



ASOCIJACIJA POTROŠAČA SRBIJE

www.apos.org.rs apos@apos.org.rs
Zmaj Jovina 26, 21000 Novi Sad Telefon 021/447-488 mob. 063/442-748
PIB - 103746225 Žiro račun - 250-2060000675060-68 Eurobanka EFG

Stavovi APOS-a o Nacrtu Nacionalnog programa zaštite potrošača Srbije za period 2007 do 2012 godine

PRIMEDBE NAČELNOG KARAKTERA

1. Nacrt je obuhvatio evropske direktive koje se odnose na zaštitu potrošača, ali nije dovoljno jasno istakao koje od njih država (Vlada) Srbije smatra strateškim, pravce njihove realizacije i državne organe na republičkom, pokrajinskom i lokalnom nivou, koji će ih realizovati. Nacrt ne sadrži informacije šta su na zaštiti potrošača uradila i druga nadležna ministarstva, inspekciske službe, kao i organi u Pokrajini i lokalnoj samoupravi, pa sledstveno tome ni njihove precizne obaveze u narednom periodu. Zaštita potrošača nije obaveza samo nadležnog Ministarstva trgovine turizma i usluga, a ponuđeni tekst u velikoj meri na to upućuje. Nacionalni Program je prilika da Vlada predstavi novu politiku i praksu u zaštiti potrošača jer dosadašnja nije dala poželjne i moguće rezultate.
2. Ponuđen tekst nije konzistentan, dovoljno jasan i sistematičan. Isti pojmovi se po poglavljima različito definišu, poistovećuje cilj i metod realizacije, i mešaju uloge subjekata sistema sa organizacionim formama. Program je suviše opterećen tekstem (informacijama) koji su poslužile kao podloga za rad.

KONKRETNE SUGESTIJE

Radi preglednosti boljeg razumevanja teksta predlažemo sledeća poglavlja:

1. **Strateški ciljevi i pravci realizacije.** Oni su u ponuđenom tekstu izneti na više mesta, a ponegde se isprepleću i poistovećuju sa operativnim zadacima i metodama realizacije (uvod, poglavlje 2.1, 2.2, 4, obrazloženje). U ovako koncipiranom poglavlju jasno bi se videla politika Vlade u zaštiti potrošača, njena sveobuhvatnost i integrisanost. Pomoglo bi takođe da se jasnije i preciznije utvrde konkretni zadatci, i realnije odrede nosioci, nego što je to sada urađeno u poglavlju 7.
2. **Prava i obaveze subjekata sistema zaštite potrošača.** Ovo poglavlje treba jasno da naznači na koga se računa u realizaciji programa, ne menjajući pri tom njihovu ulogu prava i obaveze utvrđene zakonima i ne mešati je sa organizacionim formama. Poglavlje treba da naznači:
 - **državne subjekte** -osim resornog ministarstva, navesti i ostala odgovorna, ministarstva, sve inspekciske organe (uključujući i komunalnu inspekciju) organe u Pokrajini i lokalnoj samoupravi i njihove obaveze u realizaciji programana.
 - **nevladini subjekti**- nezavisne organizacije potrošača, pominju se na način koji nije primeren ovom dokumentu, često i u suprotnosti sa njihovom ulogom, koja je zakonima utvrđena.
 - **ostali učesnici**, sudovi, javne agencije, Stalna konferencija gradova, javni medijski servisi (koje potrošači finansiraju) strukovna udruženja, stručne i obrazovne institucije...i dr. Treba istaći njihov značaj i obaveze u zaštiti potrošača
3. **Pregled zadataka, nosioca, rokova, i izvora finansiranja** Cenimo da bi bilo dobro objediniti poglavlje 7, 4 i 6 i koncipirati ga tako da nakon navođenja obaveza po oblastima odmah budu istaknuti zadaci, rokovi, nosioci i očekivani izvori sredstava. Tako bi se jasno videle obaveze svih nosioca, i obezbedilo da NP ima neophodne elemente integrisanosti politike zaštite potrošača u ostale politike i

resore.

4. Prilozi, za bolje razumevanje Programa

U ovom delu bi se našli svi tekstovi koji su poslužili kao podloga i osnova za izradu NP. Delovi poglavlja 2 i 3 i drugih (5) sa sličnim tekstovima. Na ovaj način bi se rasteretio tekst koji čini suština dokument, a ove veoma korisne informacije dobile na značaju, jer bi se na nji upućivalo kroz posebnu naznaku u tekstu (pogledati u Prilozima)

PRIMEDBE NA SADRŽAJ TEKSTA NACRTA

Uvod – Bilo bi veoma ohrabrujuće za potrošače Srbije da su već u uvodu prepoznali jasnu nameru države da menja dosadašnju lošu praksu prema njima. A na nju ukazuju i potrošači u Srbiji i njihove nezavisne organizacije, kao i izveštaji iz Evrope. Istče se da je loš položaj potrošača u Srbiji zbog 'odsustva normi...i koordinacije različitih funkcionalno povezanih subjekata', a Program se definiše kao 'inspiracija i podsticaj',različitim subjektima 'da svoje napore koordinišu'. Nimalo ohrabrujući pristup, niti najava promene politike koja ne daje dobre rezultate.

Poglavlje 2. – Za očekivati je da u poglavlju pod ovim naslovom (koje je edukativno informativnog karaktera) nađu i informaciju o iskustvima i dobroj praksi drugih sličnih treznicionih zemalja, kada je u pitanju zaštita potrošača . Nije jasno zašto je u ovom poglavlju dat toliki prostor nevladinim organizacijama potrošača, kao da one donose propise i određuju državnu politiku. Takođe nije jasno zašto je veliki problem 'definisanja mreže subjekata sistema' i učemu je specifičnost pristupa koji se ovde naglašava kao - 'mešovit sistem subjekata politike zaštite potrošača' – integrisani državni i ...'izvorne organizacije potrošača', kroz savetodavne centre. Razni organizacioni oblici (centri, savet, instituti, komisije) nisu nikakva specifičnost. Oni se i organizuju da bi vladinih i nevladinih subjekata bolje i lakše ostvarili svoju ulogu i obaveze, a nisu zamena za njih.

Poglavlje 3. – je veoma neujednačeno i po obuhvatu i u pogledu iznošenja različitih definicija i pristupa o istim ili sličnim pitanjima koje obrađuje.

3.1. ako je namera ovog dela da načini generalni presek stanja onda svakako treba obuhvatiti i stanje u ostalim ministarstvima, pokrajini i lokalnoj samoupravi. Nije jasna funkcija teksta o inspekciji, niti je dobra njegova koncepcija

3.2. dobro naznačeni i treba ih više koristiti pri utvrđivanju konkretnih zadataka i određivanju nosioca. U pogledu navođenja Izveštaja dr. Jena Cucaja, obavezno staviti i napomenu iz Izveštaja koja glasi. ' Svi stavovi u ovom Izveštaju su isključivo lični i stavovi autora, i ne odražavaju niti iskazuju stavove PLAC-a ili EAR ili EU i njihovih službi, agencija i drugih odnosnih organa.'

3.3.do 3.5. veoma upućujuće i tačne konstatacije, i valjalo bi ih više koristiti pri operacionalizaciji zadataka.

3.6. – Neophodno je navesti i doprinos ostalih ministarstava (zdravlja, poloprivrede, pravde finasija), pokrajinskih organa i lokalne samouprave, i naravno celokupne inspekciske službe, da bi se dobila realna ocena stanja. Nisu dovoljno istaknuti svi problemi sa kojima se nadležno ministarstvo trgovine suočava(lo), posebno u pogledu nedostatka interesorne saradnje i jasno definisane politike koju bi sprovodilo. Za nezadovoljavajuće ocene u pogledu zaštite potrošača u Srbiji ne može biti odgovorno samo nadležno ministarstvo, i to jasno treba istaći i kod ocene stanja.

Od Saveta ministra očekivalo se da nagovesti novu praksu:

- da skromna sredstava raspodeli organizacijama, po nekim kriterijumima, i za početak makar internim konkursom,
- da inicira donošenje procedure konsultacija sa nezavisnim organizacijama potrošača kako bi se čuo glas potrošača
- da ukaže na kriterijume po kojima bi se prikupili relevantni i uporedivi podaci o organizovanju i radu nezavisnih organizacija potrošača
- da javna reagovanja na primere drastičnog kršenja kolektivnih prava potrošača.

U pogledu podataka o radu nevladinih organizacija potrošača (3.6.4) podaci o broju članova i aktivnostima APOS-a nisu tačni. Koliko su tačni ostali podaci nema načina da se utvrdi i proveriti. Ne vidimo razloga za ovakvo stanje i neažurnost u pogledu relevantnih pokazatelja

o organizovanju i aktivnostima nezavisnih organizacija potrošača. Nadležno ministarstvo moglo je veoma brzo i lako (koristeći kriterijume iz formulara BEUC-a) prikupiti relevantne i uporedive podatke i objaviti ih na sajtu, sa javnim pozivom da se redovno dopunjavaju, što je u interesu i organizacija i ministarstva. U ovom poglavlju ne vidimo svrhu teksta o savetodavnim centrima.

Poglavlje 4. je dobro urađeno. Obuhvaćeni su ne samo operativni nego i strateški ciljevi. Nažalost oni nisu dovoljno korišćeni i na adekvatan način razrađeni u ostalim poglavljima.

Poglavlje 5. Dobar pristup u uvodu ovog poglavlja nije potvrđen u kasnijem tekstu i konkretnim rešenjima.

5.1. Uobičajeno je da nacionalnu politiku (pa i zaštite potrošača) donosi parlament, a Vlada sprovodi preko nadležnih ministarstava. Rešenje iz Zakona o zaštiti potrošača, da to radi Vlada suviše je usko. Stoga bi valjalo precizirati njene obaveze oko interesorske koordinacije i raspodele sredstava u sprovođenju Programa.

5.2. Dobro je rešenje formiranje posebnog Odeljenja za zaštitu potrošača. Treba predvideti i posebnu jedinicu za interesornu koordinaciju, i saradnju sa lokalnom samoupravom povećati broj izvršilaca za još desetak. Treba iskoristiti evropsku pomoć da se edukuje što više mladih ljudi u Srbiji koji će posle raditi i na drugim mestima i biti sposobni da putem projekata obezbeđuju dodatna sredstva i iz drugih evropskih fondova i donatora. U pogledu nabiranja konkretnih zadataka treba dodati i obavezu Odeljenja da utvrdi jasnu proceduru konsultacija sa nevladinim organizacijama.

Iz teksta nije jasan odnos Odeljenja i Ministarstva. Pored deciderano nabrojanih poslova Odeljenja posebno se ističu i sledeći zadaci Ministarstva:

- o 'prati i evidentira obavljene poslove iz NP...izdaje odobrenje za rad savetodavnog centra...i stručne osposobljenosti lica zaposlenih u savetodavnom centru'.
- o 'evidentiranje organizacija potrošača i ocena ispunjenosti standardnih zahteva iz uporednog prava nacionalnih propisa, kao i uspostavljanje zaista jedinstvene organizacije, odnosno kasnija pomoć Nacionalnoj asocijaciji potrošača u održavanju i razvoju međunarodne saradnje.'
- o 'za svaki pojedinačan projekat raspisuje javni konkurs.....nakon odabiranja najkvalitetnijeg projekta sklapa se ugovor...'

Ko radi ove poslove, donosi odluke i po kojoj proceduri ?

5.3. Cenimo da bi značaj Saveta za zaštitu potrošača trebalo šire potencirati, ali ne poslovnim odredbama i na način kako je to urađeno u tekstu.. Slična tela se predviđaju i za druga nadležna ministarstva (veća), a sličan Savet davno je formiran pri Sekretarijatu za privredu IV- Vojvodine. I neke lokalne samouprave predviđaju slična tela. Cenimo da bi trebalo afirmirati njihovo osnivanje kao dobar način, (relativno lako i brzo sprovodiv u praksi), a koji omogućava da se čuje glas potrošača i koordinira aktivnost svih subjekata zaštite potrošača i na vertikalnom i horizontalnom nivou.

Posebno ukazati na :

- mogućnost da se tokom 2007. g. osnuju saveti u lokalni samoupravama i po nadležnim ministarstvima.
- mogućnost da deluju na širenju dobre prakse, predlažući nadležnim državnim organima da obezbede proceduru konsultacija sa nevladinim organizacijama potrošača, a državna sredstva dodeljuju javnim konkursom po projektima.
- da otvaraju rasprave i organizuju seminare o aktuelnim pitanjima po oblastima. Tipski ugovori, javni sektor, komunalne usluge, dostupnost pravdi, i predlažu nadležnim državnim organima rešenja koja su u interesu potrošača
- da javno reaguju na kolektivna kršenja prava potrošača

5.4. Ne treba bez ikakve ograde preuzeti šemu koja je data u Završnom izveštaju dr. Jena Cucaja. Ovo poglavlje moralobi biti drugačije koncipirano uz učešće nadležnih ministarstava i inspekcija.

5.5. Predložena rešenja su:

- nastavak su loše prakse države koja potrošače smatra dovoljno dobrim da daju novac za robu i usluge negarantovanog kvaliteta, ali ne i sposobnim da se samoorganizuju, izaberu rukovodstvo, udružuju i artikulišu svoje interese i zahtevaju poštovanje svojih zakonima utvrđenih prava u institucijama sistema,

- u suprotnosti sa zakonima utvrđenom ulogom nezavisnih organizacija potrošača, ograničavaju ostvarivanje prava potrošača kao jednog od osnovnih ljudskih prava, stavljajući njega i njegove organizacije u neravnopravan položaj
- neprimenljiva u praksi. 'Reprezentativnost' 2/3 od čega? Registrovanih organizacija u nadležnom ministarstvu, ili evidentiranih u ministarstvu trgovine. Kako i ko će to dokazivati i stalno proveravati. Ono što je 'reprezentativno' ministarstvu trgovine ne mora biti i ministarstvu zdravlja, finansija, lokalnoj samoupravi. Još manje ministarstvo trgovine može zabraniti predsednicima nadležnih skupštinskih odbora (na svim nivoima vlasti) da pozivaju organizacije potrošača iz te oblasti da se čuje njihov glas (neovisno dali su članovi 'reprezentativne' organizacije). Ovakvu „reprezentativnost“ nemoguće je nametati međunarodnim subjektima, koji rade po svojim pravilima.

Stoga se predlaže da se ova rešenja brišu, a namera države da uvede određene kriterijume, definiše na sledeći način:

Dražava će finansijski pomagati i subvencionisati:

- o organizacije koje imaju preko 50 članova koji su platili članarinu
- o organizacije koje ne obavljaju reklame u svojim publikacijama, ni u kakvom obliku
- o organizacije koje nisu umešane u sticanje komercijalnih interesa
- o organizacije čiji članovi nisu u sukobu interesa
- o međunarodnu afirmaciju nezavisnih organizacija
- o započete procese udruživanja i okrupnjavanja kapaciteta do formiranja moderne 'kišobran' organizacije potrošača Srbije
- o projekte pravljenja zajedničkih službi, baze podataka, i drugih aktivnosti usmerenih na jačanje kapacitete nevladinih organizacija
- o formiranje i delovanje novih organizacija na lokalnom nivou i funkcionalnom principu (prava pacijenata, prava korisnika finansijskih usluga . itd.
- o projekte i programe koji afirmišu saradnju vladinog i nevladinog sektora na dobrobit potrošača (savetodavni centri, arbitraže, i dr.)
- o projekte i programe edukacije, posebno mladih volontere iz organizacija potrošača.

Poglavlje 6. – Treba navesti očekivane izvore i ukupnu sumu koju planira država Srbija, a osim republičkog navesti i pokrajinski i budžet lokalne samouprave. Naglasiti principe raspodele: putem javnih konkursa, prednost pri udruživanjem sa drugim sredstvima.....i. dr. Naznačiti da će se ostala pitanja uređivati godišnjim programima.

GOPA (kako je sada prezentovan) ne treba da bude u NP.

Poglavlje 7.- je usko postavljeno i nije u saglasnosti sa ostalim tekstom. U istu ravan se stavljaju strateški ciljevi i pojedinačni metodi njihove realizacije. Nema razloga da stoji množina 'nadležna ministarstva' kad se mora znati šta je čija obaveza. Nadležno ministarstvo trgovine ne može (i ne treba) da preuzme tolike obaveze, koje nisu u njegovoj nadležnosti. Ali treba naznačiti njegovu koordinirajuću ulogu. Predvideti neko telo i proceduru, koja će mu omogućiti da na vreme reaguje prateći realizaciju Nacionalnog Programa.

Predsednik Skupštine APOS-a
Zoran Andrejić