

7 DNEVNO 16.03.2023.

JESMO LI DOVOLJNO UPOZNATI SA SVOJIM POTROŠAČKIM PRAVIMA? U Ministarstvu se hvale, a u HUZP-u smatraju kako postoje uvjeti za napredak

Objavio **Sanja Plješa** -
16. ožujka 2023.



Foto: Goran Mehkek / CROPIX

Svake godine, 15. ožujka obilježava se Svjetski dan prava potrošača. No, jesmo li dovoljno upoznati s našim pravima i kakva je zapravo razina prava potrošača u Hrvatskoj?

S jedne strane o pravima govore u Ministarstvu gospodarstva i održivog razvoja, a s druge u udrugama za zaštitu potrošača.

„Zaštita potrošača u RH je na zadovoljavajućoj razini i pravovremeno prenosimo sve EU direktive u naše nacionalno zakonodavstvo. Na razini EU-a

zaštita potrošača je na vrlo visokom mjestu prioriteta. Imamo uređeni zakonodavni okvir u RH, s druge strane imamo sve alate kako pristupiti potrošačima i kako ih u direktnoj komunikaciji informirati o njihovim pravima. Treće, imamo uređeni institucionalni okvir za nadzor onih koji krše potrošačka prava”, rekla je u [HRT-ovoj emisiji Dobro jutro, Hrvatska](#) **Branka Augustinović**, načelnica Sektora za zaštitu potrošača iz Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja.

Dodala je kako ju veseli što građani primjećuju da su se određena potrošačka prava poboljšala, ali ističe kako uvijek postoji mjesta za napredak.

“Pozvala bih sve, kad god imaju problem, da kontaktiraju naše stručne službe u Ministarstvu gospodarstva gdje svakodnevno odgovaramo na upite potrošača ili udruge za zaštitu potrošača”, istaknula je.

Prema zadnjim istraživanjima na razini EU-a, hrvatski potrošači su dobro upoznati sa svojim pravima jer je većina njih pokušala ostvariti neko svoje pravo kada je naišla na kršenje.

“Kontinuirano radimo na edukaciji potrošača. Prošle godine smo primjerice održali nekoliko radionica diljem Hrvatske vezano uz online kupovinu. Samo u prošloj godini dobili smo više od 3000 poziva potrošača te više od 6000 upita i odgovora na potrošačka pitanja”, naglasila je Augustinović.

‘Potrošači nisu u dovoljnoj mjeri upoznati sa svojim pravima’

Zanimalo nas je kako sve to vide potrošači i jesu li oni u dovoljnoj mjeri upoznati sa svojim pravima pa smo željeli čuti i “drugu stranu”. Na to pitanje odgovorio nam je **Tomislav Lončar**, tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača (HUZP).

“Nažalost potrošači nisu u dovoljnoj mjeri upoznati sa svojim pravima te se mi u Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača trudimo pružiti im što više informacija kroz predavanja, pisanjem letaka (56 letaka poruka potrošačima), direktnim kontaktima odgovorima na pitanja putem telefona i pisanim putem. U 25 godina od osnutka udruge dali smo više od 20 tisuća telefonskih savjeta potrošačima, a također i oko 15 tisuća pisanih odgovora. Kroz našu udruhu je prošlo oko 5000 članova, ali nažalost sada imamo samo oko 800 članova koji su platili članarinu od 3,98 € ili 30 kuna godišnje”, rekao je Lončar.

Dodao je kako su u proteklom razdoblju održali i oko stotinjak predavanja. Iako Udruga ima svoju web stranicu www.huzp.hr na koju mjesečno dođe oko 12 tisuća posjetitelja kao i Facebook stranicu <https://www.facebook.com/potrosaci.huzp>, u HUZP-u smatraju kako je to još uvijek premalo.

Na upit o tome jesu li se neka potrošačka prava poboljšala, ako da, koja su to prava, Lončar je odgovorio da su se neka potrošačka prava poboljšala, ali neka vrlo bitna su se smanjila.

Potkrijepio je to primjerom da je temeljem HUZP-ove inicijative u Zakon o zaštiti potrošača ušlo da je zastara za troškove domaćinstva jedna godina, ali se to prilikom prve sljedeće izmjene zakona jednostavno – izbacilo.

Trgovci nam prodaju neke 'škart' proizvode

"Također pod patronatom Europske unije koja bi trebala štiti slabiju stranu, a to su potrošači, omogućava se da nam trgovci prodaju škart proizvode koje mi uslijed materijalnog nedostatka trebamo mijenjati ili popravljati, a oduzeli su nam pravo da za neispravne proizvode odmah možemo dobiti novac. Time bismo kaznili trgovce jer bi proizvod mogli kupiti kod konkurencije", istaknuo je tajnik HUZP-a.

Naglasio je kako se HAKOM također jako brine za potrošače kada se dozvoljava da plaćamo brzinu interneta 100 posto, a da nam davatelji usluga mogu i smiju isporučivati 70 posto brzine koju plaćamo.

"Nije nam jasno kako im nije palo na pamet da mi plaćamo 100 posto brzine interneta, a da nam davatelji usluge moraju isporučiti 130 posto brzine koju smo platili. Mada najbolje bi bilo da platimo koliko dobijemo, ali onda bi kapitalisti opravdano mogli izgubiti koji cent.

Također HAKOMU ne pada na pamet da ukine plaćanje penala jer mi potrošači kao slabija strana ako želimo otići od davatelja usluge moramo platiti penale, ali kada davatelj usluge radi nerada ili neodgovornosti ne može pružiti uslugu, ništa nam ne plati već nas velikodušno pusti da odemo drugom davatelju usluge", rekao je Lončar.

No, za razliku od HAKOM-a, HERA je pitanje penala dobro riješila i nitko nikome penale ne plaća.

"Naravno našlo bi se tu još svega što se može vidjeti na našim web stranicama u dijelu 'diskriminacija potrošača'", napomenuo je.

Zanimalo nas je na koji se način još više mogu poboljšati potrošačka prava u našoj zemlji, na što je Lončar odgovorio da bi trebalo biti malo više "sluha" kod ministarstava i agencija koje se 'brinu' o potrošačima.

Stanovništvo se mora više educirati o svojim pravima

"Nekada smo bili u radnim grupama za prijedloge izmjene i dopune Zakona, a već nekoliko godina je to ukinuto. Vjerojatno smo se previše borili za potrošače", rekao je Lončar.

Kako bi se educiralo stanovništvo o potrošačkim pravima trebalo bi održati razne oblike edukacije.

Lončar je naglasio kako su održavanja tribina, predavanja, okruglih stolova, tiskanje letaka jako korisne djelatnosti udruga samo, nažalost, svi misle da je to besplatno, udruge potrošača ne naplaćuju svoje savjete, a članstvo je dragovoljno.

"Ovim putem možemo zahvaliti Gradu Zagrebu koji nas prati više godina kroz projekte, Ministarstvu gospodarstva, Ministarstvu znanosti i Nacionalnoj zakladi za razvoj civilnog društva", zaključio je Lončar i pozvao sve da im se pridruže na <https://www.facebook.com/potrosaci.huzp>