

PRILOG JAVNOJ RASPRAVI O NACRTU ZAKONA O POTROŠAČIMA

Primedba 1. Savet za zaštitu potrošača

Komentar i obrazloženje

- U članu 161. (odjeljak XI) navedeno je da ministar trgovine osniva Savet koji ima vrlo važnu ulogu u zaštiti potrošača.
- A/ U praksi, to znači da će ministar, shodno ustaljenoj ali nedopustivoj praksi, za predsednika, članove i sekretara Saveta izabrati i imenovati poslušne i podobne partijske kadrove jer mu to način izbora saveta –dopušta.
1. Jasno je da tako formiran Savet ne može biti nezavisan a uloga bitnih aktera u Savetu, Udruženja za zaštitu potrošača i esnaf trgovine – biće u manjini, bez mehanizama da utiču na većinsku partijsku mašineriju.
- B/ Uloga Saveta gotovo je preslikana iz postojećeg, u nacrt novog zakona.
1. Ako sadašnji Savet u proteklih 10 meseci nije održao ni jednu sednicu, čemu takav Savet i u predlogu novog zakona?
 2. Osnovano pitam: gde su garancije da će tako formiran Savet imati snage i smelosti da kritikuje i ukaže na propuste tržišne inspekcije ili nedopustiva ponašanje velikih trgovačkih lanaca medju kojima poneki imaju veliki uticaj na stavove i odluke državne administracije.
 3. Dalje, osnovano pitam: čemu Savet koji nije uradio ni analizu strukture pregleda tržišne inspekcije?
Da je uradio, iz analize bi se videlo kako se ukupan broj inspeksijskih pregleda na osnovu prijave potrošača svodi na mali procenat, nešto ispod 5%, dok je najveći broj dirigovana kontrola koja pokazuje da su trgovci najviše kažnjavani zbog grešaka formalne prirode, što je u velikoj meri posledica važećih, loših propisa.
Čemu Savet koji nije upozorio ministra na rad inspeksijskih službi koje prvenstveno sprovode kontrolu u cilju kažnjavanja trgovaca a ne u cilju zaštite potrošača?
- C/ Indikativna je i izjava šefice projekta ZAP.
1. Naime, Rut An Bitner je prilikom predstavljanja nacrta ovog zakona naglasila da su u pripremi nacrta srpskim stručnjacima pomagale i kolege iz Slovenije, Austrije i Nemačke, ali i da je tokom tog posla bilo opstruisanja i zatezanja.
Ko je opstruirao i zatezao, Bitnerova nije navela ali imamo dovoljno iskustva sa administracijom da osnovano sumnjamo.
ZAKLJUČAK: Dakle, dovoljno elemenata za osnovanu sumnju u način formiranja SAVETA za zaštitu Potrošača i predlog za izmenu.

Predlog: Član Zakona o načinu izbora SAVETA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA primeniti odgovarajuće direktive EU, odnosno mehanizme koji će obezbediti da Savet ima nezavisnu poziciju, odgovornost i merljive rezultate.

Primedba 2. Cenatar za rešavanje potrošačkih sporova, član 173

Komentar i obrazloženje

- Sledeća primedba i predlog boljeg rešenja odnosi se na član 173. koji definiše postupak imenovanja članova Centra za rešavanje potrošačkih sporova.

Evo kako je to definisano u nacrtu:

“Predsednika i potpredsednika Centra imenuje ministar nadležan za zaštitu potrošača, posle sprovedenog javnog konkursa, uzimajući u obzir mišljenje Saveta za zaštitu potrošača. ostale članove Centra imenuje ministar, na osnovu odvojenih predloga Privredne komore Srbije i registrovanih organizacija potrošača, po principu pariteta.“

Dakle, uočimo ulogu ministra i Saveta za potrošače u proceduri imenovanja članova Centra a u kontekstu primedbi koje sam izneo u vezi sa Savetom i praksu izbora podobnih a ne stručnih i nezavisnih osoba.

Predlog: Član 173 bi trebalo da glasi:

„Predsednika i potpredsednika Centra imenuje Komisija, sastavljena od predstavnika registrovanih udruženja potrošača, Privredne komore Srbije, Unije poslodavaca Srbije, posle sprovedenog javnog konkursa uzimajući u obzir mišljenje Saveta za zaštitu potrošača. Ista komisija imenuje ostale članove Centra na osnovu odvojenih predloga Privredne komore Srbije, registrovanih udruženja potrošača i Unije poslodavaca Srbije.“

Primedba 3: Procedura donošenja „mišljenja“

Komentar i obrazloženje

- Zbog neusaglašenosti, eventualnog nedostatka pravih podzakonskih akata, kao što je slučaj sa sadašnjim zakonom i drugim važećim propisima, mogu i ubuduće da se javljaju problemi na relaciji: inspekcija- trgovci-potrošači. Zbog neusaglašenih i često nejasnih propisa sada je na snazi praksa da se kod spornih slučajeva od nadležnih institucija traži tumačenje, odnosno mišljenje oko nejasnih odredbi. Problem je što različiti državni službenici- različito tumače iste odredbe a i na različite načine ih sprovode. Zato smo prinudjeni da se obraćamo nadležnim instancama na svim nivoima, uključujući i Ministarstvo trgovine i usluga da bi dobili-mišljenje (tumačenje.) Medjutim, sadašnji postupak traženja mišljenja od Ministarstva trgovine je trom i dugotrajan posao. Konkretno, mi smo tražili za dva slučaja tumačenje još 2007 godine. Za jedan slučaj nikad nismo dobili tumačenja, a za drugi slučaj, odgovor je stigao posle dve godine, tek posle trećeg ponovljenog zahteva. Pošto preduzetnici ne mogu da dočekaju “mišljenja” nadležnih, protiv proizvoljnih postupaka i njihovih posledica, jedino možemo da se borimo preko upravnog postupka i to pojedinačno za svaki sporni slučaj a to je necelishodno i skupo i za državnu administraciju i za privredne subjekte. Naveću primer: Inspektor je u kontroli preduzetničke radnje tražio da se u Pravilnik o reklamaciji ubaci da mušterija ima pravo na reklamaciju izvršene usluge U ROKU OD ŠEST MESECI. Sve bi bilo OK da se nije radilo o FRIZERSKOM SALONU, i t. d.

Predlog: Predlažem da se Savet za zaštitu potrošača, u okviru Zakona o zaštiti potrošača` obaveže da tromesečno drži sednice sa predstavnicima sve tri zainteresovane strane: udurženijma potrošača, Unijom poslodavaca Srbije i tržišnom inspekcijom

Cilj sastanaka je evidentiranje, praćenje i izjašnjavanje u vezi sa spornim slučajevima.

Rezultat svakog sastanka bio bi set “mišljenja”, odnosno jasna tumačenja spornih slučajeva koji bi nadalje bili obavezujući za sve tri strane na celoj teritoriji Srbije. Nakon toga, nezadovoljna strana bi imala pravo da vodi dalje Upravni postupak.

ZALJKUČAK:

**Znači nama treba brz i efikasan postupak usaglašen od strane svih učesnika
Na to posebno upozoravmo jer naša praksa pokazuje da neuskладjenost propisa
ostavlja prevelik prostor inspektorima za tumačenja što je idelano tlo za bujanje
korupcije.**

Sugestija: Udruženja za zaštitu potrošača

Komentar i obrazloženje

- Učešće Udruženja potrošača u radu Saveta biće mnogo celishodnije i efikasnije ukoliko sada razjedinjeni korpus brojnih udruženja, prevazidje medjusobna trvenja i formira krovnu organizaciju potrošača.

Formiranje krovne organizacije na makro nivou sa velikim stepenom autonomije na lokalnom nivou, značajno bi podiglo kapacitete nevladinog sektora, etabliralo udruženja kao snažnog partnera u sferi zaštite potrošača, nezavisnog od uticaja trgovaca, sindikata i vlade. Bez toga, Udruženja neće moći da ostvare rezultate u zaštiti potrošača koji se očekuju na osnovu njihove vrlo bitne uloge, definisane u nacrtu ovog zakona.

Predlog: Dobre osnove za prevazilaženje medjusobnih animoziteta, udruženja

potrošača imaju u rešenjima nacrtu ovog zakona koja uredjuju način formiranja udruženja, polja njihovog delovanja i druge bitne elemente.

Veoma dobro bi bilo da brojna udruženja smognu snage i rukovodeći se rešenjima.

Zakonu o formiraju KROVNU ORGANIZACIJU POTROŠAČA koja bi bila snažan i nezavisan partner Ministarstvu u cilju bolje komnikacije sa potrošačima i doslednije zaštite njihovih prava. Formiranje KROVNE ORGANIZACIJA bi omogućilo finansiranje udruženja potrošača i formulisanje jedinstvene STRATEGIJE zaštite potrošača.