

Hrvatski sabor

Ilica 256B, 10 000 Zagreb

Državni inspektorat

Šubićeva 29, 10 000 Zagreb
N/P gđa Vedrana Filipović Grčić

Ministarstvo gospodarstva

Ulica grada Vukovara 78
Uprava za trgovinu i unutarnje tržište
Sektor za zaštitu potrošača

PREDMET : OTVORENO PISMO

Poštovani,

Istraživački tim Centra za edukaciju i informiranje potrošača i Razvojne organizacije za zaštitu potrošača je u sklopu projekta „Petrošačka 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 prioritetna 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).

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:



**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“

Stajališta izražena u ovom dokumentu isključiva su odgovornost Centra za edukaciju i informiranje potrošača i ne odražavaju stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

⇒ 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 učinkovitosti. Većina ispitanika stavila je naglasak na pojednostavljenje i skraćivanje postupaka (59%) te svakako brže i učinkovitije rješavanje pritužbi (29,3%).



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“

Stajališta izražena u ovom dokumentu isključiva su odgovornost Centra za edukaciju i informiranje potrošača i ne odražavaju stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

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



**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“

Stajališta izražena u ovom dokumentu isključiva su odgovornost Centra za edukaciju i informiranje potrošača i ne odražavaju stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.