

# I. Deklaracija ROZP o temeljnim interesima hrvatskih potrošača 2015. godine

## Preambula

**Ekonomska kriza. Propadanje bankarskih i ostalih financijskih usluga. Neodgovorno kreditiranje. Neodrživa proizvodnja hrane. Rastuće cijene energije. Prijevare potrošača, posebno ranjivih skupina.  
Mi potrošači – tražimo povratak povjerenja!**

## Uvod

Nalazimo se u vremenu koje karakteriziraju dvije velike krize, koje najviše osjećaju tzv. „prosječni“ potrošači i potrošači ranjivih skupina.

Prva je ekonomska recesija koja u financijskom smislu posebno u Hrvatskoj ima izravan utjecaj na sve potrošače koji su ozbiljno zabrinuti za svoja radna mjesta, kupovna moć, osobnu štednju, otplatu kredita, mirovine ...

Druga su klimatske promjene koje zabrinjavaju potrošače jer mogu imati ozbiljnu, dugoročnu i nepopravljivu štetu za našu budućnost ...

**Što mogu učiniti udruge za zaštitu potrošača da ove dvije krize završe i da se vrati povjerenje potrošača prema trgovcima, bankarima i državnim institucijama ?**

U Saboru Republike Hrvatske vlada mišljenje da je 4,5 milijuna hrvatskih potrošača vrlo daleko od svojih svakodnevnih životnih briga . Istraživanja i zadnji izbori pokazuju da nešto više od polovice potrošača nije zainteresirano za europske bilo kakve političke izbore. Mnogi su uvjereni da njihov glas neće ništa promijeniti.

Mogu li to promijeniti udruge za zaštitu potrošača?

85% propisa za potrošače se donosi na razini Europske unije – ali na nacionalnoj razini sve propise donosi Sabor RH na prijedlog Vlade RH.

Ova Deklaracija je oblik sporazuma između udruge za zaštitu potrošača članica Regionalne organizacije zaštite potrošača i posebno naglašava područja u kojima zajedničkim djelovanjem mogu pridonijeti promjenama i u kojima aktivisti udruge kao predstavnici potrošača mogu doprinijeti da se glas potrošača čuje i razumije, te da on ne bude slabija strana na tržištu, nego ozbiljan partner i regulator tržišta.

Deklaraciju su pripremili potrošači Hrvatske udruženi preko udruga za zaštitu potrošača članica ROZP, koji s pravom očekuju da upravo aktivisti tih udruga zastupaju njihove interese.

Deklaracija je skup stvarnih problema koji se izravno odnose na svakodnevni život građana Hrvatske i Europe. Deklaracija sažima područja i teme koje su kritične za hrvatske potrošače kao dio europskih potrošača, te naglašava glavne izazove s kojima će se aktivisti morati suočiti kao predstavnici potrošača koje zastupaju. Deklaracija definira temeljnu politiku zaštite potrošača Hrvatske.

Koncept održivog razvoja, stoga nalaže da se pri donošenju odluka mora voditi računa o njihovom utjecaju na buduće generacije, nije presudan samo odnos prema okolišu već i promicanja interesa potrošača posebno ranjivih skupina (djeca, starije osobe i osobe s invaliditetom). Prosječni "Hrvatski potrošač" ne postoji na tržištu, a očekivanja hrvatskih potrošača imaju svoje specifičnosti u odnosu na ostalih 27 država članica Europske.

[Nalaže se potreba definiranja kriterija za „prosječnog hrvatskog potrošača“.](#)

Unutarnje tržište rada treba uskladiti s interesima potrošača, jer je potražnja njegova pokretačka snaga.

[Vratimo i izgradimo međusobno povjerenje i povjerenje u institucije zaštite prava potrošača.](#)

U trenutnoj financijskoj i gospodarskoj situaciji bitno je povjerenje, potrošači moraju imati povjerenje u robu i usluge koje kupuju u Hrvatskoj i EU. Hrvatska, koja će biti povoljnija za potrošače, jer mogu birati na konkurentnim tržištima (domaće ili strano) s povjerenjem u dostupnost, kvalitetu, sigurnost i naknadu.

Odluke koje će se donositi u Hrvatskoj o temama koje su opisane u nastavku prilika su za zagovaranje i veći utjecaj potrošača preko udruga za zaštitu potrošača, te na taj način stvaranje društva povjerenja.

[Od ostalih subjekata zaštite potrošača aktivisti udruga će zagovarati da se osigura potpuna implementaciju Povelje o temeljnim pravima europske unije \(210/C83/02\) članak 38 „Politike Unije osiguravaju visoku razinu zaštite potrošača“, na način da EU i Hrvatska, budu jamci visoke razine zaštite potrošača.](#)

Deklaracija je za potrošače posebno važna, te je, temelj za formiranje jedinstvene politike zaštite potrošača Hrvatske i osnaživanje Pokreta za zaštitu potrošača u Hrvatskoj, a time i u EU.

Aktivisti udruga za zaštitu potrošača, će se međusobno informirati koji su interesi potrošača – njihovih članova, te će upozoriti ostale subjekte zaštite potrošača i donositelje političkih odluka koje se odnose na potrošače, na moguće negativne posljedice pojedinih odluka kad god će to biti moguće.

## ENERGIJA I ODRŽIVOST

### Članak 1

- Mora se jamčiti svim potrošačima u Hrvatskoj pristup energetske usluge po vlastitom izboru, bez ugrožavanja potrebe sadašnjih i budućih generacija.
- Roba i usluge za široku potrošnju moraju imati temelje na načelu održivosti i dostupnosti svima.
- Potrošačima se mora omogućiti korištenje usluge poštujući načelo energetske održivosti.

### Energija za sve

### Članak 2

- Potrošačima se mora omogućiti dostupnost i isplativost ugradnje suvremenih tehnologija u ekološke i obnovljive energije.
- Prijelaz na ekološke i obnovljive energije ne smije biti daljnji udar na potrošače, već se mora stimulirati njihova upotreba.
- Jednostavnost, dostupnost i razumljivost svih usluga usmjerenih prema potrošaču a naročito u dijelu obračuna usluga, mora biti transparentno.
- Cijene energije ne smiju biti takve da onemogućavaju ostvarivanje osnovnih životnih potreba potrošača ili ugroze njegovo pravo na dom.
- Potrebno je primjerno urediti tržište energije. Regulatori tržišta moraju dobiti ovlasti za kontrolu i regulaciju tržišta. Potrebno je dopustiti regulatorima, gdje god je potrebno, da zabrane mijenjanje cijena te osiguraju poštivanje prava potrošača.
- Potrošač u svakom trenutku na jednostavan način mora imati pristup informaciji o svojoj potrošnji i vrijednost obračuna.
- Obračun se mora temeljiti na utrošku, a ne paušalnim ili procijenjenim vrijednostima.
- Potrošači moraju imati aktivnu ulogu na tržištu na način da im se olakša postupak zamjene opskrbljivača i rješavanje sporova s njima, te povećanje konkurencije na tržištu.
- Potrošači moraju biti zaštićeni, posebno najranjivije skupine.

### Održivi izvori energije

### Članak 3

- Poduprijeti ćemo strategiju Europske unije i Hrvatske za pomoć potrošačima pri izboru održivih izvora energije i pokušajte dostići ravnotežu između ciljeva regulatornih tijela, pozitivnih poticaja i ako je potrebno dobrovoljnim akcijama pridonesite stvarnim promjenama.
- Zagovarati ćemo da više održivih proizvoda bude dostupno na tržištu.
- Zagovarati ćemo da se pravnom legislativom uvjetuje proizvođačima poštivanje standarda sigurnosti i zaštite okoliša.
- Provoditi ćemo politiku koja će pomagati potrošačima da se ponašaju sukladno načelima održivosti, posebno kod uštede energije, bilo da se radi o informacijama, savjetovanju, financijskim poticajima i potporama ili poboljšajte dostupnost održivih proizvoda.

- Zagovarati ćemo da se osiguraju Eko i energetske standardi kao jedinstvene oznake za sve proizvođače
- Zagovarati ćemo da deklaracije koje prate proizvode budu jasne, informativne, čitljive po fontu slova sa slikovnim prikazima na jeziku kupca.
- Garancije koje proizvođači daju za proizvod moraju biti ostvarljive ili osigurati povrat uplaćenog iznosa sa pripadajućim kamatama.

*Načelo održivosti znači više od energetske učinkovitosti! Znači smanjenje opasnih kemikalija, manje iskorištavanje resursa, smanjenje količine otpada, povećana mogućnosti za ponovnu upotrebu i recikliranje, kao i poštivanje društvenih i ekonomskih kriterija.*

## FINANCIJSKE USLUGE

### Članak 4

- Zagovarati ćemo uspostavu neovisnih nadzornih tijela na nacionalnoj razini i na razini EU zaduženih za zaštitu potrošača u svim područjima koja se odnose na financijske usluge (osiguranje, investicije, bankarstvo, ...)
- Zagovarati ćemo da se osigura zajamčena razina pokrivenost depozita poveća na 100.000 €, te da se rok isplate smanji na 3 dana.
- Ako potrošač štedi i ulaže novac u lokalnoj podružnici strane banke, mora imati sigurnost povrata tog novca u državi u kojoj je štedio novac.

*Zagovarati ćemo da se osigura pristup jeftinijim, transparentnim, poštenim i učinkovitijim financijskim uslugama za sve potrošače.*

## Informacije

### Članak 5

- Zagovarati ćemo da potrošaču budu, prije potpisa ugovora pravovremeno dostupne kratke, potpune, razumljive, strukturirane i primjenjive informacije.
- Podržati ćemo stvaranje jedinstvenog pokazatelja koji će osigurati standardizirane informacije o sigurnosti i razini rizika svakog pojedinog financijskog proizvoda.

*Sada su informacije koje potrošači dobiju prije potpisivanja ugovora o financijskoj usluzi opsežne i komplicirane, te ne omogućavaju uspoređivanje i pravilan izbor proizvoda/usluge.*

## Savjet

### Članak 6

- Zagovarati ćemo razvoj nezavisnog savjetovanja koje će biti dostupno svim potrošačima.
- Zagovarati ćemo da troškovi dokazivanja terete davatelja usluga (dobivanje naknade potrošačima mora postati jednostavnije).
- Zagovarati ćemo neovisno savjetovanje koje se financira iz javnih sredstava (proračuna)

*Dok financijske usluge postaju sve složenije, očigledan je nedostatak neovisnog savjetovanja. Financijsko savjetovanje općenito pružaju samo davatelji financijskih usluga što često nije objektivno i nije prilagođeno potrebama i očekivanjima potrošača.*

## **Financijski posrednici**

### **Članak 7**

- Zagovarati ćemo ujednačavanje pravila za financijske posrednike koja će obuhvatiti registraciju, kvalifikacije, transparentnost, odgovornost i osiguranje.

## **Dostupnost minimalnih usluga za sve potrošače**

### **Članak 8**

- Zagovarati ćemo pristup osnovnim financijskim uslugama po povoljnim cijenama i poduzimanje mjere kojima će se spriječiti financijsko isključivanje potrošača.
- Zagovarati ćemo zabranu „udruživanja“ proizvoda (*uvjetovanje kupnje paketa usluga*), te diskriminaciju na temelju potrošačevog prebivališta ili nacionalnosti.

*Previše je potrošača u Hrvatskoj kojima je onemogućen pristup osnovnim financijskim uslugama poput tekućih računa, štednih usluga i osiguranja. Vrlo često su potrošači prisiljeni (ili im to ponude uvjetuju) kupiti jednu financijsku uslugu kako bi imali pristup nekoj drugoj u istoj banci (hipotekarni krediti vezani za kuću ili životno osiguranje). Također se potrošačima ne nude financijske usluge jer žive u drugoj državi.*

## **Pregledne i sigurne usluge platnog prometa**

### **Članak 9**

- Zagovarati ćemo da se potrošačima osigura jednostavno plaćanje i primanje uplata u eurima na razini država članica EU.
- Zagovarati ćemo da osigura da provizije i troškovi kod prekograničnog i domaćeg plaćanja budu izjednačene.
- Zagovarati ćemo definiranje pravičnih bankarskih troškove tzv. *poslovnih računa za neprofitne organizacije, jer je otvaranje poslovnog računa monopol banke.*

*Svi smo se kod našeg ponuđača financijskih usluga sretali barem s jednim od slijedećih problema: nedostatak podataka, previsoke naknade prekograničnih transakcija, banka pokušava izbjeći svoje obveze u slučaju krađe kartice. Osim toga, mogućnost plaćanja kreditnim karticama ili automatsko terećenje se još uvijek ne može koristiti svugdje u Europi na isti način kao na nacionalnoj razini.*

## Stambeni krediti

### Članak 10

- Zagovarati ćemo da se zaštitite potrošači koji uzimaju stambene kredite . Ako će se mijenjati zakonodavstvo Hrvatske, aktivno ćemo se uključiti u zagovaranje pravila koja će biti obvezujuća da se zaštite potrošači, kao što je prijevremena otplata kredita, pravo na raskid ugovora i cjelovito informiranje o uvjetima kreditiranja.
- Prijevremena otplata kredita ne smije u sebi sadržavati penalizaciju.
- Zagovarati ćemo da se preko zakonodavstva osigura odgovorno ponašanje ponuđača s naglaskom na realnoj procjeni financijske sposobnosti potrošača.
- Zagovarati ćemo da se osigura poštena visina kamatnih stopa i pravo na poček kod hipotekarnih kredita na jedinoj stambenoj jedinici ako je došlo do gubitka posla nositelja kredita u trajanju od minimalno 6 mjeseci.

*Za većinu potrošača u Hrvatskoj uzimanje stambenog kredita je najvažnija financijska odluka u životu. No potrošači su bolje zaštićeni kod kupnje perlice rublja, nego kod uzimanja stambenog kredita. Nedavni problemi sa „Švicarcima“ su nas podsjetili da tom pitanju moramo posvetiti veliku pozornost. Sada ne postoji realna mogućnost za potrošače da se odluče za prekogranične stambene kredite.*

*Aktualna financijska kriza nas je opomenula da je ovo područje potrebno oprezno urediti. Pokazala je da je nužno odgovorno pozajmljivanje koje se temelji na pažljivoj procjeni financijskih mogućnosti potrošača, te da je potrebna odgovarajuća analiza rizika.*

## POTROŠAČKI UGOVORI

### Članak 11

- Zagovarati ćemo poboljšajte pravila za nepoštene ugovorne odredbe. Hrvatsko zakonodavstvo je reguliralo to pitanje Zakonom o zaštiti potrošača, ali institucije sistema nisu osposobljene za provedbu zakonskih odredbi, tako da se može dogoditi da se to područje izbriše iz zakona jer nije definirano zakonodavstvom i direktivama EU, što ne smijemo dozvoliti.
- Zagovarati ćemo neposrednu odgovornost ; proizvođači moraju snositi odgovornost za nedostatke na proizvodu isto kao i prodavač. Potrošači moraju imati mogućnost da kupe proizvod u inozemstvu, a da ga popravlja ili održava lokalni zastupnik proizvođača.
- Zagovarati ćemo da i digitalni proizvodi imaju jamstva; sve više potrošača kupuje računalni softver i glazbu preko interneta, a ne postoji pravilo koje bi osiguralo potrošaču zamjenu, popravak ili povrat novca kada je takav proizvod neispravan.
- Zagovarati ćemo da pravna legislativa uređuje i ugovore o najmu vozila i zamjeni; za takve odredbe sada nema općih uvjeta kojima bi potrošačima bile



zagarantirane informacije o pravima raskida ugovora. Udruge za zaštitu potrošača primaju puno pritužbi vezanih za ovo područje.

- Zagovarati ćemo da u pravnoj legislativi budu uvrštene i ugovorne odredbe sklopljene na sajmovima i štandovima kako bi potrošači imali pravo na valjanu informaciju i pravo raskida ugovora jer se potrošači često suočavaju s agresivnim metodama prodaje u ovom području.
- Koristiti ćemo dobru zakonodavnu praksu u mnogim državama članicama EU koja uređuje zaštitu potrošača, koja daje potrošačima mnogo više prava nego što ih imaju u Hrvatskoj, a koju bi morala nadmašiti „dobra poslovna praksa“.

*Jačanje prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga u trgovinama i preko mrežnih stranica je njihova priprema za budućnosti.*

*Pretpostavimo da ste u omiljenoj trgovini kupili proizvod, koji se pokvari nakon dva mjeseca. Ili kupite nešto putem telefona ili on-line koji nikad ne dobijete ili dolazi s tri mjeseca zakašnjenja ...*

*Što možete učiniti? U takvim primjerima treba zaštititi potrošačka prava! Europska zakonodavna praksa je uvela značajna potrošačka prava. No, tu je još uvijek previše rupa, a neka pitanja moraju biti prilagođena novim tržišnim kretanjima.*

*Zbog teškoća hrvatskog gospodarstva, važnije je nego ikada da potrošači imaju pravilnu zaštitu, npr. da imaju pravo raskinuti ugovor (tako su zaštićeni od pritisaka i ucjena pri prodaji), da su zabranjene nepoštene ugovorne odredbe. Doduše u hrvatskom Zakonu o zaštiti potrošača postoji takva odredba, ali je nadzorna i pravosudna tijela ne provode u praksi, a predviđene kaznene odredbe nisu destimulirajuće za trgovce.*

*Direktiva o pravima potrošača EU, nalaže ažuriranje zakona o zaštiti potrošača koji su doneseni 90-tih godina prošlog stoljeća, tako da se održi korak s tehnološkim razvojem kao što je su internet shopping i digitalno okruženje. Hrvatska Vlada i Sabor nemaju želje jačati zaštitu potrošača. Primjer je novi Zakon o zaštiti potrošača u Hrvatskoj, koji u odnosu na stari ima samo kozmetičke promjene, jer ako raščlanimo strukturu zakona razvidno je da su prava potrošača smanjena, te da je potrošač sa pozicije regulatora tržišta doveden na poziciju slabije strane na tržištu, a zaštita prilikom on-line kupovine ne postoji. Zbog toga je EK tražila i sudskim putem naložila Hrvatskoj da dodatno uskladi Zakon o zaštiti potrošača sa Direktivom EU.*

*No, i samu Direktivu je potrebno poboljšati kao bi se vratila stečena prava i izbjeglo smanjenje zaštite potrošača u Hrvatskoj i EU, na način da konačno slovo zakona bude sigurnost za potrošače koji će se osjećati sigurno i zaštićeno na tržištu roba i usluga.*

## HRANA

### Članak 12

- Pomagati ćemo potrošačima da budu informirani kako bi mogli napraviti pravilan izbor, poboljšajte pristup sigurnoj i zdravoj hrani, te promičite održivu proizvodnju i konzumiranje hrane.
- Zagovarati ćemo stimuliranje zdrave i sigurne hrane u proizvodnji, prodaji i potrošnji.

- Zagovarati ćemo da se GMO ne koristi u prehrani bar dok se ne ispita njihov utjecaj na ljudsko zdravlje i okoliš.

*EU je pripomogla da je danas hrana sigurnija. Sada je potrebno pomoći da hrana postane zdrava. U nekim dijelovima Hrvatske (npr. Zagreb) , više od polovice odrasle populacije ima prekomjernu tjelesnu težinu, a jedno je svako peto dijete je pretilo. Kardio-vaskularne bolesti su uzrok skoro polovice ukupnih smrtnih slučajeva u Hrvatskoj, a gotovo jedna trećina tih bolesti je zbog prehrane. Ovi trendovi su zdravstveni tempirana bomba za potrošače. Ono što jedemo nije jedini rizični faktor za zdravlje, ali ima ključnu u logu.*

## **Potrošači moraju imati pravo na izbor zdrave hrane**

### **Članak 13**

- Zagovarati ćemo da potrošači imaju jasne i potpune informacije o hrani koje je ključna za zdravlje: na prednjoj strani ambalaže hrana mora obavezno biti pojednostavljeno označena bojom, tako da su iz oznake razvidne najmanje četiri ključna sastojka koja utiču na zdravlje (masti, zasićene masti, šećer i soli). Na poleđini ambalaže moraju biti u tabličnom prikazu istaknute informacije o energetske vrijednosti hrane: bjelančevine, ugljikohidrati, vlakana i trans-masne kiseline. Oznake na hrani moraju biti lakše za čitanje s jasnim kontrastom i dovoljnom veličinom znakova.
- Podupirati ćemo zahtjeve da su zdravi i trajni proizvodi na raspolaganju i dostupni svim potrošačima, posebno ugroženim obiteljima i školskoj djeci.

*Potrošači su sve više svjesni veze između onoga što jedu i zdravlja, ali su često zbunjeni nejasnim i nedostatnim podacima o hrani. Potrošačima je potreban pomoć da mogu odgovorno odlučivati o svojoj prehrani, posebno djece. Što više potrošači kupuju zdrave proizvode jače će potaknuti proizvođače da se prilagode takvoj proizvodnji hrane.*

## **Zaštitimo našu djecu**

### **Članak 14**

- Zalagati ćemo se za ograničavanje reklamiranja hrane i pića s visokim postotkom masti, šećera i soli, koje je usmjereno prema djeci. Ta ograničenja moraju uključiti sva TV oglašavanja i promocije 06:00-21:00, u kojima 50% ili više su gledatelji djeca. Ograničenja moraju obuhvatiti sve oblike marketinške tehnike. Zdravlje hrvatske djece je previše važno da bi se prepustilo dobrovoljnom kodeksu tržišnog ponašanja.

*U Europi je približno 14 milijuna djece prekomjerne težine ili pretilo, zato moramo smanjiti pritiske koje vrše trgovci na djecu i njihove roditelje da kupuju proizvode koji su bogati masnoćama, šećerom i solima.*

*Nije za to krivo samo izravno oglašavanje preko TV ekrana i tiskovina, koriste se i drugi oblici reklamiranja koji utiču na izbor, kao što su internet oglašavanja, sponzorstva, natjecanja, SMS, pa čak i cijela paleta reklama u filmovima koje promoviraju nezdravu hranu.*



## Zdrava hrana je imperativ današnjice

### Članak 15

- Zagovarati ćemo da se u razvoju politike Hrvatske i EU u potpunosti vodi računa o sigurnosti potrošača i prihvaćanje pri uvođenju novih tehnologija proizvodnje hrane, uključujući kloniranja životinja i nanotehnologije (komponente hrane iz nano čestica).
- Energično ćemo ukazivati na sve pobude koje bi pokušale potkopati Hrvatska i EU pravila o higijeni.

*Nakon skandala o sigurnosti hrane koji je pogodio Europu u 1980-ih i 1990-ih godina EU je preko svojih agencija za sigurnost hrane napravila dobar posao. Ali prihvaćena pravila su sada na kušnji. Ona se moraju dosljedno provoditi i nadzirati, ni u kojim okolnostima ne smiju oslabiti.*

## DIGITALNE KOMUNIKACIJE

### Članak 16

- Potrošači moraju imati središnju ulogu u sigurnom, poštenom i konkurentnom digitalnom tržištu.

*Nove komunikacijske tehnologije i novi načini pristupa informacijama su promijenila život potrošača. Unatoč prednostima postoji velika opasnost za sigurnost i zaštitu privatnosti. Oni koji si ne mogu priuštiti pristup informacijskom društvu, često su marginalizirani s ograničenim pristupom tržištu, radnim mjestima, kulturi i obrazovanju. Preko naših članova u tijelima upravljanja ćemo djelovati da se "digitalnim potrošačima" poboljša svakodnevica.*

## Zaštita privatnosti

### Članak 17

- Zagovarati ćemo privatnost potrošača na način da „prisilimo“ ponuđače software i tvrtke koje posluju preko interneta (npr. banke), te davatelje usluga, (kao što su tražilice i društvene mreže) da se pridržavaju postojećih propisa o zaštiti podataka kako bi osigurali sigurnije i pouzdanije mreže, te informirali potrošače o svakom kršenju sigurnosti.
- Potrošači moraju imati pristup cjelovitijim informacijama o prikupljanju i obradi njihovih osobnih podataka, omogućite im da budu upoznati sa svojim pravima kako bi mogli svjesno i pravilno odlučiti kada će dozvoliti korištenje svojih osobnih podataka i u kojoj mjeri. Korištenje RFID tehnologije bi trebalo biti u potpunosti transparentno za potrošače.
- Moramo zaštititi potrošača od uznemirujućih reklama ili reklamiranja koje ometa korištenje stranica.

*Zna se da komercijalne organizacije i internetske tražilice „znaju“ koje mrežne stranice posjećujemo i koji nas proizvodi zanimaju?*

*Ili da radio-frekvencija identifikacija (RFID) može omogućiti trgovcima da pomoću određenog pristupa prate na daljinu potrošačke navike pojedinih kupaca u njihovim omiljenim trgovinama? Mnogi od nas imaju profil na takozvanim društvenim mrežama; možemo ostati u kontaktu s prijateljima i komunicirati pomoću interneta sa cijelim svijetom, ali po kojoj cijeni?*

## **Pravična ravnoteža između nositelja intelektualnog vlasništva prava potrošača**

### **Članak 18**

- Treba legislativom osigurati da se usvoje nove vrste dozvola, interoperabilnost i pregledne tehničke upute tako da potrošači imaju dovoljan izbor koji će odlikovati kvaliteta i zakonitost ponude.
- Moramo spriječiti davateljima internetskih usluga da nadziru intelektualno vlasništvo, primjerice putem tzv. „graduiranog odgovora“. Takve mjere su nesrazmjerne, ulaze u privatnost, te su samovoljne i nepravedne.

*Naravno da tvorci intelektualnih radova i umjetnici moraju biti plaćeni za svoj rad, ali potrošačima mora biti dopušteno da digitalne sadržaje koriste za posebne namjene kako im to omogućava pozitivna hrvatska i EU zakonodavna praksa*

## **Postavljanje okvira za telekomunikacije**

### **Članak 19**

- Pravo potrošača je da koristi sve prednosti tehnološkog razvoja. Mora se osigurati da inovacije ne umanjuju poštenu konkurenciju na tržištu.
- Nužno je poboljšanje transparentnost ponude i cijene dostupne na tržištu i mogućnost potrošačima da mogu promijeniti operatera bez "blokade" poput dugih razdoblja čekanja za prijenos broja
- Telekomunikacijske mreže i usluge moraju jamčiti pretplatnicima pravo na pristup, slanje i primanje bilo kojeg sadržaja te da koristite bilo koji servis ili aplikaciju.

*Crna lista s kojom se potrošači svakodnevno susreću na području telekomunikacija je relativno duga: poteškoće pri usporedbi cijena različitih operatera, nedostatak konkurentnih ponuda, komplicirani postupci koji otežavaju mijenjanje dobavljača, jednostrani ugovori ili prekomjerni računi za prekogranične ponude (roaming) na kraju mjeseca, posebno za korištenje interneta.*

## **ZDRAVLJE**

### **Članak 20**

- Zdravlje potrošača mora biti na prvom mjestu; promovirati ćemo kvalitetne informacije i zdravstvenu skrb za sve

*Pružanje zdravstvenih usluga rješava svaka zemlja članica za sebe, ali mnogo toga može naučiti iz EU o zaštiti i promicati zdravlja svojih građana. Mora se osigurati da uvjeti za lijekove odražavaju interese potrošača, a ne samo*

*farmaceutске industrije. Ključan je prvi korak da se prenese odgovornost za farmaceutске proizvode u Hrvatskoj iz Ministarstva zdravlja na Povjerenika za zaštitu potrošača, koji se mora imenovati.*

## **Bolja obaviještenost pacijenata**

### **Članak 21**

- Farmaceutске tvrtke ne smiju neposredno oglašavati lijekove na recept - cilj takvog oglašavanje je isključivo povećanje prodaje
- Potrošači moraju biti zaštićeni od zavaravajućih informacija o lijekovima.

*Pacijenti imaju pravo na nepristrane, komparativne i kvalitetne informacije o bolesti, liječenju i lijekovima. Je li to u praksi zaista tako?*

## **Sigurni i kvalitetni lijekovi**

### **Članak 22**

- Potrošačima se mora olakšati da mogu prijaviti nuspojave izravno državnim tijelima, putem proaktivnih i transparentnih sustava
- Krivotvorene lijekove koji su preplavili internetsko tržište treba zabraniti i spriječiti prodaju, jer to može biti opasno za ekonomiju, a posebno za zdravlje potrošača
- Nužno je unaprjeđenje zakonodavstvo koje će poticati inovacije i osigurati da svi novi lijekovi imaju dodatnu terapijsku korist

*Lijekovi mogu spasiti živote, ali mogu imati i ozbiljne nuspojave. U farmaceutskoj industriji je nedostatak inovacija, a često tvrtke troše više novaca na marketing nego na istraživanje.*

## **Jasna prava pacijenata**

### **Članak 23**

- Potrošačima je nužno promptno omogućiti pristup kvalitetnim zdravstvenim uslugama, svjesnih svojih prava.
- Imperativ je zakonski okvir za prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi, a posebice na novčanu naknadu i pružanje informacija mehanizmima za tužbe i kontinuitet zdravstvene skrbi.

*Europski pacijenti su sve mobilniji i koriste zdravstvene usluge u zemlji i inozemstvu, ali evidentno je da ne znaju prava koja imaju u svojoj državi, a još manje u drugim državama EU.*

## SIGURNOST

### Članak 24

- Sigurnost proizvoda je od posebnog interesa, jer je nužno smanjiti izloženost potrošača i okoliša opasnim kemikalijama

*Zdrav okoliš i sigurni proizvodi su od vitalnog značaja za potrošače, posebno za najranjivije kao što su djeca.*

## Sigurna kozmetika

### Članak 25

- Tražimo pravilnu i primjerenu procjenu sigurnosti kemijskih tvari koje se koriste u kozmetičkim proizvodima prije nego što se stave na tržište
- Potrebno je efikasnije praćenje prijavljenih štetnih učinaka
- Treba osigurati strogu procjenu sigurnosti za nanočestice prije nego što ih se može koristiti u kozmetici i pobrinite se da su navedeni u popisu sastojaka na proizvodima
- Pravila kontrole ne smiju imati izuzetaka, kako bi bio bolji nadzor nad mnogim sumnjivim tvrdnjama koje se sada mogu naći na kozmetičkim proizvodima.

*Kozmetika i proizvodi za osobnu higijenu (kao što su sapuni, paste za zube i šamponi) često sadrže tvari koje mogu biti povezane s alergijama, hormonalnim poremećajima, a mogu zagađivati i okoliš. O novim pravilima EU-a o kozmetici sada se vode rasprave u institucijama EU-a, te je ovo pravo vrijeme za akciju da se zdravlje i sigurnost potrošača stavi na prvo mjesto.*

## Nužno je smanjenje izloženosti potrošača opasnim kemikalijama

### Članak 26

- Moramo smanjiti rizik za potrošače i okoliš od opasnih kemijskih tvari zbog kemikalija koje su zabranjene za korištenje kao najopasnijih u potrošačkim proizvodima kao što su igračke za djecu, tekstil, kozmetika ili bar da se smanji njihova uporaba koliko god je to moguće
- Inicirati ćemo razvoj strategije za smanjenje rizika od kemikalija u okviru rada Povjerenstva za unutarnju kvalitetu zraka
- Regulatorne praznine moraju biti zatvorene sada, a rizici od nanotehnologije za potrošače i okoliš zanemarivi
- Moramo potaknuti reviziju programa Eco-label i Eko-dizajn direktive EU kojom će se smanjiti kemijski rizici u skladu s načelom predostrožnosti

*U prosjeku provodimo više od 80% svog vremena u zatvorenom prostoru gdje zrak može ponekad biti pet puta više zagađen nego na otvorenom prostoru. Uzrok tome je „koktel kemikalija“ koje emitiraju računala, televizori, namještaj, zavjese, itd. Unatoč nedavnim mjerama EU na području sigurnosti kemikalija, zabrinuti smo osobito zbog kumulativnog učinka tvari kojima smo izloženi.*

## KOLEKTIVNE TUŽBE

### Članak 27

- Tražiti ćemo uspostavljanje pravednog mehanizma kolektivne zaštite potrošača u svim područjima relevantnim za potrošače
- Zalagati ćemo se da se svim udrugama za zaštitu potrošača da mogu podnositi kolektivne tužbe domaćim i međunarodnim sudovima
- Nužnost funkcioniranja politike zaštite potrošača su učinkoviti mehanizmi financiranja koji će pružiti potrošačima dovoljno sredstava za učinkovito zastupanje svojih interesa
- Potrošački sudovi moraju imati osigurana sva potrebna sredstva za vođenje sudskog postupka kolektivne zaštite potrošača i za sprječavanje zlouporabe
- Nužda je uspostava sustava naknade u kojem će sudski proces poštivati sve žrtve, čak i ako se nisu pridružili kolektivnoj tužbi
- Alternativno rješavanje sporova je moćno oružje za kolektivno djelovanje, ali nikada kao obvezni uvjet za dopuštenost kolektivne tužbe kako bi se osigurala pravednost i omogućilo da takva rješenja uvijek provjeri sudac

*Kada sa u našoj ekonomiji serijske proizvodnje i potrošnje stvari zakompliciraju može biti oštećen veliki broj potrošača i preko granica. Važno je tada da potrošači iz različitih država članica EU mogu dobiti pravednu zadovoljštinu kad se pojave problemi (prevare, prekomjerno zaračunavanje, zavaravajuće oglašavanje, korištenje nepoštenih poslovnih prakse u standardnim ugovorima, neispravni proizvodi, namještanje cijena, nepošteno i nedopušteno korištenje osobnih podataka potrošača, putnici koji su žrtve prevarantskih organizacija putovanja i sl.)*

*Prečesto se u takvim slučajevima događa da je trošak pojedinog sudskog spora veći od naknade koju bi potrošač mogao primiti . Pravo potrošača na povrat sredstava je samo teorija ako im ne omogućite ravnopravne uvjete na sudu . Nedavno istraživanje u EU je pokazalo da je visok postotak ( preko 70% ) europskih potrošača spremno braniti svoja prava na sudu , ako bi se mogli udružiti s drugim potrošačima koji imaju isti problem. Potrošačima treba omogućiti takav postupak koji će im omogućiti udruživanje u cilju zajedničkog ostvarivanja svojih potrošačkih prava i naknadu štete prouzročene nezakonitim poslovanjem istog trgovca.*

*Pravo pokretanja Kolektivnih tužbi ne može biti privilegija organizacija civilnog društva koje je Odlukom imenovala Vlada: Kolektivna tužba mora biti instrument borbe za prava potrošača koji nije nedostupan onim udrugama koje nisu članice Saveza udruga, jer se time diskriminira grupa hrvatskih potrošača. Npr. Udruga „FRANAK“ je morala sklapati sporazum sa Savezom „POTROŠAČ“ kako bi se pokrenula Kolektivna tužba „Slučaj Franak“ iako ciljevi i djelatnosti tih dviju OCD nisu kompatibilni.*

## NEKA HRVATSKE INSTITUCIJE RADE ZA POTROŠAČE

### Sabor

Jako je važno da saborski odbori zastupanju interese potrošača.

U parlamentu 2011-15, glavnu odgovornost za zakonodavstvo zaštite potrošača je u Odboru za gospodarstvo (OG). OG je radio bolje od svojih prethodnika, no moglo bi se dati još ovlasti tako da može donositi i rješenja o gospodarskim dobrobitima za potrošače, a posebno održivosti i rješenja ranjivih skupina potrošača. Potrebno je osigurati da u tom odboru na prvom mjestu bude interes građana-potrošača.

Odbor učestvuje u donošenju hrvatskog zakonodavstva koje je važno za potrošače.

Također u našem interesu su snažan Odbor za okoliša i prirode, kao i Odbor za zdravstvo i socijalnu politiku. No, bez obzira u kojem se Odboru radi očekujemo da će zastupali interese potrošača.

Zakonodavna tijela, politički i državni dužnosnici ne dopuštati da ih se koristi kao oruđe interesnih organizacija i ne smiju dozvoljavati utjecaj velikih korporacija, banaka ili savjetnika da u njihovo ime pišu izvješća o njihovom radu.

Svi subjekti zaštite potrošača moraju biti spremni da vode dijalog s organizacijama kao što su „POTROŠAČ“ – hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača, Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača i Regionalna organizacija zaštite potrošača, pogotovo ako se s njihovim stajalištima ne slažu.

### Vlada RH

Nije dovoljno da o sigurnosti zaštite potrošača skrbi Služba za zaštitu potrošača u Ministarstva gospodarstva (upitan je sukob interesa). Nužno je da se o sigurnosti potrošača imenuje poseban Povjerenik koji će na svim područjima hrvatske politike pregovarati u ime potrošača. Vrlo je bitno da u novom sazivu Vlade RH imenuje Povjereni za zaštitu potrošača koji je kao nezavisna institucija zadužen za potrošačku politiku Hrvatske i suradnju sa EU.

Povjerenik za zaštitu potrošača u Hrvatskoj još ne postoji, ali kako je ovo predizborna godina, nužno je zagovaranje da se u novom sazivu Vlade imenuje, što bi rezultiralo da Vlada RH ima proaktivni pristup problemima potrošača.

Ugovor i Deklaracije EU navode da potrošačka politika treba biti integrirana u sva ostala područja politike. Pomno ćemo pratiti kako se ta odredba provodi u praksi.

### Transparentnost

Potrošači često ne znaju kako funkcioniraju procesi donošenja odluka u Vladi RH. Kako bi se povećala transparentnost i ojačalo povjerenje potrošača u Vladu RH i njezine institucije nužan je registar lobista uz obvezno sudjelovanje. U registrima moraju biti iskazani detaljni i provjereni financijski podaci o lobističkom djelovanju.

Karlovac, 25.06.2015.

**ROZP**