

3. 23. ZAŠTITA POTROŠAČA I ZDRAVLJA

3. 23. 1. Pravni okvir

Temeljna odredba kojom se štite prava potrošača, sadržana je u članku 69. Ustava Republike Hrvatske, u toj se Odredbi navodi da svako ima pravo na zdrav život, te da je svatko dužan, u sklopu svojih ovlasti i djelatnosti osobito skrb posvećivati zdravlju ljudi, prirode i ljudskog okoliša.

Postojeća zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj, uređena je Zakonom o zaštiti potrošača (NN 96/2003) kao temeljnim zakonom koji je u primjeni od 8. rujna 2003. godine, a na sustavan način uređuje zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj poslovnoj a ni poduzetničkoj djelatnosti. Dakle, Zakonom se uređuje pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na pravnu zaštitu potrošača, pravo na informiranje i izobrazbu potrošača i pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite i njihovih interesa.

Zakon o zaštiti potrošača jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije direktiva Europske zajednice s područja zaštite potrošača u naš pravni sustav, a time su preuzeti i europski standardi ponašanja na tržištu kako u pogledu informiranja tako i same zaštite potrošača.

Preuzete direktive Europske unije osobito se odnose na: isticanje cijena proizvoda koji se nude potrošačima, na prodaju izvan poslovnih prostorija trgovca; na prodaju na daljinu (putem kataloga, tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, televizije, elektroničke pošte i slično); o potrošačkom zajmu; o oglašavanju; na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima i na ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (timesharing). Direktiva o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika elektronske komunikacijske mreže i usluga, preuzeta je djelomično i to u dijelu koji se odnosi na ugovorne obveze davatelja usluge.

Odredbe o zaštiti potrošača sadržane su još i u cijelom nizu propisa koji uređuju različita pravna područja primjerice: Zakon o trgovini (NN 11/96, 75/99, 76/99, 62/01, 109/01, 49/03 – pročišćeni tekst, 96/03, 103/03), Zakon o pošti (NN br. 53/94), Zakon o komunalnom gospodarstvu (NN 26/03 – pročišćeni tekst), Zakon o normizaciji (NN 55/96), Zakon o zdravstvenoj ispravnosti i zdravstvenom nadzoru nad namirnicama i predmetima opće uporabe (NN 1/97 – pročišćeni tekst i 128/99), Zakon o energiji (NN br. 68/01), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti (NN 68/01), Zakon o tržištu električne energije (NN br.68/01), Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 158/03), Zakon o obveznim odnosima (NN 53/91, 73/91, 111/93, 3/94, 112/99) ne štiti potrošača kao posebnu društvenu skupinu već kao jednu od ugovornih strana.

3. 23. 2. Institucionalni okvir

Sustav zaštite i tijela zadužena za provođenje ove zaštite određena su Zakonom o zaštiti potrošača i drugim zakonom. Prema Zakonu o zaštiti potrošača, zaštita potrošača je javni interes Republike Hrvatske. Državni parlament svake dvije godine donosi Nacionalni program zaštite potrošača, kojim se određuje izbor i opseg prioritarnih zadaća na području zaštite potrošača u narednom dvogodišnjem razdoblju koje će se

financirati iz proračuna. Hrvatska Vlada jednom godišnje uoči Svjetskog dana prava potrošača, izvješćuje Parlament o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa. Vlada imenuje Vijeće za zaštitu potrošača od predstavnika nadležnih tijela državne uprave Saveza udruga za zaštitu potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, te uglednih stručnjaka sa područja zaštite potrošača. Vijeće za zaštitu potrošača je savjetodavno tijelo ministru gospodarstva, rada i poduzetništva koji je i predsjedavajući Vijeća. Rad Vijeća za zaštitu potrošača je javan a odluka o osnivanju i sastavu Vijeća objavljuje se u službenom glasilu Republike Hrvatske.

Središnja institucija odgovorna za zaštitu potrošača i provođenje politike zaštite je Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva. Ono donosi Nacionalni program i prati njegovu provedbu te vodi evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnih programa. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva izdaje i odobrenja za rad savjetovališta za zaštitu potrošača u skladu s potrebama predviđenih Nacionalnim programom i stručnom osposobljenosti osoba zaposlenih u savjetovalištu. Ocjena stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovalištu utvrdit će se posebnim aktom kojeg donosi ministar gospodarstva, rada i poduzetništva do 31. ožujka 2004.. Sredstva za rad savjetovališta osigurava državni proračun. Radi obavljanja navedenih poslova iz područja zaštite potrošača, potrebno je osnovati organizacijsku jedinicu unutar Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva.

Potrošači osnivaju udruge potrošača kao neprofitne organizacije, koje promiču i štite prava potrošača. Poslovi udruga osobito su : informiranje potrošača, testiranje proizvoda preko ovlaštenih laboratorija, pružanje pomoći oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu, davanje primjedbi i prijedloga na propise iz područja zaštite potrošača u postupku njihovog donošenja, te pokretanje sudskih postupaka predviđenih zakonom. Savez udruga objavljuje listu trgovaca koji su višekratno u proteklih godinu oštetili potrošače ili svjesno prodavali proizvode opasne za zdravlje i sigurnost potrošača te osniva mirovna vijeća u suglasnost stranaka.

3. 23. 3. Zaštita gospodarskih interesa potrošača

Iako su usvajanjem Zakona o zaštiti potrošača u većoj mjeri gospodarski interesi potrošača zaštićeni u skladu s propisima EU, u ovom trenutku pitanje odgovornosti za neispravne proizvode u Republici Hrvatskoj nije uređeno u skladu s Direktivom 85/374/EEZ. Odgovornost proizvođača za proizvode s nedostatkom uređena je člankom 179. Zakona o obveznim odnosima

Izmjena postojećeg zakonodavnog uređenja odgovornosti proizvođača za štetu uzrokovanu nedostatkom proizvoda planira se u okviru (novoga) Zakona o obveznim odnosima. Izrada Nacrta prijedloga zakona o obveznim odnosima je u tijeku – izrađen je radni tekst toga Nacrta, a njime će se odredbe o odgovornosti proizvođača za štetu uzrokovanu nedostatkom stvari uskladiti s Direktivom 85/374/EEZ.

Planirano je da Vlada Republike Hrvatske Nacrt prijedlog Zakona o obveznim odnosima (koji će se sadržavati i odredbe o odgovornosti proizvođača za štetu uzrokovanu neispravnim proizvodom), utvrdi do kraja veljače 2004. i uputi ga u zakonodavnu proceduru.

3. 23. 4. Obrazovanje i informiranje potrošača

Načelo obrazovanja i informiranja potrošača jedno je od temeljnih načela prava zaštite potrošača EU. U Republici Hrvatskoj to je pitanje posebno uređeno Zakonom o zaštiti potrošača kojim se u hrvatsko zakonodavstvo preuzima Direktiva 84/450/EEZ i Direktiva 97/55/EZ o zavaravajućem oglašavanju, te Direktiva 98/6/EZ o zaštiti potrošača pri označavanju cijene proizvoda. Tim se direktivama uređuje pravo potrošača na potpunu i točnu obavijest o proizvodu.

Zakon o zaštiti potrošača člankom 104. određuje se da školski odgojni programi osnovnog i srednjeg školovanja trebaju sadržavati i osnovna znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača.

Za sada Vlada Republike Hrvatske nema program obrazovanja, informiranja i program podizanja svijesti o pitanjima zaštite potrošača. Ovaj program razviti će se uz pomoć projekta programa CARDS 2002 za zaštitu potrošača (Capacity Building in the Area of Consumer Protection) i Nacionalnog programa za zaštitu potrošača kojeg će donijeti Parlament do 31. ožujka 2004. godine. U svrhu obrazovanja i informiranja potrošača Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je u mjesecu rujnu 2003. pripremlilo prvi hrvatski priručnik za zaštitu potrošača "Potrošački pojmovnik", koji je podijeljen obrazovnim i drugim institucijama, saborskim zastupnicima i zainteresiranim građanima radi podizanja nivoa znanja o potrošačkim pravima.

3. 23. 5. Nevladine udruge za zaštitu interesa potrošača

U Republici Hrvatskoj postoje tri veće nevladine udruge za zaštitu potrošača sa sjedištem u Zagrebu koje proširuju svoju organizaciju i na druge gradove: Osijek, Varaždin, Split a u toku je i osnivanje udruga u drugim gradovima. Udruge svojim javnim djelovanjem utječu na prikupljanje i širenje broja članova udruga uz simboličnu članarinu od 30 kuna po osobi. Udruge jednom mjesečno izdaju potrošačke novine sa korisnim informacijama za potrošače a pružaju i direktnu pomoć potrošačima koji im se obrate u nastupu prema trgovcima. Svojim mišljenjima i inicijativama udruge nastoje poboljšati rad uprave i odgovornih tijela u provođenju politike zaštite potrošača. Za sada udruge raspolažu minimalnim financijskim sredstvima za rad. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je u prosincu 2003. udrugama za zaštitu potrošača doznačilo 47 000 kn na ime troškova provođenja Zakona o zaštiti potrošača, time da će se udjel vladinog financiranja povećati proračunom za 2004. godinu kada se odrede prioritete Nacionalnog programa.

3. 23. 6. Prioriteti

Osnivanje organizacijske jedinice unutar Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva radi obavljanja poslova iz područja zaštite potrošača, donošenje Nacionalnog programa s utvrđenim ciljevima zaštite potrošača i okvirnim opsegom korištenja financijskih sredstava iz državnog proračuna, za poticanje razvoja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača.