

Primjena Zakona o zaštiti potrošača

Sanja Popović, dipl. iur

Ministarstvo gospodarstva – Uprava za trgovinu i unutarnje tržište

ULOGA I OBVEZE LOKALNE SAMOUPRAVE PREMA ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA

Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi člankom 19. uređeno je da općine i gradovi u svom samoupravnom djelokrugu obavljaju poslove lokalnog značaja kojima se neposredno ostvaruju potrebe građana.

Između 13. taksativno nabrojanih poslova nalazi se i zaštita potrošača. Posebnim zakonom, a to je u ovom slučaju Zakon o zaštiti potrošača odrediti će se poslovi čije su obavljanje općine i gradovi dužni organizirati te poslovi koje mogu obavljati.

Zakonom o zaštiti potrošača propisan je institucionalni okvir zaštite potrošača. Nositelji zaštite potrošača su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, poslovna udruženja, udruge za zaštitu potrošača, **jedinice lokalne samouprave** i ostala javnopravna tijela. (članak 133.)

JAVNE USLUGE u smislu Zakona o zaštiti potrošača smatraju se sve one koje su navedene u članku 25. od kojih izdvajam: distribucija toplinske energije, javna vodoopskrba i javna odvodnja, obavljanje dimnjačarskih poslova, prijevoz putnika u javnom prometu, usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama, sakupljanje komunalnog otpada...

Pružatelj javne usluge mora omogućiti potrošaču podnošenje prigovora te ga upoznati sa svojim općim uvjetima poslovanja te uvjetima korištenja javnih usluga prije sklapanja ugovora te ih učiniti dostupnim na svojim mrežnim stranicama. O promjenama je dužan unaprijed pisanim putem obavijestiti potrošača.

Člankom 26. Zakona ~~Predstavničko tijelo jedinice~~ **JEDINICA (novo!)** lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača - korisnika javnih usluga dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, a jedinica lokalne samouprave će na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način, **nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga.**

Ako jedinica lokalne samouprave ne osnuje savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, i ako donosi odluke bez mišljenja savjetodavnog tijela ili ih donosi na netransparentan, neobjektivan i diskriminirajući način podliježe prekršajnoj odgovornosti i to odgovorna osoba u javnopravnom tijelu ili jedinici lokalne samouprave. (članak 151.)

Predstavnika udruge za zaštitu potrošača imenuje udruga za zaštitu potrošača, koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave.

Pojedine jedinice lokalne samouprave **mogu osnovati zajedničko savjetodavno** tijelo ako isti trgovac pruža javne usluge na području tih jedinica lokalne samouprave.

Postupak osnivanja, način rada te prava i obveze članova savjetodavnog tijela odnosno povjerenstva uređuju se aktima javnopravnih tijela koje osniva takvo savjetodavno tijelo.

Udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis javnopravnih tijela u čijem radu sudjeluju

Jedinice lokalne samouprave dužne su na svom području poduzimati mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u području zaštite potrošača, a posebno:

1. informirati i provoditi izobrazbu potrošača
2. organizirati savjetovanje potrošača
3. inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača
4. sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini
5. obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima (članak 133.)

Savjetovanje, informiranje i izobrazba potrošača (članak 139.)

Aktivnosti na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, osobito **savjetovanje, informiranje i izobrazbu potrošača mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača ili druge fizičke ili pravne osobe na temelju javnog natječaja.**

Javni natječaj za obavljanje naprijed navedenih aktivnosti raspisuje ministar, odgovorna osoba u javnopravnom tijelu nadležnom za pojedino područje zaštite potrošača odnosno **izvršno tijelo jedinice lokalne samouprave.**

Navedene aktivnosti sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske odnosno proračuna jedinica lokalne samouprave.

Jedinice lokalne samouprave **dužne su osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača** iz Nacionalnog programa zaštite potrošača udrugama ili drugim fizičkim ili pravnim osobama za zaštitu potrošača koji su odabrani temeljem javnog natječaja tijekom njegove provedbe.

Udruge za zaštitu potrošača koje kroz projekt "Osnaživanje potrošača" pružaju informacije i savjete putem besplatnog potrošačkog telefona 0800 414 414 od 10.00 do 14.00 sati ponedjeljkom, srijedom i petkom, kao i osobno dolaskom za uredovnih dana (detaljne informacije potražite na Internet stranicama ovih udruga):

Razvojna organizacija zaštite potrošača

Adresa: Trg sv. Marka 2, 40 314, Selnica

Web: <https://rozp.hr/>

Email: rozp@rozp.hr

Centar za edukaciju i informiranje potrošača

Adresa: Vatrogasna 7, 31 327, Bilje

Web: <https://ceip.hr/>

Email: info@ceip.hr

Udruga za zaštitu prava potrošača „Splitski potrošač” - Split

Adresa: Omiška 14, 21000, Split

Web: <https://splitski-potrosac.hr/>

Email: splitski.potrosac@gmail.com

„Potrošač” društvo za zaštitu potrošača Hrvatske

Adresa: Ul. kneza Ljudevita Posavskog 48, 10 000, Zagreb

Web: <https://potrosac.hr/>

Email: potrosac@zg.t-com.hr

Udruga Zvonimir

Adresa: Ulica kneza Domagoja 12, 22 300, Knin

Web: <https://zvonimir.hr/>

Email: potrosaci@zvonimir.hr

Predlažemo Vam mogućnost stavljanja banera s poveznicom na Središnji portal za zaštitu potrošača na svoje mrežne stranice kako bi građani dobili informacije o potrošačkim pravima ili odgovore na svoje upite ako za to postoji potreba. U svakom slučaju poželjno je da službenici koji su najizloženiji u suradnji s građanima imaju informaciju kako doći do točnih informacija i iste podijeliti sa sugrađanima.



Što jedinica lokalne samouprave može učiniti u praksi – već danas!

1. Informirati i provoditi izobrazbu potrošača

- Organizirati javna predavanja, radionice i tribine o pravima potrošača.
- Izraditi i distribuirati informativne brošure, letke i vodiče o najvažnijim potrošačkim temama (npr. reklamacije, online kupnja, ugovori na daljinu).
- Objavljivati edukativne sadržaje na službenim mrežnim stranicama i društvenim mrežama.
- Uključiti škole i lokalne ustanove u programe građanskog odgoja s naglaskom na potrošačku pismenost.
- Suradnjom s nadležnim ministarstvima i udrugama poticati cjeloživotno učenje o potrošačkim pravima.

2. Organizirati savjetovanje potrošača

- Uspostaviti kontakt točku za građane koji trebaju pomoć ili savjet vezan uz ostvarivanje potrošačkih prava.
- Redovito provoditi **javna savjetovanja i okrugle stolove** o aktualnim potrošačkim temama.

3. Inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača

- Financijski ili logistički podupirati **projekte i kampanje udruga za zaštitu potrošača**.
- Organizirati **natječaje i javne pozive** za financiranje projekata usmjerenih na edukaciju, informiranje ili zaštitu prava potrošača.

4. Sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini

- Prilagoditi nacionalne ciljeve lokalnim prioritetima kroz **lokalne akcijske planove**.
- Promicati nacionalne kampanje i aktivnosti u lokalnim zajednicama (npr. Dan prava potrošača, edukativni tjedni).

5. Obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima

- Provesti mjere propisane zakonima i uredbama koje se odnose na zaštitu potrošača (npr. nadzor nad cijenama komunalnih usluga).
- Osigurati dostupnost relevantnih informacija o pravima i obvezama potrošača u lokalnim uredima i na mrežnim stranicama.

Zaključak

Potrošač koji je dobro informiran o svojim pravima donosi sigurnije odluke prilikom kupnje roba i usluga. Takav odgovoran i educiran pristup potrošnji pridonosi razvoju tržišnog natjecanja i jačanju gospodarstva, na dobrobit svih sudionika društva.

Središnji portal za potrošače: <https://www.szp.hr/>