

I. UVOD

Hrvatski sabor je 25. veljače 2005. godine usvojio Nacionalni program za zaštitu potrošača za razdoblje 2005.-2006. („Narodne novine“, broj 31/05.). Nacionalni program je dokument kojim se utvrđuje politika zaštite potrošača uz definiranje prioriteta i mjera s ciljem postizanja visoke razine zaštite potrošača. U razdoblju 2005.-2006. prioritetna područja odnosila su se na područje pružanja javnih i zdravstvenih usluga, područje zdravstvene ispravnosti i kvalitete hrane, sigurnost proizvoda, obrazovanje, obavješćivanje, zaštitu okoliša, financijske usluge i bankarstvo, korištenje nekretnina, te na područje turističkih usluga.

Godišnje izvješće o ostvarivanju «Nacionalnog programa zaštite potrošača za 2005. godinu usvojio je Hrvatski sabor na sjednici održanoj 13. srpnja 2006. godine.

Zajedničko obilježje svih modernih demokratskih država je zaštita gospodarski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu, te se stoga i Zakonom o zaštiti potrošača, Nacionalnim programom zaštite potrošača, strategijama i svim ostalim dokumentima koji reguliraju politiku zaštite potrošača u tim zemljama, nastoji zaštititi fizičke osobe, potrošače kada kupuju na tržištu proizvode i usluge za svoje neprofesionalne svrhe, odnosno za osobne ili obiteljske potrebe. Može se reći da je zaštita potrošača civilizacijska stečevina razvijenih demokracija s uređenim tržištem i sustavom vrijednosti u stalnom razvoju.

Republika Hrvatska, kao sredozemna, srednjoeuropska i podunavska zemlja s malim i otvorenim gospodarstvom, uključivanjem u multilateralne trgovinske i gospodarske integracije želi ostvariti svoj strateški cilj, a to je nastavak izgradnje jednog stabilnog, konkurentnog, te socijalno osjetljivog nacionalnog gospodarstva koje je sposobno uklopiti se u globalno tržišno natjecanje. Punopravno članstvo u Europskoj uniji kao jezgri stabilnog mira, demokratskih sloboda i gospodarskog razvoja temeljni je vanjskopolitički cilj Republike Hrvatske.

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju sa Europskom unijom koji je na snazi od 1. veljače 2005.godine, Republika Hrvatska se obvezala člankom 74. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju da će surađivati na usklađenju standarda za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj sa standardima važećim u Europskoj uniji i njihovoj implementaciji u praksu hrvatskog tržišta.

Svjesna važnosti zaštite potrošača i zdravlja, Vlada Republike Hrvatske je predana u svojoj namjeri ostvarivanja daljnjeg razvoja uvjeta za unapređenje politike zaštite potrošača i zdravlja jačanjem institucionalnih kapaciteta, s posebnim naglaskom na tijela zadužena za donošenje politike zaštite potrošača, tijela za provođenje nadzora, regulatorna tijela kao i udruga za zaštitu potrošača te donošenjem odgovarajućih instrumenata rješavanja sudskih i izvansudskih sporova između potrošača i trgovaca.

Iz tog je razloga Vlada Republike Hrvatske do danas realizirala čitav niz mjera i aktivnosti s ciljem podizanja razine hrvatskog sustava zaštite potrošača.

Hrvatsko zakonodavstvo je u području zaštite potrošača i zdravlja djelomično usklađeno s pravnom stečevinom Europske unije. Zakonom o zaštiti potrošača (Narodne novine»br.96/03), započeo je postupak implementacije smjernica Europske unije na ovom području.

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2003.godine je dan opći okvir politike zaštite potrošača, a konkretna politika zaštite potrošača u određenom razdoblju, izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošača koji će se financirati iz Državnog proračuna, nadležnosti svih subjekata aktivno uključenih u provođenju te politike, razrađuju se Nacionalnim programom zaštite potrošača koji se donosi temeljem članka 96. ovog Zakona.

Nacionalnim programom zaštite potrošača Republike Hrvatske za razdoblje 2005.-2006., koji je donio Hrvatski sabor na sjednici održanoj 25.veljače 2005.godine, iskazana je potreba za jačanjem razine zaštite potrošača na slijedećim područjima: javnih usluga, zdravstvenih usluga, zdravstvene ispravnosti i kvalitete hrane, sigurnosti proizvoda, obrazovanja, obavješćivanja, trgovine, financijskih usluga i bankarstva, zaštite okoliša, turizma i ugostiteljstva te na području korištenja nekretnina.

Republika Hrvatska, prepoznavši zaštitu potrošača kao jedan od svojih prioriteta, kroz ovaj Nacionalni program je osigurala znatna financijska sredstva kako bi unaprijedila ovo područje.

Europska unija je Projektom EU CARDS 2002 «Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača» pružila potporu Republici Hrvatskoj u ostvarivanju cilja povećanja razine zaštite potrošača, jačanja institucionalnih kapaciteta, razvoja ljudskih potencijala i povećanja razine svijesti o potrebi zaštite potrošača štiteći pritom zdravlje, sigurnost i gospodarske interese potrošača. Projekt CARDS 2002 započeo je u srpnju 2005.godine i završio je 21.veljače 2007.godine. U navedenom razdoblju Projekt se fokusirao na slijedeća područja:

- Usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije
- Institucionalno jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača
- Razvoj ljudskih potencijala na području zaštite potrošača
- Razvoj Centralnog informacijskog sustava koji povezuje aktivnosti MINGORP-a, Državnog inspektorata i udruga za zaštitu potrošača
- Podizanje razine javne svijesti

Jedna od aktivnosti unutar Projekta CARDS 2002 bila je izrada „Gap analize“ (analiza pravnih praznina), kojom je ocjenjena usklađenost zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije. Ova analiza bila je i osnova za izmjenu postojećeg Zakona o zaštiti potrošača kao i donošenja novih propisa gdje za to postoji potreba, a kojima se štite interesi potrošača.

U lipnju i srpnju 2006.godine tijekom analitičkog pregleda (screeninga) i ocjene usklađenosti zakonodavstva Republike Hrvatske s europskim zakonodavstvom u Poglavlju 28. Zaštita potrošača i zdravlja, u 2006.godini, identificirana su neusklađena područja te je Republika Hrvatska preuzela obvezu usklađivanja zakonodavstva s jasno utvrđenim rokovima izloženim u Pregovaračkom stajalištu za ovo Poglavlje. Slijedom tih obveza i nadalje će se raditi na usklađivanju zakonodavstva na ovom području, prije svega, u dijelu koji se odnosi na Zakon o zaštiti potrošača.

Slijedom navedenog, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je izradilo prijedlog Zakona o zaštiti potrošača, te ga je Vlada Republike Hrvatske u prosincu 2006.godine uputila u redovnu saborsku proceduru. Nakon zaprimljenih primjedbi i prijedloga u prvom saborskom čitanju, Ministarstvo je izradilo nacrt konačnog prijedloga Zakona o zaštiti potrošača koji će se uputiti u proceduru donošenja.

II. OCJENA STANJA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ I OSNOVNA PITANJA DEFINIRANA NACIONALNIM PROGRAMOM

Sustav zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj sagledava se kroz trogodišnju primjenu Zakona o zaštiti potrošača, dvogodišnju primjenu Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u razdoblju od 2005. do 2006., te kroz višegodišnju primjenu drugih propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, kao i kroz djelovanje udruga za zaštitu potrošača. Implementacijom jednog dijela smjernica Europske unije o zaštiti potrošača u hrvatsko zakonodavstvo, postavljen je pravni okvir za uspostavu sustava zaštite potrošača koji se sastoji od upravnih i samostalnih, neovisnih tijela, kojima je cilj izgradnja i sustavno ostvarivanje aktivne politike zaštite potrošača.

a) Zakonodavstvo

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 96/03.), koji je temeljni Zakon i koji je u primjeni od 8. rujna 2003. godine, Republika Hrvatska osigurala je svojim građanima primjerenu zaštitu njihovih interesa prilikom kupnje roba i usluga za osobne potrebe. Zakon o zaštiti potrošača jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije smjernica Europske unije s područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu same zaštite potrošača, tako i u pogledu obveza trgovaca.

Obzirom na širinu područja u kojem interesi potrošača dolaze do izražaja ovaj Zakon treba promatrati kao opći propis na području zaštite potrošača, propis kojim je utvrđen okvir sustava zaštite potrošača. Naime, samim Zakonom je uređeno pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na pravnu zaštitu potrošača, pravo na obavješćivanje i izobrazbu potrošača i pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa.

Smjernice Europske unije, koje su ugrađene u važeći Zakon o zaštiti potrošača, osobito se odnose na isticanje cijena proizvoda koji se nude potrošačima, na prodaju izvan poslovnih prostorija trgovca, na prodaju na daljinu (putem kataloga, tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, televizije, elektroničke pošte i slično), na korištenje potrošačkog zajma, na zavaravajuće oglašavanje, na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima i na ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (timesharing).

Interesi potrošača štite se još i nizom drugih propisa koji pravno uređuju različita prava potrošača primjerice: Zakon o trgovini („Narodne novine“, br. 49/03. – pročišćeni tekst, 96/03., 103/03., 170/03. i 55/04. - Odluka Ustavnog suda broj U-I-3824/2003; U-I-4094/2003; U-I-418/2004 od 28. travnja 2004. kojom je ukinut Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini), Zakon o državnom inspektoratu („Narodne novine“, br. 76/99., 96/03. i 129/05.), Zakon o pošti („Narodne novine“, broj 172/03., 15/04. i 92/05.), Zakon o komunalnom gospodarstvu („Narodne novine“, broj 36/95., 70/97., 128/99., 57/00., 59/01., 26/03. – pročišćeni tekst, 82/04. i 178/04.), Zakon o normizaciji („Narodne novine“, broj 163/03.), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“, br. 158/03.), Zakon o hrani („Narodne novine“, br. 117/03., 130/03., 48/04. i 85/06), Zakon o predmetima opće uporabe («Narodne novine, broj 85/06), Zakon o energiji („Narodne novine“, broj 68/01. i 177/04.), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti („Narodne novine“,

broj 177/04.), Zakon o tržištu električne energije („Narodne novine“, broj 177/04.), Zakon o tržištu plina („Narodne novine“, broj 68/01. i 87/05.), Zakon o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“, br. 158/03.), Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja („Narodne novine“, br. 122/03.), Zakon o obveznim odnosima („Narodne novine“, broj 35/05.) kojim se ne štiti potrošača kao posebnu društvenu skupinu već kao jednu od ugovornih strana, Zakon o pravu na pristup informacijama („Narodne novine“, br. 172/03.), Zakon o zaštiti osobnih podataka („Narodne novine“, br. 103/03.), Zakon o zaštiti prirode („Narodne novine“, broj 70/05.), Zakon o telekomunikacijama („Narodne novine“, broj 53/94., 128/99., 68/01., 109/01., 158/03., 177/03., 60/04. i 70/05.), Zakon o genetski modificiranim organizmima („Narodne novine“, broj 70/05.), Zakon o kemikalijama („Narodne novine“, broj 150/05.), Zakon o otpadu („Narodne novine“, broj 178/04. i 153/05.), Zakon o predmetima opće uporabe („Narodne novine“, broj 85/2006), Zakon o vlasništvu i drugim stvarnim pravima („Narodne novine“, broj 91/1996) i drugi.

Početkom 2006. godine stupio je na snagu novi Zakon o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05) koji je usuglašen s odredbama Direktive 85/374/EEC o usklađivanju propisa država članica vezano uz odgovornost za neispravne proizvode, Direktive 1999/34/EC od 10. svibnja 1999., kojom se mijenja Direktiva 85/374/EEC o usklađivanju propisa država članica vezano uz odgovornost za neispravne proizvode, Direktive 1999/44/EC od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje potrošačke robe i jamstvima, te Direktive 90/314/EEC od 13. lipnja 1990. o turističkim paket aranžmanima.

Kako bi se Zakon o zaštiti potrošača potpuno uskladio s Direktivom o potrošačkim kreditima u 2005. godine, ministar Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, uz suglasnost ministra financija, donio je Odluku o jedinstvenoj metodi izračuna realne kamatne stope na potrošačke kredite („Narodne novine“, broj 30/05).

Nakon niza rasprava provedenih između tijela državne uprave, strukovnih udruženja trgovaca, udruga za zaštitu potrošača, neovisnih stručnjaka, predstavnika akademske zajednice i drugih, a uključujući i korištenje stručne pomoći stranih konzultanata iz Projekta CARDS 2002 koji su izradili Gap analizu“ (analiza pravnih praznina), te u skladu s pravnom praksom drugih država, identificirana su područja koja bi trebalo detaljnije ili nešto drugačije urediti u okviru Zakona o zaštiti potrošača, a s tim u vezi i poboljšati samu provedbu sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Potreba za donošenjem novog Zakona uočila se i tijekom analitičkog pregleda (screeninga) i ocjene usklađenosti zakonodavstva Republike Hrvatske za područje zaštite potrošača s europskim zakonodavstvom u Poglavlju 28. Zaštita potrošača i zdravlja, održanim tijekom 2006.godine, kada su identificirana neusklađena područja, te je Republika Hrvatska preuzela obvezu usklađivanja s jasno utvrđenim rokovima izloženim u Pregovaračkom stajalištu za ovo Poglavlje.

Slijedom navedenog, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je tijekom 2006. godine pristupilo izradi novog Zakona o zaštiti potrošača, te ga je Vlada Republike Hrvatske u prosincu iste godine uputila u saborsku proceduru na donošenje.

Ističemo tri osnovna razloga predlaganja novog Zakona o zaštiti potrošača:

Prvi razlog donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača je poboljšanje postojećih odredbi Zakona za koje se u trogodišnjoj primjeni važećeg Zakona uočila potreba za noveliranjem i to na temelju učestalih upita potrošača, udruga za zaštitu potrošača, trgovaca i njihovih

komorskih i interesnih udruženja. Neke od novina novog Zakona o zaštiti potrošača, odnose se na zaštitu potrošačkih prava u vezi s proizvodima s nedostatkom, jamstveni list, podnošenje pisanih prigovora trgovcu i obrazovanje djece i mladih o potrebi zaštiti potrošača. Nadalje, pojačana je uloga i nadležnost Državnog inspektorata u nadzoru provedbe Zakona i povećane su kazne u slučaju prekršaja.

Drugi bitan razlog donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača je dodatno usklađivanje postojećeg zakonodavstva s direktivama Europske unije vezanim uz zaštitu potrošača i to u onom dijelu gdje su tijekom analitičkog pregleda iz 2006. identificirane pravne praznine u odnosu na pravnu stečevinu Europske unije. To se odnosi prvenstveno na Direktivu 98/6/EC o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima, Direktivu Vijeća 87/102/EEC o potrošačkim kreditima i Direktivu 97/7/EC o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu.

Treći razlog je obveza Republike Hrvatske da uskladi zakonodavstvo na području zaštite potrošača sa tri nove direktive Europske unije, i to:

1. Direktiva koja se odnosi na prodaju financijskih usluga na daljinu (npr. usluga kreditiranja, osiguranja, platnog prometa i slično, koja se sklapa putem telefona, elektroničke pošte, kataloga i sl.) – prenesena je člancima 56. – 70. Prijedloga zakona o zaštiti potrošača.
2. Direktiva o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača – prenesena je člancima 131.-141. Prijedloga zakona o zaštiti potrošača.
3. Direktiva u vezi s nepoštenom poslovnim praksom trgovca prema potrošaču, - prenesena člancima 107.-115 kojom se zamjenjuju odredbe o zavaravajućem oglašavanju u odnosima između potrošača i trgovaca.

Što se tiče propisa koji se odnose na sigurnost proizvoda, u skladu s Direktivom 2001/95/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 3 prosinca 2001 o općoj sigurnosti proizvoda (Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda), Hrvatski sabor je u 2003. godini donio Zakon o općoj sigurnosti proizvoda te je u prosincu 2006. godine Vlada Republike Hrvatske donijela Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača kojom se uspostavlja sustav brze razmjene obavijesti o opasnim proizvodima (RAPEX), između kontaktne točke Republike Hrvatske i Europske komisije. Do kraja 2007. godine, potrebno je donijeti izmjene i dopune Zakona o općoj sigurnosti proizvoda, kako bi se navedeni zakon potpuno uskladio s direktivom o općoj sigurnosti proizvoda i s Direktivom 87/357/EEC od 25. lipnja 1987 o opasnim imitacijama. Navedeni je Zakon izuzetno važan za područje zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

b) Institucionalni okvir

Zaštita potrošača provodi se u javnom interesu. Provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska na način da su zakonski određeni nositelji zaštite potrošača i to: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Vijeće za zaštitu potrošača i udruge za zaštitu potrošača.

Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva („Narodne novine“ broj: 24/04.) ustrojena je Uprava za trgovinu, unutar koje je ustrojen Odjel za zaštitu potrošača koji stvara i provodi politiku zaštite potrošača, kako je preporučeno dokumentima o pristupanju Europskoj uniji (posebno glava 23. Dodatka Bijeloj knjizi iz 1995.). Uredbom o

unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva („Narodne novine“ broj: 88/05.) ustrojena je Uprava za trgovinu i unutarnje tržište, u okviru koje Odjel za zaštitu potrošača koji, između ostalog, obavlja i koordinira poslove politike zaštite potrošača kao i sve poslove vezane uz Vijeće za zaštitu potrošača. Odjel za zaštitu potrošača činila su dva Odsjeka i to: Odsjek za Nacionalni program i Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača i Odsjek za udruge i savjetovališta za zaštitu potrošača i CARDS program.

Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 28. veljače 2007. godine donijela novu Uredbu o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva («Narodne novine» broj:24/07) kojom se za obavljanje poslova Odjela za zaštitu potrošača, ustrojavaju sljedeći odsjeci: Odsjek za centralni informacijski sustav i nacionalni program zaštite potrošača, Odsjek za edukaciju i informiranje o zaštiti potrošača te Odsjek za usklađivanje zakonodavstva i programe europske unije iz područja zaštite potrošača. Ovime je institucionalno ojačan Odjel za zaštitu potrošača kako bi mogao izvršiti sve veći obim poslova i nove zadaće koje proizlaze uvođenjem novih standarda zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Tijekom 2006.godine u Odjelu za zaštitu potrošača provodile su se aktivnosti koje su se fokusirale na izradu prijedloga novog Zakona za zaštitu potrošača sa ciljem daljnjeg razvoja sustava zaštite potrošača kroz donošenje boljeg institucionalnog okvira.

Velik dio aktivnosti Odjela za zaštitu potrošača tijekom 2006.godine odnosio se i na uspostavu **Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača (CISZP)**, koji će u ovoj fazi povezivanjem nositelja politike zaštite potrošača (Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državnog inspektorata i udruga za zaštitu potrošača) omogućiti brži protok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača i pravovremeno poduzimanje mjera nadležnih tijela za nadzor nad tržištem radi njihova otklanjanja.

Radi što bolje informiranosti potrošača, unutar Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača CISZP-a je dizajnirana i WEB stranica na kojoj su prezentirani sadržaji iz područja zaštite potrošača i to: aktualna događanja, zakonodavstvo, projekti namijenjeni udrugama ili drugim nositeljima politike zaštite potrošača, informacije vezane uz savjetovanje i edukaciju potrošača, kao i korisni linkovi koji potrošače upućuju na nadležna tijela u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji. Stranica je dio postojeće Web stranice Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva.

CISZP će obuhvatiti veliku bazu strukturiranih podataka, ne samo o statusu prijave potrošača, već će omogućiti filtriranje i grupiranje podataka potrebnih radi poduzimanja određenih mjera na ovom području. Ovaj sustav će u budućnosti biti informatička potpora i sustavu RAPEX (brza razmjena obavijesti o opasnim proizvodima na tržištu) koji je u primjeni u državama članicama Europske unije.

Usklađivanje s pravnom stečevinom EZ

Nadalje, sukladno Direktivi 2001/95/EC o općoj sigurnosti proizvoda u 2006. godini Vlada Republike Hrvatske donijela je „Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost ljudi“ („Narodne novine“ broj:138/06). Temeljem ovog podzakonskog propisa uspostaviti će se sustav za brzo obavješćivanje Europske komisije i potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu (RAPEX). Republika Hrvatska je u obvezi uspostaviti ovaj sustav do njenog punopravnog članstva u Europskoj uniji.

Tijekom 2006.godine u Bruxellesu je održan multilateralni i bilateralni screening za poglavlje pregovora 28. zaštite potrošača i zdravlja u okviru kojeg je hrvatska pregovaračka delegacija upoznata s pravnom stečevinom Europske unije na ovom području. Također, pregovaračka skupina Republike Hrvatske čiji članovi su i predstavnici Odjela za zaštitu potrošača kao i Vijeća za zaštitu potrošača, upoznala je Europsku komisiju sa zakonodavstvom i administrativnim sustavom Republike Hrvatske na području zaštite potrošača. Na kraju screeninga Europska komisija je napomenula kako smatra da Republika Hrvatska vrlo dobro razumije pravnu stečevinu u području zaštite potrošača te jasno prepoznaje eventualne poteškoće pri budućoj implementaciji određenih dijelova pravne stečevine u zakonodavstvo kao i sve buduće zadatke s ciljem učinkovitijeg razvoja sustava zaštite potrošača.

Projekti tehničke pomoći EU – CARDS 2002

U okviru Projekta CARDS 2002 djelatnici Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i konzultanti Projekta surađivali su na institucionalnom i administrativnom jačanju Odjela za zaštitu potrošača na način da se provodila obuka službenika kroz treninge, seminare, studentska putovanja i predavanja radi stjecanje potrebnih znanja i vještina.

Djelatnici Odjela za zaštitu potrošača aktivno su sudjelovali u podizanju razine svijesti o zaštiti potrošača provodeći izobrazbu potrošača, trgovaca i njihovih interesnih udruženja, sudjelovanjem na seminarima, okruglim stolovima, forumima i predavanjima. Pored toga, sudjelovanjem u brojnim televizijskim i radio emisijama nastojalo se informirati širu javnost o temama od značaja za interese potrošača. Isto tako, objavljivanjem članaka u stručnim časopisima nastojalo se informirati i uputiti potrošače i poslovne subjekte na tržištu o pravnoj praksi zaštite potrošača.

Sve ove aktivnosti provodile su se radi podizanja opće razine znanja koja će omogućiti potrošačima razumijevanje različitih socijalnih, tehničkih, zakonskih, regulatornih i društvenih prava koja čine zaštitu potrošača, na način da:

- razumiju sastav proizvoda i usluge (kvaliteta i sigurnost pojedinog proizvoda ili usluge)
- razumiju marketinške aktivnosti usmjerene na prodaju pojedinog proizvoda ili usluge , odnosno mogućnost prepoznavanja zavaravajućeg oglašavanja
- razumiju odredbe ugovora kojeg sklapaju s trgovcem
- razumiju potrošačka prava kako bi mogli podnijeti pritužbu trgovcu, i ako je potrebno, pokrenuti postupak pred ovlaštenim administrativnim tijelom, sudom ili nekim alternativnim tijelom ovlaštenim za rješavanje potrošačkih sporova

Edukacija potrošača trebala bi podići razinu njihova znanja o pravima potrošača i motivirati ih na mijenjanje navika i bolje prepoznavanje potrošačkih prava na tržištu roba i usluga.

Slijedom gore navedenog, u okviru Odjela za zaštitu potrošača osmišljen je čitav niz projekata namijenjenih udrugama za zaštitu potrošača kroz koje je u 2006.godini ukupno raspodijeljeno 2.040.000 kuna nepovratnih financijskih sredstava iz Državnog proračuna Republike Hrvatske.

U 2006.godini izrađeno je Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje za 2005.godinu koje je Hrvatski sabor pozitivno ocijenio i usvojio.

Predstavnici Odjela također su sudjelovali na Regionalnom Okruglom stolu u okviru CARDS Projekta 2003. Modul 4. Svrha ovog savjetovanja je očuvanje političke stabilnosti, sigurnosti i

gospodarskog razvoja zemalja u regiji. Kroz regionalnu suradnju tijela za nadzor nad tržištem kao i pravosudnih organa uspostaviti će se veće povjerenje potrošača i nesmetano funkcioniranje tržišta.

Vijeće za zaštitu potrošača

Vijeće za zaštitu potrošača, kao jedan od nositelja zaštite potrošača, osnovano je i imenovano Odlukom Vlade Republike Hrvatske („Narodnim novinama“ broj 68/04 i broj 154/04).

Vijeće za zaštitu potrošača, kao savjetodavno tijelo ministru nadležnom za poslove zaštite potrošača, važan je nositelj zaštite potrošača, a imenuje ga Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra gospodarstva, rada i poduzetništva. Vijeće djeluje operativno, a Poslovníkom o radu Vijeća određen je način rada i odlučivanja u Vijeću.

Vijeće za zaštitu potrošača, sastaje se jednom u tri mjeseca, a ako postoji potreba i češće. Vijeće za zaštitu potrošača do sada je održalo trinaest sjednica, četiri u 2006. godini. Posljednja je održana u prosincu 2006. godine.

Vijeće ima 27. članova i čine ga predstavnici nadležnih tijela državne uprave, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, udruga za zaštitu potrošača, te neovisni stručnjaci s područja zaštite potrošača. Jednu trećinu članova Vijeća za zaštitu potrošača Vlada Republike Hrvatske imenuje iz sastava udruga za zaštitu potrošača.

Rad Vijeća za zaštitu potrošača je javan, a sve odluke koje donose moraju biti izglasane natpolovičnom većinom prisutnog broja članova Vijeća. Vijeće je donijelo Poslovník o svom radu. Ključna uloga Vijeća je utvrditi, povezati i objediniti različite interese svih tijela vezanih uz područje zaštite potrošača na teritoriju Republike Hrvatske.

Udruge za zaštitu potrošača

Udruge za zaštitu potrošača imaju jedinstvenu ulogu u prepoznavanju i informiranju javnosti o problemima potrošača kao i u zastupanju njihovih interesa. One zadobivaju povjerenje potrošača davanjem savjeta i uputa, edukacijom i zastupanjem interesa potrošača.

U Republici Hrvatskoj trenutno je, temeljem Zakona o udrugama („Narodne novine“ broj 88/01 i 11/02), registrirano 24 udruge za zaštitu potrošača. Njihova djelatnost je obavljanje poslova vezanih uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, sukladno propisima, prvenstveno informiranjem i edukacijom, savjetovanjem i pružanjem pomoći oštećenim potrošačima u nastupu pred trgovcima.

U 2006. godini udruge su imale vrlo izraženu aktivnost kroz davanja mišljenja i prijedloga na zakone i podzakonske akte, koji posredno i neposredno utječu na interese potrošača.

Putem svojih internet stranica udruge objavljuju različite naputke za rješavanje nastalih problema, aktualne informacije s tržišta, kao i obavijesti o novim propisima iz područja zaštite potrošača. U sklopu svojih aktivnosti udruge su ostvarile uspješnu suradnju s medijima na državnoj i lokalnoj razini. Posebno je zapaženo njihovo aktivno sudjelovanje u realizaciji televizijske emisije „Potrošački kod“ koja se bavi problematikom zaštite potrošača.

Suradnja Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i udruga za zaštitu potrošača rezultirala je nizom projekata koji su bili financirani iz Državnog proračuna Republike Hrvatske, čija namjena je edukacija potrošača, podizanje razine svijesti o zaštiti potrošača

(Projekti: Preventivna zaštita potrošača, Informiranje o zaštiti potrošača, Izobrazba potrošača, Usporedni testovi proizvoda, Savjetovališta za zaštitu potrošača).

U sklopu Projekta „Preventivna zaštita potrošača“ (financijska sredstva Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu od 300.000,00 kuna) omogućen je rad udrugama za zaštitu potrošača na način da su im sufinancirani troškovi za njihov rad.

Projektom „Informiranje o zaštiti potrošača“ (financijska sredstva Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu od 250.000,00 kuna) održan je čitav niz stručnih savjetovanja, seminara, okruglih stolova, skupova i radionica na teme: Financijske usluge i bankarstvo u sustavu zaštite potrošača; Načini rješavanja potrošačkih sporova; Javne usluge; Oglašavanje, reklamiranje i deklariranje; Uloga lokalne samouprave u sustavu zaštite potrošača.

Navedene edukacije, namijenjene potrošačima i trgovcima, provodili su predstavnici Udruga za zaštitu potrošača u suradnji s djelatnicima Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske udruge poslodavaca kao i stručnjacima za pojedina područja zaštite potrošača.

U sklopu Projekta „Usporedni testovi proizvoda“ (financijska sredstva Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu od 200.000,00 kuna) Udruge za zaštitu potrošača usporedno su određene prehrambene proizvode u ovlaštenim laboratorijima radi bolje informiranosti potrošača o kakvoći i zdravstvenoj ispravnosti pojedinih prehrambenih proizvoda na tržištu. U sklopu ovog projekta vršeno je usporedno testiranje mliječne čokolade, maslinovog ulja, polutvrđog sira, osvježavajućih bezalkoholnih pića (od voćnog soka), mesnih preradevina i jogurta i margarina. Udruge za zaštitu potrošača dobijene rezultate objavljuju u brošurama koje se besplatno dijele potrošačima.

Projektom „Osnivanje savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku i Splitu za 2005. godinu“ i Projekta „Osnivanje savjetovališta za područje Istarske, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije u 2006. godini“ u Republici Hrvatskoj u 2005. i 2006. godini osnovana su četiri Savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli radi pružanja organizirane pomoći potrošačima. Temeljna zadaća Savjetovališta je obavljanje poslova savjetovanja potrošača, i to izravno, zaprimanjem pisanih, usmenih, telefonskih, telefaksiranih te elektroničkom poštom poslanih pritužbi građana, kako bi potrošači dobili tražene savjete i odgovore. Savjetovalište vodi evidenciju o broju i vrsti zatraženih upita te o tome redovno izvještava Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i nadležna inspeksijska tijela, radi poduzimanja potrebnih mjera u svrhu zaštite potrošača.

Financijska sredstva za rad Savjetovališta isključivo su osigurana u Državnom proračunu Republike Hrvatske na poziciji Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva. Tako je za financiranje četiri Savjetovališta u 2006. godini izdvojeno 1,244.000,00 kuna

Osnovana Savjetovališta za zaštitu potrošača predstavljaju tzv. kombinirani tip savjetovališta u kojima potrošači dobivaju savjete i pomoć iz različitih interesnih područja.

U razdoblju od siječnja do kraja prosinca 2006. godine, u sva četiri savjetovališta zaprimljeno je od potrošača ukupno 11.862 upita putem telefona, pošte ili izravnim dolaskom u Savjetovalište.

Od toga je u Savjetovalištu u ZAGREBU do kraja 2006. godine odgovoreno na ukupno 7.120 pritužbi i upita potrošača i to telefonom, faxom, elektroničkom poštom, poštom i izravnim

dolaskom u Savjetovalište ili upita novinara. Od toga, na trgovinu otpada 1.790 savjeta, telekomunikacijske usluge 973, opskrba energijom 633, financijske usluge 548, zdravstvene usluge 75, komunalne usluge 530, obrtničke usluge 84, HRT pristojba 85, turističke usluge 27, broj izravnih dolazaka u Savjetovalište 706, poštanske usluge 152, upiti novinara 170, ostalo 1541, fax informacije i savjeti 643. U 2006. godini također je dano 378 on-line savjeta. Savjetovalište u Zagrebu odgovaralo je i na upite potrošača koji su izvan područja za koje je Savjetovalište osnovano.

U Savjetovalištu u SPLITU je tijekom 2006. godine zaprimljeno putem telefona ukupno 2.458 pritužbi potrošača koje su se odnosile na: javne usluge 811; trgovinu 157 i ostale djelatnosti 1490. Poštom je bilo zaprimljeno 29 pritužbi potrošača, vezano za javne usluge i trgovinu. Izravnim dolaskom u savjetovalište bilo je zaprimljeno ukupno 493 pritužbe, vezano za javne usluge 427 i trgovinu 66. Ujedno, zaprimljenih pritužbi potrošača putem elektronske pošte bilo je ukupno 41, od toga javne usluge 27 i djelatnost trgovine 14. Savjetovalište je zaprimilo putem faxesa 49 pritužbi potrošača, vezano uz korištenje javnih usluga 36 i usluga u trgovini 13.

U Savjetovalištu u OSIJEKU do kraja 2006. godine potrošačima je pruženo ukupno 1.473 savjeta. Broj pritužbi izravnim dolascima u Savjetovalište bilo je 234; upućenih faxom 21, putem elektronske pošte 17 i telefonskim putem 1201.

Što se tiče pritužbi koje se odnose na javne usluge pruženo je 550 savjeta; trgovinu 704; financije 38, a 181 savjet odnosio se na ostala područja.

U Savjetovalištu u PULI koje je osnovano tek u mjesecu rujnu 2006. godine, podaci vezani za pružene savjete odnose na razdoblje rujna-prosinac 2006. godine. U tom razdoblju savjete je potražilo ukupno 823 potrošača i to vezano za javne usluge 193; trgovinu 416, a 202 savjeta odnosila su se na ostalo područje.

Upiti i pritužbe potrošača koji su tijekom tog razdoblja bili zaprimljeni poštom, a bilo ih je 110, odnosili su se na: javne usluge 19, trgovinu 56 i ostalo 35. Upiti i pritužbe koji su zaprimljeni izravnim dolaskom u Savjetovalište bilo je 149, vezano za javne usluge 37, trgovinu 67 i ostalo 45. Telefonom je zaprimljeno 429 upita, vezano za javne usluge 107, trgovinu 224 i ostalo 98. Faxom je Savjetovalištu upućeno 44 upita a elektroničkom poštom 7, uglavnom vezano uz korištenje javnih usluga i obavljanja trgovačke djelatnosti.

Izneseni podaci upućuju da su potrošači u Republici Hrvatskoj prepoznali značaj i prednosti Savjetovališta i udruga za zaštitu potrošača kao mjesta kroz koja djelotvornije ostvaruju svoja temeljna potrošačka prava.

Za aktivnosti i projekte namijenjene Udrugama za zaštitu potrošača predviđenih Nacionalnim programom, u 2006. godini utrošena su financijska sredstva iz Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu od 1.994.000,00 kuna.

**FINANCIJSKA SREDSTVA IZ DRŽAVNOG PRORAČUNA RH
RASPODIJELJENA PO PROJEKTIMA UDRUGAMA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

2005. GODINA

Red. broj	NAZIV PROJEKTA	Iznos u kunama
1.	„Preventivna zaštita potrošača“ za 2005. godinu	100.000,00
2.	„Informiranje o zaštiti potrošača“ za 2005. godinu	200.000,00
3.	„Izobrazba potrošača“ za 2005. godinu	240.000,00
4.	„Osnivanje Savjetovališta u Zagrebu, Osijeku i Splitu za 2005. godinu“	933.000,00
	U k u p n o za 2005. godinu:	1.473.000,00

2006. GODINA

Red. broj	NAZIV PROJEKTA	Iznos u kunama
1.	„Preventivna zaštita potrošača“ za 2006. godinu	300.000,00
2.	„Informiranje o zaštiti potrošača“ za 2006. godinu	250.000,00
3.	„Usporedni testovi proizvoda“	200.000,00
4.	Osnivanje Savjetovališta za zaštitu potrošača za područje Istarske, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije u 2006. godini	311.000,00
5.	Savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku i Splitu za 2006. godinu	933.000,00
	U k u p n o za 2006. godinu:	1.994.000,00

Sve ove aktivnosti za promicanje prava potrošača, za koje su izdvojena navedena proračunska sredstva, provodile su se u cilju da se u Republici Hrvatskoj uspostavi primjeren sustav zaštite potrošača, te da se isti približi standardima zemalja članica Europske unije.

Nadzor nad tržištem

Provedba nadzora nad tržištem uređena je Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija („Narodne novine“ br.: 199/03, 30/04 i 136/04 i 22/05) i Zakona o Državnom inspektoratu („Narodne novine“ br.: 76/99 i 129/05) i drugim posebnim propisima. Najveći djelokrug poslova u provedbi nadzora nad tržištem dodijeljen je inspektorima Državnog inspektorata.

U skladu sa člankom 22. Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih

organizacija, Državni inspektorat obavlja upravne i druge poslove koji se odnose na: nadzor nad obavljanjem poslova u prometu robom; nadzor nad primjenom propisa o radu i zaštiti na radu; elektroenergetici, rudarstvu, istraživanju i iskorištavanju mineralnih sirovina, posudama pod tlakom; te obavljanjem ugostiteljske i turističke djelatnosti te druge poslove koji su mu stavljani u nadležnost posebnim zakonom.

Kao nezavisna državna upravna organizacija, Državni inspektorat je odgovoran za nadzor nad ocjenjenom sukladnosti proizvoda kao i za opću sigurnost proizvoda stavljenih na tržište osim hrane i hrane za životinje, gdje je nadležan za deklaracije.

Nadležni inspektori imaju ovlasti poduzimati mjere koje proizlaze iz posebnih zakona i dodatno su ovlaštani poduzimati mjere u skladu s odredbama Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“ br.:158/03). Također, Zakon o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“ br.:158/03) dodatno određuje ovlasti inspektora za nadzor nad tržištem.

Sukladno članku 105. Zakona o zaštiti potrošača ovlaštani inspektori Državnog inspektorata, kao i drugi ovlaštani inspektori, vrše nadzor nad provođenjem ovoga zakona u skladu sa ovlastima utvrđenim zakonom.

Inspeksijski nadzor nad tržištem koji se odnosi na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, zatim na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu ljudi osim Državnog inspektorata obavljaju i druga tijela državne uprave po određenim pitanjima sukladno svojim ovlastima određenim posebnim zakonima, kao što su Ministarstvo zdravstva-Sanitarna inspekcija u pogledu zdravstveno-higijenske ispravnosti proizvoda, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva – Veterinarska inspekcija u pogledu zdravstveno-higijenske ispravnosti proizvoda životinjskog podrijetla i dr..

Državni inspektorat je neovisna državna upravna organizacija sa središnjicom u Zagrebu, 5 područnih jedinica (Rijeka, Split, Osijek; Varaždin, i Zagreb) i 38 ispostava i svojim djelovanjem pokriva čitav teritorij RH.

Unutar Državnog inspektorata djeluje ukupno 476 gospodarskih inspektora.

Odjel zaštite potrošača u središnjici Državnog inspektorata, pruža potporu gospodarskim inspektorima u njihovom obavljanju inspeksijskih poslova u područnim jedinicama i ispostavama Državnog inspektorata. Važno je napomenuti da se u svim područnim jedinicama i ispostavama, među ostalim, inspektori obavljaju inspeksijske poslove vezane na zaštitu potrošača kao dio njihovog svakodnevnog posla.

U sklopu Projekta CARDS 2002 «Jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača», koji je imao za cilj jačanje institucionalnog okvira za razvijanje i provedbu politike zaštite potrošača, Državni inspektorat je dobio tehničku pomoć za uspostavu Centralnog informacijskog sustava.

Državni inspektorat očekuje nastavak tehničke pomoći kroz različite projekte Europske unije, a kako bi ojačao tehničku i stručnu osposobljenost inspektora koja je nužna radi učinkovitijeg nadzora tržišta.

S tim u vezi, Državni inspektorat će dobiti tehničku pomoć kroz twinning u projektu PHARE 2005 «Nadzor nad tržištem u području tehničkog zakonodavstva» u svrhu jačanja administrativnih kapaciteta Državnog inspektorata, daljnjeg razvoja nadzora nad tržištem u skladu s dobrom praksom Europske unije, te suradnje s drugim tijelima za nadzor nad tržištem. Projekt će započeti do kraja druge polovice 2007.godine.

Daljnje jačanje kapaciteta planira se ostvariti putem Projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“.

U svrhu daljnjeg osposobljavanja gospodarskih inspektora za efikasnu provedbu Direktive o općoj sigurnosti i Direktiva Novog pristupa, uspostave kontakt točke za RAPEX te uspostave

laboratorija za rutinska testiranja pojedinih proizvoda, Državni inspektorat je u sklopu I. komponente IPA programa predložio projekt „Nadzor nad tržištem u području zaštite potrošača“ koji je Europska komisija ocijenila jednim od prioriteta, te je izrada dokumentacije u tijeku.

U procesu pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, sankcioniranje povreda dobrih poslovnih običaja postaje još važnije i zbog posebnih pravila Europske unije o zaštiti potrošača od lošeg poslovnog ponašanja trgovaca.

Za sankcioniranje povreda dobrih poslovnih običaja, pri Hrvatskoj gospodarskoj komori djeluje Sud časti kao nadležni sud za utvrđivanje povreda koje su počinile članice Komore te Sud časti izriče propisanu mjeru prema počiniteljima.

Organizacija i rad Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (u daljnjem tekstu HGK) propisan je Pravilnikom o radu Suda časti pri HGK („Narodne novine“, broj 66/06 i 114/06) te ostalim općim aktima HGK.

Cilj je Suda časti pri HGK da, u što kraćem roku riješi nastali spor između suprotstavljenih stranaka na miran način, uz mogućnost materijalne nadoknade prijavitelja. Postupak pred Sudom časti pri HGK-u je besplatan, osim troškova vještačenja. Sud časti, pored toga, djeluje i sa svrhom da se članicama koje su počinile povredu, a što Sud utvrđuje ako stranke ne postignu mirno rješenje spora, kroz izricanje mjera društvene stege, ukaže na nedopuštena ponašanja prema potrošačima, članicama HGK ili drugim poslovnim partnerima. Kroz objavu presuda (osim mjere «opomena»), na Skupštini HGK ili pak u tisku i na Web stranici HGK, o ponašanjima koja nisu u skladu s pravilima morala i običajima informira se javnost, trgovačka društva i potrošači koji nisu stranke u postupku, a čime se pridonosi njihovoj edukaciji, te prevenciji, kako se takve povrede ne bi više činile.

U okviru Hrvatske gospodarske komore djeluje i Centar za mirenje koji mirenjem rješava nastale sporove između trgovaca i potrošača.

Pri Hrvatskoj obrtničkoj komori (u daljnjem tekstu HOK) od lipnja 2000. godine djeluje Sud časti kao nezavisno tijelo, osnovano temeljem odredbi Zakona o obrtu („Narodne novine“, broj 77/93., 90/96., 102/98., 64/01., 71/01. i 49/03. - pročišćen tekst) koji odlučuje, između ostalog, i o povredama dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta a također je osnovan i Centar za mirenje koji mirenjem rješava sporove između trgovaca i potrošača.

Da bi građanin, obrtnik ili trgovačko društvo mogli podnijeti prijavu Sudu časti potrebno je udovoljiti uvjetima propisanim Pravilnikom o sudu časti HOK-a („Narodne novine“, broj 62/02. i 179/04.). Naime, osnovni je uvjet da je osoba protiv koje se želi podnijeti prijava član HOK-a, kao i da od saznanja za povredu i prekršitelja nije proteklo više od tri mjeseca (tzv. subjektivni zastarni rok), kao niti šest mjeseci od dana kada je povreda učinjena (tzv. objektivni zastarni rok).

Važno je naglasiti da Sud časti ne zamjenjuje redovni sud, jer ne donosi akte koji obvezuju osobu koja je proglašena odgovornom za kršenje poslovnih običaja.

U ovom trenutku ne postoji potpuno neovisno izvansudsko tijelo za rješavanje potrošačkih sporova. Sukladno preporukama Europske unije, jedan od ciljeva Projekta CARDS 2002 bilo je ustrojavanje izvansudskog tijela koje bi potrošačima omogućilo brže i jeftinije rješavanje nastalih sporova, te na taj način rasteretilo redovne sudove.

III. UČINCI PROVEDENIH MJERA IZ NACIONALNOG PROGRAMA U 2006. GODINI

Ostvarivanjem zadaća iz Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006. godine ojačani su institucionalni kapaciteti nositelja uspostave i provedbe politike zaštite potrošača: Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva kao resornog tijela za uspostavu pravnog okvira zaštite potrošača, Državnog inspektorata i drugih nadležnih inspekcija u provođenju nadzora na tržištu u skladu s njihovim ovlastima, te Udruga za zaštitu potrošača, neposrednih nositelja promicanja i zaštite prava potrošača.

U sklopu Projekta CARDS 2002, posebna pozornost bila je usmjerena na jačanje profesionalne i tehničke stručnosti djelatnika tijela državne uprave i udruga za zaštitu potrošača kroz treninge, seminare, studijska putovanja i predavanja što se pozitivno odrazilo na bolje sagledavanje i razumijevanje sustava zaštite potrošača uopće. Prenošenjem stečenog znanja na različite razine i dobne skupine, od škola do potrošača starije životne dobi, rezultiralo je boljim razumijevanjem važnosti potrošača kao aktivnog sudionika na tržištu.

Nadalje, ostvarivanjem projekata, te svakodnevnim radom četiri Savjetovaništa za zaštitu potrošača, udruge su informirale i educirale potrošače o njihovim pravima, pružale im savjete putem svojih stručnjaka, najčešće za telekomunikacije, financijske i bankarske usluge, za područje isporuke električne energije, toplinske energije, plina iz distribucijske mreže, naplate komunalnih usluga i ostalo, što je doprinijelo podizanju razine znanja potrošača o njihovim pravima i obvezama. Vlada Republike je u 2006. godini osigurala financijska sredstva u iznosu od 1.994.000,00 kuna, te će i nadalje kroz projekte financirati rad udruga i savjetovaništa.

Veliki doprinos informiranosti javnosti o potrebi zaštite potrošača dali su mediji koji su u protekloj godini pokazali veliku zainteresiranost za ovo područje uvrštavanjem problematike zaštite potrošača u svoje informativne i edukacijske programe.

Pravna zaštita potrošača u Europskoj uniji kontinuirano se dopunjuje i proširuje na nova područja, te je potrebno kontinuirano usklađivati hrvatsko zakonodavstvo s pravnom stečevinom Europske unije kako bi se i hrvatskim potrošačima osigurala odgovarajuća zaštita koju imaju potrošači u zemljama sa visoko razvijenim gospodarstvima. Odredbama Zakona dana je mogućnost ustrojavanja neovisnog vansudskog tijela koje će potrošačima omogućiti brže i jeftinije rješavanje nastalih potrošačkih sporova te na taj način rasteretiti redovne sudove.

Slijedom toga, u saborsku proceduru upućen je novi Zakon o zaštiti potrošača koji će unaprijediti i stvoriti uvjete za stvaranje još učinkovitijeg sustava zaštite potrošača.

Sigurnost proizvoda pitanje je od visokog prioriteta u Europskoj uniji. Krajem 2006. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je «Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost ljudi» u cilju osiguranja visoke razine zaštite građana te slobodnog protoka potrošačkih roba na unutarnjem tržištu. Primjenom ovog Sustava spriječit će se opskrba potrošača proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik po njihovo zdravlje i sigurnost. Obzirom na stupanj rizika koji određeni proizvod predstavlja za zdravlje i sigurnost potrošača, a nakon procjene rizika, nadležna tijela će poduzeti slijedeće mjere kako bi se osigurala sigurnost i zdravlje potrošača: davanje dodatnih obavijesti

potrošačima, stavljanje upozorenja na proizvode do mjere povlačenja s tržišta ili opoziv od potrošača koji su ranije kupili sporni proizvod.

U tijeku je uspostava Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača koji će u ovoj fazi povezivanjem nositelja politike zaštite potrošača omogućiti brži protok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača i pravovremeno poduzimanje mjera nadležnih tijela za nadzor nad tržištem radi njihova otklanjanja. Sustav će u budućnosti biti informatička potpora sustavu brze razmjene obavijesti o opasnim proizvodima na tržištu (RAPEX).

Osnivanje i jačanje regulatornih tijela na tržištu Republike Hrvatske, kao što su Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Hrvatska agencija za hranu, Hrvatska energetska regulatorna agencija, Hrvatska agencija za telekomunikacije i druga regulatorna tijela, doprinijelo je boljem uređenju odnosa davatelja usluga i potrošača što je u konačnici utjecalo na bolju zaštitu potrošača i njegovih gospodarskih interesa onemogućavanjem zlouporabe monopolističkog položaja davatelja usluga na tržištu.

Ostala tijela državne uprave, u okviru njihove nadležnosti, a vezano uz zaštitu potrošača, tijekom 2006.godine intenzivno su radila na usklađivanju nacionalnog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije te na jačanju institucionalnih i administrativnih kapaciteta što je vrlo bitno za daljnje unapređenje zaštite potrošača. Detaljan prikaz aktivnosti nositelja provedbe Nacionalnog programa zaštite potrošača u 2006.godini prikazan je u tabelarnom dodatku ovog Izvješća.

Vlada Republike Hrvatske će i dalje kroz svoja resorna tijela usklađivati i unaprijeđivati nacionalno zakonodavstvo te sudjelovati u projektima Europske unije kojima se pruža pomoć zemljama kandidatima u daljnjem razvoju sustava zaštite potrošača na svim razinama.

Republika Hrvatska nastoji kroz bolju pravnu uređenost svih gospodarskih područja – uključujući i razvoj područja zaštite potrošača, postići bolju zaštitu svih sudionika na tržištu. Bolja uređenost i podizanje razine javne svijesti o zaštiti potrošača doprinijet će uravnoteženom i stabilnom razvoju tržišnog gospodarstva.

IV. OCJENA POTREBNIH SREDSTAVA ZA IZVJEŠĆE NACIONALNOG PROGRAMA

Za Godišnje izvješće o ostvarivanju «Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006.» u 2006.godini nije potrebno osigurati dodatna sredstva u Državnom proračunu Republike Hrvatske.

V. TEKST PRIJEDLOGA IZVJEŠĆA

Tekst prijedloga Godišnjeg izvješća o ostvarivanju "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.- 2006." u 2006. godini, dan je u obliku prijedloga Godišnjeg izvješća o ostvarivanju "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.- 2006." za 2006. godinu.