

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

STRATEŠKI PLAN DJELOVANJA
ZA RAZDOBLJE 2019. DO 2023. GODINE

U Splitu, 21. veljače 2019.g

Uvod:

Djelovanje Udruge definirana je Statutom kojim je utvrđen **temeljni cilj djelovanja Udruge (je) 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 kulturni i čovjeka dostojan odnos proizvođača i davatelja usluga, te na zakonu utemeljenu zaštitu od mita, korupcije, birokratske i monopolističke samovolje, te 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 udruge, kao organizacija civilnog društva) može ostvariti uz uvjet osiguranja financijskih sredstava za rad udruge, da pritom udruge mora biti neovisna u svom djelovanju, posebice od trgovaca, odnosno od gospodarskih subjekata. Drugim riječima, udruge 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 kontakata sa potrošačima

Okruženje je krajnje nezadovoljavajuće. Odnos nositelja zaštite potrošača na lokalnom regionalnom i državnom nivou prema organizacijama civilnog društva OCD je krajnje nezadovoljavajuće. Naime, umjesto da surađujemo na zajedničkom planu – zaštita potrošača imao osjećaj da nas navedene službe svih nivoa doživljavaju nekorisnima, zanovijetalima, bez ikakvog uvažavanja. Pa i tamo gdje je sudjelovanje zakonom utvrđeno – povjerenstva za reklamacije davatelja javnih usluga, ili savjetodavna tijela općina, gradova sve do Vlade RH - nemaju nikakav ili minoran utjecaj. Stavovi potrošača u tim tijelima, koji su u pravilu u manjini, ne dolaze na tijela koje odlučuju o pitanjima od interesima potrošača.

Očit odnos vlasti prema pitanjima zaštite potrošača je nezainteresiran odnos Vlade RH. Naime, Vlada RH sukladno Zakonu ima osnovano savjetodavno tijelo za zaštitu potrošača sastavljeno od predstavnika ministarstava, i drugih tijela, u kojem sastavu sudjeluju i predstavnici udruga ZP. Naravno, tijelo se sastaje veoma rijetko a sami su sebi odredili samo jednu točku a to ja Nacionalni program ZP i Izvješće o izvršenju 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 pitanje od 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.

Koliko – toliko je zadovoljavajući odnos OCD i medija u primjeru medijskog praćenja negativnosti na tržištu.

Cijenimo da 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. Može se zaključiti da danas tržišni inspektori i/ili odgovarajuća tijela ne vrše kontrolu proizvoda ili samo tu i tamo. Takvo je stanje i u oblasti kontrole uzgoja, klanje, 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.

2. Preduvjeti ostvarenju ciljeva

Prvi i osnovni uvjet jeste odnos davatelja javnih funkcija prema potrošačima, odnosno prema društveno – ekonomskim interesima potrošača. Dakle, kako društvo ne očekuje da nosioci zaštite prava potrošača na tom planu poluče nekakve rezultate – oni: vlast je očito sama sebi dovoljna, drugi je važan čimbenik zaštite potrošača.

Kako je naprijed naglašeno sredstva za rad udruge se "osigurava" iz članarine svojih članova i donacijama Ministarstva gospodarstva.

Država financirala projekt savjetovališta (sa sjedištem u Zagrebu, Osijeku, Puli i Splitu) do 2018., od čega je Udruga Splitski potrošač financirana sa ukupnim iznosom od cca 300.000,00 kn/god u prosjeku. Po programu Savjetovališta ZP udruge su obavljale poslove savjetovanja u području: općih prava potrošača u robnom prometu, energije, telekomunikacija, komunalnih usluga i stanovanja i povremeno financijskih usluga i osiguranja. Sredstva po Programu savjetovališta su (bila) namijenjena za pokriće najma prostora, kancelarijskih troškova i plaće za voditelja savjetovališta i jednog savjetnika.

Prestankom rada savjetovališta Udruga je nastavila obavljanje poslova savjetovanja, u prvo vrijeme bez ikakve potpore, a od 2019. godine Udruga će obavljati savjetovanje potrošača radom 5 (pet) savjetnika volonterski, a planira se javljanje na natječaj Grada Splita koji očekujemo da će se

uskoro objaviti za 2019. godinu, gdje bismo trebali imati osigurano otprilike 50.000,00 kn za rad. Ovdje valja naglasiti da Udruga ne raspolaže prostorom te da povremeno cca 2 sata tjedno koristi prostor Gradskog kotara Lučac-Manuš, u Splitu. Veći dio godine Udruga obavlja aktivnost savjetovanja potrošača iz kuće savjetnika putem telefona, e-poštom ili pismom na adresu potrošača. 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 dobivenog pod povoljnijim uvjetima i bez koliko-toliko stabilnih izvora financiranja ne piše nam se dobra budućnost. Uostalom, od više od dvadeset udruga ZP tek nekolicina nešto primjetno "radi", a jedan dio njih se ugasio ili se na to sprema.

3. Vizija i misija Udruge

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

Da cijenimo 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, građani plaćanje HRT pristojbu ne uvažavaju njihovim stvarnim mogućnostima 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 – kojih u našem društvu ima.

Isto tako, ukazali smo da uredba 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.

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 farsa koja "omogućava" ostvarenje privida sudjelovanja kod promjenu nekog zakona ili provedbenog propisa. Najčešće se prijedlozi građana ili svrstavaju u "uzimaju se na znanje" ili ih politička administracija glatko odbija bez obrazloženja. Kada u povjerenstvu koje usvaja prijedloge građana, zainteresirane javnosti budu građani, i kada se o njima raspravlja moći ćemo prihvaćati da se zakoni donose na demokratski, transparentan i nediskriminirani način.

4. Definiranje ciljeva društva – 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 to 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:

- nastaviti sudjelovati u javnim savjetovanjima i drugim načinima poticati promjene u javnim politikama
- izraditi prijedlog za izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača, kao i drugih zakona i propisa, a

posebice u cilju:

- obračuna javnih usluga prema količini isporučene usluge mjereno u uobičajenoj jedinici mjera,
- zabrane obračunavanja troška za obračun usluga i dostavu računa,
- donošenje odluka JLS o pravima i obveza potrošača javnih usluga nakon rasprave o zaključcima odgovarajućeg savjetodavnog tijela ZP
- pokrenuti inicijativu s ciljem osiguranja poštivanje odredbe Ustava RH o sudjelovanju plaćanja javnih usluga prema gospodarskim mogućnostima potrošača – domaćinstva,
- inicirati osiguranje poslovnog prostora od Grada Splita za samostalno korištenje ili korištenje sa drugim OCD
- raditi na osiguranju financijskih sredstava za pokriće kancelarijskih troškova
- nastaviti raditi na umrežavanju, sektorskoj i međusektorskoj suradnji
- nastaviti održavati prisutnost u medijima, te održavati mrežnu stranicu udruge radi vidljivosti djelovanja i informiranosti potrošača, te naravno
- u skladu sa dostupnim kapacitetima nastaviti s radom savjetovališta za područja:
 - općih prava potrošača u robnom prometu,
 - energije,
 - telekomunikacija,
 - komunalne usluge i stanovanja

5. Implementacija strategije

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

Ovaj strateški plan usvojen je na Skupštini udruge dana 21. veljače 2019. godine.

Predsjednik Udruge:
Vlado Biljarski



Udruga za zaštitu prava potrošača
Splitski potrošač
SPLIT