

ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА - КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА СРБИЈЕ И СУСЕДНИХ ЗЕМАЉА

Грандов Зорка¹
Јовановић Радица²

Резиме: Европска унија придаје велики значај заштити потрошача. На то указују и бројни акти којима се заштита потрошача уређује, а који представљају окосницу за усклађено деловање свих националних тела на подручју заштите потрошача и невладиних организација. Европска унија је земљама чланицама дала смернице за стварање јединствене политике заштите потрошача, за подручја која су пре уласка у Унију била искључиво у националној надлежности.

Земље Западног Балкана, поред проблема транзиције и либерализације увоза, прате и проблеми неусклађености прописа о квалитету робе и услуга са стандардима Европске уније. Без обзира што улажу велике напоре за усклађивање стандарда, на свом тржишту још увек се производи, или увози, некавалитетна роба која представља ризик по здравље и безбедност потрошача (играчке, текстил, козметички препарати, као и други производи). Остваривање заштите потрошача значајан је предуслов за изградњу тржишног амбијента привређивања и успостављање ефикасне привредне структуре и ефикасније усклађивање односа на тржишту. Заштита потрошача је питање у чије решавање треба да буду укључене, не само држава и њене надлежне институције, већ и привредни субјекти који потрошачима нуде своје производе и услуге.

Стање и напредак у заштити потрошача у земљама Западног Балкана истражено је и приказано кроз компаративну анализу неке земље ЕУ и Србије. Упоредили смо земље које су прошле транзицију и које су блиски суседи са Србијом; и кроз компаративну анализу Србије са неким земљама Западног Балкана. Упоредили смо земље које су у процесу транзиције и приступања ЕУ, блиски су суседи и делимо наслеђе бивше државе.

Кључне речи: заштита потрошача, регион, Европска унија,, компаративна анализа.

JEL klasifikacija: D 18, G 38.

1 Редовни професор, доктор економских наука, Факултет пословне економије,
zgrandov@hotmail.com

2 Доцент, доктор економских наука, Факултет за предузетнички бизнис, j.radica@gmail.com

УВОД

Заштита потрошача у развијеним земљама и земљама Европске Уније - ЕУ, полази од уважавања потрошача као економске снаге на тржишту, са циљем задовољавања њихових потреба и интереса, у свим областима. Најчешћи проблеми са којима се сусрећу потрошачи су: монополско понашање и неистинито оглашавање производа и услуга од стране произвођача и трговаца, као и повреда њихових права у смислу наношења штете. Интереси и користи потрошача су укључени у законодавство кроз увођење конкуренције у кључне секторе услуга као што су: транспорт, електрична енергија, гас, телекомуникација и поштанске услуге.

Заштита потрошача у развијеним земљама усмерена је на квалитет и безбедност производа. Истинито оглашавање је неопходно, а то значи да се на тржишту морају нудити производи који су безбедни за живот и здравље потрошача, а потрошачи се морају тачно информисати преко огласних средстава о исправности производа. То је врло битан елемент заштите потрошача. Заштита потрошача регулисана је националним законима и прописима, као и Директивама Европске уније. Многе европске земље имају посебне законе и прописе о заштити потрошача. Земље у развоју, као и земље у транзицији, своје законе и прописе у области заштите потрошача су хармонизовале, док су неке преузеле прописе ЕУ. Недовољна усклађеност прописа једне државе са упутствима Европске уније решаваће се кроз процес придруживања те државе ЕУ.

Заштита потрошача у земљама региона Западног Балкана не може се посматрати издвојено од друштвено економског система. Историјски гледано, друштвена својина у бившој Југославији одређивала је карактер односа произвођача и трговаца са потрошачима.

Посебан вид пружања заштите потрошача били су самоуправни споразуми о сарадњи на испитивању квалитета производа и услуга широке потрошње. У то време Југославија је била прва земља у свету која је у Уставу од 1974. године дефинисала нека начела о регулисању односа између произвођача, трговаца и организација потрошача. Организовање потрошача у тим годинама спроводило се у оквиру јединственог програма по месним заједницама у којима су формиран савети потрошача³, а при општинским и градским организацијама постојале су конференције потрошача.

3 Први савет потрошача у ex-Југославији основан је 1950. године у Скопљу

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ МЕТОДОЛОГИЈЕ ИСТРАЖИВАЊА

За потребе овог рада примењена је научна метода компаративне анализе у два нивоа:

- 1. Компаративна анализа неких земаља Европске Уније и Србије.**
Упоређене су земље које су прошле транзицију и које су блиски суседи Србији;
- 2. Компаративна анализа Србије и неких земаља Западног Балкана.**
Упоређене су земље које су у процесу транзиције и приступања ЕУ, блиски су суседи Србији и деле исто наслеђе бивше државе.

Стратегијом за заштиту потрошача у периоду од 2002. до 2006. године, ЕУ је одредила три циља:

- Високи ниво заједничке заштите потрошача;
- Ефикасно спровођење прописа за заштиту потрошача;
- Укључивање организација потрошача у спровођењу политике заштите потрошача, као и осталих политика Уније које се тичу интереса потрошача [Јовановић, Радица 2011: 134].

Ове циљеве су преузеле и земље у процесу придруживања ЕУ и уврстиле их у националне стратегије [Грандов Зорка и Ђокић Маја, 2011:219].

Параметри коришћени за компаративну анализу базирају на основним елементима, који сачињавају правно-економски систем заштите потрошача у ЕУ. Упоређени су следећи аспекти заштите потрошача:

- Усаглашеност законодавства са правном регулативом у ЕУ;
- Решења у вези са извршним телима која се брину за спровођење правне регулативе;
- Судска надлежност у области заштите потрошача, и
- Начин самоорганизовања и представљања потрошача пред државним органима и институцијама.
- За заштиту потрошача у ЕУ задужене су следеће институције [Грандов Зорка и Ђокић Маја 2011:234]:
- Европска комисија – извршно тело и брине се за интересе Уније као целине;
- Одбори Европског парламента:
- Одбор за унутрашње тржиште и заштиту потрошача;
- Привредни и социјални одбор који је задужен за издавање мишљења о

питањима привредне и социјалне политике којима припада и заштита потрошача;

- Европски уред за заштиту потрошача (BEUC) - једно је од најутицајнијих европских удружења и институција које утичу на развој потрошачке политике у ЕУ.

Ове институције креирају политику и законе које се спроводе у целој ЕУ. Комисија предлаже нове законе, а Парламент и Веће их усвајају. Суд правде се брине да се закони поштују.

Европска унија и земље чланице су сигурност хране и безбедност производа ставиле на сам врх циљева и приоритета [Грандов Зорка и Ђокић Маја 2011:234]. То је подржано кроз различите законе и стратегије, оцене спровођења и извршна тела: закон о сигурности хране; независна и јавно-сти доступна мишљења научника; контрола усклађености процеса производње са законским оквирима и слобода избора за потрошаче, на основу доступних релевантних информација. У циљу заштите здравља и интереса потрошача 2000. године основана је Агенција за сигурност хране Европске уније EFSA-е.

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

У наставку упоређене су земаље које су прошле транзицију и који су блиски суседи са Србијом, а према параметрима који су утврђени у методологији за компаративну анализу.

Табела 1: Заштита потрошача: компаративна анализа неких земља ЕУ и Србије

Аспекти	Мађарска	Словачка	Бугарска	Србија
ЗАКОНОДАВНИ Закон о заштити потрошача	Проглашен 1997, ступио на снагу 1998.	Проглашен 1992., ступио на снагу 1993.	Проглашен 1994., ступио на снагу 1999.	Проглашен 2010, ступио на снагу 2011.
ИЗВРШНО Тело за надзор тржишта и заштиту потрошача*	Инспекторат за заштиту потрошача <i>Предности:</i> Подручје рада проширено на активности образовања и информисања <i>Недостаци:</i> Недовољна усклађеност међу телима за надзор тржишта (нпр. јединице локалне самоуправе)	Трговински Инспекторат <i>Предности:</i> Ефикасност у раду <i>Недостаци:</i> Недовољна усклађеност међу телима надлежним за надзор тржишта	Одбор за трговину и заштиту потрошача <i>Предности:</i> Квалитетнији административни капацитети <i>Недостаци:</i> Закон се спроводи ад хоц; неефикасна усклађеност и сарадња међу телима за надзор тржишта; недостатак стратешког приступа надзору тржишта	Тржишна инспекција <i>Предности:</i> Напредак у раду и јачи административни капацитети <i>Недостаци</i> недовољна усклађеност и сарадња међу телима за надзор тржишта,
Вансудско решавање спорова	Арбитражни одбор, 1998/2001.	Не постоји	Одбор за поравнање из 1999. још не функционише задовољавајуће.	Могу се образовати арбитражна тела за у оквиру локалне самоуправе; Још нису образовани.
Заступање потрошача	Висок ниво познавања права потрошача. Потрошачка удружења врло су ефикасна и располажу са три могућа извора финансирања из буџета.	Свесност и обавештеност потрошача у порасту. Забележен и напредак у раду потрошачких удружења, као последича измена и допуна Закона из 1998. и 1999. год.	Низак ниво свести потрошача. Удружења за заштиту потрошача још немају довољне капацитете и сталну финансијску подршку, што резултира недовољним утицајем на развој потрошачке културе.	Низак ниво познавања права потрошача. Забележен је напредак у раду организација потрошача. Још немају довољне капацитете и сталну финансијску подршку, те је недовољан утицај на развој потрошачке културе.

Извор: Истраживање аутора

Напомена: *За тела надзора свих сектора осим прехранбеног

Јаснија слика се стиче кроз упоређене земаља Западног Балкана међусобно, а према параметрима који су утврђени у методологији за компаративну анализу.

Табела 2. Заштита потрошача: компаративна анализа земаља Западног Балкана и Србије

Аспекти	Хрватска	Македонија	БиХ	Србија
ЗАКОНОДАВНИ Закон о заштити потрошача	Проглашен 2007, ступио на снагу 2007.	Проглашен 2007, ступио на снагу 2007. Измене Закона 2009.	Проглашен 2006, ступио на снагу 2006.	Проглашен 2010, ступио на снагу 2011.
ИЗВРШНО Тело за надзор тржишта и заштиту потрошача*	Државни инспекторат <i>Предности:</i> Подручје рада проширено на активности информисања и едукације <i>Недостаци:</i> Закон је добар и проводи се. Недовољна усклађеност и сарадња међу телима за надзор тржишта	Државни инспекторат <i>Предности:</i> Ефикасност у раду и даље јачање административног капацитета <i>Недостаци:</i> Недовољна усклађеност међу телима надлежним за надзор тржишта	Агенција за надзор над тржиштем <i>Предности:</i> Почетак јачања административног капацитета <i>Недостаци:</i> Закон постоји али се недовољно спроводи и нема довољне усклађеност и сарадња међу телима за надзор тржишта.	Тржишна инспекција <i>Предности:</i> Напредак у раду и јачи административни капацитет <i>Недостаци</i> Закон се проводи али је недовољна усклађеност и сарадња међу телима за надзор тржишта, недостатак стратешког приступа
Вансудско решавање спорова	Центри за мирење Хрватске привредне коморе. Још не функционишу задовољавајуће.	Државни тржишни инспекторат	Не постоји	Могу се образовати арбитражна тела за у оквиру локалне самоуправе; Још нису образовани.
Заступање потрошача	Информисаност и образовање потрошача у порасту. Удружења потрошача све више бележе ефикасност у раду и имају финансијску помоћ државе.	Средњи ниво познавања права потрошача. Напредак у раду потрошачких организааци као последица измена и допуна Закона из 2009.	Непознавање права потрошача. Организације потрошача раде на информисању потрошача али немају довољне капацитете и финансијску помоћ и то утиче на развој потрошачке културе.	Низак ниво познавања права потрошача. Забележен је напредак у раду организација потрошача. Још немају довољне капацитете и сталну финансијску подршку што резултира недовољним утицајем на развој потрошачке културе.

Извор: Истраживање аутора

Напомена: * За тела надлежна свих сектора осим прехранбеног

ШИРЕ ОБРАЗЛОЖЕЊЕ РЕЗУЛТАТА

Република Србија и земље у најближем окружењу (Хрватска, Македонија и БиХ) имају законске оквире за заштиту потрошача као и надлежне институције у области заштите потрошача. Недовољна усклађеност прописа са стандардима Европске уније се решава кроз процес придруживања ЕУ, а у складу са Упутством Европског парламента и Савета 1999/44/ЕЦ, и 2001/95/ЕЦ.

Унапређење здравствене исправности и квалитета хране као и безбедност производа у циљу заштите здравља и сигурности потрошача је трајни задатак свих земаља, који захтева континуирано ангажовање различитих организација и институција одговорних за заштиту потрошача.⁴

Република Србија

Закон о заштити потрошача у Републици Србији је у великој мери усаглашен са законима и прописима који се примењују у ЕУ [Сл. гл. РС, 2010:73]. Креирање нових законских решења заштите потрошача базира на Закону о потврђивању Споразума о стабилизацији и придруживању Србије ЕУ.⁵

Прописи Републике Србије који посебно регулишу права потрошача су:

- У децембру 2010. године усвојен је Закон о заштити потрошача, који је почео да се примењује у мају 2011;
- Заштита потрошача постала је и уставна категорија у члану 90. Устава Републике Србије;⁵
- У јануару 2007. године донета је Уредба о утврђивању Националног програма заштите потрошача за период од 2007. до 2012. године [Сл. гл. РС 2007:11].

4 Србија и остале земље у окружењу које теже чланству ЕУ морају да испуне и захтеве који су им постављени, а то су: Међународни захтеви – WTO, Слободан проток роба и услуга, отклањање техничких препрека у промету робе и услуга и ССП. Захтеви ЕУ – Закон о храни, Заштита потрошача, Агенција за безбедност хране. Препоруке – FAO, WHO, OIE. Стандарди – ISO, НАССР, САС.

5 У члану 78. Закона утврђено да ће: «Уговорне стране сарађивати како би усагласиле стандарде заштите потрошача у Србији са стандардима у Заједници. Делотворна заштита потрошача је нужна, како би се обезбедило ваљано функционисање тржишне економије и та заштита ће зависити од развоја административне инфраструктуре ради обезбеђења надзора над тржиштем и спровођења закона у овој области». Закон о потврђивању Споразума о стабилизацији и придруживању Србије Европској унији. (Сл. гл. РС, 73/ 2008.)

Закон о општој безбедности производа и Закон о безбедности хране, регулишу област сигурности производа и спречавање недостатака који могу проузроковати штету потрошачу. Ови закони стварају основе за приступање RASAF и RAPEX системима обавештавања о опасним производима.

Из свега што смо напред изнели можемо закључити да у Републици Србији нормативно постоји модерна политика заштите потрошача, као што је у ЕУ. Међутим, заостаје се у области спровођења. Заштита потрошача као основно подручје трговинске политике Србије, представља један од кључних фактора нормалног функционисања тржишне економије.

Надлежне институције у области заштите потрошача су:

- Влада Републике Србије;
- Министарство трговине и услуга;
- Савет министра за заштиту потрошача;
- Инспекцијски органи и надзор у области заштите потрошача;
- Организације потрошача и
- Саветодавни центри.

Република Хрватска

Интензиван развој политике заштите потрошача у Хрватској почиње када је потписан Споразум о стабилизацији и придруживању Хрватске ЕУ, 2001. године. Данас су закони и прописи у области заштите потрошача у Хрватској скоро потпуно усаглашени са политиком заштите потрошача у ЕУ. Велика пажња у Хрватској посвећује се информисаности и образовању потрошача.

Хрватска је 2009. године усвојила последње измене и допуне закона о заштити потрошача из 2007. године, којима ће се унапредити постојећа заштита потрошача [Народне новине РХ 2007:79, 2007:125, 2009:79]. На тај начин, важећи Закон заједно са изменама и допунама, потрошачима у Хрватској пружа високу заштиту у њиховим правима и самим тим обезбеђује им правну заштиту, која је једнака потрошачима у ЕУ.⁶

6 Члан 90. Устава РС: „Република Србија штити потрошаче. Посебно су забрањене радње усмерене против здравља, безбедности и приватности потрошача, као и све нечасне радње на тржишту.“

У Хрватској има двадесет шест организација потрошача и четири саветовалишта. Удружења за заштиту потрошача оснивају сами потрошачи ради промовисања и заштите својих права и интереса. Удружења раде независно, пружају потрошачима превентивну заштиту, спроводе упоредно и накнадно испитивање производа, пружају помоћ оштећеном потрошачу у наступу према трговцу, иницирају поступке колективне заштите потрошача пред надлежним органима. Такође, удружења информичу потрошаче о квалитету производа, о ценама, о производима који могу да угрозе здравље и сигурност потрошача, врше едукацију потрошача.

Удружења за заштиту потрошача која у Хрватској раде на заштити потрошача су врло активна, у појединим случајевима воде спорове са најјачим компанијама у Хрватској. Хрватски потрошачи, кроз механизме и инструменте који су успостављени, утичу на пословну политику.

Прописи у националном законодавству Републике Хрватске који посебно регулишу права потрошача:

- Закон о заштити потрошача;
- Закон о храни;
- Закон о општој сигурности производа;
- Закон о недопуштеном оглашавању.

У Закону о општој сигурности производа регулисано је да потрошачима у сваком тренутку треба да буду доступне све информације које се односе на сигурност производа који се нуде на тржишту.

Надлежне институције у области заштите потрошача су:

- Сабор и Влада Републике Хрватске;
- Министарство надлежно за послове заштите потрошача;
- Државни инспекторат;
- Национално веће за заштиту потрошача при жупанијама, градовима и општинама;
- Хрватска привредна комора и
- Удружења потрошача.

У циљу заштите потрошачких права од нелојалног понашања и оглашавања од стране произвођача и трговаца, предузимају се мере од стране др-

жавног инспектората и других надлежних инспекцијских служби, у складу са овлашћењима утврђеним законом.

Република Хрватска је успоставила правне и институционалне оквире, развила систем заштите потрошача, који је усклађен са правилима и стандардима који важе у ЕУ, а то доказује привремено затварање поглавља 28. Заштите потрошача и здравља у процесу придруживања ЕУ.

Република Македонија

У Македонији се предузима низ активности за усаглашавање законодавства са законодавством Европске уније, међу којима спада и област заштите потрошача. Правни основ за усаглашавање националног законодавства са законодавством ЕУ на подручју заштите потрошача почео је потписивањем Споразума о стабилизацији и придруживању, јер члан 97. садржи обавезе за усаглашавање стандарда за заштиту потрошача са стандардима ЕУ.

Потрошачи Македоније, на почетку транзиције, били су суочени са непоштовањем њихових основних права. Нису били информисани о безбедности производа, трговци су их на разне начине обмањивали, нису добијали рачун за купљену робу, гаранцију, порекло и декларацију производа и много тога. То се дешавало и у осталим земљама у транзицији.

Прописи у националном законодавству Републике Македоније који посебно регулишу права потрошача су:

- Године 2004. донет је Закон о заштити потрошача, а 2007. године извршене су измене у погледу појма потрошача, обавеза снабдевања резервним деловима, организације потрошача и инспекцијског надзора [Сл. весник РМ 2004:38, 2007:77];
- У циљу заштите потрошача при куповини производа који нису безбедни, донет је 2006. године Закон о безбедност производа;
- Године 2008. Република Македонија донела је Закон за заштиту потрошача при договору за потрошачке кредите.

Надлежне институције у области заштите потрошача су:

- Влада Републике Македоније;
- Савет за заштиту потрошача при Влади РМ;
- Савет за заштиту потрошача при локалном нивоу;

- Министарство економије;
- Државни инспекторат;
- Судови.

У Македонији постоји Организација потрошача која заступа интересе потрошача на националном нивоу и остварује сарадњу на регионалном и међународном нивоу, ради на подизању јавне свести преко информисања и едукације и учествује у креирању и примени потрошачке политике.

Организација потрошача Македоније⁷ је независна, невладина, непартијска организација која је формирана 1996. године у Скопљу и има подршку државе. Ова организација потрошача активно сарађује са Међународном организацијом потрошача (*Consumers International*), Европском организацијом потрошача (*BEUC*), као и са другим потрошачким организацијама у региону и околини. Организација потрошача делује као „капа“ осталих организација преко централе. Ова организација има своје огранке, који су лоцирани у Гевгелији, Неготино и Струмици. Као колективни чланови Организације потрошача Македоније су и организације потрошача у Тетову, Штипу, Охриду, Битољу и Кочанима. Оне су такође независне и невладине организације. Финансирање организација се врши највише преко иностраних пројеката и буџетских средстава намењених удружењима грађана. У Македонији постоје и друга удружења грађана, која на индиректан начин штите интересе потрошача.

Босна и Херцеговина

Висок ниво заштите потрошача један је од циљева коме Босна и Херцеговина тежи на путу ка придруживању ЕУ. У том правцу Босна и Херцеговина је покренула активности на хармонизацији прописа из области заштите потрошача. Да би осигурала заштиту потрошача БиХ је усвојила неколико правних аката у овој области.

7 Хрватска је створила правни оквир политике заштите потрошача кроз који је имплементирана већина директива, којима се штите права потрошача и то: истицање цена производа, продају изван пословних просторија трговаца, потрошачки кредит, оглашавање производа и услуга и непоштене одредбе у потрошачким уговорима, као и продаја на даљину. Према Директивама ЕУ: 98/6/ЕЦ, 87/102/ЕЕЗ, 84/450/ЕЕЗ, 93/13/ЕЕЗ, 97/7/ЕЦ 98/27/ЕЦ, 2005/29/ЕЗ, 98/27/ЕЦ.

Закон за заштиту потрошача из 2006. године [Сл. гл. БиХ 2006:25] је један од прописа којим започиње поступак имплементације директива Европске уније у правни систем БиХ, којим се преузимају европске норме понашања на тржишту. Процес се наставља кроз Закон о храни из 2004. године и Закон о општој безбедности производа из исте године, као и одговарајуће одредбе закона којима се уређују облигациони односи у Босни и Херцеговини.

Закони који у БиХ регулишу заштиту потрошача су релативно добри, али треба времена да се они спроведу и тренутно стање је незадовољавајуће. Потписивањем Споразума о стабилизацији и придруживању 2008. године између БиХ и Европске уније у делу споразума који се односи на заштиту потрошача стоји обавеза да ће БиХ сарађивати и ускладити стандарде са стандардима Уније.

У Босни и Херцеговини је успостављена и независна институција која се зове Омбудсман за заштиту потрошача, а која има за циљ да промовише добру и ефикасну имплементацију политике заштите потрошача. Омбудсман за заштиту потрошача именује Савет министра на предлог Министарства са мандатом од пет година и то са могућношћу још једног именованја. Омбудсман има статус правног лица и финансира се из буџета. Обавезе Омбудсмана су да информише потрошаче о њиховим правима и обавезама и да даје подршку њиховим удружењима; истражује појаве на тржишту које су усмерене према потрошачима и да врши координацију са тржишним инспекцијама; доноси одлуке у случају притужби потрошача.

У Босни и Херцеговини важну улогу играју и невладине организације, које су главни представници потрошача. На подручју Босне и Херцеговине делује више потрошачких организација, као што су: Клуб потрошача, Савет за заштиту потрошача, Кантонално удружење потрошача, Удружење потрошача „Путоказ“. Ова удружења делују независно од даваоца услуга, брину о заштити интереса потрошача, дају савете за остваривање потрошачких права, информишу потрошаче о цени, квалитету и сигурности производа, са надлежним институцијама врше упоредно испитивање квалитета и контроле производа, сарађују са свим надлежним инспекцијским органима и другим субјектима, којима је у складу са законским прописима обавеза заштита потрошача.

Прописи у националном законодавству Босне и Херцеговине који посебно регулишу права потрошача су:

- Закон о заштити потрошача БиХ, који је у примени од 2006. године;
- Закон о надзору тржишта у БиХ из 2004. који је 2009. године допуњен;
- Закон о општој безбедности производа донесен је 2009. године. На основу овог Закона донесена је Одлука о облику и садржају обавештења и опасном производу, 2008. године.

Међутим, потрошачи у БиХ су још увек недовољно заштићени, јер Закон о заштити потрошача нема одредбе о вансудској накнади штете. Њихове жалбе у већини случајева остају нерешене, па се јавља потреба за измену или допуну постојећег Закона за заштиту потрошача, који би требало да буде у потпуности усаглашен са стандардима и прописима ЕУ. БиХ се, као и друге земље у транзицији, углавном сусреће са проблемима као што су нетранспарентност и монопол.

Институције надлежне за заштиту потрошача у БиХ:

- Министарство спољне трговине и економских односа БиХ;
- Омбудсман за заштиту потрошача БиХ;
- Савет за заштиту потрошача БиХ;
- Конкуренцијски савет;
- Удружења потрошача;
- Образовне институције и медији;
- Инспекцијски и други органи у складу са Законом.

ЗАКЉУЧАК

Заштита потрошача је област која добија на значају не само у земљама развијене тржишне привреде, већ и у земљама у транзицији. Са развојем привреде и друштва стварају се услови за унапређење права и заштите потрошача. То је процес који је значајан не само за потрошаче, већ и за остале субјекте. У основи потрошачи су слабија страна од продавца, као професионалца на тржишту и имају мање знања. Уколико је упознат са правима, потрошач успоставља равноправнији однос на тржишту. Улога државе и организација за заштиту потрошача је веома значајна за тржишта у развоју. Огледа се превасходно у стварању институционалних претпоставки и одговарајућег система заштите права потрошача.

У овом раду, кроз истраживање аутора, приказано је стање и напредак у заштити потрошача Србије, земаља ЕУ које су блиски суседи Србији, и Западног Балкана.

Висок ниво заштите потрошача један је од циљева коме теже земље Западног Балкана на путу ка придруживању ЕУ. У том правцу све земље су покренуле активности на хармонизацији и унапређењу прописа из области заштите потрошача. За сада, у томе је најуспешнија Хрватска.

Земље Западног Балкана препознале су потребу за образовањем и информисаношћу својих потрошача, јер познавање потрошачких права је кључ решења свакодневних и проблема око неисправних уређаја, рачуна, неуважених рекламација и др. На овај начин грађани, као потрошачи, имали би иста права као потрошачи у развијеним земљама.

У земљама Западног Балкана, као и у осталим земљама ЕУ, постоје организације потрошача које информишу потрошаче о квалитету производа, о ценама, о производима који могу да угрозе здравље и сигурност потрошача, врше едукацију потрошача и др.

Систем заштите потрошача у Србији, је делимично усклађен са директивама и прописима Европске уније у области заштите потрошача. Вођење активне политике заштите потрошача је приоритет и обавеза Републике Србије и осталих земаља западног Балкана у складу са принципима и политиком Европске уније.

ЛИТЕРАТУРА

1. Грандов Зорка и Ђокић Маја 2011:234. Трговински маркетинг менаџмент. Београд: БТО.
2. Грандов, Зорка. 2009. Међународна економија и глобализација, Београд: БТО.
3. Грандов Зорка и Јовановић Радица. 2010-2011. Истраживање аутора, Београд.
4. Јовановић, Радица. 2011. „Ефекти либерализације тржишта на трговину и заштиту потрошача у земљама у транзицији“, Докторска дисертација, Универзитет Привредна академија.
5. Закон о заштити потрошача, Закон о изменама и допунама Закон о заштити потрошача Народне новине, Република Хрватска, бр. 79/07., 125/07., бр.79/09.
6. Закон о заштити потрошача, Закон за измену и допуну Закона о заштити потрошача, Службени весник Републике Македоније, бр. 38/04., бр. 77/07.
7. Закон за заштиту потрошача, Службени гласник Републике Босне и Херцеговине, бр. 25/06
8. Закон за заштиту потрошача, Службени гласник Републике Србије, бр. 73/10.
9. Уредбе о утврђивању националног програма заштите потрошача за период 2007 – 2012., Службени гласник Републике Србије, бр. 11/07.

CONSUMER PROTECTION - COMPARATIVE ANALYSIS OF SERBIAN AND NEIGHBORING COUNTRIES

Grandov Zorka⁸
Jovanović Radica⁹

Summary: *The European Union attaches great importance to the protection of consumers appointing various acts regulating this consumer protection, which constitute the backbone of the concerted action of all national bodies in the area of consumer protection and non – governmental organizations. The European Union gave its member states directions to create a unified policy of consumer protection for areas that were exclusively within the national jurisdiction before joining the Union.*

Countries of the Western Balkan, in addition to the problems of transition and the liberalization of imports, struggle with problems of non-compliance of regulations on the quality of goods and services within the European Union standards. No matter what efforts are made to harmonize standards, on its market is still being produced, or imported poor quality goods that pose a risk

8 University Professor, Doctor of Economics, Faculty of Business Economics, zgrandov@hotmail.com

9 Docent, Doctor of Economics, Faculty of Entrepreneurial Business, j.radica@gmail.com

to the health and safety of consumers (toys, textiles, cosmetics and the other products). The substantiation of consumer protection is an important prerequisite for establishing the market business environment and the efficient establishment of market relations. Consumer protection is an issue whose solution should include not only the state and its relevant institutions, but commercial entities that offer their customers products and services as well.

The status and progress in the protection of consumers within countries of the Western Balkan explored and shown through a comparative analysis of some EU countries with Serbia. Compared were countries that went through transition and who are close neighbours of Serbia; and through a comparative analysis of Serbia with some countries of the Western Balkan – Compared were countries that are in the process of transition and EU accession and are close neighbours sharing in the legacy of the former state.

The high level of consumer protection is one of the goals which countries of the Western Balkan are leaning towards on the path towards joining the European Union. Thus, all countries have initiated activities on the harmonization and improvement of regulations in the field of consumer protection. Of which Croatia is the most successful as they are in line with the level of the EU accession process.

Western Balkan countries have recognized the need in educating and informing their consumers, since knowledge of consumer rights is the key solution to everyday problems with faulty equipment, accounts, unheeded complaints, etc. In this manner, citizens, as consumers, would possess the same rights as consumers in developed countries.

Key words: *consumer protection, region, The European Union, comparative analysis.*

JEL Classification: *D 18, G 38.*