



HRVATSKI SABOR
Nacionalni odbor

Zapisnik s okruglog stola
„ Sustav zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u kontekstu pristupanja Europskoj uniji“
u organizaciji
Nacionalnog odbora za praćenje pregovora Hrvatskog sabora

Održan 28. svibnja 2008. godine

Uvodni govor održala je prof. dr. sc. Vesna Pusić. U svom govoru naglasila je pozadinu održavanja Okruglog stola, a to je pokušaj da se proces pregovora otvori i približi svim zainteresiranim skupinama, te rasprava otvori za javnost. Održavanjem okruglog stola trebalo bi se pokazati da proces pristupnih pregovora nije nešto što je tehnički komplicirano i teško razumljivo, već u procesu moraju sudjelovati svi kao vlasnici procesa,. Naglasila je da je naš primarni cilj povećanje kvalitete života i funkcioniranje institucija u Hrvatskoj, a rezultat toga je onda i hrvatsko članstvo u Europskoj uniji.

Naglasila je da će u budućnosti biti održana serija okruglih stolova, u pravilu jedan put mjesečno, gdje će o pojedinoj temi raspravljati članovi Odbora, članovi pregovaračke skupine, predstavnici građanskih i civilnih udruga, europski predstavnici, kao i sve ostale zainteresirane stranke.

Skup su pozdravili g. Luka Bebić, predsjednik Hrvatskog Sabora, gđa. Tamara Obradović-Mazal, izaslanica predsjednika Vlade Republike Hrvatske, g. Gordan Jandroković, ministar vanjskih poslova, g. Vladimir Drobnjak, glavni pregovarač s EU, g. Vincent Degert, šef Delegacije Europske komisije u Hrvatskoj, te gđa. Ružica Gelo, članica pregovaračke skupine zadužena za poglavlje 28. – Zaštita potrošača i zdravlja.

Rad Okruglog stola bio je organiziran na način da su u prvom dijelu održana četiri predavanja o pojedinim temama iz područja zaštite potrošača, te je nakon toga uslijedila rasprava:

Tema 1.

Sadašnje stanje na području zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj i usklađivanje zakonodavstva u kontekstu pristupanja Europskoj uniji

predavač: prof. dr. sc. Vesna Tomljenović, voditeljica Radne skupine za poglavlje 28 – Zaštita potrošača i zdravlja

„Već znate, naročito kad ste pravnik, da to što imate zakon apsolutno ništa ne znači ako ga nitko ne zna čitati, ako ga nitko ne pozna i ako ga sudovi ne primjenjuju.“

Proces usklađivanja hrvatskog zakonodavstva započeo je 2001. godine sklapanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, nakon čega su relevantna tijela ministarstava i udruga za zaštitu potrošača započela s radom koji je rezultirao donošenjem Zakona o zaštiti potrošača 2003. godine.

U istoj godini donesen je i Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, a 2005. godine su i u Zakon o obveznim odnosima unesene brojne direktive Europske unije.

Nakon započinjanja pregovora u lipnju 2006. godine Radna skupina za pripremu pregovora se prvi put se sastala s Europskom komisijom prilikom održavanja *eksplanatornog screeninga* za poglavlje 28. Nakon *eksplanatornog screeninga* mogao se nastaviti posao na usklađivanju, a zakonski okvir iz 2003. godine predstavljao je izvrsnu osnovu za nastavak posla.

Iako je danas hrvatski pravni sustav u velikoj mjeri usklađen s dijelom *acquisa* koji se odnosi na zaštitu potrošača, usklađivanje se ipak provodi samo s uskim dijelom *acquisa* koji je izabran kao najbitniji i s kojim se treba uskladiti, dok su pravni propisi Europske unije o zaštiti potrošača enormno veliki. Ipak, još je jednom naglašeno kako je važno da je posao na usklađivanju krenuo mnogo ranije, te su postignuti rezultati danas izvrsni.

U ožujku 2007. godine Europskoj komisiji dostavljeno je pregovaračko stajalište za poglavlje 28. – Zaštita potrošača i zdravlja. Slijedom predanog pregovaračkog stajališta, pregovori su otvoreni u listopadu 2007. godine.

Iako za otvaranje poglavlja nisu postavljena mjerila, za zatvaranje su utvrđena četiri mjerila. Tehnički dio ispunjenja mjerila u dijelu koji se odnosi na zaštitu potrošača završen je donošenjem novog Zakon o zaštiti potrošača u 2007. godini u kojega su unesene i direktive koje Hrvatska do tada nije prenijela u nacionalno zakonodavstvo.

Ipak, mjerilo osim zakonodavnog usklađivanja ima i dodatak u smislu dokazivanja dovoljnih administrativnih kapaciteta za provedbu prava zaštite potrošača. Naglašeno je da se administrativni kapaciteti ne mogu stvoriti preko noći, no tijekom protekle dvije godine rada od započinjanja *screeninga* do danas su osobe zadužene za rad na zaštiti potrošača izuzetno mnogo naučile. Velik iskorak učinjen je i povećavanjem ovlasti Državnog inspektorata, kao i povećavanjem kazni, dok je s druge strane uveden i sustav izvansudskog rješavanja sporova.

Sustav izvansudskog rješavanja sporova važan je, a država stoji iza tog sustava financijski, pokrivanjem troškova procesa.

Ovakvi rezultati postignuti su naporom ljudi koji su radili u radnoj skupini, a ne bi ih bilo i bez pomoći Europske komisije i europskih stručnjaka koji su u pozadini rada Radne skupine davali stručnu potporu.

Posebno je istaknut program CARDS 2002 i sadašnji program CARDS 2004 koji su predstavljali veliku pomoć ne samo u kontekstu harmonizacije prava i stvaranja legislativnog okvira, već su bili izuzetna pomoć i u drugim bitnim elementima rada na zaštiti potrošača kao što je to izgradnja administrativnih kapaciteta, osposobljavanje ljudi koji će trenirati druge u budućnosti, kao i za pitanje edukacije potrošača.

Zaključno je naglašena važnost uvođenja tzv. grupne tužbe. U Europu je grupna tužba došla iz Sjedinjenih Američkih Država, te se njome, za razliku od kolektivne tužbe koja postoji u hrvatskom pravnom sustavu, može tražiti određivanje naknade za svakog potrošača koji je

pretrpio štetu. Grupnom tužbom jedna osoba tuži u ime velike grupe ljudi, a presuda koja se donese odnosi se na cijelu grupu, iako grupa nije sudjelovala u sudskom postupku.

Tema 2.

Politika zaštite potrošača u Republici Hrvatskog

predavač: gđa. Ema Culi, ravnateljica Uprave za trgovinu i tržište u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva.

„Ovo područje je važno zato što se danas nalazimo u procesu svjetske globalizacije i u jednom potrošačkom društvu.“

Područje zaštite potrošača je prepoznato kao vrlo važno, te je stoga Vlada Republike Hrvatske u proteklim godinama poduzela niz aktivnosti kako bi se uspostavio pravni i institucionalni sustav zaštite potrošača.

Visok stupanj zaštite potrošača i kontinuirana educiranost o potrošačkim pravima i obvezama jedan je od prioritetnih ciljeva koje Vlada Republike Hrvatske želi ostvariti i prije punopravnog članstva u Europskoj uniji. Temelji za sustav zaštite potrošača postavljeni su, dok će daljnji naponi biti usmjereni ka osnaživanju potrošača koji je svjestan svojih prava i koji ih koristi, na potrošača koji ima snagu i pravo izbora na tržištu, te, što je vrlo bitno, na potrošača koji ima pristup informacijama i može na temelju dobivenih informacija imati mogućnost usporedbe.

Osim Zakonom o zaštiti potrošača, prava potrošača štite i drugi propisi, kao što je Zakon o obveznim odnosima, Zakon o trgovini, Zakon o državnom inspektoratu, Zakon o hrani, Zakon o telekomunikacijama, te niz drugih zakona.

Nadzor na tržištu je vrlo važan, no bitna je njegova provedba kako bi propisi koji uređuju područje nadzora mogli bolje funkcionirati, a sve s ciljem bolje i učinkovitije zaštite potrošača.

Važeći Zakon o zaštiti potrošača usklađen je s pravnom stečevinom Europske unije o isticanju cijena, potrošačkim kreditima i prodajom na daljinu. Isto tako, prenesene su i direktive vezane za sudske naloge za zaštitu interesa potrošača i na nepoštenu poslovnu praksu trgovaca prema potrošaču. Nadalje, uvažene su preporuke Europske komisije koje su uvedene u zakonodavstvo. Radi se o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova koje se vodi pred sudom časti Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, kao i pred centrima za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Obrtničke komore i centrima za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca. U sudovima časti i centrima za mirenje osim nezavisnih pravnih stručnjaka zastupljeni su i predstavnici trgovaca i predstavnici potrošača, što je također novina. Financijska sredstva namijenjena za vođenje sporova osigurana su u državnom proračunu, a sustav izvansudskog rješavanja sporova planira se dalje unaprijediti.

Temeljem zakona o zaštiti potrošača osnovano je i Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača koji je jedan od važnih nositelja politike zaštite potrošača i savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske. Vlada Republike Hrvatske imenuje Vijeće na razdoblje od 4 godine, a u njega su uključeni stručnjaci za područje zaštite potrošača iz resornih tijela državne uprave, stručnjaci iz područja udruga za zaštitu potrošača i drugih relevantnih tijela, te nezavisni stručnjaci koji daju svoj doprinos kroz sudjelovanje u radu Nacionalnog vijeća.

Inspekcijski nadzor nad provedbom Zakona o zaštiti potrošača obavlja Državni inspektorat. On ima važnu ulogu u nadzoru na tržištu kako bi se zakoni iz ovog područja mogli uspješno provoditi.

Važan zakon u području zaštite potrošača je Zakon o općoj sigurnosti proizvoda koji uređuje da svi proizvodi koji se nude na tržištu moraju biti sigurni i potrošačima u svakom trenutku moraju biti dostupne sve bitne informacije. U ovom zakonu izvršeno je dodatno usklađivanje tijekom 2007. godine, on je dopunjen i izmijenjen i dodatno su implementirane direktive o općoj sigurnosti proizvoda kao i direktiva koja se odnosi na proizvode koji zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača.

Ovaj zakon ujedno propisuje i uvođenje sustava RAPEX - sustava koji omogućava brzu razmjenu obavijesti unutar zemalja članica i Europske komisije o mjerama koje se poduzimaju kako bi se spriječilo ili ograničilo marketing, prodaja, distribucija ili uporaba proizvoda koji ugrožavaju ili bi mogli ozbiljno ugroziti zdravlje i sigurnost potrošača. Sustav RAPEX uključuje i obavijesti o mjerama koje su poduzela nacionalna tijela, ali i mjerama koje su poduzeli i proveli proizvođači i distributeri na dobrovoljnoj osnovi, a vezano za sigurnost proizvoda. Daljnje aktivnosti koje su vezane uz uvođenje sustava RAPEX u Hrvatsku, a prije punopravnog članstva u Europskoj uniji odnosit će se na sklapanje ugovora o pristupu sustavu RAPEX između Europske unije i nadležnog tijela Republike Hrvatske.

U Hrvatskoj je resorno tijelo zaduženo za zaštitu potrošača Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, u kojemu je ustrojen Odjel za zaštitu potrošača.

Konkretna provedba politike zaštite potrošača u određenim područjima za određeno razdoblje razrađena je kroz Nacionalni program zaštite potrošača koji donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske i on je donesen u 2007. godini za razdoblje od 2 godine, tj. za 2007. i 2008. godinu. Osnovni ciljevi koji su utvrđeni i razrađeni kroz taj program su stvaranje uvjeta za učinkovito rješavanje uočenih problema na području zaštite potrošača, na osvješćivanje potrošača o njihovom stvarnom položaju i snazi na tržištu

U dvogodišnjem razdoblju na koje se odnosi Nacionalni program iskazana je potreba za daljnjim jačanjem razine zaštite potrošača na određenim prioritetnim područjima, kao što su područje javnih usluga, zdravstvenih usluga, sigurnost i kakvoća hrane, sigurnost proizvoda, obrazovanje, obavješćivanje, trgovina, financijske usluge, osiguravateljske usluge i bankarstvo, zaštita okoliša, turizam i ugostiteljstvo, te područje korištenja nekretnina.

Kako bi se sve mjere koje su utvrđene ovim Nacionalnim programom mogle nesmetano i kontinuirano provoditi, za to su izdvojena i financijska sredstva, i to u visini od 3 milijuna i 363 tisuće kuna u 2007., te 3 milijuna i 900 tisuća kuna u 2008. godini.

Među značajnijim aktivnostima koje su se provodile tijekom 2007. i 2008. godine su edukacija usmjerena prvenstveno na podizanje razine znanja potrošača o njihovim pravima, a naglasak je stavljen na edukaciju cjelokupne javnosti o pravima i obvezama u području zaštite potrošača. Upravo zbog toga je Hrvatski sabor 2007. godinu proglasio godinom edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj. Ona se provodila putem televizijskih emisija, provedena je kampanja, provodila se intenzivna izobrazba predstavnika poslovnog sektora te različitih skupina građana.

Također, u sklopu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva u 2007. godini izrađen je i projekt pod nazivom „Edukacija o zaštiti potrošača za 2007. godinu“. Ovaj projekt provode udruge za zaštitu potrošača i za njegovu realizaciju izdvojeno je iz državnog proračuna 450 tisuća kuna.

Nadalje, temeljem Zakona o zaštiti potrošača osnovano je i povjerenstvo za izradu školskih programa za zaštitu potrošača za osnovne i srednje škole. Zadaća ovog povjerenstva je, između ostalog i izrada nacionalnog kurikuluma za sustav odgoja i obrazovanja na području zaštite potrošača.

Jedan od osnovnih ciljeva Nacionalnog programa je potpora razvoju i djelovanju udruga za zaštitu potrošača, koji igraju veliku ulogu u razvoju ovog sustava. Udruge osnivaju potrošači u cilju promicanja i zaštite prava potrošača. U ovom trenutku u Republici Hrvatskoj je 26 udruga za zaštitu potrošača, te dva saveza udruga za zaštitu potrošača – Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača sa sjedištem u Zagrebu, te Savez udruga za zaštitu potrošača sa sjedištem u Splitu.

U proteklom razdoblju u Hrvatskoj su osnovana i četiri savjetovaništa za zaštitu potrošača – u zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli. Rad ovih savjetovaništa financira se isključivo iz državnog proračuna i zadaća im je informiranje i savjetovanje potrošača o njihovim pravima i obvezama u nastupu pred trgovcem. Za te je potrebe u 2007. godini izdvojeno milijun i 224 tisuće kuna, a u 2008. godini taj iznos je uvećan i iznosi milijun i 631 tisuću kuna.

Danas potrošači sve više prepoznaju savjetovaništa kao mjesta kroz koja brže i djelotvornije mogu ostvariti svoja potrošačka prava. Rad savjetovaništa se prati i analizira se koliko se potrošača svake godine javlja. Vidljivo je da je taj broj znatno povećan i u 2007. godini, kada je zaprimljeno preko 15 tisuća različitih upita koji govore o kršenjima prava potrošača na različitim područjima.

Kako bi se zaštita potrošača podigla na višu razinu, u ovom trenutku se koristi pomoć Europske unije kroz projekt CARDS 2004 To je *twinning* projekt i nastavak je CARDS projekta 2002 koji je uspješno završen. Sadašnji CARDS 2004 provodit će se do rujna 2009. godine. Tri opća cilja koja su usmjerena kroz ovaj projekt su: opća visoka razina zaštite potrošača, učinkovita provedba zakonodavstva i angažiranost organizacija za zaštitu potrošača.

U ovoj godini ustrojen je i centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača koji povezuje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat i udruge za zaštitu potrošača i putem kojeg se potrošači mogu prijaviti sve ono što ih danas na tržištu muči, a imaju i mogućnost izravno se obratiti i Državnom inspektoratu kako bi riješili svoj problem.

Namjera je Vlade, kao i resornog Ministarstva kroz sva svoja raspoloživa sredstva za zaštitu potrošača utjecati na poticanje zdravog tržišnog natjecanja, kao i kroz suvremen i razvijen sustav na državnoj razini educirati potrošače o pravima i obvezama, zaštiti njihovih prava, odgovarajućim europskim prihvaćenim mjerama zaštite i to kako na zadovoljstvo potrošača, tako i na zadovoljstvo gospodarskog sustava u kojem se danas nalazimo, te europskog gospodarskog sustava kojem se približavamo.

Tema 3.

Novi standardi Europske unije u zaštiti potrošača

predavač: Andriana Sukova Tosheva, članica kabineta Povjerenice za zaštitu potrošača Meglene Kuneve

„Kada kažete da možda još niste napravili posao, on nikada neće biti dovršen. Nemojte se brinuti. Usklađujte zakonodavstvo koje je već doneseno, ima još toga što će doći, priprema se. Dakle, vaš posao još uvijek nije završen.“

Jedan od prvih rezultata rada povjerenice za zaštitu potrošača u protekloj godini bila je priprema Direktive o potrošačkim kreditima, o kojoj se u Europskoj uniji raspravljalo posljednjih gotovo 7 godina. Ova direktiva važna je jer financijsko tržište sada nije jako stabilno, a vrlo je važno da potrošači budu informirani, ne samo o kvaliteti i sigurnosti proizvoda koji kupuju, nego i o tome na što se obvezuju. U financijskom smislu, potrošač mora točno znati koja je obveza koju preuzima potpisivanjem ugovora o hipoteci ili potrošačkom kreditu. Kada su predugovorne informacije dovoljno standardizirane, potrošač lako može usporediti proizvode, te odabrati najbolju banku. Prvu direktivu o potrošačkim kreditima tek treba uvesti u zakonodavstva država članica.

Rok za njezino uvođenje je 2010. godina, kada ona treba stupiti na snagu u svim državama članicama.

Slijedom Direktive, ugovorna obveza i ugovorna informacija koja se daje potrošačima biti će na standardiziranom i vrlo iscrpnom obrascu. Potrošač mora znati koji su uvjeti svakog ugovora koji potpisuje s bankom u trenutku kada ga potpisuje i što je najvažnije, potrošač ne samo da mora znati točno koliko novaca dobiva, nego i točno koliko se očekuje da on plati banci svake godine, što uključuje i precizne informacije o kamatama, naknadama i svim drugim pristojbama. Ukoliko potrošač smatra da nije napravio dobar izbor, imat će pravo na rok od 14 dana za odustajanje od ugovora, čime mu je dano vrijeme za ponovno razmatranje svoje odluke.

Još jedan važan element koji se uvodi ovom Direktivom, a o kojemu se puno raspravljalo, i vjerojatno je bio jedan od razloga za odgodu donošenja, bilo je pravo potrošača da ranije otplate svoje kredite i da im se za to ne naplaćuje kazna, a sada je dogovoreno da se do 10 tisuća eura neće plaćati nikakva naknada, a za kredite veće od 10000 eura postoji limitirana naknada.

U ožujku prošle godine Komisija je počela preispitivati pravnu stečevinu u području zaštite potrošača. Revidira se osam direktiva, rasprava je bila zanimljiva, države članice su dale svoje doprinose, i u ovom trenutku provodi se ocjena učinka onoga što se predlaže. Cilj je dobiti jednu direktivu koja bi objedinila i opisala kako točno treba braniti prava potrošača u ugovoru sa pružateljem robe ili usluga. To će pojednostaviti odnose i učiniti obveze na obje strane transparentnijima.

Trenutačno je u središtu pozornosti RAPEX sustav, sustav koji dobro funkcionira. Zadnja izvješća RAPEX-a su zabilježila povećanje predmeta o kojima se već izvještava kroz sustav. Pri tome se ne radi o činjenici da postoji više proizvoda na tržištu, nego o poboljšanim sposobnostima nadzornih tijela na nacionalnoj razini, a i višoj razini svijesti, ne samo među tijelima koja nadziru i provode, nego i među trgovcima koji također imaju pravo obavijestiti nacionalno nadležno tijelo, a i sam RAPEX sustav, ako utvrde da proizvod koji su stavili na tržište nije siguran.

Projekt koji je nedavno počeo u Europskoj uniji je magisterij iz pitanja zaštite potrošača koji će početi od sljedeće školske godine. Za sada postoje dvije skupine sveučilišta diljem Europe, od kojih će jedno više obratiti pozornost na pravnu stranu a drugi na tehničku stranu problematike, dok će se treća skupina sveučilišta više orijentirati na istraživački rad na ovom području.

Europska komisija stalno provjerava provedbu i izvršenje politike zaštite potrošača. Pokazalo se da ponašanje trgovaca prema potrošačima kod kupnje karata u zračnom prijevozu u praksi nije dobro. Postoji puno praksi koje kriju pravu cijenu karata u zračnom prijevozu, tako da se sada upravo revidira uredba prema kojoj će svatko tko prodaje karte morati obvezno

na prvoj stranici jasno navesti punu cijenu karte, dok je sadašnja praksa da se dodaju troškovi za prtljagu, dodatne pristojbe itd.

Tema 4.

Provedba sustava zaštite potrošača u RH s naglaskom na probleme u provedbi

predavač: mr.sc. Ilija Rkman, predsjednik Hrvatskog saveza udruga za zaštitu potrošača

„Svi mi znamo za onu staru "time is money". I sve nas kada provodimo zakone promatram kao članove olimpijskog tima, koji moraju doseći olimpijsku normu. I u onom trenutku kada Hrvatska uđe u Europsku uniju dakle, kao olimpijski tim, mora biti u top formi spremna za osvajanje medalja.“

Temelj rada udruga je dokument „Budućnost politike zaštite potrošača u proširenoj Europi“ koja se koristi još od 2004. godine i koja strateški definira načela politike zaštite potrošača. Dokument „Budućnost politike zaštite potrošača u Europskoj uniji“ potrošača definira ključnim i odgovornim čimbenikom svakoga nacionalnoga tržišta roba i usluga i kao takvi potrošači moraju imati pravo na izbor između proizvoda i usluga koje kupuju. Potrošači moraju znati što kupuju dakle moraju biti educirani i temeljem toga naša višegodišnja praksa je definirala i operativni aksiom zaštite potrošača koji glasi da je sustavno informiran, educiran i savjetovan potrošač ujedno i zaštićen potrošač i subjekt tržišta roba i usluga. Dakle ne objekt nego subjekt.

Nadalje svako interno dakle nacionalno tržište pa i hrvatsko mora na jednak način djelovati za dobrobit kako potrošača tako i poslovnih organizacija odnosno poslovnog sektora te na taj način ostvariti načelo balansa gospodarskih interesa potrošača s jedne strane te trgovaca, kako ih definira Zakon o zaštiti potrošača, s druge strane.

Kako bi se ostvarili ciljevi ovoga dokumenta definirana su tri temeljna srednjoročna cilja zaštite potrošača koja se nastoje postići kroz provedbu svih zakona koji nam stoje na raspolaganju, a to su: visok opći stupanj zaštite potrošača, učinkovito provođenje propisa za zaštitu potrošača i pravilno uključivanje potrošačkih udruga u europske političke odnosno nacionalne političke strukture. Treće pravilo valja čitati kao realizaciju prava potrošača na predstavljanje u tijelima koje donose odluke od interesa za potrošača.

Od 8. rujna 2003. godine u području zaštite potrošača se punom brzinom implementira i praktično realizira načelo sudioničke demokracije koje je bilo definirano člankom 47. Ugovora o uspostavi europskoga ustava tako da je danas u tijelima koja donose odluke i rješavaju probleme od nacionalne do općinske razine angažirano preko 1000 osposobljenih predstavnika potrošača.

Nadalje je u dokumentu „Budućnost politike zaštite potrošača u Europskoj uniji“ naglašeno da su snažne neovisne i stručne potrošačke organizacije kako na nacionalnoj tako i europskoj razini, prirodni partneri institucija. Dakle i Europske unije odnosno hrvatskih institucija u ostvarivanju zadaća i ciljeva Strategije poslovanja potrošača u našem slučaju u ostvarivanju ciljeva i zadaća definiranih Nacionalnim programom zaštite potrošača.

Također, snažne udruge za zaštitu potrošača koristeći svoje ponekad vrlo često ograničene prije svega financijske resurse nisu samo sredstvo unapređenja EU politike zaštite potrošača već ključni čimbenici za davanje ovlasti potrošača na unutarnjem odnosno nacionalnom tržištu. Njihove ovlasti su zapravo vođenje potrošača i pružanje pomoći u nastupu prema trgovcu s kim imaju problema.

Iznimno kvalitetan Zakon o zaštiti potrošača usvojen je 2007. godine, usklađen je s praksom i pravnom stečevinom Europske unije i on je trenutačno jedan od najmodernijih i najboljih u Europi. Ipak, na kraju tog Zakona, postoji članak 155. koji je na neki način suspendirao odnosno odgodio primjenu Zakona do ulaska Hrvatske u članstvo Europske unije, pri čemu nije moguće realizirati nekoliko iznimno bitnih odredaba ovoga zakona, primjerice kolektivnu zaštitu, i reagirati na sve oblike nepoštenih poslovnih prakse, agresivne poslovne prakse i tome slično.

Članak 155. stavlja u nepovoljan položaj potrošače tijekom rješavanja niza potrošačkih sporova iz oblasti nepoštenih poslovnih prakse, agresivnih poslovnih prakse, te onemogućava ostvarenje kolektivne zaštite potrošača. Takvu zaštitu smo trebali pokrenuti upravo u trenutku još uvijek nedovršenoga problema protupropisno organizirane tzv. nagradne igre «60 dana za 60 auta» koja je otvorila i prigodu odnosno potrebu da se Zakon o priređivanju igara na sreću i nagradnih igara modernizira jer se ovakve igre i različite igre na televizijama ne mogu svrstati niti u jednu od igara koje taj zakon definira.

Nadalje u Zakonu o obveznim odnosima nailazimo na dvije rastezljive sintagme – razumni rok, te neznatni nedostatak, zbog čega su sve hrvatske udruge za zaštitu potrošača do danas u više navrata službeno tražile žurno brisanje članka 155. Zakona o zaštiti potrošača kako bi se ovaj iznimno kvalitetan, sadržajan i najbolji Zakon o zaštiti potrošača u Europi mogao početi provoditi u svoj svojoj cijelosti i ostvariti EU načelo prema kome mehanizmi nacionalnog tržišta moraju na isti način djelovati na dobrobit i potrošača i poslovnoga sektora, što bi predstavljalo ostvarenje načela ravnoteže gospodarskih interesa potrošača i poslovnog sektora na nacionalnim tržištima koji je također sastavni dio dokumenta „Budućnost politike zaštite potrošača u proširenoj Europi“.

Jedan od problema je i sporost reklamacijskog postupka. Prema jednoj anketi 28.4% anketiranih se žali na sporost reklamacijskoga postupka. Vrlo često neki postupci se vode i po više od godinu dana, a u slučaju da se ukine članak 155. Zakona, te da se u Centrima za mirenje dobrovoljno pojavljuju i optuženi trgovci, svi sporovi bi se rješavali puno brže.

Problem je i nemogućnost, osim u rijetkim slučajevima rješavanja potrošačkih sporova pred Centrom za mirenje HGK, HOK-a, odnosno Centra za mirenje pri HUP-u. Ipak, udruge imaju mogućnost, ukoliko se trgovac ne želi odazvati kroz prethodne etape reklamacijskog postupka, pokrenuti problem u medijima, te se, zbog izbjegavanja loše reklame, trgovac ipak pojavi pred centrima za mirenje.

Dodatno postoji problem neduciranosti i tzv. needuciranosti dijela trgovaca, glede obveza koje pred njih stavljaju propisi kojima se uređuje područje zaštite potrošača.

Iako su odredbe niza zakona više nego jasne i obvezujuće dio tijela lokalne i područne samouprave uz časne iznimke, kao što su Varaždin, Varaždinska županija, Međimurska županija, Istarska županija, Šibenska, Dubrovačka odnedavno, Vukovarsko-srijemska, Osiječko-baranjska, grad Zagreb, još uvijek ne žele prihvatiti ono što pred njih, kada je u pitanju zaštita potrošača, stavlja članak 134. Ustava, članak 19. Zakona o lokalnoj samoupravi, Zakona o zaštiti potrošača i Nacionalni program zaštite potrošača. Grad Vrbovec je za primjer drugima već za 2004. godinu u svome gradskom proračunu imao stavku zaštita potrošača.

Najnoviji problem je remećenje uhodanog etapnog slijeda reklamacijskoga postupka pokretanjem mehanizma tzv. agencija za utjerivanje dugova, odnosno agencija za naplatu potraživanja. Vrlo često takve agencije se pojavljuju u reklamacijskom postupku čak i u slučajevima kada reklamacijski postupak još uvijek nije završen u svoj svojoj cijelosti kako stoji u zakonima čime se uz ostalo krše ugovorne odredbe. Naime, u ugovorima bilo za kredite, bilo za energetska suglasnost, bilo za telefonsku liniju nigdje ne stoji da je za

eventualne sporove nadležna neka od agencija za utjerivanje dugova, nego je propisana nadležnost suda.

Stoga je udruga već pokrenula, putem Agencije za zaštitu osobnih podataka provjeru temeljem kojih propisa su takve agencije osnovane, od koga su dobile licencu za rad, na koji način rade, tko ih nadzire i kontrolira jer se pojavljuje drugi problem, a to je činjenica da te agencije dobivaju podatke koje je kupac, potrošač, korisnik javne usluge dao trgovcu s kojim je sklopio ugovor, unatoč zabrani davanja osobnih podataka trećoj osobi od strane trgovca bez prethodno i izričito pisanog odobrenja potrošača, kao što je propisano člankom 7. stavkom 3. Zakona o zaštiti potrošača. Iznimku predstavlja zakonska obveza ili oluka nadležnog tijela vlasti, kao što je to sud ili neka viša instanca.

Jedan od problema je i pitanje financijskih usluga. Sustav zaštite potrošača korisnika financijskih usluga ne postoji. Problemi se rješavaju između HANFA-a, HNB-a i ostalih institucija. Stoga bi završetak javne rasprave o Zakonu o kreditnim institucijama bio dobra prigoda da se ovo pitanje riješi i da sustav zaštite potrošača, korisnika financijskih usluga dobije svoj reklamacijski višestepni slijed, kao što to sada postoji kod telekomunikacija, energetskih usluga i tome slično. Udruge smatraju da, iako je HNB prema zakonu regulatorno tijelo, regulaciju ipak ne provodi na onaj način kako to radi Hrvatska agencija za telekomunikacije i Hrvatska agencija za energetske djelatnosti, tako da se niti u najnovijem nacrtu Zakona ne vide radnje potrebne za dobivanje višerazinskog sustava zaštite. Prema prijedlogu Zakona reklamacije bi trebale rješavati službe koje bi postojale u bankama, gdje bi postojala bi jedna osoba, zaposlenik banke koja bi zaprimala i rješavala reklamaciju. U takvom sustavu nema objektivnosti niti transparentnosti, te bi bilo dobro imati povjerenstvo za reklamacije kakve imamo u HEP-u, HT-u i velikim tvrtkama

Problem su i tzv. „misteriozni krediti“, tj. kreditni uredi koji sa 20 tisuća kuna temeljnog kapitala daju velike kredite, te tzv. „kreditni stupovi“ koje treba konačno razotkriti. Kroz sve dosadašnje razgovore nađeno je nekoliko načina, odnosno modela uvođenja regulatornog tijela na tržište.

Nadalje, problem predstavlja i nedefinirani datum ulaska Republike Hrvatske u članstvo 00 Europske unije, što otežava ravnopravno sudjelovanje u sustavima RAPEX i RASF. Naime, europsko tržište je jedinstveno tržište, pa Shengenska granica ne bi smjela biti crta gdje staju informacije, odnosno crta gdje staju dobri poslovni običaji i poslije počinje kaos. Prema tome, morali bi što je moguće prije, čak i prije ulaska u Europsku uniju postati članovima RAPEX-a i RASF-a kako bi naši potrošači bili potpuno informirani i znali što jedu i znali što kupuju.

U svim problemima s kojima se susreću potrošači iznimna potpora su mediji koji su zakonom nedefinirani ali operativni nositelj zaštite potrošača. Potrošački kod – TV emisija koja je dobila i nagradu Novinarskog društva, od 1. srpnja će se prikazivati u najgledanijem večernjem terminu od 21.45 do 22.15.

Nakon završenih predavanja, održana je rasprava.

Uvodnu riječ dala je **prof. dr. sc. Vesna Pusić, predsjednica Nacionalnog odbora**. Prof. Pusić naglasila je koincidenciju između predavanja gđe. Tosheve i mr. Rkmana vezano na tržište financijskih usluga. U razgovoru s ljudima, a naročito penzionerima vidljivo je da je jedan od ključnih problema ugroženosti, naročito starijih domaćinstava pojava tzv. „fly by night“ kredita, gdje većina niti ne zna, niti ne razumije što potpisuje. Prof. Pusić je osobno upoznala osobe kojima od mirovine ostaje ukupno 16 kuna mjesečno, jer sve ostalo plaćaju takvim davateljima financijskih usluga, jer nisu bili svjesni što su potpisali, a na to nisu bili niti upozoreni. Gospođa Tosheva je govorila o tom problemu kao jednoj od bitnih i novih inicijativa na razini Europske komisije, dok je gospodin Rkman govorio o tom problemu kao što ga vidimo svaki dan i prepoznaje se u našim domaćinstvima i na našim ulicama. Prema

tome očito postoji korespondencija, postoji prepoznavanje onoga što naši građani osjećaju iskustvom vlastite kože i onoga što se na razini komisije događa da bi europski standardi, a time i naši standardi bili popravljani odnosno da bi na kraju imali jednu "user friendly" državu. Prof. Pusić smatra da je upravo ova tema ona po kojoj se to može prvo ili najbrže prepoznati.

U raspravu se zatim uključila Nj. E. **g Francois Saint Palul, veleposlanik Republike Francuske u Republici Hrvatskoj**. Veleposlanik je naglasio da je ulazak Hrvatske u Europsku uniju i ulazak Europske unije u Hrvatsku jedan proces. Ukoliko je slika Europske unije orijentirana prema poboljšanju stanja države, to predstavlja najbolji način za opravdanje ulaska. Istaknuo je važnost veze između poglavlja koje se bavi zaštitom potrošača i poglavlja 23 – Pravosuđe i temeljna prava. Naglašava da, ako imamo sudove koji rade, u Hrvatskoj ćemo imati stvarnu politiku zaštite potrošača. Ako nemamo sud koji radi, nema niti mogućnosti ostvarivanja prava koja nam Bruxelles želi dati. Zbog toga je još jednom naglasio važnost poglavlja 23. kao nečega što je vrlo važno i ključno za ovu politiku.

Zatim je riječ zatražila **gđa. Marija Duljković, savjetnica za financijske usluge Društvo Potrošač**. Gđa. Duljković je naglasila da su financijske usluge vrlo široko područje koje je običnom građaninu nerazumljivo, a pitanje je da li se u praksi bankarski sektori i ostali sektori trude približiti te usluge potrošačima. U svakom slučaju, cilj je prodati proizvod, ostvariti profit, što je razumljivo, no isključivo profit ne bi trebao biti cilj, a upravo smo sada svjesni toga na hrvatskom bankovnom tržištu. Svi znamo koliko je to važno za Hrvatsku ali ne znamo mnogo koliko je tu zaštite za sudionike u financijskom tržištu, a isto vrijedi i za osiguravateljske usluge. Gđa. Duljković naglašava kako je Zakon o bankama sa svega sedam članaka regulirao zaštitu prava potrošača. Novi zakon je na javnoj raspravi, i na njega su udruge za zaštitu potrošača već dale primjedbe. Jedan pomak u Zakonu je da će banke biti u obvezi svim korisnicima kredita dati nacrt ugovora, što do sada nije bila obveza. Upozorila je na ulogu regulatora – HANFA-u – Hrvatsku agenciju za nadzor financijskih ustanova, institucija i usluga koja je zadužena za vrijednosne papire, osiguravateljske usluge, za leasing, braniteljske fondove i ostalo. Oni su novi na našem tržištu i govornica ih je pohvalila, naglašavajući i jednu sponzorsku emisiju na radiju u svezi sa edukacijom korisnika. S druge strane drugi regulator – Hrvatska narodna banka prema mišljenju gđe. Duljković ne radi dovoljno. S obzirom na dužinu sudskog postupka, te činjenicu da se korisnik usluga teško odlučuje za tužbu prema sudu, postoji još jedan sustav zaštite – centri za mirenje koji za financijske usluge ne postoje. Hrvatska udruga banaka pokušava riješiti prava potrošača na jedan primjereniji način koji ne bi financijski opterećivao korisnike usluga.

Slijedeći sudionik rasprave, **mr. sc. Ivica Pezo, predsjednik Općinskog građanskog suda u Zagrebu** izrazio je zadovoljstvo činjenicom da je prisutan konsenzus oko pristupa načina rješavanja tzv. potrošačkih sporova u smislu izvansudskog rješavanja, kojima bi trebala biti dana veća uloga kroz adekvatna zakonska rješenja, medijsku, javnu prezentaciju i slično. Izvansudsko rješavanje sporova je bitno jer je strateški interes u reformskim zahvatima našeg sudstva da se sudovi rasterete, što ne znači uskraćivanje prava na pristup sudu, nego mogućnost da se alternativni drugi putovi rješavanja sporova koriste u mjeri koja bi omogućavala da sudovi ipak ukupno mogu realizirati svoju društvenu funkciju. Predsjednik Općinskog građanskog suda u Zagrebu naglašava da je pred sudom u tijeku nekoliko desetaka sporova koji proistječu i iz ovakvih pravnih odnosa. Jedan od najzanimljivijih je postupak gdje je donesena nepravomoćna presuda glede jednog pružatelja telekomunikacijskih usluga i u slučaju ako bi se pravomoćno odlučilo o tom postupku, postoji pretpostavka da bi možda 40 ili 50 tisuća građana koji bi bili na takav način obuhvaćeno ustalo tužbom protiv istog tog pružatelja usluga kada bi procijenili da imaju pravo, što će procijeniti nakon donošenja pravomoćne odluke. Trenutno je u tijeku žalbeni postupak na Županijskom sudu u Zagrebu. Vezano uz institut grupne tužbe, g. Pezo je istaknuo da bi se moralo razmisliti kako regulirati taj institut u procesnom zakonodavstvu. U procesnom pravu postoji tužba u korist trećega, no to bi bilo pitanje za jednu subpravničku raspravu. U tijeku je

Izmjena i dopuna Zakona o parničnom postupku pa možda trebalo radnoj skupini za izradu tog Zakona trebalo dostaviti dopis u tom smislu.

Na komentar mr. Rkmana o standardima razumnog roka i neznatnog nedostatka, oni predstavljaju pravne standarde koji se interpretiraju u svakom pojedinom slučaju. Ukoliko bi udruge za zaštitu potrošača željele da to bude jasnije ispisano kako bi se omogućila različita primjena u praksi, trebalo bi doprinijeti da se na nekakav način pojedinačno ispiše što to znači u pojedinačnoj vrsti djelatnosti, jer se inače prepušta da pravna praksa određuje od slučaja do slučaja. pa se otvara mogućnost eventualnih drugačijih interpretacija.

Riječ je zatražila i **gđa. Božena Vrbanić, zamjenica glavnog državnog inspektora**, naglašavajući da je Državni inspektorat važan segment u provođenju sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Državni inspektorat se nastojao prilagoditi zahtjevima koji se pred Hrvatsku postavljaju, pa je tako, kao samostalno tijelo državne uprave nominirao jedan projekt – nadzor nad tržišnim, tehničkim proizvodima, uz dosadašnje sudjelovanje s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva na dva projekta CARDS 2002 koji je završio i CARDS 2004 koji rade na jačanju kapaciteta u području zaštite potrošača.

U zadnjih nekoliko godina potrošač je postao educiran, što prije svega treba zahvaliti udrugama za zaštitu potrošača i savjetovalištima, gdje su preuzeli velik dio posla koji su do tada radili inspektori Državnog inspektorata. Nadzor financijskih usluga je nešto s čime se svi prvi put susrećemo, a Državni inspektorat nije dobio niti jednu prijavu na institucije koje su registrirane za obavljanje bankarskih poslova. Problema ima s tzv. „kreditima sa stupova“, pri čemu se treba truditi da zakonska regulativa bude takva da se sankcioniraju oni koji obavljaju tu djelatnost, a nisu za nju registrirani, te raditi na svijesti potrošača da se usluge koriste samo od onih koji su registrirani za obavljanje te djelatnosti, jer fizička ili pravna osoba kada se registrira za određenu djelatnost preuzima i mora odgovarati za sve ono što u svom poslovanju ne radi u skladu sa važećim propisima. Gđa. Vrbanić naglašava da se intenzivno radi na edukaciji inspektora. U projektima koji su u tijeku gradi se sustav treniranja trenera koji će kasnije obučavati inspektore.

Zamjenica glavnog inspektora osvrnula se i na RAPEX sustav. Državni inspektorat sukladno uredbi, kontaktna je točka za RAPEX. Ona će se početi s radom ulaskom Hrvatske u Europsku uniju međutim intenzivno se radi na pripremi, kako logističkoj tako i na edukaciji inspektora.

U raspravi je sudjelovala i **prof. dr. Vesna Brčić-Stipčević, predsjednica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača**. Prof. Brčić-Stipčević naglasila je da je očito da je konsenzus oko zaštite potrošača postignut. Zaštita potrošača osnovno je ljudsko pravo, a s obzirom na procese globalizacije i prisutnost proizvoda za koje nikada nismo čuli, prisutnost proizvođača za koje nikad nismo čuli i na našem tržištu ali i na svjetskom tržištu sve zemlje imaju isti problem. Zemlje moraju postrožiti i pojačati aktivnosti vezane za zaštitu potrošača. Predsjednica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača naglasila je da nije dovoljno imati dobar zakon koji je usklađen s ostalim zakonima, nego je najvažniji stvarni učinak neke mjere. A stvarni učinak za potrošača je zaštita od svih rizika, odnosno od većine rizika, te pravo na kompenzaciju ukoliko je potrošač oštećen. I u državama gdje postoji znatno dulja tradicija zaštite potrošača, dobavljači nisu postali dobri sami od sebe, već temeljem sankcija. Prof. Brčić-Stipčević smatra da je došlo vrijeme da i u Hrvatskoj budemo znatno oštrij jer inače će stvari eskalirati. Naglašava ozbiljan problem s javnim uslugama, tj. prirodnim monopolima za koje je potreban nadzor odgovornih institucija koje očito nemaju dovoljno veliku moć ili nemaju u ovom trenutku niti dovoljno izvršitelja da bi taj nadzor bio napravljen na pravi način. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača kao prva udruga civilno osnovana u području Hrvatske 1997. godine je inicirala donošenje prvog Zakona o zaštiti potrošača iz 2003. godine, smatrajući da mora postojati pravni okvir koji će nas sve staviti u jednaki položaj. Udruga je, također, već pred nekoliko godina predložila Hrvatskom saboru osnivanje saborskog Odbora za zaštitu potrošača. Govornica ponavlja taj prijedlog, smatrajući da je došlo vrijeme da se on realizira, kako bi se spriječile greške koje nastaju, te kako bi se brže reagiralo, jer potrošači imaju pravo sudjelovanja u svim odlukama koje se njih tiču. Prof. Brčić-Stipčević

se nada podršci ovom prijedlogu, naglašavajući da su pomaci na ovom području vidljivi. Razlika u odnosu na razdoblje prije 10 godina je evidentna, ali to nije dovoljno jer se druga strana još vrže razvije, posebice u sektoru trgovine, a zakon još uvijek kasni za tim promjenama,.

Gđa. Andriana Sukova Tosheva, članica kabineta Povjerenice za zaštitu potrošača Meglene Kuneve uključila se u raspravu objašnjavajući kakve se mreže koriste na razini Komisije između država članica i nevladinih organizacija. Postoji mreža za suradnju u zaštiti potrošača koja objedinjuje one koje donose politike u svim državama članicama, a jedna od stvari o kojima se raspravlja je novo zakonodavstvo. Nadalje, postoji europska grupa za konzultacije potrošača koja se sastoji od predstavnika nevladinog sektora iz država članica, kao i bliska suradnja s europskom nevladinom organizacijom za pitanje potrošača BEUC i ANEC-om – organizacijom za standardizaciju. Te organizacije rade sa svim nevladinim organizacijama iz država članica, no imaju i projekte s drugim zemljama, te gđa. Sukova Tosheva smatra da bi hrvatske nevladine organizacije mogle surađivati s BEUC-om čak i prije nego što Hrvatska formalno postane članicom Europske unije. Vezano uz bankarski sektor, govornica se prisjetila financijske krize u Bugarskoj 1996. godine, kada je Središnja banka bila tijelo koje je osnovalo vrlo strogi, regulatorni odjel koji je kontrolirao banke, što već više od deset godina vrlo dobro funkcionira. Gđa. Sukova Tosheva smatra da u Hrvatskoj mora postojati unutarnji pritisak. Činjenica je da je usvojena Direktiva o potrošačkim kreditima, jer je i u državama članicama bilo ljudi koji su se obvezali ugovorima ili zajmovima koje nisu mogli otplaćivati. Ali s razvojem unutarnjeg tržišta vidi se da banke ne mogu živjeti bez klijenata. Dakle, sva tri elementa moraju biti na jednom mjestu, ukoliko netko ima sjajne zamisli, te mu za provedbu treba zajam, mora unaprijed znati koliko će ga taj zajam koštati. Upravo to je bio cilj Direktive. Nacionalno regulatorno tijelo za nadzor nad bankama nadležno je za zdrav bankarski sustav.

Zadnji sudionik rasprave bila je **gđa. Marina Etlinger, savjetnica za društveno odgovorno ponašanje u Hrvatskoj udruzi banaka**. Gđa. Etlinger je naglasila da su jake udruge potrošača koje su stručno, kadrovski i na sve ostale načine podupriete od strane države vrlo bitne za poslovnu zajednicu, jer mogu s njihove strane poticati poslovnu zajednicu na bolji rad i adekvatne promjene. Uz regulativu, važno je i ukazivanje na propuste, posebice što se tiče rješavanja reklamacija potrošača. Jedna od izuzetno bitnih procesa je i proces konzultacija prilikom donošenja zakona (*regulatory impact assesment*). Konzultacija je proces s cijelim nizom dionika gdje se može najkvalitetnije sukladno najboljima praksama donijeti i napisati propis. Trenutačno su vrlo važni zakoni na razini nacрта, npr. Zakon o kreditnim institucijama i Zakon o tržištu kapitala i o njima se raspravlja. Gđa. Etlinger je naglasila da je Hrvatska udruga banaka privatna udruga koja predstavlja oko 96% bankovnog tržišta u Hrvatskoj. Aktivnosti udruge uključuju informiranje potrošača, rad na financijskoj pismenosti, te rješavanje sporova. Govornica smatra da bi se centri za mirenje trebali prilagoditi da postanu centri za mirenje u bankarstvu, uključivanjem educiranih financijskih stručnjaka u rad centara. Predstavnica hrvatske udruge banaka komentirala je i tzv. „kredite sa stupova“. Smatra da je izuzetno bitno da se ovo pitanje riješi na državnoj razini, jer ono dotiče cijeli niz aspekata, kao što su npr. osobni bankroti. Bankovnom sustavu, odnosno bankama s kapitalom i određenim strukturama smiješno je da uopće imaju konkurenciju u takvim uslugama kojoj se ne zna niti ime, niti matični broj niti sjedište. Zaduženje građana je u sklopu zaštite potrošača samo dijelom dotaknuto. Sve se više u Hrvatskoj dotičemo potrebe za financijskim savjetovanjem (*financial counsellingom*), što znači potreba za certificiranim financijskim planerima, ali i mehanizmima za osobe kojima banke više ne mogu pomoći, kako bi se građanima koji su prezaduženi omogućio izlazak iz takvim dugova.

Zaključke skupa iznijela je prof. dr. sc. Vesna Pusić, predsjednica Nacionalnog odbora. Naglasila je kako ovaj Okrugli stol nije završetak nego početak rasprave o ovom pitanju, kao i o svim drugim temama koje su predmet naših pregovora o pristupanju. Pozvala je sve zainteresirane da se obrate Nacionalnom odboru ukoliko su im potrebne bilo kakve informacije ili imaju neku inicijativu. Posebno se zahvalila svim uvodničarima, te iznijela zaključke skupa:

1. **Članak 155. Zakona o zaštiti potrošača** – pitanje je zbog čega se suspendira primjena dobrog Zakona
2. **Sustav RAPEX** – primjena brze detekcije problema u zaštiti potrošača i uspostava sustava u Hrvatskoj
3. **Grupne tužbe** – odluka o uključivanju u hrvatski pravni sustav
4. Sugestija za osnivanje saborskog **Odbora za zaštitu potrošača**
5. Važnost dobivanja **pravodobnih informacija o daljnjem razvoju ovog područja na razini Europske unije**. Za sada smo obaviješteni o pet ključnih točaka na ovom području: usporedbi cijena za standardne proizvode na razini Unije, provjera stupnja liberalizacije tržišta usluga, pregled pritužbi potrošača po zemljama istraživanja o zadovoljstvu standardima u zaštiti potrošača kroz dva terenska anketna istraživanja.

Zagreb, 28. lipnja 2008.