



Unija Potrošača Hrvatske
Croatian Alliance of Consumers

Vlada Republike Hrvatske

n/r g.A.Plenković - premijer

Trg svetog Marka 2
10 000 Zagreb
Hrvatska

Predmet: Mišljenje Unije Potrošača Hrvatske o pravima putnika u kontekstu COVID-19 s obzirom na predstojeće EU sastanke ministra prometa i turizma

Poštovani,

Unija Potrošača Hrvatske je obvezna sa vama prijedloge kako odgovoriti na nevidenu zdravstvenu krizu povezanu sa COVID-19 na način koji bi podržao industriju bez zaobilaženja prava potrošača i prava putnika.

Danas živimo u krizi koja je bez presedana, ujedno utječe negativno na mnoge sektore gospodarstva, posebno turizam i turističku industriju.

Razumijemo zašto industrija koristi vaučere kako bi zadržala svoju likvidnost, ali moramo naglasiti da prema svim trenutno važećim zakonima o potrošačima i putnicima, bez obzira smatramo da se potrošačima mora ostaviti na izboru a ne na obvezi da li će prihvatiti vaučer ili će zatražiti povrat uplaćenih sredstva.. Potrošače su također teško pogođena skupina sa krizom COVID-19.

Koristeći svoja Zakonska potrošačaka prava na potpunu refundaciju/povrat troškova za nepruženu uslugu ,pretstavlja jedini put za plaćanjem mjesečnih oveza/računa/.

Obveza primjene prava potrošača da odabere između povrata i vaučera podržala je i preporučila Europska komisija, također potvrdila u smjernicama o pravima putnika i Direktivom o paketnim putovanjima, ali i M. Didier Reynders, povjerenik za pravosuđe, Gđa. Valean, povjerenica za promet i M. Breton, povjerenik za unutarnje tržište u svojim saslušanjima u Europskom parlamentu i javnim izjavama.

Preporučujemo vam da slijedite ranije navedene preporuka Europske komisije.

Podrška industriji ne može se učiniti na trošak potrošača.

Unija Potrošača Hrvatske stoga sugerira sljedeće:

1. Potrebna je nacionalna podrška turističkoj industriji da zadrži svoju likvidnost:

Pozivamo Vladu RH da osigura financijska sredstva kako bi se osigurao fond za nesolventnost industrije/poduzetnika/ Agencija koje se bave paketnim putovanjima/aranžmanima/, sve kako bi se mogla pokriti nesolventnosti zbog krize Covid-19, te proširiti na pokrivanje zahtjeva za povrat/refundaciju troškova potrošača za sve otkaze povezana sa situacijom COVID-19.

Naime, vaučeri koji se nude za otkazane paket aranžmane, karte letova i druge vrste prijevoza, trebali bi biti obuhvaćeni istim režimom zaštite nesolventnosti, koji je jedini način da "vaučere" učine privlačnim i pouzdanim samim potrošačima.

20. ožujka Europska komisija je usvojila privremeni okvir za mjere državne potpore podrške gospodarstvu u kontekstu krize Covid-19. Povjerenik Reynders potaknuo je države članice da koriste mehanizam za rad "rješenjima za rješavanje problema turističke industrije i turizma zbog COVID-19, ali naglasak na poštivanje europskih prava potrošača".

Stoga preporučujemo da ovaj hitni okvir koristi za pružanje likvidnosti potrebne za podršku turističkom poslovanju koja omogućuje brzo ispunjavanje zahtjeva na povrat uplaćenih sredstva potrošačima/putnicima/.

Primjer:

Danska je svojim nedavnim širenjem Putničkog fonda, uspjela proširiti svrhu Fonda zahvaljujući državnom zajmu (odobrenom kao državna potpora Europske komisije u hitnom postupku), a isti će turističke tvrtke/agencije/ otplaćivati tijekom nekoliko godina. Slično rješenje bilo bi najpraktičnije, najodrživije i najkorisnije za industriju i potrošače unutar Europe i njenih članica.

Alternativno rješenje, uz potporu drugih država članica i institucija EU-a, mogao bi se osnovati fond EU-a koji bi pružio podršku državama članicama u zaštiti insolventnosti svih vaučera „COVID-19“ diljem EU-a.

Stoga pozivamo Vladu Republiku Hrvatske da pronade efikasna rješenja.

2. Minimalni kriteriji kako bi dobrovoljni vaučeri postali privlačni i pouzdani za potrošače.

Želimo vas podsjetiti da bi, kako bi pokazali našu solidarnost s putničkim sektorom, Unija Potrošača Hrvatske zajedno s drugim potrošačkim organizacijama diljem Europe, članovima BEUC mreže, smo spremni pozvati potrošače da prihvate dobrovoljne bonove, umjesto da traži naknadu/tj.refundaciju/povrat naplaćenih troškova za neizvršenu uslugu.

Međutim, da bismo to učinili, moramo biti u mogućnosti osigurati potrošačima vaučere sigurne za upotrebu.

Da bi vaučeri postali razumna i atraktivna opcija za potrošače, trebalo bi uvesti sljedeće kriterije za sve "COVID-19 vaučera":

- Potpuna zaštita od nesolventnosti
- Dvogodišnja valjanost (počevši od trenutka kada su ukinute mjere COVID-19, mjere ograničenog putovanja)
- Fleksibilnost korištenja za druge ponude / odredišta
- Prenosivost unutar obitelji ili prijatelja
- Automatska nadoknada na kraju razdoblja valjanosti.

Za mnoge potrošače u post-kriznoj stvarnosti posljednje što će pomisliti jesu blagdani. U takvim slučajevima, uvijek bi im trebalo biti omogućeno povrat novca u razdoblja od dvije godine.

Računamo na vas da učinite sve kako biste održali putnička/potrošačka/ prava. Smanjivanje istih nije ni opravdano ni prihvatljivo. Bez garancija o pouzdanosti prava, potrošači više neće prihvatiti plaćanje predujma putničkoj industriji, te će okljevati sa uplatama novih letova, što bi moglo imati nesretne i dugoročne posljedice za turističku industriju.

Stojimo vam na raspolaganju ako imate bilo kakvih pitanja ili želite dobiti dodatne informacije.

S poštovanjem,



Igor Karić
„Unija Potrošača Hrvatske“