



ANALIZA STANJA

temeljena na provedenom istraživanju o spremnosti jedinica lokalne samouprave i trgovaca koji pružaju javne usluge za provedbu zakonskih odredaba vezanih uz zaštitu potrošača javnih usluga te o informiranosti potrošača javnih usluga o svojim pravima koja proizlaze iz tih zakonskih odredaba.

Istraživanje provedeno u okviru projekta Potrošač na prvom mjestu! kojeg provodi udruga Eko Brezna u partnerstvu s Udrugom za edukaciju, zaštitu i informiranje potrošača (e-ZIP).

1. UVOD

Prema novom Zakonu o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) čl.26, st.2, predstavnička tijela JLS koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 25. Zakona, dužna su osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave iz stavka 2. ovoga članka. Isto tako, trgovac koji pruža javne usluge dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Iako je zakonodavac predvidio primjenu ove obveze od 22.5.2023., problem leži u činjenici da veliki broj JLS (osobito u ruralnim područjima), kao i trgovaca, nisu spremni za njezinu implementaciju iz različitih razloga kao što su nedovoljna informiranost, nedostatak kapaciteta, nepostojanje udruge za zaštitu potrošača na području neke područne (regionalne) samouprave i sl. Izostankom primjene ovih zakonskih odredbi, potrošači se dovode u neravnopravan položaj, nemaju mogućnost ostvariti svoja zakonska prava, potencijalne su žrtve nepoštenih i nepravednih trgovačkih praksi, što sve dovodi do smanjene kvalitete života takvih potrošača, osobito u svjetlu činjenice da uglavnom žive na nerazvijenom, ruralnom području u Slavoniji, u Brodsko-posavskoj županiji koja spada u županije s najnižim stupnjem razvijenosti.

Pravo zaštite potrošača jedno je od temeljnih prava u okviru Povelje EU o temeljnim pravima, a izuzetno je važno jer štiti svakog pojedinca.

Potrošač je, naime, svaka fizička osoba koja na tržištu u osobne, nekomercijalne svrhe pribavlja robu i usluge. Politika zaštite potrošača jedna je od iznimno važnih politika EU i RH, čiji je glavni cilj unaprjeđenje kvalitete života građana tako da građani u svakodnevnom životu u potpunosti mogu uživati visoke standarde zaštite koju pruža zakonodavni okvir. Istovremeno, politika zaštite potrošača često se mijenja i dopunjava zbog učestalih i brzih promjena na tržištu koje se odnose na modernije načine poslovanja, stoga potrošač nije uvijek svjestan svojih prava i često ih nije u mogućnosti iskoristiti.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.





Pojava pandemije COVID-19, uvođenje eura, poremećaji na svjetskim tržištima i ekonomijama ukazali su na postojeće slabosti u funkcioniranju tržišta i zaštiti potrošača, kao što su neopravdano povećanje i neispravno preračunavanje cijena, drastičan porast životnih troškova (osobito energenata i hrane), smanjenje životnog standarda, povećan broj različitih prijevara (osobito online i digitalnih prijevara) i sl. U RH, a osobito u ruralnim sredinama, potrošači često nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima niti zakonskim i drugim aktima koji štite prava potrošača kao ni s tijelima kojima se mogu obratiti ukoliko smatraju da su žrtve nepoštenih trgovačkih prakse, da je došlo do kršenja odredbi ugovora ili im je jednostavno potrebna informacija ili edukacija iz područja zaštite prava potrošača.

Donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22, 59/23) čl.26, st.2, predstavnička tijela JLS koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača – korisnika javnih usluga iz članka 25. Zakona, dužna su osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača i kojem se potrošači mogu obratiti u slučaju bilo kakvog upita/problema vezanog uz zaštitu svojih prava. Isto tako, trgovac koji pruža javne usluge dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.





2. PROVEDBA ISTRAŽIVANJA

Kako bismo utvrdili u kojoj mjeri se, na području Brodsko-posavske županije, primjenjuju gore navedene odredbe zakona te koliko su potrošači javnih usluga upoznati sa svojim pravima, u razdoblju od 1. rujna do 1. prosinca 2023. godine, proveli smo istraživanje koje je obuhvatilo sljedeće skupine ispitanika:

- 26 jedinica lokalne samouprave na ruralnom području Brodsko-posavske županije
- 19 trgovaca koji pružaju javne usluge na području Brodsko-posavske županije
- 735 potrošača javnih usluga na području Brodsko-posavske županije

Za potrebe istraživanja kreirali smo 3 različita anketna upitnika, za svaku skupinu ispitanika (anketni upitnici u prilogu).

Prilikom provedbe istraživanja koristili smo različite metode, kao npr. izravan kontakt koji uključuje telefonski razgovor/sastanak ili kontakt putem e-maila (JLS i trgovci), izravno anketiranje potrošača te neizravni kontakt koji smo koristili prilikom provedbe anketnog istraživanja većeg broja stanovnika i to putem online ankete (google form). Prilikom odabira istraživačke metode vodili smo računa o preferencijama svake od ispitivanih skupina, pa smo tako za JLS prvo telefonski kontaktirali čelnike JLS kako bismo ih upoznali s temom istraživanja i dogovorili sastanak na kojem smo ih detaljnije informirali o ciljevima i aktivnostima projekta te proveli anketiranje i, u većini, odmah dogovorili daljnje korake i suradnju. Onim JLS s kojima nismo uspjeli dogovoriti sastanak, poslali smo anketni upitnik putem e-maila. Svi predstavnici JLS izrazili su interes za temu kojom se bavi istraživanje i u velikoj većini iskazali su i interes za suradnju u provedbi zakonskih odredbi. U 20 JLS održali smo sastanke na kojima su većinom bili prisutni načelnici ali i pročelnici te netko od zaposlenika JLS. Smatramo da je ova metoda osobnog kontakta bila vrlo učinkovita jer smo imali priliku JLS upoznati i s odredbama Zakona ali i predstaviti Udrugu E-ZIP kao novu udruhu iz područja zaštite potrošača, s čim većina JLS nije bila upoznata. Također, imali smo priliku čuti i iskustva JLS vezana uz javne usluge kao i primjere dobre prakse kod onih koji već imaju osnovano savjetodavno tijelo.

Trgovce koji pružaju javne usluge kontaktirali smo telefonski i putem e-maila te s nekima od njih dogovorili sastanak a nekima smo poslali anketne upitnike putem e-maila. Kod jednog dijela trgovaca uočili smo određenu rezerviranost kad se radi o suradnji i uključivanju u provedbu projekta, što pripisujemo nedovoljno razvijenoj svijesti o važnosti suradnje s udrugama za zaštitu prava potrošača, osobito s onima koje djeluju lokalno/regionalno. Dio trgovaca još uvijek udruge ne doživljava kao partnera i to vidimo kao područje u koje bi bilo dobro uložiti dodatni napor kako bi što više poboljšali položaj potrošača javnih usluga.

Što se tiče potrošača javnih usluga, obuhvatili smo stanovnike čitave Brodsko-posavske županije koristeći metodu anonimnog online anketnog upitnika putem google forma ali i izravnog anketiranja koristeći mrežu kontakata udruga civilnog društva, što se pokazalo kao jako dobra metoda jer smo prikupili 735 anketa. U provedbi istraživanja sudjelovali su članovi projektnog tima iz Udruge Eko Brezna i iz Udruge za edukaciju i zaštitu potrošača.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

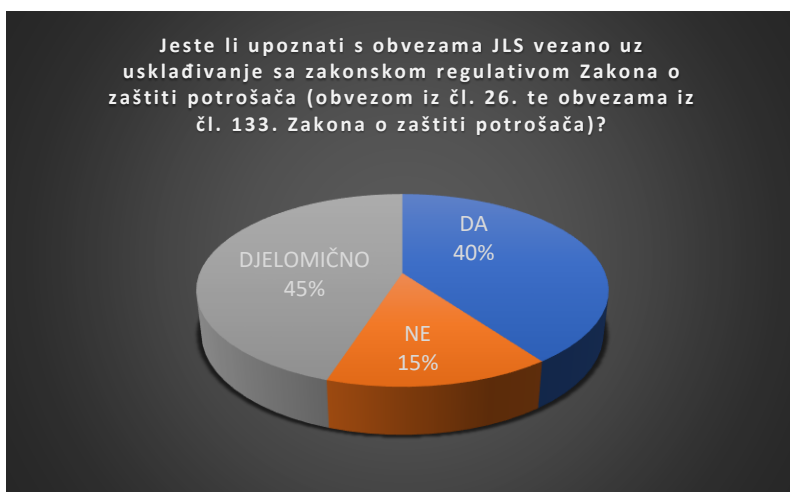


3. ANALIZA REZULTATA

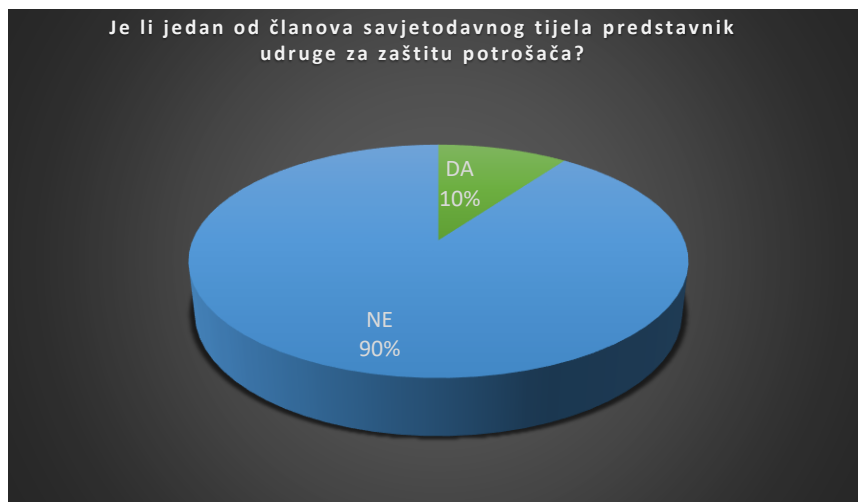
3.1. JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE

Od ukupno 26 jedinica lokalne samouprave u Brodsko-posavskoj županiji, u 20 je održan sastanak na kojem su predstavljeni ciljevi projekta te provedena anketa dok se 6 jedinica lokalne samouprave nije odazvalo pozivu za ispunjavanje ankete koja im je poslana elektronskim putem, ali su sve odgovorile na pitanje o tome imaju li osnovano savjetodavno tijelo.

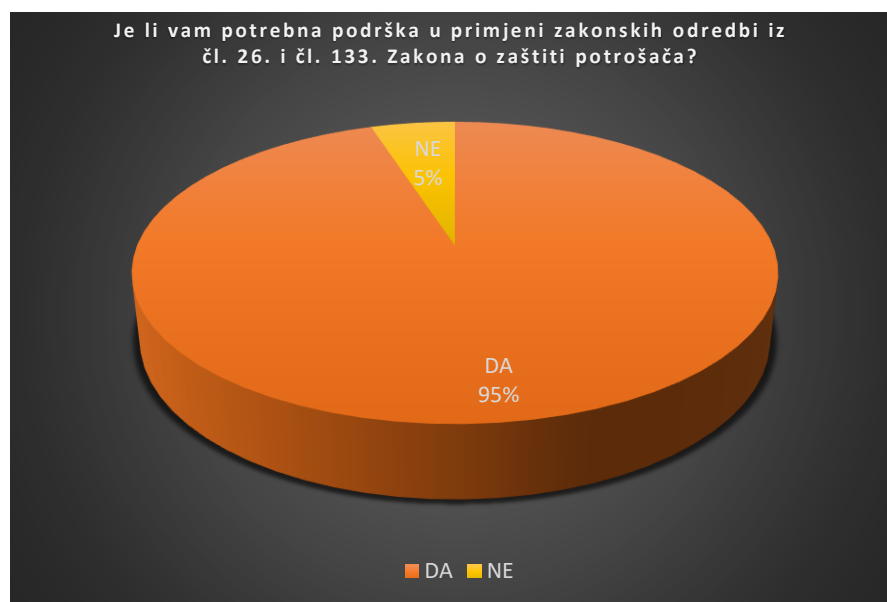
Obrada prikupljenih anketnih upitnika dala je sljedeće rezultate:



Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.



Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.



3.2. TRGOVCI KOJI PRUŽAJU JAVNE USLUGE

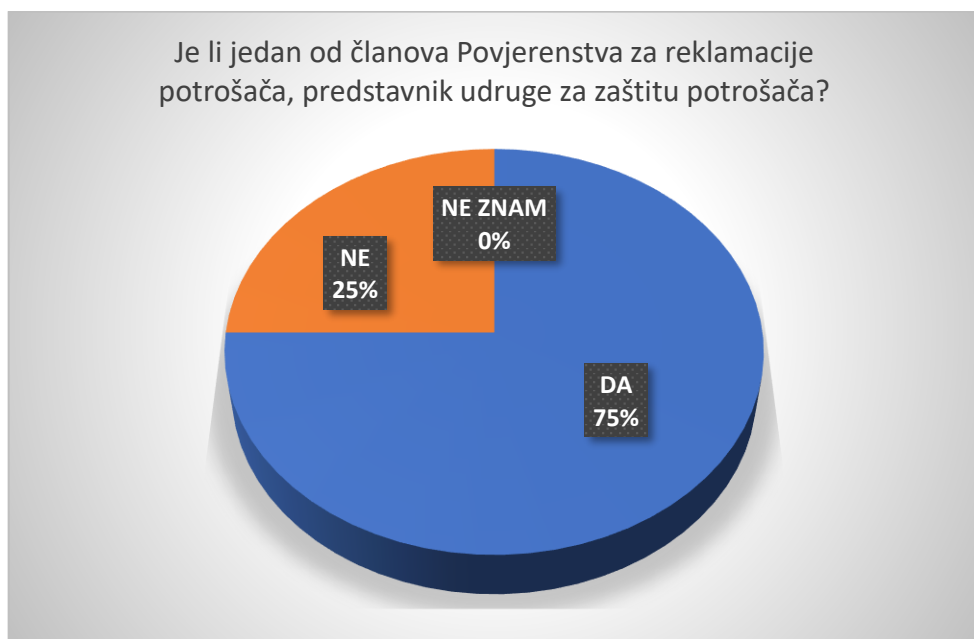
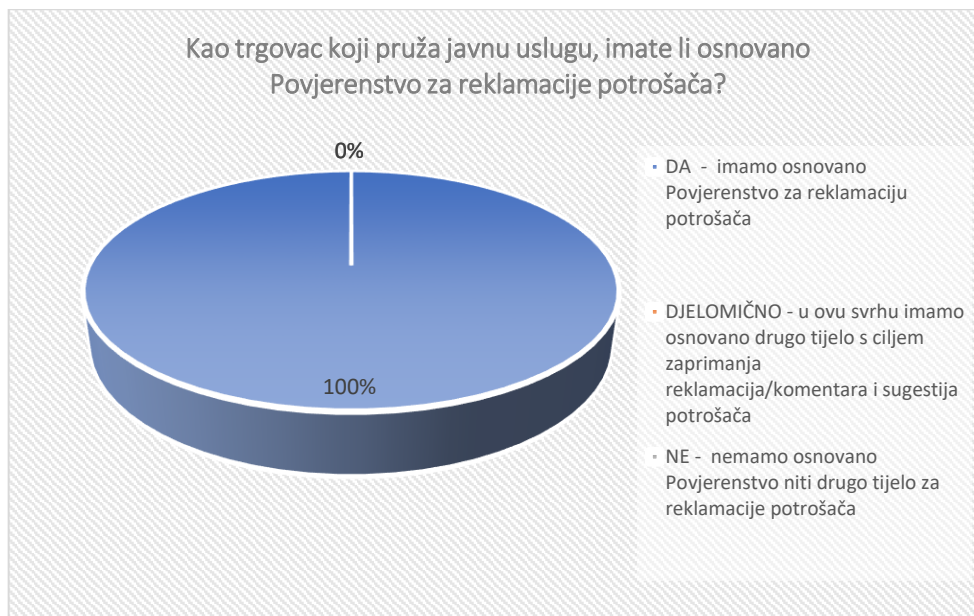
Kako bismo prikupili što veći broj anketa od trgovaca koji pružaju javne usluge, inicijalno smo ih kontaktirali putem telefona ili osobno kako bismo predstavili ciljeve projekta te obrazložili razloge zbog kojih provodimo anketu i značaj odaziva što većeg broja trgovaca. Nakon toga, upitnik je poslan na adrese 19 trgovaca javnim uslugama (usluge distribucije električne energije, prirodnog plina, toplinske energije, elektroničke komunikacijske usluge, javna vodoopskrba i javna odvodnja, obavljanje dimnjačarskih poslova, prijevoz putnika u javnom prometu, sakupljanje komunalnog otpada) koji svoje usluge pružaju na području Brodsko-posavske županije.

Očekivano, odziv je bio prilično slab, tako da smo odgovore na anketna pitanja dobili od samo 4 trgovca. To je, samo po sebi, pokazatelj određenog nepovjerenja trgovaca prema udrugama za zaštitu potrošača te putokaz za neke buduće aktivnosti podizanja svijesti i uspostave partnerskog odnosa između udruga i trgovaca.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.



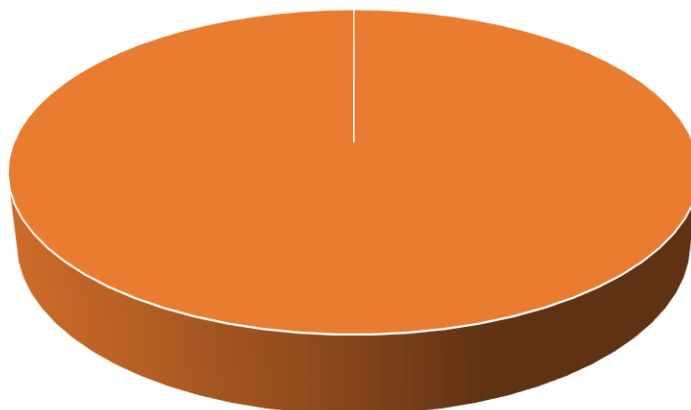
Rezultati ankete pokazali su sljedeće:



Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

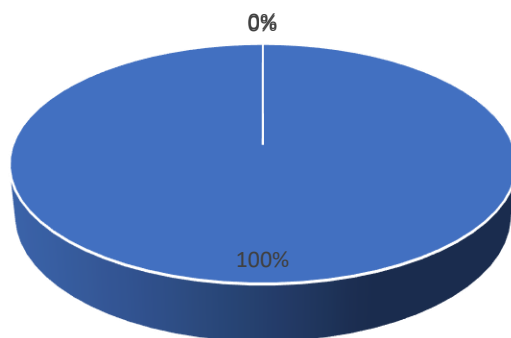


Je li vam potrebna podrška u primjeni zakonskih odredbi iz čl. 26. i čl. 27. Zakona o zaštiti potrošača?



■ DA ■ NE ■ DJELOMIČNO

Smatrate li da su korisnici vaših usluga dovoljno informirani o tome na koji način, kome te u kojim rokovima mogu podnijeti reklamaciju?



- DA, smatramo da su korisnici dovoljno upoznati
- DJELOMIČNO, često ne poznaju način/proceduru podnošenja reklamacija
- NE, smatramo da korisnici nisu upoznati s načinom podnošenja reklamacija

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.





3.3. POTROŠAČI JAVNIH USLUGA

Provedbom ankete među stanovnicima Brodsko-posavske županije nastojali smo dobiti uvid u njihovo poznavanje same definicije javnih usluga kao i prava koja imaju sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Istražili smo i koliko je prepoznatljiva Udruga za edukaciju i informiranje potrošača, s obzirom da je relativno nedavno osnovana. Također, smatrali smo da je vrlo važno istražiti i spremnost potrošača na informiranje i edukaciju.

Metode provedbe ankete za potrošače bile su izravnim kontaktom, uglavnom tako što smo koristili mrežu udruga s kojima Udruga Eko Brezna i E-zip imaju izvrsnu suradnju. Pri tome smo osobito nastojali uključiti udruge umirovljenika, Lokalne akcijske grupe i slične organizacije koje su prisutne u životu lokalne zajednice i koje su zainteresirane za podizanje kvalitete života lokalnog stanovništva. Na taj način prikupili smo 276 ispunjenih anketa.

Pored toga, kako bismo došli do što većeg broja ispitanika i time povećali relevantnost istraživanja, proveli smo i online anketiranje. Na društvenim mrežama prijavitelja, partnera ali i drugih udruga, objavili smo poziv za ispunjavanje ankete te smo na taj način prikupili 459 ispunjenih anketa.

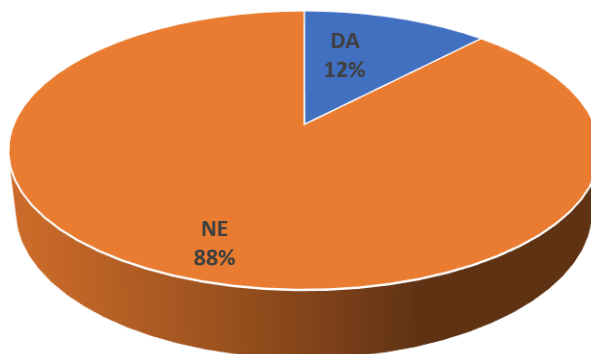
Ukupan broj od 736 ispunjenih anketa smatramo relevantnim pokazateljem poznavanja tematike i stavova stanovnika Brodsko-posavske županije, a odgovori su kako slijedi:



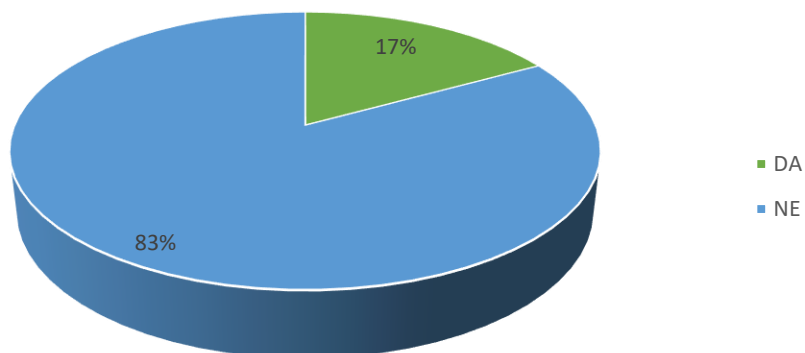
Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.



Smatrate li da ste kao potrošač na tržištu javnih usluga dovoljno zaštićeni?



Jeste li upoznati s obvezom pružatelja javnih usluga za formiranjem povjerenstava za reklamacije?

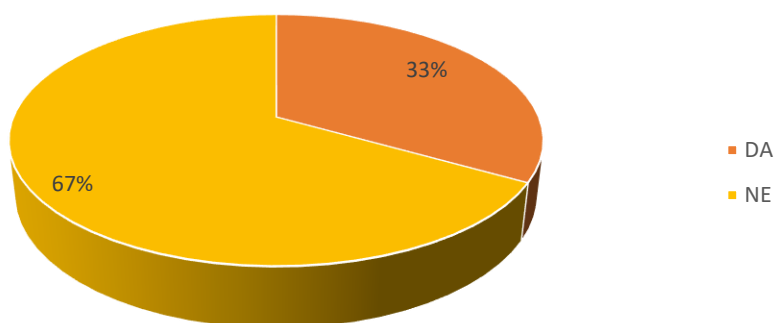


Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

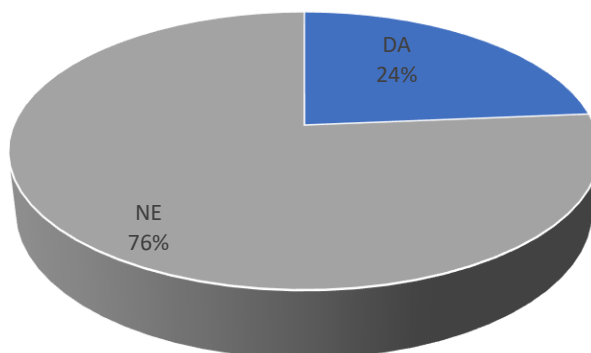




Znate li gdje se možete obratiti za podršku ukoliko smatrate da su vaša prava kao potrošača javnih usluga narušena?



Znate li da na području Brodsko-posavske županije djeluje udruga za zaštitu potrošača?

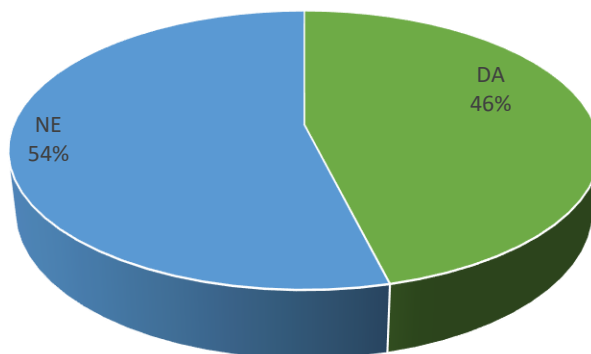


Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.





Jeste li zainteresirani za sudjelovanje na info radionicama
na teme zaštite potrošača u području javnih usluga?



Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.





4. ZAKLJUČAK

U RH se politika zaštite potrošača počinje intenzivnije razvijati i primjenjivati nakon potpisivanja Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju EU, gdje se RH obvezala uskladiti svoje pravo s pravnom stečevinom EU-a i danas je ono u području zaštite potrošača gotovo potpuno usklađeno. Iako je politika zaštite potrošača usklađena s politikom zaštite potrošača u Europskoj uniji, još uvijek postoje određeni nedostaci u samoj primjeni zakona.

Kad govorimo o zaštiti potrošača javnih usluga, osobito je to primjetno u manjim, ruralnim sredinama u kojima često nema niti udruga za zaštitu potrošača kojima bi se potrošači mogli obratiti u slučaju potrebe za zaštitom svojih prava ili za dobivanjem informacija.

Provedba istraživanja na području 26 ruralnih jedinica lokalne samouprave u Brodsko-posavskoj županiji pokazala je, prije svega, spremnost JLS-a na suradnju i zainteresiranost za uspostavljanje savjetodavnih tijela te ispunjavanje svih zakonskih odredbi iz Zakona o zaštiti potrošača, a koje se odnose na JLS-e.

Sukladno prethodnim saznanjima i očekivanjima, jedinice lokalne samouprave nisu dovoljno upoznate s obvezama iz članka 26. i članka 133. Zakona o zaštiti potrošača (svega 38% ispitanih odgovorilo je da je upoznato s navedenim obvezama). Također, svega 4 od 26 JLS (15%) ima uspostavljeno savjetodavno tijelo a od 4 osnovana savjetodavna tijela, samo u 2 je jedan od članova predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Ovakvo stanje, s jedne strane, ukazuje na to da JLS-ovima ova tematika nije među prioritetima ali i da nisu dovoljno upoznate s postojanjem i radom udruge za zaštitu potrošača na području županije, što je razumljivo s obzirom da jedno vrijeme, na području Brodsko-posavske županije, nije bila aktivna niti jedna takva udruga. To nam ujedno ukazuje na potrebu za intenziviranjem aktivnosti na informiranju i promociji postojeće Udruge za edukaciju, zaštitu i informiranje potrošača (E-ZIP).

Nedostatna primjena Zakona o zaštiti potrošača (čl. 133) rezultira time da svega 5% ispitanih JLS provodi neku od mjera i aktivnosti predviđenih ovim člankom, i to samo informiranje potrošača u ograničenom opsegu. Razlog za ovakvo stanje svakako leži u nedostatnim ljudskim kapacitetima JLS-a ali i u niskoj razini suradnje s udrugama za zaštitu potrošača koje bi mogle sudjelovati u provedbi nekih od aktivnosti iz čl. 133 (npr. informiranja i izobrazba potrošača, organizacija savjetovanja potrošača). Također, priliku za unaprjeđenje provedbe ovog članka vidimo i na način da JLS-ovi u svojim proračunima predvide sredstva za podupiranje projekata udruge koje se bave zaštitom prava potrošača kao i za sudjelovanje u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.





Ipak, zahvaljujući i aktivnostima u okviru projekta Potrošač na prvom mjestu!, gotovo sve JLS zainteresirane su za suradnju i podršku u primjeni zakonskih odredbi, bez obzira imaju li ili ne osnovana savjetodavna tijela. To nam ukazuje na potrebu za uspostavljanjem čvršće suradnje između udruga civilnog društva koje se bave ovom tematikom i jedinica lokalne samouprave, a sve u cilju poboljšanja kvalitete života lokalnog stanovništva.

Kad govorimo o trgovcima javnim uslugama na području Brodsko-posavske županije, odaziv na anketu bio je slab, unatoč poduzetim aktivnostima i naporima od strane nositelja projekta i partnera, kako osobnim kontaktima tako i slanjem službenih dopisa i pokušajima dogovaranja sastanka s nadležnim osobama.

Na anketu su odgovorila svega 4 trgovca, i to oni koji imaju osnovano povjerenstvo za reklamacije potrošača, što nam nije dalo potpuno relevantne rezultate. Iz toga zaključujemo da postoji vjerojatnost da neki od trgovaca koji se nisu odazvali na poziv za ispunjavanje ankete, nisu ispunili ovu zakonsku obvezu ili nemaju dovoljno povjerenja u mogućnost pozitivne suradnje s udrugom za zaštitu potrošača ili im zaštita prava potrošača jednostavno nije među važnijim temama. Ovakvi pokazatelji, naravno, ostavljaju mogućnost ali i obvezu poduzimanja dodatnih aktivnosti na uspostavljanju povjerenja i suradnje između udruga za zaštitu potrošača i trgovaca javnim uslugama u budućnosti.

Isto tako, svi ispitani stava su da im nije potrebna podrška u primjeni zakonskih odredbi iz čl. 26 i čl. 27 Zakona o zaštiti potrošača te da su korisnici njihovih usluga dovoljno informirani o načinima i rokovima podnošenja reklamacija. Provođenjem ankete na velikom uzorku korisnika usluga (više od 700 anketiranih građana), dolazimo do zaključka da ovakvi stavovi trgovaca nisu utemeljeni na činjenicama, jer je anketa pokazala da čak 85% potrošača smatra da nisu dovoljno zaštićeni na tržištu javnih usluga, 83% potrošača nije upoznato s obvezom pružatelja javnih usluga za formiranjem povjerenstava za reklamacije a 67% njih ne zna gdje se može obratiti za podršku ukoliko smatraju da su im narušena prava.

Anketa provedena među potrošačima javnih usluga pokazala je i da vrlo mali broj ispitanih zna što su uopće javne usluge (svega 20%), što ostavlja veliki prostor za dodatne aktivnosti informiranja i podizanja svijesti potrošača. Isto tako, svega 24% potrošača upoznato je s postojanjem udruge za zaštitu potrošača a kako bi taj postotak bio veći, iskoristit ćemo medijsku promociju tijekom provedbe projekta (radio, televizija, portali, elektronički mediji, Internet i sl.).

Općenito, nakon provedene ankete, možemo zaključiti da je primjena zakonskih odredbi vezanih uz javne usluge, nedovoljna te da je potrebno provesti čitav niz aktivnosti (informiranje, podizanje svijesti, umrežavanje, uspostavljanje partnerstva i sl.) kako bi se povećao broj JLS koje imaju osnovano i funkcionalno savjetodavno tijelo, kako bi se povećao broj trgovaca javnim uslugama koji su spremni komunicirati s udrugom za zaštitu potrošača sa svrhom uspostavljanja ili poboljšanja

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.





rada povjerenstava za reklamacije te kako bi se povećala informiranost potrošača o načinu na koji su njihova prava zaštićena kad se radi o javnim uslugama.

Pri tome, osobito treba posvetiti pozornost podizanju svijesti svih građana o važnosti potrošačkih prava i o načinima na koji se ta prava štite u Republici Hrvatskoj a onda i na lokalnoj razini.

Provedena analiza stanja daje smjernice za poduzimanje daljnjih aktivnosti u okviru projekta Potrošač na prvom mjestu! a koliko su te aktivnosti bile uspješne provjerit ćemo u ponovljenoj anketi pred kraj 2024. godine.

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

