenih instituta na definiranju alergena u kozmetičkim proizvodima. To su sastojci koji mogu izazvati alergijske reakcije kod korištenja na koži.

Definirana su tri alergena za koje se sa znanstvenim dokazima tvrdi da nisu sigurni u kozmetičkim proizvodima jer u pravilu izazivaju alergijske reakcije. Važno je utvrditi koja je granica koncentracije alergena koja može dovesti do alergijskih reakcija većine korisnika. Posebno treba zaštititi oko tri posto korisnika koji su podložniji alergijskim reakcijama od većine stanovništva.

**» Kako ćete zaštititi potrošače od alergena u parfemima?**

- Naš posao sada nije da pojedine kozmetičke proizvode zabranjujemo, već da zabranimo neke alergene ili da ih zabranimo iznad određenih koncentracija uz obvezno označavanje da su prisutni u sastavu proizvoda. Upravo kreću konzultacije svih zainteresiranih, od udruga korisnika do proizvođača, koje bi trebale dovesti do nove regulative kojom bi se tri alergena zabranila za upotrebu.

Sastavit će se i lista alergena koji se ne smiju koristiti iznad određene koncentracije te lista alergena čija koncentracija smije biti nešto viša. Dosad je za dvanaest drugih alergena bilo utvrđeno koliko može iznositi maksimalna razina koncentracije, a međuvremenu je znanstveno utvrđeno da još gotovo 80 drugih tvari također mogu izazvati alergijske reakcije pa njihovu prisutnost u kozmetičkim proizvodima treba jasno označiti na pakiranju ili samim proizvodima.

**» Videoigre ne izazivaju alergijske reakcije, ali znaju biti opasne za novčanik potrošača, pogotovo roditelja. Recimo, dijete počne igrati preko interneta neku igru koja je naizgled besplatna, ali kad dođe do određenog nivoa traži se plaćanje. Kako se može stati na kraj takvoj praksi navlačenja na plaćanje?**

- Za te internetske igre koje se reklamiraju kao besplatne, u dosta slučajeva se tijekom igre pokaže da nisu besplatne, već da nakon određene razine treba platiti za nastavak. To je posebno problematično kada su u pitanju djeca. Upravo se priprema sastanak s proizvođačima tih igara.

Želimo osigurati da svi uvjeti korištenja tih igara budu unaprijed jasno definirani i vrlo lako prepoznatljivi igračima. Mislim da ćemo tijekom sljedeća dva mjeseca moći izvijestiti potrošače o tome što smo se dogovorili s proizvođačima igara. Pred nama je i jačanje sustava potrošačkih prava u kupovini preko interneta u cjelini.

**» Dotaknimo se i nečeg jednostavnijeg od kupovine preko interneta. To su tzv. opasni upaljači. Zbog čega se brani prodaja tih upaljača?**

- Ako je upaljač ispod određene propisane veličine, povlači se s tržišta zbog mogućnosti gutanja i gušenja djece. Drugi je problem što sve veći broj tih upaljača ima oblike koji su atraktivni za djecu, poput dječjih igračkaka. Slično je i s dječjim igračkama koje se obojene bojama koje sadrže supstancije koje su opasne za zdravlje.

**» Što očekujete da ćete napraviti do kraja mandata?**

- Bit će najvažnije dovršiti što više od zakonodavne regulative koja je još uvijek u proceduri donošenja u Europskom parlamentu i Vijeću EU-a. Radi se o tri zakonodavna paketa koja su iznimno važna. Jedan je vezan za sigurnost proizvoda općenito odnosno za preciznije definiranje uvjeta sigurnosti proizvoda i načina nadzora proizvoda na tržištu. Drugi paket je vezan za sigurnost medicinskih proizvoda.

Treći je paket vezan za financijske usluge odnosno tekuće račune. Banke će biti obvezane svim građanima EU-a omogućiti otvaranje tekućeg računa bez obzira na financijsko stanje i boravište. Građanima će biti lakše promijeniti banku, s obzirom na visinu naknada i uvjete vođenja računa. Bit će omogućena pregledna usporedba naknada koje banke naplaćuju.

Osim toga, želim još više poboljšati koordinaciju svih koji sudjeluju u zaštiti potrošača, te pridonijeti ostvarivanju opipljivih koristi za potrošače na područjima poput telekomunikacijskih usluga, koje bi trebale pojeftiniti. Olakšat će se biranje jeftinije opskrbe električnom energijom i plinom, a računi će transparentnije iskazivati obračun potrošnje električne energije i plina. Naglasio bih i da treba poboljšati sigurnost pružanja usluga jer tu ima možda čak i više problema nego kod sigurnosti proizvoda.

GORAN KOTUR