POTROŠAČKI
REPORTER
ISSN 1452-6980

List Asocijacije Potrošača Srbije www.apos.org.rs e-mail: apos@apos.org.rs Broj 36, oktobar 2009.

USAID OD AMERIČKOG NARODA

Štampanje ovog broja omogućio je američki narod putem Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). APOS je u potpunosti odgovoran za sadržaj ove publikacije, koji ne mora nužno odražavati stavove USAID-a ili Vlade SAD.

VEĆA ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

SCOTT CALHOUN
Viši savetnik
za bankarstvo

U tržišnim ekonomijama, potrošnja stanovništva pruža podršku ekonomskom rastu, zajedno sa unapređenjem kvaliteta života građana. U tržištima u razvoju, široka dostupnost kredita je važna za izbegavanje koncentracije bogatstva. Međutim, kako se poboljšava pristup kreditima, građani i privreda moraju biti zaštićeni od loših poslovnih praksi a finansijski proizvodi koji im se nude moraju biti transparentni i bez rizika koji su van kontrole krajnjih korisnika. Razvijena demokratska društva razvila su te mehanizme zaštite preko dva kanala:

a) sveobuhvatni zakoni o zaštiti potrošača, koji omogućavaju preispitivanje ponašanja institucija i njihovih proizvoda, i

b) obaveze obelodanjivanja određenih podataka prilikom oglašavanja i izrade ugovora u kombinaciji sa lako dostupnim edukativnim materijalima koji sadrže jasne i lako razumljive informacije koje potrošači mogu koristiti za donošenje finansijskih odluka.

Naravno, sistem zaštite korisnika finansijskih usluga nema za cilj da eliminiše ličnu odgovornost pojedinca da se dobro informiše o uslovima i rizicima pri odabiru finansijskih proizvoda ili prilikom donošenja investicionih odluka.

Zaštita korisnika finansijskih usluga nikada nije bila više u centru pažnje nego sada. Mnoge države se hvataju u koštac sa reformama da bi eliminisali praznine u propisima koje su omogućile da neodgovorno kreditiranje i loše investicije, zasnovane na pohlepi, prođu neprimećeno i doprinesu finansijskoj krizi. Analitičari predviđaju da će kriza iznedriti strožiju finansijsku regulativu i veću pažnju koja će biti usmerena na zaštitu korisnika finansijskih usluga i investitora, putem veće transparentnosti rizičnosti finansijskih proizvoda i instrumenata.

Finansijske usluge postaju sve složenija oblast koju je, često, teško razumeti. Korisnicima finansijskih usluga su potrebne sveobuhvatne informacije u vezi sa konkurentnim finansijskim proizvodima, da bi lakše izabrali one proizvode koji najbolje odgovaraju njihovim potrebama. Danas, korisnici finansijskih usluga u Srbiji ne uživaju istini nivo zaštite potrošača koji se zahteva u Evropskoj uniji a koji propisuje Generalni direktorat Evropske unije za zaštitu potrošača. U svom radu, Generalni direktorat je usredsređen na: potrošačke kredite, oglašavanje finansijskih usluga i obezbeđivanje da finansijski propisi EU adekvatno štite interese potrošača.

U poslednjih nekoliko meseci, sve veći broj dužnika u Srbiji žali se na poslovne prakse poverioca, a iznete su i naznake o obmanjujućim i lošim praksama. Gnev i nepoverenje javnosti prema poveriocima povećano je odsustvom sveobuhvatnog okvira za zaštitu korisnika finansijskih usluga. Narodna banka Srbije (NBS) je odgovorila na sve veći bes javnosti usvajanjem novih propisa, koji se tiču načina na koji se očekuje da banke posluju sa korisnicima fizičkim licima, uključujući dužnike. Iako propisi, koji stupaju na snagu 31. oktobra, zahtevaju od poverioca da obelodane više informacija dužnicima ipak neće u potpunosti eliminisati neke od praksi koje su izazvale nezadovoljstvo dužnika. Trenutno se vodi javna rasprava o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača, koji obuhvata i zaštitu korisnika finansijskih usluga. Zakon ima za cilj da uvede zaštitne mere koje omogućavaju potrošačima u Srbiji nivo zaštite koji postoji u Evropskoj uniji.

Prilikom zaduživanja, postoje osnovna pitanja na koja dužnik mora da zna odgovore. Da bismo formulisali ova pitanja i upoznali se sa vrstom podataka koji se u pisanoj formi stavljaju na uvid dužnicima, imali smo uvid u primere ugovora o kreditima sa stanovništvom koje koriste razne banke. Na osnovu tih ugovora možemo zaključiti da će banke morati da pruže kvalitetnije i sadržajnije podatke dužnicima da bi se uskladile sa novim propisima. I pored obaveznih dodatnih informacija, korisnici finansijskih usluga moraju ozbiljno shvatiti svoju ličnu odgovornost i dobro se upoznati sa uslovima i rizicima zaduživanja.

PRAVILA ZA VALJAN UGOVOR

Pre nego što potpišete ugovor o kreditu, saznajte odgovore na sledeća pitanja.

Koliki će biti iznos moje mesečne rate? Može li se visina rate menjati? Šta utiče na promenu mesečne rate? Koji je rok za obaveštavanje dužnika pre promene iznosa mesečne rate? Koliko često i za koliko se mesečna rata može povećati? Koji je rok otplate kredita?

Propisi NBS predviđaju da banke obaveste dužnika o nominalnoj kamatnoj stopi i efektivnoj kamatnoj stopi (EKS). EKS, čiji način obračuna je propisala NBS, može biti korisna pri odabiru kredita; međutim, dužnici se uglavnom usredsređuju na iznos mesečnih rata da bi utvrdili da li mogu da sebi priušte određeni kredit. Kada razmatrate da li možete da priuštite određeni kredit sada i u budućnosti, važno je da razumete način na koji se iznos rate može promeniti.

Prilikom provere kreditnih ugovora, postoje odredbe koje dužnik/žirant mora da prouči pažljivo, i zatraži dodatne informacije od banke, s obzirom da takve odredbe ne pružaju uvek informacije potrebne da bi se napravio ispravan izbor. Na primer, neki ugovori ovlašćuju banku da retroaktivno usklađuje ili menja kamatnu stopu, odnosno druge uslove kredita da bi ih uskladila sa promenama u svojoj poslovnoj politici. Na ovaj način mogu uvećati troškove već odobrenih kredita ili nametnuti dodatne uslove i zahteve koji će uvećati ukupne troškove kredita. Za dužnike je dosta teško da razumeju poslovnu politiku banke i potpuno je nerealno očekivati da mogu da predvide na koji način se ta politika može menjati u budućnosti. Isto tako, za službenike banke je zahtevan zadatak da objasne na razumljiv način poslovnu politiku banke svojim klijentima kao i način na koji se ta politika može menjati u budućnosti tokom perioda otplate kredita.

U skladu sa novim propisima, banke će biti obavezne da obaveste dužnike o promeni najkasnije petnaest dana pre sprovođenja promene, i da dobiju saglasnost dužnika u vezi sa tom promenom. Ukoliko dužnik ne da saglasnost na izmene, dužnik ima rok od trideset dana pre nego što ugovor može biti raskinut, a dužniku se ne mogu zaračunavati dodatne naknade.

Da li postoji rata kredita koja je znatno viša od ostalih (balon rata)? Ukoliko postoji, kada dospeva za naplatu i koliko ću dugovati?

Balon rata predstavlja veliku, jednokratnu sumu novca koja dospeva za naplatu u određenom trenutku tokom otplate kredita, uglavnom na kraju. Kredit sa balon ratom može imati mesečne rate koje su niske u početku otplate kredita, ali mora se refinansirati ili isplatiti u potpunosti na kraju perioda otplate kredita. Kredit sa balon ratom može biti prihvatljiv u nekim situacijama, ali može biti štetan ukoliko dužnik nije u stanju da otplati ili refinansira iznos balon rate kada stigne za naplatu. Plan otplate kredita se dostavlja dužniku.

Kolika je ukupna cena kredita? Da li je ovo najjeftiniji kredit?

Efektivna kamatna stopa omogućava dužniku da uporedi kredite koje nude različite banke iako je veoma važno uzeti u obzir i druge naknade ili uslove koji postoje. Ističemo dva kratka primera različitih uslova kredita: jedna banka zahteva osiguranje tokom celog vremena trajanja kredita, dok druga banka ne zahteva polisu osiguranja; ili banka naplaćuje određenu naknadu ukoliko dužnik nema otvoren tekući račun kod nje.

Koje naknade se naplaćuju po osnovu kredita? Da li se od mene očekuje da platim te naknade unapred, ili se naknade mogu dodati na preostali iznos kredita, a ukoliko mogu, kako se to odražava na moje mesečne rate? Da li postoje naknade koje se mogu aktivirati ukoliko ne poštujem odredbe ugovora o kreditu?

Potrebno je da dužnik razume sve (eksplicitne) unapred iskazane ili druge potencijalne troškove kredita. Pored kamate, često postoje drugi troškovi koji proizilaze iz uslova samog kredita ili su vezani za troškove indeksacije kredita u stranoj valuti. Dodatni troškovi mogu nastati zbog određenih uslova kredita, na primer: troškovi obaveznog osiguranja. Drugi troškovi mogu nastati ukoliko dužnik ne poštuje uslove kredita, na primer: dodatna naknada koja se naplaćuje ukoliko dužnik ne otvori tekući račun u banci za prijem mesečnih primanja; naknada koja se naplaćuje kada dužnik ne dostavi banci dokaz o posedovanju polise osiguranja koja se zahteva ugovorom o kreditu; penali koji se zaračunavaju za zakasnele uplate; troškovi dostavljanja dokumenata koje banka zahteva tokom trajanja kredita; provizija banke za obradu kredita; i dodatni troškovi koji mogu nastati tokom trajanja kredita kao rezultat promena poslovne politike banke.

Pored razumevanja realnih ili potencijalnih troškova, dužnik mora da razume na koji način banka vrši obračun ovakvih troškova, posebno neplaćenih naknada. Banka može dodati dospele i neplaćene naknade na preostali iznos kredita i obračunavati kamatu na ovako uvećanu glavnicu. Ili, u slučaju kada postoje neizmirene naknade a dužnik uplati svoju redovnu mesečnu ratu, pitanje je kako banka obračunava ovakvu uplatu? Da li je banka knjiži kao redovnu mesečnu ratu i time smanjuje preostali iznos kredita ili je knjiži kao otplatu dospelih neplaćenih naknada?. Ukoliko se mesečne rate knjiže prvo na račun naknada, dužnik može doći u situaciju da je u docnji čak iako je uplatio mesečnu ratu na vreme, što može uključiti zaračunavanje dodatnih penala i zatezne kamate.

Da li postoje penali za prevremenu otplatu kredita? Šta su i koliki su penali?

Penali za prevremenu otplatu se naplaćuju ukoliko dužnik odluči da otplati kredit pre datuma dospeća. Dok prevremena otplata kredita uz plaćanje penala može biti povoljnija opcija za neke dužnike, u nekim slučajevima će penali odvratiti dužnike od otplate kredita, iako imaju dovoljno sredstava za prevremenu otplatu. Ono što je važno kod penala u slučaju prevremene otplate jeste da dužnik razume iznos penala i na koji način se taj iznos može menjati tokom perioda otplate kredita.

Nastavak na sledećoj strani

(nastavak sa prve strane))

VEĆA ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Koja je politika banke kada je reč o kašnjenju pri otplati? Šta će se desiti sa mojim računima i sredstvima obezbeđenja ukoliko zakasnim sa plaćanjem?

Već smo pomenuli dodatne troškove i kamatu koje banka može da naplati u slučaju kašnjenja u otplati kredita, ali važno je razumeti koje mere u ovakvim situacijama banka može da preduzme u skladu sa svojom poslovnom politikom. Da li banka obaveštava dužnike ukoliko dođe do kašnjenja u otplati? Da li banka ima mogućnost da zadužuje vaš štedni račun(e) ili da zamrzne vaš tekući račun ukoliko dođe do kašnjenja u otplati kredita? Ukoliko postoji takva mogućnost, koje kašnjenje u otplati dozvoljava banci da preduzme takve mere? Da li će banka zapleniti imovinu koja služi kao sredstvo obezbeđenja kredita? Koje mere treba da preduzmete u slučaju da između vas i banke dođe do spora u vezi sa kašnjenjem u otplati kredita? (Neki ugovori o kreditu u koje smo imali uvid zahtevaju od dužnika da potpiše menicu u banci koja sadrži odredbu koja predviđa da dužnik neće ulagati žalbu). Nakon kog perioda kašnjenja u otplati banka kontaktira žiranta radi otplate? U slučaju nepredviđenog događaja – bolesti, gubitka posla – da li mogu da se dogovorim sa bankom kako bih izbegao neizvršenje obaveza po kreditu?

Zaključak

Dužnici moraju uvek da se informišu. Nadamo se da će Srbija usvojiti i primeniti novi Zakon o zastititi potrošača, koji sadrži formalni okvir za zaštitu korisnika finansijskih usluga prema evropskim standardima. Do tada, dužnici će, prilikom odabira finansijskih proizvoda i usluga i prikupljanja i razumevanja svih bitnih informacija, morati da budu veoma obazrivi i svesni svoje lične odgovornosti.

Scott Calhoun

У сусрет новом Закону о заштити потрошача

Пре неколико седмица Министарство трговине и услуга је уз присуство комесарке ЕУ за заштиту потрошача Меглене Куневе промовисало нови Закона о заштити потрошача. Ово је само још једна у низу промоција нових закона из надлежности истог Министарства (само неколико недеља раније је на истом месту и уз велико интересовање јавности представљен и Закон о трговини).

И у овој области као и у многим другим Србија има избор начина и модела механизама правне заштите, али ипак ограничено и у смислу преношења европских стандарда и правила у домаћи правни систем. Дакле, ако је и даље неспоран циљ Србије да се прикључи другим земљама у ЕУ, крајњи резултат ће проверавати Евопска комисија. Ова провера ће подразумевати и оцену степена спровођења и примене Закона.

По свим параметрима решења која су понуђена у нацрту овог Закона су боља од важећег и да не спомињемо неколико варијанти нацрта који су били у оптицају пре само годину или две дана, али да ли је то довољано?

Да ли има смисла доносити Закон који већ у самом старту није покрио све оно што мора да са покрије, јер је то већ постала правна тековина ЕУ.

Очигледан пример тога је Директива, или Упутство о непоштеним пословним праксама која је у потпуности остала ван законског текста, додуше неки елементи су нашли своје место у раније поменутој нацртној верзији Закона о трговини.

Велика већина одредби није имплементирана и ево само неколико облика понашања који су забрањени овом директивом:

Обмањујуће пословне праксе

-Тврдња да су производи способни да обезбеде добитак у играма на срећу;

-Лажна тврдња да производ може да излечи болест, дисфункцију, или деформације;

-Тврдња трговца да нуди промотивну игру или награду, без додељивања описаних награда или без другог еквивалента…(Преузето из превода Directive on unfair cCommercial Practices (2009/25/EC) Анекс 1)

Потпуно је неспорно да агресивно рекламирање, обмањивање и друге врсте непоштеног понашања на тржишту наносе штету свима нама. На првом месту потрошачима, директно их доводећи у незавидне ситуације, али и посредно утичући на конкуренцију. Ово индиректно је заправо многе далекосежније и нагриза привреду у целини (отежава положај конкурената, других продаваца и трговаца).

Истичемо да је у свим европским законодавствима ово нормирано, да су и земље кандидати, као што је на пример Хрватска, то већ имплементирали и то у оквиру законског текста, као и чињеницу да представници привреде окупљени око својих удружења у Привредним коморама то подржавају.

Не видимо апсолутно нити један разлог или препреку да и Србија то уради тим пре што је то корисно, а мораћемо пре или касније кроз промене законодавстав и ове одредбе да транспонујемо у домаћи правни поредак. Зашто би губили време? Зашто да радимо исти посао два пута?

Србија може и боље да заштити потрошаче него што је то предвиђено у европским директивама које су само доњи праг, а никако и плафон заштите. Претпостављамо да је у том духу и замишљен Центар за решавање потрошачких спорова (глава 13 нацрта Закона).

Пошто је реч о новини која претендује да преузме део судског посла сматрамо да је требало много више пажње посветити независности ове институције као и њених чланова, односно стручности којом треба да располажу.

Иначе долазимо у парадоксалну ситуацију да нам у поступку пред Центром, у предметима са елементом иностарности који иначе ни редовне судије не разумеју или не примењују у довољној мери, одлучују лица са вишом стручном спремом (наглашавамо да ова спрема може бити било које струке) изабрана на 4 године од стране министра са могућношћу реизбора. Ово је уџбенички пример зависности од извршне власти.

Постоји још низ недоследности и пропуста, али није касно да се исти и отклоне.

На потезу су Министарство и стручне службе у оквиру Министарства.

Богдан Поповић
(аутор је правни саветник у АПОС-а и члан УО)

Računovođe o novom Zakonu o potrošačima
LEPO ZVUČI - KOLIKO ĆE DA VREDI?

U komunikaciji države, s jedne strane, i poreskih obveznika, potrošača i preduzetnika s druge strane, računovodstvene agencije su svojevrsna „tampon zona“ o koju se obijaju sve posledice loših zakonskih rešenja, neuskladjenih i netransparentnih propisa.

„Svakodnevno suočeni sa konkretnim, često apsurdnim problemima, proizvoljnim tumačenjima raznih (ne)nadležnih organa i inspekcija, računovođe s posebnom pažnjom prate donošenje novih propisa i aktivno učestvuju u javnim raspravama“, kaže za Potrošački reporter Jovan Beara, predsednik Poslovnog udruženja vlasnika računovodstvenih agencija (UVRA) iz Novog Sada.

LEPO ZVUČI

Nacrt novog Zakona o zaštiti potrošača treba posmatrati uporedo sa grupom zakona koji, u manjoj ili većoj meri takođe regulišu položaj potrošača. Veći broj je usvojen ove godine (Zakon o bezbednosti hrane, o opštoj bezbednosti proizvoda, o elektronskoj trgovini i o zaštiti konkurencije) a preostali su Zakon o zaštiti potrošača i o trgovini koji su na javnoj raspravi. U tom kontekstu, smatra Beara, novi Zakon o zaštiti potrošača je korak napred u odnosu na prethodni jer se zakonodavac pridržavao principa o implementaciji 15 ključnih direktiva EU o zaštiti potrošača a istovremeno ga i usaglasio sa već donetim zakonima , usklađenim sa zakonodavstvom EU. „Usvajanjem poslednja dva zakona, o zaštiti potrošača i o trgovini, sistem zaštite potrošača će u potpunosti biti usklađen sa evropskim direktivama“, navodi Beara.

KOLIKO ĆE DA VREDI

Medjutim, poučeni praksom izvršne vlasti koja uredno donosi zakone usklađene sa standardima EU ali ih slabo ili nikako ne sprovodi u praksi, računovodje su skeptične da će i deo odredbi koje se odnose na primenu direktiva EU o zaštiti potrošča a na koje UVRA nema primedbe, ostati još jedno „mrtvo slovo na papiru.“ S druge strane, zakonska rešenja koja su van direktiva EU, nameću nekoliko nedoumica pa i sumnji o usklađenosti celokupnog zakonskog predloga sa direktivama EU. „Problematičan je način formiranja Saveta za zaštitu potrošača“, navodi Beara i precizira: „U članu 161. (odeljak XI) navedeno je da ministar trgovine osniva Savet koji ima ključnu ulogu u zaštiti potrošača. To znači da će ministar, shodno ustaljenoj ali nedopustivoj praksi, za predsednika, članove i sekretara Saveta imenovati „podobne“ partijske kadrove.“ Tako formiran Savet ne može biti nezavisan a ključni akteri, Udruženja za zaštitu potrošača i esnaf trgovine biće marginalizovani. Osnovu za ovu tvrdnju Beara potkrepljuje rezultatima (ne)rada postojećeg Saveta čija je uloga gotovo preslikana i u nacrtu novog zakona. „Ako Savet u proteklih 10 meseci nije održao ni jednu sednicu, čemu takav Savet i u starom i u novom zakonu? Čemu Savet koji nije uradio ni analizu strukture pregleda tržišne inspekcije iz koje bi se videlo kako se ukupan broj inspekcijskih pregleda na osnovu prijave potrošača svodi na mali procenat, nešto ispod 10%, dok je najveći broj dirigovana kontrola koja pokazuje da su trgovci najviše kažnjavani zbog grešaka formalne prirode, što je u velikoj meri posledica važećih, loših propisa. Čemu Savet koji nije upozorio ministra na problem rada inspekcijskih službi koje prvenstveno sprovode kontrolu u cilju kažnajavanja trgovaca a ne u cilju zaštite potrošača?“- navodi Beara. UVRA predlaže da u zaštiti potrošača ključnu ulogu imaju Udruženja potrošača a ne Savet. „Uslov za to je formiranje krovne organizacije potrošača a to je moguće ostvariti jedino ako postojeće organizacije prevaziđu međusobna trvenja čime će pokazati da su odista borci za prava potrošača“- navodi Beara stav računovođa.

Način formiranja Centra za rešavanje potrošačkih sporova je, po mišljenju računovođa, takođe sporan pa UVRA predlaže da član 171. Zakona glasi:

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

Računovođe upozoravaju i da kaznene odredbe treba usaglasiti sa kaznenim odredbama Zakona o trgovini jer je u nacrtima oba zakona UVRA uočila da su za isti prekršaj predviđene- različite kazne!

Jovanka Zlatković

У сусрет новом Закону о заштити потрошача

ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА ¨ФОРУМ¨ - НИШ

Општа примедба на Нацрт закона се односи на приступ у његовом писању. Очигледно је да су се приликом писања Нацрта закона користила два принципа:

-оно што има у другим законима не треба да буде у овом Закону и

-уместо да Закон поставља високе стандарде па да се сви томе прилагођавају, неке одредбе указују да је нацрт Закона прилагођаван појединцима.

Први принцип: У нацрту Закона недостају многа поглавља која су врло битна за сваког потрошача. Тако нема ништа о: декларацији, гарантном листу, рачуну и начину њиховог издавања. Нема ништа ни о животној средини, бзебедности производа и другим сличним питањима. У члану 4. Нацрта закона је прописано да је потрошач **физичко лице,** што значи да он нема приступа дугим законима, због чега је неопходно да се у Закону о заштити потрошача нађу све одредбе и из других закона који се тичу заштите потрошача. Зато смо предложили два нова поглавља, која треба да се уврсте у Нацрт закона.

Други принцип: Што се тиче другог принципа, навешћемо само **члан 165.** Нацрта закона у коме се прописује да је услов за регистрацију организација потрошача у Министарству трговине и услуга, да организације постоји две године, иако је по правилима Европске Уније то три године, а када смо предложили да услов буде и поседовање канцеларије и телефона регистрованог на име организације, тај члан је избачен из Нацрта закона, јер очигледно није одговарао некима на које се мислило када је писан Нацрт закона. Као разлог за избацивање овог члана из Нацрта закона је то да ће то бити регулисано Правилником које ће донети Министарство трговине и услуга. Пошто је поступак са Правилником већ виђен, јер је, као и код писања садашњег Закона, исто тако урађено 2005. године, па Правилник никада није донет. Због тога **инсистирамо да члан 165 са предложеним допунама остане у Закону, за шта ћемо се и путем јавне кампање залагати.**

Очигледно је да Министарство не жели да уреди ову област, јер садашње стање хаоса онемогућава развој јаких организација потрошача, које би вршиле притисак на Министарство.

У делу Нацрта закона који се односи на услуге од општег интереса, није прописана обавеза склапања уговора са потрошачима – корисницима услуга, као ни право на једнострани раскид уговора, што је свакако право сваког потрошача-корисника услуга и то свакако треба допунити у члану 92. Нацрта закона.

Такође сматрамо да у том члану треба додати и следеће: **Потрживања накнада за услуге од општег економског интереса као и сви трошкови домаћинства који се плаћају у сталним месечним или кварталним износима, застаревају након 12. месеци.**

Члан 93. Нацтра закона, који регулише учешће потрошача, написан је доста уопштено, па би га требало допунити конкретним ставовима, због чега предлажемо следећу допуну:

Надлежни орган који одлучује о правима и обавезама потрошача корисника услуга од општег економског интереса, оснива саветодавно тело у које су укључени представници организација потрошача, а одлуке доноси након добијања мишљења саветодавног тела на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса обавезан је да формира комисију за решавање приговора-рекламација потрошача у којој су заступљени представници организација потрошача. Комисија је дужна да на сваки приговор-рекламацију достави писани одговор у року од 8 дана.

Рад саветодавних тела и комисија за решавање приговора-рекламација финансирају њихови оснивачи у складу са својим интерним актима.

Мр. Јован Јовановић, дипл.инж.

Javna rasprava o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača održana je 12 oktobra 2009. godine u Privrednoj komori Vojvodine. Skupu je prisustvovao veliki broj privrednika, proizvođaća, trgovaca, predstavnika organizacija potrošača i sredstava informisanja. Pored predstavnika predlagača Ministarstva trgovine, skupu su prisustvovali i članovi projektnog tima ZAP-a (www.zap-serbija.com), tako da su učesnici ovoga skupa bili u prilici da se detaljno informišu o novom zakonu.

Predstavnici privrede, strukovnih udruženja i organizacija potrošača izneli su niz konkretnih sugestija i primedbi na tekst Nacrta zakona o zaštiti potrošača neka od njih prenosimo u ovom broju, a detaljnije informacije sa ovog skupa možete pogledati na www.pkv.rs

BEZBEDNOST HRANE PRIORITET U EVROPI

ALARM ZA HRANU U EU SLAVI 30 ROĐENDAN, A U SRBIJI JOŠ NIJE NI ZAČET

U ovom broju predstavljamo vam sistem RASFF i prenosimo najnovije evropske informacije o bezbednosti hrane, a koje imaju za cilj da spreče obmanjivanje potrošača kada čitaju deklaraciju prehrambenih proizvoda, ili prate reklamne poruke. Ovo će se regulisati posebnom direktivom koja će početi u Evropi da se primenjuje od januara 2010. O kakvim se izjavama radi saznaćete više iz autorskog teksta dipl. pharm. Jelene Jovičić.

RASFF (RAPID ALERT SYSTEM FOR FOOD AND FEED)
http://ec.europa.eu/rasff

Nadamo se da ćemo i u Srbiji uskoro imati sličan sajt u okviru primene Zakona o bezbednosti hrane

Evropski sistem brzog alarmiranja za hranu i hranu za životinje (RASFF) obeležava 30 godina svog postojanja. RASFF je sistem razmene informacija koji obaveštava o zdravstveno neispravnoj hrani u zemaljama članicama EU i EFTA-e kojim se štite potrošači i smanjuje mogućnost distribucije zdravstveno neispravnih prehrambenih proizvoda. RASFF sistem započeo je sa radom 1979. godine na bazi dobrovoljne razmene informacija između nekoliko zemalja zapadne Evrope. Od 1984. godine i donošenja direktive 84/133/EEC, RASFF postaje i deo službene politike sigurnosti hrane u zemljama EEC-a, a donošenjem Evropskog zakona o hrani (EC) N° 178/2002 RASFF sistem je dobio i zakonsku podlogu. RASFF-om upravlja Evropska komisija pomoću Uprave za zdravlje i zaštitu potrošača (DG SANCO).

Informacije su razvrstane u tri nivoa:

Hitna upozorenja se šalju kada je hrana za ljude ili hrana za životinje koja predstvalja potencijalni rizik za zdravlje na tržištu i kada se zahevaju trenutne mere, inicirana od države članice koja je detektovala problem i preduzela relevantne mere, kao npr. povlačenje ili opoziv.

Informativne prijave u slučaju kada je detektovan rizik za koji druge zemlje članice ne moraju da preuzimaju trenutne akcije jer proizvod nije dospeo na njihovo tržište, uvoz je odbijen na spoljnim granicama EU i treba sprečiti da roba bude uvezena na nekom drugom graničnom prelazu.

Vesti su informacije koje nisu hitno upozorenje ili informativna prijava, ali je interesantna državnim organima za kontrolu i dostupna na sajtu RASFF-a kao prijava vesti.

Evropska Komisija objavljuje nedeljni pregled prijava, a kako je neophodno sačuvati ravnotežu između transparentnosti i zaštite komercijalnih interesa, na sajtu se ne objavljuju imena proizvođača i identitet individualnih kompanija, osim u slučaju kada zaštita zdravlja ljudi to zahteva.

RASFF sarađuje i sa alarmnim sistemom Svetske zdravstvene organizacije koji se zove Međunarodna mreža nadležnih organa za bezbednost hrane' (INFOSAN).

Ova mreža obuhvata mesta za kontakt, ili nacionalne centrale u više od 160 zemalja, koje dobijaju informacije od Svetske zdravstvene organizacije u obliku INFOSAN napomena o pitanjima bezbednosti hrane i šalju ih relevantnim ministarstvima u svojoj državi.

Saradnja sa državama koje nisu članice EU

Ukoliko je rizik identifikovan u hrani za ljude, ili hrani za životinje koja je poreklom iz zemlje koja nije članica RASFF sistema, što je slučaj sa nama, onda Evropska komisija informiše dotičnu zemlju o tome. Na taj način i zemlje koje nisu članice mogu efikasno preduzeti korektivne mere, izbeći problem u budućnosti i obezbediti konkurentnost i kvalitet svojih proizvoda. Na primer, to može uticati na poslovanje kompanije koja je imala dozvolu za uvoz proizvoda u EU. Ukoliko dobijene garancije nisu dovoljne ili je potrebno preduzeti hitne mere može se uvesti zabrana uvoza ili sistemska kontrola na granicama EU.

ZDRAVLJE NA POLICI?

dipl. pharm. Jelena Jovičić

"Pomaže održanju normalne agregacije krvnih pločica".

Da li je potrošač dužan da zna šta ovo znači?

Po svemu sudeći, izgleda da jeste. Navedeni primer je zdravstvena izjava odobrena od strane Evropske agencije za bezbednost hrane proizvođaču koji je na svoj proizvod želeo da napiše da je »dobar za cirkulaciju«.

U čemu je stvar?

Proizvođači hrane, dijetetskih proizvoda i suplemenata komuniciraju sa potrošačima na različite načine: putem reklamnih i promotivnih kampanja, različitih brošura i najdirektnije, putem deklaracije proizvoda. U okviru deklaracije, sve češće su i zdravstvene izjave. Prema definiciji evropske Regulative 1924/2006 zdravstvena izjava je »svaka prezentacija (uključujući i sliku) koja tvrdi, sugeriše ili implicira postojanje veze između namirnice ili sastojka namirnice i zdravlja«. Zdravstvenim izjavama se namirnicama ne smeju pripisivati sposobnosti prevencije ili lečenja bolesti.

Pomenuta Regulativa ima za cilj da zaštiti prosečnog, relativno dobro informisanog i motivisanog potrošača i spreči proizvođače da zloupotrebe zdravstvene izjave pri reklamiranju i prodaji svojih proizvoda. Istovremeno, mogućnost plasiranja proizvoda koji nosi zdravstvenu izjavu na tržište treba da motiviše prehrambenu i farmaceutsku industriju na inovacije.

A da li su potrošači dovoljno motivisani i zainteresovani za svoje zdravlje?

Za informacije o vezi između namirnica i zdravlja zainteresovano je oko 65% potrošača, ali čak 2/3 njih smatra da su te informacije često kontradiktorne i zbunjujuće. Posledično, istraživanja pokazuju da potrošači pri kupovini namirnica na prvo mesto stavljaju ukus hrane, potom cenu, dok zdravlje zauzima tek treće mesto.

Kako motivisati potrošače i olakšati im pravilan izbor?

Obezbediti im prave informacije! EU Regulativa 1924/2006 predviđa upotrebu istinitih i nedvosmislenih izjava, odnosno izjava koje ne dovode potrošača u zabludu. Zdravstvena izjava ne sme podsticati na prekomernu upotrebu određenih namirnica, a efekat koji navodi izjava mora se postizati upotrebom uobičajene količine namirnice. Zdravstvenom izjavom zabranjeno je »maskiranje« celokupnog sastava (»nutritivnog profila«) namirnice. Zabranjene su izjave o brzini smanjenja telesne težine (»x kilograma manje za y dana«).

Zdravstvene izjave ne smeju dovoditi u pitanje značaj pravilne ishrane i zdravog načina života.

A kako stoje stvari u praksi?

Čak i potpuno istinite izjave mogu zbuniti potrošača svojom lošom formulacijom ili prisustvom stručnih izraza. Ispostavilo se da je upotreba slika i opisnih prideva mnogo prihvatljivija za potrošače od brojeva.

Internacionalna organizacija za informacije o hrani (IFIC) je 2009. godine objavila da 61% potrošača koristi deklaraciju pri izboru namirnice, ali da samo 20% njih na deklaraciji traži informaciju o zdravstvenoj koristi od upotrebe namirnice.

Istraživanje koje je sprovela Evropska organizacija potrošača (BEUC) 2006. godine pokazalo je da potrošači vole zdravstvene izjave, jer im olakšavaju izbor. Kontradiktorno, većina potrošača izrazila je sumnje u istinitost zdravstvenih izjava, ali se pokazalo da one ipak utiču na svakodnevni izbor namirnica. Svaki treći potrošač tvrdio je da je zbog postojanja zdravstvene izjave konzumirao veću količinu određenog proizvoda. Ista organizacija je istraživanjem sprovedenim 2001. godine ukazala da potrošače demotiviše prevelika količina informacija sadržana na deklaraciji, kao i upotreba suviše sitnih slova. Upotreba reči »dokazano« ili »dokaz« će ubediti potrošača u istinitost zdravstvene izjave. Izraz »pomaže« je za potrošače snažniji od termina »može« i više mu se veruje.

Sa druge strane, odsustvo zdravstvene izjave može »odvući« potrošače od konzumacije namirnica sa dokazanim pozitivnim zdravstvenim efektima, kao što su voće i povrće. Zato se savetuje da u supermarketima na vidnim mestima budu istaknuti posteri ili brošure koje promovišu upotrebu svežih, sirovih namirnica.

BEUC zahteva da informacije na deklaraciji proizvoda budu jednostavne za razumevanje većini potrošača i da se ograniči upotreba zdravstvenih izjava na namirnicama koje su bogate mastima, dodatim šećerima i solju. BEUC takođe traži zabranu reklamiranja ovakvih proizvoda u masovnim medijima, posebno ukoliko su ti proizvodi namenjeni deci.

Umesto zaključka...

Da bi zdravstvene izjave postigle svoj osnovni cilj – unapređenje dobrog zdravlja – potrebno je motivisati potrošača za prihvatanje novina. Samo dobro obavešten i edukovan potrošač je u stanju da prilagodi izbor svojim potrebama.

I na kraju, dok se oblast zdravstvenih izjava u potpunosti ne uredi zakonom, dobro je biti skeptičan prema nerealnim obećanjima različitih proizvođača. Ukoliko Vam se čini da je suviše dobro da bi bilo istinito, verovatno ste u pravu!

*** lista zdravstvenih izjava koje su prošle prvi pregled Evropske agencije za bezbednost hrane objavljena 1. oktobra 2009. godine može se pronaći na sajtu www.efsa.europa.eu

Autor je asistent na predmetu Ispitivanje namirnica
Medicinski fakultet Novi Sad

Izdavač: ASOCIJACIJA POTROŠAČA SRBIJE - ***APOS.*** *Glavni i odgovorni urednik*: Edina Popov. *Redakcija*: Borislava Dejanović, Helena Milićević, Lela Tasić, i Bogdan Popović