

Odgovore na svoje žalbe potrošači ponekad čekaju mjesecima, ako ikad i stignu

Popravak mora biti "u razumnom roku", ali nigdje nije definirano koji je to rok

Glas Slavonije · 28 Jan 2025 · Tomislav Prusina Tanja Popović Filipović

Premda je Zakonom o zaštiti potrošača još 2006. godine propisana obveza osnivanja povjerenstava za reklamacije potrošača, mnogi pružatelji javnih usluga u Hrvatskoj tu obvezu zanemaruju. Posljedice takvog pristupa osjećaju se najviše na terenu - pritužbe se sporo rješavaju, a povjerenje u institucije slabi.



Predsjednica Centra za edukaciju i informiranje potrošača iz Osijeka Tanja Popović Filipović objašnjava kako su povjerenstva za reklamacije potrošača često samo formalno osnovana ili uopće ne postoje. "Zakon predviđa njihovo osnivanje u svim javnim poduzećima, no praksa pokazuje drukčiju sliku. U priobalnim područjima stanje je posebno alarmantno, a u Osječko-baranjskoj županiji povjerenstva se osnivaju i rade bolje, iako ni tu nije sve idealno", ističe Popović Filipović.

Manipulacije trgovaca

Na nedavno održanom okruglom stolu u sklopu projekta "Potrošačka snaga – unaprjeđenje potrošačke politike u Republici Hrvatskoj", koji financiraju EU i Ured za udruge Vlade RH, istaknuto je da je razlika između zakona i prakse drastična. Organizatori, Centar za edukaciju i informiranje potrošača iz Osijeka te Razvojna organizacija za zaštitu potrošača, naglašavaju kako je najveći problem nedostatak sankcija za one koji ne poštuju zakon. Kao jedan od ključnih problema naglašava se prebacivanje odgovornosti, odnosno kada potrošač želi podnijeti pritužbu povjerenstvu, nerijetko se suočava s činjenicom da ono ne postoji. "Čak i kada postoji, proces je spor i neučinkovit. Potrošačima je omogućeno da se obrate povjerenstvima, ali ako ona ne funkcioniraju, odgovornost se ne preuzima. Nismo još vidjeli sankcije za one koji nisu osnovali povjerenstva", naglašava Popović Filipović.

Još jedan problematičan aspekt zaštite potrošača odnosi se na Direktivu o pravu na popravak. Prema Zakonu o obveznim odnosima iz 2022. godine, uređaj koji se pokvari nakon kupnje prvo mora ići na

popravak, međutim, potrošači se često suočavaju s dugim čekanjem i niskom kvalitetom uređaja. Tanja Popović Filipović upozorava da postoje primjeri gdje potrošač kupi perilicu koja prestane raditi nakon nekoliko dana, a umjesto zamjene, uređaj ide na popravak, a trgovci pronalaze načine da zadrže uređaj na servisu što dulje. Zakon određuje da se popravak mora obaviti u "razumnom roku", no to nije jasno definirano, što otvara prostor za manipulacije trgovaca. Stoga u CEIP-U smatraju da razumni rok mora biti precizno definiran.

Jedan od najvećih izazova je sporo rješavanje pritužbi. Istraživačka grupa Centra za edukaciju i informiranje potrošača iz Osijeka

Potrošači se često obeshrabre zbog složenosti postupka. Prvo podnose prigovor trgovcu, zatim povjerenstvu, a na kraju se obraćaju inspekcijama. Umjesto da im se pomogne, potrošače se prebacuje iz jedne institucije u drugu

istraživanje provedeno u sklopu projekta pokazalo je da potrošači gube povjerenje u institucije upravo zbog sporosti birokratskog sustava. Tanja Popović Filipović iznijela je vlastiti primjer navodeći da kada je prijavila jedan slučaj tržišnoj inspekciji, odgovor joj je stigao nakon godinu dana. "U tom razdoblju ili sam već riješila problem ili sam odustala", kaže ona.

"Potrošači se često obeshrabre zbog složenosti postupka. Prvo podnose prigovor trgovcu, zatim povjerenstvu, a na kraju se obraćaju nadležnim inspekcijama. Umjesto da im se pomogne, potrošače se prebacuje iz jedne institucije u drugu, od Ministarstva gospodarstva do Državnog inspektorata", kaže Popović Filipović.

Istraživanje

U istraživanju provedenom na uzorku od 17 povjerenstava i 128 potrošača rezultati pokazuju da većina povjerenstava, 93,8 posto, zadovoljava zakonsku obvezu uključivanja predstavnika udruge za zaštitu potrošača u svoj sastav, mandati se u 73,3 posto donose do opoziva članova te su se sva javna poduzeća izjasnila kako povjerenstvo odluke donosi većinom glasova članova. "S obzirom na to da naši članovi - najčešće je riječ samo o jednom članu - čine manjinu te se sukladno s očitovanjem ispitanika u čak 71,4 posto slučajeva mišljenje predstavnika udruge za zaštitu potrošača ne izdvaja na zapisnicima iako je možda u koliziji s mišljenjem zaposlenika poduzeća koji u brojnim slučajevima štite prije interes poduzeća u odnosu prema interesu potrošača, teško da možemo govoriti o nekoj učinkovitoj zaštiti i mehanizmima kojima možemo zaštititi prava samih potrošača", podsjeća Popović Filipović.

Što se tiče povjerenja u pojedine institucije u očima potrošača, poduzeća odnosno trgovci, te Ministarstvo gospodarstva su institucije u koje ne polažu nimalo vjere i većina se izjasnila kako im uglavnom ne vjeruje ili nimalo ne vjeruje. U slučaju tržišne inspekcije jednaka je zastupljenost građana koji vjeruju i ne vjeruju toj instituciji. U istraživanju je na postavljeno pitanje o područjima u kojima potrošači vide potrebu za promjenama i većom učinkovitošću većina ispitanika stavila naglasak na pojednostavljenje i skraćivanje postupaka. U okviru projekta "Potrošačka snaga", a ocijenivši rezultate istraživanja, predloženo je nekoliko konkretnih mjera za unaprjeđivanje potrošačke politike u Hrvatskoj. Među njima je pokretanje izmjena propisa koji uređuju odgovornost za materijalne nedostatke proizvoda te kroz izmjenu zakona osigurati potrošaču brži i jednostavniji postupak rješavanja prigovora. "Potrebno je 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", ističe se u prijedlogu. Traži se i definiranje uloge jedinica lokalne samouprave u provedbi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u dijelu koji se odnosi na suradnju s udrugama za zaštitu potrošača.

Na pitanje je li problem u hrvatskim zakonima o zaštiti potrošača ili njihovoj provedbi, pravna savjetnica iz područja zaštite potrošača Dunja Maletić podsjeća da su Zakon o zaštiti potrošača i svi drugi srodni zakoni koji uređuju to područje usklađeni s europskim direktivama. "Međutim, kada dođe do provedbe u praksi, nastaje problem. Potrošači, odnosno njihova velika većina nažalost još nisu osviješteni da imaju prava, a ako i znaju, nisu osviješteni da ih mogu u praksi ostvariti", ističe. "Imam na tisuće primjera gdje su potrošači uspjeli zaštititi svoja prava i svoj novčanik. U onim slučajevima kada potrošači ne mogu ostvariti neka svoja prava dolazimo do problema provedbe jer ili institucije ne prepoznaju važnost potrošačkih prava ili ništa ne učine kada se potrošači tim institucijama obrate da ih dovedu do rješenja", zaključuje Maletić.