

Prava potrošača u Europskoj uniji

Dunja Mak, mag.iur., Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana „Potrošački forum“ Savjetovalište za potrošače u Osijeku

1. Povijesni razvoj zaštite potrošača

Potrošačka prava građana zadobila su pažnju kakvu zaslužuju tek donošenjem tzv. Deklaracije o osnovnim pravima potrošača kojoj je prethodio povijesni govor njezinog utemeljitelja, tadašnjeg američkog predsjednika Johna F. Kennedyja, koji je održan u američkom Kongresu 15. ožujka 1962. godine. U tom su govoru po prvi put javno istaknuta četiri temeljna prava potrošača:

- 1) pravo na sigurnost roba i usluga,
- 2) pravo na istinitu, potpunu i pravovremenu informaciju o proizvodu,
- 3) pravo na slobodan izbor roba i usluga,
- 4) pravo da se čuje glas potrošača, u vidu pritužbi i izražavanja mišljenja.

2. Dodatna četiri temeljna prava potrošača

Ujedinjeni narodi su 1985. godine, unutar Smjernica Ujedinjenih naroda za zaštitu potrošača, istaknuli još četiri temeljna prava:

- 5) pravo na zadovoljenje temeljnih životnih potreba (hrana, voda, odjeća, sklonište, zdravstvo, obrazovanje, komunalne usluge, odvodnja),
- 6) pravo na naknadu štete,
- 7) pravo na obrazovanje o potrošačkim pravima, ali i obvezama,
- 8) pravo na zdrav okoliš.

3. Svjetski dan prava potrošača

Od 1983. godine, potrošačke udruge diljem svijeta solidarno obilježavaju 15. ožujka kao Svjetski dan prava potrošača, planirajući različite tematske kampanje, konferencije, radionice i edukativna predavanja, s ciljem da glas potrošača dopre do javnosti i nadležnih institucija, kako bi se zaštitili njihovi interesi.

4. Tko je potrošač?

Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

5. Tko je trgovac?

Trgovac je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca.

6. Što je proizvod?

Proizvod je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze.

7. Što je potrošački ugovor?

Potrošački ugovor je ugovor koji fizička osoba kao kupac sklapa izvan svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti (potrošač) s fizičkom ili pravnom osobom koja kao prodavatelj djeluje u okviru svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti (trgovac).

8. Što je cilj zaštite potrošača?

U poslovanju potrošača i trgovaca, potrošač je još uvijek ekonomski slabija strana čijim interesima i njihovoj zaštiti treba posvetiti posebnu pažnju, što je cilj politike zaštite potrošača u Europskoj uniji.

Njome se nastoji povećati povjerenje potrošača u tržište te unaprijediti njihov položaj i sudjelovanje na tržištu. Time se doprinosi unapređenju kvalitete života građana, u skladu s visokim standardima Europske unije, ali i potiče gospodarski rast unutarnjeg tržišta svake pojedine države članice te osigurava održiv razvoj jedinstvenog europskog tržišta roba i usluga.

9. Propisi iz područja zaštite potrošača u Europskoj uniji

Unutar svojih nacionalnih zakonodavstava, države članice postupno donose mjere za očuvanje i provedbu specifičnih interesa svojih građana koji nastupaju u ulozi potrošača, no težnja Europske komisije jest uskladiti sve te nacionalne mjere, kako bi svim svojim građanima zajamčila istu visoku razinu zaštite na čitavom europskom jedinstvenom tržištu koje broji preko pola milijarde potencijalnih potrošača.

Zahtjevi za visokom razinom zaštite potrošača sadržani su već u samome Ugovoru o funkcioniranju Europske unije, kao i u Povelji Europske unije o temeljnim pravima.

Europska regulativa iz područja zaštite potrošača sastoji se od čitavog niza propisa, uključujući i donošenje niza tematskih uredbi i direktiva koje su najvažniji pravni akti Europske unije. Države članice, pa tako i Republika Hrvatska, implementiraju ih u svoje nacionalne propise koje na taj način usklađuju s europskom pravnom stečevinom.

10. Propisi iz područja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj

Temeljni akt zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj jest Zakon o zaštiti potrošača koji je prvi put donesen 2003. godine te je do danas doživio nekoliko izmjena.

Osim njega, postoji čitav niz drugih zakona kojima se štite potrošačka prava hrvatskih građana, a neki od najvažnijih su: Zakon o obveznim odnosima, Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o osiguranju, Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, Zakon o hrani, Zakon o trgovini, Zakon o komunalnom gospodarstvu.

11. Institucije nadležne za zaštitu potrošača

Ovo su neke od najvažnijih institucija koje brinu o zaštiti potrošačkih prava građana unutar Republike Hrvatske: tržišna inspekcija Ministarstva gospodarstva, sanitarna inspekcija Ministarstva zdravlja, turistička inspekcija Ministarstva turizma, poljoprivredna inspekcija Ministarstva poljoprivrede, prometna inspekcija Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture, Sud časti Hrvatske gospodarske komore, Sud časti Hrvatske obrtničke komore, HAKOM (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti), HERA (Hrvatska energetska regulatorna agencija), HNB (Hrvatska narodna banka), HANFA (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), stvarno i mjesno nadležni sudovi.

12. Savjetovališta za potrošače

U Savjetovalištima za potrošače, čiji rad u cijelosti financira Ministarstvo gospodarstva Republike Hrvatske, građani mogu od stručnjaka zatražiti besplatan pravni savjet o svojim potrošačkim pravima, svakim radnim danom u punom radnom vremenu. Kontakti Savjetovališta dostupni su na internetskoj stranici Ministarstva gospodarstva.

Savjetovališta djeluju pri udrugama za zaštitu potrošača, a u Republici Hrvatskoj ima ih četiri: u Osijeku, Zagrebu, Puli i Splitu.

Savjet je moguće neposredno zatražiti osobnim dolaskom u uredske prostorije Savjetovališta, telefonom, putem elektroničke pošte ili Centralnog informacijskog sustava Ministarstva gospodarstva.

Na godišnjoj razini, Savjetovališta pomažu građanima uspješno riješiti na tisuće potrošačkih sporova, dok njihove matične udruge istodobno vrlo aktivno sudjeluju u različitim hrvatskim i europskim projektima te organiziraju kampanje, radionice i predavanja putem kojih građane nastoje preventivno osvijestiti i educirati o njihovim potrošačkim pravima.

Ovo su najučestalija područja pritužbi upućenih Savjetovalištima za potrošače:

1) JAVNE USLUGE:

- energetika: opskrba električnom energijom, toplinskom energijom i plinom,
- elektroničke komunikacijske usluge (osobito telekomunikacije),
- poštanske usluge,

- komunalne usluge: opskrba vodom, odvodnja, prikupljanje i odvoz komunalnog otpada, obavljanje dimnjačarskih poslova, prijevoz putnika u javnom prometu,

2) TRGOVINA:

- materijalni nedostatak proizvoda,

- jamstvo,

- prodaja na daljinu (putem telefona, pošte ili Interneta) i prodaja izvan poslovnih prostorija trgovca,

- nepoštena poslovna praksa,

- obavijest o proizvodu,

- posebni oblici prodaje (akcije, sniženja, rasprodaje),

- prodaja rabljene robe,

3) FINANCIJSKE USLUGE:

- bankovne usluge,

- usluge kreditiranja,

- usluge osiguranja,

- investicijske usluge,

- usluge stambene štednje,

- platne usluge,

4) TURISTIČKE USLUGE,

5) ZDRAVSTVENE USLUGE,

6) OVRHE.

13. Postupak reklamacije

Pored propisa iz područja zaštite potrošača i institucija nadležnih za nadzor nad sustavnom primjenom tih propisa, izvansudski postupak reklamacije proizvoda s nedostatkom predstavlja treći stup zaštite potrošača.

Pokretanje postupka reklamacije ključan je korak jer podrazumijeva aktiviranje samog potrošača u smislu pravodobne i na zakonu utemeljene reakcije na povredu njegovih potrošačkih prava, a koja je usmjerena prema trgovcu.

Tri koraka u postupku reklamacije su:

1) USMENA PRITUŽBA TRGOVCU:

- osobnim dolaskom u prodajni prostor trgovca ili putem telefona,
- uz predočenje računa,
- smiren i kulturn pristup,
- značajan broj reklamacija uspješno se rješava već u ovoj fazi.

2) PISMENI PRIGOVOR TRGOVCU:

- u slučaju neuspješne usmene pritužbe,
- šalje se na adresu trgovca s računa putem preporučene poštanske pošiljke s povratnicom, elektroničke pošte ili telefaksa, a može se i osobno predati u poslovnim prostorijama trgovca,
- uz preslik računa ili skenirani račun,
- jezgrovito i argumentirano objasniti razlog prigovora,
- pozvati se na odgovarajuće propise, ako je moguće,
- postaviti jasan i nedvojbjen zahtjev prema trgovcu,
- zakonski rok od 15 dana za odgovor trgovca pisanim putem.

2.1) PISMENI PRIGOVOR POVJERENSTVU ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA:

- samo u slučaju prigovora trgovcima koji su pružatelji javnih usluga,
- izostane li odgovor na prethodni pismeni prigovor pružatelju javnih usluga ili ako je odgovor negativan,
- Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje djeluje pri pružatelju javnih usluga, a članovi su mu i predstavnici udruga za zaštitu potrošača koji ondje zastupaju njihove interese,
- zakonski rok od 30 dana za odgovor Povjerenstva pisanim putem.

3) DALJNJA PRITUŽBA NADLEŽNOM TREĆESTUPANJSKOM TIJELU:

- u slučaju izostanka odgovora trgovca (ili Povjerenstva) na pismeni prigovor ili ako je odgovor negativan,
- moguća nadležnost neke od inspekcija, najčešće tržišne,
- moguća nadležnost regulatornih agencija,
- moguća besplatna prijava Sudovima časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore,
- moguć prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje,
- moguća nadležnost HNB-a, u slučaju neuspješne pritužbe bankama,
- moguća nadležnost HANFA-e, u slučaju neuspješne pritužbe društvu za osiguranje.

14. Deset temeljnih načela zaštite potrošača u Europskoj uniji

Sva potrošačka prava iz svih područja zaštite potrošača nemoguće je sažeti za potrebe ovog priručnika, uslijed brojnosti pripadajućih propisa. Stoga u nastavku slijedi deset temeljnih načela zaštite potrošača u Europskoj uniji koji predstavljaju minimalnu razinu zaštite zajamčenu potrošačima u svim državama članicama.

14.1. Kupujte što želite ondje gdje to želite

Građani Europske unije, pa tako i hrvatski građani, slobodni su kupovati sve proizvode u svakoj od zemalja Europske unije, bilo da u njih osobno putuju ili da kupuju putem Interneta, poštanskim narudžbama ili telefonom.

Pritom legalno kupljene proizvode smiju slobodno uvesti u svoju državu te su oslobođeni plaćanja carinskih pristojbi ili dodatnih poreza, uz nekoliko iznimaka (npr. kupovina vatrenog oružja).

14.2. Ako je proizvod neispravan, vratite ga nazad trgovcu

Usljed neispravnosti kupljenog proizvoda ili ako je različit od naručenog, kupac ima pravo reklamirati ga trgovcu u roku od dva mjeseca od kada je primijetio nedostatak, a sveukupno unutar dvije godine od dana isporuke (čak i ako je uz proizvod dobio jamstveni rok kraći od dvije godine).

Pritom ima pravo zatražiti, prema vlastitom izboru, ili popravak o trošku trgovca, ili zamjenu, ili sniženje cijene, ili raskid ugovora (povrat novca).

Za svaki nedostatak koji se na proizvodu pojavi u prvih šest mjeseci od dana isporuke pretpostavlja se da je postojao i u vrijeme isporuke, osim ako trgovac ne dokaže suprotno (vještačenjem proizvoda o svom trošku) ili ako suprotno proizlazi iz naravi proizvoda ili nedostatka.

Protekom prvih šest mjeseci, kupac je obvezan trgovcu dati mogućnost popravka proizvoda u jamstvenom roku, a ne izvrši li se popravak u razumnom roku, tada kupac ima pravo na zamjenu za drugi proizvod ili, ako je to nemoguće, na povrat novca.

14.3. Visoki sigurnosni standardi za hranu i ostalu robu široke potrošnje

Premda je nemoguće jamčiti kupcu stopostotnu sigurnost određenog proizvoda, zemlje Europske unije ubrajaju se među one s najvišim sigurnosnim standardima u svijetu, bilo da je u pitanju hrana ili ostala roba široke potrošnje, poput kozmetike, igračaka ili tehničke robe.

Sigurnost hrane temelji se na nadzoru cjelokupnog lanca proizvodnje hrane, počevši od, primjerice, uzgoja i hranjenja stoke, preko prerade pa sve do stavljanja krajnjeg mesnog proizvoda na tržište. Utvrdi li se naknadno da je određeni proizvod (potencijalno) opasan, tvrtka koja ga plasira na tržište zakonski je obvezna o tome obavijestiti nadležna tijela svih država na čijem je tržištu taj proizvod dostupan, a katkad mora i sama osigurati njegovu povlačenje s tržišta.

Europskim propisima također se regulira sigurnost hrane uvezene u Europsku uniju iz drugih dijelova svijeta.

14.4. Saznajte što jedete

Europski propisi o označavanju hrane jamče potrošačima saznanje o tome što jedu, i to putem deklaracija s detaljnim popisom sastojaka, alergena, prisutnih aditiva i drugim važnim podacima.

Propisuje se i koji se proizvodi smiju nazivati organskim, obvezno označavanje genetski modificirane hrane (GM), kao i upotreba oznaka izvornosti i zemljopisnog podrijetla.

14.5. Potrošački ugovori trebaju biti pravični i poštteni

Europski propisi zabranjuju nepoštene ugovorne odredbe kojima se povređuju ili ugrožavaju potrošačka prava građana, što je osobito sadržano u tzv. „sitnim slovima“ ugovora koje potrošači najčešće ne (pro)čitaju.

Primjerice, premda je u Europskoj uniji zajamčeno besplatno pravo raskida ugovora sklopljenog na daljinu u roku od 14 dana od isporuke proizvoda, ugovor s trgovcem može sadržavati odredbu o tome da je raskid nedopušten. Takva ugovorna odredba je nepoštena, a samim time zabranjena i ništetna, s kojim god da je trgovcem ugovor sklopljen i u kojoj god državi članici.

14.6. Potrošači se katkad mogu predomisлити

Prilikom kupovine u prodavaonici, trgovac nije dužan uvažiti naknadnu reklamaciju, ako proizvod nema nikakav nedostatak, već se kupac iz subjektivnih razloga predomislio (više ne želi taj model proizvoda, ne odgovaraju mu veličina ili boja i sl.). Tada je odluka o tome hoće li uvažiti reklamaciju i odobriti kupcu zamjenu ili povrat novca prepuštena dobrim poslovnim običajima trgovca.

No postoje situacije u kojima se kupac ipak smije predomisлити i vratiti proizvod u roku od 14 dana, bez navođenja razloga, a to su kupovina na daljinu (narudžbe putem pošte, telefona ili Interneta) i kupovina izvan poslovnih prostorija trgovca (prodaja „na kućnom pragu“, na prezentacijama i sl.).

Pozvoni li vam na vrata predstavnik tvrtke koja prodaje „lješovite“ madrace po cijeni od nekoliko tisuća kuna te vas vješto uvjeri da kupite proizvod, u roku od 14 dana od dana isporuke proizvoda smijete se predomisлити i vratiti proizvod trgovcu, a trgovac je dužan u cijelosti vam vratiti plaćeni iznos.

Isto tako, zabranjeno je slanje proizvoda koje potrošači nisu naručili, a potom zahtijevanje da takve proizvode plate. Hrvatski Zakon o zaštiti potrošača, primjerice, propisuje da se takvi neželjeni proizvodi smatraju promidžbenim darom trgovca.

14.7. Potrošačima treba olakšati usporedbu cijena

Europski propisi olakšavaju potrošačima usporedbu cijena proizvoda, zahtijevajući od trgovaca da na proizvodima istaknu tzv. cijenu za jedinicu mjere koja predstavlja konačnu cijenu za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda.

Zahtjevi se nameću i pružateljima financijskih usluga koji su obvezni na propisani način pružiti potrošačima detaljne informacije o svojim uslugama, kako bi potrošač stekao potpuni uvid u svoje obveze. Time se potrošačima olakšava usporedba cijena i odabir za njih najprihvatljivijeg proizvoda ili usluge.

14.8. Potrošači ne smiju biti dovedeni u zabludu

Brojne tvrtke šalju potrošačima obavijesti o tome da su osvojili iznimno vrijedne nagrade te ih „samo“ trebaju nazvati kako bi ih preuzeli, no ispostavi se da je obavijest varka kojom ih nastoje pridobiti kako bi s njima razgovarali i nagovorili ih na kupovinu svojih proizvoda.

Ovakvo zavaravajuće oglašavanje koje potrošače dovodi u zabludu zabranjeno je europskim propisima. Trgovci koji se bave prodajom na daljinu dužni su prema potrošačima nastupati pošteno, pružajući im detaljne informacije o tome tko su, što prodaju, po kojoj cijeni (uključujući sve poreze i poštarinu) te koliki je rok isporuke.

14.9. Zaštićena potrošačka prava tijekom godišnjeg odmora

Što biste učinili da u turističkoj agenciji uplatite odmor na obali u luksuznom hotelu s pet zvjezdica, a dolaskom na određeno mjesto shvatite da ste prevareni jer zatekli ste derutni hostel koji nije niti sličan ponudi iz brošure te ne nudi većinu usluga koje ste uplatili?

U slučajevima prijevarnog postupanja turističkih agencija, europski propisi štite potrošače na odgovarajući način. To podrazumijeva mogućnost otkaza rezervacije, ako isporučena usluga ili cijena te usluge nisu jednake ugovorenima, povrat novca, kao i naknadu štete koja je potrošaču nastala uslijed prijevarnog postupanja agencije.

14.10. Djelotvorna naknada štete u slučaju prekograničnih sporova

Potrošači bi trebali s povjerenjem pristupati kupovini roba i usluga na jedinstvenom europskom tržištu, što se postiže omogućavanjem širokog izbora proizvoda uz potpunu i istinitu obavijest o njima, poticanjem poštenog postupanja trgovaca s kojima posluju te zaštitom njihovih povrijeđenih potrošačkih prava u slučaju spora s trgovcem iz neke od zemalja Europske unije.

Za to je zadužena Mreža europskih potrošačkih centara EEC-Net (The European Consumer Centres Network) koja promiče i štiti potrošačka prava građana Europske unije savjetovanjem kako riješiti spor s trgovcem druge države članice i kako ostvariti pravo na naknadu štete.

U Republici Hrvatskoj Europski potrošački centar djeluje pri Ministarstvu gospodarstva i pruža savjete o potrošačkim pravima kada kupujete ili putujete u Europskoj uniji, Norveškoj ili Islandu te surađuje s Europskim potrošačkim centrima u drugim državama članicama.

PITANJA ZA DISKUSIJU:

- 1) Jeste li ikada doživjeli povredu jednoga od vaših osam temeljnih potrošačkih prava (navedite primjer)?
- 2) Znete li za aktivnosti udruga za zaštitu potrošača ili ste se možda obratili za pomoć Savjetovalištu za potrošače?

3) Može li se, primjerice, s razrednim kolegom koji vam je prodao svoju gitaru sklopiti potrošački ugovor i smatra li se on u tom slučaju trgovcem?

4) Je li vam se dogodilo da ste kupili proizvod koji je imao grešku ili nedostatak (opišite kako ste reagirali)?

5) Naručujete li proizvode putem Interneta? Važe li ovi propisi za zaštitu potrošačkih prava, ako se proizvod naručuje od trgovaca izvan Europske unije (npr. internetska kupovina od trgovca iz Kine)?

6) U prodavaonici ste kupili majicu, ali ste sutradan uvidjeli da je preširoka. Moraju li vam u trgovini odobriti zamjenu za drugu veličinu ili, ako je to nemoguće, zamjenu za drugi proizvod, odnosno povrat novca? Što ako je kupljena putem Interneta?

7) Kako biste svojim riječima opisali tri koraka reklamacije neispravnog proizvoda?

Litaratura:

1) Pravni izvori:

- Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine 41/14)
- Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine 35/05, 41/08, 125/11, 78/15).

2) Dokumenti:

- European Commission, Directorate-General for Health and Consumer Protection: „Consumer protection in the European Union: Ten Basic Principles“, 2005.

3) Mrežni izvori:

- mrežna stranica Europske unije: europa.eu
- mrežna stranica Europske komisije: ec.europa.eu
- mrežna stranica Consumers Internationala: www.consumersinternational.org
- mrežna stranica Ministarstva gospodarstva Republike Hrvatske: potrosac.mingo.hr
- mrežna stranica Europskog potrošačkog centra: ecc-croatia.hr