



# Politika starenja

## Starije osobe kao potrošači

# IZVOD

Izvod iz Politike starenja  
UNECE br. № 3  
Novembar 2009

### Sadržaj

Demografske promene .....	2
Ekonomsko blagostanje starijih osoba u regionu UNECE .....	2
- Potrošnja u toku životnog ciklusa.....	3
Potrošačko ponašanje u domaćinstvima starijih osoba .....	4
- Heterogenost.....	4
- Potrebe, interesovanja i želje starijih osoba .....	4
- Proizvodi za sve starosne grupe.....	5
Implikacije politike.....	7
Zaključci.....	10
Literatura .....	11
Kontrolna lista .....	12

### Primeri dobre Prakse

- Češka Republika: Bolja dostupnost javnog prevoza
- Nemačka: Politika potrošnje za starije osobe
- Evropska Unija: Evropski dizajn za sve, e-Accessibility Network – EDeAN
- Austrija: Zastupanje starijih u Potrošačkom forumu
- Rumunija: Zaštita potrošača u stambenoj politici

“U društvu koje stari, jedan od ciljeva je dalje unapredjenje socijalne, ekonomske, političke i kulturne participacije starijih osoba. (...) Starije osobe zbog toga, treba da budu prepoznate kao značajna grupa potrošača sa zajedničkim i specifičnim potrebama, interesima i preferencijama. Vlade, pružaoci usluga i civilno društvo, u dizajniranju svojih proizvoda i pružanju usluga treba da uzmu u obzir potrebe, interese i želje starijih osoba.”<sup>1</sup>

Starenje stanovništva se odražava na različite aspekte i područja društvenih i ekonomskih aktivnosti. Između ostalog, starije osobe čine jednu rastuću grupu potrošača sa specifičnim potrebama koja ima značajnu kupovnu moć.

Kreatori politike bi mogli da ohrabruju kompanije da na tržište iznesu više proizvoda kojima se izlazi u susret potrebama potrošača svih uzrasta, odnosno, životnih dobi.

Ovaj izvod iz politike starenja se bavi pitanjima koja su povezana sa starijim osobama kao potrošačima, a vodeći računa o demografskim trendovima, dobrobiti starijih osoba u regionu UNECE (Evropa i Severna Amerika), i njihovim specifičnim potrebama, interesima i željama imajući u vidu potrošnju.

<sup>1</sup> UNECE Regionalna strategija implementacije Madridskog plana akcije o starenju, Obaveza 2, preporuka 14.

## Demografske promene

Stanovništvo u Evropi i Severnoj Americi stari budući da se velike generacije koje su rođene u periodu naglog rasta nataliteta sada približavaju starosnom dobu za odlazak u penziju a očekivani životni vek postaje duži.

Iako je starenje univerzalni proces, početak i tempo starenja značajno variraju, čak i među različitim delovima UNECE regiona. Ipak starenje će biti upadljiva putanja razvoja stanovništva u ovom veku. Najuočljivija manifestacija ove pojave jeste povećanje procenat ostarelih stanovnika. U zemljama sa mlađim stanovništvom, relativno je broj i procenat ostarelih osoba čak i veći.

## Ekonomsko blagostanje starijih osoba u regionu UNECE

Ostarele osobe imaju značajnu kupovnu moć, koja je utemeljena u državnim penzijama koje postoje u svim zemljama UNECE regiona. Očigledno je da reforma penzijskih sistema ostaje jedna od velikih izazova politike u vezi sa starenjem stanovništva, te da će penzije očigledno ostati glavni izvor davanja u starosti. I dok se zvanično priznaje da postoji velika institucionalna raznovrsnost penzijskih sistema u regionu kao i podregionima UNECE, zemlje zapadne Evrope često se opisuju kao velikodušne.

Većina zemalja teži ostvarenju ciljeva koji podrazumevaju sprečavanje materijalnog beznađa u starosti i pružanje pomoći radnicima da održe određeni nivo životnog standarda u toku penzijskog doba tako što će penzija zameniti prihode od rada na odgovarajućem nivou i tako što će se obezbediti povoljniji položaj ostarelih osoba uz pomoć poreskog sistema (OECD 2005.)

Radnici sa malim primanjima su bez obzira na uložene napore zemalja i dalje ugrožena grupacija penzionera. Buduće reforme stoga treba da teže ostvarenju kako ciljeva koji se tiču fiskalne održivosti penzijskih sistema tako i odgovarajuće visine penzija uz pomoć usklađivanja i valorizacije, pri čemu se iz vida ne ispušta socijalna zaštita.

Zemlje istočne Evrope, Kavkaza i centralne Azije ulažu napore da unaprede ekonomsko blagostanje ostarelih osoba. Većina sprovodi značajne parametarske reforme penzionih sistema, pri čemu povećavaju starosnu granicu za odlazak u penziju i smanjuju ili ukidaju određene privilegije u sektoru.

Nove države članice EU u centralnoj i istočnoj Evropi sprovode reforme čiji je cilj povećanje udela šema sa unapred definisanim doprinosima, odnosno privatizacija starosne zaštite (Miler 2000, Zaidi 2006.) Brojne zemlje su povećale prava i uvele višestubne sisteme (Estonija, Mađarska, Litvanija, Latvija, Poljska, Slovačka). Kazahstan primenjuje u potpunosti finansiran penzijski sistem. Neke zemlje imaju za cilj borbu protiv siromaštva u starosti uz pomoć provere visine sredstava i zagwarantovanih minimalnih penzija. U manje bogatim i mlađim zemljama kao što su Albanija i Turkmenistan, državne penzije su poduprte neformalnim mehanizmima podele rizika među generacijama (Lindemann et al. 2000.).

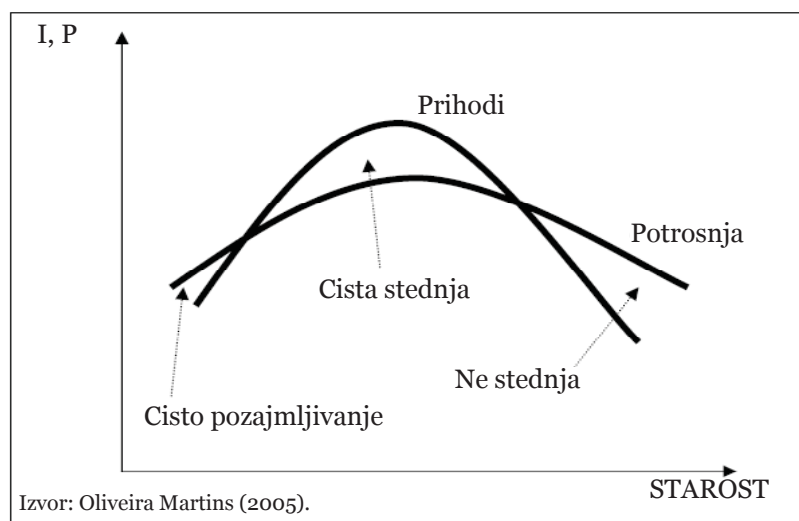
Mnoge zemlje u istočnoj Evropi i centralnoj Aziji svedoci su povećanja siromaštva od početka devedesetih. Ekonomski uslovi koji u njima vladaju značajno se razlikuju od onih u zapadnoj i severnoj Evropi. Međutim, istraživanja pokazuju da penzioneri iz istočne Evrope i centralne Azije imaju čak bolju zaštitu od zaposlenih (Lindemann et al, 2000, Zaidi 2006.). Ranije kao i novije komparativne studije čini se da ukazuju da se u penzionerskim domaćinstvima relativno poboljšala situacija u toku ekonomske tranzicije.<sup>2</sup> U nekim zemljama, rizik od siromaštva među starijim osobama bio je manji u odnosu na ukupno stanovništvo u proseku, kao i niži nego kod zemalja zapadne Evrope (Stanovnik 2002.). Bez obzira na to, smanjenje siromaštva i zadovoljavanje osnovnih potrošačkih potreba ostarelih stanovnika ostaju ključna pitanja za nekoliko zemalja.

### *Potrošnja u toku životnog ciklusa*

Potrošnja se često koristi za merenje ekonomskog blagostanja. Kao takva, može se smatrati da je čak poželjnija kao indikator od raspoloživog dela zarade (neto zarade), jer ljudi pre zadovoljavaju potrebe kroz potrošnju nego prihod (Casey i Yamada, 2002.).

Pristup koji u obzir uzima životni ciklus omogućava da se u teoriji uspostavi direktni odnos između starenja i štednje kao i potrošačkog ponašanja. Uz ovakav pristup, pojedinci i domaćinstva menjaju način kombinovanja svoje potrošnje i uštede u toku života i unapred planiraju svoju potrošnju. Imaju tendenciju da nagomilavaju sredstva kada je prihod visok a koriste ih kada prihod opada. Na osnovu ove teorije, implicitno se zaključuje da starije i mlađe osobe štede manje od onih koji su u srednjem dobu. Znači da se najveća suma uštedi tokom radnog veka i koristi se za finansiranje potrošnje i održavanja standarda života u starosti (Zaidi 2008:36, Chawla et al 2007:119, vidi sliku 3).

**Grafik 3. Model potrošnje koji se ujednačuje u toku životnog veka**



<sup>2</sup> U Češkoj Republici, Mađarskoj, Litvaniji, Poljskoj, Rumuniji i Slovačkoj. Učestalost siromaštva među starima bila je manja među svim drugim starosnim grupama u Bugarskoj, Belorusiji, Češkoj Republici, Mađarskoj, Latviji, Poljskoj i Ruskoj Federaciji.

Svejedno, treba naglasiti da je ovaj pristup jedan teoretski model a da empirijska potvrda i dalje, ostaje tema za raspravu. Model isključivo funkcionise u stabilnim političkim i ekonomskim uslovima i stoga jedva da može da obuhvati sve aspekte odnosa između starosnog doba, potrošnje i štednje. Na primer, stope štednje mogu da budu veće od predviđenih zbog štednje iz predostrožnosti. Raspodela bogatstva takođe ima značajan uticaj budući da stariji stanovnici u nižim slojevima raspodele bogatstva moraju možda da se oslanjaju više na svoju štednju da bi obezbedili odgovarajući standard života (Chawla et al, 2007.).

## **Potrošačko ponašanje u domaćinstvima starijih osoba**

Starije osobe predstavljaju značajnu i sve veću potrošačku grupu. Njihov udeo će se povećavati, raspoložu značajnom kupovnom moći, i imaju tendenciju da iskoriste akumuliranu štednju u starosti. Međutim, da li pri tom pokazuju iste obrasce u potrošačkom ponašanju kao i druge starosne grupe?

Domaćinstva starijih osoba, mogu biti u potražnji za drugim proizvodima nego što ih traže domaćinstva sa, na primer, malom decom. Znači da je starosni sklop domaćinstva važan element koji u obzir moraju uzimati ne samo kreatori politike i civilni sektor, već i pružaoci usluga i proizvođači.

### *Heterogenost*

U raspravi o starenju stanovništva ponekad se implicitno pretpostavlja da ljudi koji imaju 65 i više godina čine homogenu grupu. Međutim, kao i u svakoj grupi stanovništva koja se definiše starosnim dobom, grupa koju čine stariji od 65 godina jeste mnogo raznovrsnija prema čitavom nizu osobina, kao što su prihod i bogatstvo, ugroženost i zdravstveno stanje.

Na starije osobe se ne sme gledati samo kao na ugrožene izdržavane osobe kojima, da bi mogle da žive samostalno u svojoj kući kao i što jeftinije po društvo, treba tehnologija za razna pomoćna sredstva. U današnje doba, starije osobe su često zdravije, bolje informisane i žele da se bolje integrišu nego u prošlosti. Znači da ova dva stereotipa ne odražavaju sve veću raznolikost koja među starijim osobama postoji u današnje vreme. U tom aspektu prilagođavanja starenju treba stoga u obzir uzeti i heterogenost kako strukture prihoda tako i strukture potrošnje među starijim osobama.

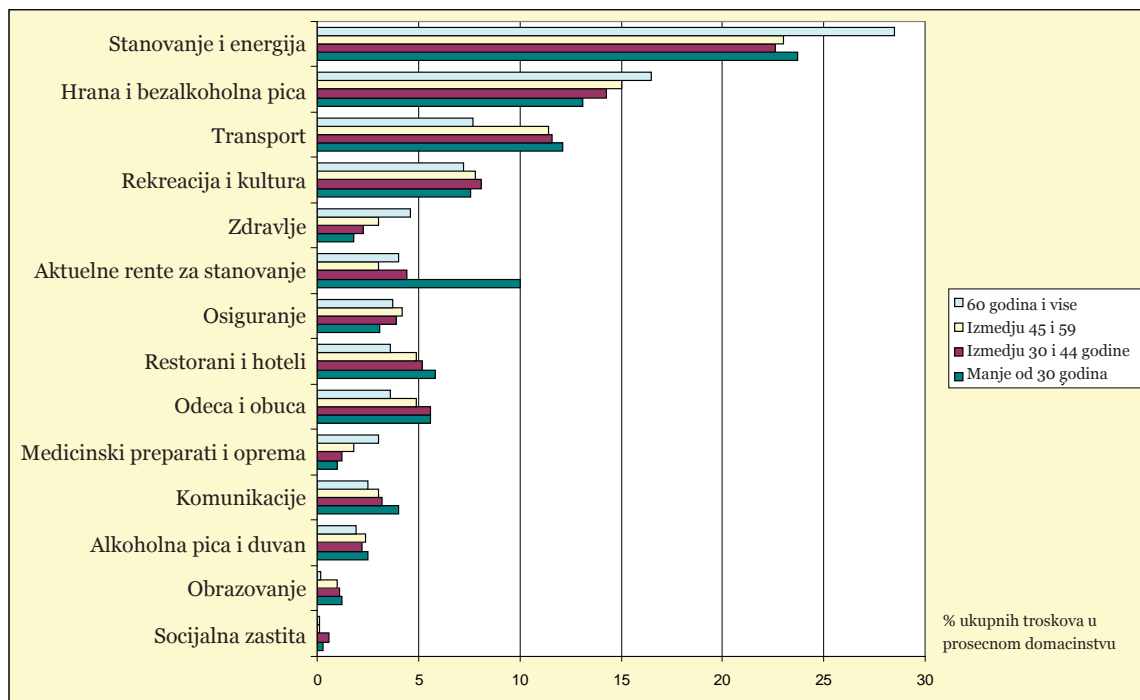
### *Potrebe, interesovanja i želje ostarelih osoba*

Na osnovu ankete budžeta domaćinstva dobijaju se podaci o obrascu potrošnje po starosnom dobu. Što se tiče vrsta robe, udeo koji se odnosi na stanovanje, energiju (uključujući vodu, struju, gas i druge energente), kao i potrošnja na zdravstvenu zaštitu ima tendenciju da se povećava sa godinama (MOR 2002.), dok rashodi na prevoz, zabavu i obrazovanje opadaju sa godinama (Oliviera Martins 2005. – vidi sliku 4).

Pod pretpostavkom da postoji stalna sklonost da se slede obrasci potrošnje uslovljeni starosnim dobom, efekti starenja mogu da vode porastu udela u potražnji za zdravstvenom zaštitom, nakon čega slede rashodi na energiju i stanovanje, iako promene u udelu potrošnje prouzrokovane starenjem ne moraju uvek da dovode do velikih

strukturnih promena u ekonomiji. Međutim, ako bi se učešće starih ljudi u radnoj snazi povećao, njihovi obrasci potrošnje mogli bi da postanu sličniji radnicima u prvom radnom dobu. Osim toga, sa razvojem informaciono-komunikacionih tehnologija, neki od proizvoda na koje stariji ljudi manje troše mogli bi da postanu pogodniji za starije (Oliveira Martins 2005.)

**Grafik 4: Troškovi potrošnje po starosti za odabrane robe u EU-27 (COICOP niv2/per 1000)**



Izvor:EUROSTAT (2008) uslovi života i socijalna zastita. Baza podataka. [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living\\_conditions\\_and\\_social\\_protection/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database)

### *Proizvodi i usluge za sva životna doba*

I posebne potrebe, interesovanja i želje starijih osoba utiču na koncept proizvoda. Sve veća potražnja za specijalnim proizvodima i uslugama za zadovoljavanje posebnih tj. specifičnih potreba sve većeg broja nesamostalnih osoba i hronično obolelih nije jedini aspekt koji proizvođači i pružaoci usluga treba da imaju na umu. Oni bi takođe morali da za cilj imaju koncipiranje proizvoda i usluga na prilagodljiviji i praktičniji način, npr. uputstva za lekove treba da budu čitljiva i razumljiva. Svi treba da budu u mogućnosti da koriste i imaju pristup proizvodima i uslugama bez obzira na starosno doba, individualne veštine, pol, ili stepen obrazovanja ili kulturno poreklo.

Razvoj «dizajna za sva doba» treba da obuhvati sve oblasti života: javni prevoz, prostorno planiranje, stanovanje, informaciono-komunikacione tehnologije, usluge od opšteg interesa kao i robe i usluge koji su u redovnoj ponudi npr. koncipiranje i ugrađivanje rampi koje mogu da koriste osobe u invalidskim kolicima kao i roditelji koji guraju kolica sa bebom.

Da bi se u potpunosti unapredilo učešće starih u društvenom, ekonomskom, političkom životu i kulturi, od ključnog je značaja da se obezbede dostupni i raspoloživi proizvodi i usluge, kako javne tako i privatne.

Na primer, javni prevoz treba da bude prilagođen potrebama starijih osoba. Kreatori politike mogli bi da utvrde podsticaje za nabavku niskopodnih vozila ili vozila sa ugrađenim kapacitetima za lakši ulazak osoba sa invaliditetom i osoba sa ograničenom sposobnošću kretanja. Kreatori politike stoga treba da primenjuju tehničke standarde i pravila, i obezbede sredstva i finansijsku podršku za privatne prevoznike ili organizuju konkurse i dodeljuju nagrade za projektovanje vozila javnog prevoza koja su pogodna za starije osobe.

Poželjno je prisustvo javnog prevoza koji se može platiti. Mnoge zemlje u UNECE regionu nude starijem stanovništvu besplatni ili prevoz po nižim cenama. Na primer, u Češkoj Republici je u ponudi čitav spektar besplatnih karata za državnu železnicu koje mogu da se naplate u gotovini ako se ne iskoriste.

### **Češka Republika: Bolja dostupnost javnog prevoza**

U okviru Programa podrške za zamenu opštinskih prevoznih sredstava i redovnih sredstava javnog prevoza, prevoznici mogu da podnesu zahtev za dodelu granta za potrebe sticanja niskopodnih vozila ili vozila sa ugrađenim kapacitetima za lakši ulazak u vozila za osobe sa invaliditetom i lica sa ograničenom mogućnošću kretanja. Svake godine, Državni fond za transportnu infrastrukturu (SFTI) priprema «Pravila za dodelu granta za realizaciju programa za veću bezbednost prevoza i pristup osobama sa ograničenom mogućnošću kretanja i snalaženja u prostoru». Grantovi se uglavnom daju za putnu i železničku infrastrukturu.

Od 2006. Program obuhvata podršku za nabavku informacionih sistema za slepe i osobe sa oštećenim vidom za utvrđivanje ulica u kojima nema prepreka a koje utvrđuje opština. Dostupnost železnice je značajno poboljšana zamenom postojećeg voznog parka, bilo novim vozilima ili osavremenjivanjem postojećih vozila. Većina vozila dizajnirana je sa niskim podom a država odobrava veći pomoć za njihovu nabavku budući da ta vozila unapređuju mogućnosti za osobe sa smanjenom mogućnošću kretanja. U skladu sa politikom prevoza u Češkoj Republici, priprema se novi program podrške za zamenu starih vozila javnog prevoza za period 2008-2013. Njegov cilj je da se poveća dostupnost javnog prevoza za osobe sa smanjenom mogućnošću kretanja i snalaženje u prostoru.

Izvor: Country report on the implementation of the UNECE Regional Implementation Strategy (RIS) for the Madrid International Action Plan on Ageing in the Czech Republic; State Fund for Transport Infrastructure, SFDI (2008), <http://www.sfdi.cz/EN/?lang=en>.

Osim toga važno je da se utvrdi, na primer, da li starije osobe koje žive u udaljenim seoskim područjima ili siromašnim gradskim naseljima imaju pristup nizu proizvoda na malo po konkurentnim cenama i da li je osiguranje uređeno tako da diskriminiše određene grupe starijih osoba. Iskustvo pokazuje da bi mogao da se poveća broj prodatih kola ili informaciono-komunikacionih uređaja ako bi kompanije bolje prilagođavale svoje proizvode potrebama ostarelih osoba.

Sve veće tržište se krije u tehnologijama i uslugama za dnevnu podršku i pomoć ostarelim osobama; video telefoni, programi koji se pokreću pomoću glasa, i službe koje nude pomoć, itd. mogle bi da omoguće ne samo starijim osobama već i svakoj starosnoj grupi da živi samostalno.

U industriji već raste svest o demografskim promenama i mogućnostima koje nudi sve veći broj starijih potrošača.<sup>3</sup> Međutim, Vlade, pružaoci usluga, i građansko društvo trebalo bi da promovišu koncept razvoja proizvoda i usluga za sva doba, čime se pruža podrška za puno učešće starijih u društvu.

## Implikacije politike

Kako bi Vlade mogle da imaju koristi od uvođenja pitanja starenja u sve oblasti politike sa aspekta starijih osoba kao potrošača? Imajući u vidu čitav niz akcija koje mogu da se preduzmu u ovoj oblasti, nemoguće je sastaviti sveobuhvatnu listu svih mogućih aktivnosti. Ali ipak, na osnovu prethodno rečenog i obaveza utvrđenim u Regionalnoj strategiji primene Madridskog međunarodnog plana akcije o starenju koje se odnose na ostarele osobe kao potrošače, mogli bi da se preporuče sledeći pravci delovanja.

Prvo, kreatori politike bi mogli da podstaknu promociju proizvoda za sva doba i promociju koncepta uvođenja pitanja starenja u oblast ekonomije kako i u sve oblasti politike. To je element koji ekonomiju usklađuje sa demografskim promenama u cilju ostvarivanja društva koje odgovara ljudima svih životnih doba (Obaveza br.1 Regionalne strategije primene Madridskog međunarodnog plana akcije o starenju ).

Da bi se uspešno odgovorilo na ovaj izazov potrebno je da javni i privatni sektor zajedno, ulože napor u razvoj i primenu delotvornih pristupa i strategija. Unapređenje komunikacije između privatnih kompanija i starijih potrošača obezbeđuje zadovoljenje potrošačkih potreba i želja starije populacije. Osim toga, starije osobe imale bi koristi ako bi privatna i javna preduzeća bila na efektivni način praćena i regulisana tako da se prema svim starijim građanima postupa na pošten način kao sa potrošačima.

### Nemačka: Potrošačka politika za starije osobe

Potrošačka politika koja je namenjena starijim osobama daje mogućnost za (a) eliminaciju manjka informacija, (b) vođenje računa o ugroženosti mnogih starijih potrošača, (c) unapređenje njihovog položaja kao obaveštenih potrošača o robama i uslugama na tržištu, (d) informisanje starijih osoba o njihovim pravima u pogledu dobavljača roba i pružalaca usluga, i (e) povećanje njihove sposobnosti da svoja prava ostvare.

Savezna nemačka vlada podržala je projekt pod nazivom «Aktivnosti orijentisane na ciljnu grupu potrošača za i sa starijim osobama», koji se realizuju pod pokroviteljstvom centara za zaštitu potrošača Saveznih država Severna Rajna –Vestfalija, Brandenburg i Rajnland-Palatinat u saradnji sa Nemačkom nacionalnom asocijacijom organizacija starijih građana (BAGSO). Problemi sa kojima se stariji ljudi susreću kao potrošači i pitanja koja su od posebnog interesa za njih bila su tema istraživanja na konferencijama potrošača, uz njihovo aktivno učešće. BAGSO je otvorio na svom veb sajtu forum, preko kojeg prikuplja eksploratorne podatke za anketu koja se radi uz pomoć interneta a o problemima koji pogađaju ostarele osobe.

Izvori: Nacionalni plan akcije Savezne vlade za sprovođenje Drugog Plana Akcije Ujedinjenih nacija o starenju, Madrid 2002-i Regionalna strategija UNECE za sprovođenje, Berlin 2002, [www.mbfstf.de](http://www.mbfstf.de); Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisation, BAG-SO (2009), [www.bagso.de](http://www.bagso.de).

<sup>3</sup> Savezno ministarstvo za porodična pitanja, starije građane, žene i mlade, Nemačka, i Evropska komisija, 2007.

Drugo, Vlade, pružaoci usluga i građansko društvo mogu da doprinesu razvoju bolje ekonomske integracije starijih osoba tako što će voditi računa o njihovim potrebama, interesovanjima i željama. Time se unapređuje socijalno i ekonomsko učešće starijih u društvu, a na šta su se Vlade obavezale (Obaveza 2 Međunarodne strategije primene Madridskog međunarodnog plana akcije o starenju).

Društveno i ekonomsko učešće mogu da se ostvare, između ostalog, i tako što će se uspostaviti odgovarajuća zaštita potrošača kao i njihovo osnaženje. Mogu se preduzeti akcije da bi se utvrdilo da li starije osobe uživaju isti stepen zaštite potrošača kao i druge starosne grupe i da li se susreću sa nekim posebnim preprekama prilikom uživanja ove zaštite. Starijim potrošačima mora se dati mogućnost da donose valjane odluke pri izboru proizvoda ili usluge, na osnovu informacija koje su saznali kao i da imaju mogućnost da utiču na odgovornost kompanija kada se one ne pridržavaju kvaliteta.

Kada se radi na ostvarenju ovih ciljeva, ugroženi stariji potrošači ne smeju biti diskriminirani. Ugovori, reklame, tehnike prodaje i garancije ne smeju da zbunjuju, plaše ili zavaravaju starije osobe, i starijim potrošačima se mora ostaviti dovoljno vremena da razmisle o i ponovo razmotre svoje ugovorne obaveze.

### **Evropska unija: Evropski dizajn za sve – mreža za e-pristupačnost – EDeAN**

2004. Evropska komisija usvojila je koncept standardizacije «Dizajn za sve», sa ciljem da se razviju i adaptiraju nacionalni, evropski i međunarodni tehnički standardi prema kojem pristup zgradama, smeštaju mora biti oslobođen svih prepreka, kao pogodan za osobe sa invaliditetom. Članovi odbora za standardizaciju su i predstavnici Saveta potrošača, u kojima predstavnici starijih građana i osoba sa invaliditetom imaju pravo glasa.

Evropski dizajn za sve – mreža za e-pristupačnost – EDeAN je mreža koja okuplja 160 organizacija u državama članicama EU. Cilj mreže je da pruži podršku da bi svi građani imali pristup Informatičkom društvu. EDeAN je evropski forum na kome se raspravlja o pitanjima koja se tiču «Dizajna za sve», pruža podršku e-inkluzivnim ciljevima EU, podizanju svesti za javne i privatne sektore i onlajn resurse vezane za univerzalni dizajn.

Izvor: Evropski dizajn za sve mreža za e-pristupačnost EdeAN (2007.), [www.edean.org](http://www.edean.org).

Treće, vođenjem računa o specifičnostima starijih osoba kao sve veće grupe potrošača ostvaruje se i doprinos za ekonomski razvoj (Obaveza br.3 MIPAA/RIS). Tako, proces starenja ne vodi samo povećanju udela starijih u društvu već stariji čine sve veću potrošačku grupaciju sa značajnom kupovnom moći. Mnogi stariji ljudi su akumulirali sredstva koja bi voleli da iskoriste za potrošnju.

Stvaranjem novih tržišta sa raznolikijim proizvodima i uslugama za sve starosne grupe od koristi je za svakog aktera, uključujući starije osobe i firme, kao i nacionalnu ekonomiju. Priznavanjem starijih osoba za grupu koja ima značajnu kupovnu moć i ekonomski značaj, mogao bi da se oslobodi neiskorišćeni potencijal proizvoda i usluga. To bi značajno doprinelo razvoju tržišta rada i ekonomskom rastu.



## Austrija: Predstavljanje starijih na Forumu o politici potrošača

Ovaj Forum je glavno telo za koordiniranje mnogih austrijskih organizacija uključenih u politiku potrošača. Služi kao mesto za razmenu informacija i utvrđivanje prioriteta u politikama zaštite potrošača. Austrijski savet za starije osobe, osnovan zakonom, zastupa interese starijih građana. Austrijska politika potrošača ostvarila je nekoliko značajnih poboljšanja za starije osobe u toku proteklih nekoliko godina:

1. Zakoni protiv praksi u prodaji koja zavarava ili vara potrošače. Godinama su starije osobe bile žrtve prodajnih manifestacija koje zavaravaju potrošače. Starije osobe privlače se da prisustvuju prodajnim manifestacijama tako što im se na primer nude gotovo besplatna putovanja. Onda im se prodaju proizvodi lošijeg kvaliteta po visokim cenama (npr. dušeci koji «leče», dodaci u ishrani), ponekad pod pritiskom. Od 2008. godine, novim zakonom je predviđeno da se prodajne manifestacije moraju evidentirati kod lokalnih organa vlasti. Zabranjeno je pozivanje starijih osoba uz obećavajuće poklone ili cene na ovakve manifestacije.
2. Stambeni ugovori za starije. Od 2004. posebni građansko-pravni propisi kao i obaveze vezane za informisanje primenjuju se na domove za stare (tzv. Heimvertragsgesetz). Domovi za stare se pažljivo pregledaju i izdaju se zakonska upozorenja u slučaju da nisu usklađeni sa zakonskim uslovima.
3. Pravila o pružanju usluga staranja. Od 2007. pravilima su utvrđeni standardi za zanimanja nege koja se pruža kod kuće, na primer, zaštita od potpisivanja ugovora na kućnom pragu ili utvrđivanje minimuma sadržaja ugovora. Savezno ministarstvo zaduženo za zaštitu potrošača stavlja na raspolaganje standardni ugovor za profesiju koja podrazumeva pružanje nege.
4. Objavljivanje letaka o starijim osobama i korišćenje Interneta. Savezno ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača subvencioniralo je njegovo objavljivanje, Lak pristup Internetu za starija lica.

Izvor: Bundes-Seniorengesetz 1998/2000.

Četvrto, određeni proizvodi koji su pogodni za korišćenje, mogu značajno da poboljšaju kvalitet života starijih ljudi, kao i onih sa invaliditetom i da im pomognu da ostanu samostalni (Obaveza br.7 MIPAA/RIS).

Uvodjenje ideje o «dizajnu za sva doba» može da pomogne da se vodi samostalan i ispunjen stil života. Pored toga, organizacije javnog prevoza, stanovanja i druge politike imaju veliki uticaj na zdravlje i blagostanje starijih ljudi.

## Rumunija: Zaštita potrošača u stambenoj politici

Udeo kuća u privatnom vlasništvu u Rumuniji je sve veći, što dovodi do smanjenja ukupnog broja društvenih stanova. Ekonomska tranzicija praćena je spektakularnim rastom cene nekretnina. Odnedavno je beskućništvo postalo mnogo uočljivije a dugovi na ime plaćanja troškova održavanja često dovode od prisilnog iseljenja. Ostarele osobe koje žive u iznajmljenim kućama takođe su u riziku da ih prethodni vlasnici kojima je imovina oduzeta 1949. godine i koji imaju prvo na povraćaj svoje imovine prisilno ise.

Vlada je usvojila set mera za zaštitu starih od rizika beskućništva. Oni ne mogu biti prisilno iseljeni iz iznajmljenih kuća a u roku od 5 godina iznos stanarine utvrđen je zakonom. Nedavno usvojen zakon obavezuje lokalne vlasti da obezbede smeštaj za lica koja su prisilno iseljena. Starija lica sa malim primanjima imaju pravo na dodatak za grejanje u toku zime i finansijsku pomoć za plaćanje stanarine ili troškova održavanja svojih kuća.

Izvor: Report on the Follow-Up to the Regional Implementatino Strate (RIS of the Madrid International Plan of Action on Ageing (MIPAA) in Romana.

## **Zaključak**

Ekonomska integracija i participacija nastaju na osnovu potrošnje i željenih standarda života. Starije osobe mogu da se priznaju kao značajna potrošačka grupa za zajedničkim i specifičnim potrebama, interesovanjima i željama. Preduzeća i firme treba da uzmu u obzir potencijale proizvoda i usluga skrojenih prema potrebama ostarelih lica.

Kreatori politike mogli bi da promovišu uvodjenje pitanja starenja u sve sfere proizvodnje, distribucije, reklamiranja i prodaje proizvoda i usluga, imajući u vidu velike koristi za starije osobe kao i za preduzeća i firme i opšti doprinos za ekonomiju i tržište rada.

Koncipiranje proizvoda na nov način, tako da je isti lak i praktičan za upotrebu i da može da omogući starijima da se izbore sa nizom teškoća u aktivnostima u svakodnevnom životu. Pružanje dostupnih i raspoloživih usluga i proizvoda može značajno da doprinese ostvarenju cilja u koji spada ravnopravno društveno, ekonomsko i političko i učešće starih u kulturi. Stoga kreatori politike mogu da teže ostvarenju cilja, tj. uspešnom ugrađivanju pitanja starenja u sve oblasti politike, uključujući i one u pogledu ostarelih lica kao potrošača.

## LITERATURA

- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisation, BAGSO (2009), [www.bagso.de](http://www.bagso.de). Chawla, M., Betcherman, G. and Banerji, A. (2007), *From Red to Gray, The "Third Transition" of Aging Populations in Eastern, Europe and the former Soviet Union*, The World Bank, Washington, D.C.
- European Design for All e-Accessibility Network EDeAN (2007), [www.edean.org](http://www.edean.org).
- EUROSTAT (2005): Living conditions and social protection. Database.  
[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living\\_conditions\\_and\\_social\\_protection/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/living_conditions_and_social_protection/data/database).
- Federal Ministry for Family Affairs, Senior Citizens, Women and Youth of Germany & European Commission, DG Employment. (2007), *European Congress "Demographic Change as Opportunity: The Economic Potential of the elderly"*, Documentation, Berlin, 17–18 April 2007, Co-sponsored by the European Commission.
- International Labour Organization (2002). *An inclusive society for an ageing population: The employment and social protection challenge*, Paper contributed by the ILO to the Second World Assembly on Ageing, Madrid, 8-12 April 2002.
- International Labour Organization (2003), HIES - Household Income and Expenditure Statistics, <http://laborsta.ilo.org/STP/do>. Accessed on 13/03/2009. Lindemann, D., Rutkowski, M. & Sluchynskyy, O. (2000) *The Evolution of Pension Systems in Eastern Europe and Central Asia: Opportunities, Constraints, Dilemmas and Emerging Practices*, OECD Insurance and Private Pensions Compendium for Emerging Economies.
- Müller, K. (2000). *Ten Years After: Pension Reforms in Central and Eastern Europe & the Former Soviet Union*, Discussion Papers No. 02/00, Frankfurt institute for Transformation Studies.
- Oliveira Martins, J. et al. (2005), "The Impact of Ageing on Demand, Factor Markets and Growth", OECD Economics Department Working Papers, No. 420, OECD Publishing.
- Casey, B. & Yamada, A. (2002). *Labour Market and Social Policy – Occasional Papers No. 60, Getting older, getting poorer? A Study of the Earnings, Pensions, Assets and Living Arrangements of Older People in Nine Countries*, OECD.
- Stanovnik, Tine (2002). *Retirement incomes and Economic Well-being in Central and Eastern Europe. Practical Lessons in Pension Reform: Sharing the Experiences of Transition and OECD Countries*. Conference organized jointly by OECD, the Ministry of Labour and Social Policy of Poland and the Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands, held on 27 and 28 May 2002.
- State Fund for Transport Infrastructure, SFDI (2008), <http://www.sfdi.cz/EN/?lang=en>.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (2008), *Guide to the National Implementation of the Madrid International Plan of Action on Ageing*, New York, United Nations. United Nations Department of Economic and Social Affairs (2006), Population Division, *World Population Prospects 2006*, <http://esa.un.org/unpp>.
- Zaidi, A. (2008). *Well-being of Older People in Ageing Societies*. Book series, Public Policy and Social Welfare, Volume 30. Aldershot: Ashgate.

**Kontrolna lista: Stariji stanovnici kao potrošači**

<b>Obaveze</b>	<b>Oblast primene</b>	<b>Ključni elementi</b>
<b>Uvodjenje starenja u politike</b>	Štednja	Usluga pružanja saveta o štednji tokom života
		Raspoloživost finansijskih instrumenata
	Potrošačke politike	Proizvodi za sva doba
		Usluge prilagođene potrebama svih građana
<b>Učešće</b>	Ekonomija	Zagarantovani minimalni neto prihod
		Rodno procenjen penzijski sistem
	Društvena oblast	Proizvodi za određeno starosno doba
		Usluge za određeno starosno doba
	Politička oblast	Razmena između vladinih tela i foruma potrošača
		Razmena između privatnog sektora i NVO
<b>Unapređenje ekonomskog razvoja</b>	Starije osobe kao potrošači	Sve više znanja o potrebama i željama starijih osoba
		Proizvodi i usluge za određeno starosno doba
		Istraživanja o međugeneracijskim transferima
<b>Povećano blagostanje starijih osoba</b>	Zdravlje	Lekovi za starije osobe
		Zdravstvena oprema
		Usluge za sprečavanje nezgoda
	Društvo u celini	Javni prevoz lako dostupan starijim osobama
		Dostupnost Interneta i drugih tehnologija
		Dostupnost obuka