

DIJANA KLADAR, mag.iur.
Pantovčak 5
10 000 ZAGREB

U Zagrebu, 03. lipnja 2014.

Predmet: Javni poziv za isticanje kandidata za člana i zamjenika člana Savjeta za razvoj civilnoga društva za područje djelovanja - zaštita potrošača

Poštovani,

obraćam Vam se temeljem javnog poziva za isticanje kandidata za člana i zamjenika člana Savjeta za razvoj civilnoga društva za područje djelovanja - zaštita potrošača.

Zaštita sigurnosti i prava potrošača prioritet je svih politika EU pa tako i Vlade Republike Hrvatske. Živimo u vrijeme ekonomske krize u kojoj su trgovci usmjereni na niske cijene svojih proizvoda i usluga što može utjecati na sigurnost potrošača i kvalitetu proizvoda koju prodaju. Kako bi potrošač dobio sva prava koja ima temeljem važećih pozitivnih propisa Republike Hrvatske potrebno je provoditi sustavnu edukaciju i osvijestiti potrošače da je jedino informiran potrošač zaštićen potrošač.

Na području zaštite potrošača aktivna sam od 2006. godine kada sam kao savjetnica za obvezne odnose počela savjetovati potrošače u Društvu za zaštitu potrošača Hrvatske „Potrošač“. Nakon diplome na Pravnom fakultetu u Zagrebu nastavila sam raditi kao savjetnica u Društvu za zaštitu potrošača Hrvatske „Potrošač“, te sam paralelno odradila vježbenički staž u odvjetničkom uredu koji se bavio prvenstveno problematikom zaštite prava potrošača u slučajevima kada izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova nije uspjelo i završilo je na sudu.

Položila sam pravosudni ispit, te sam postala odvjetnica koja se specijalizirala za zaštitu prava potrošača. Osim rada kao odvjetnica aktivno sudjelujem u radu Društva za zaštitu potrošača Hrvatske „Potrošač“, te surađujem sa ostalim udrugama koje se bave zaštitom potrošača, osobito sa Regionalnom organizacijom zaštite potrošača „ROZP“.

Zastupanje oštećenih potrošača pred sudom, rješavanje potrošačkih sporova u izvansudskim postupcima, te neposredno savjetovanje potrošača u Društvu za zaštitu potrošača Hrvatske „Potrošač“ pružilo mi je uvid u stvarne probleme hrvatskog potrošača. Smatram da raspoložem spoznajama koji su aktualni problemi potrošača u RH, te sam u

suradnji sa kolegama iz ostalih udruga spreman preuzeti odgovornost da mijenjamo i usavršavamo područja koja u praksi potrošačima zadaju probleme.

U Republici Hrvatskoj trenutno imamo veliki broj potrošača protiv koji je pokrenut ovršni postupak i koji osim novčanih sredstava prečesto ostaju bez krova nad glavom. Novi Ovršni zakon nije donesen, predstavnici udruga za zaštitu potrošača nisu pozvani da sudjeluju u radnoj skupini za izradu novog Zakona, iako imaju neposredna saznanja iz prakse što su problemi sadašnjeg Ovršnog zakona.

Sudska praksa na području zaštite potrošača je vrlo oskudna, te suci ne pridaju previše pažnje Zakonu o zaštiti potrošača. Pojmovi nepoštene poslovne prakse i nepoštenih odredaba u potrošačkim ugovorima gotovo su nepoznati našoj sudskoj praksi, a potrošači gotovo da nisu čuli da takvo postupanje postoji. Smatram da je potrebno u suradnji sa Ministarstvom pravosuđa odnosno Pravosudnom akademijom provesti sustavnu edukaciju sudaca na području zaštite potrošača kako bi sudovi počeli stvarati jasnu sudsku praksu koja će natjerati trgovce da se ponašaju u skladu sa zakonskim odredbama koje štite potrošača kao slabiju stranu u potrošačkim odnosima.

Danas su potrošači na tržištu suočeni s brzim promjenama i nerijetko su opterećeni s velikom količinom informacija, a koje ne uključuju uvijek i sve informacije koje potrošač zaista treba.

Potrošači u novo digitalno doba sve više proizvoda i usluga konzumiraju putem interneta i potrebno ih je zaštititi. Potrebno je potrošačima ukazati na neku vrstu „crne liste“ opasnih internet stranica koje je uputno izbjegavati, čime bi se spriječile situacije koje su u slučaju nekih internet prodavatelja robe široke potrošnje dovele do velikih prijevara i u konačnici završile pokretanjem kaznenih postupaka protiv takvih trgovaca koji su oštetili veliki broj potrošača. Inicijativu za stvaranje „crne liste“ web stranica koje je preporučljivo izbjegavati predložilo je Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske „Potrošač“. Potrebno je u suradnji sa nadležnim ministarstvom i drugim državnim institucijama, te u suradnji sa udrugama za zaštitu potrošača potaknuti izradu stranica sa nazivima trgovaca čije su internet stranice nepouzdanе i opasne za potrošače.

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova potrebno je urediti na način da tijela izvansudskog rješavanja sporova dobiju ovlasti novčano kazniti trgovca koji krši prava potrošača. Učinkovito bi bilo kada bi se presude koje izriču Sudovi časti HGK ili HOK svoje presude objavljivali u dnevnim novinama, jer bi time potrošači bili upoznati sa trgovcima koji učestalo krše prava potrošača i kao takve bi ih izbjegavali na tržištu. Posljedica bi bila da se trgovci trude postupati u skladu sa načelom savjesnosti i poštenja odnosno u skladu sa dobrim poslovnom praksom.

Nadalje kako živimo u doba interneta i sve češće želimo kupovati e-knjige, filmove, muziku, na razini EU vodi se javna rasprava kako bi se uvrđilo kako s jedne strane štititi nositelje autorskih prava, a s druge strane potrošače koji su radi zaštite autorskih prava uskraćeni za svoja prava.

Ovim putem sam izložila samo dio problematike zaštite potrošača na kojoj je potrebno raditi i za čije rješavanje bih se zalagala kroz rad Savjeta. Pozivam Vas da mi, ukoliko smatrate da temeljem svoga znanja i iskustva zajedno sa Vama ostalim kolegama iz udruga za zaštitu potrošača mogu pridonijeti zajedničkoj borbi za prava potrošača, dodijelite svoj glas kao kandidatu za člana Savjeta.

S poštovanjem.

Dijana Kladar, mag. iur.

