



REPORTER



ZAŠTO SU VAŽNE TAČNE INFORMACIJE

Kako su potrošene pare za zaštitu potrošača?

Poštovani čitaoci,

i dalje pokušavamo doći do informacije kako je nadležno Ministarstvo trgovine turizma i usluga u 2006. godini utrošilo sredstva koje je država izdvojila za zaštitu potrošača. Iz odgovora Ministarstva koji smo objavili u prošlom broju (možete pročitati na www.apos.org.yu.) to nismo saznali. Kako tvrdi Ministarstvo, radi se o veoma skromnoj sumi od 2,5 miliona dinara (oko 25 hiljada evra ili 35 para po glavi potrošača Srbije). Bilo bi dobro da se ti podaci mogu naći na sajtu ministarstva, kao što je to običaj u Evropi. Budući se radi o skromnoj sumi očekivali smo da ćemo brzo i lako dobiti listing korisnika tih sredstava od Ministarstva.

Zašto je uopšte važno insistirati na informaciji kako su potrošene ove skromne pare? Važno je, a evo i razloga:

Prvo, zato što ti podaci jasno pokazuje i prikazuje kako država u praksi sprovodi politiku prema pravima potrošača. To je ono što vrednuju i potrošači Srbije i Evropa, čija sredstva su neophodna i potrošačkim kapacitetima Srbije (odavno ih koriste sve okolne zemlje). Šta se suštinski promenilo u položaju potrošača Srbije? I dalje stoje nemoćni ispred šaltera mnogobrojnih monopolističkih firmi, potpisuju iste nepravedne tipske ugovore (koji su uvek na njihovu štetu), a dostupnost pravdi veoma je skromna kao i pre. Gde i kako se čuje glas potrošača u opštini, Pokrajini i Republici kada se donose odluke bitne za njih. Ima li predstavnika potrošača u javnim agencijama, telima za legalizaciju, zdravstvenim ustanovama, službama za reklamaciju, za standardizaciju, u javnim medijski servisima. Da li je i jedan dinar odvojen za promenu ovakog stanja?

Drugo, zato što je Ministarstvo i nakon usvajanja Zakona o zaštiti potrošača nastavilo sa starom praksom nejednakog odnosa prema pravima potrošača i njihovim nezavisnim organizacijama. Umesto da prvo sačini javni registar organizacija potrošača Srbije, na šta ga Zakon obavezuje, (da bi znali koliko od postojećih organizacija ispunjava Zakonom predviđene uslove) Ministarstvo je „prebrojalo“ organizacije kao da se radi o krompirima, a ne osnovnim ljudskim pravima. Sortiralo ih je na „reprezentativne“ i svoje „partnere“ i one druge, uz obrazloženje da je to „većina“ i da Evropa traži okrupnjavanje. Uopšte nije sporno da će i organizacije potrošača Srbije morati da se menjaju i okrupne po evropskim kriterijumima, a oni su veoma jasno definisani u dokumenta Evropske (BEUC) i svetske (CI) organizacije potrošača. Valja ih samo pravilno primeniti i u Srbiji. Koje je to evropske kriterijume Ministarstvo primenjivalo kada je jednim organizacijama dalo sredstva, a drugim ne, i pomagalo organizacije koje, objavljuju reklame, nadali smo se da ćemo saznati iz tražene informacije.

Treće, šta ako umesto evropske prakse, (registar organizacija, utvrđena procedure konsultacija sa njima i podele sredstava javnim konkursom) i ostali ministri (zdravstva, telekomunikacija, poljoprivrede,) nastave ovakvu praksu. Odaberu svoje 'reprezentativne' organizacije, imenuju njihove predstavnike u svoj savet (veće) plate ih za njihovo angažovanje, pa zajedno 'transparentno' odlučuju ko će dobiti sredstva i koje firme su 'prijatelji potrošača' i čije reklame se mogu objavljivati u potrošačkim publikacijama, jer to nije sukob interesa. Šta ako to isto uradi i lokalni funkcioner u čijoj je nadležnosti komunalni javni sektor, čija transformacija i privatizacija tek predstoji.

Da li će se po ovim principima deliti i evropska sredstva. Puno je dakle razloga da insistiramo na dobijanju tačne informacije o utrošenim sredstvima. A šta kaže zakon pitali smo g. Rodoljuba Šabića Poverenika za informacije od javnog značaja

Koliko je rasprostranjena praksa da nadležni organi daju neadekvatne odgovore, i kako to tumačite?

Od ukupnog broja žalbi koje se podnose Povereniku za informacije, najveći broj njih je zbog tzv. ćutanja administracije. Dakle, nije reč o odbijanju zahteva za pristup informaciji iz nekog zakonom predviđenog razloga, svejedno da li osnovanog ili ne, nego o ignorisanju. Pri tome treba znati da „ćutanje administracije“ po Zakonu o slobodnom pristupu informacijama, za razliku od Zakona o upravnom postupku, ne samo da nije dopušteno nego predstavlja prekršaj, kažnjiv po zakonu. Ovakva situacija govori, pre svega o nedovoljnoj obučenosti ljudi u organima vlasti za primenu Zakona o slobodnom pristupu informacijama. Više puta sam na ovo ukazivao. Podnosio sam i formalnu inicijativu nadležnom Ministarstvu za državnu upravu da se u program za polaganje stručnog ispita kao obavezni unesu i elementi vezani za ostvarivanje slobode pristupa informacijama, za sada bez efekta. Budući da je problem edukacije evidentan, te da je na njega ukazano i u izveštajima SE, Komisije EU i sl. nadam se da će, u dogledno vreme biti tretiran na odgovarajući način.

Neadekvatni „odgovori“ se mogu svrstati u dve osnovne grupe. U prvoj se, češće u formi neformalnog dopisa nego rešenja, odgovara da se tražena informacija ne može dobiti jer predstavlja poslovnu, službenu ili neku drugu tajnu. S tim u vezi moram da ukažem na činjenicu da Srbija spada u izuzetno malobrojnu grupu zemalja koje nemaju savremen zakon o tajnama, odnosno o klasifikaciji podataka. Umesto jednog zakona koji bi davao odgovor na pitanja šta uopšte može biti poverljivo, na koji rok, iz kojih razloga, ko može odrediti taj status, uz kakvo obrazloženje, ko vrši nadzor, pod kojim uslovima status može biti opozvan, mi imamo nekonzistentnu šumu propisa koja ne nudi korektan odgovor ni na jedno od ovih pitanja. Posledica toga je činjenica da sam se u praksi sretao sa slučajevima u kojima se iza „tajne“ sakriva potpuno nelegitiman interes.

U drugu grupu spadaju slučajevi u kojima građani, novinari, mediji, NVO i drugi traže jednu a dobijaju drugu informaciju, kao u primeru u kojem se vi pozivate. Razlozi mogu biti različiti, od nepažnje i nemara pa do toga da se ne želi priznati neposredovanje informacija koje se traže. Kod nas, nažalost, nisu retki slučajevi u kojima zakon predviđa obaveze organa vlasti a da se te obaveze ipak ne izvršavaju. Kad te obaveze, kao npr. obaveze vođenja raznih registara podrazumevaju posedovanje određenih informacija, neki se umesto da kažu da ih nemaju nekad odlučuju na opširne deskriptivne a ipak neinformativne odgovore. Nažalost to nije retko. Ne samo da se događa da neke zakonom predviđene obaveze organi vlasti ne izvršavaju, dešava se da ne izvršavaju nijednu. Primera radi, u septembru 2005. na istoj sednici Skupštine Srbije na kojoj je usvojen „vaš“ Zakon o zaštiti potrošača usvojen je i Zakon o zaštitniku građana, ombudsmanu. Nažalost, taj važan državni organ i danas postoji u zakonu ali ne i u stvarnosti pa iako bi načelno imali pravo da od njega tražite informacije, naravno ne možete da ih dobijete.

Kako u takvoj situaciji reagovati? Šta kaže Zakon a kakva je praksa?

U svakom slučaju kada je nezadovoljan sa odnosom organa vlasti prema zahtevu za pristup informacijama koji je podneo građanin treba da se koristi pravima iz zakona.



Dakle, nezavisno od toga šta je uzrok nezadovoljstva - ignorisanje zahteva, njegovo odbijanje ili davanje neadekvatne informacije - tražilac shodno članu 22. Zakona o slobodnom pristupu informacijama može podneti žalbu Povereniku za informacije. Protiv rešenja Narodne Skupštine, predsednika Republike, Vlade, Vrhovnog suda, Ustavnog suda i Republičkog javnog tužioca ne može se izjaviti žalba Povereniku ali se zaštita prava može tražiti u upravnom sporu pred Vrhovnim sudom.

Šta u konkretnom slučaju savetujete potrošačima? Da tuže i koga, odustanu ili...?

Naravno, kao i svim građanima, da se koriste svojim pravima. Uostalom evidentno je da to mnogi sve više čine. Primera radi u Službi Poverenika je evidentirano u toku 2006. godine, preko 1800 predmeta, četiri puta više nego u prethodnoj. Zanimljivo je da je u više od polovine slučajeva, već na prvu interenciju Poverenika, organ vlasti dao informaciju koju je prethodno uskratio. Ovo pokazuje da bi uz malo više dobre volje i bolju edukaciju mogli imati i mnogo bolje rezultate, lepšu predstavu o odnosu vlasti prema javnosti, zadovoljnije građane i manje administriranja u Službi Poverenika. U ostalim slučajevima trebalo je donositi rešenje

i nalagati obavezu da se da tražena informacija. Ta rešenja organi vlasti uglavnom izvršavaju. U jednom manjem broju, nekoliko desetina slučajeva, postoji problem. Problem, jer je po zakonu obaveza Vlade Srbije da obezbedi izvršenje rešenja Poverenika ali ona nažalost još nije uspostavila za to potrebne mehanizme. Dodatni problem je i činjenica da nadležno Ministarstvo nije osposobljeno da vrši funkciju nadzora zbog čega ne funkcioniše ni mehanizam odgovornosti za prekršaje zakona. Nadam se da će u dogledno vreme ovi nedostaci ipak biti otklonjeni.

Kad je reč o odgovornosti, Zakon polazi od pretpostavke (Čl. 38. st.1.) da će u svakom organu vlasti biti određeno jedno ili više lica ovlašćenih za postupanje po zahtevima za pristup informaciji te da bi ta lica (Čl.46.) bila odgovorna za prekršaj zakona. Istovremeno, Zakon (Čl.38 st.2) predviđa da ako iz bilo kojih razloga ta lica ne budu određena da je za postupanje po zahtevima nadležan, a samim tim i odgovoran za prekršaje, rukovodilac organa vlasti, u ministarstvu ministar, u opštini predsednik, u direkciji direktor itd.

Lično mislim da pitanje odgovornosti nije regulisano na najsretniji način i da bi odgovornost za primenu zakona trebalo uvek da bude na rukovodiocima organa. Međutim za tako nešto, trebaće sačekati prve izmene Zakona.

U svakom slučaju, u tranzicionom društvu kakvo je naše, ni vlast ni građani nisu baš naviknuti na nova prava kakvo je i ovo na slobodan pristup informacijama i zato je veoma važno da se građani ovim pravima aktivno koriste. Važno, jer je reč o pravima tzv. „teške inercije“. Trebaće zaista mnogo aktivnosti i napora da se proširi prostor za slobodu pristupa informacijama ali za uzvrat ono što se osvoji teško da može da bude izgubljeno. A to nešto mogao bi biti zaista efikasan mehanizam i za demokratsku kontrolu vlasti i za borbu protiv korupcije.



POTROŠAČI IMATE PRAVA - KORISTITE IH

EVROPSKI SUD PRAVDE

Politika zaštite potrošača u većini zemalja članica Evropske Unije ima dugu tradiciju. Nove članice i zemlje kandidati svoje nacionalne politike kao i praktične aspekte u smislu zaštite potrošača treba da prilagode standardima u Evropskoj Uniji. U tom cilju EU izdvoja značajna sredstva. Nadamo se da će ona uskoro biti dostupan i Srbiji.

U samoj Uniji ujednačenost u pogledu zaštite potrošača se postiže na više načina: regulativom na nivou EU, usaglašavanjem nacionalnih politika, kao i aktivnošću Evropskog Suda Pravde (ESP). Ovaj sud je između ostalog odgovoran za jednobraznu primenu komunitarnog prava. Za sada broj slučajeva u ovoj oblasti nije velik. U narednom periodu upoznaćemo javnost u Srbiji sa praksom ESP koja može biti od pomoći pri uređivanju ovih pitanja kod nas. Počecemo sa primerom iz Španije.

Gospođa Klaro je odlučila da zaključi ugovor sa telefonskom kompanijom Movil. (Case C-168/05, Elisa Maria Mostaza Claro v Centro Movil Milenium SL). Prema ugovoru u slučaju spora predviđena je nadležnost arbitraže AEADE.

Kako gospođa Klaro nije poštovala odredbu ugovora o obaveznom roku pretplate mobilni operater je pokrenuo postupak pred nadležnom arbitražom protiv gospođe Klaro.

U pismu koje joj je kompanija uputila ostavljen je rok od deset dana predviđen za neprihvatanje arbitraže. Gospođa Klaro je odlučila da se upusti u spor pred arbitražom jer nije želela da negira njen značaj, ali je u postupku iznela argumente koje je smatrala od suštinskog značaja za ostvarivanje svojih prava u ovom sporu.

Arbitražna odluka je doneta u korist mobilnog opeatera, a protiv gospođe Klaro.

Uviđajući da je vrag odneo šalu, a verujući da je u pravu gospođa Klaro je posegla za sudskom zaštitom napadajući arbitražnu odluku. Tvrđila je da odluka arbitraže proistekla iz nepravičnog (nefer) arbitražnog sporazuma koji je kao takav ništavan.

Sudu u Madridu nije preostalo ništa drugo nego da postavi pitanje Evropskom Sudu Pravde u cilju razjašnjenja dileme kako da protumači Direktivu 93/13 EEC koja se odnosi na nepoštene odredbe u ugovorima sa potrošačima.

Prema ovoj Direktivi, a na osnovu tumačenja ESP nadležan nacionalni sud je u postupku za poništenje arbitražne odluke dužan da utvrdi osnovanost navoda u pogledu ništavosti arbitražnog sporazuma, te da poništi arbitražnu odluku u slučaju da ustanovi da arbitražni sporazum sadrži nepravične odredbe nepovoljne po potrošača. Ovo je obaveza nadležnog nacionalnog suda čak i kada stranka u sporu (potrošač) nije pokrenula ovo pitanje tokom arbitražnog postupka.

Treba napomenuti da u ovom slučaju nije bilo reči o specijalizovanoj arbitraži za potrošačku vrstu sporova.

Izloženo se vidi da odsustvo odgovarajuće zaštite potrošačkih prava vređa javni poredak EU, a time stvara uslove za neposrednu primenu odredbi komunitarnog prava od posebnog značaja. Dakle čak i kada nacionalna norma predviđa sasvim suprotno rešenje nacionalni sudovi su dužni da pronađu način koji garantuje zastitu proklamovanih vrednosti na nivou Evropske Unije.

Pravo Srbije još uvek ne poznaje nepoštene ugovorne odredbe u smislu zaštite potrošača, niti sudovi u Republici pribegavaju institutu - zaštita slabije strane u sporu (potrošača). Takođe u Srbiji još uvek nisu formirane posebne arbitraže koje bi rešavale sporove između potrošača i druge strane.

Na pravnoj zaštiti potrošača Srbije tek treba poraditi. Nadamo se da će to biti jedan od prioriteta Nacionalne strategije zaštite potrošača Srbije. U praktičnoj primeni u Srbiji, pored poštovanja evropskih direktiva (posebno onih o arbitraži) valjalo bi imati u vidu i praksu Evropskog Suda Pravde.

Bogdan Popović

Web adrese nadležnih ministarstava i telefoni inspekcija

www.minttu.sr.gov.yu

Tržišna inspekcija, tel. 011/602-555,

(dežurna služba), 011/ 3227-376,

Turistička inspekcija, tel. 011/3233-435, 0

www.mki.sr.gov.yu

Građevinska inspekcija, tel. 011/361-6520, lok. 3522

Urbanistička inspekcija, tel. 011/323-3316,

Inspekcija za drumski i javni saobraćaj tel. 011/138-311

Inspekcija za železnički saobraćaj, tel. 011/3618-311

Inspekcija za telekomunikacije, tel. 011/ 311-1991

www.zdravlje.sr.gov.yu

Zdravstvena inspekcija, tel. 011/ 752-446

Sanitarna inspekcija, tel. 011/ 311-5779,

Inspekcija za lekove i opojne droge, tel. 011/311-1647

www.mntr.sr.gov.yu

Inspekcija za zaštitu životne sredine tel.011/ 2157-997,

www.minpolj.sr.gov.yu

Veterinarska inspekcija tel.011/ 311-6767,

Poljoprivredna inspekcija, tel.011/ 311-6767

Vodoprivredna inspekcija, tel.011/ 201-3352

Fitosanitarna inspekcija, , tel.011/ 604-699

Šumarska i lovna inspekcija, tel. 011/601-113

www.mfin.sr.gov.yu

Poreska uprava tel. 011/ 3950-528,

Izdanja APOSa

možete pogledati i preuzeti na našem sajtu www.apos.org.yu ili poručiti na telefon 021 6623 759

Asocijacija potrošača Srbije je nezavisna, nevladina organizacija osnovana 2003. godine sa ciljem da u Srbiji promoviše prava i zastupa interese potrošača nezavisno od državnih, industrijskih, trgovačkih, političkih, sindikalnih i drugih nepotrošačkih interesa u skladu sa evropskim standardima. Članovi APOS-a su fizička i pravna lica.

