

*Udruga za zaštitu prava potrošača
"Splitski potrošač" - Split*

STRATEŠKI PLAN DJELOVANJA
ZA RAZDOBLJE OD 2024. DO 2028. GODINE

U Splitu, 22. prosinca 2023.g

UVOD

Djelovanje Udruge definirano je Statutom, kojim je utvrđen **temeljni cilj djelovanja** - kroz zaštitu prava potrošača - fizičkih osoba i njihovih obitelji od pasivnoga konzumenta stvoriti aktivnoga potrošača, svjesna svojih prava na zakonom zajamčenu visoku razinu kvalitete roba i usluga, na kulturan i čovjeka dostojan odnos proizvođača i davatelja usluga, te na zakonu utemeljenu zaštitu od mita, korupcije, birokratske i monopolističke samovolje.

U ostvarenju cilja svoga javnog djelovanja Udruga prihvaća politiku zaštite potrošača Europske unije i Consumers Internationala definiranu pravima potrošača na:

- sigurnost roba i usluga
- punu, pravodobnu i istinitu informaciju izbor proizvoda i usluga da se čuje glas potrošača
- zadovoljenje temeljnih životnih potreba naknadu štete
- zdrav okoliš
- obrazovanje građana kao potrošača

Provođenje politike zaštite potrošača ima za cilj:

- iskorjenjivanje siromaštva
- racionalno i učinkovito upravljanje
- dostizanje socijalne pravednosti, poštivanje ljudskih prava i dostojanstva ljudske osobe i obitelji
- izgradnju uređenoga socijalno-tržišnoga i ekološki održivog gospodarstva, te
- dostizanje zakonski uređene i djelatne zaštite čovjekova okoliša

Zakonom o zaštiti potrošača definirano je djelovanje Udruge, od kojih ističemo da udruge ZP mogu obavljati slijedeće poslove:

1. pružati preventivnu zaštitu putem informiranja i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama
2. provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objavljivati u medijima
3. provoditi preko akreditiranih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište
4. pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu
5. davati primjedbe i prijedloge pri donošenju propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača
6. obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

Naprijed definirane ciljeve udruga, kao organizacija civilnog društva, može ostvariti **uz uvjet osiguranja financijskih sredstava za rad udruge, a da pritom udruga mora biti neovisna u svom djelovanju, posebice od trgovaca, odnosno od gospodarskih subjekata**. Drugim riječima, udruga za zaštitu potrošača mora biti partner odgovarajućim tijelima od lokalne samouprave (općina, gradova i regionalnih tijela – županija), sve do odgovarajućih tijela na državnom nivou – ministarstva, regulatornih tijela, a posebice Državnog inspektorata. Istina, sva ta tijela imaju organizirane službe za zaštitu potrošača, međutim, najčešće su prava potrošača i ostvarivanje tih prava na suprotnim pozicijama.

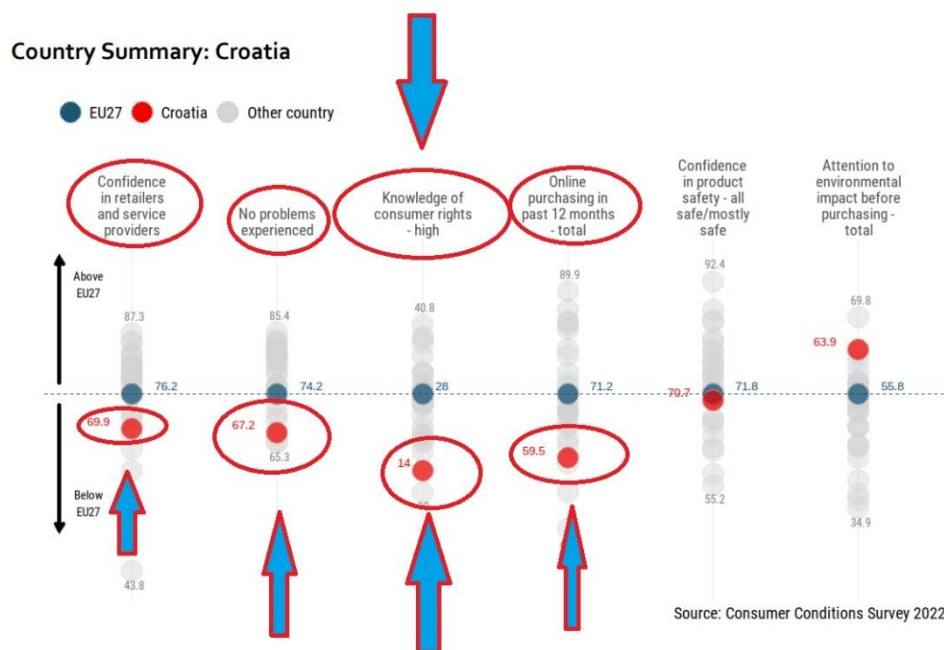
1. Analiza okruženja djelovanja udruge - osvrt na stanje zaštite potrošača promatrano iz naših iskustava, kao i iz kontakata sa potrošačima i drugim OCD u sektoru

Naša udruga djeluje već gotovo 10 godina, od 2014. godine, i kao u samom početku našeg djelovanja možemo samo još jednom konstatirati da je stanje u okruženju i dalje krajnje nezadovoljavajuće za djelovanje udruge. Zabrinjava činjenica da se odnos nositelja zaštite potrošača na lokalnom, regionalnom i državnom nivou prema organizacijama civilnog društva (OCD) u sektoru zaštite potrošača gotovo nimalo ne mijenja već dugi niz godina. Naime, umjesto da obostrano aktivno surađujemo na zajedničkom planu – zaštite potrošačkih prava svakog našeg građanina, imamo osjećaj da nas navedene službe svih nivoa vlasti doživljavaju tek nekim zanovijetalima, bez ikakvog uvažavanja. Služimo im samo kao „demokratski ukras“, kojim se kite tek deklarativno i kada im to ide u prilog, dok nas u provedbi uglavnom ignoriraju, a u financiranju javnim natječajima samo žele obeshrabiliti i oslabiti, nudeći financijska sredstva tek povremeno (većina JLS i nikako), i u iznosima koji nisu ni približno dostatni za adekvatno financiranje aktivnosti koje naše djelovanje zahtjeva. U takvim uvjetima financiranja gubi se kontinuitet rada, volonterski i stručni kadar odlazi, a novi ne dolazi ili se ne zadržava, jer u ovakvim okolnostima, te zahtjevnim zadacima pred sobom, ne vidi za sebe dugoročnu perspektivu. Posljedično se, naravno, dugoročno gubi i kredibilitet i povjerenje javnosti, iako naši aktivni članovi ulažu često i volonterski napore da bi udruga odradila najvažnije zadaće i u periodima oskudnog financiranja udruge.

I tako, dok istovremeno u očima nekih građana, koji većinom ne poznaju dovoljno ovu pozadinu priče, ponekad izgledamo kao još jedni koji ne rade dobro ono što bi trebali, zapravo nas državna i lokalna vlast ovakvim načinom (ne)financiranja i marginalizacijom nažalost uspješno „drži na uzdama“.

Stječe se, stoga, dojam da zaštita prava potrošača, premda deklarativno područje od nacionalnog interesa i značaja (uz Zakon o zaštiti potrošača imamo i Nacionalni program zaštite potrošača, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, itd.), za vlast na svim razinama predstavlja više nekakvu „smetnju“ i neželjenu obvezu, nego nešto što svojim građanima žele (u konačnici i obvezni su) osigurati.

Slijedom svega prethodno navedenog, stvarno stanje zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj je godinama, potvrđeno čak i EU istraživanjima (Eurobarometar, Consumer conditions scoreboard - vidi niže Sliku 1.), na samom začelju među državama EU u većini bitnih kategorija zaštite potrošača, a organizirani potrošački pokret u RH nalazi se praktički u rasulu. Iako postoje registrirane brojne udruge za zaštitu potrošača, primjerice u čitavoj Dalmaciji samo jedna, naša udruga, svake godine provodi organizirano i sveobuhvatno savjetovanje potrošača u svim najznačajnijim područjima: općih prava potrošača, trgovine, javnih i komunalnih usluga, stanovanja i pričuve, elektroničkih komunikacija, financijskih usluga i osiguranja. To znamo jer nas potrošači učestalo pozivaju sa područja čitave Dalmacije, tvrdeći da se u svojim mjestima nemaju kome obratiti za savjet i pomoć.



Savjetovanje potrošača najopsežnija je, najzahtjevnija, te ujedno i **najznačajnija aktivnost potrošačke udruge** – to je ono što potrošači i cjelokupna javnost (mediji) od nas kontinuirano najviše traže i trebaju, ali to je u isto vrijeme i jedina aktivnost iz koje udruga prima kvalitetne povratne informacije sa tržišta. Samo na temelju informacija dobivenih iz redovitih kontakata sa širom javnošću udruga može adekvatno planirati i usmjeravati svoje aktivnosti, te o njima dobivati povratne informacije. No, to je aktivnost koja zahtjeva i značajne resurse, ljudske i materijalne, koje većina udruge ZP očitno nije u mogućnosti osigurati.

Na temelju informacija i iskustava stečenih u savjetovanju potrošača udruga formira svoje aktivnosti, bira prioritete, kao i svoje javne istupe kojima ukazuje na nepravilnosti, informira potrošače, te utječe na kreiranje javnih politika u ovom sektoru (kao i svojim sudjelovanjem u javnim savjetovanjima prilikom donošenja i izmjena zakonskih propisa, te sudjelovanjem u radu tijela koja odlučuju o pravima i interesima potrošača).

Trenutno, čak i tamo gdje je sudjelovanje udruge zakonom utvrđeno – **Povjerenstva za reklamacije davatelja javnih usluga i savjetodavna tijela općina, gradova ...** pa sve do Vlade RH – predstavnici udruge ZP nemaju nikakav, ili tek minoran, utjecaj. Predstavnici potrošača koji sudjeluju u tim tijelima (a mi smo članovi njih preko 20) uvijek su u manjini, te njihovi stavovi stoga u pravilu nemaju značajniji utjecaj na donošenje odluka u tim tijelima koja odlučuju o pitanjima od interesa za potrošače.

Očit odnos vlasti prema pitanjima zaštite potrošača je nezainteresiran odnos Vlade RH. Naime, Vlada RH, sukladno Zakonu, ima osnovano savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača – **Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača**, sastavljeno od predstavnika ministarstava, i drugih tijela, u kojem sastavu sudjeluju i predstavnici udruge ZP. Naravno, tijelo se sastaje veoma rijetko, najčešće isključivo na inicijativu resornog ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača, a sami su sebi odredili samo jednu točku, a to je Nacionalni program zaštite potrošača i Izvješće o izvršenju toga programa. Naravno, program nikoga ne obvezuje, a programirani zadaci se sastoje redovnih poslova koje tijela obavljaju neovisno o predmetu zaštite potrošača. Nacionalni program ne razmatra pitanja

od stvarnog interesa potrošača i de-facto nema nikakvu svrhu. Vlada RH ima savjetodavno tijelo ZP koje ne savjetuje Vladu RH, a niti to od savjetodavnog tijela Vlada to očekuje.

Ocjenjujemo da je kontrola kvalitete proizvoda na tržištu RH neadekvatna. Za razliku od vremena prije ulaska Hrvatske u EU gotovo da se ne vrši kontrola proizvoda koje ulaze na naše tržište od članica EU. Stanje je loše i u oblasti kontrole uzgoja, klanja, prerade i plasmana proizvoda animalnog porijekla, kako od domicilnih trgovaca, tako i od trgovaca u uvozu istih. Prema nekim podacima nadležna tijela inspekcije i druga tijela za ispitivanje proizvoda nemaju odgovarajući proračun za bi obavili očekivan obim posla.

Potrošačke udruge, s druge strane, iako bi po svojoj naravi bile najprimjerenije da organiziraju i provode neovisna ispitivanja proizvoda, te (za razliku od državnih institucija) javno objavljuju rezultate, uključujući i trgovce/proizvođače ispitanih proizvoda/usluga, za ove aktivnosti pogotovo ne mogu realizirati financijska sredstva iz dostupnih nacionalnih izvora.

I tako, na kraju ovog dijela, došli smo konačno i do vječnog pitanja – zašto ne EU fondovi? Kao što je svima poznato, u EU fondovima doista „leže“ znatna financijska sredstva na raspolaganju. Ali ono što neki možda ne znaju, doći do tih sredstava nije nimalo lak zadatak. Osmišljavanje i pisanje EU projekata složen je i dugotrajan proces, koji, opet, zahtjeva resurse. Prvenstveno ljude sa znanjem i iskustvom u tome, koji će se posvetiti osmišljavanju i pisanju projekata. Projekata koji moraju imati doseg ipak malo veći od lokalnog, da bi imali ikakve šanse za uspjeh u tijesnoj konkurenciji. I vremenski okvir trajanja koji pokriva duže razdoblje, što opet zahtjeva opsežne pripreme i iskusno planiranje.

Zatim je tu traženje i uključivanje pouzdanih partnera, sektorskih i izvan sektorskih, naravno, opet na što širem području djelovanja, kao i detaljno, objektivno planiranje svih pojedinačnih aktivnosti na strateškom i na operativnom nivou. A tu je naravno i vrlo pažljivo planiranje budžeta i raspoloživosti potrebnih kapaciteta za kvalitetnu i pravovremenu realizaciju svih planiranih aktivnosti.

Ovaj proces, dakle, zahtjeva poprilične resurse. Ljudske, vremenske, materijalne i, naravno, financijske - kojima treba platiti sve ove ostale. Financijska sredstva za ove svrhe udruge ne mogu pronaći izvore u dostupnim javnim natjecanjima, a posebno ne iz veoma oskudnih članarina i donacija – što su, uz natječaje koje raspisuje tijela javne vlasti, jedine mogućnosti financiranja koje potrošačke udruge imaju na raspolaganju.

Naši, ionako pod-kapacitirani, ljudski resursi za pripremu složenih EU projekata, uz svakodnevne tekuće aktivnosti udruge nemaju dovoljno niti vremena, a niti znanja i iskustva u takvim poslovima. Ostaje nam jedino nastaviti tražiti volontere koji za ovo imaju volje, iskustva i znanja.

2. Preduvjeti ostvarenju ciljeva

Imajući u vidu specifičnosti djelovanja i financiranja udruga za zaštitu potrošača, prvi i osnovni preduvjet je odnos davatelja javnih funkcija prema potrošačima, odnosno prema društveno – ekonomskim interesima potrošača. Budući društvo ne očekuje da nosioci zaštite prava potrošača na tom planu poluče nekakve rezultate, **oni** - vlast je očito sama sebi dovoljna. Građani i mediji sva svoja očekivanja u smislu zaštite potrošačkih prava usmjeravaju prema potrošačkim udrugama, ne poznavajući i većinom ne pokazujući zapravo ni interes za pozadinu priče i način (ne)financiranja ovih udruga. Građani očekuju najviše da im pomognemo u trenutku kada im takva pomoć zatreba u ostvarivanju potrošačkih prava i smatraju da im je vlast obvezna na raspolaganje staviti službu koja će im to besplatno i u svakom trenutku osigurati. I tu su u pravu! Ali tome, nažalost, kako smo već ustanovili, nije tako!

Kako je naprijed naglašeno sredstva za rad udruge se osigurava iz članarine svojih članova i donacijama tijela javne vlasti – uglavnom resornog ministarstva gospodarstva (do sada i suradnji sa Nacionalnom zakladom za razvoj civilnoga društva), te Jedinica lokalne samouprave – u posljednjih nekoliko godina većinskim dijelom i gotovo isključivo Grada Splita.

Preduvjet ostvarenju ciljeva udruge, odnosno kvalitetnom, kontinuiranom i sveobuhvatnom radu udruge, je isti takav način financiranja. Na resorno ministarstvo se više ne možemo previše u ovom smislu osloniti, pa ovo očekujemo prvenstveno od Jedinica lokalne samouprave na području naše županije. Zakon o zaštiti potrošača (ZZP) nalaže obvezu Jedinicama lokalne samouprave da su „dužne su na svom području poduzimati mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u području zaštite potrošača, a posebno:

1. informirati i provoditi izobrazbu potrošača
2. organizirati savjetovanje potrošača
3. inicirati i podupirati projekte udruge koji unapređuju i promiču prava potrošača
4. sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini
5. obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima.“

Dokle god većina njih ne odvaja nikakve resurse za zaštitu potrošača (većina ih nikada nije čula ni za zakonsku obvezu da imaju konstituirano i funkcionalno savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača korisnika javnih usluga, prema čl. 26 ZZP, a kamoli da vode ikakvu brigu o potrošačima), dotle udruga neće moći ostvariti glavne preduvjete djelovanja.

Ovdje također valja naglasiti da Udruga ne raspolaže niti svojim prostorom, već djeluje u unajmljenom prostoru, iako su prema čl. 139. st. 4. Zakona o zaštiti potrošača Jedinice lokalne samouprave dužne osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača udrugama koji su odabrani temeljem javnog natječaja.

Ne baš dobro okruženje, ispada da se nudimo - a nitko nas baš ozbiljno ne shvaća!

Ne ide nam u prilog da obavljamo društveno korisnu aktivnost.

Bez osiguranog prostora i bez koliko-toliko stabilnih izvora financiranja, ne piše nam se dobra budućnost.

3. Vizija i misija Udruge

Da nemamo viziju djelatnosti udruge u zaštiti potrošača svakako se ovom djelatnošću ne bi bavili. Možda naivno, ali vidimo da će jednog dana proizvođači i davatelji usluga imati više razumijevanja za stvarne potrebe potrošača. Da potrošači i uistinu postanu nositelji procese društvene reprodukcije, te da posebice nositelji javnih usluga, nositelji javnih funkcija postanu svjesni da su i oni potrošači.

Držimo da nam je misija stvoriti pretpostavke da se glas potrošača (jako) čuje.

Smatramo se pozvanim da progovorimo i o stvarima za koje se ne govori.

Prije svega smo mišljenja da bi pravosuđe trebalo biti zaduženo da osigura pravo i pravdu!

Pozvali smo se da Ustavnom sudu RH ukažemo da građani javne usluge plaćaju prema svojim

gospodarskim mogućnostima. Na primjer, građanima je nametnuto plaćanje HRT pristojbe ne uvažavajući njihove stvarne mogućnosti, tako da jednaku pristojbu plaćaju i oni koji imaju minimalna primanja i oni koji ima više nekretnina i pokretnina i naravno mjesečna primanja mnogo veća o sirotinje – koje u našem društvu ima. Članak 51. Ustava RH kaže slijedeće: „Svatko je dužan sudjelovati u podmirenju javnih troškova, u skladu sa svojim gospodarskim mogućnostima.“. Isto tako, ukazali smo da Uredba o gospodarenju komunalnim otpadom mora biti sukladna Ustavu i zakonima.

Međutim, gospoda su potezom pera proglasili da potrošači nisu u pravu – na primjer, prihvaćanje da provedbeni propis određuje primjenu odredbi zakona u slučaju Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom.

Smatramo se pozvanima da ukažemo vlastima, nositeljima donošenja zakona da nam je dosta paušala i da imamo pravo plaćati usluge, pa i javne, prema količini isporučene usluge. Prvotni Zakon o zaštiti potrošača do 2014. godine je predvidio da se javne usluge plaćaju prema potrošnji, a danas gotovo sve javne usluge osiguravaju bonus potezom pera.

Javno savjetovanje - mogli bismo reći: dobra je stvar. Međutim, javno savjetovanje je u nas uglavnom farsa, koja omogućava tek stvaranje privida sudjelovanja kod promjene nekog zakona ili provedbenog propisa. Najčešće se prijedlozi građana/udruga ili svrstavaju u "primljeno na znanje" ili ih politička administracija glatko odbija bez stvarno utemeljenog obrazloženja. Kada u povjerenstvu koje usvaja prijedloge građana budu jednako zastupljeni i građani ili organizacije civilnog društva, kao predstavnici zainteresirane javnosti, i kada se o njima raspravlja na ravnopravnom nivou, moći ćemo prihvaćati da se zakoni donose na demokratski, transparentan i nediskriminirajući način.

4. Definiranje ciljeva Udruge

Naravno da ne očekujemo ostvarivanje uvodno definirane strategije iz Statuta udruge i/ili iz Zakona o ZP na kratke staze. Svjesni smo uvjetovanih pretpostavki za ostvarenje ciljeva Udruge, stoga što je ostvarenje zadovoljavajućeg stupnja zaštite potrošača dugotrajan proces, stoga ova Strategija ima za cilj ostvarivanje ciljeva postupno, na više malih koraka.

Uvažavajući utvrđeno stanje i pretpostavke, u narednom periodu planiramo ostvarivanje slijedećih ciljeva:

- sudjelovati u donošenju javnih politika u sektoru zaštite potrošača na sve dostupne načine (javna savjetovanja, mediji, lobiranje, sudjelovanje u radu tijela koja odlučuju o pravima i interesima potrošača, ...),
- inicirati osiguranje poslovnog prostora od Grada Splita za samostalno korištenje ili korištenje sa drugim OCD,
- osigurati financijska sredstva za adekvatan rad ureda udruge, kao i za projekte koji osiguravaju realizaciju aktivnosti u cilju ostvarivanja ciljeva udruge, kontinuiran rad i privlačenje volontera,
- u skladu sa raspoloživim resursima nastaviti sa programom edukacije i informiranja potrošača, kao i programom i aktivnostima savjetovanja za područja:
 - općih prava potrošača u robnom prometu,
 - energije,
 - telekomunikacija,
 - ostalih javnih i komunalnih usluga

- stanovanja i pričuve, te
- financijskih usluga i usluga osiguranja;
- inicirati i njegovati odnose suradnje sa partnerskim organizacijama i institucijama, sektorski i međusektorski.

5. Implementacija strategije

Upravni odbor će sukladno ovom strategijskom planu izraditi i usvojiti operativni godišnji plan aktivnosti, uz osiguranje ostvarivanja operativnih zadataka.

Ovaj strateški plan usvojen je na Skupštini udruge dana 22. prosinca 2023. godine.

Predsjednik Udruge:
Vlado Biljarski