

VEČERNJI LIST 14.03.2024.

UDRUGE POTROŠAČA 'ZATRPANE' PRITUŽBAMA

Provjerili smo na što se najviše žale kupci: 'U Njemačkoj proizvod poprave u roku od dva dana, a kod nas...'

Poslušaj ovaj članak

00:00 / 12:20



Foto: Sean Kilpatrick

1/4

VL

Autor

Mateja Papić

14.03.2024.

u 18:00

Iako Hrvatska udruga za zaštitu potrošača mjesečno prima oko 1000 pritužbi nezadovoljnih potrošača, njihova uloga ograničena je na pružanje savjeta. Jedna od adresa na koju oni upućuju potrošače je Državni inspektorat, koji je nadležan za provođenje inspekcijskih nadzora s ciljem osiguranja poštivanja prava potrošača

Svjetski dan potrošača, koji se obilježava svake godine 15. ožujka, prilika je da se osvrnemo na probleme s kojima se potrošači suočavaju. Tim smo se povodom obratili Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača, koja mjesečno primi gotovo tisuću pitanja ili primjedaba nezadovoljnih građana. A potrošači se, kazuju nam u **HUZP-u**, najviše žale na probleme s trgovcima koji su prodali nekvalitetan proizvod ili sa servisnim službama koje ne popravljaju proizvode u primjerenom roku. Iz HUZP-a napominju da, prema izmjenama Zakona o obveznim odnosima, potrošači više ne mogu dobiti novac za proizvod s materijalnim nedostatkom, već ih trgovci zamjenjuju novim, često nekvalitetnim proizvodom. "Kada su potrošači mogli dobiti novac za proizvod s materijalnim nedostatkom, onda su mogli na neki način kazniti trgovca koji im je prodao takav proizvod. Međutim, sada trgovac kažnjava potrošača ponovo mu mijenjajući proizvod za nekvalitetan i pokvaren proizvod", žale se iz Hrvatske udruge za zaštitu potrošača.

Dodatno, HUZP je naglasio problem s rokovima za popravak proizvoda. Dok u nekim zemljama serviseri reaguju brzo i efikasno, u Hrvatskoj se često događa da popravci traju dulje nego što je primjereno. "Popravak mora biti u primjerenom roku, što je namjerno napravljeno da se dovedu potrošači u zabludu. Naša kolegica iz **Njemačke** rekla je da to ondje znači da ako danas pozovete serviseru, sutra je kod potrošača i najkasnije preksutra proizvod je popravljen. Kod nas kada nazovete serviseru, on dođe kroz nekoliko dana, i to samo kako bi vidio u čemu je problem, dakle dolazi bez dijelova. U sljedećih 15-ak dana popravi proizvod, ako ima dijelova", preporučavaju za Večernji još problema s kojima se susreću potrošači, dodajući da čekanje na popravke izaziva frustracije kod građana, osobito kada su u pitanju proizvodi koji su u svakodnevnoj uporabi, kao što su mobiteli ili televizori.

Navode potom iz Udruge na što se još žale potrošači. Glavobolje im, kazuju nam, zadaju **davatelji javnih usluga**, posebno iz sektora telekomunikacija, vodoopskrbe i odvoza otpada. Što se tiče telekomunikacija, potrošači se žale na neravnotežu u odnosu između njih i davatelja usluga. Primjerice, potrošači su prisiljeni plaćati naknade za privremeni raskid ugovora, dok davatelji usluga mogu jednostrano raskinuti ugovor ili povećati cijene bez posljedica. "Mi potrošači moramo biti zadovoljni što možemo 'besplatno' otići od davatelja usluge. Davateljima usluge omogućava se jednostrano raskidanje ugovora bez posljedica, povećanje cijena, mijenjanje tarifa. Jednostavno, potrošači su diskriminirani."

Velik problem postala je i situacija s naplatom odvoza kućnog otpada i kaznama. Potrošači, kažu nam iz HUZP-a, imaju dojam da su ugovorene kazne primijenjene po načelu "**kadija te tuži, kadija te sudi**". "Ne dostavljaju se dokazi potrošačima, kazne nisu usklađene s prirodom prekršaja, što je potrebno napraviti prema Zakonu o gospodarenju otpadom. Manje-više određuju se maksimalne kazne u vidu jednogodišnje naknade za odvoz otpada, a nigdje nije specificirano 'što koliko košta' ako je neispravno odloženo. Građani odlažu otpad pokraj spremnika kontejnera koji nisu pražnjeni na vrijeme te onda dobivaju kazne, ali lokalna zajednica nije predvidjela

kaznu za davatelja usluge ako ne odveze otpad na vrijeme", nabrajaju različite probleme potrošača.

Iako Hrvatska udruga za zaštitu potrošača mjesečno prima oko 1000 pritužbi nezadovoljnih potrošača, njihova uloga ograničena je na pružanje savjeta. Naime, kako bi riješili probleme s kvarovima na robi i drugim nedostacima, potrošači prvo trebaju kontaktirati trgovca. Ako se problem ne riješi ili su nezadovoljni načinom rješavanja, tada se mogu obratiti **Državnom inspektoratu**. S druge strane, u slučaju prigovora na javne usluge, potrošači se prvo trebaju obratiti službama za potrošače u poduzećima koja pružaju usluge. Ako i dalje nisu zadovoljni, postoji treća instanca - nadležne agencije. Za sektor pošte, telekomunikacija i željeznice to je **HAKOM**, za banke i osiguravajuća društva **HANFA**, a za distributere električne energije i plina nadležna je **HERA**. Ako ni tada nisu zadovoljni, potrošači se mogu obratiti Državnom inspektoratu, a kao posljednje sredstvo ostaje im sudski postupak.

Upravo zato Večernji list javio se i Državnom inspektoratu, nadležnom za provođenje inspekcijskih nadzora s ciljem osiguranja poštivanja prava potrošača. Ponajprije nas je zanimalo koji su to najčešći problemi zbog kojih se građani javljaju državnim službama kada imaju potrošačke pritužbe. Prema njihovu odgovoru, žalbe potrošača uglavnom se odnose na činjenicu da trgovci ne ispunjavaju sklopljene ugovore, kao i na nepoštivanje prava potrošača u vezi s jamstvom za ispravnost proizvoda i odgovornost za materijalne nedostatke. Potrošači se žale i na nedostatak istaknutih cijena i uvjeta prodaje, ali i na zavaravajuću, nepoštenu poslovnu praksu trgovaca. S obzirom na sve veći trend internetske trgovine, dodaju iz DIRH-a, sve je više i onih pritužbi koje se odnose na probleme u digitalnom okruženju.

Tržišna inspekcija Državnog inspektorata u 2023. godini zaprimila je ukupno **4804** predstavke potrošača te je na temelju obavljenih inspekcijskih nadzora utvrđeno da je **61 %** predavki osnovano. Drugim riječima, u više od 2930 slučajeva, pojašnjava DIRH za Večernji, poduzete su zakonom propisane upravne i/ili prekršajne

mjere nakon što su na temelju provedenog inspekcijskog postupka utvrđene nepravilnosti u svezi odredbi **Zakona o zaštiti potrošača**. Konačno, kontaktirali smo i s **Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja**, koje smo upitali gdje se potrošači mogu upoznati sa svojim pravima vezano za brojna potrošačka područja, kao i dobiti savjet vezano za konkretnu potrošačku pritužbu. "Potrebno je posebno istaknuti adresu e-pošte **prava.potrosaca@mingor.hr**, koja je uspostavljena upravo kako bi se potrošačima osigurao jednostavan i brz način komunikacije sa stručnjacima iz Ministarstva koji će potrošače uputiti u način rješavanja konkretne pritužbe ili problema. Osim navedenog, Ministarstvo je prepoznalo potrebu osiguravanja i neposrednog načina komunikacije s potrošačima te je osiguran besplatni telefon za potrošače **0800 414 414**, i to svaki ponedjeljak, srijedu i petak, od 10:00 do 14:00, putem kojeg potrošači mogu dobiti savjet od stručnjaka za potrošačko područje vezano za način ostvarivanja njihovih prava", odgovorili su nam. Dodaju i da je pristupanjem Republike Hrvatske Europskoj uniji u sklopu Ministarstva ustrojen i **Europski potrošački centar**, koji je dio Mreže europskih potrošačkih centara, te pruža besplatne savjete i rješava prekogranične potrošačke pritužbe u slučaju kada trgovac ima sjedište u nekoj od država članica EU, Norveškoj, Islandu ili Ujedinjenoj Kraljevini.

Sukladno podacima kojima raspolaže Ministarstvo gospodarstva, najveći broj potrošačkih pritužbi odnosi se na ostvarenje prava na temelju odgovornosti za materijalni nedostatak i komercijalno jamstvo, zatim na okolnosti koje predstavljaju nepoštenu poslovnu praksu trgovaca, nakon čega slijede pritužbe vezane za prodaju na daljinu (najviše putem web-shopova) i pritužbe koje se odnose na javne usluge, od kojih prednjače pritužbe vezane za elektroničke komunikacije. "Što se tiče ukupnog broja upita koje Ministarstvo zaprima na godišnjoj bazi putem gore navedenih komunikacijskih kanala, navodimo kako je prosječan broj zaprimljenih upita **5000 godišnje**", kazuju iz Ministarstva gospodarstva. Vezano za prekogranične upite i pritužbe koje Ministarstvo zaprima, a koji su u nadležnosti Europskog potrošačkog centra Hrvatska, na godišnjoj razini zaprimi se prosječno 1500 upita potrošača odnosno pritužbi. Najveći broj upita odnosio se na ostvarivanje prava iz jamstva,

materijalni nedostatak, online kupovina proizvoda, otkazivanje smještaja i na prava putnika u zračnom prijevozu.

Osim putem elektroničke pošte, potrošačima Ministarstvo pomaže u rješavanju njihovih pritužbi i kroz internetski sustav **ECC-IT TOOL 2** putem kojeg godišnje, kazuju, zaprimaju 1000 predmeta. Od toga se 30 posto odnosi na pritužbe potrošača na trgovce na područje Republike Hrvatske, a preostalih 70 posto predmeta odnosi se na trgovce na području Europske unije. Također, Ministarstvo je uspostavilo i portal pod nazivom "[Sve za potrošače](#)", a koji potrošačima omogućuje pristup relevantnim i aktualnim informacijama vezano za brojna potrošačka područja, kao što su prava u slučaju kvara ili neispravnosti na robu, javne usluge, financijska i medijska pismenost, prava prilikom kupnje putem interneta i mnoga druga.

Konačno, zanimalo nas je koje konkretne savjete daju u Ministarstvu gospodarstva potrošačima. "Ono na što prvo upućujemo potrošače jest podnošenje pisanog prigovora trgovcu, u cilju sporazumnog pokušaja rješavanja spora. Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN br. 19/22 i 59/23), trgovac je dužan odgovoriti na pisani prigovor potrošača u roku od **15 dana** otkako je prigovor zaprimio. U slučaju da je potrošač već podnio pisani prigovor, međutim trgovac na njega nije odgovorio ili odgovor nije bio zadovoljavajući za potrošača, a postoji opravdana sumnja u potencijalno kršenje određenog potrošačkog prava, potrošače se informira o mogućnosti podnošenja predstavke na postupanje trgovca Državnom inspektoratu ili nekom drugom tijelu nadležnom za nadzor sukladno posebnim propisima. Osim navedenog, potrošače se informira i o mogućnosti rješavanja spora s trgovcem putem jednog od tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, ali i putem nadležnog suda. Naravno, u slučaju da se radi o potrošačkom pitanju koje je uređeno propisima izvan nadležnosti Ministarstva, potrošače se informira o tome te im se osiguravaju kontakt-podaci onog tijela koje je nadležno za davanje savjeta o tom konkretnom problemu", odgovorili su nam iz Ministarstva.