

Zaštita potrošača u Srbiji, 6. oktobra 2008.

---

## Neophodno strateško reorganizovanje i saradnja organizacija potrošača u Srbiji



Debata pod nazivom "**Zaštita potrošača u Srbiji**" koju je u okviru projekta Demokratski politički forum organizovao Centar za demokratiju, održana je 6. oktobra 2008. u sali Narodne banke Srbije u Beogradu.

Uvodne reči u debati imale su **Ljiljana Stanković**, pomoćnica ministra za trgovinu i usluge, Sektor za trgovinu, cene i zaštitu potrošača, i **Edina Popov**, predsednica upravnog odbora Asocijacije potrošača Srbije. Debatu je vodio novinar B92 **Miša Stojiljković**.

U debati "Zaštita potrošača u Srbiji", dvanaestoj po redu u okviru ovog projekta, učestvovali su: **Petar Bogosavljević** (Pokret za zaštitu potrošača Beograd), **Božana Jakišić** (PKS), **Dejan Erić** (Institut za ekonomske nauke), **Denis Perinčić** (Republička unija potrošača), **Dušan Protić** (Ministarstvo trgovine i usluga), **Dušica Đorđević** (Ministarstvo trgovine i usluga), **Gordana Hašimbegović** (PKS), **Gordana Klanšček** (Ministarstvo trgovine i usluga), **Ivan Nikolić** (Ekonomski institut), **Jelena Baltić** (GTZ Otvoreni reg. fond za Jugoistočnu Evropu, Pravna reforma), **Jovan Jovanović** (Centar za zaštitu potrošača Forum), **Ljilja Veljković** (Savetodavni potrošački centar Čukarica, Beograd), **Maja Sandić** (Evropski projekat za zaštitu potrošača), **Michael Ehrke** (Fridrih Ebert fondacija), **Miladinka Bodrožić** (Privredna komora Srbije, tužilac Suda časti), **Milena Mirković** (PKS), **Milica Radulović** (PKS), **Miloš Skendžić** (Republička unija potrošača), **Milutin Marjanović** (Savez organizacija potrošača), **Mirjana Aćimović-Korunović** (Institut za standardizaciju Srbije), **Mladen Radović** (Ministarstvo trgovine i usluga), **Natalija Vranešević** (Organizacija potrošača Hram), **Nebojša Lazarević** (Ministarstvo trgovine i usluga), **Radmila Daković** (PKS), **Slobodanka Čukić** (Ministarstvo trgovine i usluga), **Tanja Dimitrijević** (Sektor tržišne inspekcije), **Thomas Meyer** (GTZ Otvoreni reg. fond za Jugoistočnu Evropu, Pravna reforma), **Vera Vida** (Centar za edukaciju i zaštitu potrošača), **Vesna Novaković** (Ministarstvo trgovine i usluga), **Zoran Bošnjak** (Udruženje potrošača Novog Beograda), **Zoran Veljković** (Savetodavni potrošački centar), i drugi.

**Nataša Vučković: Zbog čega danas u Srbiji treba razgovarati o zaštiti potrošača**



Dobar dan svima. Ja sam Nataša Vučković iz Centra za demokratiju, organizatora današnje debate na temu "Zaštita potrošača u Srbiji".

Želela bih da vas u ime celog tima Centra za demokratiju pozdravim i zahvalim što ste došli na današnju debatu. Naša današnja debata odvija se u okviru projekta Demokratski politički forum, koji Centar za demokratiju već kontinuirano realizuje od prethodne godine.

Naš cilj je da u okviru ovih serija debata koje držimo redovno dva puta mesečno, razgovaramo sa svima onima koji čine političku zajednicu u širem smislu, dakle i predstavnicima politike, države, stručnjacima, nevladinim organizacijama, poslovnim svetom, dakle svima onima koji utiču na stvaranje i donošenje određenih odluka u društvu.

Želimo da razgovaramo o onome što su sektorske politike EU, da razgovaramo o tome šta sve treba da uradimo da bismo uveli evropske standarde u naše ponašanje i naše živote, koje su to promene koje na nivou zakonodavstva, na nivou nekog društvenog i poslovnog ponašanja treba da uvedemo kako bismo naš rad i ono što čini naš svakodnevni život i posao prilagodili evropskim standardima.

*Na koji način se organizuju oni koji štite potrošačka prava, kakva je saradnja sa državnim institucijama u toj oblasti, kakvi su efekti zaštite potrošača i šta možemo očekivati u narednom periodu, koja je politika vlade u tom segmentu...*

Zaštita potrošača na prvi pogled vam može izgledati kao jedno manje-više tehničko pitanje gde se za sve apsolutno zna šta, gde i kako treba uraditi. Za nas u Centru za demokratiju je to jedno takođe i demokratsko i političko pitanje i evropsko pitanje, i mislimo da ima jako puno razloga zbog kojih treba u Srbiji danas o tome razgovarati: na koji način se organizuju oni koji štite potrošačka prava, šta se dešava na nivou organizacija za zaštitu potrošača, kakva je saradnja sa državnim institucijama u toj oblasti, kakvi su efekti zaštite potrošača i šta možemo očekivati u narednom periodu, koja je politika vlade u tom segmentu i šta očekujemo da postignemo u nekom periodu koji je pred nama.

Želela bih da se zahvalim onima bez kojih ova debata, kao ni sve prethodne, ne bi bile moguće, a to je pre svega fondacija Fridrih Ebert u Srbiji i međunarodni centar Olaf Palme iz Švedske, koji zajedno sa Centrom za demokratiju redovno organizuju ove debate.

Želela bih takođe da se zahvalim timu Centra za demokratiju kao i svim našim današnjim

učesnicima, uvodničarima i na samom kraju želela bih da vam predstavim našeg današnjeg voditelja debate, to je novinar Miša Stojiljković sa B92, koji će nam predstaviti naše uvodničare. Hvala vam još jednom što ste došli, očekujem da ćemo imati dobru i korisnu debatu.

*(Nataša Vučković, generalni sekretar Centra za demokratiju)*

### **Miša Stojiljković: Zaštita potrošača je prvoklasna evropska i prvoklasna građanska tema**



Hvala na uvodu, Nataša. Meni je bilo zanimljivo da današnji okrugli sto pada baš na 6. oktobar, osam godina posle onog 5. oktobra i osam godina posle diskusije da li nam se desio 6. oktobar 2000. Možda to nekome zvuči kao poređenje koje nema utemeljenje, s druge strane meni se čini da ima jer mislim da je tema zaštite potrošača prvoklasna evropska tema i prvoklasna građanska tema.

Možda upravo to što se na današnji dan bavimo ovom temom znači da u Srbiji počinje da sviće 6. oktobar, kao što bi to neki rekli, možda ovo znači i nagoveštaj da će se i političke stranke ubuduće malo više pozabaviti ovim, ne želim da budem grub kada to kažem, prizemnijim temama, iako kažem da smatram da je ovo prvoklasna tema. Jer, na kraju krajeva, potrošači su istovremeno i glasači, pa ukoliko budu zadovoljniji kao potrošači, možda će biti zadovoljniji i kao glasači.

*Možda naša današnja tema znači i nagoveštaj da će se i političke stranke ubuduće malo više pozabaviti ovim "prizemnijim" temama*

Eto, to je još jedna tema partijama za razmišljanje, a eto i nama većeg zadovoljstva kada uđemo u prodavnicu ili kada okrenemo telefon toplane da pitamo zašto nemamo grejanje ili zašto nemamo tekuću toplu vodu, itd.

Da ne dužim previše sa svojim uvodom, predstavicu odmah današnje glavne uvodničarke. Prva će nam se obratiti gospođa Ljiljana Stanković, pomoćnica ministra za trgovinu i usluge u Sektoru za trgovinu, cene i zaštitu potrošača. Izvolite.

*(Miša Stojiljković, novinar TV B92)*

**Ljiljana Stanković: Za ostvarivanje cilja zaštite potrošača prema standardima EU, neophodna je kontinuirana saradnja svih nosilaca u sistemu zaštite potrošača**



Hvala. Želim u ime Ministarstva trgovine i usluga da se zahvalim organizatorima i svim prisutnim učesnicima. Mi smo danas došli u prilično širokom sastavu i to govori o ozbiljnosti kojom pristupamo ovoj temi.

Tu su pomoćnik ministra gospodin Dušan Protić, Sektor za upravno-pravne poslove, pomoćnik ministra Nebojša Lazarević, Sektor za međunarodnu saradnju, Mladen Radović, načelnik Odeljenja za cene, Tanja Dimitrijević, Sektor za tržišnu inspekciju, Vesna Novaković, Slobodanka Čukić, Dušica Đorđević iz Odseka za zaštitu potrošača, i Lara Ergić, Služba za odnose sa javnošću.

Takođe želim da predstavim i predstavnike za projekte o kojima ćemo nešto kasnije reći, gospodina Dragu Trbojevića, eksperta za obuku, i gospođicu Maju Sandić, pravnog eksperta. Takođe i predstavnike GTZ projekta, Tomasa Majera i gospođicu Jelenu Baltić.

Nadam se da nakon naših uvodnih prezentacija možemo da očekujemo kvalitetnu diskusiju koja će za svoj rezultat imati mnogo bolje međusobno poznavanje što nam je definitivno neophodno za pravi početak.

### *Institucionalno zaštićeni i pravno sigurni potrošači daju značajan doprinos razvoju konkurencije i modernog tržišta*

Jačanje zaštite potrošača predstavlja jedan od prioriteta u procesu zaokruživanja institucionalnog i pravnog ambijenta moderne tržišne privrede i društva. Ovo smo želeli na početku da naglasimo iz razloga što zaista shvatamo ozbiljnost projekta u koji ulazimo. Institucionalno zaštićeni i pravno sigurni potrošači daju značajan doprinos razvoju konkurencije i ukupnog tržišta, a imaju definitivno i ogroman značaj za sve učesnike na tržištu.

U osnovi definisanja naših ciljeva i aktivnosti svakako jesu osnovna prava potrošača, zadovoljavanje osnovnih potreba, sigurnost, pravo na informisanje, izbor, pravo da se čuje njihov glas, pravo na obeštećenje, obrazovanje, i na zdravu životnu sredinu.

U okviru organizacione strukture Ministarstva trgovine i usluga imamo Odsek za zaštitu potrošača, on se nalazi u okviru Sektora za trgovinu, cene i zaštitu potrošača. Takođe, u okviru Sektora tržišne inspekcije imamo grupu za koordinaciju kontrole.

### *Strateški dokument razvoja oblasti zaštite potrošača je Nacionalni program za zaštitu potrošača*

*2007-2012. godine*

Strateški dokument razvoja oblasti zaštite potrošača svakako jeste Nacionalni program za zaštitu potrošača 2007-2012. godine, koji je usvojen od strane Vlade Republike Srbije januara 2007. godine. Ukratko rečeno, on definiše ciljeve i zadatke zaštite potrošača, obaveze kreiranja zakonodavnog okvira usklađenog sa relevantnim propisima EU, institucionalni okvir sistema za zaštitu potrošača, i zadatke nosilaca sistema. Sve je to lepo definisano, sve to lepo stoji na papiru, ali je pitanje dokle smo stigli u ovom momentu. Ono što je sigurno jeste da imamo jasnu i jaku nameru da ostvarimo rezultate. Naravno, možete da ne verujete, ali s obzirom koliko smo truda u proteklih mesec, mesec i po dana uložili u sve ovo, verujem da smo adekvatni sagovornici za ovu temu.

Da pođemo od ciljeva i zadataka zaštite potrošača, uklatko. Dakle, razvoj sistema pravne zaštite, stvaranje institucionalnih uslova, stvaranje uslova za partnersku saradnju, institucija vladinog i nevladinog sektora, unapređenje obrazovanja, unapređenje informisanosti, stvaranje uslova za uspostavljanje sistema vansudske zaštite potrošača (to je dug proces, ali definitivno jako, jako potreban). Znači, unapređenje zaštite potrošača u svim oblastima, od bezbednosti i kvaliteta hrane i proizvoda, do turizma, ugostiteljstva, obrazovanja i zaštite životne sredine.

*Naši ciljevi i zadaci su unapređenje zaštite potrošača u svim oblastima, od bezbednosti i kvaliteta hrane i proizvoda, do turizma, ugostiteljstva, obrazovanja i zaštite životne sredine*

Dalje, kreiranje zakonodavnog okvira. U toku je intenzivan rad na izradi novog, naglašavam - novog zakona o zaštiti potrošača, jer se odustalo od izmena i dopuna starog, intenzivno radimo na svemu tome, verujem da smo okupili dosta znanja i iskustva za sve ovo, ali tek ćemo pričati o svemu. Naglašavam da se u skupštinskoj proceduri nalazi predlog zakona o opštoj bezbednosti proizvoda koji je usaglašen sa evropskim direktivama iz oblasti opšte bezbednosti proizvoda. Takođe je tu i zakon o elektronskoj trgovini usaglašen sa evropskim direktivama o elektronskoj trgovini.

Ono što je bitno za ovu našu oblast je da je u fazi i izrada i nacrt novog zakona o zaštiti konkurencije, a naravno treba analizirati i videti šta dalje sa postojećom zakonskom regulativom, zakonom o zaštiti potrošača, rekli smo o konkurenciji, rekli smo o oglašavanju i cenama, znači u tačkama u kojima se ova dokumenta, ovi zakoni dodiruju sa oblasti zaštite potrošača.

*Ministarstvo trgovine i usluga u svom sastavu ima Odsek za zaštitu potrošača, Sektor tržišne inspekcije, Savet ministra za zaštitu potrošača*

Da vidimo kako je definisan institucionalni okvir sistema za zaštitu potrošača, koji su to nosioci sistema. U vrhu imamo Ministarstvo trgovine i usluga, naravno i ostala ministarstva u svom delokrugu imaju nadzornu funkciju, Savet ministra za zaštitu potrošača, i naravno organizacije potrošača i njihove asocijacije. Pošto je moj osnovni zadatak da predstavim delovanje Ministarstva trgovine, tj. Vlade Republike Srbije u ovoj oblasti, želim samo da skrenem pažnju,

ukratko, na sledeće: Ministarstvo trgovine i usluga u svom sastavu ima Odsek za zaštitu potrošača, Sektor tržišne inspekcije, Savet ministra za zaštitu potrošača. Ministarstvo poljoprivrede, tu nam je bitna poljoprivreda, ima fitosanitarnu i veterinarsku inspekciju, Ministarstvo zdravlja ima sanitarnu inspekciju za lekove i medicinska sredstva, Ministarstvo zaštite životne sredine i prostornog planiranja ima inspekciju za zaštitu životne sredine, Ministarstvo za državnu upravu i lokalnu samoupravu ima komunalnu inspekciju, Ministarstvo ekonomije turističku inspekciju, Narodna banka Srbije ima centar za zaštitu korisnika finansijskih usluga, itd.

*Na osnovu zadatka da ostvarimo cilj zaštite potrošača prema standardima EU, znamo da je neophodna kontinuirana saradnja svih nosilaca u sistemu zaštite potrošača*

Ovo navodimo iz razloga što smo sa svima njima već ostvarili kontakte i započeli realizaciju određenih zadataka. Na osnovu zadatka da ostvarimo cilj zaštite potrošača prema standardima EU, znamo da je neophodna kontinuirana saradnja svih nosilaca u sistemu zaštite potrošača. Opet naglašavam, znamo i to kakva je saradnja do sada bila i kako je sve to izgledalo, ali mislim da smo odlučni da napravimo promene.

Ukratko, zadaci Odseka za zaštitu potrošača jesu utvrđivanje i sprovođenje politike u ovoj oblasti, donošenje i sprovođenje nacionalnog i godišnjeg programa zaštite potrošača, priprema stručnih osnova za izradu propisa, saradnja sa savetom za zaštitu potrošača i, ono što je jako bitno, saradnja sa nacionalnim i međunarodnim organizacijama potrošača, institucijama koje se bave zaštitom potrošača.

Zadaci tržišne inspekcije: nadzor nad primenom zakona i drugih propisa u oblasti zaštite potrošača, kontrola primene ovog zakona i rešavanje prigovora, trgovine, usluga i cena, kvaliteta industrijsko-neprehrambenih proizvoda, zakona o oglašavanju, zaštita prava intelektualne svojine, kontrola merila i mernih jedinica, sprečavanje nelojalne konkurencije. U svemu tome ovaj sektor blisko saraduje sa ostalim inspeksijskim organima.

*Jako je značajno što postoji Savet ministra za zaštitu potrošača koji kao savetodavno i konsultativno telo daje preporuke u cilju donošenja najboljih i najefikasnijih odluka u vezi sa razvojem politike zaštite potrošača*

Veoma značajno je postojanje Saveta ministra za zaštitu potrošača koji kao savetodavno i konsultativno telo daje preporuke u cilju donošenja najboljih i najefikasnijih odluka u vezi sa razvojem politike zaštite potrošača. I do sada su članovi saveta bili predstavnici organizacija potrošača, predstavnici nadležnih ministarstava, istaknuti naučnici i stručnjaci iz oblasti zaštite potrošača. Savetom predsedava ministar trgovine i usluga, a sve je uređeno poslovníkom saveta koji je usklađen sa preporukom eksperata EU. Vi verovatno imate određena iskustva i saznanja vezano za rad ovog saveta, ali je jako bitno da postoji telo definisano kao ovaj savet. U stvarnosti rezultati su manje ili više bili dobri, ali i te kako nam je zadatak da na pravi način ovo telo daje svoj doprinos.

Još nešto što je potrebno posebno naglasiti je podrška međunarodnih stručnjaka - program CARDS 2006. za projekat Unapređenje zaštite potrošača u Republici Srbiji. Niko se nije otimao za rukovođenjem promenama u ovoj oblasti. Iskreno da vam kažem i meni je bilo jako čudno kada sam shvatila šta će mi sve biti zadaci i koliko je obimna ova aktivnost ispred mene. Međutim, uz podršku CARDS programa, projekta finansiranog od strane Evropske agencije za rekonstrukciju čija je realizacija počela u septembru 2007. godine, mislim da nam je već priuštено jako mnogo znanja i saznanja. Imali smo priliku da obiđemo moderne tržišne privrede, da vidimo kako to u stvarnosti zaista izgleda i da shvatimo gde se u ovom momentu mi nalazimo. Glavni ciljevi su unapređenje zakonodavnog okvira u oblasti zaštite potrošača, jačanje kapaciteta vladinog i nevladinog sektora za zaštitu potrošača i tehnička podrška. Naravno, stručnjaci sa kojima smo na ovaj način došli u kontakt nisu ti koji će donositi odluke, ali naglašavam, jako je značajno što imamo njihovu podršku u smislu prikupljanja znanja i saznanja kako to izgleda drugde.

*Organizacije potrošača i njihove asocijacije su veoma važan nosilac sistema za zaštitu potrošača i neophodno je da se osposobe da u saradnji sa institucijama vlade daju aktivan doprinos u kreiranju i sprovođenju politike zaštite potrošača*

Sada ćemo govoriti o zadatku organizacija potrošača i njihovih asocijacija, tj. kako mi u ovom momentu vidimo taj deo. Sam naš dolazak ovde u ovakvom sastavu i način na koji smo se pripremali, govori o tome da organizacije potrošača vidimo kao veoma važnog nosioca sistema za zaštitu potrošača. Međutim, neophodno je da se organizacije potrošača osposobe da u saradnji sa institucijama vlade daju aktivan doprinos u kreiranju i sprovođenju politike zaštite potrošača, da daju impute u kreiranju zakonskih i podzakonskih akata u ovoj oblasti, a naročito da pružaju odgovarajući servis potrošačima u sferi informisanja, savetovanja i edukovanja i to koristeći kao uzor pozitivna iskustva organizacija u okruženju i zemljama EU.

Svesni smo da na ovaj način kako je to do sada funkcionisalo ne možemo da napravimo značajne pomake, bar ne one kojima bismo mi bili zadovoljni. Dakle, neophodno je strateško restrukturiranje načina organizovanja organizacija potrošača. Ja u ovom trenutku apsolutno ne želim da sugerišem bilo koji pravac, niti smo mi spremni u ovom momentu da diskutujemo o tome, ali vam odgovorno mogu reći da smo mnogo razmišljali, da mnogo radimo i da bismo želeli da na pravi način dođemo do zajedničkog rešenja. U interesu Srbije je svakako da organizacije potrošača budu što efikasnije u svom delovanju na teritoriji lokalne samouprave, ali da budu i međusobno povezane u radu kako bi pojačale uticaj na one koji ugrožavaju osnovna prava potrošača.

Kao zaključak, želim da vam predstavim konkretne aktivnosti koje su u toku u Ministarstvu trgovine. Dakle, unapređenje zakonodavne osnove, to znači novi zakon o zaštiti potrošača. Radimo na tome mnogo i u ovom trenutku analiziramo mogući sastav radne grupe za izradu zakona. Ono što možete da očekujete u skorije vreme je organizacija javne rasprave o nacrtu zakona. Svesni smo da u obzir moramo da uzmemo mnoge zainteresovane strane, i naravno isprat ćemo proceduru usvajanja zakona od strane Vlade Republike Srbije.

Dalje, kada je u pitanju administrativno jačanje kapaciteta ministarstva u cilju vođenja aktivne



politike zaštite potrošača, onda mogu da kažem da smo već krenuli koracima ka prerastanju Odseka za zaštitu potrošača u odeljenje, u jaču formacijsku jedinicu, ali ne samo na papiru, nego smo krenuli i sa jačanjem kadrovskih kapaciteta i krenuli smo i te kako sa obukom kadrova koji će jednog dana zaista biti osobe koje istupaju sa punim pravom.

*Jako važan je razvoj institucionalne infrastrukture, jačanje vladinih i nevladinih institucija, ali i utvrđivanje procedure komunikacije unutar te izgrađene institucionalizovane infrastrukture kao i procedura komunikacije sa krajnjim potrošačem*

Sledeće, jako je bitan dalji razvoj institucionalne infrastrukture. Dobro je da u ovom momentu razmišljamo o novom zakonu, radimo na novom zakonu, analiziramo mnogo, neophodno je ojačati vladine i nevladine institucije, međutim, jako je bitno da imamo u vidu da moramo da utvrdimo procedure komunikacije unutar te izgrađene institucionalizovane infrastrukture. Na ovaj način kako sada stoje međusobni odnosi, mogu iskreno da kažem da je komunikacija, bar kvalitetna komunikacija nemoguća, a ono što je nama svima, čini mi se, najbitnije, je utvrđivanje procedura komunikacije sa krajnjim potrošačem.

Možda sam previše govorila o tome šta radimo, kako radimo, o odnosima između ministarstva i organizacija potrošača, ali nama je ipak potrošač na prvom mestu i jednima i drugima i to moramo imati na umu. Neophodna je aktivnija saradnja i izgradnja partnerskih odnosa sa nevladinim organizacijama potrošača. Nama je u ministarstvu, da bismo adekvatnije radili svoj posao, neophodna kontinuirana komunikacija sa predstavnicima organizacija potrošača. Kako to u ovom momentu organizovati veliko je pitanje.

*Da bismo adekvatnije radili svoj posao nama u ministarstvu je neophodna kontinuirana komunikacija sa predstavnicima organizacija potrošača, aktivnija saradnja i partnerski odnos*

Svesni smo da na nama leži zadatak edukacije predstavnika organizacija potrošača, i planiramo projektno finansiranje aktivnosti, ali naglašavam - projektno finansiranje aktivnosti u cilju jačanja kapaciteta organizacija potrošača radi podizanja sposobnosti da pruže potrošačima adekvatno informisanje, savetovanje i edukaciju, kao i da postanu partneri prilikom kreiranja politike. Ovo ništa ne može preko noći, neophodan nam je usaglašen plan aktivnosti i jako je bitno da iskomuniciramo međusobna očekivanja i jako je bitno da se međusobno razumemo.

U svakom slučaju, Ministarstvo trgovine i usluga je otvoreno za saradnju, za kreativne, konstruktivne predloge, ali isto tako moraćemo mnogo da se potrudimo da osmislimo sisteme međusobnih odnosa. Hvala vam lepo. Moje kolege su ovde i verujemo da ćemo biti adekvatni sagovornici nakon naredne prezentacije. Hvala.

*(Ljiljana Stanković, pomoćnica ministra za trgovinu i usluge, Sektor za trgovinu, cene i zaštitu potrošača)*

**Miša Stojiljković:** Od gospođe Stanković čuli ste kako to izgleda iz ugla ministarstva, a kako ova tema izgleda iz ugla samih udruženja potrošača čućete od Edine Popov, predsednice Upravnog



odbora Asocijacije potrošača Srbije. Izvolite.

## Edina Popov: Osam osnovnih prava potrošača - iskustva i primeri



Zahvaljujem. Ja sam Edina Popov iz Asocijacije potrošača Srbije.

*Osnovna prava potrošača su: pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba, pravo na sigurnost, na informisanost, na izbor, glas potrošača, pravo na obrazovanje potrošača i pravo na zdravu životnu sredinu.*

Pokušaću zajedno sa vama da prokomentarišem osam prava potrošača. Neke od prvih spomenuo je još predsednik SAD Kenedi šezdesetih godina, Evropa sedamdesetih kada je počela ujedinjavanje, a sve je zaokruženo rezolucijom UN iz 1984. godine, kada je definisano tih osam prava potrošača i preporučeno državama da ih unesu u svoje zakonodavstvo, što je naša država učinila dvadeset godina kasnije.

*Prvo pravo je pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba. U Srbiji su prava minimalna, ali su obaveze maksimalne, ako se uporedi sa cenama koje moramo da platimo za zadovoljavanje tih potreba*

Prvo pravo - pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba. Mislimo da će to kako se sprovodi i funkcioniše u Srbiji, u praksi, najbolje ilustrovati primeri iz potrošačke korpe. Zašto? Pa ona je jedna ekonomska kategorija, statistička, sociološka, kakva hoćete, koja je utvrdila koje su to minimalne potrebe potrošača. Mi smo uporedili prosečnu potrošačku korpu sa nekim proizvodima, sa nekim cenama u Nemačkoj, a izbor podataka je "Stiftung varen test" odnosno časopis Test, za sve ove proizvode koje smo upoređivali da bismo videli odnos.

Potrošačka korpa, kad gledate televiziju, ne znam kako vi, ali ja kao potrošač nikad to ne vežem za sebe, kao da je to nešto što se ne odnosi na mene, jer stalno čujem kako svoje osnovne potrebe mogu da zadovoljim sa prosečnom platom. To prevedeno znači da jedan potrošač za dvesta i nešto dinara može da zadovolji svoje potrebe. Koliko može, to i sami znate. U potrošačkoj korpi Srbije imamo malo proizvoda jer smo siromašna zemlja, ali zato su, dakle, prava minimalna, ali su obaveze maksimalne ako se uporedi sa cenama koje moramo da platimo za zadovoljavanje tih potreba.

Npr. margarin koji je najbolje ocenjen u Nemačkoj, ½ kg košta 55 evra, sličan u Srbiji košta više

od duplo. Šta to govori? Govori da tržište Srbije nije urađeno i uređeno u korist potrošača, da principi socijalne pravde ne funkcionišu, da država ne uvažava potrošača kao ravnopravnog učesnika na tržištu koga je u obavezi da zaštiti i omogući mu da za svoj novac dobije robu i uslugu garantovanog kvaliteta, a milijama je daleko od pomisli da je potrošač u Srbiji i investitor. Kupovina je investicija i kada napravite dobar sistem i pravila u korist potrošača, vi u suštini svoju privredu terate da se ponaša konkurentno i da može da izađe u Evropu, ali o tom potom.

Drugo pravo je pravo na sigurnost. Čuli smo koji se zakoni pripremaju, znamo da nemamo većinu zakona, ali mislimo da u Srbiji dok čekamo usvajanje zakona možda bismo mogli bolje koristiti naše organe i informacije koje postoje na sistemu "Rapeks", prilikom uvoza robe, dakle već na granici bi se moglo identifikovati da li je ta roba povučena sa tržišta EU ili nije. Dva primera, od mnogih, robe koje smo našli u našim prodavnicama, koje su vezane za decu, vezane za hemijski rizik i da stvar bude gora, u pitanju su ftalati, materije koje su veoma štetne i negativne, posebno za decu. Evropa je 2007. godine donela direktivu koja je stupila na snagu 1. januara da se smanjuje procenat ftalata u PVC-u, onoj plastici od koje sve pravimo. Dakle veoma je bitno da na granici identifikujemo proizvod, jer onda u radnjama ne nalazimo to i ne moramo uvoziti. Kad smo vršili prošle godine istraživanja i objavljivali ovo u Potrošačkom reporteru, sve je bilo u redu, svi su uradili provere, ali mi ipak nismo mogli identifikovati da li su to ti proizvodi ili nisu. Samo je jedna laboratorija bila u pripremi da može sve to da identifikuje i vrši ta istraživanja. Mislimo da bi moglo nešto u vezi ovoga da se uradi.

*Pravo na informisanost je veoma značajno pravo potrošača, ali u Srbiji, nažalost, još nismo utvrdili položaj subjekata na tržištu i šta je čiji posao*

Pravo na informisanost je sledeće osnovno pravo potrošača. Konačno, čovek danas ništa ne radi a da se ne raspita. I kada pravimo zimnicu raspitamo se za recepte, a kamoli kada ćemo kupovati i ulagati veću sumu novaca. I pravo na informisanost je veoma značajno. Ko po definiciji informiše potrošače? Prvo država, pravi pravni okvir i pravila, drugo, ponuđači roba i usluga putem svojih deklaracija i raznih uputstava, i organizacije potrošača. Nikako ne mogu da rade sve troje odjednom, jer je to sukob interesa i nije u skladu sa evropskom praksom, ali na žalost u Srbiji to tako ne razumemo. Jedan primer: reklama SMS servisa za potrošače, to je reklama koju je objavio Telekom prošlog 15. marta na Dan zaštite potrošača, u njoj su potpisani Nacionalni program, pretpostavljam taj što je usvojila vlada, Biznis MTS i organizacije potrošača. To prosto ne može da bude na jednom mestu, a informacije koje se nude prosto su začuđujuće, koji broj informacija nije jasno, u kojoj je vezi oglašivač Telekom sa potrošačima, sa vladom, i otkud mu pravo da se bavi ovim poslom. Na žalost u Srbiji nismo još to razjasnili, dakle taj položaj subjekata na tržištu u korist potrošača.

*Pravo na izbor potrošača u Srbiji funkcionise delimično jer možemo da biramo, ali ne i po povoljnim cenama i uz garantovano dobar kvalitet*

Pravo na izbor. U Srbiji ovo pravo funkcionise delom, što znači da možemo da biramo, ali ne i po povoljnim cenama i uz garantovano dobar kvalitet. Za primer kako to funkcionise uzeli smo potrošačke kredite. Uopšte ne možemo osporiti da imamo pravo izbora, puno je banaka, ali ne

po prihvatljivim cenama, krediti su nam skupi, a usluge banke putem tipskih ugovora uopšte ne garantuju dobro. Zašto? Zato što u Srbiji u zakon o zaštiti potrošača nije ugrađena evropska direktiva koja govori o nefer i nepoštenim odredbama u tipskim ugovorima koje su nevažeće na sudu. Kad nema tih odredbi, onda ništa ne tera banke da to tako i regulišu. Pitanje je koliko bi tipski ugovori u našim bankama izdržali takvu proveru. Izneću dva primera iz prakse. Bili smo u Mađarskoj na jednom seminaru o zaštiti potrošača, pa su nas obavestili da je mađarski javni tužilac podneo prijavu protiv jedne agencije zbog nefer odredbi u tipskim ugovorima. Drugi primer, presuda Evropskog suda u slučaju gospođe Klaro iz Španije koja nije plaćala redovno pretplatu na telefon, sud je oborio zato što je arbitraža bila zasnovana na nefer uslovima. Dakle nefer uslovi nisu stvar preporuke, makar one dolazile i od našeg šarmantnog guvernera, one su stvar zakona i sudske prakse i sve dok ne bude tako potrošači u Srbiji neće moći da budu zaštićeni.

Sledeće pravo - glas potrošača. Ovde je pitanje gde bi sve trebalo da nas ima i gde nas ima na papirima u skupštinskim odborima, kod utvrđivanja cena, u javnim agencijama, upravnim odborima javnih preduzeća, u službama za reklamaciju, u telima za standardizaciju... Na žalost, nigde tu nema predstavnika potrošača, ima ih samo u Savetu ministra, ali ni tu se ne čuje glas potrošača budući da je Savet ministra do sad bio formiran od pet predstavnika organizacija potrošača, pet države i pet naučnih radnika koji uglavnom rade za vladu. Primera radi, u Hrvatskoj su potrošači prisutni svugde, od skupštinskih odbora do utvrđivanja cena u agencijama, a u Makedoniji savet potrošača čine predstavnici organizacija u većini. Naravno, podrazumeva se da bi bilo dobro i korisno da budu i predstavnici ponuđača roba i usluga, inače nema valjanog dijaloga u savetu potrošača.

*Pravo na obrazovanje potrošača je posao vlade i do sada je mešan sa informisanjem potrošača, a to su dve sasvim različite kategorije*

Pravo na obrazovanje potrošača. Drago nam je što čujemo da će to biti jedan od prioriteta ministarstva, to je prosto posao vlade i do sada je mešan sa informisanjem potrošača, ali to su dve kategorije, jedna je vezana za konkurenciju, a obrazovanje je nešto sasvim drugo. Sad imamo dva parcijalna programa, zaštita pacijenata i korisnika finansijskih usluga. Moramo da kažemo da se ni jedan ni drugi ne odvija po evropskim standardima niti uz učešće organizacija potrošača. Tako da mislimo da je krajnje vreme da se napravi jedan sveobuhvatan obrazovni program. Primera radi, hrvatski sabor je prošlu godinu proglasio godinom edukacije i obrazovanjem potrošača i izdvojio ogromne novce, pomogao. Mi na žalost nismo imali te sreće, jer dva prethodna predsednika skupštine, gospodin Marković i gospodin Dulić, nisu imali vremena da prime predstavnika organizacije potrošača, a kamoli da učestvujemo u radu skupštinskih odbora, pa se iskreno nadamo da ćemo sa novom predsednicom, gospođom Dejanović, imati više sreće.

I poslednje pravo je pravo na zdravu životnu sredinu. Voleli bismo da i propisi u Srbiji i ono što radi privreda, a moram da kažem da su tu i najbolje promene, čak pre od zakona, zato što ih konkurencija tera da proizvode iz Srbije testiramo koliko zagađuju životnu i radnu okolinu. Iskreno se nadamo da će i to biti jedan od prioriteta.

*Voleli bismo da država uredi pitanje organizovanja potrošača. Ali još veći problem je što nema osnovnih uslova za rad organizacija potrošača. Raduje nas što će država na tome poraditi i što će napraviti jedan pravni okvir u kome će moći da izražaja da dođu potrošači i njihove organizacije*

I zaključak, radujemo se što smo čuli da će ministarstvo izvršiti određene promene, da želi da menja, posebno bismo voleli da se uredi pitanja organizovanja potrošača. Znači, država je uredila sindikat, za ponuđače roba i usluga u Privrednoj komori sasvim fino regulisala stvari. Organizacije potrošača se nažalost ne posmatraju tako i cela se stvar, jer je to najlakše, svodi na veliki broj organizacija potrošača međusobno posvađanih. Bila bi sreća za potrošače Srbije ako bi to bio problem. Problem je međutim sasvim drugi - što nema osnovnih uslova za rad organizacija potrošača. Raduje nas što će država na tome poraditi i što će napraviti jedan pravni okvir u kome će moći da izražaja da dođu potrošači i njihove organizacije. Zahvaljujem.

*(Edina Popov, predsednica upravnog odbora Asocijacije potrošača Srbije)*

**Miša Stojiljković:** Čuli ste uvodne reči. Sada otvaram okrugli sto za vaše diskusije i za vaša pitanja, ukoliko neko želi. Molim vas samo da se predstavite na početku da bi svi učesnici znali o kome se radi.

**Jovan Jovanović: Ne postoji komunikacija između vlade, ministarstva i organizacija potrošača**



Ja sam magistar Jovan Jovanović, predsednik Centra za zaštitu potrošača Forum iz Niša.

O tome gde smo danas i šta radimo svi znate, reći ću samo par reči o centru. Centar za zaštitu potrošača Forum osnovan je oktobra meseca 2002. godine, odmah nakon usvajanja prvog zakona o zaštiti potrošača u Srbiji i Crnoj Gori. Osnivači centra su profesori, asistenti i saradnici sa gotovo svih fakulteta Niškog univerziteta.

Podsetio bih na član 90 Ustava Republike Srbije koji kaže: Republika Srbija štiti potrošača. Da navedem zakone iz oblasti zaštite potrošačkih prava: Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o cenama, Zakon o oglašavanju, Zakon o zaštiti konkurencije i drugo.

Na početku bih pohvalio i podržao uvodno izlaganje pomoćnice ministra gospođe Ljiljane Stanković, koje je ohrabrujuće. Daćemo joj punu podršku i imaće našu saradnju u ostvarivanju i

postavljanju ciljeva. Mislim da su ciljevi pogodeni, a mi sada moramo da govorimo o tome kako je do sad bilo i kako je trenutno, a radićemo i pomagaćemo, sarađivaćemo sa ministarstvom da se to stanje uradi onako kako su već zacrtali.

*Vlada ne poštuje jedno od osnovnih prava potrošača, a to je pravo da se čuje glas potrošača, jer ne postoji komunikacija između vlade, ministarstva i organizacije potrošača*

Zato smo za današnju diskusiju postavili ovakvo pitanje: kada će Vlada Republike Srbije doneti odluku da se počne sa primenom Ustava i zakona u oblasti zaštite potrošačkih prava? Zašto smo postavili ovo pitanje? Prvo, zato što vlada ne poštuje jedno od osnovnih prava potrošača, a to je pravo da se čuje glas potrošača, jer ne postoji komunikacija između vlade, ministarstva i organizacije potrošača. Samo u toku ove godine Centar za zaštitu potrošača Forum je poslao deset dopisa ministarstvu i vladi na koje nismo dobili odgovor. Da to ne bi bilo onako napamet, mi ćemo da navedemo par primera da znate da vam nismo postavljali neka bezveze pitanja, kao što smo imali jednog ministra koji kaže: pa vi mnogo pitate. Da, da, mi pitamo i tražimo odgovore u cilju zaštite potrošača.

Krenućemo od rešenja Ustavnog suda RS koji imamo ovde, ko hoće može da ga vidi, koje je doneto 16. 12. 2004. godine, mi smo više puta još u diskusiji, u raspravi o zakonu o radiodifuziji osporavali pravo na radio-televizijsku pretplatu, međutim to se nije uvažilo, zakon je donet. Međutim, Ustavni sud je još u decembru 2004. doneo rešenje o pokretanju postupka ocene ustavnosti tog zakona i naveo tačno koje članove, itd. To rešenje je naravno dostavljeno Narodnoj skupštini Republike Srbije radi davanja odgovora, a rok za davanje odgovora je 30 dana od dobijanja rešenja, evo tu je rešenje. Danas je 6. 10. 2008. godine, po našim saznanjima Narodna skupština RS još nije dostavila odgovor Ustavnom sudu Srbije. Da li to potvrđuje naše pitanje koje smo postavili na početku ovog razgovora?

*RTS tužbama pretil građanima da moraju da plate pretplatu a znaju dobro da dug ove vrste nakon godinu dana zastareva. To je nefer prema potrošačima.*

Forum se više puta obraćao vladi, ministarstvima, RTS-u, Radiodifuznoj agenciji, pokrećući ta pitanja. Evo, samo u ovoj godini smo poslali dva dopisa. Jedan 24. 7. 2008. gde smo osporavali i naveli rešenja Ustavnog suda, međutim odgovora nema. Takođe i 26. 8. 2008. smo poslali pismo i pomoćnicima, pa čak i predsedniku vlade i njegovim zamenicima. Interesantno je, ovaj dopis je vrlo interesantan jer je RTS namerno poslao jednu opomenu pred utuženje svim korisnicima, građanima Srbije u kome traži da građani plate i dug prema RTS koji je zastareo. Znaju dobro u RTS-u da dug ove vrste nakon jedne godine dana zastareva. Međutim pod pretnjom tužbe prete građanima da moraju da plate i zastareli dug. To je nefer prema potrošačima.

*Poskupljenje gasa od 25% je nezamislivo, nezamislivo je da i jedna vlada u EU dozvoli poskupljenje nečega 25%. Ta vlada ne bi opstala, a kod nas je to normalno*

Ovo je jedan dopis koji smo 21. 10. 2006. godine dostavili Vladi RS povodom odobrenja poskupljenja gasa. Zamislite, poskupljenje gasa od 25%, pa to je nezamislivo, nezamislivo je da i

jedna vlada u EU dozvoli poskupljenje nečega 25%. Ta vlada ne bi opstala, a kod nas je to normalno, kod nas se povećava cena. I tu smo malo istraživali cenu prirodnog gasa, nas je to posebno tangiralo jer niška toplana plaća skuplje prirodni gas nego beogradska toplana iako zakon o cenama traži da sve cene na tržištu RS budu jednake. Dakle, ušli smo malo u istraživanja i doznali smo da niška toplana kupuje gas od Srbijagasa, Srbijagas kupuje od Naftagasa, a Naftagas od Jugorosgasa, pa smo tražili da i mi stanemo negde u tom lancu, kada su već toliki lanac napravili. Očigledno da se radi o preprodaji koju aminuje država, oni to nisu mogli da urade bez znanja države. Ništa od odgovora nismo dobili do danas, a evo prošlo je već dve godine.

Za sprečavanje monopolskog ponašanja javnih preduzeća, takođe upućeno vladi, takođe na istu temu, i traženje da se omogući učešće organizacije potrošača u radu gde god se odlučuje o pitanjima koja su važna za potrošača. Bez odgovora! Ovde imam pismo koje smo uputili ministru zdravlja i ministru zaštite životne sredine, pod nazivom Ugrožavanje prava na zdravu životnu sredinu, jednog od osnovnih prava potrošača. Dimnjak Kliničkog centra u centru grada Niša je najveći zagađivač vazduha u gradu. Mi smo iscrpili sve prethodne mere, pre nego smo se obratili ministarstvu, uputili smo i tražili ekološku inspekciju da ispita, merenja su pokazala štetnost, dali su nalog da se smanji štetnost, to nije urađeno, pokrenut je sudski postupak protiv Kliničkog centra i direktora, ali mi znamo da se tako problem ne može rešiti, zato smo se obratili nadležnim ministarstvima, ali evo, to je bilo 10. 9. 2007. godine, i još uvek nismo dobili nikakav odgovor.

*Obratili smo se ministrima upozoravajući na stvaranje novog monopoliste na našem tržištu, to je Jugorosgas, koji je jedini snabdevač Srbije gasom, kupovinom NIS-a on je jedini snabdevač Srbije i naftnim derivatima, to znači apsolutan monopolista, što je nedopustivo. Odgovor ni danas nismo dobili.*

Ovde je jedno pismo od 3. 1. 2008. godine, gde smo se obratili ministru Draganu Đilasu i ministru Mlađanu Dinkiću upozoravajući na stvaranje jednog novog monopoliste na našem tržištu, a to je Jugorosgas, koji je danas jedini snabdevač Srbije gasom, kupovinom NIS-a on je jedini snabdevač Srbije i naftnim derivatima, to znači apsolutan monopolista. Čak, u predloženom ugovoru koji je potpisan, tamo se čak i daje pravo, ne znam na koliko godina, da drugi ne može da uvozi derivate nafte što znači da mu se tim ugovorom direktno omogućava monopolistički položaj, a zamislite zavisnost države od jednog energetskeg dobavljača, pa to je nedopustivo. Odgovor ni danas nismo dobili.

Ovo je pismo koje smo 21. 1. 2008. godine uputili Ministarstvu trgovine i usluga na ličnost gospodina Penezića koji je bio pomoćnik ministra u oblasti zaštite potrošača, gde smo tražili javnu raspravu o izmeni zakona za koju smo čuli da se u nekim uskim krugovima dešava. Međutim, nismo dobili odgovor, pa smo to ponovili 18. 4. 2008, uputili smo sekretaru Saveta ministra za zaštitu potrošača da se i na Savetu ministra o tome izjasne. Međutim, nismo ni od saveta dobili odgovor da li će biti javne rasprave ili ne.

Ovo je slično, 15. marta smo uputili vladi poziv da konačno krene sa zaštitom potrošača, naravno

nismo dobili odgovor. Ovo je pismo koje smo poslali Ministarstvu trgovine, ovo je interesantno, SMS za obmanu potrošača, koleginja Edina je govorila nešto o tome, iako smo upoznali ministarstvo da se radi o klasičnoj obmani potrošača od strane Telekoma, jer je oglasu poverovalo 48.000 potrošača i pozvalo taj servis tako da je Mobilna telefonija Srbije ostvarila prihod od nekoliko stotina hiljada dinara iako do dana današnjeg taj servis ne radi niti su potrošači dobili ikakvu informaciju, to je klasična obmana potrošača. Ali ministarstvo čija je nadležnost bila da štiti potrošače nije reagovalo ni na ovaj naš dopis koji je poslat 30. 6. 2008.

*I konačno pomak, dobili smo prvi odgovor ministarstva na prigovor da se meso iz robnih rezervi distribuira samo u Beogradu i okolini. U zaključku se kaže da smo u pravu i da će se ubuduće voditi računa da robne rezerve budu dostupne svim građanima*

I sada konačno pomak, 2. 7. 2008. povodom distribucije mesa iz robnih rezervi po 25% jeftinijoj ceni, distribuira se samo u Beogradu i okolnim opštinama, Niš i jug Srbije nisu dobili ni grama tog mesa. Uputili smo protest ministarstvu i tražili da se obustavi takva deoba, jer se robne rezerve finansiraju iz prihoda svih građana iz budžeta i robne rezerve moraju biti dostupne svim građanima Srbije. Naravno 2. 7. smo poslali dopis i nije bilo odgovora. U međuvremenu se smenilo ministarstvo, došao je novi ministar, onda smo njemu lično poslali dopis 17. 7. I konačno, dobili smo prvi odgovor ministarstva, ohrabrujući, sa potpisom državnog sekretara, gde se u zaključku kaže da smo u pravu i da će se ubuduće voditi računa da robne rezerve budu dostupne svim građanima.

I samo još jedan primer, oko cene struje, za mesec juni Forum je dobio račun za struju u iznosu od 681,05 dinara za utrošenih 21 kWh električne energije, to znači da 32,5 dinara košta jedan kilovat utrošene energije. Postavili smo pitanje koliko stvarno košta kod nas električna energija i zatražili da Ministarstvo trgovine zauzme stav povodom računa jer smatramo da oni nisu u skladu ni sa zakonom o zaštiti potrošača, ni sa zakonom o zaštiti cena, dakle račun kakav dostavlja Elektrodistribucija. Očekujemo odgovor.

*(Jovan Jovanović, Centar za zaštitu potrošača Forum, Niš)*

**Miša Stojiljković:** Hvala gospodinu Jovanoviću. Ne znam da li je neko od predstavnika ministarstva želi da odgovori na neka od ovih postavljenih pitanja ili ćemo dalje.

**Ljiljana Stanković:** Ja bih želela da kažem da je ova prezentacija definitivno bila korisna, da još jedanput shvatimo kakav je predmet ispred nas, kakav je problem ispred nas i kakav sveobuhvatan sistem treba da stvorimo koji bi rešavao sve ove probleme, da ne bi bilo kašnjenja.

Cenim sve Vaše probleme, to je Vaš zadatak. Naš zadatak je da se kasnije nadovežemo na sav taj proces suočavanja problema i informisanja. Međutim, samo bih sugerisala da ne bi trebalo da gledamo u jedno stablo, čini mi se sada da treba da gledamo šumu, znači da treba da gledamo kako postaviti sistem. Samo zamislite situaciju ministarstva, 60 je organizacija potrošača, recimo, u ovom momentu. Zamislite šta sve te organizacije potrošača uoče, naravno cenimo



njihovu aktivnost, dakle šta sve uoče u ovom momentu na tržištu. Nemoguće je komunicirati sa svima. Jako bismo voleli, znači ovo je moja sugestija, da naša zajednička razmišljanja krenu u tom pravcu kako organizovati komunikaciju na što kvalitetniji način, zadovoljavajući za sve strane, naravno u korist potrošača. Hvala vam.

### **Milutin Marjanović: Njegovo Veličanstvo Potrošač**



Do pre pet godina sam dvanaest godina bio predsednik Saveza potrošača Srbije - SOPS-a.

Prvo, veoma sam zahvalan organizatoru što me je pozvao na ovaj predivni sastanak kao najstarijeg, tridesetogodišnjeg aktivistu potrošača a petnaestogodišnjeg rukovodećeg čoveka u potrošačkoj organizaciji Srbije.

Moram zbog toga da potvrdim jednu istinu jer imam veliko iskustvo što se toga tiče - da je danas vama ovde, naročito organizacijama potrošača koje postoje u Srbiji, mnogo lakše jer vas i razume i efektivno pomaže Vlada Srbije. Nas, kad smo lično kontaktirali predsednike vlada i odgovarajuće ministre, doživljavali smo smeške, tapšanja po ramenu i obećanja, ali potrošačka organizacija je i dalje ostala hroma.

*U Savezu potrošača Srbije uvek smo se držali Kenedijeve devize koju je on proklamovao u UN, da je potrošač - Njegovo Veličanstvo Potrošač*

Mi smo se uvek držali, kako smo radili i ponašali se, Kenedijeve devize koju je on proklamovao u UN, da je potrošač - Njegovo Veličanstvo Potrošač. Tako smo se i ponašali, tako smo i pokušali da uradimo nešto i tražili razumevanje. Nažalost, nismo imali razumevanja, jedino nas je uvek razumevala štampa, razumevala nas je i televizija jer su vrlo često objavljivali i interesovali se za potrošače, njihova prava i ostalo u zemlji Srbiji.

Isto tako nas je pomagala i Evropska organizacija potrošača. Uvek smo dobro viđeni bili, ali smo uvek upućivani na vladu, tako da smo uvek ostali kratkih rukava. Izdejstvovali smo jedino u svoje vreme savezni zakon o zaštiti potrošača koji je ostao mrtvo slovo na hartiji, a posle toga smo uspeli da se donese zakon na nivou Srbije koji vidim da se sada i koristi, a vidim da odgovarajuće ministarstvo i njegovi ljudi čine sve da se zakonska regulativa u vezi sa zaštitom potrošača i njihovih prava još više učvrsti i proširi.

Ja moram da kažem da smo bili uvek na repu događaja u svoje vreme, odnosno bez pomoći. Mi smo bili inicijatori, organizatori formiranja organizacije potrošača Crne Gore i oni su nas lepo primili, poslušali, mi smo ih organizovali i oni su počeli uz pomoć njihove vlade da rade a mi smo i dalje ostali kratkih rukava. Prema tome, mnogo mi je drago i moram to da konstatujem jer očekujem, gledajući vas ovde i ovoliki važan sastanak i ljude koji su na njemu, da ministarstvo današnje, a i ranije koliko ja znam za poslednjih pet, šest godina Ministarstvo trgovine i turizma i ljudi u njemu, pomažu koliko je god bilo moguće ovu organizaciju.

*Čini mi se da mi potrošači još uvek, bez obzira na pomoć koja postoji, nismo dobro organizovani*

Druga je sada stvar, meni se čini da je to jedna istina, da mi potrošači izgleda još, bez obzira na pomoć koja postoji, nismo dobro organizovani. Ranije smo insistirali da se ne organizuju nikakve organizacije, postoji organizacija SOPS, da je malo doteraju kako treba, usaglase sa zakonom i da nastave. Međutim, formirana je tada Nacionalna organizacija potrošača Srbije, ja sam predložio kao stariji aktivista da im je to besmislica, jer potrošač nije nacionalna kategorija nego su potrošači svi građani. No, ostalo je to tako ali vidim sada iz diskusije da i dalje postoje teškoće u vezi razumevanja potrošača. Stoga, kao stariji i iskusniji, najviše godina sada imam, molim prvo ministarstvo i njihove ljude a time i vladu i ostale odgovorne organe, da prihvate Kenedijevu devizu - Njegovo Veličanstvo Potrošač - i da otvore sve moguće izvore da se potrošačima obezbedi njihovo pametno, svrsishodno i adekvatno organizovanje i da se kroz zakonske odredbe usavrši zaštita potrošača onako kako to propisuju i Svetska organizacija potrošača i Evropska organizacija potrošača i kako zaslužuju potrošači u ovoj našoj zemlji. Hvala vam!

*(Milutin Marjanović, Savez organizacija potrošača)*

**Mirjana Aćimović-Korunović: Institut za standardizaciju Srbije je spreman za uvođenje evropskih standarda**



Htela bih da izložim u nekoliko tačaka i da odgovorim na jedno od pitanja koje je u uvodu postavljeno a to je koliko su institucije države svojim kapacitetima spremne za uvođenje društva u evropske standarde.

Što se tiče Instituta za standardizaciju Srbije odgovor je direktno pozitivan. Kao članica Evropske organizacije za standardizaciju, institucija za standardizaciju Srbije omogućuje svim zainteresovanim stranama direktno posedovanje, znači ili uvoz ili kupovinu, posedovanje, korišćenje evropskih standarda i direktno učešće u donošenju srpskih standarda na bazi

evropskih standarda.

E sada, pošto je reč, termin "standard" u širokoj upotrebi, kada govorim ispred svoje ustanove mislim na standard u užem smislu reči, kao dokument koji donose međunarodne, regionalne ili nacionalne institucije za standardizaciju.

Standard u ovom smislu reči predstavlja najkraći put između opštedefinisanih zahteva za proizvode koji su iskazani u direktivama ili određenim propisima. Znači, standard je put između opštedefinisanih zahteva i dalje egzaktno utvrđenih karakteristika proizvoda, a potom i za metode provere karakteristika tih proizvoda.

### *U evropskoj standardizaciji primat je na bezbednosti proizvoda*

Kada je reč o evropskoj standardizaciji imam obavezu da kažem da je, što se tiče pitanja potrošača, u evropskoj standardizaciji primat na bezbednosti proizvoda i to u vezi sa direktivom o bezbednosti dečjih igračka, u vezi sa direktivom o opasnim hemijskim supstancijama i u vezi sa direktivom o ličnoj zaštitnoj opremi na radu.

Takođe, kao i neko od prethodnih govornika, moram da pomenem program CARDS 2006. godine koji je mnogo doprineo da se veliki broj evropskih standarda prevede na srpski jezik, koji se sada objavljuju kao takvi na srpskom jeziku.

### *Institut za standardizaciju je otvoren za učešće organizacija za zaštitu potrošača u procesu donošenja standarda*

Moram da kažem da je Institut za standardizaciju otvoren svim zainteresovanim stranama, čak ja pred sobom imam zapisnik sa sastanka koji je održan 7. juna 2007. gde je Institut za standardizaciju sazvaio zainteresovane organizacije potrošača kao što je Nacionalna organizacija potrošača Srbije, predstavnike Ministarstva trgovine i usluga, Asocijaciju potrošača Srbije, Pokret za zaštitu potrošača Beograda i još neke, gde smo ukazali na mogućnost učešća organizacija za zaštitu potrošača u procesu donošenja standarda. Nismo imali do sada veliki odziv u tom poslu. Znači, organizacije za zaštitu potrošača još uvek nisu sagledale neku značajnu korist u tome da učestvuju u izboru programa donošenja standarda.

Ali sa druge strane moram da istaknem, mada ovde nema njihovih predstavnika, laboratorije za javno zdravlje širom Srbije su vrlo zainteresovane da kao laboratorije za ispitivanje i njihovi stručnjaci učestvuju u donošenju standarda za ispitivanje karakteristika određenih proizvoda, da ne ponavljam sad koji su to.

Dakle, evo ja sam imala potrebu da istaknem nekoliko crtica što se tiče standardizacije direktno i otvorena sam za određena pitanja ili pojašnjenja ukoliko je potrebno. Hvala!

*(Mirjana Aćimović-Korunović, rukovodilac odeljenja za bezbednost, zaštitu i životnu sredinu Instituta za standardizaciju Srbije)*

## Dragoljub Mićunović: Pitanje zaštite potrošača je elementarno demokratsko pitanje



Uvažene kolege, Demokratski politički forum je organizovao ovu debatu između ostaloga što smatramo da je problem potrošača demokratski problem. Pitanje potrošača je elementarno demokratsko pitanje. Ne postoji šira grupacija od potrošača, svi su negde potrošači.

Naravno, u društvu su složeni odnosi i postoje mnoge razlike među ljudima, jedni su bogati - jedni siromašni, jedni zdravi - jedni bolesni, jedni obrazovani - drugi neobrazovani i tako dalje. Postoje mnoge nejednakosti unutar društva a društvo mora da funkcioniše nekako vodeći računa o različitim interesima.

Kada posmatramo problem potrošača, mi vidimo da tu postoji jedan lanac društvenih odnosa. Postoje potrošači, ali postoje i proizvođači. Njihovi interesi ne moraju da budu uvek isti jer su proizvođači skloni da profitno posluju i to je njihova želja a potrošači žele da kupe kvalitetno i jeftino, što je njihova opravdana želja, i tu mora da se nađe nekakav kompromis.

*U lancu društvenih odnosa postoje potrošači, proizvođači, trgovine, međunarodne obaveze, standardi, itd. Njihovi interesi ne moraju uvek da budu isti, ali tu mora da se nađe neki kompromis*

Ali tu postoji i treći činilac, to je trgovina koja svojim maržama takođe utiče na cene a vrlo često naravno i na kvalitet, želeći najčešće da obezbedi određene monopole kako bi te marže bile mnogo veće, itd. Pored toga, imamo međunarodne obaveze, određene standarde, higijenske, ekološke i druge uslove koji takođe moraju biti ispunjavani.

Sve ovo je jedan zajednički kompleks koji mora da se rešava ali pošto su potrošači najšira grupacija demokratski je da se o njima brine, jer to znači brinuti o najširoj grupi građana, takoreći o svima.

Naša opšta zaostalost u ekonomskom, obrazovnom, ekološkom i kakvom god hoćete smislu, na kraju nalazi žrtvu a to smo svi mi kao potrošači sa onim što nam se nudi, nameće i prodaje po određenim cenama, a često je u pitanju i veoma opasna roba. Danas je ekološki problem, gde su potrošači veoma zainteresovani za preživljavanje, da ti proizvodi budu zdravi, dakle ne samo jeftini, nego i bezopasni. To je jedno opštečovečansko pitanje.

Videli ste pre neki dan onu aferu u Kini sa mlekom, to može da pogodi stotine hiljada i milione ljudi, zbog nekog nesavesnog. Mi smo toga imali u izobilju, jer nismo imali neku efikasnu kontrolu ili pažnju, jako je mnogo bilo raznih trovanja prehrambenim proizvodima, proizvodima kojima je prošao rok, tim rakijama od kojih se umiralo, bilo je uvoza raznih roba koje su sumnjivog karaktera, itd. Dakle, svi smo na neki način ugroženi, a ta ugroženost jeste nešto što nas sve spaja ponovo u jednu celinu jer to pogađa svakoga. Zato je ovo pitanje zaštite potrošača ključno.

*Vlada bi trebalo da bude neka vrsta medijatora, ona mora da brine o razvoju proizvodnje, od toga zavisi standard, ali vlada takođe mora da brine o poštovanju međunarodnih normi, jer je na to obavezna, i mora da štiti javno zdravlje i da bude bliska potrošaču*

Naravno, ovde je uključena i vlada, ali vlada bi trebalo da bude neka vrsta medijatora između strana, ona mora da brine o razvoju proizvodnje, naravno o bruto produktu, od toga zavisi standard, ali vlada takođe mora da brine o poštovanju međunarodnih normi, jer je na to obavezna, ne može da proizvodi i zatruje reke, uništi ribe ili napravi hiljade drugih lomova. Jednostavno, međunarodna je obaveza da se tako nešto ne sme činiti, jer se ugrožavaju drugi. Ali isto tako vlada mora da vodi računa i o tome da štiti javno zdravlje, to je njen cilj i da bude bliska potrošaču.

*Zadatak institucije koja na žalost do sada nije mnogo angažovana - skupštine - je da donosi propise i zakone, ali nijedan zakonski projekat ne treba da izađe iz parlamenta bez dubokog razumevanja interesa javnosti, najšireg demokratskog interesa*

Ima jedna institucija ovde koja na žalost do sada nije mnogo angažovana ili uzimana u obzir, ja bih o njoj hteo da kažem par reči, to je skupština. Naš parlament ne bi trebalo da bude samo pozornica zabave raznih egzibicionista, njen najveći i jedini zadatak bi trebalo da bude da donosi propise i zakone. To je cilj, sve drugo je zloupotreba. Međutim, problem je i kakve donositi zakone i propise. Ako vam vlada, koja je glavni inicijator u zakonodavstvu, pošalje loše, nedovršene, nedorađene propise, gde je ta uprava koja to treba da sprema inertna, lenja, nekvalifikovana, bez razumevanja onoga što se u svetu događa, i onda ako još izvrše presing da to ide po hitnom postupku, poslanici usput dignu ruke i time je stvar propala.

Aktivnost skupštine mora da se prebaci na odbore, svuda u svetu glavni rad parlamenta je rad u odborima i ne moraju poslanici samo da sede i slušaju razne zgode i nezgode i prepirke, poslanici moraju da rade u odborima koji pozivaju sve zainteresovane strane, predstavnike raznih udruženja, razne stručnjake, i koga kod treba, da nijedan zakonski projekat ne izađe bez dubokog razumevanja interesa javnosti, najšireg demokratskog interesa.

Skupština predstavlja narod u mnogo širem smislu nego vlada i zato bi po mom mišljenju mnogo efikasnije bilo da i udruženja potrošača, koja bi morala da nađu načina za bolju međusobnu saradnju ili koordinaciju, i da lakše dolaze do skupštine, a da skupštinski odbori budu mesta u kojima će se mnogo efikasnije stvarati zakoni, ono što je ključno - valjani zakoni.

*Po mom mišljenju, mnogo bi efikasnije bilo da i udruženja potrošača, koja bi morala da nađu način za bolju međusobnu saradnju ili koordinaciju, da lakše dolaze do skupštine i da skupštinski odbori budu mesta u kojima će se mnogo efikasnije stvarati zakoni, ono što je ključno - valjani zakoni*

Dakle, postoji tu niz problema o kojima ne bih hteo sada da govorim, baveći se profesionalno ili sa pasijom vi te probleme znate u svakom slučaju bolje, ali imamo nekoliko tih ključnih neprijatelja. Ključni neprijatelj, po mom mišljenju, je monopol, jer monopol traži zaštitu da može da radi šta hoće. To je centralna uloga monopola, da se obezbedi od konkurencije, kontrole i da onda naravno može da radi šta hoće. To polazi od tih trgovinskih marži koje nikako do kraja ne možemo da isteramo, da vidimo, to je vrlo prosto, otići na pijacu u Beču ili bilo gde drugde, uzeti korpu i reći: čekajte, izvinite, to košta toliko i toliko, mleko toliko, sir toliko, jaja toliko, itd. Šta je problem? Zašto to kod nas košta duplo više u ovoj sirotinji, gde su plate pet puta manje? Na takvo pitanje je potreban odgovor i vladu ne treba da zanima isključivo kako će to srediti sa kompanijama, itd, ona treba da kontroliše kompanije, nju pre svega treba da interesuju potrošači jer su oni ta demokratska baza koja ih je na kraju i poslala u vladu preko parlamenta.

*Skupština bira vladu i kontroliše je, i može mnogo jače da utiče na nju nego što to direktno može bilo koja organizacija potrošača spolja*

Ali do tog vremena ja bih vas savetovao da nađemo način ili kanal sa skupštinom i da odatle vršimo presiju na vladu, jer skupština bira vladu i kontroliše je, i možda može mnogo jače da utiče na nju nego što direktno može bilo koja organizacija da to uradi spolja.

Toliko sam samo želeo da kažem i da vas pozdravim i želim vam naravno puno uspeha u daljem radu. Mi ćemo kao Demokratski politički forum otvarati mnoga važna pitanja koja se tiču i zdravlja i ekologije i prosvete, itd, što smo radili i do sada, jer je neophodno da imamo javnu debatu, da se ljudi čuju, da na taj način dođemo do nekih predloga za unapređenje ovog našeg društva. Sve naše debate se objavljuju i na sajtu Demokratskog političkog foruma. Hvala.

*(Dragoljub Mićunović, programski urednik DPF)*

**Miša Stojiljković:** Hvala profesore, pokrenuli ste interesantno pitanje koje bih ja voleo da postavim kasnije predstavnicima ministarstva, ali pre toga gospodin Dejan Erić, pa Denis Perinčić.

**Dejan Erić: Najveći problemi u istraživanju tržišta su pristup podacima i problem neznanja**





Hvala vam puno. Pre svega da se predstavim, moje ime je Dejan Erić, direktor sam Instituta ekonomskih nauka u Beogradu, inače jednog od retkih instituta iz oblasti ekonomskih nauka koji je još uvek u državnom vlasništvu Vlade Republike Srbije.

Želim da iskažem veliku zahvalnost organizatorima na pozivu i moram da kažem da sam zaista uživao u prezentacijama gospođe Stanković i gospođe Popov. Želim da vam uputim sve pohvale, naročito ministarstvu, za napore i za korake koji se čine.

Na žalost, mi u Srbiji obično kritikujemo, a retko pohvaljujemo, pa evo, ja bih želeo da vas pohvalim, nastavite samo tim putem.

### *Zaštita potrošača je jedno od centralnih pitanja tranzicije i razvoja tržišne privrede*

Mislim da je tema jako dobro prepoznata, zaštita potrošača je jedno od centralnih pitanja tranzicije i razvoja tržišne privrede. Kod nas još uvek dominira, na žalost, neka samoupravna, ja bih rekao socijalistička svest po kome mnogi proizvođači razmišljaju na način: budite srećni što ste uopšte neki proizvod dobili. Ili po onom principu: kako vam je, tako vam je.

### *Ne možemo govoriti o zaštiti potrošača ukoliko nemamo konkurenciju*

Mislim da centralno pitanje, ja bih svoju diskusiju usmerio ka tome, jeste da ne možemo govoriti o zaštiti potrošača ukoliko nemamo konkurenciju. Prema tome, centralno pitanje je razviti dovoljan nivo konkurentne borbe na domaćem tržištu jer samo kroz konkurenciju imaćemo fleksibilnost cena na dole i imaćemo jednostavno mogućnost da na pravi način zaštitimo potrošača.

U tom pogledu mislim da je država učinila ogromne napore, ja mislim da je 2003. godine, nisam siguran, donet prvi antimonopolski zakon, a 2005. zakon o zaštiti konkurencije. Čujem da je u pripremi novi, čime je formirano jedno veoma značajno telo, to je Agencija za zaštitu konkurencije. Video sam da je poziv i njima upućen i žao mi je što niko iz agencije nije došao. Moram da kažem da je reč o instituciji koja je veoma značajna i sa kojom moj institut ima jako dobru saradnju zbog toga što smo od novembra meseca prošle godine do juna meseca ove godine realizovali jedan istraživački projekat za potrebe komisije, a koji se tiče analize. To je studija Analiza tržišta maloprodaje naročito nespécializovanim proizvodima koja je verovatno bila posledica jednog sukoba koji je nastao na relaciji jednog od najvećih trgovačkih lanaca u Srbiji i komisije.



Nemojte mi zameriti, nisam ovlašćen i ne mogu da vam dajem nijednu informaciju iz studije zbog toga što je to intelektualno pravo i to pripada mom potrošaču, a ja štitim svog potrošača, usluga instituta i to je u ovom slučaju Komisija za zaštitu konkurencije, ali ono što mogu da vam kažem su problemi na koje smo naišli a koji direktno tangiraju ovo pitanje, a kasnije će to imati i neke implikacije na sugestije koje ću vam uputiti.

*U istraživanju je najveći problem doći do podataka jer čak i neki organi, agencije i organizacije koje su državno vlasništvo ne daju podatke komisiji. Drugi problem je problem neznanja*

Pod broj jedan, moram da vam kažem da u metodološkom smislu ne postoji nekih velikih problema. Odrediti relevantno tržište i istražiti stepen konkurencije, metodološki je to poznata stvar, mi smo čak kao institut angažovali vodećeg istraživača iz te oblasti, profesora Dopsona iz Velike Britanije. Međutim, problem koji postoji je problem u podacima, moram da vam kažem da to nije problem sa kojim se samo Srbija suočava, to je problem sa kojim su se suočavale mnoge zemlje koje su u tranziciji i one zemlje koje su sada članice EU.

U čemu se sastoji taj problem? Problem se sastoji u tome što čak i neki organi i agencije i organizacije koje su državno vlasništvo, ne daju podatke komisiji. Evo, navešću dve. Republički zavod za statistiku, primera radi, da bismo dobili podatke o relativnom tržišnom učešću i prometu pojedinačnih proizvođača, oni su nam postavljali milion prepreka: napišite zahtev, dobijte saglasnost, itd, i mi smo tako izgubili tri meseca. Drugi organ koji je još bolji i koji ima fantastične podatke, bukvalno o tome da li je profesor Mićunović kupio ovu vodu na Novom Beogradu, a ja na Čukaričkoj padini, možemo upariti da su kupljene dve vode tu i tu i po kojoj ceni. Međutim, komisija nema pristup ni tim podacima, ja ne mogu da vam opišem kakve smo mi muke imali kao istraživači da dođemo do tih podataka i da sprovedemo adekvatnu analizu. U svakom slučaju, tu je neophodno nešto menjati. Komisiju, ugled komisije kao stručnog tela apsolutno treba afirmisati i treba omogućiti bolji pristup podacima.

*Tržišna struktura je jedan segment priče, drugi segment je tržišno ponašanje. Vrlo često problem koji direktno pogađa potrošače jeste neadekvatno ponašanje pojedinih učesnika na tržištu*

Često je, pored podataka, kod nas drugi problem - problem neznanja. Ljudi obično kada se bave analizom nečega, oni se bave i jednim aspektom tržišne strukture, a tržišna struktura je jednostavno snimak jednog stanja. Neko je u zakonu napisao da je prag dominantnog tržišnog učešća 40%. Ja ću vam reći da u ekonomskom smislu nema nikakve razlike da li je 40,1% ili je 39,9%, u ekonomskom smislu to je manje-više to. Međutim, neko kod nas čita isuviše kruto, možda pravnički: ako je 40% on je monopolista, ako je 39% onda nije monopolista. Samo da vam kažem, tržišna struktura je jedan segment priče, drugi segment je tržišno ponašanje, ponašanje učesnika na tržištu i vrlo često problemi koji nastaju, problem koji direktno pogađa potrošače jeste neadekvatno ponašanje pojedinih učesnika. Ja ne mogu ulaziti u sve detalje, ali je naša studija pokazala čak 52 načina kako maloprodavci mogu da ugrožavaju potrošača. I to je nešto sa čime treba da se bavimo, to su suštinska pitanja.

Dakle potrebno je razviti konkurenciju. Ja moram da kažem zato što sam bio u jednom državnom organu, Komisiji za hartije od vrednosti, politika koju smo tada vodili jeste kad vidite da neko radi manipulativnu radnju, bacite što više svetla na njega. Pa izvoli, sad kad si pod lupom javnosti, da li sad možeš da manipulišeš? Ne možeš! Prema tome, o tome treba pričati i zato ja ovaj skup strašno pozdravljam i zato je neophodno što više ljudi uključiti da se jednostavno nešto uradi u zemlji Srbiji. Vreme praznih priča je prošlo, sada sudimo prema tome da li neko zna nešto da radi i da li zna da napravi nešto.

*Moja sugestija je da Odsek za zaštitu potrošača ministarstva obavezno sarađuje sa Komisijom za zaštitu konkurencije, to je esencijalna stvar, kao i sa Poreskom upravom*

Još dve-tri sugestije imam. Prvo da Vas pohvalim, Ljiljo, za zaista sjajnu prezentaciju. Kada ste govorili o zadacima Odseka za zaštitu potrošača niste pomenuli, ja sugerišem, obavezna je saradnja sa Komisijom za zaštitu konkurencije, esencijalna stvar. Kod nas u Srbiji obično stvari idu po vertikali, a problem nastaje u koordinaciji po horizontali između određenih tela i organa. Takođe je neophodna saradnja po toj horizontali sa Poreskom upravom, tako da komisija može dobiti uvid, da izanalizira strukturu, jer, šta znači struktura? Imate neke grane delatnosti gde je tržišno učešće nekih i 57%, neću da pominjem kojih, to je intelektualna svojina instituta, u nekim granama imate 95%, pa nema zloupotrebe potrošača. Dakle tržišna struktura ne znači puno, ali ponašanje je ono što je vrlo bitno.

Drugi savet, u Savet ministra za zaštitu potrošača obavezno da uključite i ljude iz Komisije za zaštitu potrošača, ta kopča je jako bitna i vrlo mi se svidela diskusija profesora Mićunovića da težište mora da se baci na rad u skupštinskim odborima, pri čemu ja moram da kažem da sam prošle godine imao jedan izuzetno dobar razgovor sa predsednikom skupštine gospodinom Dulićem, gde smo razgovarali na sledeću temu: Institut ekonomskih nauka je državna kuća, često se dešava da, na žalost, obrazovni nivo naših poslanika nije na adekvatnom nivou ekonomskog obrazovanja. Srbiji na početku XXI veka, kao na početku XIX veka trebaju prosvetitelji kao što su Vuk i Dositej koji su učili pismenosti neuki srpski narod. Sada nam treba nova vrsta prosvetitelja koji će učiti ljude šta znači tržišna privreda. Ja vam tu stojim na raspolaganju, skupštinskim odborima, da obezbedimo najbolje moguće stručnjake, da prvo edukujemo ljude koji treba da odlučuju o nečemu. Kako neko može da odlučuje o zakonu o finansijskim tržištima kad ne zna šta je berza i finansijsko tržište, kako neko može da odlučuje o konkurenciji i potrošačima kad je otišao jedino u prodavnicu da kupi? Drugim rečima nama treba drugačiji pristup, da radimo na edukaciji, na opštem nivou kontinualnog edukovanja.

I samo još jedna stvar, mislim da dobra vest koju takođe jako podržavam, jeste jednostrana primena Sporazuma o pridruživanju i priključivanju EU, zato što to može doneti dosta dobrog, jer često država svojim merama, naročito carinske zaštite, utiče na ovo što je profesor Mićunović identifikovao. Ja moram da vam kažem da je skoro moj institut potpisao sporazum o saradnji sa Univerzitetom u Torinu (*Scuola di Amministrazione Aziendale*), Fakultet za menadžment u Torinu. Vi znate da je Fiat došao u Srbiju, hvala bogu da je došao i da bude još takvih firmi, ali reći ću vam isto tako da su automobili u Torinu 15% jeftiniji nego u Beogradu. Zašto? Zato što mi imamo neku nerazumnu carinu. Koga smo štitili? Nekoga ko je proizvodio

hiljadu automobila godišnje, a to nam je ostalo iz osamdesetih godina. Moramo takve stvari da menjamo mnogo brže da bi neke stvari bile jeftinije, da definišemo carinsku politiku u smislu razvojne politike, ali da bude oročenog karaktera. Dakle, gospodo, ako radite u mlekarskoj industriji i imate godinu dana carinsku zaštitu da se prilagodite, posle toga neka vas oduva evropska konkurencija ako niste sposobni. Tako moramo raditi. Jer ako ne adresiramo zadatke i ako ih ne terminiramo, nikada se stvari neće promeniti. Hvala na pažnji.

*(Dejan Erić, direktor Instituta ekonomskih nauka)*

**Ljiljana Stanković:** Hvala Vam lepo na sugestijama, zaista su dobrodošle.

U okviru moje nadležnosti nalazi se i divizija za zaštitu konkurencije koja ima definitivno zadatak kreiranja normativnih akata i sa nama je ovde gospodin Dušan Protić, pomoćnik ministra za upravno-pravne poslove koji je rukovodilac grupe za izradu nacrtu zakona o zaštiti konkurencije. Ovo naglašavam iz tog razloga da vam kažem koliko smo ozbiljno shvatili povezanost i da je zajednička komunikacija, rad i analiza zaista neophodna da bismo i u jednoj i u drugoj oblasti postigli, recimo, optimum.

**Denis Perinčić: Zakoni su dobri, ali se ne primenjuju ili ih primenjuju nestručni ljudi**



Ja sam ovde ispred Republičke unije potrošača, po struci sam diplomirani pravnik i specijalista za ugovore u međunarodnoj trgovini.

Želim da se zahvalim organizatorima na ovom prilično kvalitetnom skupu koji je sazvan i da pozdravim sve učesnike skupa.

Želeo bih da na bazi nekog našeg iskustva kažem određene konstatacije koje će možda biti korisne i samom ministarstvu i svima nama za unapređenje položaja potrošača u Srbiji, pošto je po mojoj oceni, a i svih nas ovde, taj položaj jako, jako loš.

Gospođu Stanković prvi put vidim kao pomoćnicu ministra i njeno izlaganje je bilo jako kvalitetno i predstavlja jedan novi ton iz Ministarstva trgovine i usluga.

U tom pravcu ja izražavam nadu da će to biti samo prvi, početni korak ka uspostavljanju međusobne saradnje i poverenja između nas, nevladinih organizacija koje se bave ovom oblašću i ministarstva.

*Do sada je odnos između ministarstva i organizacija potrošača bio sve, samo ne partnerski. Taj odnos je bio krajnje nekvalitetan*

Mislim da je iz jednog izlaganja svima bilo jasno da takvog odnosa do sada nije bilo, odnosno taj odnos je bio sve, ali ne partnerski. Taj odnos je bio krajnje nekvalitetan, uz diskriminaciju ostalih organizacija potrošača i povlašćen položaj jedne organizacije koju ne bih želeo da napomenem iz čisto učtivih razloga, a mislim da je to vama sasvim jasno.

S druge strane, mislim da sam razumeo da vi planirate obnovu i pojačavanje kadrova u ministarstvu. Mislim da je evidentno stanje da su kadrovi ispod nivoa zahteva vremena i potreba države i mislim da je to nužno da se što pre uradi. Isto tako potrebno je da ministarstvo skine hipoteku o nezakonitom radu prethodnog ministarstva koje se pre svega odnosi na projekat Savetodavni kol centri, o čemu smo mi vas više puta predstavkama obaveštavali, ali niko iz ministarstva nije dao kvalitetan odgovor. Na svu sreću ovde su gospoda Erić i profesor Mićunović, koji su dali konstruktivne predloge kako ovakvi problemi ubuduće treba da se rešavaju, a to je pre svega bacanje svetlosti na postojeći problem i krajnje rasvetljavanje da svi učesnici i šira javnost budu upoznati sa problemima koji postoje, znači ne prikrivati probleme ispod tepiha.

*Potrebno je da ministarstvo skine hipoteku o nezakonitom radu prethodnog ministarstva koje se pre svega odnosi na projekat Savetodavni kol centri*

U tom pravcu gospođa Edina Popov, Pera Bogosavljević, Vera Vidoja, gospodin iz Foruma, naša udruženja, pokrenuli smo određene inicijative prošle godine i tokom cele godine pokušali da dobijemo projekat Savetodavni kol centri na uvid, ali nismo ga dobili iz vašeg ministarstva. Čak postoji i veliki stepen verovatnoće da taj projekat nije ni napisan, a dobija sredstva od Vlade Srbije, što smo mi vama sve kroz određene predstavke i uputili, kao i kancelariji za NIP.

S druge strane želeo bih da kažem, kao koautor projekta Zaštićen potrošač, da se mi bavimo medijacijom. To je jedna da kažem pionirska aktivnost ovih organizacija. Pošto smo većina nas osnivača pravnici, mi smo osposobljeni da pružamo stručnu pomoć građanima u ostvarivanju njihovih povređenih prava. Medijacija je nešto što je nama donelo određena iskustva i mi ćemo u tom pravcu sačiniti Belu knjigu o dezavuisanju prava potrošača. Morate imati svest da je, recimo, danas jedan veliki problem Telekom, to je gospođa Edina Popov ovde naglašavala. A mislim da je Telekom organizovao i neke igre, ja imam to da vam dostavim vezano za recimo Koka Kolu, pa ih ljudi pozovu, pa posle toga oni porukama koje ne mogu da izbrišu zadužuju za novčane iznose, itd. To vam sve mogu prezentovati, jer mi imamo opsežnu dokumentaciju koja bi bila jako zanimljiva široj društvenoj javnosti.

Isto tako želim da naglasim da mi ozbiljno radimo, u tom pravcu smo dobili pre svega podršku lokalne samouprave Palilule, ali smo usamljeni u tome. Donekle je pomogao Novi Beograd sa davanjem poslovnog prostora, kancelarije, međutim što se tiče drugih pomoći, to je sve izostalo, čak imamo osećaj neke opstrukcije našega rada.

*Kroz akciju Zaštićen potrošač došli smo do neposrednih saznanja da veliki broj inspektora radi kvalitetno svoj posao, ali da postoje i oni koji krše zakon*

Što se tiče rada samih inspeksijskih organa, i to moram da naglasim, kroz akciju Zaštićen potrošač došli smo do neposrednih saznanja da veliki broj inspektora radi kvalitetno svoj posao, ali da postoje i oni koji u skladu sa zakonskim ovlašćenjima ne preduzimaju zakonske aktivnosti, dakle krše zakon, što je predmet krivičnog dela.

Da vam kažem i to, mi ćemo vama, pošto smo već upućivali takve predstavke, odnosno davali kadrovima koji su do juče bili u ministarstvu sve te slučajeve, ali bez ikakve reakcije, ministarstvo je bilo nezainteresovano i to jako očigledno, mi ćemo to vama ponovo uputiti. Mislim da je Vaš današnji odnos prema celoj priči zaštite potrošača konstruktivan i mislim da je to pravi put da se sa reči pređe na delo.

*Moram da kažem da su u Srbiji zakoni, ljudi će se sada iznenaditi, prilično dobri, ali mnogi organi ih ne primenjuju*

Što se tiče zakonodavne aktivnosti moram da kažem da su u Srbiji zakoni, ljudi će se sada iznenaditi, prilično dobri, zakon o obligacionim odnosima je svojevremeno bio jedan od najkvalitetnijih zakona. Mi naravno nemamo određene zakonske propise kao što je zakon o bezbednosti proizvoda, ali Krivični zakonik Republike Srbije može to da kompenzuje. Što se tiče tumačenja, tumačenje zakonskih propisa kod adhezionih ugovora, tzv. ugovora po pristupu, u zakonu o obligacionim odnosima član 100 reguliše da se nejasni ugovori uvek tumače u korist potrošača. Postoji jedna stvar, a to će rad i kontrola ove tržišne inspekcije koju ćete vi, nadam se, nakon naše prijave obaviti, jasno pokazati da mnogi organi imaju zakonska ovlašćenja, da imaju dobre zakone, ali ih ne primenjuju. A zašto ih ne primenjuju, to je posebno pitanje.

*Zadatak ministarstva je da kontroliše rad potrošačkih organizacija, da preduzima mere inspeksijskog nadzora, da vidite ko radi i kako se gazduje sa sredstvima ako ste ih uopšte i dali*

Što se tiče mnoštva organizacija, tačno je da ima 60 organizacija, ili nešto više, koje se bave zaštitom prava potrošača. U tom pravcu mislim da je zadatak ministarstva, mislim da je to jasno definisano zakonom o zaštiti potrošača, da kontrolišete rad potrošačkih organizacija i to tako da kontrolišete, da preduzimate sve mere inspeksijskog nadzora, da vidite ko radi i kako se gazduje sa sredstvima ako ste ih uopšte i dali, a mislim da je porazna činjenica da je bivši saziv Ministarstva trgovine i usluga davao informativnim agencijama, kućama, itd, što sam od koleginica iz Aposa i beogradskog Pokreta dobio pošto su oni članovi Saveta ministra, da je on njih finansirao umesto nas, organizacije koje se bave neposrednom zaštitom potrošača.

Dakle, zakoni mislim da su sasvim korektni, iako naravno uvek mogu biti bolji, ali niko ne može da objasni zašto nestručni ljudi primenjuju zakone. Mislim da je u tom pravcu potrebno veliko rasvetljavanje ko to radi i kako radi, javnost rada može da dâ nekakav rezultat i pomak ka ostvarivanju standarda i približavanje standardima EU.

Drugo, hteo bih da kažem da ovo što je danas rekao profesor Mićunović vezano za skupštinske odbore predstavlja, po meni, ključnu inicijativu da se i u tom pravcu krene sa jako nezavidnog položaja, dok mi čekamo da vlada nešto uradi, itd, ovo je možda pravi put. Toliko. Hvala.

*(Denis Perinčić, Republička unija potrošača)*

**Ljiljana Stanković:** Hvala vam. Pod broj jedan, zamolila bih Vas da dostavite sav materijal. Iako ste ga slali, ja bih Vas molila da uložite napor i ponovo ga dostavite. Iz kog razloga ovo prvo naglašavam, zato što zaista verujem da ovog trenutka u Ministarstvu trgovine imamo adekvatan tim, tim koji zaista želi da učini pomake, na čelu sa ministrom.

Što se tiče inspeksijskih organa, na njih se to takođe odnosi, na rukovodstvo tog segmenta se to takođe odnosi i to sada tvrdim.

U ovom momentu želim da Vam odgovorim vezano za Savetodavne kol centre. Možete mirno da spavate, analizirali smo predloženi projekat i u ovom momentu ne planiramo da pravimo pomake dok ne budemo sigurni da su oni adekvatni.

Kada kažete mnoštvo organizacija, ono kako mi vidimo organizacije potrošača je to da one u budućnosti moraju da preuzmu brojne uloge. Sva pomoć koja bude odlazila organizacijama potrošača ići će naravno smisleno, prethodno definisano i to onima koji su sposobni da odrade zadatak koji je definisan. To nam je jedinstven stav.

Još jednom napominjem, molim Vas, ukoliko imate informacije koje ste slali ili niste slali, ili već kako, ja Vas molim da uložite napor da nam to dostavite.

**Denis Perinčić:** Ja ću Vam naravno dostaviti sve informacije, ali što se tiče sposobnosti organizacija, koje su organizacije potrošača sposobne da se bave ovim problemom ili ne, na vama je da odredite kriterijume i da krenete u analizu rada samih organizacija, vi imate zakonski osnov. Znači, to je član 70 ili 71, ne mogu sada na pamet da kažem, Zakona o zaštiti potrošača.

Drugo, što se tiče samih organizacija, njihov odnos je definisan zakonom o njihovoj registraciji, a što se tiče projekta Savetodavni kol centri, on je bio potpuno nezakonit i mi smo o tome pisali, kolega i ja, zato što je on sadržavao odredbe državne kontrole nevladinog sektora, to znači sastojao se u tome da ministarstvo daje sertifikate.

**Gordana Hašimbegović: Poenta je u sređivanju tržišta i sprovođenju zakonske regulative**





Ja sam sekretar Udruženja za trgovinu Privredne komore Srbije. Naravno, mi smo izuzetno zadovoljni što smo pozvani na ovaj dijalog i pozdravljamo sve učesnike skupa, predstavnike ministarstva, posebno gospođu Ljiljanu Stanković sa kojom već imamo jako dobru saradnju.

Prvi put smo u ovoj priči, ali ono što mi primećujemo vezano za privredu, uopšte za potrošače, gde zaista aktivno učestvujemo zajedno sa našim potrošačima, možemo da kažemo da je ovo jedna vrlo kompleksna situacija.

Kao što ste čuli iz prethodnih diskusija, svako ima svoju priču, ali sve te priče treba objediniti i napraviti jedan zakonski okvir i regulativu koju treba sprovoditi, poštovati i na kraju korigovati, jer ništa nije savršeno. Da ništa nije savršeno je pokazano i ovim zakonom o zaštiti potrošača koji nije bio dobar, znači radi se jedan potpuno nov zakon.

*Bitno je da je definitivno teško zadovoljiti potrošača. Potrošač očekuje bezbedan proizvod sa određenom cenom i očekuje da se ne oseća prevarenim*

Šta je danas bitno? Bitno je da je definitivno teško zadovoljiti potrošača. To znamo, profesor Mićunović je malopre govorio šta su to motivi, šta su navike, šta je socijalni status i sve ostalo. Međutim ono što je bitno - to su standardi. Šta potrošač očekuje? Potrošač sigurno očekuje bezbedan proizvod sa određenom cenom i sigurno očekuje da se ne oseća prevarenim. To je ono o čemu smo pričali, da isti takav proizvod može u inostranstvu da kupi za mnogo jeftiniju cenu nego što će kupiti u zemlji.

Šta je bitno? Kao što se vidi iz svega ovoga, osnovna poenta je na sređivanju tržišta. Svi ovi zakoni koji su doneseni 2005. godine, počevši od zakona o zaštiti konkurencije, zakona o oglašavanju, zakona o cenama, dakle definitivno se mora voditi računa o primeni tih zakona i kompatibilnosti tih zakona.

*Ne samo zaštita potrošača, mi moramo razgovarati i o drugoj temi - zaštiti proizvođača, jer su neki proizvođači na udaru neproverenih informacija koje donose velike štete*

Naravno Privredna komora Srbije je ovde da zastupa privredu, u svakom slučaju ne samo zaštita potrošača, mi moramo razgovarati i o drugoj temi - zaštiti proizvođača. Postoji onaj deo privrede koji je na udaru neproverenih informacija a tako neproverene informacije donose velike štete našim proizvođačima koji se jako teško bore na ovom tržištu.



Ono što predlažem, a smatram da bi bilo jako značajno, to je jedna apsolutna saradnja. Dakle, komora je ovde za sprovođenje svih javnih rasprava što se tiče svih nacрта zakona, što je i naš posao i što radimo sa proizvođačima, ali ono na šta treba zaista obratiti pažnju, to je jedinstvena baza podataka. Dešava se da se ta baza podataka odnosi i na proizvođače čiji su proizvodi reklamirani, na proizvode koji se reklamiraju, a isto tako na potrošače koji ih reklamiraju, upravo zbog one vrste zloupotrebe.

U svakom slučaju, mi smo jako zainteresovani, mi uvek imamo dobre odnose sa skupštinskim odborima kada je u pitanju procedura. Naravno, ta saradnja mora biti mnogo jača jer je privreda ipak u Privrednoj komori Srbije i nama je najvažnije da budemo i iznedrimo jedan dobar proizvod, po svim standardima, koji može biti konkurentan, a na opšte zadovoljstvo potrošača. Hvala.

*(Gordana Hašimbegović, Udruženje za trgovinu Privredne komore Srbije)*

### **Zoran Veljković: Kako uspeti da rad organizacija za zaštitu potrošača bude finansiran?**



Jedan veliki čovek, mnogi ga ne priznaju, mnogi o njemu govore loše, ali mnogi govore i dobro, zvao se Vinston Čerčil, rekao je ovako: "Kad hoću da nešto ne ostvarim, ja formiram komisiju".

Neću vam reći koliko godina slušam priče o tome da treba nešto da se uradi, da će se uraditi, da se donesu novi zakonski propisi, da ono što je bivša vlada ili bivša vlast radila nije bilo dobro, a sadašnja će to ponovo da uradi. Mene interesuje samo nešto: koliko će u ovoj zemlji zakona koji su stvarno dobri ostati da važe.

Druga stvar, jedan isto tako veliki ekonomista rekao je ovako: "Ne postoji na svetu nešto što se zove besplatan ručak". Mi ovde govorimo o tome da kao organizacije za zaštitu potrošača treba nešto da uradimo. Šta? Da edukujemo potrošače, da preduzimamo određene akcije, da ih možda zastupamo u nekim situacijama.

*Da bih imao kancelariju, moram da platim zakup, da bi neko u njoj radio ja moram da mu platim rad, da bih imao telefon, ja moram da platim taj telefonski račun. Sve to treba platiti.*

Sve to treba platiti. Izvinite, malo je i neprijatno kada mene neko pozove i kaže "hteo bih da

dođem u vaše prostorije", a ja mu kažem da se trenutno kreće, jer ovo što radim radim u stanu. Da bih imao kancelariju, ja moram da platim zakup, da bi neko u njoj radio ja moram da mu platim rad, da bih imao telefon, ja moram da platim taj telefonski račun. Mene interesuje još nešto: kako uspeti u tome da mi koji se bavimo ovim poslom budemo finansirani, prvo, da nam nadoknade naše troškove, a drugo, pošto ne postoji nešto što se zove besplatan ručak, da plate taj naš trud i rad.

Ja sam imao priliku da pogledam ovaj sada već bivši zakon, pošto će biti donet novi, mogu vam reći da sam doživeo nešto što za tolike godine rada jednog posla, a imao sam prilike da komuniciram i sa ljudima koji donose zakone i koji ih primenjuju, itd, dakle video sam da finansiranje organizacija za zaštitu potrošača ima samo dva člana, toliko uopštena da to možete da ispričate detetu od sedam godina.

### *Mnogo je teško i komplikovano sprovesti zaštitu prava potrošača u delo*

Treća stvar, postoji jedna pravnička izreka koja kaže ovako: kad osetim da gubim, ja iskomplikujem. Mnogo je teško i komplikovano sprovesti nešto u delo, konkretno, kako ja kao organizacija za zaštitu potrošača da zaštitim potrošača koji dođe kod mene, moja organizacija zove se Savetodavni centar, ako ja dobro znam naš jezik, pa i strani, "savetodavni" znači da mu dam savet. Međutim, šta da radimo sa čovekom koga odvedemo kod trgovca koji odbije da postupi po zakonu, a to je da zameni proizvod, da mu vrati pare, ili da mu da nov, kaže, jednostavno, neću da mu dam. Tog čoveka onda upućujemo na sud. Tužba, ja mislim da znate, a i ako ne znate bolje da ne znate, jako je skupa. Hoću li ja kao organizacija za zaštitu potrošača platiti te sudske troškove i tog čoveka koji to traži naterati da svoje pravo ostvari putem tužbe? Jednostavno, ta tužba može da bude i vrlo često je mnogo skuplja nego nadoknada koju on može da ostvari.

Koleginica iz ministarstva rekla je da je neophodno da mi komuniciramo među sobom, pa je onda posle toga rekla sledeću stvar: znate, postoji 60 ili oko 60 organizacija za zaštitu potrošača, možete misliti kako to izgleda, mi ne možemo sa svima vama da se dogovorimo. Pa oprostite, molim vas, kod koga ja treba da idem i od koga treba da tražim pomoć, ako ne od ministarstva.

Sada dolazimo do sledeće stvari: kod nas u mreži, među potrošačima, među ljudima koji zaštićuju potrošača, postoji ovakva sintagma "mi smo protivnik države", pa onda kada odem u ministarstvo kažu mi "ti šuruješ sa državom".

I još jedno pitanje: na koji način i kako se biraju ljudi, od nas koji zaštićujemo potrošače, da budu članovi Saveta ministra. Ako vi ne možete da komunicirate sa 60 organizacija, na osnovu čega gospodin ministar i vi iz državne administracije određujete ko će biti član tog Saveta ministra. Hvala.

*(Zoran Veljković, Savetodavni potrošački centar)*

**Ljiljana Stanković:** S obzirom na pitanja koja ste postavili vezano za finansiranje i vezano za izbor

članova Saveta ministra, mogu Vam samo još jedanput ponoviti da je neophodno da se stvori koordinacija rada i organizacija komunikacije, šta god to sve značilo, kako reorganizovanje ovih postojećih organizacija potrošača, udruživanje na ovaj ili onaj način, znači, jednostavno zajednički moramo da se napregnemo da osmislimo sistem koji će da funkcioniše i da donosi korist pre svega potrošačima, nama da olakša rad, a organizacijama potrošača da donese smislenost funkcionisanja.

*Ministarstvo finansija više nikada neće davati svim organizacijama isto, odluke će se zasnivati na precizno definisanim kriterijumima zasnovanim na proceni sposobnosti da se zadaci za koje je novac namenjen zaista izvrše*

Onog momenta kada neko osnuje organizaciju potrošača, logično je po meni da ima ideju da doprinese zaštiti potrošača, a onda potom mora da ima ideju i kako će sve to da finansijski isprati. Ono što mogu sada da kažem kao konačnu izjavu: Ministarstvo finansija više nikada neće davati svima isto, odluke će se zasnivati na precizno definisanim kriterijumima zasnovanim na proceni sposobnosti da se zadaci za koje je novac namenjen zaista izvrše. To je ono što bih Vam rekla.

Ali mi zaista želimo komunikaciju, želimo napredak, mislim da je naš dolazak ovde i prezentovanje svega ovoga što mislimo i radimo zaista usmereno ka napretku u ovoj oblasti i to je jedinstven stav i ministra i nas zaposlenih u ministarstvu na rukovodećim pozicijama, a čini mi se sve više i više i javnosti.

**Zoran Veljković:** Ja bih samo nešto da kažem o ovome. Mislim da to svi znamo, organizacije za zaštitu potrošača su neprofitabilne organizacije. Ako vi u zakonu koji do sada postoji, a verujem da će ostati i ubuduće, kažete da ja ne mogu da imam sponzore, zapravo da mogu da imam donatore, ne znam ko su oni, i da ne mogu da naplatim svoj rad osim na taj način što ću dati neki projekat a vi ćete proceniti da li je on dobar, ja ne znam kako da se isfinansiram.

*Ko su ti donatori, ko je u ovoj zemlji donator koji finansira moju organizaciju, hoćete li mi reći ko je to, dajte mi da odem kod njega, ja sam neprofitabilna organizacija, znači ja ne mogu da zaradim pare?*

Kako ja mogu od nekoga da tražim, ko su ti donatori, ko je u ovoj zemlji donator i ko je taj koji daje donacije i koji finansira moju organizaciju, hoćete li mi reći ko je to, dajte mi da odem kod njega, a ja sam neprofitabilna organizacija, znači ja ne mogu da zaradim pare, kako možete da mi kažete da onoga trenutka kada sam odlučio da se bavim zaštitom potrošača imam ideju kako da sebe finansiram? Tamo ste naveli u zakonu koji postoji "od članarine". Od koje članarine? Ko će da budu članovi moje organizacije? Potrošači? Da pozovem ljude da se učlane i da mi daju po deset dinara mesečno ili po hiljadu dinara godišnje i to da bude finansiranje mog rada?

**Slobodanka Čukić:** Ja se izvinjavam, ako mogu samo jednu sugestiju na ovo pitanje. Neprofitabilnost ne podrazumeva da vi ne poslužete profitno, nego podrazumeva da sredstva koja zaradite investirate u sopstveni razvoj. Znači, vi možete da budete profitabilni i to se

očekuje od svih koji nešto rade, ali poenta je da proširujete kapacitete organizacije koja je osnovana zbog određenog cilja. Znači, kada se kaže da je organizacija neprofitna, to ne znači da ona ne može da naplaćuje svoje usluge, niti da prima donacije, nego prosto pitanje je kako se raspodeljuje profit - da li se deli na dividende, da li se kupuju pokloni i ostalo ili se šire sopstveni kapaciteti.

*(Slobodanka Čukić, Ministarstvo trgovine i usluga)*

### **Petar Bogosavljević: Moramo, ne čekajući donošenje novog zakona, da pristupimo organizovanijoj primeni postojećeg**



Dobar dan želim. Mislim da je ovo izazovno upravo zbog potrebe da se u ovoj debati osvrnemo na one delove koji bi trebalo da doprinesu boljoj zakonskoj regulativi, boljem radu organizacija potrošača, dogradnji državne strukture koja je prisutna, uvažavanju onoga što su činjenice preko kojih se ne može preći.

Zbog toga ću reći samo nekoliko napomena koje smatram bitnim.

#### ***"Ostvarivanje i zaštita prava i interesa potrošača i korisnika usluga" umesto termina "zaštita potrošača"***

Prvo, mislim da treba da napustimo termin "zaštita potrošača", smatram da treba da govorimo o ostvarivanju i zaštiti prava i interesa potrošača i korisnika usluga. Iz toga proizilazi jedan sasvim drugi pristup u odnosu na ono što bi bio starateljski odnos zaštite potrošača u organizacijama.

#### ***U zaštiti potrošača u Srbiji imamo uspon od 2000. godine do tragičnog ubistva predsednika vlade Zorana Đinđića. Od tog momenta imamo u jednom periodu stagnaciju i nakon toga pogoršanje zaštite potrošača***

Mislim da moramo, ako ništa drugo, da se osvrnemo na ono što se dešavalo u zaštiti potrošača u Srbiji od 2000. godine, da uočimo vrlo bitnu razliku, a ona se svodi na to da imamo uspon od 2000. do tragičnog ubistva predsednika vlade Zorana Đinđića. Od tog momenta mi imamo u jednom periodu stagnaciju i nakon toga imamo pogoršanje zaštite potrošača, što se može ilustrovati nizom primera. Ja bih zamolio upravo imajući u vidu i inicijatora ove rasprave da se nađe izjava tadašnjeg predsednika Vlade Srbije, gospodina Đinđića od 11. 9. 2002. godine, u kojoj je najbolje plasirao ono što bi trebalo da bude politika zaštite potrošača u Srbiji. Zbog čega

ta politika nije ostvarivana, mislim da je predmet analiza onih koji duguju obavezu prema onome što je odnos prema demokratiji.

Mi smo tada, samo bih podsetio, mislim da govorimo o onom o čemu se stvarno može govoriti, imali prodor u odnosima sa ministarstvom poljoprivrede. Desetak dana posle donošenja saveznog zakona imali smo pripremu za implementaciju zakona o zaštiti potrošača, realizacijom zajedničkog projekta. Da ne govorim šta se u međuvremenu dešavalo.

*Imamo jasno izdiferencirana dva pristupa: jedno je da organizacije potrošača treba da budu državne ili od države zavisne organizacije, i drugi je profil nezavisne, nevladine, neprofitne organizacije, onakve kakva je upravo projektovana od potrošačkih internacionala*

Mislim da je odgovorno ako hoćemo da budemo iskreni prema sebi, prema onome što je stanje u Srbiji, da konstatujemo da mi imamo, i to nije loša strana jer mislim da smo mi ti koji ne koristimo ono što su prednosti, dakle da imamo dosta jasno izdiferencirana dva pristupa prema onome što treba da bude zaštita potrošača i organizacija potrošača u Srbiji. Jedno je da to treba da budu državne ili od države zavisne organizacije, i drugi je profil nezavisne, nevladine, neprofitne, onakve kakva je upravo projektovana od potrošačkih internacionala. Upravo mislim da je u tom delu odgovornost državnih organa da stvore uslove za fer konkurenciju između organizacija potrošača, za jasno diferenciranje kroz ono što je praksa onih koji se upravo opredeljuju za jednu ili drugu opciju. Neka postoje, ali da se zna ko je ko i šta je šta.

Kada sam rekao da je bilo pogoršanja, ukazao bih na jednu gorku istinu i mislim da je to sugestija komisiji koja će raditi na novom zakonu zaštite potrošača. Zakon o zaštiti potrošača u Srbiji donet 2005. godine, u odnosu na zakon o zaštiti potrošača iz 2002. godine, ima preko 30 pogoršanja. Pripremljene dopune i izmene zakona, srećan sam zbog toga, dobio sam tu informaciju, imale su još više pogoršanja upravo vezano za ovaj osnovni pristup i državne strukture i nevladinih organizacija. Ja bih se založio i mislim da je to nešto što je složenije, teže, ali ako ne bismo najteži put mislim da će nam trebati mnogo vremena da izađemo iz stanja u kome se nalazimo, a mislim da imamo kapaciteta za to.

*Uporedo sa pripremama za donošenje novog zakona treba da ide i drugi deo potrošačkih zakona, a korak ispred toga ono što je definisanje politike i strategije zaštite potrošača u Srbiji*

Uporedo sa pripremama za donošenje novog zakona treba da ide sinhronizovano i drugi deo potrošačkih zakona, treba da ide i korak ispred toga ono što je definisanje politike i strategije zaštite potrošača u Srbiji. Bez toga mi nećemo imati te osnovne koridore kojih ćemo se pridržavati, a mislim da te osnovne elemente možemo dosta brzo da pripremimo koristeći znanje i onih koji su upravo radili na politikama zaštite potrošača, to su vrlo primenljivi tekstovi i u Evropi i u svetu.

Mi smo imali, moram to da konstatujem s obzirom da je bilo pozivanja na taj dokument, pogoršanje u Nacionalnom programu zaštite potrošača u odnosu na zakonska rešenja. Mi smo imali pripremu da se izvrše promene zakona o zaštiti potrošača, u onom koji je korak nazad, kroz

Nacionalni program zaštite potrošača. To nije nešto što je nepoznato, o tome se diskutovalo na sednici Saveta ministra, o tome se diskutovalo i u postupku donošenja tog nacionalnog programa. Mislim da ne smemo bežati od toga ili da proglasimo da je to politika ministarstva, da je to politika vlade, da znamo jednostavno kako ćemo se prema tome i ponašati.

Mislim da je neophodno, ne čekajući donošenje novog zakona, da pristupimo organizovanijoj primeni postojećeg, jer to je iz mog potrošačkog ugla nešto što je praksa. U stvari, kada nećemo da primenimo zakon mi ga proglasimo lošim i pripremamo nove dopune i izmene, nakon toga donošenje novog zakona i zna se šta biva sa vremenom.

*Ne smemo dozvoliti da se deo nadležnosti koje su prenete na organizacije potrošača, kroz donošenje novog zakona o zaštiti potrošača oduzmu organizacijama potrošača i vrate u nadležnost državnih organa*

Dozvolićete mi da kažem, mi imamo izuzetno dobrih rešenja u ovom zakonu, pa ja upravo zbog toga apelujem na ovaj skup, ne smemo dozvoliti da se deo nadležnosti koje su prenete na organizacije potrošača, kroz donošenje novog zakona o zaštiti potrošača oduzmu organizacijama potrošača i vrate u nadležnost državnih organa. Utoliko pre što se atakuje na neka rešenja koja su prethodno proverena i primenjena u praksi i dobila su zakonsku podršku. Mislim da je i oko toga bilo dijaloga i mislim da nema potrebe da se gubi vreme za dokazivanje.

Molim vas, u prilog onome što je demokratski pristup, i sa time ću da završim ovo izlaganje jer mislim da debata o zaštiti potrošača zasluhuje mnogo više vremena, zasluhuje definisanje tema o kojima će se govoriti, nadam se da ćemo imati vremena za to, ali mislim da je suština u tome da mi moramo da stvorimo uslove, da formiramo nezaostajuće mehanizme. Mi možemo da govorimo pet minuta o nedostajućim strukturama u državnom delu, u onom nevladinom, na primeru onoga što smo uradili.

*Mislim da je vrlo bitno da budemo sposobni da se odbranimo od mogućih zloupotreba, zloupotreba naših rezultata od strane onih koji rade na maksimiziranju profita na račun drugih*

Sećate se upravo problema koji smo imali sa objavljivanjem rezultata pasterizovanog mleka letos. Molim vas, niko od državnih struktura i onih koji su kroz medije pokušali da dovedu pod sumnju naše rezultate, nije ih osporio, to je jedna činjenica. Druga činjenica, i mislim da je vrlo bitno da budemo sposobni da se odbranimo od mogućih zloupotreba, zloupotreba naših rezultata od jedne vodeće firme koja je misleći da može da maksimizira profite, može da zloupotrebi ono što je nefer konkurencija, u onom što je uporedna reklama i ostalo. Mi smo tim povodom, i upravo sada su na proveru jer to je funkcija organizacija potrošača između ostaloga, obratili se Savetu ministra jer smatramo da je u pitanju povreda zakona o oglašavanju, Komisiji za zaštitu konkurencije jer je u pitanju zloupotreba reklame u maksimiziranju profita na račun drugih, Sudu časti Privredne komore Srbije jer smatramo da je nespojivo sa etičkim kodeksom, Udruženju novinara jer smatramo da ne može dnevna štampa da objavi takve rezultate a da se ne oglasi jedno profesionalno udruženje, i na kraju Udruženju propagandista jer smatramo i da autor te reklame snosi odgovornost. Dakle smisao ovoga jeste da aktiviramo mehanizme, da

vidimo ko je koliko sposoban da trči trku u koju smo se uključili. Hvala vam.

*(Petar Bogosavljević, Pokret za zaštitu potrošača Beograd)*

### **Miloš Skendžić: Kakva će biti sigurnost potrošača ako će arbitraža u sporovima biti pri privrednim komorama?**



Zahvaljujem se svima na pozivu. Ja sam potpredsednik Republičke unije potrošača.

Premda su ovde predstavnici Privredne komore Srbije i ministarstva, ja bih želeo da uputim pitanje vezano za arbitražna tela koja će se formirati. Vidim u strategiji, i javna rasprava je vršena, a nije pozivana ni jedna organizacija potrošača, barem koliko je meni poznato. Dokumentujte mi da smo pozvani.

Samo jedno pitanje imam. Arbitražna tela pri Privrednoj komori Srbije, znači, formiraće se za sporove male vrednosti, to je strategija koju ministarstvo želi da opunovaži. Pitanje je koja će biti sigurnost potrošača ako će arbitraža biti pri privrednim komorama? Znamo šta je privredna komora, udruženje poslodavaca, privrednika. Koja je tu sigurnost za potrošače? Da li je država jednostavno odstranila pitanje malih sporova, da li nije zainteresovana za male sporove ili je to jednostavno uvođenje nekog novijeg modela koji će kasnije biti prezentovan javnosti na mala vrata? Toliko.

*(Miloš Skendžić, Republička unija potrošača)*

**Ljiljana Stanković:** Strategija razvoja trgovine nalazila se na sajtu Ministarstva trgovine i svi su bili pozvani da daju svoj sud. Danas se upravo na našim stolovima nalaze odgovori, znači zvanični formalni odgovori svima onima koji su uputili prigovore, bilo da su prigovori prihvaćeni, bilo da nisu. Znači, sa te strane smatram da smo i javnom raspravom koja je održana u Privrednoj komori u zaista širem pozivu, mislim da smo se potrudili da uradimo na najbolji mogući način. Verovatno smo napravili određene propuste, ali sada ostaje još da usaglasimo strategiju na način koji to sledi. Ali sada je to neka druga priča. Dakle, verujem da je svima bilo dostupno.

**Gordana Hašimbegović:** Naravno, sve sugestije su dobrodošle. Generalno, Privredna komora Srbije je komora svih privrednika. Naravno da je naša dužnost da sve informišemo, čak sva



udruženja. Postoji sajt Privredne komore Srbije koji je javan, znači pored toga što postoji javnosti dostupno, znači informacije, kao što u ministarstvu postoje, tako i u Privrednoj komori, dešavanja u toku nedelje ili najava događaja za sledeću nedelju. Takođe, obavezno se pozivaju ako su baš udruženja potrošača posebno bitna za komorski sistem, pozivaju se baš oni, garantujem to ispred svog udruženja čiji sam rukovodilac. Naravno, moja koleginica Bodrožić je ovde, ona može da odgovori na pitanje o arbitraži i sudu časti, upravo je ona rukovodilac tog dela. A što je tiče trgovine, odgovorno tvrdim i dobrodošli ste uvek na svaku raspravu.

**Miladinka Bodrožić: Svaki potrošač može da se obrati Sudu časti ukoliko smatra da je povređeno njegovo pravo**



Pri Privrednoj komori Srbije imamo tri suda: Spoljnotrgovinska arbitraža koja rešava spoljnotrgovinske sporove, Stalni izabrani sud koji rešava privredne sporove u slučaju kada je ugovorena nadležnost, i Sud časti koji oglašava, utvrđuje odgovornost, izriče mere privrednim subjektima članicama Privredne komore Srbije, kao i stranim privrednim subjektima koji postoje na teritoriji Republike Srbije.

Znači zakonom, čini mi se da je to član 62, predviđena je mogućnost obrazovanja arbitražnih tela pri samoupravama i komorama za rešavanje sporova male vrednosti.

Mi ne znamo kakve su intencije zakona jer zakon o zaštiti potrošača nije stavio nikakve dužnosti privrednim komorama, niti sam zakon o privrednim komorama govori nešto o zaštiti potrošača kao nekoj delatnosti privrednih komora. Ali samo mesto koje imaju privredne komore u obavljanju svoje delatnosti podrazumeva da je komora jako zainteresovana za rešavanje ovog problema.

Komora je do 1990. godine bila i zvanični predlagač zakona u Skupštini Srbije. Po novom Ustavu nemamo ta ovlašćenja, ali komora se uključila u tu zakonodavnu aktivnost predlaganjem, davanjem mišljenja na nacрте zakona i drugih akata, dalje, predlozima za izmene loših rešenja koja se pokažu u praksi bilo kojih propisa i drugo.

Sami oblici organizovanja u komori, kako je koleginica rekla, udruženja i odbori u komori imaju tu edukativni karakter za sve privrednike, znači za to uključivanje da primenjuju te propise, edukacija privrednika za standarde Evropske unije, tehničke standarde da bi se lakše uključili u svetsku privredu.

*Svaki potrošač može da se obrati sudu časti nadležne privredne komore ukoliko smatra da je prevaren, da je povređeno njegovo pravo. Ta zaštita je besplatna.*

A sam Sud časti, svaki potrošač može da se obrati Sudu časti ukoliko smatra da je prevaren, da je povređeno njegovo pravo. Ta zaštita je besplatna. Građanin podnosi prijavu Sudu časti nadležne privredne komore. Nadležnost je određena zakonom, određena je pravilnikom o Sudu časti. Znači ako je potrošač na teritoriji jedne privredne komore oštećen na teritoriji druge, onda je nadležnost Suda časti pri Privrednoj komori Srbije a u protivnom regionalne privredne komore ili Privredne komore Beograda, s tim što te mere koje Sud časti izriče jesu mere društvene discipline, ali u svakom slučaju utiču na ugled privrednog subjekta na kog se odnosi.

*(Miladinka Bodrožić, Privredna komora Srbije, tužilac Suda časti)*

**Miloš Skendžić:** Hvala na odgovoru. Moje pitanje je bilo otkud arbitražna tela pri privrednoj komori? Znam da postoji zakonski osnov, međutim lepo ste vi upravo rekli, zakon kaže: lokalna samouprava ili privredna komora. Sada pitam ministarstvo opet, koji je interes? Da li je tu bio jači interes privrednih subjekata da se ipak arbitraža organizuje pri privrednim komorama a ne u lokalnoj samoupravi, jer lokalna samouprava je jedan nosilac vlasti najbliži građanima.

*Kao predstavnik potrošača smatram da je veća sigurnost i garant ako se arbitraža organizuje pri lokalnoj samoupravi a ne pri privrednoj komori*

Ja kao predstavnik potrošača smatram da je veća sigurnost i garant ako se ta ista arbitraža organizuje pri lokalnoj samoupravi a ne pri privrednoj komori. I opet postavljam pitanje: da li je to jednostavno na mala vrata uvođenje novih rešenja koja će se kasnije transformisati za druge vrste sporova? Ja znam da privredna komora ima pravni osnov ali zakon je prvo ostavio, uveo "ili", sada se već određuje ko će to raditi, a kasnije se možda i nešto treće dogodi. Zato postavljam pitanje, znam da ima privredna komora osnov ali jednostavno pitanje ministarstvu je zašto je odlučeno da "ili" postane "samo"? Hvala!

**Miša Stojiljković:** Hvala svim učesnicima diskusije "Zaštita potrošača u Srbiji" u ime organizatora. Ovo je kraj. Hvala!

*(Beograd, 6. oktobra 2008)*