



ZAŠTITA POTROŠAČA



Zaštita potrošača u Republici Srbiji je jedan od prioriteta u procesu kompletiranja institucionalnog i pravnog ambijenta moderne tržišne privrede i društva. Stvaranje uslova za uspostavljanje i funkcionisanje slobodnog tržišta, uvođenje reda na tržištu je prevashodno interes građana Republike Srbije kao potrošača.

Prava potrošača su deo sistema uzajamnih dužnosti i ovlašćenja svih učesnika na tržištu, te zato predstavljaju i interes drugih učesnika, pre svega kompanija. Izvesnost ekonomskih efekata ugovora o kupoprodaji dobara namenjenih potrošnji nije samo interes ekonomski slabije ili lošije informisane strane – potrošača, nego i prodavaca koji, uspostavljanjem i poštovanjem standardnih ponašanja, mogu da se angažuju u konkurentskoj borbi koja bi bila zasnovana na manjim cenama i boljem kvalitetu, a ne povredom prava konkurencije.

Pošto su standardi u vezi sa pravima potrošača jedan od stubova pravnog poretka moderne tržišne privrede kakvo je evropsko tržište, javila se i potreba za propisivanjem pravnih odredbi koje proklamuju poštovanje čitavog seta osnovnih ljudskih prava. Među njima istaknuto mesto ima i skup normi kojima je cilj da se obezbedi efikasna harmonizacija prava zaštite potrošača, ali zahtevi za ujednačavanjem ovih standarda u EU nisu ograničeni samo na one oblasti u kojima je pravo potrošača počelo da se afirmiše. Uključivanjem elemenata zaštite zdravlja, životne sredine, obrazovanja i drugih oblasti u okviru pravne regulative prava potrošača, EU obavezuje svoje članice, kao i pridružene zemlje, da u skladu sa svojim nacionalnim rešenjima, u posebnom Zakonu o zaštiti potrošača, Zakonu o obligacionim odnosima ili drugim posebnim propisima izgrade

nacionalne standarde i podignu ih najmanje do onog nivoa koji EU smatra najnižim prihvatljivim.

Zaštitu potrošača EU inaugurisala je još u momentu svog nastanka, kao politički, a ne i formalno obavezujući cilj, pa je efikasnija zaštita započela u 70-im godinama. Područje zaštite potrošača je, poput ostalih segmenata komunitarnog prava, stalno proširivano i dobijalo je sve veći značaj u kasnijim osnovnim dokumentima EU: Ugovorom o Evropskoj uniji, kojim je izmenjen Ugovor o osnivanju Evropske zajednice, politika zaštite potrošača postaje službena politika EU. Ugovorom iz Amsterdama, odnosno Ugovorom o izmenama Ugovora o osnivanju Evropske zajednice, članom 153. Ugovora definisan je sadašnji minimalni nivo zaštite potrošača u EU kroz sledeća prava:

- zaštita zdravlja i sigurnost potrošača;
- zaštita ekonomskih interesa potrošača;
- pravo potrošača da budu informisani i obrazovani;
- pravo na naknadu štete i
- udruživanje, zastupanje i učešće potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Ovakvo određivanje vrsta prava potrošača samo su pravni osnov za donošenje više obavezujućih uputstava (direktiva) koje nacionalna zakonodavna tela obavezno unose u sopstvene pravne sisteme, a u skladu sa generalnim pristupom u pogledu načina definisanja i zaštite prava potrošača



Program, čiju okosnicu čine prava utvrđena navedenim Ugovorom, predstavljaju društveni prioritet koji obavezuje ne samo državne organe, nego i sve organizacije potrošača ili institucije koje doprinose njegovom ostvarenju, imaju pravo na podršku države.

Stoga se u Programu jasno naglašava potreba stvaranja odgovarajućih socijalnih, kulturnih i organizacionih pretpostavki za uspostavljanje integralnog sistema zaštite potrošača, da bi se propisi zaista uveli u život i njihova dikcija postala realnost. Kao najznačajnije se izdvajaju:

- potreba da se razvije jedinstveni i svima očigledni sistem zaštite potrošača, kao deo javnog poretka, zasnovan na saradnji državnih organa i organizacija potrošača;
- da taj sistem bude jednostavan i funkcionalan, orijentisan prema korisnicima;

- da se podigne nivo svesti kod građana kako bi oni razumeli da su oni „potrošači” koji imaju prava i da je to kvalitativni pokazatelj života u funkcionalnoj tržišnoj privredi;
- uključivanje građana u razvijanje i implemetaciju ovog novog koncepta zaštite potrošača putem stvaranja mreže institucija državnih organa, organizacija potrošača, mešovitog i privatnog karaktera;
- uspostavljanje specijalizovanog državnog autoriteta (sektora ili odeljenja pri Ministarstvu nadležnom za poslove zaštite potrošača – kao i jačanje interministarske koordinacije u pogledu tekućeg procesa pravnog usklađivanja u oblasti zaštite potrošača, kako bi regulativni okvir bio koherentan i efikasan;
- identifikacija javnopravnog nosioca međunarodne saradnje u oblasti zaštite potrošača, kao i reprezentativne nacionalne asocijacije potrošača.
- Program predviđa potrebna finansijska sredstva da bi se mogao ostvariti integralni sistem zaštite potrošača.

U Republici Srbiji je u toku usklađivanje zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača sa propisima EU. Eksplicitna obaveza Republike Srbije da usaglasí svoje zakonodavstvo sa zakonodavstvom EU i da ugradi celokupni sadržaj zajedničke pravne tekovine u svoj normativni sistem, ne odnosi se samo na skup propisa koji se ekskluzivno tiče zaštite potrošača, a koji je sadržan u Zakonu o zaštiti potrošača i drugim propisima, nego i na obavezu da se izvrše izmene i u drugim propisima i tehničkim standardima iz oblasti tržišta i cena, zdravstva, poljoprivrede i drugih oblasti.

Očekuje se da će do kraja juna meseca, 2010 godine biti usvojen Nacrt zakona o zaštiti potrošača u koji je uključeno petnaest direktiva Evropske unije. Direktive regulišu različite potrošačke ugovore , ali suština je obavezno informisanje i obaveštavanje potrošača, pre zaključenja ugovora o kupovini dobara i primanju usluga , zatim standardi koji su vrlo jasni u delu postupka ukoliko neko pravo bude uskraćeno i ukoliko neko dođe u situaciju da brani svoja prava. Ovim Zakonom reguisani su posebna prava potrošača iz ugovora o prodaji robe, pružanju usluga, ugovori na daljinu, ugovori zaključeni van poslovnih prostorija, ugovora o turizmu, potrošačkom kreditu , usluge od opšteg ekonomskog interesa. Zakonom je predviđeno da se postojeći Nacionalni program za zaštitu potrošača, zameni Strategijom zaštite potrošača. Strategija će se realizovati putem Godišnjeg akcionog plana. Novim Zakonom o zaštiti potrošača biće ispunjene obaveze Srbije da primeni standarde u toj oblasti.

U skladu sa usaglašavanjem domaćeg zakonodavstva i obaveza vezano za zaštitu potrošača sa zahtevima EU, otvoren je Centar za zaštitu potrošača , koji će delovati u okviru Odeljenja za zaštitu potrošača Ministarstva trgovine. U okviru Centra formiran je kol-centar, koji potrošači mogu da pozovu besplatno na **broj 0800-103-104**. Predviđeno je da stručnjaci Centra u saradnji sa organizacijama potrošača rade na rešavanju problema i razvoju vansudskog rešavanja sporova u saradnji sa Centrom za medijaciju, te će se na taj način brže i efikasnije rešavati sporovi, a potrošači će lakše ostvariti svoja prava.



Na teritorij Republike Srbije postoje brojna udruženja i organizacije za zaštitu potrošača, kako na republičkom tako i na pokrajinskom i lokalnom nivou.

„Organizacija za zaštitu potrošača” je dobrovoljno neprofitnoudruženje lica, osnovano i registrovano u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i rad udruženja građana, čiji je cilj zaštita i unapređenje prava i interesa potrošača.

Članom 164 Nacrta zakona o zaštiti potrošača, definisana je delatnost ovih udruženja:
U delatnost organizacija za zaštitu potrošača posebno se ubraja:

1. obaveštavanje, obrazovanje, savetovanje i pomoć potrošačima;
2. sprovođenje istraživačkih studija i uporednih analiza robe i usluga;
3. davanje pravnih saveta i pružanje pravne pomoći potrošačima u postupcima za rešavanje potrošačkih sporova, pod uslovom da ovu delatnost obavlja ili nadzire pravnik s položenim pravosudnim ispitom.

Značajne organizacije na republičkom nivou :

Nacionalna organizacija potrošača Srbije –NOPS, www.nops.rs

Asocijacija za zaštitu potrošača Srbije; www.apos.org.rs

Centar za zaštitu potrošača Srbije, www.ceps.rs

U Vojvodini : Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine – www.consumer.rs

Na teritoriji Južnog Banata: u Pančevu, Vršcu, Beloj Crkvi , Plandištu, Glogonju, Kovačici i drugim mestima, takođe postoje brojne organizacije za zaštitu potrošača.

Na sajtu Nacionalne organizacije potrošača Srbije mogu se preuzeti obrasci za žalbe potrošača, primedbe potrošača i pohvale potrošača

Primer:



P O T R O Š A Č I !

AKO STE OŠTEĆENI ILI ZAKINUTI U CENI, KOLIČINI ILI KAVLITETU ROBE I USLUGA, AKO STE IZLOŽENI NEKULTURNOM I NEKOREKTNOM POSTUPKU u prodavnici, restoranu, hotelu, zanatskoj radionici, u autobusu, na železnici, u avionu, na šalteru neke javne službe ...

O B R A T I T E S E

NACIONALNOJ ORGANIZACIJI POTROŠAČA SRBIJE

i prosledite svoju primedbu predsedniku, potpredsednicima ili Organizaciji potrošača u Vašem gradu.

Imam sledeće primedbe :

Popunjava NOPS :

Datum prijema :	Registarski broj :

Izvori: Nacionalni program zaštite potrošača
Nacrt zakona o zaštiti potrošača
Organizacije za zaštitu potrošača

Mirjana Šteler, dipl.oec.