

# Državni inspektorat još uvijek kažnjava neodgovorne trgovce

**H**rvatska udruga za zaštitu potrošača osnovana je 1998. godine, a na čelu joj je profesorica s Ekonomskog fakulteta Vesna Brčić-Stipčević. Osim savjetovanja potrošača putem telefona i faksa, HUZZP je pokrenuo nekoliko projekata, i to pod sponzorstvom Svjetske organizacije potrošača Consumers International. Jedan od takvih projekata je o mesu i mesnim prerađevinama. HUZZP j. osim toga, aktivno sudjelovao u kreiranju Zakona o zaštiti potrošača te smo o provedbi zakona i o najvećim potrošačkim problemima razgovarali s V. Brčić-Stipčević.

**VL:** Koji su najčešći problemi domaćih potrošača?

**O:** Najveće probleme potrošači u RH imaju s isporučiteljima komunalnih usluga (odvoz

*Najvažnija posljedica donošenja Zakona o zaštiti potrošača je senzibiliziranje javnosti za potrošačke probleme*

smeća, isporuka vode), telekomunikacijske usluge (fiksna mreža), isporuka električne energije. Gradani se najviše žale visinu cijene vode, cjenovnu diskriminaciju potrošača po kriteriju tzv. kategorizacije korisnika (primjerice 32 cijene za m<sup>3</sup> vode na otoku Krku), a radi se o isporuci iste vrste usluge. Način donošenja cijena i načina isporuke je još uvijek nedovoljno transparentan, potrošače se pita za mišljenje, ali se to mišljenje najčešće ne uvažava. U slučaju distribucije električne energije trošak očitavanja brojila i slanja računa posebno se zaračunava u paušalnom iznosu što nije u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača o obvezi isticanja konačne cijene/ troška koju plaća potrošač.

**VL:** Je li zaštita potrošača poboljšanja donošenjem Zakona o zaštiti potrošača?



*Služba državna potrošača*

**VL:** Usporedba Hrvatske s razvijenim zemljama u pogledu zaštite potrošača.

**O:** U Hrvatskoj ne postoji tradicija zaštite potrošača, niti u institucionalnom smislu, niti u obrazovnim institucijama, niti u obitelji. U ostalima tranzicijskim zemljama su počeli znatno ranije, primjerice u Sloveniji je prvi Savez potrošača osnovan već 1990. godine i prvih pet godina je civilni sektor podržan od strane slovenske Vlade financijskim potporama za osnaživanje savjetodavnih

ureda za potrošače. U Češkoj i Poljskoj je civilni sektor, dakle nevladine udruge odigrao značajnu inicijalnu ulogu o podizanju svijesti o važnosti tog područja. Iako na području RH udruge postoje od 1998. godine najveći problem u osnaživanju rada je upravo nedostatak inicijalne državne potpore. Naime ovakve udruge ne smiju primati potpore od poslovnog svijeta da ne bi došla u pitanje njihova nepristranost i kredibilitet kod građana.

**O:** Najvažnija posljedica donošenja Zakona o zaštiti potrošača je senzibiliziranje javnosti za naše svakodnevne probleme i spoznaja o potrebi vlastitog angažmana i samozaštite. Zakon je ponajprije (usprkos manjkavostima) jasno odredio uvjete ponašanja na tržištu svih onih koji nešto nude krajnjim potrošačima. Druga novost je da postoje i zakonom propi-

sane sankcije za prekršitelje. **VL:** Je li se i koliko promijenio odnos monopolističkih tvrtki prema potrošačima od donošenja Zakona o zaštiti potrošača?

**O:** Odnos monopolista se promijenio upravo zahvaljujući pritisku javnosti. Naravno da i dalje nastoje maksimirati svoje poslovne ciljeve, ali se sve više osjeća uvažavanje miš-

ljenja potrošača. Očito je da shvaćaju da neće dugoročno opstati ako ne počnu stvarno uvažavati zahtjeve potrošača, jer hrvatski građani iako nisu skloni bojkotu počinju se sve više samoorganizirati. **VL:** Koje odredbe najčešće krše trgovci i kako se potrošači mogu izboriti za rješavanje problema kada im, primjerice, ne žele zamijeniti proizvod ili vratiti

# k ne

H. GRGIC novac nakon reklamacije?

**O:** Najčešće se krši odredba o zakonskom roku za reklamaciju, koju su neki sveli na osam dana. Nije mi jasno zašto Državni inspektorat po službenoj dužnosti ne pokrene postupak sankcioniranja takvih trgovaca.

**VL:** Kako ocjenjujete Nacrt prijedloga nacionalnog programa zaštite potrošača za sljedeće dvije godine?

**O:** Svaki program pa i ovaj može uvijek biti bolji. Međutim kod donošenja ovog programa u koji su bile uključene putem Nacionalnog vijeća sve relevantne institucije i predstavnici organiziranih potrošača vodilo se računa o prioritetima i financijskoj izvedivosti, pa je naglasak dan na potporu potrošačima kroz sustavnu edukaciju i savjetodavne urede.

**VL:** Na čemu će HUZP inzistirati u ovoj godini?

**O:** Članovi HUZP-a u ovoj godini imaju dva glavna cilja: utjecati na minimiziranje problema u javnim uslugama i u skladu s glavnim ciljem krovne svjetske potrošačke organizacije Consumers Internationala boriti se protiv zloraba putem genetski modificirane hrane. Tu se radi o važnom nacionalnom interesu, a to je zdrava populacija i potpora domaćim proizvođačima hrane.

**VL:** Koji su najveći pomaci na tržištu proizvoda i usluga za koje su se izborile udruge potrošača?

**O:** Najveći pomak je donošenje Zakona o zaštiti potrošača, institucionaliziranje zaštite potrošača (unutar Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva), uvažavanje zahtjeva pojedinaca putem organiziranih potrošačkih udruga, izabrano pravo na izražavanje mišljenja i zbog javnog pritiska prihvaćanje bolje poslovne prakse od strane ponuđača roba i usluga. Cilj nije stvaranje afera, nego poboljšanje uvjeta života građana.