

## PREDMET : OTVORENO PISMO

Poštovani,

Istraživački tim Centra za edukaciju i informiranje potrošača i Razvojne organizacije za zaštitu potrošača je u sklopu projekta „Potrošačka snaga- unaprjeđenje potrošačke politike u Republici Hrvatskoj“ proveo istraživanje čiji je cilj bio je pokrenuti javno raspravu o provedbi propisa o zaštiti potrošača kroz konkretne činjenice i definirati prioriteta područja hitnih izmjena propisa i provedbu istih u praksi ( istraživački rad u cijelosti možete preuzeti na web stranici Centra za edukaciju i informiranje potrošača : [https://ceip.hr/wp-content/uploads/2024/03/ISTRAZIVANJE\\_finweb.pdf](https://ceip.hr/wp-content/uploads/2024/03/ISTRAZIVANJE_finweb.pdf)).

S obzirom na najkritičnije točke trenutnog zakona, činjenicu da se povjerenstva za zaštitu potrošača u javnim poduzećima čije je osnivanje zakonska obveza najčešće ne postoje ili se osnuju pro forma a sankcije za to nema te se Državni inspektorat se uglavnom proglašava nenadležan za većinu pritužbi; daljnje aktivnosti našeg istraživanja bile su umjerene na dva segmenta koje Udruge za zaštitu potrošača u radu prepoznaju kao veliki problem:

- ⇒ inspekcijske službe i nedostatak komunikacije i podrške prema potrošačima te suradnje s organizacijama civilnog društva.
- ⇒ Povjerenstva za zaštitu potrošača pri javnim poduzećima, gradovima i općinama i problem njihovog neustrojavanja ili neučinkovitog djelovanja.

U istraživanju provedenom na uzorku od 17 Povjerenstava i 128 potrošača došli smo do sljedećih informacija :

- ⇒ Većina povjerenstava (93,8%) zadovoljava zakonsku obvezu uključivanja predstavnika udruge za zaštitu potrošača u svoj sastav, mandati se mahom (73,3 %) donose do opoziva članova te su se sva javna poduzeća (100%) izjasnila kako Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova članova. S obzirom da naši članovi – najčešće je riječ samo o 1 članu – čine manjinu te se sukladno očitovanju ispitanika u čak 71,4 % slučajeva mišljenje predstavnika Udruga za zaštitu potrošača ne izdvaja na zapisnicima iako je možda u koliziji sa mišljenjem zaposlenika poduzeća koji u brojnim slučajevima štite prije interes poduzeća u odnosu na interes potrošača; teško da možemo govoriti o nekoj učinkovitoj zaštiti i mehanizmima kojima možemo zaštititi prava samih potrošača.
  
- ⇒ Kada govorimo o povjerenju u pojedine institucije u očima potrošača poduzeća odnosno trgovci , te Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja su institucije u koje ne polažu nimalo vjere i većina se izjasnila kako im uglavnom ne vjeruju ili nimalo ne vjeruju. U slučaju Tržišne inspekcije postoje oprečna mišljenja i jednaka zastupljenost građana koji vjeruju i ne vjeruju ovog instituciji.
  
- ⇒ Postavljeno je pitanje o područjima u kojima potrošači vide potrebu za promjenama i većom učinkovitošću. Većina ispitanika stavila je naglasak na pojednostavljenje i skraćivanje postupaka (59% ) te svakako brže i učinkovitije rješavanje pritužbi (29,3%). Čak 24,4 % građana smatra da bi se povećala učinkovitost politike za zaštitu potrošača donošenjem novog zakona.



Stoga predlažemo slijedeće mjere :

- ⇒ Krenuti u izmjenu propisa koji uređuju odgovornost za materijalne nedostatke proizvoda-kroz izmjenu Zakona osigurati potrošaču brži i jednostavniji postupak rješavanja prigovora.
- ⇒ Detaljno definirati dio koji se odnosi na rješavanje reklamacije u „razumnom“ roku (staviti točan broj dana) i ispunjenje ugovora u „naknadnom“ (staviti točan broj dana) kako bi se izbjegla manipulacija trgovaca u postupku rješavanja.
- ⇒ Točno definirati ulogu JLS-a u provedbi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u djelu koji se odnosi na suradnju s udrugama za zaštitu potrošača npr. potrebno zakonski odrediti minimalni iznos koji JLS mora dodijeliti udruzi za obavljanje tih poslova. Taj iznos ne bi trebao biti manji od 75% iznosa zajamčene minimalne plaće.
- ⇒ Detaljno urediti rad savjetodavnih tijela za zaštitu potrošača (kroz jedinstvene pravilnike, smanjen broj članova ).
- ⇒ Ubrzati postupak rješavanja pritužbe pri Tržišnoj inspekciji.

U realizaciji ovog poduhvata naše Udruge, a vjerujem i mnoge druge organizacije i udruge diljem RH spremne su vam ponuditi pomoć i suradnju.

Sa poštovanjem,

Centar za edukaciju i informiranje potrošača

Razvojna organizacija za zaštitu potrošača



Sufinancira  
Europska unija

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
Ured za udruge

„Program Impact4Values sufinancira Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske“