

Javne usluge u sustavu zaštite potrošača

Dana 9. svibnja 2006. u prostorijama Kluba Udruge željezničkih umirovljenika HŽ-a Zagreb bio je održan okrugli stol na temu javnih usluga u sustavu zaštite potrošača. Okrugli stol bio je održan na inicijativu Hrvatske udruge za zaštitu potrošača Zagreb (HUZP), čije je sjedište na Trgu kralja Petra Krešimira IV broj 2. a u sklopu akcije informiranja potrošača. Na okruglome stolu bile su prezentirane dvije teme iz područja pružanja javnih usluga, i to tema iz oblasti telekomunikacija te tema otpada.

Okrugli stol otvorio je **Mario Tocauer**, predsjednik Udruge željezničkih umirovljenika HŽ-a Zagreb, koji se nazočnima obratio prigodnim riječima te je izrazio nadu da će se slična problematika češće javljati kao tema rada toga kluba.

O važnosti odabranih tema koje su tom prigodom bile prezentirane javnosti svjedoči i nazočnost **Derme Bartulović**, predstavnice Odjela za zaštitu potrošača u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva. Kao predstavnici Hrvatske udruge za zaštitu potrošača (HZUP) na okruglome stolu bili su nazočni **Vesna Brčić Stipčević**, predsjednica udruge; **Ana Zeželić Puhak**, zamjenica predsjednice, i **Tomislav Lončar**, tajnik udruge.

Prigodnim riječima nazočnim se obratila Vesna Brčić Stipčević, predsjednica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača, koja je tom prigodom nazočne upoznala s dosadašnjim radom udruge. Udruga je bila osnovana u mjesecu studenome 1997. kao prva udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj.

Tomislav Lončar, tajnik udruge, nazočnima je prezentirao temu javne govorne telekomunikacijske usluge u sustavu zaštite potrošača. Lončar je rekao to da telekomunikacijske usluge obuhvaćaju usluge (prijenos informacija na daljinu), koje se obavljaju na temelju koncesije ili dozvole, a to su javne govorne usluge, davanje u najam telekomunikacijskih vodova, davanje u najam telekomunikacijske mreže ili njezinih dijelova, radiodifuzijske usluge te usluge kabelaške distribucije. To mogu biti i usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugog telekomunikacijskim kapacitetima u nepokretnoj i pokretnoj satelitskoj službi.

U nastavku se govorilo o javnim govornim uslugama, o osnovnim govornim uslugama, tj. o telekomunikacijskim uslugama, o tržištu telekomunikacijskih usluga, koje se u posljednje vrijeme razvija na području RH, o prigorovoru na račun pružene telekomunikacijske usluge, o zlouporabama u javnoj telekomunikacijskoj mreži te o novim uslugama.

Druga, također zanimljiva i sve aktualnija tema, odnosila se na održavanje čistoće i na odlaganje komunalnog otpada u sustavu zaštite potrošača. Tu temu nazočnima je izložio Tomislav Lončar. U uvodu je rekao to da je otpad svaka tvar ili predmet koje posjednik odbacuje, namjerava odbaciti ili mora odbaciti. Nazočne je Lončar upoznao s vrstama otpada, a to su komunalni otpad, glomazni otpad, zeleni otpad, građevni otpad te opasni otpad.

Kada je govorio o količinama otpada u Hrvatskoj, rekao je to da je zbog nedovoljne pouzdanosti raspoloživih podataka teško procijeniti ukupne količine otpada. U novome prijedlogu Strategije gospodarenja otpadom navodi se godišnja količina otpada od 1,2 milijuna tona. Prema procjenama opasnog otpada ima oko 200.000 tona na godinu.

Nastavak izlaganja bio je posvećen gospodarenju s otpadom, osnovnim pravilima u postupanju s otpadom, reciklažnim dvorištima, gospodarenju otpadom u Hrvatskoj, ustanovama koje su mjerodavne za otpad, objektima za obradu i zbrinjavanje otpada, ostalim čimbenicima (instrumentima) sustava gospodarenja otpadom te prijedlozima za poboljšanje gospodarenja otpadom.

U prijedlozima je bilo rečeno to da se danas udruge za zaštitu potrošača zajedno s ekološkim udrugama brinu i za zaštitu okoliša. Tako su te udruge zajednički podržali Pravilnik o ambalaži i ambalažnom otpadu kojim se regulira to da onaj tko stavlja otpadni materijal na tržište brine i plaća za njegovo recikliranje. Nažalost, kao i više puta do sada, taj trošak nepravedno je prebačen na potrošača.

U najvećem broju gradova i općina odvoz kućnog otpada naplaćuje se prema površini prostora, a ne prema broju ljudi koji stvaraju takav komunalni otpad. Problem se javlja i u seoskim domaćinstvima koja svoj otpad kompostiraju ili spaljuju, no unatoč tomu otpad moraju plaćati prema stambenoj površini. Nadalje, stanovnici u vikend područjima plaćaju odvoz kućnog otpada tijekom čitave godine, pa i onda



kada ga ne proizvode. Na takav način trgovačka društva koja odvoze kućni otpad naplaćuju novac za usluge koju nisu pružile te ostvaruju dodatnu zaradu, a to je u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača. Potrošačima koji žive na takvim područjima i koji proizvode malo kućnog otpada moglo bi se omogućiti to da svoj otpad stavljaju u posebne plastične vreće u čiju cijenu će biti uključen i odvoz kućnog otpada.

Nakon te bogate i sadržajne prezentacije, razvila se isto takva rasprava, u kojoj su bili dani i neki korisni prijedlozi. Bilo je rečeno to da bi se udruge potrošača trebala angažirati i na rješavanju sustavnih problema, a ne samo na rješavanju žalbi potrošača. Predstavnici udruge složili su se s time, napomenuvši da i sami potrošači trebaju tražiti zaštitu svaki put kada osjete da nešto nije u redu te se trebaju obratiti udruzi za zaštitu potrošača. Prema postojećim zakonima potrošači imaju puno prava, no trebaju ih znati te znati kome se mogu obratiti da bi ostvarili svoja prava. Najvažnije je to da potrošači shvate da su dužni platiti javne usluge samo onoliko koliko su stvarno potrošili.

U svrhu informiranja građana Hrvatska udruga za zaštitu potrošača izdaje pisane materijale odnosno poruke o pojedinim zanimljivim temama. Na formatu A4 na četiri stranice sadržane su sve važne informacije o toj temi. Tako su u 2005. bile objavljene poruke o kupovini kućanskih aparata, o pravilnoj prehrani, o dogovoru s obrtnikom, o tome što treba znati o genetski modificiranim organizmima i hrani te su potrošačima bili dani neki korisni savjeti.

Boris Udier