

ИЗВЕШТАЈ О СТУДИЈСКОЈ ПОСЕТИ СР НЕМАЧКОЈ

ЗАП пројекат организовао је студијску посету СР Немачкој за представнике Министарства трговине и услуга, других владиних институција и представнике невладиних организација за заштиту потрошача. Студијска посета организована је у термину 22-29. 09. 2008. год. Националну организацију потрошача Србије, по позиву, представљао је председник Милић Марковић.

Сврха посете била је упознавање са најважнијим владиним институцијама и невладиним организацијама које делују у области заштите потрошача и са њиховим надлежностима у кључним подручјима заштите потрошача: политика заштите потрошача, потрошачко законодавство, спровођење потрошачких права у пракси, информисање и саветовање потрошача, као и упоредно испитивање производа и услуга.

* * * * *

Дана **21. 09. 2008.** год. авионом ЈАТ-а у 16,10 часова делегација Републике Србије отпутовала је за Берлин. Долазак на Аеродром "Tegel" у Берлину био је у 18 часова. Смештај у хотелу Dorint Airport Hotel.

22. 09. 2008. год. у 10 часова одржан је састанак у **Министарству исхране, пољопривреде и заштите потрошача - BMELV** (www.bmelv.de). Почетак заштите



потрошача у Немачкој је забележен још пре 50 година. За финансирање заштите потрошача држава издваја 20 милиона еура. Финансира се Stiftung Warentest, VZBV и 16 регионалних потрошачких центара. Све инспекције и закони се спроводе на регионалном нивоу. Банка података се налази на једном нивоу и даље се дистрибуира покрајинама. Ова структура у Немачкој је настала из историјских разлога. На федералном нивоу штите се интереси потрошача код финансијских услуга. Извештај о потрошачкој политици разматра се и усваја једном у току године. У решавању проблема друга министарства се не повлаче назад, него их ово Министарство подстиче да се и они укључују у заштиту потрошача. Штите се не само економски интереси потрошача као слабијег учесника, него се на тај начин настоји креирање тржишта. Циљ им је да потрошач буде јак наводећи пример као у САД и Великој Британији, као и да се лагано приближе том стандарду. Следеће начело је подршка квалитетним и добрим услугама. Обавеза им је да макну лоше производе са тржишта. У томе им доста помаже Институт Warentest. Од државе ово Министартсво даје 6 милиона еура годишње Stiftung Warentest-у; 8,5 милиона еура за заштиту потрошача и 10 милиона еура за независне организације потрошача. Централа потрошачких организација има 80 сарадника, која добија још 10 милиона еура од актуелних пројеката. Механизми постоје који контролишу утрошак средстава. У Министарству се покрећу законске регулативе у правном положају потрошача, као и у односу између привреде и потрошача. Веома је развијено информисање јавности о опасним производима. Регулисано је да државно тужилаштво информише органе за тржиште (нпр. да је месо истекао рок трајања). На основу статистике решено је 1700 случајева у вансудској расправи. Састанак је трајао до 12,15 часова.

Од 14 часова организован је састанак у **Савезном заводу за заштиту потрошача и**



безбедност хране (BVL) у Берлину (www.bvl.bund.de). То је научна институција за заштиту интереса потрошача. Институција је и за: процену ризика (менаџмент ризика); за безбедност намирница; систем брзог информисања и обавештавања; за дијалог и комуникацију потрошача и институција; давање одобрења за одређене пестициде и лекове; праћење генетски модификованих производа; праћење сигурности животних намирница. У Заводу постоје четири лабораторије. Годишње се узима око 100 хиљада узорка производа и користи се око 7 милиона података. Састанак је трајао до 15,30 часова.

23. 09. 2008. год. експресним возом организован је превоз до Хамбурга. У 11 часова

verbraucherzentrale

Hamburg

одржан је састанак у **Потрошачкој централни Хамбурга – Verbraucherzentrale Hamburg** (www.vzhh.de). То је приватно удружење, односно централа за заштиту потрошача. Бави се политиком потрошача, радом са медијима и колективним тужбама удружења. Основана је 1950. год. након рата, од удружења домаћица и њихових удружења. На сваке две године бирају своје Председништво од 5 чланова. Постављен је један руководилац, који поставља своје сараднике. Запошљено је 60-70 људи. Дванаест људи ради 40 сати недељно. Остали раде на бази хонорара, као практиканти, на пракси или добровољно. У Одељењу за производе баве се: односом приликом склапања уговора са правног аспекта; заштитом пацијената; заштитом намирница – исхрана. У сектору енергије, решавају се проблеми штедње, снабдевања енергијом, изолацијом од хладноће у становима, заштитом животне средине (нпр. боје за кућу које нису отровне), заштитом од отровних гасова и др. Потрошачкој централни плаћа се чланарина од 60 еура годишње. Чланови ове централе су колективни чланови, као што је нпр. Савез осигураника, који има 30-40 хиљада чланова. Централни финансира и држава у износу од 500 хиљада еура. Помоћ добија и од града Хамбурга. Пословни простор налази се у центру Хамбурга. Поседују зграду у свом власништву, која броји четири спрата. Остали извор средстава су услуге које даје кроз своје делатности, и то кроз саветовање око исхране, спорова око отплате дугова, заштите животне средине и др. Услуге за коришћење литературе и публикације наплаћују се од стране потрошача 1,5 еура. Продају се и брошуре које служе за сналажење потрошача. Цена брошуре није велика и продају се веома брзо, нпр. брошура “Баште без отрова – о јабукама” продата је у 100 хиљада примерака, а цена једне брошуре је 1 еуро. Сами су правили пројекте и штампали брошуре. Брошура о адитивима, која је издата као џепно издање, продата је у 100 хиљада примерака. Потрошачи купују њихове саветодвне услуге, а цена саветовања је 9 еура, док је правно саветовање 18 еура. Попуст добијају само социјални случајеви и студенти. Услуга финансијског саветовања наплаћује се 25 еура. Најскупље саветовање је за некретнине, где цена услуге кошта 400 еура. Ову централни помажу и произвођачи донацијама, јер су везани за свој имиџ и сматрају да треба да постоји оваква централа. Централни шаље писма произвођачима и трговцима, који средства уплаћују добровољно. Централни заступа потрошаче по тужбама на суду, и избори се да се наплати велика сума одштете која иде на рачун Централне. Новац од разних казни, коју наплаћују судови, уплаћује се овој Централни, нпр. по тужби за кредите добили су суму од 100 хиљада еура. Ова централа има 14-15 разних саветовалишта. Сваке године се одобрава захтев за функционисање оваквих саветовалишта. Саветовање се врши и путем телефона, e-mailом или личним доласком потрошача. Путем медија обавештавају јавност о свим нерешеним проблемима потрошача. Потрошачи су вољни да медијима дају своја имена, а чланак у новинама значи маркетиншки наступ за организацију потрошача и доступност имена у јавности. Сматрају да треба имати овакву интуицију која ће објављивати чланке у гласилима јавног информисања. Састанак је трајао до 16, 30 часова.

Смештај у хотелу Etap у Хамбургу.

24. 09. 2008. год. повратак из Хамбурга у Берлин. У 11,30 часова организован је

schlichtungsstelle
mobilität

састанак у институцији за вансудско поравнање, тј. **Арбитражној установи “Мобилност” (Schlichtungsstelle Mobilität)** у Берлину (www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org). Финансирана је од Министарства пољопривреде. Ова установа је независна. Бави се

свим проблемима, а пре свега превозом путника у железничком, аутобуском и друмском превозу. Поступак арбитраже је бесплатан и обавља се по пројекту од 2007. год. а завршава се новембра 2009. год. Посредује код услуга, односно решавања спорова и врши независне експертске поступке. Врши једнострано заступање потрошача, као и једнострано заступање предузећа. Заступање потрошача у вансудском решавању спорова у ваздушном саобраћају нису прихваћене од стране авио компанија, а у железничком саобраћају јесу. За то не постоје законске правне основе. Многа права почивају на добровољној основи. Обрађено је 10 хиљада жалби, а ова установа била је надлежна за 9100 жалби. У 26% су покренути поступци решавања жалби, а то је 2300 случајева. Од тога је 1100 арбитражни поступак у

вези са железничким саобраћајем, док је 1500 са авио компанијама. 85% случајева прихватила је Железница. У 22% ради се о општим питањима потрошача (везано са креирањем цена). У 20% случајева не могу да покрену поступак, јер авио компаније одбијају вансудски поступак. 13% потрошача немају право жалбе, док 21% отпада на жалбе потрошача на паушална путовања у градском саобраћају. Од свих поступака 14% потрошача одустало је од поступка. 3% потрошача добијају примерене одштете. Од свих жалби 12% отпада на банке. 7% потрошача покреће поступак и жали се на идентификацију, на тзв. on-line касама. 6% се жали на повраћај новца или замену карата; 2% жалби отпада на аутомате за куповину карата. У авио превозу се жале на анулацију, односно отказивање летова од стране авио компанија; 20% жали се на закашњења, оштећени пртљаг и изгубљени пртљаг. Нема сарадње са немачким авио превозником Lufthansa. У железничком саобраћају, 40 еура је казна уколико се потрошач ухвати без карте, иако аутомат за издавање карти је у квару или постоји неки други разлог. Потрошач најпре улаже приговор Железници, а затим долази у Арбитражну установу за заштиту. У установи "Мобилност" има 7 стално запошљених, од тога 2 правника, 1 менаџер и остали су из друге области. Један случај обрађује 1 арбитар. Сваке године од Министарства за функционисање годишње се добија 800 хиљаде еура. Арбитри имају сталну едукацију. Плате су као у државним институцијама. Састанак је трајао до 12,45 часова.

У 14 часова одржан је састанак у **Задужбини за тестирање производа и услуга Stiftung Warentest** (www.test.de). Ова фондација уско сарађује са организацијама



потрошача. Такође сарађује и са потрошачким организацијама из Русије, Украјне, Словеније, Чешке, Пољске, а од скоро и са Србијом, са листом "Данас" који објављује њихове текстове. Годишње се обави око 120 тестова. Не тестирају се само скупи производи, него и они јефтинији (нпр. маргарин). Тестирају се и финансијске услуге. У тестирању се уради 25-35 узорака за сваки производ. Свако тестирање зависи од 2 фактора, од којих је један капацитет института, време и финансије. Све производе за испитивање купују, нпр. веш-машине. Сваки модел има 4 примерака, а пошто има 15 модела, потребне су 60 веш-машине. За тестирање потребни су и прикључци за воду, струју и др., а капацитети су веома ограничени. Пример тестирања у Русији је 7 хиљада еура за 1 тестирање. Према којим критеријумима се бирају производи? Налог се даје Институту за испитивање тржишта, који бира производе за тестирање. Неки произвођачи се жале зашто се не узимају њихови производи за тестирање. Нико не може да се жали на суду због избора тестирања, јер је избор извршен на објективан и неутралан начин. Постоје произвођачи који су били незадовољни оценама тестирања и хтели су да поднесу тужбу суду. Постоји програм и критеријум тестирања. Нпр. код веш-машине тестира се: квалитет прања, одстрањивање остатака детерџента, центрифугирање, животни век, потрошња струје и воде, испитивање електрицитета. За тестирање позива се група стручњака (експерата), и то 80-120 стручњака. Постоји Стручни савет који се сазива из 3 различита сектора – произвођача. У Стручном савету налазе се и 3 представника Савезног индустријског удружења. Друга група представника у Стручном савету је група потрошача. Лабораторија се не бави политичким заступањем, нити лобирањем. Држава се не меша у рад лабораторије. Држава их подржава и даје новац. Резултати испитивања објављују у свом часопису. Часопис се штампа у 800 хиљада примерака месечно. Штампају се и посебне публикације и годишњаци. Резултати се објављују и на интернету. 94% одраслих грађана поштују резултате испитивања. Око 23,5 милиона посетилаца има на њиховом сајту, а свако преузимање података о резултатима испитивања наплаћује се 1 еуро. У 2007. год. на тај начин је зарађено 26 милиона еура. Од укупних прихода, који су били 50,68 милиона еура, 15% је из буџета Савезне владе што износи 6 милиона еура. Приходи од електронских медија су 4,1%, а од продаје књига и брошура 5,5%. Остали приходи се добијају од производа који при тестирању добију најбољу оцену и произвођачи, ради промоције, траже штампање часописа у више страница и копија. Од укупних прихода потрошња на персонал (особље) износи 36,2%; за штампање публикација 13,6%; за дистрибуцију и продају публикација 16,5%; за истраживање 11,7% и за рекламу 9%. Пошто је ово непрофитна организација, дужна је да све што приходује мора и да утроши. Ова институција постоји 45 година. Иста запошљава 250 радника. Од тога ¼ су научници (биолози, физичари, лекари и др.), економисти за финансијске услуге, ¼ су новинари који пишу чланке за публикације.

Постоји Одељење за истраживање и од тога $\frac{1}{2}$ је задужена за маркетинг и дистрибуцију. Од свих упошљеника 50% запошљених обухвата Одељење за новинаре, интернационални секретаријат, рачуноводство, унутрашњи сервис, правно одељење. Постоји сарадња са институцијама у иностранству на тестирању производа са заједничког тржишта. Тестирано је 120 производа са колегама из иностранства (нпр. северно-америчке институције, Аустралијско удружење потрошача и Хонг-Конг), као што је пример електронских уређаја. За коришћење логотипа њиховог тестирања потребно је платити 350 еура за један производ. Обично се пријави око 6 хиљада произвођача, тако да су приходи од ове ставке веома добри. Било је и злоупотреба логотипа. Пошто конкуренти гледају једни на друге и контролишу злоупотребу, сами су обавестили Stiftung Warentest. Пракса је да се са добром оценом на тестирају побољшају приходи произвођача, а са лошом оценом пада промет производа код одређених произвођача. Оснивач ове институције је држава, још 1964. год. Задњих 15 година држава редовно уплаћује годишње по 6 милиона еура. Словенија је, по узору на овај модел из Немачке, почела да издаје свој магазин. Састанак је трајао до 16 часова.

Смештај у хотелу Sophienhof у месту Koenigs Wusterhausen, које је било удаљено 30 km од Берлина.

25. 09. 2008. год. у 9,30 часова организовани су разговори у **Савезу потрошачких централа Берлин - Verbraucherzentrale Bundesverband-VZBV** (www.vzbv.de). То је савезна



централа за заштиту потрошача у којој је један од главних сегмената едукација потрошача. Савез је основан 2000. год. Основале су га три организације потрошача у Бону, Берлину и Институт потрошача у Берлину (Stiftung Warentest). Савез има три тела, и то: Скупштину чланова, Управно веће и Председништво. Скупштину сачињавају 41 члан, који се баве заштитом потрошача. Састављена је од чланова 16 удружења, савеза станара, синдиката и сличних институција, као што је: "Каритас", "Евангелистичка организација", "Удружење домаћица" и др. Шеснаест појединаца (физичка лица) такође су чланови Скупштине, као и 8 чланова удружења који раде на пољу заштите потрошача (Stiftung Warentest и др.) и не баве се политичким лобирањем. Управно веће чине 8 чланова по Статуту, и то: 4 члана из потрошачких централа и 4 члана из организација чланица. председавајући се мења на три године и ради на добровољној бази. Постоји директор који ради професионално и бира своје сараднике. Поделе задатака сами су одредили без Министарства. Скупштина заседа два пута годишње, и то фебруара и новембра месеца. Управно веће одржава четири седница годишње и разматра питања о пословима који треба да се обаве. Постоје радна тела (радни круг, потрошачка централа и удружење за заштиту потрошача). У савезу постоје 6 одељења. Прво је Одељење за финансијска питања и услуге, осигурање, животно осигурање и банковне услуге. Друго одељење прати област градње, енергије, заштитне животне околине, саобраћаја и одрживе потрошње, саобраћајне политике, безбедности производа и одрживе градње. Треће одељење је за здравље и исхрану. Четврто одељење бави се привредним, економским и међународним питањима. Пето одељење бави се инфраструктуром организације у којој спада интерно одељење за особље, рачуноводство, комуникациона техника, за стручно усавршавање и менаџмент знања. И шесто одељење је за комуникације. Годишње се обаве око 100 саветовања из области едукације по разним областима. Годишњи приходи од Владе Немачке су 8,7 милиона еура, а 5 милиона еура се добија на основу пројеката. Услуге чланицама врше се на основу лобирања циљева потрошачке политике. Формира се документација о финансијској кризи. За комуникацију и структуру користи се интернет мрежа. Теме за семинаре објављују се на интернету и заинтересовани се могу пријављивати ради усавршавања. На 100 семинара учествовало је око хиљаду људи. Принципи савеза су да постоји јединствени стандарди саветовања, јединствене инфотеке и јединствени интернет тренинг. Инфотеке су систем на основу којих се информишу потрошачи и штите њихови интереси. Више од 50 фасцикала формиране су као инфотеке по разним областима. Инфотеке се стављају на располагање потрошачким централама. Ове инфотеке постоје на савезном нивоу од 1997. год. Ажурирају се стално. Исте инфотеке имају 210 саветовалишта. Могу се наћи и у библиотекама. Инфотеке се разликују по бојама

фасцикли, а сложене су нпр. плава фасцикла – финансијске услуге; црвена – електроника, итд. У ових 50 фасцикала постоји 6 хиљада чланака (уложака). Попис фасцикли и садржаја налазе се и на интернету. Те фасцикле повремено погледају и експерти из друге професије везане за одређену област. Концепти и информације су на научној основи, разумљиве за свакога, актуелне, према потребама потрошача и помажу његовом одговорном понашању. Информације се користе као препорука, савет или друго. Ангажована су 22 експерата који имају функцију да преко читаве године дају информације за инфотеке из своје области. Годишње им се даје надокнада 750 еура по једној фасцикли. Сваког месеца шаље се пакет од по 500 информација за ажурирање инфотека. У Немачкој постоје 320 инфотека. Користе их око 1 милион потрошача. Коришћење инфотеке плаћа се 1,50 еура. Саветовалишта за своје потребе купују инфотеке. У Савезу се остварују колективна права, односно вансудско решавање спорова. То су спорови којим се штите потрошачи због повреде прописа. Остваривање колективних права врши се на основу Закона о правном саветовању, који је донет 1980. год. и Закону о правним услугама, из исте године. Поред вансудског решавања, подижу се и тужбе за забрану промета одређених производа или вршења одређених услуга. Савез за ове намене, односно у процесу спровођења права и процеса заступања потрошача, располаже са 210 хиљада еура. Случајеви су из области обмањујуће рекламе за кредите, обмањујуће рекламе за здравствене услуге и обмањујуће рекламе за препарате за мршављење. У 40 случајева покренуте су тужбе пред судом. Решавани су случајеви и лажав интернет сајтова, где се узима масовно новац од корисника, али их је тешко пронаћи. У случају добијања спора право на враћање добити иде држави. Овај савез тражи измену закона у том делу, где би се средства пребацила за заштиту потрошача. Министарство за заштиту потрошача дало је налог овом савезу да у име Немачке посредује у заштити потрошача на европском нивоу. Састанак је трајао до 16,30 часова.

26. 09. 2008. год. у 10 часова организован је састанак у **Агенцији за управљање мрежама – Bundesnetzagentur** (www.bundesnetzagentur.de). На састанку је речено да



Агенција штити интересе потрошача поштанских услуга и других мрежа. Основана је 1998. год. Налази се у Министарству за привреду и технологију. Задаци Агенције сврстану су у две групе, и то: уклањање монопола и заштита интереса потрошача. Деловање Агенције регулисано је Законом. Агенција се бави проблемом снабдевања електричном енергијом, телекомуникацијама и поштанским услугама. Агенција има свој Сенат који се састоји од чланова Парламента и чланова Покрајине. Испод председника налазе се референти по областима деловања. Питања потрошачи могу постављати и телефонским путем, а телефонски сервис ради од 9-15 часова. Поред наведеног, питања се могу постављати и електронским путем, као и доставом преко поште. Потрошачи се најчешће жале на услуге провајдера. У овом случају спроводи се арбитражни поступак. У поступку се доказује исправност технике. Постоји тзв. кол-бојкол, поступак код једног провајдера, а могу да се користе услуге и другог провајдера. За потрошача је обавезан један рачун за све провајдере (може имати више провајдера). Ако је било пропуста, Агенција је овлашћена да повуче тај број и исти забрани. Све информације у вези са примедбама потрошача стављају се на сајт Агенције. Непожељна је реклама. У Немачкој је дозвољено преношење телефонског броја из места у место (задржавање броја). Велики број питања потрошача упућених Агенцији су техничке природе, као нпр. Зашто у мом месту нема приступа мрежи? Агенција спорове решава арбитражом и вансудским решавањем спорова. Арбитражна тела постоје за поштанске услуге, за радне услуге, за железнице, за енергетику. Могућности Агенције су прилично ограничене, само ако су повређена права крајњих потрошача. Арбитража није обавезна и одвија се на добровољној основи. Арбитража следи писменим путем. Обично се завршава помирењем. Арбитражни поступак се сматра окончаним када једна страна повуче жалбу или обе стране се међусобно договоре. Арбитражни поступак је допуштен када је барем једно право потрошача повређено. Поступак не може да се води ако је исти покренут пред судом или неким другим арбитражним органом. Странка може да се позове на усмено саслушање. У Агенцији је запошљено 5 арбитрара, а у поступку учествују 3 арбитрара. За сваки предмет саветник је једна особа и уједно вођа реферата. Сви запослени су чланови

Арбитражног већа. Поступак је добровољан и на добровољној основи. Жалба може да се повуче у било које време. Провајдер, на пример, не може да прекине поступак. Трошкови су велики у организацији поступка и обе стране имају два пута могућност да се изјасне. Имали су искуства да је дошло до поравнања пре него што се арбитража изјаснила. Поступак се завршава слањем предлога решења о арбитражи. Подносилац жалбе, ако није задовољан решењем, иде на суд и може да користи предлог Агенције као доказ. Учесника у спору може да представља адвокат, опуномоћеник или потрошачка организација. Циљ је задовољавајуће решење. Поступак се мора завршити када се странке договоре. Уколико се не уваже рокови који су наглашени у Правилнику о арбитражи, нису тако строги, већ проблем решавају опоменом. Поступак се завршава и када се жалба повуче, а и када друга страна не жели да учествује у поступку. У првом кварталу 2008. год. било је 200 захтева. На сајту обавезно стављају захтев за покретање поступка. Тада стране, када прочитају информацију, обично долази до поравнања. По статистици у 2006. год. сви спорови су решени у потпуности (100%), а 2007. год. успело је поравнање у 83%. Цела Агенција укупно запошљава 34 упошљеника, поред 5 арбитрара које смо напред напоменули. У Немачкој постоје 2 арбитраже за железнице, док је у Хамбургу арбитража универзална за све услуге. Састанак је трајао до 12 часова.

У 17, 30 часова долазак на аеродром у Берлину и истог дана организован је повратак за Београд. Долазак авионом у Београд у 22 часова.



Извештај припремио:

Милић МАРКОВИЋ,
председник НОПС-а