

Deklaracija o temeljnim interesima potrošača

Preambula

Ekonomska kriza. Propadanje bankarskih i ostalih financijskih usluga. Neodgovorno kreditiranje. Neodrživa proizvodnja hrane. Rastuće cijene energije. Prijevare potrošača, posebno ranjivih skupina.
Mi potrošači – tražimo od Vas povratak povjerenja!

Uvod

Sljedeći Europski izbori u europskom društvu održat će se u Hrvatskoj 25. svibnja 2014, u vremenu koje karakteriziraju dvije velike krize.

Prva je ekonomska recesija koja u financijskom smislu posebno u Hrvatskoj ima izravan utjecaj na sve potrošače koji su ozbiljno zabrinuti za svoja radna mjesta, kupovna moć, osobnu štednju, otplatu kredita, mirovine ...

Druga su klimatske promjene koje zabrinjavaju potrošače jer mogu imati ozbiljnu, dugoročnu i nepopravljivu štetu za našu budućnost ...

Što možete učiniti vi kao europarlamentarac da ove dvije krize završe i da dobijete povjerenje potrošača ?

U Europskom parlamentu vlada mišljenje da je 500 milijuna europskih potrošača vrlo daleko od svojih svakodnevnih životnih briga . Istraživanja pokazuju da nešto više od polovice potrošača nije zainteresirano za europske izbore. Mnogi su uvjereni da njihov glas neće ništa promijeniti. *Kako to mislite promijeniti?* 85% propisa za potrošače se donosi na razini Europske unije – zbog toga je potrošačima važno kako ćete Vi glasovati!

Ova Deklaracija je oblik sporazuma između europarlamentaraca iz Hrvatske i hrvatskih potrošača i posebno naglašava područja u kojima kao europarlamentarci možete pridonijeti promjenama i u kojima Vi kao potrošač možete doprinijeti da se glas potrošača čuje i razumije, te da on ne bude slabija strana na tržištu, nego ozbiljan partner i regulator tržišta.

Deklaraciju su pripremili potrošači Hrvatske udruženi preko udruga za zaštitu potrošača u „POTROŠAČU“ – hrvatskom savezu udruga za zaštitu potrošača, koji s pravom očekuju od vas da zastupate njihove interese.

Deklaracija je skup stvarnih problema koji se izravno odnose na svakodnevni život građana Hrvatske i Europe. Deklaracija sažima područja i teme koje su kritične za hrvatske i europske potrošače, te naglašava glavne izazove s kojima ćete se morati suočiti kao novi članovi Europskog parlamenta.

Koncept održivog razvoja, stoga nalaže da se pri donošenju odluka mora voditi računa o njihovom utjecaju na buduće generacije, nije presudan samo odnos prema okolišu već i promicanja interesa potrošača posebno ranjivih skupina (djeca, starije osobe i osobe s invaliditetom). Prosječni "Europski potrošač" ne postoji na tržištu, a očekivanja u svih 28 država članica Europske unije vrlo su različita.

Nalaže se potreba definiranja kriterija za „prosječnog europskog potrošača“.

Unutarnje tržište rada treba uskladiti s interesima potrošača, jer je potražnja njegova pokretačka snaga.

Vratimo i izgradimo međusobno povjerenje i povjerenje u institucije zaštite prava potrošača.

U trenutnoj financijskoj i gospodarskoj situaciji bitno je povjerenje, potrošači moraju imati povjerenje u robu i usluge koje kupuju u Hrvatskoj i EU. Europa, koja će biti povoljnija za potrošače, jer mogu birati na konkurentnim tržištima (domaće ili strano) s povjerenjem u dostupnost, kvalitetu, sigurnost i naknadu.

Odluke koje ćete donositi o temama koje su opisane u nastavku prilika su za stvaranje, održavanje i povećanje povjerenja potrošača u Europski parlament i Europsku uniju.

Osigurajte potpunu implementaciju Povelje o temeljnim pravima europske unije (210/C83/02) članak 38 „Politike Unije osiguravaju visoku razinu zaštite potrošača“, na način da EU i nacionalne države, pa tako i Hrvatska, budu jamci visoke zaštite potrošača.

Vjerujemo da ćete prihvatiti ovu Deklaraciju koja je za potrošače posebno važna, te je, ukoliko budete izabrani, koristiti u svom radu europarlamentarca.

Aktivisti Saveza „POTROŠAČ“ i njegovih članica, aktivisti Organizacije I.S.P.I.Tp i udruga za zaštitu potrošača diljem Hrvatske, informirati će vas koji su interesi hrvatskih potrošača, te vas upozoriti na moguće negativne posljedice pojedinih odluka kad god će to biti moguće.

Popis naših članova sa svim kontakt informacijama možete pronaći na našoj mrežnoj stranici www.savez.potrosac.hr

ENERGIJA I ODRŽIVOST

Članak 1

- Jamčiti svim potrošačima u Hrvatskoj pristup energetske usluge po vlastitom izboru, bez ugrožavanja potrebe sadašnjih i budućih generacija.
- Osigurati da se robe i usluge za široku potrošnju temelje na načelu održivosti i dostupnosti svima.
- Omogućiti potrošačima korištenje usluge poštujući načelo energetske održivosti.

Energija za sve

Članak 2

- Omogućiti dostupnost i isplativost ugradnje suvremenih tehnologija u ekološke i obnovljive energije.
- Prijelaz na ekološke i obnovljive energije ne smije biti daljnji udar na potrošače, već se mora stimulirati njihova upotreba.
- Omogućiti jednostavnost, dostupnost i razumljivost svih usluga usmjerenih prema potrošaču a naročito u dijelu obračuna usluga.
- Cijene energije ne smiju biti takve da onemogućavaju ostvarivanje osnovnih životnih potreba potrošača ili ugroze njegovo pravo na dom.
- Potrebno je primjerno urediti tržište energije. Regulatori tržišta moraju dobiti ovlasti za kontrolu i regulaciju tržišta. Dopustite regulatorima, gdje god je potrebno, da zabrane mijenjanje cijena te osiguraju poštivanje prava potrošača.
- Potrošač u svakom trenutku na jednostavan način mora imati pristup informaciji o svojoj potrošnji i vrijednost obračuna.
- Obračun se mora temeljiti na utrošku, a ne paušalnim ili procijenjenim vrijednostima.
- Omogućite potrošačima da imaju aktivnu ulogu na tržištu na način da im olakšate postupak zamjene opskrbljivača i rješavanje sporova s njima, te povećanje konkurencije na tržištu.
- Zaštitite potrošače, posebno najranjivije skupine.

Održivi izvori energije

Članak 3

- Poduprite strategiju Europske unije za pomoć potrošačima pri izboru održivih izvora energije i pokušajte dostići ravnotežu između ciljeva regulatornih tijela, pozitivnih poticaja i ako je potrebno dobrovoljnim akcijama pridonesite stvarnim promjenama.
- Osigurajte da više održivih proizvoda bude dostupno na tržištu.
- *Direktivama uvjetujte proizvođačima poštivanje standarda sigurnosti i zaštite okoliša.*
- Osigurajte politiku koja će pomagati potrošačima da se ponašaju sukladno načelima održivosti, posebno kod uštede energije, bilo da se radi o informacijama, savjetovanju, financijskim poticajima i potporama ili poboljšajte dostupnost održivih proizvoda.

- *Osigurajte Eko i energetske standarde kao jedinstvene oznake za sve proizvođače*
- *Osigurajte da deklaracije koje prate proizvode budu jasne, informativne, čitljive po fontu slova sa slikovnim prikazima na jeziku kupca.*
- *Garancije koje proizvođači daju za proizvod moraju biti ostvarljive ili osigurati povrat uplaćenog iznosa sa pripadajućim kamatama.*

Načelo održivosti znači više od energetske učinkovitosti! Znači smanjenje opasnih kemikalija, manje iskorištavanje resursa, smanjenje količine otpada, povećana mogućnosti za ponovnu upotrebu i recikliranje, kao i poštivanje društvenih i ekonomskih kriterija.

Ovi zahtjevi usmjereni prema potrošačima moraju biti i na teretu distributera i trgovca

FINANCIJSKE USLUGE

Članak 4

- *Osigurajte uspostavu neovisnih nadzornih tijela na nacionalnoj razini i na razini EU zaduženih za zaštitu potrošača u svim područjima koja se odnose na financijske usluge (osiguranje, investicije, bankarstvo, ...)*
- *Osigurajte da se zajamčena razina pokrivenost depozita poveća na 100.000 €, te da se rok isplate smanji na 3 dana.*
- *Ako potrošač štedi i ulaže novac u lokalnoj podružnici strane banke, mora imati sigurnost povrata tog novca u državi u kojoj je štedio novac.*

Osigurajte pristup jeftinijim, transparentnim, poštenim i učinkovitijim financijskim uslugama

Informacije

Članak 5

- *Osigurajte da potrošaču budu, prije potpisa ugovora pravovremeno dostupne kratke, potpune, razumljive, strukturirane i primjenjive informacije.*
- *Podržite stvaranje jedinstvenog pokazatelja koji će osigurati standardizirane informacije o sigurnosti i razini rizika svakog pojedinog financijskog proizvoda.*

Sada su informacije koje potrošači dobiju prije potpisivanja ugovora o financijskoj usluzi opsežne i komplicirane, te ne omogućavaju uspoređivanje i pravilan izbor proizvoda/usluge.

Savjet

Članak 6

- *Osigurajte razvoj nezavisnog savjetovanja koje će biti dostupno svim potrošačima.*
- *Omogućite da troškovi dokazivanja terete davatelja usluga (dobivanje naknade potrošačima mora postati jednostavnije).*
- *Osigurajte neovisno savjetovanje koje se financira iz javnih sredstava (proračuna)*

Dok financijske usluge postaju sve složenije, očigledan je nedostatak neovisnog savjetovanja. Financijsko savjetovanje općenito pružaju samo davatelji financijskih usluga što često nije objektivno i nije prilagođeno potrebama i očekivanjima potrošača.

Financijski posrednici

Članak 7

- Osigurajte ujednačavanje pravila za financijske posrednike koja će obuhvatiti registraciju, kvalifikacije, transparentnost, odgovornost i osiguranje.

Dostupnost minimalnih usluga za sve potrošače

Članak 8

- Osigurajte pristup osnovnim financijskim uslugama po povoljnim cijenama i poduzmite mjere kojima ćete spriječiti financijsko isključivanje potrošača.
- Zabranite „udruživanje“ proizvoda (*uvjetovanje kupnje paketa usluga*), te diskriminaciju na temelju potrošačevog prebivališta ili nacionalnosti.

Previše je potrošača u Hrvatskoj kojima je onemogućen pristup osnovnim financijskim uslugama poput tekućih računa, štednih usluga i osiguranja. Vrlo često su potrošači prisiljeni (ili im to ponude uvjetuju) kupiti jednu financijsku uslugu kako bi imali pristup nekoj drugoj u istoj banci (hipotekarni krediti vezani za kuću ili životno osiguranje). Također se potrošačima ne nude financijske usluge jer žive u drugoj državi.

Pregledne i sigurne usluge platnog prometa

Članak 9

- Osigurajte potrošačima jednostavno plaćanje i primanje uplata u eurima na razini država članica EU.
- Osigurajte da provizije i troškovi kod prekograničnog i domaćeg plaćanja budu izjednačene.
- Osigurajte pravične bankarske troškove tzv. *poslovnih računa za neprofitne organizacije*, jer je otvaranje poslovnog računa monopol banke.

Svi smo se kod našeg ponuđača financijskih usluga sretali barem s jednim od slijedećih problema: nedostatak podataka, previsoke naknade prekograničnih transakcija, banka pokušava izbjeći svoje obveze u slučaju krađe kartice. Osim toga, mogućnost plaćanja kreditnim karticama ili automatsko terećenje se još uvijek ne može koristiti svugdje u Europi na isti način kao na nacionalnoj razini.

Stambeni krediti

Članak 10

- Zaštitite potrošače koji uzimaju stambene kredite . Ako će se mijenjati zakonodavstvo Europske unije predložite pravila koja će biti obvezujuća da se zaštite potrošači, kao što je prijevremena otplata kredita, pravo na raskid ugovora i cjelovito informiranje o uvjetima kreditiranja.
- *Prijevremena otplata kredita ne smije u sebi sadržavati penalizaciju.*
- Osigurajte preko zakonodavstva odgovorno ponašanje ponuđača s naglaskom na realnoj procjeni financijske sposobnosti potrošača.
- Osigurajte poštenu visinu kamatnih stopa *i pravo na poček kod hipotekarnih kredita na jedinoj stambenoj jedinici ako je došlo do gubitka posla nositelja kredita u trajanju od minimalno 6 mjeseci.*

Za većinu potrošača u EU, pa tako i Hrvatskoj uzimanje stambenog kredita je najvažnija financijska odluka u životu. No potrošači su bolje zaštićeni kod kupnje perilice rublja, nego kod uzimanja stambenog kredita. Nedavni problemi sa „Švicarcima“ su nas podsjetili da tom pitanju moramo posvetiti veliku pozornost. Sada ne postoji realna mogućnost za potrošače da se odluče za prekogranične stambene kredite.

Aktualna financijska kriza nas je opomenula da je ovo područje potrebno oprezno urediti. Pokazala je da je nužno odgovorno pozajmljivanje koje se temelji na pažljivoj procjeni financijskih mogućnosti potrošača, te da je potrebna odgovarajuća analiza rizika.

POTROŠAČKI UGOVORI

Članak 11

- Poboljšajte predložena pravila za nepoštene ugovorne odredbe. Hrvatsko zakonodavstvo je reguliralo to pitanje Zakonom o zaštiti potrošača, ali institucije sistema nisu osposobljene za provedbu zakonskih odredbi, tako da se može dogoditi da se to područje izbriše iz zakona jer nije definirano zakonodavstvom i direktivama EU.
- Uvedite neposrednu odgovornost ; proizvođači moraju snositi odgovornost za nedostatke na proizvodu isto kao i prodavač. Potrošači moraju imati mogućnost da kupe proizvod u inozemstvu, a da ga popravlja ili održava lokalni zastupnik proizvođača.
- Osigurajte da i digitalni proizvodi imaju jamstva; sve više potrošača kupuje računalni softver i glazbu preko interneta, a ne postoji pravilo u predloženoj direktivi koje bi osiguralo potrošaču zamjenu, popravak ili povrat novca kada je takav proizvod neispravan.
- Osigurajte da direktiva uređuje i ugovore o najmu vozila i zamjeni; za takve odredbe sada nema općih uvjeta kojima bi potrošačima bile zagarantirane informacije o pravima raskida ugovora. Udruge za zaštitu potrošača primaju puno pritužbi vezanih za ovo područje.
- Osigurajte da u direktivu budu uvrštene i ugovorne odredbe sklopljene na sajmovima i štandovima kako bi potrošači imali pravo na valjanu informaciju i pravo raskida ugovora jer se potrošači često suočavaju s agresivnim metodama prodaje u ovom području.

- Iskoristite dobru zakonodavnu praksu u mnogim državama članicama EU koja uređuje zaštitu potrošača , koja daje potrošačima mnogo više prava nego predložena direktiva, koju bi morala nadmašiti „dobra poslovna praksa“.

Jačanje prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga u trgovinama i preko mrežnih stranica je njihova priprema za budućnosti.

Pretpostavimo da ste u omiljenoj trgovini kupili proizvod, koji se pokvari nakon dva mjeseca . Ili kupite nešto putem telefona ili on- line koji nikad ne dobijete ili dolazi s tri mjeseca zakašnjenja ...

Što možete učiniti ? U takvim primjerima treba zaštititi potrošačka prava ! Europska zakonodavna praksa je uvela značajna potrošačka prava . No, tu je još uvijek previše rupa, a neka pitanja moraju biti prilagođena novim tržišnim kretanjima .

Zbog teškoća europskog gospodarstva , važnije je nego ikada da potrošači imaju pravilnu zaštitu, npr. da imaju pravo raskinuti ugovor (tako su zaštićeni od pritisaka i ucjena pri prodaji), da su zabranjene nepoštene ugovorne odredbe. Doduše u hrvatskom Zakonu o zaštiti potrošača postoji takva odredba, ali je nadzorna i pravosudna tijela ne provode u praksi, a predviđene kaznene odredbe nisu destimulirajuće za trgovce.

Nova direktiva o pravima potrošača nalaže ažuriranje zakona o zaštiti potrošača koji su doneseni 90-tih godina prošlog stoljeća, tako da se održi korak s tehnološkim razvojem kao što je su internet shopping i digitalno okruženje. Nacionalne Vlade nemaju želje jačati zaštitu potrošača. Primjer je novi Zakon o zaštiti potrošača u Hrvatskoj, koji u odnosu na stari ima samo kozmetičke promjene, jer ako raščlanimo strukturu zakona razvidno je da su prava potrošača smanjena, te da je potrošač sa pozicije regulatora tržišta doveden na poziciju slabije strane na tržištu, a zaštita prilikom on-line kupovine ne postoji.

Direktivu je potrebno poboljšati kao bi se vratila stečena prava i izbjeglo smanjenje zaštite potrošača u Hrvatskoj i EU , na način da konačno slovo zakona bude sigurnost za potrošače koji će se osjećati sigurno i zaštićeno na tržištu roba i usluga.

HRANA

Članak 12

- Pomozite potrošačima da budu informirani kako bi mogli napraviti pravilan izbor, poboljšajte pristup sigurnoj i zdravoj hrani, te promičite održivu proizvodnju i konzumiranje hrane.
- Stimulirajte zdravu i sigurnu hranu u proizvodnji, prodaji i potrošnji.
- Zalažite se da se GMO ne koristi u prehrani bar dok se ne ispita njihov utjecaj na ljudsko zdravlje i okoliš.

EU je pripomogla da je danas hrana sigurnija. Sada je potrebno pomoći da hrana postane zdrava. U nekim zemljama EU-a, više od polovice odrasle populacije ima prekomjernu tjelesnu težinu, a jedno je svako peto dijete je pretilo. Kardiovaskularne bolesti su uzrok skoro polovice ukupnih smrtnih slučajeva u Europi, a gotovo jedna trećina tih bolesti je zbog prehrane. Ovi trendovi su zdravstveni

tempirana bomba za potrošače. Ono što jedemo nije jedini rizični faktor za zdravlje, ali ima ključnu u logu.

Pomozite potrošačima u izboru zdrave hrane

Članak 13

- Osigurajte da potrošači imaju jasne i potpune informacije o hrani koje je ključna za zdravlje: na prednjoj strani ambalaže hrana mora obavezno biti pojednostavljeno označena bojom, tako da su iz oznake razvidne najmanje četiri ključna sastojka koja utiču na zdravlje (masti, zasićene masti, šećer i soli). Na poleđini ambalaže moraju biti u tabličnom prikazu istaknute informacije o energetske vrijednosti hrane: bjelančevine, ugljikohidrati, vlakana i trans-masne kiseline. Oznake na hrani moraju biti lakše za čitanje s jasnim kontrastom i dovoljnom veličinom znakova.
- Poduprite zahtjeve da su zdravi i trajni proizvodi na raspolaganju i dostupni svim potrošačima, posebno ugroženim obiteljima i školskoj djeci.

Potrošači su sve više svjesni veze između onoga što jedu i zdravlja, ali su često zbunjeni nejasnim i nedostatnim podacima o hrani. Potrošačima je potreban pomoć da mogu odgovorno odlučivati o svojoj prehrani, posebno djece. Što više potrošači kupuju zdrave proizvode jače će potaknuti proizvođače da se prilagode takvoj proizvodnji hrane.

Zaštitite našu djecu

Članak 14

- Zalažite se za ograničavanje reklamiranja hrane i pića s visokim postotkom masti, šećera i soli, koje je usmjereno prema djeci. Ta ograničenja moraju uključiti sva TV oglašavanja i promocije 06:00-21:00, u kojima 50% ili više su gledatelji djeca. Ograničenja moraju obuhvatiti sve oblike marketinške tehnike. Zdravlje europske djece je previše važno da bi se prepustilo dobrovoljnom kodeksu tržišnog ponašanja.

U Europi je približno 14 milijuna djece prekomjerne težine ili pretilo, zato moramo smanjiti pritiske koje vrše trgovci na djecu i njihove roditelje da kupuju proizvode koji su bogati masnoćama, šećerom i solima.

Nije za to krivo samo izravno oglašavanje preko TV ekrana i tiskovina, koriste se i drugi oblici reklamiranja koji utiču na izbor, kao što su internet oglašavanja, sponzorstva, natjecanja, SMS, pa čak i cijela paleta reklama u filmovima koje promoviraju nezdravu hranu.

Osigurajte zdravu hranu

Članak 15

- U razvoju politike EU u potpunosti voditi računa o sigurnosti potrošača i prihvaćanje pri uvođenju novih tehnologija proizvodnje hrane, uključujući kloniranja životinja i nanotehnologije (komponente hrane iz nano čestica).
- Zabranite pobude koje bi pokušale potkopati EU pravila o higijeni.

Nakon skandala o sigurnosti hrane koji je pogodio Europu u 1980-ih i 1990-ih godina EU je preko svojih agencija za sigurnost hrane napravila dobar posao. Ali prihvaćena pravila su sada na kušnji. Ona se moraju dosljedno provoditi i nadzirati, ni u kojim okolnostima ne smiju oslabiti.

DIGITALNE KOMUNIKACIJE

Članak 16

- Omogućite da potrošači imaju središnju ulogu u sigurnom, poštenom i konkurentnom digitalnom tržištu.

Nove komunikacijske tehnologije i novi načini pristupa informacijama su promijenila život potrošača. Unatoč prednostima postoji velika opasnost za sigurnost i zaštitu privatnosti. Oni koji si ne mogu priuštiti pristup informacijskom društvu, često su marginalizirani s ograničenim pristupom tržištu, radnim mjestima, kulturi i obrazovanju. Kao zastupnik u Europarlamentu imat ćete priliku da "digitalnim potrošačima" poboljšate svakodnevnicu.

Zaštita privatnosti

Članak 17

- Zaštitite privatnost potrošača na način da prisilite ponuđače software i tvrtke koje posluju preko interneta (npr. banke), te davatelje usluga, (kao što su tražilice i društvene mreže) da se pridržavaju postojećih propisa o zaštiti podataka kako bi osigurali sigurnije i pouzdanije mreže, te informirali potrošače o svakom kršenju sigurnosti.
- Dajte potrošačima pristup cjelovitijim informacijama o prikupljanju i obradi njihovih osobnih podataka, omogućite im da budu upoznati sa svojim pravima kako bi mogli svjesno i pravilno odlučiti kada će dozvoliti korištenje svojih osobnih podataka i u kojoj mjeri. Korištenje RFID tehnologije bi trebalo biti u potpunosti transparentno za potrošače.
- *Zaštite potrošača od uznemirujućih reklama ili reklamiranja koje ometa korištenje stranica.*

Jeste li znali da komercijalne organizacije i internetske tražilice „znaju“ koje mrežne stranice posjećujete i koji vas proizvodi zanimaju? Ili da radio-frekvencija identifikacija (RFID) može omogućiti trgovcima da pomoću određenog pristupa prate na daljinu potrošačke navike pojedinih kupaca u njihovim omiljenim trgovinama? Mnogi od nas imaju profil na takozvanim društvenim mrežama; možemo ostati u kontaktu s prijateljima i komunicirati pomoću interneta sa cijelim svijetom, ali po kojoj cijeni?

Pravična ravnoteža između nositelja intelektualnog vlasništva prava potrošača

Članak 18

- Pomozite osigurati da se usvoje nove vrste dozvola, interoperabilnost i pregledne tehničke upute tako da potrošači imaju dovoljan izbor koji će odlikovati kvaliteta i zakonitost ponude.

- Odbijte sve ponude po kojima bi davatelji internetskih usluga nadzirali intelektualno vlasništvo, primjerice putem tzv. 'graduiranog odgovora'. Takve mjere bi bile nesrazmjerne, ulaze u privatnost, te su samovoljne i nepravedne.

Naravno da tvorci intelektualnih radova i umjetnici moraju biti plaćeni za svoj rad, ali potrošačima mora biti dopušteno da digitalne sadržaje koriste za posebne namjene kako im to omogućava pozitivna hrvatska i EU zakonodavna praksa

Postavljanje okvira za telekomunikacije

Članak 19

- Potvrdite pravo potrošača da koristi sve prednosti tehnološkog razvoja. Osigurajte da inovacije ne umanjuju poštnu konkurenciju na tržištu.
- Poboljšajte transparentnost ponude i cijene dostupne na tržištu i omogućite potrošačima da mogu promijeniti operatera bez "blokade" poput dugih razdoblja čekanja za prijenos broja
- Osigurajte da telekomunikacijske mreže i usluge jamče pretplatnicima pravo na pristup, slanje i primanje bilo kojeg sadržaja te da koristite bilo koji servis ili aplikaciju.

Crna lista s kojom se potrošači svakodnevno susreću na području telekomunikacija je relativno duga: poteškoće pri usporedbi cijena različitih operatera, nedostatak konkurentnih ponuda, komplicirani postupci koji otežavaju mijenjanje dobavljača, jednostrani ugovori ili prekomjerni računi za prekogranične ponude (roaming) na kraju mjeseca, posebno za korištenje interneta.

ZDRAVLJE

Članak 20

- Zdravlje potrošača mora biti na prvom mjestu; promovirajte kvalitetne informacije i zdravstvenu skrb za sve

Pružanje zdravstvenih usluga rješava svaka zemlja članica za sebe, ali mnogo toga može napraviti EU na zaštititi i promicati zdravlja svojih građana. Osigurajte da uvjeti za lijekove odražavaju interese potrošača, a ne samo farmaceutske industrije. Ključan je prvi korak da se prenese odgovornost za farmaceutske proizvode unutar Europske komisije iz Opće uprave za poduzetništvo na DG za zdravlje i zaštitu potrošača (posebno jer je iz Hrvatske).

Bolja obaviještenost pacijenata

Članak 21

- Osigurajte da farmaceutske tvrtke ne smiju neposredno oglašavati lijekove na recept - cilj takvog oglašavanje je isključivo povećanje prodaje
- Zaštitite potrošače od zavaravajućih informacija o lijekovima.

Pacijenti imaju pravo na nepristrane, komparativne i kvalitetne informacije o bolesti, liječenju i lijekovima. Je li to u praksi zaista tako?

Sigurni i kvalitetni lijekovi

Članak 22

- Olakšajte potrošačima da mogu prijaviti nuspojave izravno državnim tijelima, putem proaktivnih i transparentnih sustava
- Povedite akcije protiv krivotvorenih lijekova preko internetskog tržišta, jer to može biti opasno za ekonomiju, a posebno za zdravlje potrošača
- Unaprijedite zakonodavstvo koje će poticati inovacije i osigurati da svi novi lijekovi imaju dodatnu terapijsku korist

Lijekovi mogu spasiti živote, ali mogu imati i ozbiljne nuspojave. U farmaceutskoj industriji je nedostatak inovacija, a često tvrtke troše više novaca na marketing nego na istraživanje.

Jasna prava pacijenata

Članak 23

- Osigurajte da u svim državama članicama EU potrošači imaju pristup kvalitetnim zdravstvenim uslugama svjesni svojih prava.
- Uspostavite jasan zakonski okvir za prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi, a posebice na novčanu naknadu i pružanje informacija mehanizmima za tužbe i kontinuitet zdravstvene skrbi.

Europski pacijenti su sve mobilniji i koriste zdravstvene usluge u zemlji i inozemstvu, ali evidentno je da ne znaju prava koja imaju u svojoj državi, a još manje u drugim državama EU.

SIGURNOST

Članak 24

- Osigurajte sigurnost proizvoda i smanjite izloženost potrošača i okoliša opasnim kemikalijama

Zdrav okoliš i sigurni proizvodi su od vitalnog značaja za potrošače, posebno za najranjivije kao što su djeca.

Sigurna kozmetika

Članak 25

- Podržite pravilnu i primjerenu procjenu sigurnosti kemijskih tvari koje se koriste u kozmetičkim proizvodima prije nego što se stave na tržište
- Potičite efikasnije praćenje prijavljenih štetnih učinaka
- Osigurajte strogu procjenu sigurnosti za nanočestice prije nego što ih se može koristiti u kozmetici i pobrinite se da su navedeni u popisu sastojaka na proizvodima
- Uvedite stroga pravila kako bi bio bolji nadzor nad mnogim sumnjivim tvrdnjama koje se sada mogu naći na kozmetičkim proizvodima.

Kozmetika i proizvodi za osobnu higijenu (kao što su sapuni, paste za zube i šamponi) često sadrže tvari koje mogu biti povezane s alergijama, hormonalnim poremećajima, a mogu zagađivati i okoliš. O novim pravilima EU-a o kozmetici sada se vode rasprave u institucijama EU-a, te je ovo pravo vrijeme za akciju da se zdravlje i sigurnost potrošača stavi na prvo mjesto.

Smanjiti izloženost potrošača opasnim kemikalijama

Članak 26

- Smanjite rizik za potrošače i okoliš od opasnih kemijskih tvari zbog kemikalija koje su zabranjene za korištenje kao najopasnijih u potrošačkim proizvodima kao što su igračke za djecu, tekstil, kozmetika ili bar da se smanji njihova uporaba koliko god je to moguće
- Razvijajte strategiju za smanjenje rizika od kemikalija u okviru rada Povjerenstva za unutarnju kvalitetu zraka
- Osigurajte da su regulatorne praznine zatvorene, a rizici od nanotehnologije za potrošače i okoliš zanemarivi
- Potaknite reviziju programa Eco-label i Eko-dizajn direktive EU kojom će se smanjiti kemijski rizici u skladu s načelom predostrožnosti

U prosjeku provodimo više od 80% svog vremena u zatvorenom prostoru gdje zrak može ponekad biti pet puta više zagađen nego na otvorenom prostoru. Uzrok tome je „koktel kemikalija“ koje emitiraju računala, televizori, namještaj, zavjese, itd. Unatoč nedavnim mjerama EU na području sigurnosti kemikalija, zabrinuti smo osobito zbog kumulativnog učinaka tvari kojima smo izloženi.

KOLEKTIVNE TUŽBE

Članak 27

- Zagovarajte uspostavljanje pravednog mehanizma kolektivne zaštite potrošača u svim područjima relevantnim za potrošače
- **Omogućite udrugama za zaštitu potrošača da mogu podnositi kolektivne tužbe domaćim i međunarodnim sudovima**
- Podržite priznavanje tih prava sa učinkovitim mehanizmima financiranja koji će pružiti potrošačima dovoljno sredstava za učinkovito zastupanje svojih interesa
- Osigurajte sudovima sva potrebna sredstva za vođenje sudskog postupka kolektivne zaštite potrošača i za sprječavanje zlouporabe
- Uspostavite sustav naknade u kojem će sudski proces poštivati sve žrtve, čak i ako se nisu pridružili kolektivnoj tužbi
- Dopustite alternativno rješavanje sporova kao moćno oružje za kolektivno djelovanje, ali nikada kao obvezni uvjet za dopuštenost kolektivne tužbe kako bi se osigurala pravednost i omogućilo da takva rješenja uvijek provjeri sudac

Kada sa u našoj ekonomiji serijske proizvodnje i potrošnje stvari zakompliciraju može biti oštećen veliki broj potrošača i preko granica. Važno je tada da potrošači iz različitih država članica EU mogu dobiti pravednu zadovoljštinu kad se pojave problemi (prevare, prekomjerno zaračunavanje, zavaravajuće oglašavanje, korištenje nepoštenih poslovnih prakse u standardnim ugovorima, neispravni proizvodi, namještanje cijena, nepošteno i nedopušteno korištenje osobnih podataka potrošača, putnici koji su žrtve prevarantskih organizacija putovanja i sl.)

Prečesto se u takvim slučajevima događa da je trošak pojedinog sudskog spora veći od naknade koju bi potrošač mogao primiti . Pravo potrošača na povrat sredstava je samo teorija ako im ne omogućite ravnopravne uvjete na sudu . Nedavno istraživanje u EU je pokazalo da je visok postotak (preko 70%) europskih potrošača spremno braniti svoja prava na sudu , ako bi se mogli udružiti s drugim potrošačima koji imaju isti problem. Potrošačima treba omogućiti takav postupak koji će im omogućiti udruživanje u cilju zajedničkog ostvarivanja svojih potrošačkih prava i naknadu štete prouzročene nezakonitim poslovanjem istog trgovca.

NEKA EUROPSKE INSTITUCIJE RADE ZA POTROŠAČE

Parlament

Jako je važno da parlamentarni odbori zastupanju interese potrošača.

U parlamentu 2009-14, glavnu odgovornost za zakonodavstvo zaštite potrošača je u Odboru za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (IMCO). IMCO je radio bolje od svojih prethodnika, no moglo bi se dati još ovlasti tako da može donositi i rješenja o gospodarskim dobrobitima za potrošače, a posebno održivosti i rješenja ranjivih skupina potrošača. Potrebno je osigurati da u tom odboru na prvom mjestu bude interes građana-potrošača.

Odbor učestvuje u donošenju europskog zakonodavstva koje je važno za potrošače. Hrvatska (hrvatski potrošači) do sada u njemu nije imala predstavnika koji bi zastupao njihove interese. Pozivamo vas da u Odboru za unutarnje tržište i zaštitu potrošača sudjelujete u uspostavljanju zajedničkog europskog tržišta, te da pri tome zastupate prava i interese hrvatskih potrošača

Također u našem interesu je snažan Odbor za okoliš, javno zdravstvo i sigurnost hrane. No, bez obzira u kojem ćete Odboru raditi vjerujemo da ćete u njegovom radu zastupali interese potrošača.

Kako biti dobar zastupnik u Europskom parlamentu za europske potrošače? Za nas su najbolji oni zastupnici koji pribavljaju informacije sa svih strana, a ne samo od trgovačkih tj. oni koji brinu da se na parlamentarnim sjednicama poštuju interesi svih. To su oni zastupnici koji ne dopuštaju da ih se koristi kao oruđe interesnih organizacija i koji ne dozvoljavaju utjecaj velikih korporacija, banaka ili savjetnika da u njihovo ime pišu izvješća sa Odbora.

Najbolji su oni koji su spremni kritički razmotriti stajališta i podatke koje dobiju te o njima otvoreno i javno razgovarati.

Dobrog zastupnika krasi spremnost da vodi dijalog s organizacijama kao što su BEUC i Savez „POTROŠAČ“, pogotovo ako se s njihovim stajalištima ne slažu. Molim vas da budemo u kontaktu.

Komisija

Za sigurnost potrošača posebno je važno da postoji poseban povjerenik koji će na svim područjima europske politike pregovarati u ime potrošača. Vrlo je bitno da u novom sazivu europske komisije i dalje postoji povjerenik za zaštitu potrošača koji je zadužen za potrošačku politiku.

Povjerenik za zaštitu potrošača postoji od siječnja 2007, što je rezultiralo da komisija ima proaktivni pristup problemima potrošača. Kao zastupnik biti ćete u mogućnosti da u novom sazivu europske komisije i dalje povjerenik za zaštitu potrošača bude iz Hrvatske.

Ugovor EU navodi da potrošačka politika treba biti integrirana u sva ostala područja politike. Ako želite podupirati potrošače Europe provjeravajte kako se ta odredba provodi u praksi.

Transparentnost

Potrošači često ne znaju kako funkcioniraju procesi donošenja odluka u Europskoj uniji. Kako bi se povećala transparentnost i ojačalo povjerenje potrošača u EU i njezine institucije nužan je registar lobista uz obvezno sudjelovanje. U registrima moraju biti iskazani detaljni i provjereni financijski podaci o lobističkom djelovanju.

IZAZOVI NOVIH ČLANICA EU I DRŽAVA U POSTUPKU PRIDRUŽIVANJA

Udruge za zaštitu potrošača u Hrvatskoj kao novoj članici EU i državama koje su u postupku pridruživanja suočene su s posebnim izazovima. Udruge za zaštitu potrošača je mogu dati dragocjene podatke o pitanjima koja utječu na sve građane EU, ali u Hrvatskoj i državama u postupku pridruživanja još uvijek nedostaje tradicija za uključivanje svih dionika, a posebno udruga za zaštitu potrošača u oblikovanju javne politike.

Takav položaj je dodatno otežan zbog nedostatka financijskih sredstava, a posebno netransparentno financiranje aktivnosti udruge za zaštitu potrošača, što onemogućuje rad i razvoj udruga posebice na stručnom osposobljavanju iz područja potrošačke politike kako bi mogli učestvovati u kreiranju javne politike.

Nedostatak sredstva ograničava angažiranje stručnih kadrova koji su sposobni mijenjati politiku Hrvatske i EU tj. kreativno sudjelovati u oblikovanju potrošačkih interesa na nacionalnoj razini.

Vaš zastupnički glas će slušati i Vlada Republike Hrvatske. Imati ćete priliku za promicanje jačanja uloge udruga za zaštitu potrošača u oblikovanju javne politike. Udruge za zaštitu potrošača kako u novim članicama EU tako i u Hrvatskoj će u budućnosti trebati političku i financijsku potporu Vlade kako bi ojačale sposobnost za učinkovito zagovaranje interesa potrošača, dodatno se stručno osposobile, poboljšale suradnju sa svim subjektima zaštite potrošača i konačno ojačale svoj utjecaj na oblikovanje javne politike na razinu EU.

Potpisnici Deklaracije