

Miloš Janjić, mlađi istraživač

## Zaštita potrošača u Srbiji

### Da li će EU standardi koristiti svima?

Delegacija Evropske unije u Srbiji, u saradnji sa Centrom za evropske politike (CEP) je 28. januara 2020. godine organizovala skup pod nazivom „Zaštita potrošača u Srbiji - Da li će EU standardi koristiti svima?“ Diskusija je održana u *Europe Café* formatu koji osmišljen na osnovu principa *World Café* metode, što je dalo ovom događaju dinamičnu i neformalnu atmosferu.

Svrha *Europe Café-a* formata jeste da pruži platformu za otvorene i plodonosne diskusije koje će da proizvedu nove ideje za napredak Srbije u procesu EU integracija, da informiše javnost o posebnim aspektima procesa pristupanja u EU i da uključi relevantne aktere u debatu. S tim u vezi, ovaj događaj je okupio predstavnike organizacija za zaštitu potrošača, nadležnog Ministarstva, civilnog društva i novinare.

#### Trenutno stanje stvari i problemi

##### Institucije i akteri u zaštiti potrošača u Srbiji

Učesnici diskusije su se složili da Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija (MTT) nije pravi koordinator zaštite potrošača niti pravo mesto za ovu javnu politiku, budući da po definiciji štiti interese trgovaca. Uzevši u obzir opšte odsustvo zainteresovanosti za unapređenje stanja zaštite potrošača, zaključeno je da bi uključivanje drugih ministarstva takođe bila loša opcija.

Povećanje uloge lokalne samouprave, kao nosioca politike zaštite potrošača nije viđeno od strane učesnika kao prihvatljiva opcija imajući u vidu da je na lokalnom nivou još veća povezanost lokalnih privrednika i političke elite. Uzevši u obzir i to da trenutno retko koja lokalna samouprava ispunjava svoje zakonom propisane obaveze vezane za zaštitu potrošača, konstatovano je da delovanje na nivou lokalne samouprave definitivno nije dovoljno kako bi se poboljšala situacija u ovoj oblasti.

##### Potrošačke organizacije kao pružaoci pravne pomoći potrošačima

U evidenciji potrošačkih organizacija (PO) koje vodi MTT trenutno je evidentirano 27 organizacija, međutim, zbog nepostojanja praćenja PO nakon evidencije, postavlja se pitanje da li sve one i dalje funkcionišu i da li i dalje ispunjavaju uslove propisane za evidenciju. U ovom domenu su konstatovani određeni rezultati PO u oblasti zaštite potrošača ali i nejedinstvo i međusobni rivalitet koji nije uvek produktivan u smislu krajnjeg cilja - bolje zaštite potrošača.

Kao ključni razlog za sukob koji postoji između nekih potrošačkih udruženja učesnici su pomenuli postojanje samo jednog konkursa za sredstva od strane države koja je poprilično nezainterosovana i neaktivna u oblasti zaštite potrošača. Takođe, navedeno je da su kapaciteti i resursi PO trenutno mali i da je to možda i najveći ograničavajući faktor njihovog razvoja i aktivnijeg rada sa građanima.

##### Zaštita potrošača u komunalnim i drugim uslugama od opšteg ekonomskog interesa

Kada su u pitanju komunalne i druge usluge od opšteg ekonomskog interesa učesnici su izneli informaciju da se u sudskoj praksi potrošač po pravilu javlja u ulozi tuženog, nakon pokretanja postupka prinudne naplate i njegovog prigovora, na osnovu kojeg je predmet upućen u parnicu (platni nalog). Takođe je primećeno da primena Zakona o zaštiti potrošača u tim predmetima nije izvesna: materijalna pravila Zakona su „nevidljiva“ - ranije sud nije bio ni upoznat sa zakonom, a sada ga nevoljno uzima u obzir, ali je i dalje retka njegova pravilna primena.

Uz to što građani nisu u dovoljnoj meri informisani kome mogu da se obrate u slučaju potrebe za pravnom zaštitom u materiji zaštite potrošača, na skupu je konstatovan i jasan nedostatak adekvatne pravne zaštite u ovoj oblasti. Iako PO pružaju pravnu podršku, retki su slučajevi da im se javljaju potrošači u sudskom postupku, kao i situacija da PO imaju dovoljno resursa da zastupaju potrošače u ovom slučaju.

*U evidenciji potrošačkih organizacija trenutno je evidentirano 27 organizacija, međutim, postavlja se pitanje da li sve one i dalje funkcionišu i da li i dalje ispunjavaju uslove propisane za evidenciju.*



## Poslovna kultura zaštite potrošača u Srbiji

Glavni zaključak učesnika diskusije je da je nivo poslovne kulture zaštite potrošača trenutno na niskom nivou. S tim u vezi, poslovna praksa gde trgovac primenjuje poslovnu politiku koja ide preko zakonskog minimuma i u centar pažnje stavljaju, pre svega, zadovoljstvo i iskustvo potrošača nije rasprostranjena.

Dalje, primećeno je da je kvalitet zaštite krajnjih potrošača u neposrednoj vezi sa tržišnom snagom trgovca, pa samim tim i nepostojanja bilo kakve poslovne kulture zaštite potrošača kod tzv. prirodnih monopola, odnosno pružaoca javnih komunalnih usluga koji nisu izloženi konkurenciji.

Učesnici su posebno ukazali na problem oslanjanja trgovaca na neznanje potrošača u pogledu njegovih prava i/ili na njegov nizak horizont očekivanja u pogledu efikasnosti pravnog sistema zaštite. Takođe, primećena je i praksa prodavaca tehničke robe da poveravaju sprovođenje post-prodajnih zakonskih obaveza istoj kompaniji (monopolisti) zbog čega su i minimalna prava potrošača u postupku reklamacije ugrožena u praksi.

## Mogućnosti za unapređenje u kraćem roku i trenutni planovi promena/reformi

### Novi mehanizmi za bolju zaštitu potrošača

Kao jedinu od validnih opcija za unapređenje trenutne situacije u oblasti zaštite potrošača, učesnici diskusije su predložili uvođenje funkcije Poverenika (ombudsmana)/nezavisnog regulatornog tela za zaštitu potrošača. Ovo telo bi trebalo da ima nadležnosti i ovlašćenja Komisije za zaštitu konkurencije (KZK) i Poverenika za informacije od javnog značaja.

Uzevši u obzir da se 15. marta obeležava Međunarodni dan potrošača, ovo je dobra prilika da se okupi Radna grupa Nacionalnog konventa o Evropskoj uniji za poglavlje 28 i tom prilikom definiše Potrošačku povelju koja će biti otvorena za potpisivanje od strane svih političkih aktera.

Dalje, pored jačanje kapaciteta tržišnih inspekcija neki od učesnika su naveli da je potrebno izmeniti postojeći Zakon o zaštiti potrošača kroz uvođenja pravne pretpostavku savesnosti potrošača kako bi se suzila mogućnosti izigravanja pravila tereta dokazivanja saobraznosti i fiktivnog sužavanja prava potrošača u postupcima reklamacije. Još jedan predlog koji je bio rezultat diskusije učesnika jeste i potreba da se privredni sudovi zaduže za rešavanje potrošačkih sporova uz obuku

sudija koji će imati znanje i veštine da pravilno primenjuju Zakon o zaštiti potrošača.

I na kraju, oblast gde je takođe identifikovan prostor za napredak i unapređenje jeste bolja međusobna saradnja PO. Unapređenje regulative, pre svega u delu kriterijuma za evidenciju i nadzor PO nakon upisa u evidenciju, prepoznato je od strane učesnika kao jedna od kratkoročnih mera koja može da dovede do konkretnih rezultata.

## Komunalne usluge - konkretni predlozi za poboljšanje trenutnog stanja

Kako veliki broj pritužbi na kršenje prava potrošača dolazi iz domena komunalnih usluga, predlog učesnika je bio da se osnuje info-tačka koja bi bila mesto za podršku potrošačima i mehanizam za ostvarivanje prava zaštite potrošača (izvan reklamacije) kod Javnih komunalnih preduzeća (JKP). U isto vreme je navedeno da je neophodno razrešiti pravac zaštite potrošača u odnosu korisnik-objedinjena naplata-pružalac usluge i stvoriti uslove za merenje stvarne potrošnje komunalnih usluga.

Pored toga, otvoreno je i pitanje cenovne strukture usluga koje JKP pružaju. Na osnovu toga je zaključeno da je neophodno uvođenje regulatornih mehanizama kontrole troškova prirodnih monopola i obaveze redovnog obaveštavanja potrošača i javnosti o strukturi troškova poslovanja pružaoca komunalnih usluga.

## Vizija 2025: Zamislimo Srbiju kao članicu EU – kakva bi trebalo da bude slika?

Za početak, učesnici diskusije su videli Srbiju 2025. godine kao članicu Evropske unije koju karakteriše činjenica da je zaštita potrošača prepoznata kao tema od opšteg značaja. U isto vreme, potrošači veruju u pravnu sigurnost i sudstvo, dok je funkcija Potrošačkog obudsmána u dovoljnoj meri razvijena.

U domenu pravne regulative, mogućnost kolektivnih tužbi je vraćena u sistem, a PO imaju značajnu ulogu u ovom procesu. Pored poštovanja zakonskog minimuma, učesnici su videli i nivo poslovne kulture koja ima zadovoljstvo i iskustvo potrošača kao okosnicu poslovanja.

Na kraju je stavljen akcenat da u verziji Srbije 2025 postoji efektivan nadzor nad radom JKP-a uz primenu savremenog modela poslovne prakse i upravljanja u ovim preduzećima. Automatizovano očitavanje i praćenje stvarne potrošnje, kao i transparentni troškovi i potpuna i tačna specifikacija računa predstavljaju željenu sliku stanja u 2025. godini po mišljenju učesnika *Europe Café*-a.

# O Centru za evropske politike

Centar za evropske politike - CEP - je nezavisna, nevladina, neprofitna thinktank organizacija koju je osnovala grupa stručnjaka u oblasti evropskog prava, ekonomije i javne uprave, sa zajedničkim ciljem da doprinesu unapređenju okruženja za kreiranje javnih politika u Srbiji, tako što će ga učiniti transparentnijim i inkluzivnijim, zasnovanim na činjenicama i suštinski orijentisanim ka EU. Temeljno razumevanje javnih politika Evropske unije i procesa pristupanja, kao i načina rada javne uprave u Srbiji, uz jak društveni kapital čine CEP organizacijom sposobnom ne samo da sprovodi istraživanja visokog kvaliteta, već i da dospe do donosilaca odluka i ostvari osetan uticaj. Delatnost CEP-a je danas organizovana u četiri programska područja:

- 1) Dobra vladavina, sa snažnim fokusom na horizontalnom kreiranju politika i koordinaciji;
- 2) Unutrašnje tržište i konkurentnost;
- 3) Regionalna politika, energetika i životna sredina ;
- 4) Europe&us.

Za više informacija, posetite sajt:  
[www.cep.org.rs](http://www.cep.org.rs)