

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2007.-2008.

I. UVOD

1. OPĆE ODREDNICE

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.

Nacionalni interes i strateški cilj Vlade Republike Hrvatske je punopravno članstvo u Europskoj uniji. Ispunjavanje uvjeta za punopravno članstvo u Europskoj uniji – stabilnost institucija koje osiguravaju demokraciju, vladavinu prava i poštivanje demokratskih načela i ljudskih prava, međunarodnog prava te tržišnog gospodarstva, čine temelje unutarnje i vanjske politike Republike Hrvatske.

U uvjetima stvaranja nužnih pretpostavki za punopravno članstvo u Europskoj uniji, Vlada Republike Hrvatske prihvatila je razvojni okvir za preobražaj Republike Hrvatske u civilno, ekonomski uspješno i demokratsko društvo. Uvažavajući takvo određenje Hrvatske uočena je potreba sustavnog rješavanja problematike određenih kategorija stanovništva, osobito onih kojima se u demokratskom društvu jamči posebna zaštita.

S obzirom na širenje područja djelovanja Europske unije ujedinjenjem europskih država, Europska unija svojim je zemljama članicama dala smjernice za stvaranje jedinstvene politike za ona područja koja su do tada bila isključivo u nacionalnoj nadležnosti. U skladu s time, javila se i potreba za propisivanjem pravnih odredbi koje proklamiraju poštivanje osnovnih ljudskih prava, što je jedno od temeljnih načela djelovanja Europske unije.

Na početku stvaranja samostalne države već je bilo vidljivo opredjeljenje za demokratsku i socijalnu državu, što je nedvojbeno naznačeno i u Ustavu Republike Hrvatske (»Narodne novine«, br. 41/01. i 55/01.), koji u članku 16., 22., 50. i 69. u poglavlju »ZAŠTITA LJUDSKIH PRAVA I TEMELJNIH SLOBODA« propisuje da je »čovjekova sloboda i osobnost nepovrediva« i da svatko ima pravo na zdrav život. Državna tijela osiguravaju uvjete za zdrav okoliš. Svatko je dužan, u sklopu svojih ovlasti i djelatnosti, osobitu skrb posvećivati zaštiti zdravlja ljudi, prirode i ljudskog okoliša. Stoga se pristupa objedinjavanju propisa važnih za potrošače, što bi trebalo rezultirati usuglašavanjem postojećih pravnih propisa i stvaranjem novih, sukladno međunarodnim dokumentima osobito onim koji su prihvaćeni u Europskoj uniji.

Opredjeljenje Republike Hrvatske da se razvija prema civilnom društvu te demokratskoj i tržišno orijentiranoj državi s težnjom integriranja u Europsku uniju dovodi do stvaranja zakonodavstva kojim se poboljšava položaj najugroženije i najslabije strane na tržištu, pojedinaca – potrošača, koji nastupaju na tržištu bez namjere stjecanja profita, ali sa željom da ostvare svoj osobni interes. Potrebno je zaštitu potrošača sustavno uključivati u sva važna područja života i osigurati njeno provođenje.

2. RAZVOJ SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA

Generalna skupština Ujedinjenih naroda donijela je, Rezolucijom broj 39/248 iz 1985. godine, smjernice o zaštiti potrošača kojima je potaknula zemlje članice na zakonsko uređivanje ovog područja te razvoj institucija koje će potrošače obavješćivati i poučavati, te djelotvorno štititi njihova prava.

Europske države potpisnice Ugovora o osnivanju Europske zajednice, potpisanog u Rimu 1957. godine, donijele su potkraj 1973. godine Europsku povelju o obavješćivanju i zaštiti potrošača s njihovim pravima, koja se sastoje od prava na zaštitu gospodarskih interesa, prava na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu prilikom stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, prava na pravnu zaštitu i potporu države, prava na obavješćivanje i poduku potrošača, te prava na udruživanje sa svrhom zaštite njihovih interesa, prava na predstavljanje u tijelima koja odlučuju o stvarima od interesa za potrošače. Od tada do danas, na ovim principima u Europskoj zajednici je nastalo bogato zakonodavstvo zaštite potrošača.

U Sjedinjenim Američkim Državama donesen je Zakon o zaštiti potrošača 1972. godine i na temelju tog Zakona osnovana je posebna savezna komisija za sigurnost potrošačke robe.

Politika zaštite potrošača počela se razvijati u državama Zapadne Europe četrdesetih godina 20. stoljeća dok je ona u državama Srednje i Istočne Europe proces koji se razvio početkom osamdesetih i devedesetih godina 20. stoljeća, s demokratskim promjenama i pojavom tržišnog gospodarstva.

Razvoj takve politike bio je iniciran željom vlada država u regiji da pristupe Europskoj uniji sa svim njenim gospodarskim i socijalnim prednostima.

Zajedničko obilježje svih modernih demokratskih država je zaštita interesa gospodarski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu, stoga se i zakonima o zaštiti potrošača u tim zemljama, štite fizičke osobe, potrošači, na tržištu proizvoda i usluga koje kupuju za svoje neprofesionalne svrhe, odnosno za osobne ili obiteljske potrebe.

Sa zaštitom potrošača Europska unija započela je u 70-im godinama dvadesetog stoljeća. Do danas je to područje uređeno brojnim aktima što ukazuje na veliku važnost koja se pridaje ovoj problematici, to više što moderno tržište zahtijeva visoku razinu zaštite potrošača. Ugovorom o Europskoj uniji, kojim je izmijenjen Ugovor o osnivanju Europske zajednice, politika zaštite potrošača postaje službena politika Europske unije. Daljnje promjene izvršene su tzv. Ugovorom iz Amsterdama. Tim ugovorom, između ostalog, izvršena je renumeracija postojećeg teksta Ugovora o osnivanju Europske zajednice, pa je dotadašnji članak 129.a, kojim je bila uređena zaštita potrošača, postao članak 153. i njime se navodi da se prava potrošača temelje na pet osnovnih prava ugrađenih u nacionalne politike njezinih članica, kako slijedi:

- zaštita zdravlja i sigurnost potrošača,
- zaštita gospodarskih interesa potrošača,
- pravo potrošača da budu informirani i educirani,

- pravo na pravnu zaštitu potrošača
- pravo na naknadu štete i
- udruživanje, zastupanje i sudjelovanje potrošača, radi ostvarenja svojih prava.

Zaštita potrošača iznimno je dinamično područje koje je u Europskoj uniji podvrgnuto donošenju učestalih novih mjera, stoga bi trebala predstavljati osnovu za usklađeno djelovanje svih nacionalnih tijela na području zaštite potrošača, vladinih i nevladinih organizacija.

Obzirom na širenje područja djelovanja ujedinjenjem europskih država, Europska unija svojim je zemljama članicama dala smjernice za stvaranje jedinstvene politike za ona područja koja su do tada bila isključivo u nacionalnoj nadležnosti. U skladu s time javila se i potreba za propisivanjem pravnih odredbi koje proklamiraju uvažavanje osnovnih ljudskih prava, što je jedno od glavnih načela djelovanja Europske unije.

Izvješćem o Strategiji EU za zaštitu potrošača 2002-2006, koje je rezultat otvorenog dijaloga između država članica u okviru Zelene knjige zaštite potrošača iz godine 2001., Europska komisija je utvrdila brojne zajedničke ciljeve u osiguravanju nesmetanog djelovanja tržišta i postizanju visoke i jedinstvene razine zaštite potrošača.

Europska Strategija zaštite potrošača za razdoblje 2002. -2006. određuje tri ključna cilja:

- visoka zajednička razina zaštite potrošača
- učinkovito izvršavanje propisa zaštite potrošača, naročito kroz nadzor tržišta, upravno i izvršno sudjelovanje, pristup potrošača podacima o uslugama i neprehrambenim proizvodima te pristup mehanizmima za van sudsko rješavanje sporova;
- uključivanje organizacija potrošača u oblikovanje i provođenje politike zaštite potrošača te u druge politike Unije koje se tiču interesa potrošača.

Europska komisija je 6. 4. 2005. godine podnijela Izvješće COM (2005) 115 final, 2005/00 42 COD Europskom parlamentu, Savjetu EU, Europskom ekonomsko-socijalnom odboru i Odboru regija. Ovim Izvješćem se predlaže uspostava novog, zajedničkog programa Unije na području javnog zdravstva i zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2013, koji predstavlja nastavak i nadogradnju postojećih programa javnog zdravlja i zaštite potrošača, a ujedno i uvodi udruživanje programa na tim dvama područjima. Zajednički ciljevi, ciljevi u svezi sa zaštitom potrošača te ciljevi u svezi s javnim zdravljem predložena je struktura „triju stupova“. Usklađenju politike zaštite potrošača može pridonijeti predloženo strateško usmjerenje udruživanja svih za potrošače relevantnih područja, koja su u brojnim državama članicama, vrlo razgranata i institucionalno podijeljena na različite resore unutar ministarstava, zbog čega će proces udruživanja moći pozitivno utjecati na učinkoviti razvoj tog sada vrlo razgranatog područja. Za provođenje mjera u okviru novog zajedničkog programa, Europska komisija predlaže udvostručivanje sredstava, što potvrđuje veliko značenje koje priznaje politici zaštite potrošača kao jednoj od politika za realizaciju Lisabonske strategije i Strategije EU za kontinuirani razvitak.

Europska komisija s novom strategijom uvodi zajedničku politiku zaštite potrošača obzirom da jasna pravila i dosljedno provođenje zakona rezultiraju povjerenjem potrošača i konkurentnim domaćim tržištem, bez obzira na to gdje se potrošač ili tvrtka nalazi. Slijedom toga, u okviru nove strategije najavljuje reviziju većine važećih direktiva o zaštiti potrošača u smjeru postupnog

prijelaza od mjera „minimalne“ prema mjerama „maksimalne“ harmonizacije. Također, Europska komisija želi dosegnuti prvenstveno visok stupanj integracije zaštite potrošača u druge politike EU i koristi domaćeg tržišta za potrošače dovesti do maksimuma. Konkretnu korist od prednosti domaćeg tržišta, morale bi imati ne samo tvrtke, nego i potrošači u svom svakidašnjem životu, kako s obzirom na veći izbor roba i usluga, nižih cijena i dostupnosti, tako i obzirom na osnovne usluge

Suvremeno tržište omogućava široku ponudu uz potrebno postizanje visoke i jedinstvene razine zaštite potrošača, kako bismo našu državu pripremili za ravnopravno nastupanje na jedinstvenom tržištu Europske unije. To podrazumijeva stvaranje jedinstvene i kvalitetne institucionalne strukture kao temelja provođenja učinkovite zaštite potrošača, čime bi Republika Hrvatska pokazala da zasluži povjerenje potrošača na konkurentnom unutarnjem tržištu uz jasna pravila i dosljedno provođenje zakona, bez obzira, gdje se potrošač ili gospodarski subjekt nalaze. Da bi se sve to moglo ostvariti potrebna su i značajna materijalna sredstva koja bi u konačnici dovela do značajne koristi ne samo gospodarskim subjektima, nego i potrošačima u njihovom svakidašnjem životu, s obzirom na veći izbor robe i usluga uz bolju kvalitetu i niže cijene.

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europskih zajednica i njihovih država članica u Luksemburgu 29. listopada 2001. godine čije je potvrđivanje od strane Hrvatskoga sabora objavljeno u »Narodnim novinama – Međunarodni ugovori«, br. 14/01.), otpočeo je proces pridruživanja Republike Hrvatske europskim integracijama. Jedna od posebno važnih obveza koju Republika Hrvatska mora ispuniti do kraja tog procesa je i prilagodba nacionalnog zakonodavstva pravnoj stečevini Europske unije (*acquis communautaire*).

Člankom 74. Sporazuma u dijelu 23. pod nazivom ZAŠTITA POTROŠAČA dogovoreno je da će Hrvatska i Europska zajednica surađivati kako bi uskladile standarde za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj s onima u Europskoj uniji. Učinkovita zaštita potrošača je nužna kako bi se osiguralo primjereno funkcioniranje tržišnoga gospodarstva te će ta zaštita ovisiti i o razvoju upravne infrastrukture, koja će osigurati nadzor nad tržištem i provedbom zakona na tom području. U tu će svrhu i u njihovu zajedničkom interesu stranke posebno poticati i osigurati:

- usklađivanje zakonodavstva i prilagođavanje zaštite potrošača u Hrvatskoj sukladno zaštiti koja je na snazi u Europskoj uniji,
- politiku aktivne zaštite potrošača, uključujući veću informiranost i razvoj neovisnih organizacija,
- učinkovitu pravnu zaštitu potrošača radi poboljšanja kakvoće potrošačke robe i održavanja odgovarajućih sigurnosnih normi.

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, 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 van sudskih 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, obavljanja, trgovine, financijskih usluga i bankarstva, zaštite okoliša, turizma i ugostiteljstva te na području korištenja nekretnina.

Što se tiče propisa koji se odnose na sigurnost proizvoda, Hrvatski sabor je u 2003. godini donio Zakon o općoj sigurnosti proizvoda te je temeljem ovog Zakona 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).

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.

Državni inspektorat odgovoran je u suradnji s ostalim javnim institucijama za provedbu propisa tržišnog nadzora. Inspekcijski 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..

Tijela nadležna za nadzor tržišta provode niz aktivnosti u svrhu jačanja administrativnih kapaciteta i jačanja daljnjeg razvoja nadzora nad tržištem u skladu s dobrom praksom Europske unije.

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 i Hrvatskoj obrtničkoj komori djeluju Sudovi časti i Centri za mirenje u cilju rješavanja sporova između suprotstavljenih stranaka.

Sudovi časti koji prvotno imaju cilj sklapanje nagodbe između trgovca i potrošača, a tek ako do nagodbe ne dođe, sud sankcionira ponašanje trgovca, ako se u postupku utvrdi njegova odgovornost.

Pri komorama djeluju i centri za mirenje koji isto tako mogu rješavati sporove između trgovaca i potrošača samo za razliku od postupka pred sudovima časti, ovaj je postupak dobrovoljan i u potpunosti je upravljen na sklapanje nagodbe među strankama u sporu. Ako ne dođe do sklapanja nagodbe pred centrima za mirenje potrošač može potražiti zaštitu svojih prava na redovnom sudu.

Novim Zakonom o zaštiti potrošača nastojat će se bolje i kvalitetnije urediti ovo područje a kako bi se bi potrošačima omogućilo brže i jeftinije rješavanje nastalih sporova, te na taj način rasteretilo redovne sudove.

U cilju podizanja razine svijesti na području zaštite potrošača i pomoći potrošačima u njihovu nastupu prema trgovcu tijekom rješavanja potrošačkih sporova, Republika Hrvatska je u proteklom razdoblju osnovala 4 Savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli.

Udruge za zaštitu potrošača, potpomognute financijskim sredstvima iz Državnog proračuna RH, doprinijele su jačanju i razvoju cjelokupnog sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

II. OCJENA STANJA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

1. 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.

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. 46/07), 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 122/03., 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), Zakon o obrtu („Narodne novine“ 72/93., 90/96., 102/98., 64/01., 71/01 i 49/03), Zakon o Hrvatskoj gospodarskoj komori („Narodne novine“ 66/91., 73/91., 77/93.), Zakon o mirenju („Narodne novine 163/03.) i drugi.

Tijekom 2005. godine donesen je novi Zakon o obveznim odnosima, koji je stupio na snagu 1. siječnja 2006. godine. Taj je Zakon usklađivan s pravnom stečevinom Europske unije a, među ostalim, i s direktivama koje se odnose na zaštitu potrošača i to: Direktivom 85/347/EEZ od 25. srpnja 1985. o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica vezano za odgovornost za neispravne proizvode koja je izmijenjena i dopunjena Direktivom 1999/34/EC od 10. svibnja 1999.; Direktivom 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o turističkim paket aranžmanima i Direktivom 1999/44/EZ od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje potrošačkih dobara i povezanim garancijama. Sukladno rezultatima analitičkog pregleda zakonodavstva u Poglavlju 28. Zaštita potrošača i zdravlja dodatno usklađivanje Zakona o obveznim odnosima biti će potrebno u odnosu na Direktivu o određenim aspektima prodaje potrošačkih dobara i povezanim garancijama.

Zaštita potrošača dinamično je područje te se samim time i politika zaštite potrošača ne može definirati na duže razdoblje. Sukladno brzim promjenama na tržištu, a koje se posljedično odnose i na potrošače, potrebno je stalno pratiti prioriteta područja koja su važna kod provođenja politike zaštite potrošača.

U tom smislu potrebno je stalno prilagođavanje zakonodavstva koje regulira ovo područje, a sukladno i samoj dinamici koja je određena promjenama u Europskoj uniji, a koje Republika Hrvatska kao buduća članica mora uvažavati.

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.

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 identificirana su sva područja koja je potrebno ujednačiti s europskim zakonodavstvom, pa je s tim u vezi Republika Hrvatska preuzela obvezu daljnjeg usklađivanja zakonodavstva 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.

Izradi novog zakona o zaštiti potrošača pristupilo se ne samo radi usklađivanja njegovih odredbi sa zakonodavstvom Europske unije, nego prvenstveno kako bi se poboljšale njegove odredbe radi postizanja osnovnog cilja, tj. visoke razine zaštite potrošača

U njegovoj izradi sudjelovali su predstavnici Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva uz predstavnike ostalih relevantnih tijela državne uprave, akademske zajednice, interesnih i strukovnih udruženja trgovaca kao i udruga za zaštitu potrošača

Novim Zakonom o zaštiti potrošača predlažu se rješenja koja će unaprijediti i omogućiti višu razinu zaštite prava potrošača, a time i sam Zakon učiniti svrsishodnim.

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 poslovnom praksom trgovca prema potrošaču, - prenesena člancima 107.-115 kojom se zamjenjuju odredbe o zavaravajućem oglašavanju u odnosima između potrošača i trgovaca.

Osnovna pitanja koja uređuje Konačni prijedlog zakona o zaštiti potrošača

Konačnim prijedlogom Zakona o zaštiti potrošača predlažu se urediti osobito sljedeća područja:

- obveza vođenja knjige žalbe u prostorijama trgovca,
- isticanje cijena proizvoda i usluga koje se nude potrošačima,
- ostavljanje oglasnih poruka i materijala,
- sadržaj obavijesti o proizvodu
- pojam javnih usluga prema ovom Zakonu,
- prodaja izvan poslovnih prostorija trgovca,

- prodaja na daljinu (putem kataloga, tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, televizije, elektroničke pošte i slično),
- korištenje potrošačkog zajma sukladno Direktivi, Zakonu o bankama i drugim financijskim propisima,
- nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima,
- ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (timesharing),
- osnivanje Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača,
- izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova,
- odredbe o provođenju upravnog nadzora te propisivanje upravnih mjera,
- prekršajne odredbe koje imaju svoju osnovu u pojedinim materijalnim odredbama Zakona,
- prekršajne odredbe radi usklađivanja sa Zakonom o prekršajima i Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o državnom inspektoratu.

2. OCJENA STANJA NAKON PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA

ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2005.-2006.

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 iskazana je potreba za jačanjem razine zaštite potrošača na slijedećim prioritetnim 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.

Učinkovita zaštita potrošača neophodna je kako bi se omogućilo pravilno funkcioniranje tržišnog gospodarstva, stoga je potrebno osigurati:

- administrativnu strukturu za cjelovit nadzor tržišta i provedbu zakona,
- aktivno sudjelovanje potrošača poboljšanjem njihove informiranosti i obrazovanja,
- razvoj kapaciteta i osposobljenosti udruga za zaštitu potrošača.

Tako je u cilju postizanja visoke razine zaštite potrošača Republike Hrvatske, štiteći zdravlje, sigurnost i gospodarske interese potrošača, u srpnju 2005. godine započela operativna provedba Projekta EU CARDS 2002 „Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“ i trajala je do 21.2.2007. godine. Korisnici Projekta bili su Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat te udruge za zaštitu potrošača. Ipak, krajnji korisnici su potrošači koji će kroz bolju zaštitu, informiranost i osviještenost o svojim pravima, imati bolju mogućnost uvida u cjelokupnu situaciju na tom području, a što će im uvelike olakšati samostalan odabir proizvoda i usluga na tržištu

Namjera Projekta CARDS 2002 "Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača" bila je usmjerena na pružanje pomoći Vladi Republike Hrvatske pri provedbi politike zaštite potrošača EU-a koju određuju tri opće odrednice:

- Sveukupno visoka razina zaštite potrošača
- Djelotvorna primjena propisa o zaštiti potrošača
- Uključenost tijela nadležnih za zaštitu potrošača

Potrebna je snažna infrastruktura, državnih tijela i nevladinih organizacija, kako bi se uspostavili svi aspekti zaštite potrošača ako se želi postići cilj promicanja interesa potrošača i poticanja mehanizama koji ih uključuju u razvoj politika koje se na njih odnose.

Kroz provedeni projekt CARDS 2002 "Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača" postignuti su slijedeći rezultati:

- Usklađenost Zakona o zaštiti potrošača s *acquis* –om
- Jačanje institucijskih i administrativnih kapaciteta
- Provedba prijedloga Vijeća za zaštitu potrošača
- Provedba programa obuke i studijskih putovanja
- Jačanje suradnje između predstavnika tijela državne uprave i predstavnika programa za zaštitu potrošača
- Jačanje (podizanje) javne svijesti
- Aktivno sudjelovanje potrošača u oblikovanju politike zaštite potrošača.

Sastavnice Projekta odnosile su se na usklađivanje zakonodavstva, jačanje institucijskih i administrativnih kapaciteta, razvoj ljudskih resursa, centralni informacijski sustav te podizanje javne svijesti.

Dalje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača provodit će se kroz Projekt CARDS 2004 koji je u fazi ugovaranja, a početak Projekta planiran je za rujan 2007.godine.

Korisnici Projekata su, uz Odjel za zaštitu potrošača Uprave za trgovinu i unutarnje tržište, Državi inspektorat te udruge za zaštitu potrošača. Ipak, krajnji korisnici su potrošači koji će bolje zaštićeni, informirani i educirani imati bolju mogućnost odabira u stalno rastućem tržišnom gospodarstvu.

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.

U 2006.godini uspostavljen je **Centralni informacijski sustav 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.

U cilju podizanja razine znanja o zaštiti potrošača kao i senzibiliziranja ukupne javnosti o navedenoj problematici, održani su mnogi skupovi, okrugli stolovi, tribine, predavanja, konferencije, pri čemu su i hrvatski mediji dali značajan doprinos. Pored toga, sudjelovanjem u brojnim televizijskim i radio emisijama nastojalo se sustavno i pravodobno informirati i educirati 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 i obveza 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.

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 25 udruga 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.

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.

U Hrvatskoj danas djeluje 4 Savjetovališta za zaštitu potrošača koja se financiraju isključivo iz državnog proračuna, a čija svrha je educirati potrošače o njihovim pravima i obvezama. Savjetovališta u Zagrebu, Splitu i Osijeku osnovana su u 2005. godini, dok je u 2006. godini osnovano Savjetovalište za zaštitu potrošača i u Puli. Za osnivanje i rad Savjetovališta u 2006. godini izdvojena su financijska sredstva u iznosu od 1.244.000,00 kuna.

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

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, polutvrdog sira, osvježavajućih bezalkoholnih pića (od voćnog soka), mesnih prerađevina 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 rujan-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.

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa ostvarilo je niz aktivnosti u cilju podizanja znanja o zaštiti potrošača edukacijom i informiranjem. Sve odgojno obrazovne ustanove upoznale su učenike s Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006. Upućene su odgojno-obrazovnim ustanovama smjernice za makro i mikroplaniranje rada kroz okvirne planove i programe nastavnih predmeta čiji sadržaj omogućava ugradnju elemenata obrazovanja zaštite potrošača od normativnih do zdravstvenih komponenata.

Na satovima razrednog odjela ili organiziranjem radionica obilježen je 15. ožujka «Dan potrošača».

Udruge za zaštitu potrošača povremeno su realizirale tematska predavanja i radionice sa učenicima osnovnih i srednjih škola u cilju educiranja iz područja zaštite potrošača.

Hrvatski mediji su uvelike doprinijeli informiranju i educiranju javnosti o problematici zaštite potrošača. Hrvatska Radio Televizija u okviru svojih javnih zadaća pratila je problematiku zaštite potrošača u programima Radija i Televizije. Informativni program HR-a kroz svoje dnevne emisije prati problematiku potrošača, a posebnu pozornost daje u emisijama Građanski glas i Večernji program. U obrazovnom i dječjem programu ova se problematika na specifičan način prati u emisijama „Otvorena srijeda“ i „Vodič za moderna vremena“.

O problematici zaštite potrošača redovito se izvještava u informativnim emisijama, te u tematskim emisijama. U suradnji s udrugama za zaštitu potrošača povremeno se organiziraju i posebne emisije.

Informativni program HTV kroz svoje dnevne emisije prati problematiku potrošača, a posebnu pozornost daje emisiji «Potrošački kod» koji se emitira svakog utorka na 1. programu u 16,00 sati.

Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva kontinuirano obavještuje potrošače o ekološkom aspektu proizvoda i usluga putem svojih internet stranica, te promiče i podiže svijesti o održivoj potrošnji i proizvodnji te promjeni potrošačkih navika na državnoj i regionalnoj razini, o zaštiti okoliša te promiče ekološku kulturu kod potrošača.

Pojačana je provedba nadzora nad tržištem, a posebno u tvrtkama koje obavljaju javne usluge (distributeri el. energije, pitke vode, telekomunikacijskih usluga i sl.). Utvrđeno je 14 povreda propisa koji se odnose na zaštitu potrošača u području javnih usluga te su sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu (NN broj 76/99, 96/03, 151/03, 160/04, 174/04, 33/05, 48/05, 129/05, 140/05 i 138/06) izrečene odgovarajuće upravne mjere.

Tijekom 2006.godine Državni inspektorat je nastavio pravovremeno informirati potrošače o svim pitanjima iz svojeg djelokruga nadležnosti putem sredstava javnog informiranja i na druge načine kako bi se doprinijelo da se pravo potrošača na potpuno informiranje u svezi sa zaštitom svojih prava ostvari u potpunosti.

Što se tiče pojačanog inspekcijskog nadzora nad tržištem, a koji se odnosi na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, zatim na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu ljudi osim Državnog inspektorata, nadzor 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.

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.

Na području javnih usluga Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva tijekom 2006.g. obavljali su mnoge aktivnosti u cilju usklađivanja zakonodavstva sa zakonodavstvom EU. Tako je u 2006.g. učinjen korak dalje u reformi energetske sustava usvajanjem novog Zakona o tržištu nafte i naftnih derivata, Općih uvjeta za opskrbu električnom energijom i Općih uvjeta za opskrbu toplinskom energijom. Svi navedeni propisi pripremljeni su u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača koje su dale značajan doprinos u definiranju spornih dijelova.

Hrvatska energetska regulatorna agencija je u 2006.godini, uz obvezu zaštite kupaca energije i energetskih subjekata, provodila aktivnosti vezane za uspostavu i provođenje sustava regulacije energetskih djelatnosti, a posebno onih koje se obavljaju kao javne usluge, putem savjetodavnih tijela u kojima sudjeluju i predstavnici udruga potrošača te primjenjivala mjere za zaštitu osnovnih prava potrošača sukladno posebnim zakonima.

Savjet za zaštitu potrošača pri Agenciji donosio je preporuke i mišljenja o mjerama za zaštitu potrošača u provođenju sustava regulacije energetskih djelatnosti, pratio problematiku zaštite potrošača kroz važeće propise i njihovo donošenje te se očitovao o zakonskim i podzakonskim propisima i drugima aktima.

U 2006.godini započelo je s radom Vijeće korisnika telekomunikacijskih usluga koje je održalo deset sjednica na kojima je pokrenut postupak izvansudskog rješavanja sporova. Tijekom 2006.godine poboljšana je javna dostupnost informacija i pojačana su prava korisnika javnih TK usluga.

Na području zdravstvenih usluga u 2006.godini je osigurana učinkovitija zaštita prava pacijenata. Zakonom o zaštiti prava pacijenata (NN br.169/04) propisano je i osnivanje Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata te je isto i osnovano.

Na području zdravstvene ispravnosti i kvalitete hrane tijekom 2006. godine nastavilo se s donošenjem propisa temeljem Zakona o hrani („Narodne novine“ br. 117/03, 130/03, 48/04, 85/06) s ciljem daljnjeg usklađivanja sa relevantnim propisima Europske unije.

Isto tako u NPPEU za 2007. uvrštena je izrada novog Zakona o hrani, također s ciljem daljnjeg usklađivanja sa glavnom Uredbom 178/2002, ali i iz razloga određivanja jednog tijela nadležnog za sigurnost hrane radi učinkovite provedbe „higijenskog paketa uredbi EU“, usklađivanje s uredbama o genetski modificiranoj hrani i hrani za životinje i usklađivanje s novim uredbama EU koje reguliraju „politiku kvalitete“. Također, nastavljeno je s institucionalnim jačanjem Hrvatske agencije za hranu i osposobljavanjem djelatnika i tijela Agenciju u cilju upostave osnovne zadaće Agencije – procjene rizika povezanih s hranom i hranom za životinje.

Na području sigurnosti proizvoda Državni zavod za mjeriteljstvo je tijekom 2006.godine donio niz pravilnika iz područja mjeriteljstva i homologacije vozila kojima je svrha zaštita potrošača. Donesena je Uredba o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN 138/06).

U 2006. godini Hrvatski zavod za norme objavio je publikaciju „Vaš glas je važan“, te je pripremljeno više prijevoda međunarodnih i europskih dokumenata s temama koje su važne za zaštitu potrošača.

Na području financijskih usluga i bankarstva tijekom 2006. godine Ministarstvo financija izradilo niz propisa koji dijelom uređuju i područje zaštite potrošača kojima se primjerenije regulira leasing industrija na financijskom tržištu Republike Hrvatske, detaljnije uređuje financijsko tržište, vrši daljnje usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije u pogledu sprječavanja nezakonite kupoprodaje dionica, manipuliranje tržištem i druge zlouporabe tržišta, povećava transparentnost trgovanja vrijednosnim papirima kojima se trguje na uređenom tržištu, te omogućuje daljnji razvoj tržišta kapitala u Republici Hrvatskoj, povećanje njegove likvidnosti, veću transparentnost trgovanja, veću sigurnost ulaganja, unaprjeđenje cjelokupnog procesa trgovanja na burzama te liberalizacija kapitalnih transakcija i gotovinskih plaćanja

Prema Zakonu o Hrvatskoj agenciji na nadzor financijskih usluga (NN br.140/05), koji je stupio na snagu 1. siječnja 2006., jedno od načela djelatnosti Agencije je i izvješćivanje potrošača što uključuje i razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskih poslova.

S ciljem zaštite korisnika financijskih usluga HANFA je donijela i Pravilnik o promidžbi investicijskih fondova s javnom ponudom (NN 29/06), te Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o promidžbi investicijskih fondova s javnom ponudom (NN 109/06), kao i Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o marketingu mirovinskih fondova.

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 gospodarstva, rada i poduzetništva, nadležnom za poslove zaštite potrošača, jedan je od važnih nositelja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Vijeće osniva i članove Vijeća imenuje Vlada Republike Hrvatske. Vijeće ima 27 članova i čine ga predstavnici nadležnih tijela državne uprave, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, neovisni stručnjaci s područja zaštite potrošača, a jednu trećinu članova Vijeća čine predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Sjednicama Vijeća za zaštitu potrošača predsjedava ministar gospodarstva, rada i poduzetništva ili osoba koju on ovlasti.

Vijeće za zaštitu potrošača do sada je održalo četrnaest sjednica na kojima su raspravljali o temama od važnosti za zaštitu interesa potrošača. Ujedno je Vijeće, kroz suradnju s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, sudjelovalo u izradi postojećeg i novog Zakona o zaštiti potrošača, Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006.; Godišnjeg izvješća o ostvarivanju „Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006.“ u 2005. kao i u 2006. godini, Pravilnika o ambalaži i ambalažnom otpadu, provedbi Projekata „Informiranje o zaštiti potrošača“ i „Preventivna zaštita potrošača“, „Izobrazba potrošača“, „Usporedni testovi proizvoda“, Savjetovališta za zaštitu potrošača, kao i u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008. godina.

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 (NN broj 76/99, 96/03, 151/03, 160/04, 174/04, 33/05, 48/05, 129/05, 140/05 i 138/06) 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 stavljeni 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 ovlašteni 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 ovlašteni inspektori Državnog inspektorata, kao i drugi ovlašteni 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..

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

U procesu pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, sankcioniranje povreda dobrih poslovnih običaja postaje još važnije i zbog posebnih pravila Europske unije o zaštiti potrošača zbog lošeg poslovnog ponašanja dijela trgovaca i povreda dobrih poslovnih običaja, što naglašava značaj i potrebu sustavne edukacije trgovaca, posebice njihova upoznavanja s propisima u cilju smanjenja broja povreda prava potrošača i dobrih poslovnih običaja.

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.

Tako je tijekom 2006.godini, a što se tiče potrošačkih sporova, u HGK zaprimljeno 151 prijava potrošača od kojih je 117 riješeno, te 43 žalbi potrošača na prvostupanjsku presudu od čega je 35 riješeno.

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.

Sudovi časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore

a) Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Iako su pri komorama koje su djelovale na području Kraljevine Jugoslavije djelovali obrtnički sudovi koji su sudili i radi povreda dobrih poslovnih običaja, Sud časti čija je uloga bila samo odlučivanje o povredama dobrih poslovnih običaja, nastaje nakon drugog svjetskog rata, odnosno 1952. godine pri Zanatskoj, Trgovinskoj i Ugostiteljskoj komori. Potreba za osnivanjem sudova časti pri komorama nakon 2. svjetskog rata vjerojatno je nastala zbog potrebe da se utječe na poslovni moral članova komora te da se iskristaliziraju dobri poslovni običaji kojih bi se trebali pridržavati svi gospodarstvenici. Nakon što su se 1962. godine te tri komore ujedinile u Privrednu komoru Zagreb, u prvoj Odluci o privremenoj organizaciji Privredne komore Grada Zagreba i komorskih službi, od 1. listopada 1962. godine, odredbama od 24. do 26., propisana je organizacija i djelovanje Suda časti koji je odlučivao o povredama dobrih poslovnih običaja svojih članova.

Sud časti imao je važnu ulogu u radu Komore te je, s obzirom na veličinu i privrednu moć Privredne komore Grada Zagreba (čiji su članovi osim tada njih privrednih organizacija bili i obrtnici), ovaj Sud imao mnogo sporova koji su rješavali povrede dobrih poslovnih običaja članica.

Od 1989. godine Sud časti djeluje pri Privrednoj komori Hrvatske, a nakon što je 1991 godine Hrvatska stekla neovisnost, Sud nastavlja sa svojim radom kao Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (u daljnjem tekstu: Sud).

Sjedište Suda je u Zagrebu, Dalmatinska 10.

Nadležnost Suda časti, njegov ustroj i sastav, tijekom postupka pred Sudom uređeni su Pravilnikom o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (Narodne novine broj 66/06. i 114/06.).

Sud sudi na temelju Ustava, međunarodnih ugovora, zakona, podzakonskih akata, općih akata Komore, osnovnih načela obveznih odnosa, a posebno načela savjesnosti i poštenja u obveznim odnosima i sukladno moralu društva.

U svom radu Sud je nezavisan i samostalan u odlučivanju.

Nadležnost Suda

Sud odlučuje o povredama pravila morala (dobrih poslovnih običaja) u obavljanju gospodarskih djelatnosti i prometa roba i usluga na području Komore, o neizvršavanju obveza članica Komore, kao i zbog povrede Statuta i drugih općih akata Komore, bilo da to članice učine u međusobnom poslovanju ili prema trećim osobama.

Sud ne obavlja poslove pravne pomoći

Povredom pravila morala naročito se smatra:

- prodaja proizvoda ili pružanja usluga loše kvalitete pod vidom dobre kvalitete
- svjesno preuzimanje obveza bez namjere da ih se ispuni
- namjerno zaključivanje nejasnih ili nepotpunih ugovora u prometu roba ili usluga,
- neistinita reklama na štetu drugih trgovačkih društava ili potrošača
- svjesno postupanje kojim se drugima može prouzročiti šteta,
- prekoračenje dopuštene samopomoći u svrhu pribavljanja ili zaštite prava,
- povrede odredbi strukovnih kodeksa u pogledu članica na koje se kodeks primjenjuje,
- drugi slučajevi za koje Sud ocijeni da predstavljaju povredu pravila morala.

Sud djeluje s ciljem:

- promicanja i jačanja savjesnosti i poštenja te pravila morala
- prevencije, edukacije i etičkog razvitka članica -ukazivanjem na ponašanja koja nisu dopuštena
- zaštite članica i potrošača
- unapređivanja gospodarstva.

Postupajući po prijavi koju protiv članica HGK mogu podnijeti domaće i strane fizičke, odnosno pravne osobe, Sud provodi prethodni postupak mirenja, a u kojem postupku se nastoji predmetni spor riješiti mirnim putem, odnosno nagodbom stranaka, pa je to stadij postupka u kojem prijavitelj može, ukoliko se nagodba postigne, ostvariti svoj imovinsko-pravni zahtjev. Nagodbe zaključene pri Sudu časti su temeljem Ovršnog zakona (Narodne novine broj 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03 i 88/05) ovršne isprave. Takvim svojim djelovanjem Sud može pripomoći u rasterećenju redovnih i specijaliziranih Sudova, odnosno bržem rješavanju sporova.

Ukoliko stranke ne postignu mirno rješenje spora, postupak se nastavlja pred prvostupanjskim vijećem koje, u slučaju utvrđivanja odgovornosti članica HGK izriče mjere društvene stege, a u svrhu ukazivanja na nedopuštena ponašanja članica prema potrošačima, članicama HGK ili drugim pravnim osobama. Kroz objavu presuda na Skupštini HGK ili pak u tisku i na Web stranici HGK o ponašanjima koja su protivna pravilima morala i dobrim 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.

Za pokretanje postupka pred Sudom časti ne naplaćuje se pristojba.

Od 1989. godine pa do danas Sud časti je riješio preko 1600 prijava. S tim u svezi valja napomenuti da kroz jačanje politike zaštite potrošača i usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s pravnom stečevinom EU sve je veći broj prijava koje protiv članica HGK podnose upravo potrošači.

Na listu sudaca za prvostupanjska i drugostupanjska vijeća Suda mogu biti imenovani radnici članica Komora koji za to imaju stručnu i radnu sposobnost, suci redovnih i specijaliziranih sudova, sveučilišni profesori, znanstveni radnici te drugi istaknuti stručnjaci.

Na sjednici Upravnog odbora održanoj 14. prosinca 2005. godine donesena je Odluka o izboru sudaca Suda časti pri HGK te Odluka o imenovanju predsjednika i zamjenika predsjednika Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, a koje odluke su objavljene u Narodnim novinama broj 150/05.).

Sud časti vodi registar pravomoćno izrečenih mjera. Na zahtjev koje od članica Hrvatske gospodarske komore, Sud može izdati uvjerenje o neizricanju mjere, a u svrhu dokazivanja dobrog ugleda članice. Za izdavanje uvjerenja ne naplaćuje se pristojba.

U svom daljnjem radu Sud časti će nastojati svojim autoritetom i predviđenim mjerama društvene stege usmjeravati stranke ka mirnom rješenju spora, odnosno educirati i upozoravati članice HGK na potrebu primjernog ponašanja prema potrošačima i poslovnim partnerima. Jednako tako, nastojat će svoj rad i djelovanje prilagoditi svim promjenama koje će vrijeme i razvoj tržišta donijeti.

b) Sud časti Hrvatske obrtničke komore

Hrvatska obrtnička komora kao samostalna organizacija obrtnika počela je djelovati od 1994.g.(kada je održana obnoviteljska skupština) iako je povijest ovog suda zajednička povijesti Suda časti pri HGK s obzirom da su nekad djelovale komore koje su okupljale uz druge gospodarske subjekte i obrtnike (npr. Zanatska, Trgovinska, Ugostiteljska) te je postojao zajednički tzv. Obrtnički sud . U novijoj povijesti je od 1989g. do 2001. g. Sud časti pri HGK bio nadležan i za vođenje postupaka protiv obrtnika koji su tada bili organizirani u okviru te komore (do 1991.g. Privredna komora Hrvatske) tako da se broj predmeta koji se odnose na statistiku tog suda do 2001.g. gotovo u polovini odnosi na obrtnike. Od 2001.g. Sud časti HOK-a postoji kao nezavisna samostalna institucija i od tada do danas sud je radio na više od 800 predmeta u kojima je veći dio postupaka završio sklapanjem nagodbe među strankama.

Unatoč postojanju i djelovanju sudova časti pri Komorama broj zaprimljenih prijava nije bio značajan između ostalog najviše zbog neizgrađene svijesti potrošača o njihovim pravima.

Nadležnost i struktura suda

Sud časti HOK-a je nezavisno tijelo Komore osnovano temeljem Zakona o obrtu i Statuta HOK-a, u skladu sa člankom 2 Pravilnika o Sudu časti HOK-a (NN 11/07). Nezavisnost od tijela komore ogleda se u tome što ni jedno tijelo Komore Zakonom o obrtu ili Statutom Komore kao najvišim aktom , nije nadređeno tijelima Suda.

Zakonom o obrtu predviđeno je da Sud časti HOK-a sudi članicama Komore između ostalog i zbog povreda dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta. Pravilnikom se primjerice navode slučajevi što se sve smatra povredama trgovačkih i poslovnih običaja (sada ne više "dobrih

poslovnih običaja " zbog usklađenja sa Zakonom o obveznim odnosima iz kojeg je pojam dobri poslovni običaji zamijenjen pojmovima " trgovački običaji i običaji ") u obavljanju obrta. Pa tako:

Čl. 10 Pravilnika dana je opća definicija i primjeri posebnih slučajeva povreda trgovačkih i poslovnih običaja u obavljanju obrta. Pa tako :

- (1) Povredom trgovačkih i poslovnih običaja smatra se svako ponašanje kojim obrtnik, radnjom ili propustom, postupa suprotno onim pravilima struke koja vrijede za obavljanje njegove registrirane djelatnosti bez obzira obavlja li proizvodnu, uslužnu (konzultantske i servisne usluge ili usluge u trgovini: agencijske, komisijske, zastupničke i slično) ili trgovinsku djelatnost.
- (2) Povredama trgovačkih i poslovnih običaja u obavljanju obrta smatraju se naročito:
 1. postupak, djelo ili izjava usmjereni na rušenje ugleda drugih obrtnika ili ugleda trgovačkih društava (npr. ocrnjivanje natjecatelja),
 2. neispunjavanje preuzetih ili ugovorenih obveza,
 3. prodaja proizvoda ili pružanje usluga loše kvalitete pod vidom dobre kvalitete,
 4. reklama na štetu drugih obrtnika, trgovačkih društava ili potrošača,
 5. prodaja tuđih proizvoda kao vlastitih,
 6. neispravan način naplate za izvršenu uslugu (više od istaknute cijene, neizdavanje računa i sl.),
 7. odbijanje izvršenja usluge,
 8. nepoštivanje pravila struke

Skreće se pozornost da su gornje povrede navedene primjerice, a ne taksativno.

Sud časti čine: predsjednik Suda (sudac Visokog trgovačkog suda RH) .predsjedništvo suda (predsjednik, dva zamjenika-obrtnici i tajnik suda–pravnik s položenim pravosudnim ispitom) te 70 sudaca na listi za prvostupanjaska vijeća , 20 sudaca na listi za drugostupanjaska vijeća i tajnik suda.Imenovanje provodi Upravni odbor Komore na vrijeme od 4 godine s tim da iste osobe mogu biti ponovo birane.

Suce na listu za prvostupanjaskih vijeća predlagale su sve područne obrtničke komore (osnovane u svakoj županiji) na način da su predložena dva obrtnika i jedan pravnik uz preporuku da to bude sudac u mirovini ili sudac redovnog suda. Na takav način svaka područna obrtnička komora ima svoje prvostupanjasko vijeće, dok u Zagrebu zbog većeg broja predmeta ima više sudaca koji su uključeni u rad prvostupanjaskog vijeća(13).

Na listi za drugostupanjaska vijeća nalaze se kako ugledni pravni stručnjaci (njih 13, među kojima i oni koji rade na izmjenama Zakona o zaštiti potrošača) tako i ugledni i časni obrtnici (7). Drugostupanjasko vijeće odlučuje povodom žalbi i sastoji se od predsjednika i četiri člana. Novim Pravilnikom predviđeno je da članovi vijeća mogu biti i predstavnici udruga (znači i udruga za zaštitu potrošača)

Postupak i mjere suda

Prijava sudu se može podnijeti samo protiv uredno registriranog obrtnika i to u roku od 6 mjeseci od saznanja za povredu i učinioca (subjektivni zastarni rok) i u roku od godine dana od kada se povreda dogodila (objektivni zastarni rok).

Pored toga važno je istaknuti da je postupak pred sudom podijeljen u tri faze.

I Prvo se provodi tzv. **prethodni postupak mirenja** koji provodi tajnik suda i kojem je glavni cilj pokušaj mirnog rješenja spora, sklapanjem nagodbe među strankama u sporu. U ovom postupku cilj je imati obje stranke zajedno prisutne na saslušanju gdje se primjenom medijacijskih vještina pokušava među njima sklopiti nagodba. **Nagodba sklopljena pred sudovima časti (HGK i HOK-a) po zadnjim izmjenama i dopunama Ovršnog zakona u čl.13 (NN 88/05) je ovršna isprava.** Ovakvo osnaženje nagodbe sklopljene pred jednim alternativnim tijelom za rješavanje potrošačkih sporova zakonskom odredbom potvrđuje priznavanje uloge sudova časti u rješavanju potrošačkih sporova.

Do sada je praksa suda pokazala da je ovo i za potrošače najvažniji dio postupka kada se spor može riješiti brzo i efikasno. **Postotak nagodbi je 40%.** Česta je situacija da se na samom saslušanju daje i isplata u novcu, nakon čega se prijava povlači. Sa ciljem sklapanja nagodbe može se održati i više saslušanja, ovisno o iskazanom interesu i volji stranaka.

II Ako u prethodnom postupku mirenja ne dođe do sklapanja nagodbe, ovisno o volji prijavitelja, znači potrošača, postupak se nastavlja pred **prvostupanjским vijećem**.

Ovo vijeće tijekom postupka i dalje nastoji sklopiti nagodbu među strankama, a ako do nagodbe ne dođe, utvrđuje se odgovornost prijavljenog obrtnika za povredu običaja i pravila struke, kao i za sve povrede zakona, te se izriče jedna od mjera koje sudu stoje na raspolaganju.

Mjere koje sud za ove povrede može izreći su :opomena, javna opomena s objavom na skupštini Komore, javna opomena s objavom u tisku (u obrtničkim novinama koje se dostavljaju na adrese 115.000 obrtnika i na web stranicu Komore)), zabrana obavljanja djelatnosti (ako obrtnik ima više prijavljenih djelatnosti) na vrijeme od 6 mjeseci do 2 godine ili kao najstroža mjera, prijedlog za oduzimanje obrtnice u trajanju od 6 mjeseci do 5 godina.

Ova najstroža mjera provodi se dostavom tijelu državne uprave nadležnom za otvaranje i zatvaranje obrta (odsjek za vođenje obrtnog registra ili služba za gospodarstvo), koje po ovom prijedlogu donosi rješenje o prestanku obrta po sili zakona na vrijeme određeno presudom.

Za obje navedene mjere važno je reći da za vrijeme njihovog trajanja koje je određeno presudom Suda časti HOK-a obrtnik ne može registrirati "zabranjenu djelatnost" odnosno ne može uopće registrirati bilo kakav obrt na vrijeme na koje mu je obrtnica oduzeta. Do sada je izrečeno više od 20 takvih mjera. Sud vodi evidenciju izrečenih mjera.

III Na presudu prvostupanskog vijeća moguće je uložiti **žalbu drugostupanjском vijeću** koje presudu može potvrditi, preinačiti ili ukinuti i vratiti na ponovno raspravljanje prvostupanjском vijeću.

Oba vijeća u svom postupanju primjenjuju pravila utvrđena Pravilnikom o Sudu časti HOK-a i na odgovarajući način Zakon o parničnom postupku.

Važno je reći da za pokretanje postupka pred sudom časti nije potrebno plaćati nikakve pristojbe, nije nužno imati odvjetnika, a jedini trošak koji može teretiti stranke je trošak vještačenja koje se mora provesti u slučaju kada se drugim dokaznim sredstvima ne može utvrditi osnovanost navoda iz prijave.

Sve gore navedeno govori upućuje da sud časti unatoč činjenici što je osnovan pri Komori provodi zaštitu potrošača. Naime kroz zaštitu potrošača štite se i razvijaju pravila pojedinih struka, razvija se poslovni moral kod trgovaca što doprinosi ukupnom razvoju gospodarstva i povećanju konkurentnosti, a što sve predstavlja i zadaću Komora.

Hrvatska obrtnička komora provodi zaštitu potrošača i radi zaštite digniteta svojih članova, obrtnika koji kvalitetno i savjesno obavljaju svoje poslove kao i radi zaštite svog ugleda kao krovne organizacije gospodarstvenika time što se kroz djelovanje svog suda časti ograđuje od postupanja pojedinih onih svojih članova koja su protivna zakonima, običajima, poslovnom moralu i pravilima struke, te ih sankcionira propisanim sankcijama.

Zaključak

Budući da se pravna zaštita potrošača u Europskoj uniji kontinuirano dopunjuje proširivanjem na nova područja, donošenje Zakona o zaštiti potrošača unaprijedit će postojeću zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj, a ujedno će se time stvoriti i povoljniji uvjeti za daljnje poboljšanje sustava aktivne zaštite potrošača.

Donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača bolje će biti uređena određena područja nego što je to slučaj kod sadašnjeg zakona. Uredit će se i ona područja koja sadašnjim zakonom nisu obuhvaćena, a za čime se ukazala potreba kroz primjenu Zakona u razdoblju od proteklih par godina. Isto tako, izvršit će se i dodatno usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije što će u konačnici razinu zaštite potrošača Republike Hrvatske uvelike približiti standardima zaštite potrošača koju potrošači imaju u zemljama članicama Europske unije.

Republika Hrvatska nastoji kroz bolju pravnu uređenost svih gospodarskih područja, uključujući i područje zaštite potrošača, postići primjerenu zaštitu svih sudionika na tržištu.

Naime, zdrava ekonomija jedne države bazirana na konkurentnosti poduzetnika ovisi i o visokom stupnju povjerenja i zadovoljstva potrošača. Razvijeno tržišno gospodarstvo u kojem se trgovci natječu za naklonost potrošača svakako predstavlja jedno od najsnažnijih mehanizama zaštite potrošača. Stoga je jedna od osnovnih zadaća na ovom području stvaranje ravnoteže između poduzetnika i potrošača, odnosno između trgovaca i potrošača na tržištu roba i usluga. Odgovarajuća pravna uređenost i podizanje razine javne svijesti o pravima potrošača predstavlja veliko jamstvo za ostvarivanje boljih gospodarskih učinaka i cjelokupnog razvoja gospodarstva.

Područje zaštite potrošača potrebno je kontinuirano unaprijeđivati. Novi Zakon o zaštiti potrošača kao i donošenje Nacionalnog programa zaštite potrošača za 2007.-2008. godinu unaprijedit će ovo područje i doprinijeti podizanju razine svijesti o značaju zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

III. NOSITELJI PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA

Zaštita potrošača provodi se u javnom interesu, a provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska.

Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske donosi Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od dvije godine.

Radi osiguranja djelotvorne provedbe Nacionalnog programa zakonom je propisano da su nositelji zaštite potrošača: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Vijeće za zaštitu potrošača i udruge za zaštitu potrošača.

Kako bi se osigurala što kvalitetnija zaštita potrošača neophodno je uključenje i niza drugih tijela i institucija kao što su: Ministarstvo financija, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva, Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, Državni inspektorat, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Hrvatski zavod za norme, Hrvatska akreditacijska agencija, Hrvatska narodna banka, visokoobrazovne institucije, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca te druge stručne i znanstvene institucije.

1. Hrvatski sabor

Hrvatski sabor donosi Nacionalni program zaštite potrošača. Jednom godišnje Vlada Republike Hrvatske uoči Svjetskog dana prava potrošača izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa za proteklu godinu dana. Savez udruga za zaštitu potrošača preko svojeg predstavnika sudjeluje u raspravama na sjednicama saborskih odbora koje su od interesa za potrošače.

2. Vlada Republike Hrvatske

Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra gospodarstva, rada i poduzetništva imenuje Vijeće za zaštitu potrošača koje u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva izrađuje prijedlog Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Vlada Republike Hrvatske podnosi Hrvatskom saboru prijedlog Nacionalnog programa zaštite potrošača na donošenje i jednom godišnje izvješćuje o njegovom ostvarivanju.

3. *Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva*

Nakon konstituiranja novog saziva Hrvatskoga sabora i Vlade Republike Hrvatske, donesen je Zakon o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave (»Narodne novine«, br. 199/03. i 30/04.). Na temelju navedenog, a vezano uz Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva donesena je Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva (»Narodne novine«, br. 24/04.) od 25. veljače 2004. godine, kojom je ustrojena Uprava za trgovinu unutar koje je Odjel za zaštitu potrošača koji provodi politiku zaštite potrošača kako je preporučeno dokumentima o pristupanju Europskoj uniji (posebno glava 23. Dodatka Bijeloj knjizi iz 1995.), te obavlja poslove za Vijeće za zaštitu potrošača.

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.

Odjel za zaštitu potrošača provodi politiku zaštite potrošača koji u suradnji s Vijećem za zaštitu potrošača izrađuje Nacionalni program i prati njegovu provedbu, te vodi evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnog programa.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva upućuje Vladi Republike Hrvatske Prijedlog godišnjeg izvješća o ostvarivanju Nacionalnog programa zaštite potrošača na temelju mišljenja Vijeća za zaštitu potrošača.

4. *Vijeće za zaštitu potrošača*

Vijeće za zaštitu potrošača osnovano je i imenovano Odlukom Vlade Republike Hrvatske od 20. svibnja 2004. godine koja je objavljena u »Narodnim novinama«, br. 68/04. od 26. svibnja 2004. godine i Odlukom o izmjeni i dopuni Odluke o osnivanju i imenovanju članova Vijeća za zaštitu potrošača u »Narodnim novinama«, br. 154/04. Vijeće za zaštitu potrošača, kao savjetodavno tijelo, važan je nositelj zaštite potrošača, a imenuje ga Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra gospodarstva, rada i poduzetništva; čine ga predstavnici nadležnih tijela državne uprave, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Saveza udruga za zaštitu potrošača, te ugledni stručnjaci s područja zaštite potrošača. Jednu trećinu članova Vijeća za zaštitu potrošača Vlada Republike Hrvatske imenuje iz sastava udruga za zaštitu potrošača. Vijeće je savjetodavno tijelo ministru gospodarstva, rada i poduzetništva koji određuje broj članova Vijeća i predsjedava Vijeću.

Vijeće treba organizirati tako da djeluje operativno, a Poslovníkom o radu Vijeća, određen je način rada i odlučivanja u Vijeću.

5. Inspekcijske službe

Inspekcijski nadzor nad provođenjem Zakona o zaštiti potrošača obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata te inspektori drugih nadležnih državnih tijela u skladu s ovlastima utvrđenim posebnim propisima.

Sukladno zakonski utvrđenom djelokrugu rada, Državni inspektorat provodi inspekcijski nadzor nad primjenom niza propisa kojima se u cijelosti ili pojedinim njihovim odredbama uređuje zaštita potrošača u pojedinim područjima (trgovina, ugostiteljstvo, turizam, komunalne usluge, energetske djelatnosti).

6. Udruge za zaštitu potrošača

Udruge za zaštitu potrošača su nepolitičke, nestranačke, neprofitne i nevladine udruge građana udruženih sa ciljem pružanja pomoći građanima RH u zaštiti njihovih prava kao potrošača, te poticanja prilagodbe hrvatskoga zakonodavstva najvišim standardima zaštite potrošača u razvijenim demokracijama

Udruge za zaštitu potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj.

Zakonom od udrugama uređuje se način osnivanja, registracije, pravni položaj i prestanak postojanja udruga za zaštitu potrošača koji im daje svojstvo pravne osobe, dok se zadaće, način rada, javne ovlasti i mjesto u hrvatskom sustavu zaštite potrošača uređuje Zakonom o zaštiti potrošača i Nacionalnim programom zaštite potrošača.

Udruge za zaštitu potrošača upisuju se u Registar udruga u RH.

Udruge za zaštitu potrošača su neovisne u svom djelovanju od interesa trgovaca i utjecaja vlasti, te ne smiju stjecati sredstva od trgovaca.

Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj mogu surađivati i učlanjivati se u slične asocijacije i društva u zemlji i inozemstvu, te sa njima potpisivati Sporazume o partnerstvu i suradnji na području zaštite potrošača sa ciljem provođenja i unaprjeđenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Udruge za zaštitu potrošača mogu imati svoje ustrojbene oblike (podružnice, ogranci, klubovi i slično), u skladu sa Statutom. Ustrojbeni oblici mogu imati svojstvo pravne osobe ako je to određeno Statutom udruge i na njih se na odgovarajući način primjenjuju odredbe Zakona o udrugama.

Udruge za zaštitu potrošača svih ustrojbenih razina dužne su voditi Registar svojih članova.

Kroz svoje javno djelovanje udruge za zaštitu potrošača potiču, pomažu i utječu na razvoj:

- fer odnos proizvođača i davatelja usluga prema potrošačima
- konkurenciju na tržištu
- praćenje i reguliranje monopola
- konkurentne proizvode na tržištu
- adekvatnost kvalitete i kvantitete za novac kupca
- zadovoljavajuće standarde roba i usluga
- edukacija potrošača, ali i proizvođača i davatelja usluga
- prijedloge hrvatskoj Vladi za kontrolu i reguliranje tržišta
- prijedloge hrvatskoj vladi za Zakon o zaštiti potrošača
- uspostava ravnoteže snaga između svih subjekata na tržištu
- selekcija proizvoda i usluga na hrvatskom tržištu
- uklanjanje birokratskih barijera
- sprječavanje mita i korupcije

IV. ZAKONSKI OKVIR DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA

Nacionalnim programom zaštite potrošača osobito se određuju:

1. NAČELA I CILJEVI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA
2. ZADAĆE KOJE IMAJU PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA
3. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA OSTVARIVANJE ZADAĆA IZ NACIONALNOG PROGRAMA
4. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA POTICANJE RAZVOJA I DJELOVANJA UDRUGA POTROŠAČA.

1. NAČELA I CILJEVI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

Republika Hrvatska zalaže se za djelotvornu zaštitu potrošača kao osnovnu stečevinu civilizacijskoga, demokratskog društva u funkciji osiguranja kvalitete života svih svojih građana i stvaranju ravnoteže između interesa gospodarskih subjekata i potrošača na tržištu, u okvirima zakonodavstva Europske unije i direktiva UN.

NAČELA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

Načela politike zaštite potrošača su:

- Načelo javnosti, obrazovanja i obavješćivanja,
- Načelo cjelovitosti,
- Načelo preventivnosti.

Načelo javnosti, obrazovanja i obavješćivanja predstavlja pravo građana na pravodobno obavješćivanje o svojim pravima, kao i o kvaliteti robe i usluga na tržištu, o poduzetim mjerama za zaštitu temeljnih ustavnih vrijednosti, te s tim u vezi na slobodan pristup podacima o stanju u području zaštite potrošača.

Načelo cjelovitosti podrazumijeva stvaranje zajedničkog djelovanja i suradnju državnih tijela i tijela lokalne samouprave s udrugama za zaštitu potrošača, te svih ostalih institucija vezanih uz djelovanje zaštite potrošača, čime se ujedno postiže osiguranje načina i uvjeta zajedničkog djelovanja građana i institucija.

Načelo preventivnosti ima za svrhu svim legalnim sredstvima izbjegavati rizik, opasnost za život i zdravlje te štetu na strani potrošača. Kontrola robe i usluga treba biti organizirana, planirana i izvedena tako da što manje ugrožava temeljne ustavne vrijednosti: pravo na zdrav život i zdravlje ljudi, očuvanje prirode i ljudskog okoliša.

1.2. CILJEVI I MJERE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

Osnovni cilj politike zaštite potrošača je stalan napredak kvalitete života svih građana Republike Hrvatske sukladno standardima zemalja Europske unije radi zaštite gospodarskih interesa te promicanja važnosti zdravlja i sigurnosti potrošača.

Ciljevi i mjere politike zaštite potrošača su:

CILJEVI	MJERE
- osigurati vladavinu prava, demokracije i civilnog društva - daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije	- predlaganje zakonskih i drugih mjera u cilju osiguranja visoke razine zaštite gospodarskih interesa, zdravlja, sigurnosti, dostojanstva i prava potrošača - udruživanje u udruge za zaštitu potrošača - pravo na predstavljanje u procesu donošenja odluka
- jačanje institucionalnih i administrativnih kapaciteta	- povećanje broja zaposlenika - edukacija i usavršavanje zaposlenika
- stvoriti uvjete za učinkovito rješavanje uočenih problema na području zaštite potrošača	- uvođenje odgovarajućih mjera za zaštitu potrošača (inspekcija, sudovi, arbitraža) kako bi se prijeponi između potrošača i trgovaca, davatelja usluga i proizvođača riješili prije redovnog suda - pojednostavljenje postupka zaštite prava potrošača pred sudovima

- osvješćivanje potrošača o njihovom stvarnom položaju i snazi na tržištu - podizanje javne svijesti o problematici zaštite potrošača	- potpora osnivanju i radu udruga i savjetovališta za zaštitu potrošača - osmišljavanje i provođenje obrazovanja potrošača - implementiranje osnovnih znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača u školske odgojne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja - godina edukacije o zaštiti potrošača
- osigurati potporu potrošačima u ostvarenju njihovih prava	- osiguravanje djelotvorne suradnje vladinih tijela i svih nadležnih institucija za provođenje politike zaštite potrošača - uspostavljanje savjetodavne mreže za razvijanje njihove međusobne suradnje
- međusobna povezanost svih nositelja zaštite potrošača	- uvođenje središnjega informacijskog sustava
- jačanje položaja potrošača na tržištu, podizanje svijesti potrošača u odnosu na njihova prava i ulogu u tržišnom gospodarstvu	- razrada sustava obavješćivanja, savjetovanja i obrazovanja
- zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača	- uspostavljanje sustava za obavješćivanje potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu - izrada tehničkih propisa za tehničke zahtjeve za proizvode koji osiguravaju visoku razinu zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača - suradnja svih tijela državne uprave u osiguravanju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača
- davanje informacija i upoznavanje javnosti o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj	- planiranje promidžbenih djelovanja na svim razinama i poticanje medijske aktivnosti
- razvoj sustava van sudskog rješavanja potrošačkih sporova	jačanje uloga Sudova časti i Centara za mirenje

2. ZADAĆE KOJE IMAJU PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

2.1. ZADAĆE PREMA PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA

Zakonom o zaštiti potrošača uređuje se zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, kroz pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na djelotvornu pravnu zaštitu potrošača, pravo na obavješćivanje i izobrazbu potrošača, pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa, pravo na predstavljanje potrošača i ravnopravno sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju stvari od interesa za potrošače.

Zaštita potrošača je nužna kako bi se osiguralo primjereno funkcioniranje tržišnog gospodarstva, osigurao nadzor nad tržištem i, dodatno, uz Zakon o obveznim odnosima, reguliralo ugovorne odnose između potrošača i trgovca, kojima se štite gospodarski interesi potrošača, fizičkih osoba, kao slabije strane na tržištu. Bitno je naglasiti da Zakon o zaštiti potrošača propisuje i nositelje zaštite potrošača kao nadležna tijela koja štite prava i interese potrošača, te način ostvarivanja prava, ukoliko potrošač smatra da je oštećen.

Nedvojbeno je da se moraju štiti i poštovati prava potrošača, no i sami potrošači trebaju biti informirani o svojim pravima, kao i načinu ostvarivanja tih prava. Naime, i u starom rimskom pravu postojala je regula: »*caveat emptor*« što znači: »Neka kupac bude oprezan kod kupnje«. Niz problema nastaje i kada se doslovno shvati uzrečica »Kupac je uvijek u pravu«. U pravu je ona strana, bez obzira bio to kupac ili prodavač, koja postupa u skladu sa zakonskim propisima. Zakon o zaštiti potrošača, pored prava potrošača, ujedno štiti prava i interese trgovaca od ponekad apsurdnih zahtjeva kupaca.

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006.godina definirana je potreba za jačanjem razine zaštite potrošača, naročito na sljedećim područjima:

1. javne usluge,
2. zdravstvene usluge,
3. zdravstvena ispravnost i kvaliteta hrane
4. sigurnost proizvoda,
5. obrazovanje,
6. obavješćivanje,
7. trgovina,
8. financijske usluge i bankarstvo,
9. zaštita okoliša,
10. turizam i ugostiteljstvo,
11. korištenje nekretnina.

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008. dalje se razrađuju aktivnosti i zadaće na navedenim područjima, a u cilju jačanja razine zaštite potrošača.

Ad 1) JAVNE USLUGE

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača javnim uslugama smatraju se: prodaja električne energije, plina iz distributivne mreže, toplinske energije, javnih telekomunikacijskih usluga, poštanskih usluga, usluga prijevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, opskrba pitkom vodom i odvodnja otpadnih voda te održavanje čistoće.

Regulacija javnih usluga u energetske sektoru u Republici Hrvatskoj danas sve više dolazi u središte interesa s obzirom na potrebu većeg stupnja liberalizacije energetike.

S tim u vezi Hrvatski sabor usvojio je tijekom 2004. godine set energetske zakona koji su usklađeni sa smjernicama Europske unije, čime je nastavljena energetska reforma i to s konačnim ciljem stvaranja otvorenog tržišta energenata, sa svim značajkama slobodnog i konkurentnoga tržišnog nadmetanja. Samo u 2006. godini stupilo je na snagu cijeli niz energetske propisa, među kojima i: Zakon o tržištu nafte i naftnih derivata („Narodne novine“, br.57/06), Opći uvjeti za opskrbu toplinskom energijom („Narodne novine“, br.129/06), Opći uvjeti za opskrbu električnom energijom („Narodne novine“, vr.14/06), te brojni tarifni sustavi, bez visine tarifnih stavki, kako za toplinsku, tako i za električnu energiju (za proizvodnju, za prijenos, za distribuciju, za opskrbu). Osim toga na snagu su stupila i dva pravilnika izuzetno bitna za potrošača, Pravilnik o naknadi za priključenje na elektroenergetsku mrežu i za povećanje priključne snage (Narodne novine br. 52/06), te Pravilnik o utvrđivanju cijena naftnih derivata (Narodne novine br. 75/06). Potrebno je spomenuti i Cjenik nestandardnih usluga HEP-a čija je primjena izazvala nezadovoljstvo potrošača, te je u tijeku inicijativa za djelomičnom izmjenom istog (naplata samo očitavanja, visina troška opomene). Usvojeni zakonodavni okvir za liberalizaciju energetske sektora u Republici Hrvatskoj osim što ima za cilj razvoj energetske sektora, unaprjeđenje tržišnog poslovanja, otvaranje tržišta i jačanje konkurencije isto tako ima za cilj i postizanje efikasne zaštite korisnika-kupaca svih oblika energije.

U 2007. nastavio se započeti ciklus, te je na snagu stupio i novi Zakon o tržištu plina (Narodne novine br. 40/07), te niz tarifnih sustava iz područja isporuke plina, bez visine tarifnih stavki (TS za opskrbu, za distribuciju, za transport).

Obzirom na predviđene promjene na području energetike potrebno je intenzivno provoditi edukaciju potrošača kako bi potrošači bili na vrijeme pripremljeni na sve promjene koje će uslijediti na tržištu energenata.

Hrvatska energetska regulatorna agencija je osnovana 2004. godine Zakonom o regulaciji energetske djelatnosti („Narodne novine“, broj:177/04) kao samostalna, neovisna i neprofitna javna ustanova, radi uspostave i provođenja regulacije energetske djelatnosti.

Temeljem članka 4. Zakona o regulaciji energetske djelatnosti jedan od temeljnih ciljeva regulacije energetske djelatnosti je i zaštita kupaca energije i energetske subjekata.

Agencija je u uspostavi i provođenju sustava regulacije energetske djelatnosti koje se obavljaju

kao javne usluge, posredstvom savjetodavnih tijela u kojima sudjeluju i predstavnici udruga potrošača, dužna primjenjivati mjere za zaštitu osnovnih prava potrošača sukladno posebnim zakonima.

U skladu s odredbama navedenog Zakona te ostalih propisa kojima se uređuje obavljanje pojedinih energetske djelatnosti, Agencija obavlja svoju djelatnost tako da energetska tržišta djeluju na objektivan, razvidan i nepristran način, a pritom vodeći računa o interesima energetske subjekata i kupaca.

Agencija u okviru svoje djelatnosti rješava sporove u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti, a posebno u vezi s odbijanjem priključka na prijenosnu mrežu/transportni sustav i određivanjem naknade za priključak i za korištenje prijenosne mreže/transportnog sustava.

Upravno vijeće Agencije osnovalo je u veljači 2006. Savjet za zaštitu potrošača te je imenovalo voditelja i devetero članova Savjeta.

Savjet za zaštitu potrošača je savjetodavno i stručno tijelo koje donosi preporuke i mišljenja o pitanjima iz svog djelokruga, pri čemu se sastaje najčešće na inicijativu predsjednika Upravnog vijeća, a najmanje dva puta godišnje.

Savjet za zaštitu potrošača donosi preporuke i mišljenja o mjerama za zaštitu potrošača u provođenju sustava regulacije energetske djelatnosti, prati problematiku zaštite potrošača, važeće propise i njihove učinke na zaštitu potrošača, očituje se o zakonskim i podzakonskim propisima koji se odnose na pitanja zaštite potrošača te daje inicijativu za promjenu propisa.

U tom smislu Agencija postupi na temelju zahtjeva Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja, udruga za zaštitu potrošača, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva te individualnih zahtjeva potrošača.

Prema Zakonu o komunalnom gospodarstvu (»Narodne novine«, br. 26/03.pročišćeni tekst, 82/04. i 178/04), te Zakonu o otpadu („Narodne novine“, br.178/04 i 111/06) definirane su, osim navedenih i ostale vrste komunalnih usluga:

1. opskrba pitkom vodom,
2. odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda,
3. prijevoz putnika u javnom prometu,
4. održavanje čistoće,
5. odlaganje komunalnog otpada,
6. održavanje javnih površina,
7. održavanje nerazvrstanih cesta,
8. tržnice na malo,
9. održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika,
10. obavljanje dimnjačarskih poslova,
11. javna rasvjeta.

Jedinice lokalne samouprave te pravne i fizičke osobe koje obavljaju komunalne djelatnosti obvezne su na temelju Zakona i posebnih propisa:

- osigurati trajno i kvalitetno obavljanje komunalnih djelatnosti,

- osigurati održavanje komunalnih objekata i uređaja u stanju funkcionalne sposobnosti,
- osigurati obavljanje komunalnih djelatnosti na načelima održivog razvoja,
- osigurati javnost rada.

Slijedom navedenog, javnim uslugama koje se pružaju individualnim potrošačima i koje su mjerljive, smatraju se: opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, održavanje čistoće- skupljanje i odvoz komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija (održavanje prostora i zgrada za obavljanje ispraćaja i sahrane pokojnika, te ukop i kremiranje pokojnika) i prijevoz pokojnika, te obavljanje dimnjačarskih poslova.

Tijela koja dodjeljuju koncesije za obavljanje javnih usluga dužna su osigurati da koncesionar pruža usluge na socijalno prihvatljiv način, vodeći računa da osobe sa slabijim prihodima ili s posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti javnu uslugu.

Prema članku 39. Zakona o komunalnom gospodarstvu nadzor nad provedbom Zakona i zakonitosti rada provodi Vlada Republike Hrvatske i nadležno ministarstvo, a inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata.

Cijene, odnosno tarifu komunalnih usluga utvrđuje isporučitelj komunalnih usluga, u skladu s člankom 21. Zakona o komunalno gospodarstvu. Prema toj odredbi Zakona, pri svakoj promjeni cijena, odnosno tarife, isporučitelj komunalne usluge je dužan pribaviti suglasnost poglavarstva jedinice lokalne samouprave na čijem području se isporučuje usluga.

Jedinice lokalne samouprave prilikom davanja suglasnosti na cijene dužne su detaljno sagledati strukturu svake pojedine cijene razloge za promjenu cijene, postotak promjene u odnosu na prijašnju cijenu i dan primjene sve kako je propisano u članku 21.st.6 Zakona.

Kroz upravljačke mehanizme vlasnika subjekata koji obavljaju komunalne poslove, kao i na osnovi ugovora o koncesiji, cijene komunalnih usluga, odnosno, kontrola cijena, je u direktnoj nadležnosti jedinica lokalne samouprave.

Područje telekomunikacija u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o telekomunikacijama (»Narodne novine«, br. 122/03., 158/03. i 60/04.), Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama („Narodne novine“ broj 70/05), Zakonom o razdvajanju Hrvatske pošte i telekomunikacija na Hrvatsku poštu i Hrvatske telekomunikacije (»Narodne novine«, br. 101/98.), Zakonom o elektroničkim medijima (»Narodne novine«, br. 122/03.) te Zakonom o Hrvatskoj radioteleviziji (»Narodne novine«, br. 25/03.).

Zakonom o telekomunikacijama ostvareni su ciljevi novog regulatornog okvira Europske unije, kao što je donošenje tehnološki neutralne regulative te potpuno odvajanje regulacije programskih i drugih sadržaja od regulacije telekomunikacijske infrastrukture i prijenosa informacija, a također su ugrađeni odgovarajući mehanizmi koji osiguravaju pojednostavljenje pristupa telekomunikacijskom tržištu, jačaju tržišno natjecanje, stvaraju podlogu za konvergenciju

telekomunikacijskih usluga s uslugama informacijskog društva, djelotvornije štite korisnike usluga, potrošače, te osiguravaju primjerenu zaštitu osobnih podataka i privatnosti korisnika usluga.

Zakonom je predviđeno osnivanje Hrvatske agencije za telekomunikacije kao regulatornog tijela. Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama uklonjeni su nedostaci i nepreciznosti u postojećem zakonskom tekstu te je izvršeno usklađivanje s nastalim promjenama u pogledu sustava državne uprave, odnosno njezinog ustrojstva, primjerene su uređene pojedine ovlasti hrvatske agencije za telekomunikacije te su precizirane kaznene odredbe, Izmenama i dopunama narečenog Zakona omogućena je daljnja liberalizacija telekomunikacijskog tržišta i poticanje tržišnog natjecanja, uz postupno uvođenje i primjenu svih odredaba novog regulatornog okvira EU u telekomunikacijama (New Regulatory Framework – NRF), što je jedna od prvenstvenih obveza Republike Hrvatske u postupku pridruživanja Europskoj uniji.

U okviru preuzetih zadaća iz predmetnog Programa u Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama proširene su ovlasti telekomunikacijske inspekcije u okviru Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka te su uvedeni poslovi stručnog nadzora telekomunikacijskih nadzornika kao ovlaštenih osoba Hrvatske agencije za telekomunikacije.

Navedena zakonska rješenja imaju za svrhu provedbu djelotvornijeg inspeksijskog i stručnog nadzora što je prioritetna važnost na liberaliziranom telekomunikacijskom tržištu Republike Hrvatske posebno s aspekta zaštite potrošača.

U sklopu Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka osnovana je pri Upravi prometne inspekcije Služba inspekcije pošte i telekomunikacija kako bi se osigurali bolji kadrovski i materijalno tehnički uvjeti rada. Uspostava i djelovanje učinkovitog i kompetentnog inspeksijskog i stručnog nadzora nužna je pretpostavka djelotvorne regulacije svakog uređenog tržišta, a osobito domaćeg tržišta telekomunikacijskih usluga.

Istim izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama propisano je da Hrvatska agencija za telekomunikacije ima obvezu ustrojavanja i redovitog održavanja baze podataka sa svim upisnicima i očevidnicima koje vodi u svrhu obavljanja poslova iz svoje nadležnosti. Baze podataka moraju biti javno dostupne i to bez naknade.

Pravilnikom o osnovnim telekomunikacijskim uslugama („NN“ broj 123/05) propisani su način i uvjeti obavljanja osnovne (univerzalne) telekomunikacijske usluge kao najmanjeg skupa telekomunikacijskih usluga određene kakvoće koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u Republici Hrvatskoj, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

Jednako tako, donošenjem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama, stvoreni su preduvjeti za osnivanje Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga kao savjetodavnog tijela koje sudjeluje u rješavanju sporova između davatelja i korisnika javnih telekomunikacijskih usluga. Članove Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga imenuje resorni ministar.

U uvjetima liberaliziranog i vrlo dinamičnog tržišta telekomunikacijskih usluga vrlo je bitno održati i unaprijediti odgovarajuću razinu zaštite prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga, a osobito korisnika osnovnih usluga. Ulaskom na tržište i početkom rada brojnih novih

davatelja telekomunikacijskih usluga očekuje se i povećani broj sporova između korisnika usluga (potrošača) i davatelja usluga.

Osnivanjem i djelovanjem Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga potiče se alternativni izvansudski postupak rješavanja sporova, kao brža, jeftinija i učinkovitija zaštita prava krajnjih korisnika (mirenje, arbitraža).

U skladu s odredbom članka 50. Zakona o telekomunikacijama, po prethodnom raspisanom javnom pozivu, ministar mora, turizma, prometa i razvitka svojim je aktom, odnosno Odlukom od 08. prosinca 2005. godine imenovao članove Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga.

Vijeće se sastoji od 9 članova i osnovano je pri Hrvatskoj agenciji za telekomunikacije kao njezino savjetodavno tijelo koje posreduje u rješavanju sporova između davatelja usluga i korisnika usluga, te obavlja i druge poslove u vezi sa zaštitom prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga.

Kao važnije zadaće Vijeća korisnika navodimo praćenje i analizu stanja u području javnih telekomunikacijskih usluga, što osobito obuhvaća obavljanje osnovnih telekomunikacijskih usluga, te davanje mišljenja i prijedloga za poduzimanje mjera i poboljšanje stanja u području zaštite i ostvarivanja prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga, a osobito korisnika osnovnih telekomunikacijskih usluga te poduzimanje mjera za poboljšanje javne dostupnosti informacija i promicanja prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga.

Napominjemo da je Vijeće korisnika u izvještajnom razdoblju održalo deset sjednica na kojima je pokrenut postupak izvansudskog rješenja spora po prigovorima korisnika, a u vezi primjerene zaštite od zlorporaba i prijevara u javnoj telekomunikacijskoj mreži, odnosno po prigovorima korisnika na iznos kojim su zaduženi za obavljanu telekomunikacijsku uslugu.

- Vijeće korisnika je prema Izvješću o radu nakon imenovanja nastavilo s radom na sjednicama na kojima je predložena izvansudska nagodba u sporovima između davatelja usluga i korisnika usluga.

U skladu sa Zakonom o telekomunikacijama, u slučajevima kada postupak mirenja bude završen bez postizanja rješenja spora, Vijeće korisnika može uputiti stranke u sporu da, prije podnošenja tužbe pred nadležnim sudom pokrenu arbitražni postupak.

Međutim, u međuvremenu zbog sadašnjih odredaba Zakona o telekomunikacijama smatralo se da Vijeće korisnika donosi rješenja te inzistiralo na donošenju rješenja u sporu između davatelja usluga i korisnika usluga, iako, Vijeće korisnika s obzirom na savjetodavnu ulogu ne može donositi obvezujuća rješenja, kao ni s obzirom na zakonom određene postupke mirenja i arbitraže, stoga može samo posredovati u rješavanju sporova o čemu je u tijeku dogovor sa tijelima nadležnim za provođenje navedenih postupaka.

Vijeće korisnika će inicirati da Agencija kontinuirano regulira usklađenost općih uvjeta poslovanja operatora sa Zakonom, kako se ubuduće ne bi ponavljale situacije kao slučaj kada je Vijeće korisnika da bi moglo posredovati u zakonskom roku u rješavanju sporova između davatelja usluga i korisnika usluga, utvrdilo postojanje problema primjene odredaba Zakona o telekomunikacijama koji se tiču načina postupanja, odnosno rješavanja prigovora i žalbe davatelja usluga, tako da operator može voditi postupak samo povodom prigovora korisnika i za vrijeme dok traje žalbeni postupak ne može korisniku isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz telekomunikacijske mreže.

U okviru projekta CARDS 2004 Jačanje kapaciteta Hrvatske agencije za telekomunikacije, je izrađen i dostavljen Vijeću korisnika "Prijedlog smjernica i postupaka za Vijeće korisnika" u cilju poboljšanja i jačanja rada i budućeg djelovanja Vijeća korisnika, tako da će se u vezi s navedenim prijedlogom intenzivirati pozivanje operatora i održavanje sastanaka, raspravljanje o pojedinim temama te prezentacije i korespondencija o spornim pitanjima.

Naglašeni su odnosi s javnošću, odnosno, radi zaštite i ostvarivanja prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga izuzetno je važno obavještavanje javnosti putem medija o poduzetim radnjama što je Vijeće korisnika već započelo te će isto djelovanje nastaviti i ubuduće i jedan je od načina kojim se može bitno utjecati na operatore te na promjenu poslovnog ponašanja operatora prema korisnicima u cilju zaštite prava korisnika, poboljšanje javne dostupnosti informacija i promicanja prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga, zatim, informiranje o međunarodnim iskustvima te moguća primjena istih.

Stručna služba Agencije će izraditi u okviru izrade projekta detaljnih postupaka Vijeća korisnika u posredovanju u rješavanju zahtjeva korisnika standardizirana pisma, definiranje baze podataka i sl., u svrhu poboljšanja učinkovitosti postupanja.

U okviru praćenja i analiziranja stanja u području javnih telekomunikacijskih usluga, Vijeće korisnika će pratiti i analizirati stanje u području javnih telekomunikacijskih usluga i o tome izvještavati Agenciju, podnositi mišljenja i prijedloge i poduzimati mjere za poboljšanje javne dostupnosti informacija i promicanje prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga.

Agencija će pratiti primjenu odredaba Zakona o telekomunikacijama glede objave usluga, cijena i načina pružanja telekomunikacijskih usluga te usklađenosti općih uvjeta poslovanja operatora pokretne i nepokretne telekomunikacijske mreže sa Zakonom o telekomunikacijama.

Agencija će na svojim Internet stranicama objaviti podatke o davateljima usluga te o načinu podnošenja prigovora korisnika usluga na objavljenoj adresi ili broju davatelja usluga.

Glede dostupnosti podataka rizičnih brojeva, Agencija će nastaviti s uvođenjem tablica rizičnih brojeva, i na taj načini će se obvezati operatori da pri rješavanju prigovora pretplatnika ili davatelja usluga analiziraju tip dialera te ovisno o vrsti dialera s preciznošću utvrditi zlouporabu linije pretplatnika ili korisnika od strane treće osobe.

Zbog brzine razvoja Interneta u praksi se javljaju i ostvaruju mogućnosti prekograničnog pružanja usluga. Navedena usluga predstavlja posebnu pogodnost u maskiranju prijevara te dolazi do pojave da trgovačko društvo posluje u drugoj državi, a zlouporabe i prijevare realizira u trećim državama, što je upravo slučaj sa dialera ili igrama na sreću. Dakle, navedeno trgovačko društvo u matičnoj zemlji ničim ne daje povoda zbog kojeg bi se moglo posumnjati u poslovanje i obavljanje djelatnosti u telekomunikacijama, a upravo takve pojave je nužno pratiti i žurno reagirati u smislu, prvenstveno pravodobnog informiranja pretplatnika/korisnika o rizičnim brojevima/uslugama, te poduzimati postojeće mjere ograničavanja biranja brojeva prema tim odredištima. Dakle, navedene obveze će prije svega biti u mjerodavnosti operatora i davatelja usluga, dok će Agencija usklađivati mjere i nadzirati provođenje zaštitnih mjera.

Osnovna zadaća u području pružanja javnih usluga je potpuno usklađenje propisa nadležnih iz ovih područja s odredbama Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na način korištenja, kvalitetu, način obračuna i naplatu usluga.

U tu svrhu, Vlada Republike Hrvatske donijela je na svojoj sjednici dana 9. svibnja 2007. godine Zaključak o prihvaćanju Smjernica za izradu novoga Zakona o elektroničkim komunikacijama, koje su izrađene u suradnji s inozemnim stručnjacima u sklopu projekta CARDS 2004. Navedenim Smjernicama utvrđuju se temeljna polazišta, načela i ciljevi novoga Zakona, kojim će se u potpunosti zamijeniti važeći Zakon o telekomunikacijama iz 2003. godine (zajedno sa svim izmjenama i dopunama), a koji je potrebno donijeti u skladu s preuzetom obvezom Republike Hrvatske u pregovorima o poglavlju 10. pravne stečevine Europske unije (Informacijsko društvo i mediji), i to najkasnije početkom 2008. godine.

U novom Zakonu o elektroničkim komunikacijama u Poglavlju 5. Prava korisnika usluga i zaštita potrošača posebna pažnja posvetit će se odredbama usmjerenim na zaštitu prava korisnika usluga i potrošača, koje će biti u cijelosti usklađene s postojećim regulatornim okvirom EU-a, kao i s najboljom praksom zemalja članica EU-a.

Precizirat će se mjere zaštite potrošača, a osobito odredbe o obrascu i sadržaju standardnih pretplatničkih ugovora i njihovu objavljivanju, uključujući navođenje cijena javnih telekomunikacijskih usluga.

U slučaju izmjene općih uvjeta poslovanja i cijena usluga davatelji usluga mogu primijeniti te izmijenjene uvjete i cijene na postojeće pretplatnike bez odgode samo ukoliko to predstavlja pogodnost za pretplatnike. U protivnom, navedene izmjene općih uvjeta poslovanja i cijena usluga mogu se primijeniti na postojeće pretplatnike uz odgodu od najmanje 30 dana. Pretplatnici također imaju pravo bez odgode raskinuti ugovor bez ikakvih posljedica u slučaju najave izmjena općih uvjeta poslovanja i cijena usluga.

Odredbe o detaljnom ispisu računa neznatno će se izmijeniti i prilagoditi pojmovima postojeće pravne stečevine EU-a.

Obveza operatora javno dostupnih telefonskih usluga da pružaju uslugu zabrane odlaznih poziva proširit će se na sve operatore.

Precizirat će se odredbe o zaštiti podataka koje se odnose na informacije o pretplatnicima u imenicima i usluge davanja obavijesti vezanih uz imenik pretplatnika.

Odredbe o zaštiti korisnika javno dostupnih telefonskih usluga također će se precizirati, osobito u smislu uvođenja dodatnih mjera zaštite od zlouporaba i prijevara koje uzrokuju internetski dialleri, i to u skladu s najboljom praksom zemalja članica EU-a.

Regulatorno tijelo ovlastit će se za donošenje smjernica i/ili naputaka koji će definirati primjere aktivnosti povezanih s pružanjem komunikacijskih usluga, a koje treba smatrati prijevaram i/ili protupravnim radnjama. To se osobito odnosi na suzbijanje prijevara uzrokovanih internetskim diallerima.

Također će se ovlastiti regulatorno tijelo na mogućnost donošenja smjernica i/ili naputaka koji bi definirali neprimjerene sadržaje, te odredili mjere zaštite korisnika.

Navedene mjere morale bi ovlastiti telekomunikacijskog inspektora i/ili telekomunikacijskog nadzornika na provođenje mjera u smislu zaštite korisnika.

Davatelji internetskih usluga obvezat će se na djelatno sudjelovanje u suzbijanju neželjenih elektroničkih poruka (*spam*).

Imajući u vidu obveze državnih tijela na planu zaštite potrošača na području javnih usluga, telekomunikacijskih i poštanskih, usluga u području prometa te javnom prijevozu putnika, u cilju stvaranja uvjeta za tržišno natjecanje na području tih usluga, osiguranja njihova obavljanja na socijalno prihvatljiv način tamo gdje se one obavljaju monopolistički, kao i provođenje nadzora nad obavljanjem tih istih usluga, potrebno je:

- uskladiti nacionalno zakonodavstvo u djelatnostima javnih usluga (prijevoz putnika u zračnom, cestovnom i željezničkom prometu, telekomunikacijama i poštanskom prometu) s propisima EU
- pojačati upravni nadzor nad institucijama koje imaju javne ovlasti na području javnih usluga iz nadležnosti Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka
- povećati broj inspektora za telekomunikacije, poštanski promet, cestovni promet te sigurnost željezničkog i zračnog prometa
- unaprijediti metode pravne zaštite korisnika javnih usluga u slučajevima njihovih opravdanih reklamacija koje se odnose na način korištenja, kvalitetu, način obračuna i naplatu usluga
- u nedovoljno učinkovitom sustavu rješavanja prekršajnih prijava i blagih kazni koristiti u većoj mjeri, zakonom propisane inspekcijske prekršajne naloge i izricati upravne mjere davateljima javnih usluga koji se ogriješe o prava potrošača.
- Ojačati ulogu potrošača u savjetodavnim tijelima koja donose odluke o cijenama i tarifnim stavkama javnih usluga i drugih usluga od značaja za osobni standard građana Republike Hrvatske

Potrebno je i dalje jačati inspekcijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu (NN broj 76/99, 96/03, 151/03, 160/04, 174/04, 33/05, 48/05, 129/05, 140/05 i 138/06).

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINACIJSKI IZVORI	
			2007	2008
- uskladiti Nacionalno zakonodavstvo u djelatnostima javnih usluga (prijevoz putnika u zračnom, cestovnom i željezničkom prometu, telekomunikacijama i poštanskom prometu) s propisima EU	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka
- pojačati upravni nadzor nad	Ministarstvo zaštite	2007.-2008.	Redovita proračunska	Redovita proračunska

institucijama koje imaju javne ovlasti na području javnih usluga iz nadležnosti MZOPG	okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva		sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- povećati broj inspektora za telekomunikacije, poštanski promet, cestovni promet te sigurnost željezničkog i zračnog prometa	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka
- unaprijediti metode pravne zaštite korisnika javnih usluga u slučajevima njihovih opravdanih reklamacija koje se odnose na način korištenja, kvalitetu, način obračuna i naplatu usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- uskladiti propise iz područja pružanja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ostalim propisima Europske unije u dijelu koji se odnosi na pristup, način korištenja, isporuke, kvalitetu, obračun i naplate javnih usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- pojačati inspekcijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga	Državni inspektorat	2007.-2008.	Proračun Državnog inspektorata	Proračun Državnog inspektorata
- prikupljati podatke i izraditi detaljan prikaz utvrđenih nezakonitih radnji iz svih područja javnih usluga koje su učinjene izravno na	Državni inspektorat	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Državnog inspektorata	Redovita proračunska sredstva Državnog inspektorata

štetu potrošača				
- obavljanje poslova Hrvatske agencije za telekomunikacije	Hrvatska agencija za telekomunikacije	2007.-2008.	Dio naknade za uporabu radijskih frekvencija koji ne može biti manji od 5% (utvrđuje VRH) - naknada za uporabu adrese i brojeva - iz iznosa od 0,2% od ukupnoga godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini u obavljanju telekomunikacijskih usluga i djelatnosti ostvarili koncesionari i davatelji telekomunikacijskih usluga, osim koncesionara radio difuzijskih usluga	Dio naknade za uporabu radijskih frekvencija koji ne može biti manji od 5% (utvrđuje VRH) - naknada za uporabu adrese i brojeva - iz iznosa od 0,2% od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini u obavljanju telekomunikacijskih usluga i djelatnosti ostvarili koncesionari i davatelji telekomunikacijskih usluga, osim koncesionara radio difuzijskih usluga

Ad 2) ZDRAVSTVENE USLUGE

Zdravstvene usluge obavljaju se u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti. Nadzor provodi zdravstvena inspekcija Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi.

S obzirom na to kako su pacijenti, u najširem smislu te riječi, potrošači, odnosno korisnici zdravstvenih usluga, bilo je potrebno donijeti Zakon o zaštiti prava pacijenata (NN, broj 169/04). Ovim Zakonom je osigurano sudjelovanje predstavnika udruga za zaštitu prava pacijenata u tijelima nadležnim za odlučivanje u stvarima važnim za zaštitu prava pacijenata i to na državnoj i regionalnoj razini. Svaka županija i Grad Zagreb osnivaju povjerenstvo čiji članovi su predstavnici pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata. Temeljem navedenog Zakona osnovano je nacionalno Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata.

Na temelju Zakona o zdravstvenom osiguranju, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje donosi Pravilnik o pravima, uvjetima i načinu ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača svi davatelji zdravstvenih usluga moraju ispuniti obvezu isticanja cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga – sadržaj usluge, cijene i ostale uvjete korištenja zdravstvenih usluga.

S tim u vezi potrebno je da svi davatelji zdravstvenih usluga pruže obavijest o pravima potrošača-osiguranika, vezano uz cijene zdravstvenih usluga na način da se one istaknu i posebno treba istaknuti koje usluge pacijenti dobivaju besplatno, što i koliko participiraju u pružanju usluge, odnosno što plaćaju u cijelosti. U tom smislu potrebno je istaknuti navedene podatke u službenim prostorijama zdravstvene ustanove, kako bi potrošači bili transparentno informirani o svojim pravima. To je jedan od najboljih načina edukacije potrošača o uslugama i cijenama.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- obvezati davatelje zdravstvenih usluga na isticanje cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga, sadržaja usluge i ostalih uvjeta korištenja zdravstvenih usluga	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi

Ad 3) SIGURNOST HRANE I KAKVOĆA HRANE

U Republici Hrvatskoj je u srpnju 2003. godine donesen Zakon o hrani (NN 117/03, 130/03, 48/04 i 85/06) koji je postavio pravni temelj za osiguranje visoke razine zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom. Na temelju Zakona o hrani donijeti su propisi o općem deklariranju ili označavanju hrane kao i navođenju hranjivih vrijednosti hrane te niz vertikalnih propisa s ciljem usklađivanja s relevantnim propisima EU:

- Pravilnik o kakvoći goveđih trupova i polovica na liniji klanja (NN 20/04, 10/05)
- Pravilnik o kakvoći svinjskih trupova i polovica na liniji klanja (NN 85/05, 13/06)
- Pravilnik o kakvoći jaja (NN 115/06)
- Pravilnik o kakvoći rajčice (NN 124/06)
- Pravilnik o općem deklariranju ili označavanju hrane (NN 114/04, 128/04, 34/05)
- Pravilnik o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (NN 153/04, 159/04, 9/05, 82/05)
- Pravilnik o kavi, kavovinama te proizvoda od kave i kavovina (NN 172/04)
- Pravilnik o jakim alkoholnim i alkoholnim pićima (NN 172/04)
- Pravilnik o šećeru i ostalim saharidima, njihovim otopinama te škrobu i škrobnim sirupima (NN 174/04, 90/05)

- Pravilnik o prirodnim mineralnim, prirodnim izvorskim i stolnim vodama (NN 2/05, 79/05, 107/05)
- Pravilnik o pivu i pivu s dodacima (NN 42/05, 57/05)
- Pravilnik o proizvodima sličnim čokoladi, krem-proizvodima i bombonskim proizvodima (NN 73/05)
- Pravilnik o keksima i keksima srodnim proizvodima (NN 73/05)
- Pravilnik o kakau i čokoladnim proizvodima (NN 73/05)
- Pravilnik o žitaricama, mlinskim i pekarskim proizvodima, tijesteni, tijestu i proizvodima od tijesta (NN 78/05)
- Pravilnik o oznakama izvornosti i oznakama zemljopisnog podrijetla hrane (NN 80/05)
- Pravilnik o priznavanju posebnih svojstava hrane i dodjeli oznake „tradicionalni ugled“ (NN 127/05)
- Pravilnik o analitičkim metodama za jaka alkoholna pića (NN 138/05)
- Pravilnik o voćnim sokovima i nektarima te njima srodnim proizvodima (NN 152/05)
- Pravilnik o prestanku važenja Pravilnika o kvaliteti octene i razblažene octene kiseline (NN 54/06)
- Pravilnik o uljima od ploda i komine maslina (NN 63/06)
- Pravilnik o voćnim džemovima, želeima, marmeladama, pekmezu te zaslađenom kesten pireu (NN 76/06)
- Pravilnik o ovlaštenim ispitnim laboratorijima za kontrolu kakvoće hrane (NN 92/06)
- Pravilnik o načinu utovara, pretovara, istovara i veterinarsko-zdravstvenog pregleda pošiljaka životinja, proizvoda i otpadaka životinjskog podrijetla i higijensko-tehničkim uvjetima kojima moraju udovoljavati prijevozna sredstva i pošiljke u unutarnjem i međunarodnom prometu (NN 13/05)
- Pravilnik o uvjetima kojima moraju udovoljavati objekti i subjekti u poslovanju s hranom za životinje (NN 96/05)
- Pravilnik o uvjetima u poslovanju s hranom za životinje (NN 84/06)
- Pravilnik o zdravstvenoj ispravnosti predmeta koji dolaze u neposredan dodir s hranom (NN 46/04)
- Pravilnik o hrani za posebne prehrambene potrebe (NN 81/04)
- Pravilnik o provođenju monitoringa hrane radi utvrđivanja razina nutrijenata, kontaminata, aditiva, drugih sastojaka i tvari (NN 135/04)
- Pravilnik o prehrambenim aditivima (NN 173/04)
- Pravilnik o zdravstvenoj ispravnosti vode za piće (NN 182/04)
- Pravilnik o toksinima, metalima, metaloidima te drugim štetnim tvarima koje se mogu nalaziti u hrani (NN 16/05).

Kako je u međuvremenu došlo do početka pregovora s Europskom unijom (screening) za područja poljoprivrede i sigurnosti hrane nametnula se potreba za daljnjim usklađivanjem Zakona o hrani kako bi se omogućila harmonizacija s EU propisima kojima se uređuju: područje sigurnosti hrane i hrane za životinje posebice higijena hrane i hrane za životinje, službena kontrola, genetski modificirana hrana i hrana za životinje, označavanje hrane i politika kvalitete u EU.

Tako je u NPPEU za 2007. planirano donošenje novog Zakona o hrani.

Hrvatski Sabor na svojoj sjednici od 20. travnja 2007. godine proglasio je Zakon o hrani („Narodne novine“ br. 46/07) koji je stupio na snagu 15. svibnja 2007. godine.

Novim se Zakonom uređuje temelj za osiguravanje visoke razine zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom, uzimajući u obzir posebice razlike u opskrbi hranom, uključujući tradicionalne proizvode, pritom osiguravajući učinkovito funkcioniranje tržišta. Zakon također utvrđuje osnovna načela i odgovornosti, utvrđuje znanstvenu osnovu, učinkovite organizacijske strukture i postupke koji podupiru donošenje odluka u vezi sa zdravstvenom ispravnosću hrane i hrane za životinje. Naglašena je primarna odgovornost subjekta u poslovanju s hranom ili hranom za životinje, u odnosu na sigurnost hrane koju stavlja na tržište za zdravlje ljudi odnosno životinja.

Zakonom se uređuju sljedeća pitanja:

- područje primjene i definicije,
- opće odredbe propisa o hrani,
- Hrvatska agencija za hranu,
- sustav brzog uzbunjivanja, upravljanje krizom i hitni slučajevi,
- higijena hrane,
- higijena hrane za životinje,
- službena kontrola,
- nova hrana, genetski modificirana hrana i genetski modificirana hrana za životinje,
- kakvoća hrane i hrane za životinje,
- oznake tradicionalnog ugleda hrane, izvornosti i zemljopisnog podrijetla hrane
- ovlasti i odgovornosti nadležnog tijela.

Odredbama novog Zakona dodatno se usklađuje područje sigurnosti, higijene i kakvoće hrane s odredbama koje su propisane u Europskoj uniji i dio su pregovora u poglavlju 12. sigurnost hrane, veterinarstvo i fitosanitarna politika te u poglavlju 11. poljoprivreda i ruralni razvitak te će se na taj način osigurati nesmetani pregovori u navedenim područjima.

Novi sustav sigurnosti hrane (tzv. „higijenski paket“), koji se u državama članicama Europske unije počeo primjenjivati od 01. siječnja 2006. godine, u središte odgovornosti za sigurnost hrane i hrane za životinje postavlja prije svega subjekte u poslovanju s hranom odnosno hranom za životinje i posjednike životinja. Uvode se sustavi samokontrole te se u skladu s procjenom rizika određuju i načini i frekvencije kontrola. Stvaraju se pretpostavke da se službene kontrole obavljaju na učinkoviti i racionalniji način te da se sustavno riješi problem sukoba interesa u obavljanju kontrola. Ustanovljavanjem jednog nadležnog tijela (Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva) za sigurnost hrane osigurat će se preduvjeti za poboljšanje strateškog upravljanja sigurnošću to jest zdravstvenom ispravnosću hrane. U okviru nadležnosti Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva zaduženo je da slijedi proces usklađivanja sa zakonodavstvom EU-a, koordinira sve aktivnosti vezano za provedbu službene kontrole od polja do stola, osigura ujednačenost aktivnosti što ih provode lokalna tijela koja obavljaju službene kontrole, utvrđuje prioritete, uspostavi suradnju s međunarodnim institucijama za sigurnost hrane u području aktivnosti upravljanja rizikom, osigura intenzivnu komunikaciju s potrošačima.

Isto tako, novi pristup rezultirat će efikasnijim iskorištavanjem sredstava za kontrolu hrane, unaprijedit će informiranje o rizicima hrane te smanjiti razlike u inspekcijskim standardima.

U dijelu službene kontrole hrane Zakonom su određena tijela nadležna za provođenje službenih kontrola na centralnoj razini: MPŠVG – Uprava za veterinarstvo i Uprava za poljoprivredu, te MZSS – Uprava za sanitarnu inspekciju. Službene kontrole provode državni veterinarski inspektori, službeni veterinari i granični veterinarski inspektori, sanitarni i granični sanitarni inspektori, poljoprivredni i gospodarski inspektori.

Obzirom da nadležno tijelo prema odredbama Zakona o hrani i Zakona o veterinarstvu, a na temelju Zakona o sustavu državne uprave može prenijeti obavljanje određenih poslova vezanih uz službene kontrole na ovlaštene veterinarske organizacije i kontrolna tijela, službene kontrole mogu provoditi i ovlaštene veterinari odnosno djelatnici kontrolnih tijela.

Financijska sredstva za osiguranje potrebnog broja osoba koje obavljaju službene kontrole te svih troškova za njihovo provođenje osiguravaju se u državnom proračunu. U svrhu financiranja troškova službenih kontrola obračunavaju se i prikupljaju pristojbe i naknade.

Službene kontrole zdravstvene ispravnosti i higijene hrane i hrane za životinje provode se u skladu s odredbama Zakona o hrani („Narodne novine“ br. 46/07), Zakona o veterinarstvu („Narodne novine“ br. 41/07) i Zakona o sanitarnoj inspekciji („Narodne novine“ br. 27/99) te drugim posebnim propisima.

Iste se provode u svim fazama proizvodnje, prerade, skladištenja i distribucije hrane ili hrane za životinje, na životinjama i nusproizvodima životinjskog podrijetla. Službene kontrole obuhvaćaju kontrole subjekata u poslovanju s hranom, uporabu hrane, skladišta hrane, svih procesa, materijala, tvari, aktivnosti ili postupaka, uključujući i transport hrane, hrane za životinje i živih životinja. Inspekcijski nadzori provode se bez prethodne najave, osim u slučajevima provođenja revizije, kad je potrebno prethodno obavijestiti subjekt u poslovanju s hranom. Zakonima je određeno da se službene kontrole subjekata u poslovanju s hranom provode u skladu s godišnjim i višegodišnjim planom provođenja službenih kontrola.

Veterinarski i sanitarni inspektori pri provedbi inspekcijskog nadzora sastavljaju zapisnik te donose rješenja i druge upravne mjere u skladu s ovlaštenjima temeljem odredbi Zakona o hrani („Narodne novine“ br. 46/07), Zakona o veterinarstvu („Narodne novine“ br. 41/07), Zakona o sanitarnoj inspekciji („Narodne novine“ br. 27/99) te drugih provedbenih propisa, ovisno o svojoj nadležnosti. Pravne i fizičke osobe čiji rad podliježe nadzoru veterinarskog ili sanitarnog inspektora dužne su omogućiti obavljanje nadzora, pružiti potrebne podatke i obavijesti, te osigurati uvjete za nesmetan rad. Ako veterinarski ili sanitarni inspektor u obavljanju inspekcijskog nadzora utvrdi da navedeni zakoni ili drugi propisi na temelju kojeg je ovlašten za postupanje nije primijenjen ili nije pravilno primijenjen, rješenjem će narediti otklanjanje utvrđene nepravilnosti, određujući rok u kojem se nepravilnosti moraju otkloniti. Ukoliko inspektor nadzorom utvrdi da je počinjen prekršaj ili kazneno djelo, dužan je bez odgode podnijeti zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka, odnosno prijedlog za pokretanje kaznenog postupka. U provođenju odredbi navedenih zakona, veterinarski i sanitarni inspektor, te službeni veterinar ovlaštene su uzimati uzorke i dostaviti ih na laboratorijske pretrage u laboratorije.

Granični veterinarski inspektori odnosno granični sanitarni inspektori nadležni su za obavljanje pregleda pošiljaka u prometu preko granice Republike Hrvatske.

Do donošenja novih Zakona nije bilo osnove za uspostavu jedinstvenog, integriranog sustava u području sigurnosti hrane, te sukladno tome nije bilo ni ujednačenog pristupa pri provedbi službenih kontrola. Zakonom o hrani postavljeni su temelji za reorganizaciju službene kontrole i

ustrojavu jedinstvenog, ujednačenog sustava. Započeta je reorganizacija sustava veterinarske inspekcije s ciljem uvođenja službenih veterinarâ i kontrolnih tijela te reorganizacija sanitarne inspekcije kako bi se jasnije ustrojavio vertikalni zapovjedni lanac i definirale odgovornosti unutar istog te uveo jedinstveni pristup pri provođenju službenih kontrola u lancu od «polja do stola». Reorganizacijom i drugim predviđenim mjerama (izrada procedura, planova.....) nadležno tijelo u suradnji s tijelima za provođenje inspekcije osigurati će neovisnost inspekcije i izbjegavanje sukoba interesa.

Novim Zakonom o hrani (NN 46/07) redefinirane su zadaće Agencije i one se odnose na procjenu rizika i obavješćavanje javnosti o rezultatima procjene rizika, te je time proces procjene rizika odvojen od upravljanja rizicima, što je u skladu sa zahtjevima EU-e.

Ista je pak neprofitna pravna osoba koja obavlja znanstvene i stručne poslove procjene rizika i obavješćavanja o rezultatima procjene rizika vezano uz zdravstvenu ispravnost i higijenu hrane i hrane za životinje. Agencija za svoj rad odgovara Vladi Republike Hrvatske koja ostvaruje prava i obveze Republike Hrvatske kao njezin osnivač. Osnovana je temeljem Zakona o hrani iz 2003. godine. Rad Agencije zasniva se na poštivanju četiriju glavnih sastavnica nove Strategije sigurnosti hrane u EU (2004.): zajednička regulative sigurnosti hrane za ljude i životinje, neovisna i javna znanstvena prosudba, konkretne akcije u provedbi regulative i kontrole procesa i priznavanje prava potrošača na izbor na osnovi potpunih informacija odakle dolazi hrana i što ona sadrži.

Vodeći računa o prioritetima Vlade Republike Hrvatske i zaštite potrošača u području unapređenja sigurnosti hrane u RH te pravima, obvezama i odgovornostima Hrvatske agencije za hranu utvrđenim Zakonom o hrani, Hrvatska agencija za hranu (www.hah.hr) izradila je program aktivnosti za razdoblje 2005. – 2009. godine.

Neke od aktivnosti su sljedeće:

- sudjelovanje u izradi Nacionalne strategije o sigurnosti hrane, odnosno hrane za životinje;
- praćenje primjene relevantnih propisa;
- povezivanje svih institucija koje se bave higijenom i zdravstvenom ispravnosću hrane putem Agencije;
- uvođenje i aktivno uključenje u Sustav brzog uzbunjivanja (RASFF);
- kontaktiranje putem web-stranice;
- suradnja s relevantnim institucijama;
- stvaranje povjerenja potrošača kroz uključivanje udruga potrošača u rad Agencije;
- Promoviranje zdrave prehrane kroz promotivne aktivnosti i sl.

Kakvoća hrane općenito neće biti predmet propisa već će se zaštita potrošača osigurati propisima koji se odnose na deklariranje, prezentaciju i reklamiranje proizvoda. Iznimke će predstavljati slučajevi gdje postoji jasno opravdanje za djelovanje u smislu:

- zaštite potrošača od očite prevare
- regulacije tržišta pojedinih prehrambenih proizvoda
- promocije unutarnjeg ili vanjskog tržišta za posebne proizvode (zemljopisno podrijetlo ili izvornost hrane, tradicionalni ugled)
- usklađivanje sa vertikalnim propisima za prehrambene proizvode koji su na snazi u EU, a koji postavljaju standarde kakvoće za hranu.

Također, dodatno se usklađuje zaštita oznaka zemljopisnog podrijetla, oznaka izvornosti i oznake tradicionalnog ugleda hrane s relevantnim uredbama EU i uspostavlja institucionalni okvir za provedbu ovih propisa. Dodatno će se uskladiti područje označavanja odnosno deklariranja hrane te ostvariti pretpostavke za uspješno vođenje pregovora za to područje koje je dio pregovora vezanih za sigurnost hrane.

Propise za donošenje kojih su ovlašteni na temelju Zakona o hrani, čelnik nadležnog tijela i ministar nadležan za zdravstvo donijet će u roku od dvije godine od dana stupanja na snagu Zakona o hrani.

U vezi toga donijeti su kratkoročni i srednjoročni prioriteti.

KRA TKOROČNI ZADACI-AKTIVNOSTI PLANIRANE ZA 2007. GODINU

U nadležnosti Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi predviđa se donošenje sljedećih podzakonskih akata:

- Pravilnik o brzo smrznutoj hrani - II kvartal 2007. godine
- Pravilnik o ispravnosti vode za piće- II kvartal 2007. godine
- Pravilnik o hrani podvrgnutoj zračenju –III kvartal 2007. godine
- Pravilnik o uzorkovanju i metodama analiza olova, kadmija, žive i 3-MCPD, okratoksina A, alfatoksina, dioksina i polikloriranih bifenila sličnih dioksinima u hrani – III kvartal 2007. godine.
- Pravilnik o aditivima –IV kvartal 2007. godine
- Pravilnik o pomoćnim tvarima u procesu proizvodne (uključujući i otapala) –IV kvartal 2007. godine
- Pravilnik o aromama-IV kvartal 2007. godine
- Pravilnik o materijalima i predmetima koji dolaze u neposredni dodir s hranom -IV kvartal 2007. godine.

U nadležnosti Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva – Uprave za veterinarstvo, a u skladu s Nacionalnim planom za pridruživanje Republike Hrvatske Europskoj uniji predviđeno je donošenje sljedećih podzakonskih akata u 2007. godini:

- Pravilnik o higijeni hrane – (II. Kvartal 2007.)
- Pravilnik o higijeni hrane životinjskog podrijetla – (II. Kvartal 2007.)
- Pravilnik o službenim kontrolama hrane životinjskog podrijetla – (II. Kvartal 2007.)
- Pravilnik o službenim kontrolama koje se provode radi verifikacije postupanja u skladu s odredbama propisa o hrani i hrani za životinje, te propisa o zdravlju i zaštiti životinja – (II. Kvartal 2007.)

Jednako tako je planirana izrada Hrvatske strategije za transpoziciju i implementaciju zakonodavstva u području sigurnosti hrane, veterinarstva i fitosanitarne politike.

U skladu s istom je planirano donošenje:

- Pravilnika kojim se propisuju specifična pravila za službene kontrole trihinele u mesu – (IV. kvartal 2007.)

Pored navedenih Pravilnika tijekom 2007. godine planirano je temeljem Zakona o hrani i donošenje sljedećeg pravilnika u okviru nadležnosti Uprave za veterinarstvo:

- Pravilnika o obliku, sadržaju i načinu vođenja upisnika odobrenih objekata u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, te o načinu odobravanja navedenih objekata.

U nadležnosti Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva – Uprave za prehrambenu industriju predviđa se tijekom 2007. godine donošenje sljedećih podzakonskih akata planiranih u nacrtu dokumenta pod nazivom Hrvatska strategija za transpoziciju i implementaciju zakonodavstva u području sigurnosti hrane, veterinarstva i fitosanitarne politike:

- Pravilnik o prirodnim mineralnim i prirodnim izvorskim vodama (planiran i u NPPEU za II. kvartal 2007.)
- Pravilnik o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane (IV kvartal 2007.)
- Pravilnik o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (IV kvartal 2007.)
- Pravilnik o metodama analiza i ispitivanja toplinski obrađenog mlijeka namijenjenog za izravnu ljudsku konzumaciju (planiran i u NPPEU za IV kvartal 2007.).

Pored navedenih pravilnika, tijekom 2007. godine planirano je temeljem Zakona o hrani i donošenje sljedećih pravilnika u okviru nadležnosti Uprave za prehrambenu industriju:

- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o jakim alkoholnim i alkoholnim pićima
- Pravilnik o troškovima vezanim uz postupak registracije oznaka jakih alkoholnih i aromatiziranih pića,
- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o oznakama izvornosti i oznakama zemljopisnog podrijetla hrane
- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o priznavanju posebnih svojstava hrane i dodjeli oznake tradicionalni ugled
- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o uljima od ploda i komina maslina
- Pravilnik o analitičkim i senzorskim ispitivanjima maslinovog ulja
- Pravilnik o vodama iz krša i stolnim vodama
- Pravilnik o jestivim uljima i mastima,
- Pravilnik o jestivim kazeinima i kazeinatima.
- Pravilnik o ugušćenom (kondenziranom) i mlijeku u prahu
- Pravilnik o maslacu, margarinu i miješanim namazima.

SREDNJOROČNI ZADACI – AKTIVNOSTI PLANIRANE ZA 2008./2009.

U nadležnosti Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva – Uprave za veterinarstvo, a u skladu s dokumentom Hrvatska strategija za transpoziciju i implementaciju zakonodavstva u području sigurnosti hrane, veterinarstva i fitosanitarne politike planirano je donošenje niza provedbenih propisa u kojima će slijediti daljnje usklađivanje područja sigurnosti hrane i veterinarstva s propisima EU.

U srednjoročnom razdoblju odnosno tijekom 2008. i u prvoj polovici 2009. godine što je krajnji rok za donošenje provedbenih propisa određen u Zakonu o hrani, Uprava za prehrambenu industriju Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva će po potrebi donositi propise na nacionalnoj razini za koje ne postoje propisi na zajedničkoj razini zemalja članica EU

vezano za kakvoću pojedinih prehrambenih proizvoda. Donošenje ovih propisa ovisit će o interesu svih strana u lancu prehrane – prehrambene industrije, nadležnog tijela i potrošača, budući će se isti moći primjenjivati samo na nacionalnoj razini, što znači da se neće moći primjenjivati na prehrambene proizvode koji se uvoze iz zemalja članica EU. Isto tako, u skladu s akcijom Vlade Republike Hrvatske pod nazivom HITROREZ, pojedini zastarjeli pravilnici od kojih je većina preuzeta iz bivše države – SFRJ stavljat će se izvan snage prije svega u dogovoru s prehrambenom industrijom.

Po donošenju pravilnika u 2007. godini, u Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi pristupit će se izradi sljedećih podzakonskih akata:

- Pravilnik o načinu uzimanja uzoraka, pripravi uzoraka i izvedbene kriterije za analitičke metode određivanja patulina u hrani.
- Pravilnik o metodi uzorkovanja, pripravi uzoraka i izvedbene kriterije za analitičke metode određivanja kositra za hranu u konzervama.
- Posebni pravilnici o hrani za posebne prehrambene potrebe:
 1. Dodatke prehrani
 2. Hrana za posebne prehrambene potrebe
 3. Hrana za dojenčad i malu djecu
 4. Prerađena hrana na bazi žitarica za dojenčad i malu djecu
 5. Hrana namijenjena smanjenju tjelesne težine
 6. Hrana za posebne medicinske potrebe
 7. Hrana bez glutena
 8. Hrana obogaćena nutrijentima (dodavanje vitamina, minerala i drugih tvari hrani)

Vezano za Zakon o genetski modificiranim organizmima do kraja godine 2007. u planu je izrada sljedećih pravilnika:

1. Pravilnik o obliku i načinu vođenja upisnika GMO-a i načinu određivanja troškova ispisa
2. Uredba Vlade RH o razini genetski modificiranih organizama u proizvodima ispod koje proizvodi koji se stavljaju na tržište ne moraju biti označeni kao proizvodi koji sadrže genetski modificirane organizme.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- Izrada Hrvatske strategije za transpoziciju i implementaciju zakonodavstva u području sigurnosti hrane, veterinarstva i fitosanitarne politike	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2007.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	

- donošenje svih podzakonskih akata na temelju Zakona o hrani (zdravstvena ispravnost hrane, službene konrole, kakvoća hrane, nutritivno označavanje hrane, sustav označavanja i zaštite zemljopisnog podrijetla hrane, GMO hrana), te u propisima predvidjeti ulogu nacionalnoga akreditacijskog tijela u ocjenjivanju osposobljenosti laboratorija prema međunarodnim, europskim i hrvatskim normama	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2007. – 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- povezati nadležne inspekcije, ovlaštene laboratorije i druge institucije radi pravovremenog i točnog obavješćivanja potrošača o rezultatima službenih kontrola na područja zdravstvene ispravnosti, kontrole kvalitete	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- izmijeniti i dopuniti zakone koji usporavaju poduzimanje mjera i sankcioniranje propusta iz područja zdravstvene ispravnosti, kontrole kvalitete hrane	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	2007.- 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva
- kadrovska ekipiranje, jačanje, edukacija veterinarske, sanitarne i ostalih inspekcija nadležnih za službenu kontrolu hrane	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva, Ministarstvo	2007.- 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i

(poljoprivredna inspekcija, inspekcija za kakvoću hrane, inspektori Državnog inspektorata)	zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat		vodnoga gospodarstva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi Državnog inspektorata	vodnoga gospodarstva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi Državnog inspektorata
- donošenje podzakonskih akata na temelju Zakona o genetski modificiranim organizmima (GMO)	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2007.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	

Ad 4) SIGURNOST PROIZVODA

Pitanje sigurnosti potrošača, zaštite života i zdravlja potrošača predmet je Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (»Narodne novine«, br. 158/03.). Praćenje primjene toga Zakona i implementacije europskih direktiva za usklađivanje propisa u području sigurnosti proizvoda (tzv. direktive *novoga pristupa*) dio je aktivnosti kojima se osigurava zaštita potrošača na hrvatskom tržištu.

Republika Hrvatska radi osiguravanja slobodnog kretanja robe i visoke razine sigurnosti proizvoda na hrvatskom tržištu započela je proces usklađivanja svoga tehničkog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije. S tim u vezi u rujnu i listopadu 2003. godine doneseni su osnovni zakoni za to područje: Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenu sukladnosti (»Narodne novine«, br. 158/03.) i Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (»Narodne novine«, br. 158/03.) kao horizontalni zakoni i Zakon o akreditaciji (»Narodne novine«, broj 158/03), Zakon o normizaciji (»Narodne novine«, br. 163/03.) i Zakon o mjeriteljstvu (»Narodne novine«, br. 163/03.) koji uređuju pojedine djelatnosti u skladu s europskim načelima. Na taj način utvrđen je zakonski okvir za daljnji korak u usklađivanju tehničkog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije.

Zakonom o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“, br. 158/03) uređeno je: donošenje propisa kojima se uređuje način utvrđivanja tehničkih zahtjeva za proizvode radi zaštite života, zdravlja i sigurnosti ljudi, životinja, imovine i okoliša; donošenje tehničkih propisa i primjena normi u vezi s tehničkim propisima; prava i obveze pravnih i fizičkih osoba koje proizvode, uvoze ili stavljaju proizvode na tržište i/ili u uporabu; postupci ocjenjivanja sukladnosti i znakovi sukladnosti; prava i obveze pravnih i fizičkih osoba za provođenje aktivnosti povezanih s ocjenjivanjem sukladnosti; valjanost dokumenata i znakova sukladnosti izdanih u inozemstvu, te nadzor nad provođenjem propisa.

Temeljem Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“, br. 158/03) doneseni su pravilnici u kojima su transponirane direktive novog pristupa:

- Pravilnik o sigurnosti dizala („Narodne novine“, br. 135/05)
- Pravilnik o sigurnosti strojeva („Narodne novine“, br. 135/05)

- Pravilnik o tlačnoj opremi („Narodne novine“, br. 135/05)
- Pravilnik o izmjenama pravilnika o tlačnoj opremi („Narodne novine“, br. 44/06)
- Pravilnik o jednostavnim tlačnim posudama („Narodne novine“, br. 135/05)
- Pravilnik o izmjenama pravilnika o jednostavnim tlačnim posudama („Narodne novine“, br. 42/06)
- Pravilnik za plinske aparate („Narodne novine“, br. 135/05)
- Pravilnik o zahtjevima za stupnjeve djelovanja novih toplovodnih kotlova na tekuće i plinovito gorivo („Narodne novine“, br. 135/05)
- Pravilnik o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu unutar određenih naponskih granica („Narodne novine“, br. 135/05)
- Pravilnik o zahtjevima za energetske učinkovitost kućanskih električnih hladnjaka, ledenica i njihovih kombinacija („Narodne novine“, br. 135/05)
- Pravilnik o tehničkim zahtjevima i postupcima ocjene sukladnosti za neautomatske vage („Narodne novine“, br. 1/05)
- Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o tehničkim zahtjevima i postupcima ocjene sukladnosti za neautomatske vage („Narodne novine“, br. 42/07)
- Pravilnik o opremi i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u prostorima ugroženim eksplozivnom atmosferom („Narodne novine“, br. 123/05)
- Pravilnik za proizvode od kristalnog stakla (NN. 135/05)
- Pravilnik o metodama kvantitativne analize trokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (NN. 135/05)
- Pravilnik o metodama kvantitativne analize dvokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (NN. 135/05)
- Pravilnik o sirovinskom sastavu i nazivima tekstila (NN.135/05)
- Pravilnik o označivanju materijala glavnih dijelova obuće namijenjene prodaji potrošaču (NN.135/05)
- Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila („Narodne novine“, br. 2/07)

Pravilnik o tlačnoj opremi (NN 135/05, 44/06) i Pravilnik o jednostavnim tlačnim posudama (NN 135/05) doneseni su 2005., ali su u primjeni od 31.3.2006.g. Međutim Pravilnikom o izmjenama Pravilnika o tlačnoj opremi ovaj Pravilnik se primjenjuje od objave popisa tijela za ocjenu sukladnosti u NN, a najkasnije do dana pristupa RH Europskoj uniji ili stupanja na snagu međunarodnog sporazuma o ocjeni sukladnosti i prihvaćanju industrijskih proizvoda s EU (NN 44/06).

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europske unije, Republika Hrvatska je preuzela obvezu usklađivanja zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije.

Cilj toga usklađivanja je razvoj i povećanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva na međunarodnom i europskom tržištu, poboljšanje sigurnosti proizvoda, zaštita zdravlja i sigurnosti na radu, zaštita okoliša i zaštita potrošača, te razvoj zakonodavstva i tehničke infrastrukture, što će omogućiti slobodu kretanja roba na jedinstvenom tržištu Europske unije.

U tijeku je donošenje **Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti** kojim će se osigurati pravni temelj za donošenje Uredbe o načinu i postupku razmjene informacija s drugim državama i međunarodnim organizacijama u području normi, tehničkih propisa i postupaka ocjene sukladnosti, te propisa o uslugama informacijskog društva, a u skladu s Direktivom 98/48/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. srpnja 1998. koja izmjenjuje i dopunjuje Direktivu 98/34/EC Europskog parlamenta i Vijeća.

Nadalje, Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti osigurat će se i pravni temelj za donošenje Pravilnika o obliku, sadržaju i izgledu oznake sukladnosti, u skladu s Direktivom Vijeća 93/465/EEC od 22. srpnja 1993.

Državni zavod za mjeriteljstvo trajno provodi aktivnosti čija izravna svrha zaštita potrošača u području sigurnosti tehničkih proizvoda i zaštita od pogrešnih mjerenja u trgovačkim transakcijama, zaštiti zdravlja i sigurnosti. Glavni je cilj zakonskog mjeriteljstva osigurati građanima ispravne mjerne rezultate kad se upotrebljavaju u službenim i trgovačkim poslovima te u radnom okolišu, zaštititi na radu i sigurnosti te u drugim područjima zakonodavstva gdje se zahtijevaju mjerenja kako bi se ocijenila sukladnost s propisima. Nadzorom nad mjerilima koja se upotrebljavaju u tim područjima primjene jamči se isravnost mjernih rezultata u radnim uvjetima u cjelokupnome razdoblju uporabe mjerila u granicama danih dopuštenih pogrešaka.

U skladu sa svojim djelokrugom rada DZM je tijekom 2006. godine donio niz pravilnika iz područja mjeriteljstva i homologacije vozila kojima je svrha zaštita potrošača. To su sljedeći pravilnici:

Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila (NN 2/07)

Pravilnik o mjernim jedinicama (NN 2/07)

Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za alkoholmetre i alkoholne areometre (NN 2/07)

Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima za mjerila hektolitarske mase žitarica (NN 2/07)

Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za utege od 5 kg do 50 kg srednje točnosti i pravokutne i valjkaste utege od 1 kg do 10 kg srednje točnosti (NN 2/07)

Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za utege nazivne vrijednosti od 1 kg do 50 kg točnosti veće od srednje (NN 2/07)

Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za brodske spremnike (NN 2/07)

Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za tlakomjere za gume motornih vozila (NN 2/07)

Pravilnik o homologaciji tipa traktora za poljoprivredu i šumarstvo (NN 15/06)

Pravilnik o postupku homologacije vozila za prijevoz putnika koji imaju osim vozačeva više od osam sjedala s obzirom na posebne zahtjeve za takva vozila TPV 152 (NN 15/06)

Pravilnik o postupku homologacije motornih vozila na dva ili tri kotača s obzirom na kočenje TPV 201 (NN 38/06).

Doneseni su pravilnici i od strane drugih institucija (Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi) kako slijedi:

Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o brodicama i jahtama (NN 57/06)

Lista opasnih kemikalija čiji je promet zabranjen, odnosno ograničen (NN 17/06)

Pravilnik o načinu vođenja očevidnika o opasnim kemikalijama te o načinu i rokovima dostave podataka iz očevidnika (NN 113/06)

Pravilnik o načinu ispunjavanja sigurnosno-tehničkog lista (NN 111/06)

Pravilnik o dobroj laboratorijskoj praksi (NN 51/06)

Zakon o predmetima opće uporabe (NN 85/06)

Vlada Republike Hrvatske prihvatila je Provedbeni program donošenja tehničkih propisa koji propisuju tehničke zahtjeve za proizvode ili skupine proizvoda u svrhu usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stečevinom novog pristupa Europske zajednice za 2004. godinu u kojem su pojedina tijela državne uprave zadužena za izradu nacрта prijedloga pojedinih propisa. Uspostavljena je Radna skupina za koordinaciju provedbe Provedbenog programa donošenja tehničkih propisa sastavljena od čelnika niza tijela državne uprave i predstavnika Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske udruge poslodavaca.

S obzirom na značenje djelatnosti normizacije u europskom sustavu tehničkoga zakonodavstva i osiguravanju sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošača veoma je važno osigurati interese potrošača u poslovima normizacije na svim razinama (nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj). Stoga je potrebno poduzeti mjere kojima bi se potrošačima u Republici Hrvatskoj u prvom redu omogućilo praćenje događaja u nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj normizaciji u područjima njihovoga interesa, ali i aktivno sudjelovanje u radu nacionalnoga normirnog tijela. Zbog svega prethodno navedenog Vlada Republike Hrvatske osnovala je *Hrvatski zavod za norme Uredbom objavljenom u »Narodnim novinama«, br. 154/04.*

Hrvatski zavod za norme nova je javna ustanova, nacionalno normirno tijelo Republike Hrvatske uspostavljeno radi ostvarivanja ciljeva normizacije: povećanja razine sigurnosti proizvoda i procesa, čuvanja zdravlja i života ljudi te zaštite okoliša, promicanja kakvoće proizvoda, procesa i usluga, osiguravanja svrsishodne uporabe rada, materijala i energije, poboljšanja proizvodne učinkovitosti, ograničenja raznolikosti, osiguranja spojivosti i zamjenjivosti te otklanjanja tehničkih zapreka u međunarodnoj trgovini.

Uspostavom i početkom rada HZN-a 2005. godine ispunjena je jedna od obveza iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju (članak 73.) u usklađivanju hrvatske normizacije s europskim načelima. Djelatnost HZN-a utvrđena je Zakonom o normizaciji i Uredbom o osnivanju HZN-a kao djelatnost od interesa za Republiku Hrvatsku koju obavlja isključivo HZN. To su posebno, sljedeći poslovi: priprema, prihvaća i izdaje hrvatske norme i druge dokumente iz područja normizacije, predstavlja hrvatsku normizaciju u međunarodnim (ISO, IEC) i europskim (CEN, CENELEC, ETSI) organizacijama za normizaciju, održava zbirku hrvatskih norma i vodi registar hrvatskih norma, uređuje, izdaje i raspačava hrvatske norme, druge dokumente i publikacije iz područja normizacij, uspostavlja i održava baze podataka o normama i drugim dokumentima iz područja normizacije te daje obavijesti o normama i drugim dokumentima, u službenom glasilu objavljuje obavijesti o hrvatskim normama te obavijesti o drugim dokumentima s područja normizacije, osigurava informacije o nacionalnim, europskim i međunarodnim normama cjelokupnoj javnosti, a posebno gospodarstvu, promiče uporabu hrvatskih norma itd.

Normizacija kao djelatnost od posebnoga javnog interesa u ostvarivanju svojih ciljeva zaštite života i zdravlja te osiguravanja sigurnosti proizvoda, procesa ili usluga izravno pridonosi zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača kao jednog od osnovnih prava potrošača.

Aktivnosti hrvatske normizacije od njezinih početaka trajno uključuju brigu o zaštiti potrošača, a uključivanje predstavnika potrošača u aktivnosti nacionalne, europske i međunarodne normizacije jedan je od strateških ciljeva Hrvatskog zavoda za norme. Ispunjavajući taj cilj, HZN će i dalje davati doprinos zaštiti potrošača u Republici Hrvatskoj u svojem području djelovanja.

S obzirom na ulogu akreditacije u provedbi novoga tehničkog zakonodavstva potrebno je poduzeti mjere kako bi se potrošačima u Republici Hrvatskoj omogućilo praćenje rada nacionalne akreditacijske službe. Sustav akreditiranih laboratorija jamstvo je pouzdanosti rezultata ispitivanja proizvoda na tržištu i preduvjet priznavanja tih rezultata na međunarodnom tržištu. Akreditacija je međunarodno priznato sredstvo priznavanja stručne i tehničke osposobljenosti laboratorija i pruža povjerenje u rezultate njihova rada, a potrošačima proizvoda osigurava povjerenje u sigurnost i kvalitetu proizvoda na tržištu. Sukladno prethodno navedenom Vlada Republike Hrvatske osnovala je Hrvatsku akreditacijsku agenciju Uredbom objavljenom u »Narodnim novinama«, br. 158/04.

Donesena je Uredba o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN 138/06). Stupanjem na snagu ove Uredbe uspostaviti će se razmjena informacija nadležnih tijela o sigurnosti proizvoda na tržištu.

U okviru CARDS 2002 projekta implementiran je Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača koji povezuje MINGORP, DI i udruge za zaštitu potrošača. Unutar 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 potrošača povezuju sa nadležnim tijelima u RH i EU koji se bave problematikom zaštite potrošača. Ujedno je ta stranica dio postojeće Web stranice Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva. Povezivanjem nositelja politike zaštite potrošača u Centralni informacijski sustav zaštite potrošača, omogućit će se brži tok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača što će omogućiti pravovremeno poduzimanje mjera nadležnih inspekcija u zaštiti prava potrošača. Isto tako, 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.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa tehničkim zakonodavstvom Europske unije	razna tijela državne uprave	2007. – 2008.	Redovita proračunska sredstva raznih tijela državne uprave	Redovita proračunska sredstva raznih tijela državne uprave

- uspostava sustava obavješćivanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat i Hrvatski zavod za norme	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Državnog inspektorata i Hrvatskog zavoda za norme	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Državnog inspektorata i Hrvatskog zavoda za norme
--	--	-------------	--	--

Ad 5) OBRAZOVANJE

Obrazovanje o pravima, obvezama i zaštiti potrošača s ciljem razvijanja „potrošačkog morala“, podizanja opće kulture, razvijanja smisla za zaštitu potrošača, jačanja društvene discipline i odgovornosti za svoje postupke provoditi će se na nekoliko razina. Kako bi obrazovni programi dali očekivane rezultate moraju biti popraćeni cjelovitim akcijama u čijoj će se provedbi angažirati svi društveni čimbenici od obitelji, škole, društvene sredine, udruga građana, privatnog i javnog sektora do sredstava javnog komuniciranja.

Člankom 104. Zakona o zaštiti potrošača određeno je da osnovna znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača trebaju biti sastavni dio školskog i odgojnog programa i to osnovnog i srednjeg školovanja. Zbog toga je potrebno sukladno Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2007-2008. godine izraditi Program o pravima, obvezama i zaštiti potrošača koji će biti sastavni dio Nastavnog plana i programa za osnovnu i srednju školu. Program će izraditi Povjerenstvo Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa. Sastavni dio Programa bit će obilježavanje 15. ožujka – svjetskog Dana potrošača i obilježavanje Godine edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj. Edukaciju prosvjetnih djelatnika koji će provoditi Program o pravima, obvezama i zaštiti potrošača obaviti će Agencija za odgoj i obrazovanje i Agencija za strukovno obrazovanje.

Osim toga, uz potporu Vlade RH nadležne institucije obrazovat će i osposobljavati stručne osobe čije je djelovanje vezano uz zaštitu potrošača, a to su pored prosvjetnih djelatnika i:

- službenici u državnoj upravi,
- inspektori koji provode nadzor nad primjenom propisa,
- predstavnici potrošačkih udruga i savjetovališta,
- suci i ostale osobe uključene u rješavanje potrošačkih sporova.

Radi prenošenja znanja i dobrih iskustava u provođenju politike zaštite potrošača svi nositelji provedbe Nacionalnog programa zaštite potrošača u suradnji s odgovarajućim domaćim i međunarodnim institucijama i ekspertima organizirati će seminare i druge oblike obrazovanja.

Početak ostvarivanja edukacije nalazi se svakako u školi. To zahtijeva angažiranje prosvjetnih djelatnika da svoju aktivnost usmjere na taj dan, odnosno tjedan u kojem će se obilježavati sve aktivnosti (15. ožujka).

Nužno je imati više znanja o navedenoj problematici. Edukativni programi dali bi samo ograničene rezultate, ako ne bi bili popraćeni cjelokupnim akcijama. U izvršenju takvih akcija potrebno je angažiranje svih društvenih čimbenika od obitelji, škole, društvene sredine, omladinskih i športskih organizacija, sredstava javnih komunikacija. Upravo tu dolazi do izražaja odgojna uloga, koja je okrenuta djeci i mladima, a manifestira se u pravom razvijanju morala, podizanju opće kulture, razvijanju smisla za zaštitu potrošača, društvenoj disciplini i odgovornosti za svoje postupke.

U školama, odnosno, odgojno-obrazovnim ustanovama treba učiniti sljedeće:

1. Upoznavanje svih učenika osnovnih i srednjih s Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2007-2010. godine te mjerama i aktivnostima koje proizlaze kad je riječ o području obrazovanja o pravima, obvezama i zaštiti potrošača.
 - nositelji akcije: razrednici u odgojno-obrazovnim ustanovama.
 - rokovi: tijekom 2007.
 - realizacija: nakon usvajanja zakona u Hrvatskom saboru i objave u „Narodnim novinama“.
2. Zastupanje interesa potrošača bitno je za stvaranje djelotvorne potrošačke politike, ponajprije osvješćivanjem svakog pojedinca edukacijom i informiranjem. Sukladno tome potrebno je organizirati seminare za odgojno-obrazovne djelatnike u svezi s prenošenjem znanja i dobrih iskustava u provođenju politike zaštite potrošača.

Nositelji akcije: Agencija za odgoj i obrazovanje te Agencija za strukovno obrazovanje

 - rokovi: tijekom godine.
 - realizacija: tijekom mjeseca obilježavanja „Dana potrošača“.
3. Obilježavanje 15. ožujka.
 - nositelji akcije: razrednici u odgojno-obrazovnim ustanovama.
 - rokovi: priprema u I. polugodištu školske godine.
 - realizacija: 15. ožujka 2007., 2008., 2009. i 2010. godine.
4. Izmjene i dopune postojećih nastavnih planova i programa nastavnih predmeta čiji sadržaj omogućava ugradnju elemenata obrazovanja zaštite potrošača od normativnih do zdravstvenih komponenata.
 - nositelji akcije: Agencija za odgoj i obrazovanje te Agencija za strukovno obrazovanje.
 - rokovi: školska godina 2008/2009.
 - realizacija: do početka školske godine.

5. Izraditi ocjenu u segmentu obrazovanja za zaštitu potrošača na temelju izrađenih instrumenata (upitnika).
 - nositelji akcije: Agencija za odgoj i obrazovanje te Agencija za strukovno obrazovanje.
 - rokovi: školska godina 2009/2010.
 - realizacija: do kraja školske godine.
6. Obilježavanje „Godine edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj“.
 - nositelji akcije: Agencija za odgoj i obrazovanje te Agencija za strukovno obrazovanje, odgojno-obrazovne ustanove.
 - rokovi: tijekom 2007.
 - realizacija: nakon odluke Hrvatskog sabora o proglašenju 2007. godine „Godinom edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj“.

Iz navedenog je vidljivo da je potrebno i šire djelovanje. Školsko osoblje treba uložiti sve snage u pažljivu detekciju, praćenje i tretman potrošača, a isto tako i stajalište roditelja treba biti aktivnije.

Pravovremena akcija uz postojanje i provođenje mjera nalaže službama da vode jedinstvenu dokumentaciju i evidenciju. Sve aktivnosti trebalo bi dugoročnije normativno regulirati jednim pravilnikom o uvođenju obrazovanja potrošača i obilježavanju Svjetskog dana prava potrošača.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- izrada Programa o pravima, obvezama i zaštiti potrošača koji bi bio sastavni dio Nastavnog plana i programa osnovnih i srednjih škola	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i udrugama za zaštitu potrošača	2007. – 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa	Redovita proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa
- edukacija prosvjetnih djelatnika i provođenje obrazovnog programa o osnovnim pravima vezanim uz zaštitu potrošača i njegovo uvođenje u školski program	Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje i Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa,	2007. – 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa	Redovita proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa

	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i udruge za zaštitu potrošača			
- Provedba Programa o pravima, obvezama i zaštiti potrošača kao sastavnog dijela Nastavnog plana i programa osnovnih i srednjih škola	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa u suradnji s Ministarstvom gospodarstva rada i poduzetništva i udrugama za zaštitu potrošača	2007- 2008	Redovita proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa	Redovita proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa
- Organiziranje seminara i obrazovnih programi sa sadržajima iz područja zaštite potrošača za službenike u državnoj upravi, inspektore koji će provoditi nadzor nad primjenom propisa, predstavnike potrošačkih udruga i savjetovališta, suce i ostale osobe uključene u rješavanje „potrošačkih“ sporova	nadležna tijela državne uprave, HGK, HUP, svi u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i predstavnici udruga koji imaju višegodišnje nastavničko iskustvo	2007. 2008.	- SREDSTVA HGK I HUP, CARDS	
- Organiziranje seminara i obrazovnih programa sa sadržajima iz područja zaštite potrošača za obrtnike namijenjene njihovom informiranju i upoznavanju s obvezama i granicama tih obveza	HOK u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača	2007. 2008.	- SREDSTVA HOK	SREDSTVA HOK
- emitiranje specijalizirane tjedne edukativne TV i radio emisije za potrošače	Ministarstvo gospodarstva, rada i	2007.- 2008.	Financijska sredstva HRT-a	Financijska sredstva HRT-a

kao dijela programske sheme HTV-a	poduzetništva, nadležne inspekcije i Ravnateljstvo HRT-a			
- provođenje projekata edukacije potrošača temeljem Programa „2007. Godina edukacije potrošača“	Radna skupina za provođenje Programa obilježavanja „2007. Godina edukacije potrošača“, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa i udruge za zaštitu potrošača	2007.	Sredstva iz Državnog proračuna RH	

Ad 6) OBAVJEŠĆIVANJE

Obavješćivanje potrošača jedno je od temeljnih prava zaštite potrošača u Europskoj uniji. U Republici Hrvatskoj to je pitanje posebno uređeno Zakonom o zaštiti potrošača kojim su u hrvatsko zakonodavstvo preuzete direktive o zavaravajućem oglašavanju, te direktiva o zaštiti potrošača pri označavanju cijene proizvoda. Tim se direktivama uređuje pravo potrošača na potpunu i točnu obavijest o proizvodu.

Zakon o pravu na pristup informacijama, Zakon o medijima, Zakon o zaštiti tajnosti podataka i Zakon o zaštiti tajnosti osobnih podataka uređuju ostvarivanje općeg prava na pristup informacijama. S tim u vezi je Središnji državni ured za upravu donio Pravilnik o ustroju, sadržaju i načinu vođenja službenog Upisnika o ostvarivanju prava na pristup informacijama (»Narodne novine«, br. 137/04.).

Klasični oblici obavješćivanja potrošača su izdavanje stručnih časopisa, tematskih letaka i brošura za potrošače, te internet-portali Ministarstva gospodarstva i udruga koji osiguravaju online komunikaciju i povratnu informaciju. Takvi tematski letci i brošure u svijetu sadržavaju teme važne za potrošače. Njihova posebnost je u objavljivanju rezultata domaćih i stranih

komparativnih ocjenjivanja proizvoda i usluga. Za osiguravanje neovisnosti rezultata komparativnih ocjenjivanja proizvoda, izdavač takvoga stručnog časopisa, letaka i brošura ne smije primati sredstva iz komercijalnih (profitnih) izvora, a u stručnom časopisu, letcima i brošurama ne smije oglašavati proizvode i usluge.

Uz izdavanje stručnih časopisa za potrošače jasno je da su važni i drugi oblici obavješćivanja potrošača, a tu spadaju i izdavanje informativnog materijala za potrošače, seminari, radionice, okrugli stolovi i druge aktivnosti, kojima je cilj podizanje nivoa svijesti potrošača.

U tu svrhu potrebno je organizirati seminare i druge oblike obavješćivanja s odgovarajućim domaćim i međunarodnim institucijama i ekspertima, radi prenošenja znanja i dobrih iskustava u provođenju politike zaštite potrošača.

Hrvatski mediji su uvelike doprinijeli informiranju i obavješćivanju javnosti o problematici zaštite potrošača. Hrvatska Radio Televizija u okviru svojih javnih zadaća pratila je problematiku zaštite potrošača u programima Radija i Televizije. Informativni program HR-a kroz svoje dnevne emisije prati problematiku potrošača, a posebnu pozornost daje u emisijama Građanski glas i Večernji program. U obrazovnom i dječjem programu ova se problematika na specifičan način prati u emisijama „Otvorena srijeda“ i „Vodič za moderna vremena“. Hrvatski radio, također, ovu temu obrađuje kroz stalnu, polusatnu emisiju „Svi smo mi potrošači“ koja se emitira jednom tjedno na II. programu HR-a.

O problematici zaštite potrošača redovito se izvještava u informativnim emisijama, te u tematskim emisijama. U suradnji s udrugama za zaštitu potrošača povremeno se organiziraju i posebne emisije.

Informativni program HTV kroz svoje dnevne emisije prati problematiku potrošača, a posebnu pozornost daje emisiji «Potrošački kod».

Radi učinkovite informiranosti svih sudionika u sustavu zaštite potrošača te povezivanja nositelja politike zaštite potrošača (Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Državog inspektorata i udruga za zaštitu potrošača) uspostavljen je Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP) koji će omogućiti brži protok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača i pravovremeno poduzimanje mjera nadležnih tijela za nadzor nad tržištem radi njihova otklanjanja.

Europska unija je Projektom EU CARDS 2002 «Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača» pružila potporu Republici Hrvatskoj u uspostavljanju Centralnog informacijskog sustava.

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.

Uspostavljanje tog sustava važno je za prikupljanje podataka i zajedničko upravljanje bazom podataka. U to osobito treba uključiti: propise o zaštiti potrošača, sudske i druge odluke, informacije o inspekcijskom nadzoru, poglavlja o općim pitanjima potrošača, standardna pitanja, odgovore i savjete potrošačima, literaturu iz područja zaštite potrošača. Svi imaju jednaki pristup centralnom informacijskom sustavu, a njihova je obveza redovito izvještavanje o uočenim problemima i izvršenim poslovima na području za koje su osnovani.

Ističemo potrebu za suradnjom svih nadležnih tijela u cilju uređenja oglašavanja upućenog djeci, odnosno, zaštite djece od neprimjerenog oglašavanja.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- sufinanciranje savjetovališta i raspisivanje javnih natječaja za sufinanciranje projekata namjenjenim udrugama za zaštitu potrošača u cilju edukacije i podizanja razine svijesti o zaštiti potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007.- 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva, gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva, gospodarstva, rada i poduzetništva
- preuzimanje i realizacija obveza iz CARDS programa - potpuna uspostava Centralnoga informacijskog sustava	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat i udruge za zaštitu potrošača	2007. 2008.		
- obavješćivati potrošače o ekološkom aspektu proizvoda i usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2007. - 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- promicanje "ekološke kulture" kod pojedinaca i institucija/organizacija uz mijenjanje potrošačkih navika	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2007. - 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva

Ad 7) TRGOVINA

Trgovina kao važna gospodarska djelatnost ima ključnu ulogu u razvoju gospodarstva. Danas je ova djelatnost suočena s velikim izazovima, kao što su povećana konkurencija na domaćem tržištu, koncentracija velikih trgovaca, uvođenje novih tehnologija, te nužnost pružanja novih usluga i oblika prodaje baziranih na razvoju elektroničkog poslovanja i sveukupnoj globalizaciji trgovine.

Budući razvoj ove djelatnosti ovisit će prvenstveno o njezinoj prilagodbi novonastalim uvjetima, kako na globalnom, regionalnom tako i na lokalnom tržištu, ali i o dogradnji zakonske regulative koja bi trebala osigurati njezin nesmetani razvoj i ujedno je približiti razini razvijenosti i grani gospodarstva u drugim zemljama, te joj isto tako i omogućiti jednake uvjete na tržištu kakve imaju druge gospodarske djelatnosti.

Nedostatak zakonske regulative, odnosno neprilagođenost postojeće regulative novim uvjetima poslovanja, može predstavljati značajnu prepreku u razvoju djelatnosti trgovine, te u tom smislu i općenitoga gospodarskog razvoja Republike Hrvatske.

U tom smislu, postoji potreba za donošenjem potpuno novog Zakona o trgovini čime će se stvoriti mogućnost za kvalitetnu interaktivnu komunikaciju između nadležnoga resornog Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva te tijela uključenih u područje djelatnosti trgovine, kao što su Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca i Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja, te svih ostalih gospodarskih subjekata važnih za razvoj i unaprjeđenje ove djelatnosti kao i potrošača.

Cilj koji se želi postići donošenjem novog Zakona o trgovini je otkloniti nedorečenosti i zakonodavnu nepokrivenost pojedinih područja.

Novim se Zakonom želi stvoriti solidan pravni temelj za obavljanje trgovine kroz sustav uređenih nacionalno zakonodavnih pravila.

Držimo da će se to pozitivno odraziti na daljnji rast i razvoj same djelatnosti, na stvaranje dobre baze podataka za mjerljivost trgovine, suzbijanje nelojalne tržišne utakmice, smanjenje neregistriranog gospodarstva, te zaštitu potrošača i zaposlenika u ovoj djelatnosti.

Jedna od predviđenih novina je da se kroz novi Zakon o trgovini po prvi put stvori osnova za praćenje trgovine na malo kroz definiranu tipologiju prodavaonica. To će omogućiti stvaranje baze podataka koja će se koristiti pri izradi strategije razvoja hrvatske trgovine.

U 2003. godini donesen je i Zakon o elektroničkoj trgovini (»Narodne novine«, br. 173/03.), koji je usklađen sa Smjernicom o određenim pravnim aspektima elektroničke trgovine na unutarnjem tržištu, kao i s postojećom regulativom ugovornog prava Republike Hrvatske. Elektronička trgovina, kao oblik trgovine, danas je jedan od najsuvremenijih načina obavljanja poslovnih aktivnosti suvremenog svijeta, te obuhvaća sve segmente društvenog života od gospodarstva,

bankarstva, zdravstva, državne uprave, pravosuđa i slično. Kao jedna od vrsta poslovnih aktivnosti, elektroničko poslovanje obuhvaća cijeli krug komercijalnih transakcija koje se u cijelosti ili djelomično obavljaju elektroničkim putem, uključujući oglašavanje i promociju, odnose između trgovaca, prodajne aktivnosti, elektroničku nabavu i podršku poslovnim procesima, a djelomično i isporuku putem interneta kao otvorenog sustava čijom komercijalizacijom dolazi do procvata elektroničke trgovine.

Elektronička trgovina nudi široki spektar poboljšanja: brže otkrivanje najpovoljnijeg ponuđača željenog proizvoda ili usluge koji se nalazi bilo gdje u svijetu i koji obavlja uslugu u optimalnom roku, pristupačnije poslovne transakcije vezane za marketing, dizajn, proizvodnju, tijek ponuda i transporta. U tom smislu, otvaraju se mogućnosti interaktivne komunikacije i među potrošačima koji nisu nikada bili u poslovnom ili sličnom odnosu. Postaju dostupne nove poslovne mogućnosti, a time se otvaraju i novi načini povećanja produktivnosti i smanjenja troškova, kao i novi načini u pristupu klijentima.

Zakon o elektroničkoj trgovini temelji se na modernim principima, među kojima je i princip zaštite potrošača koji nameće pružateljima usluga posebnu brigu za zaštitu potrošača od reguliranja obveze informiranja, sadržaja komercijalnih priopćenja i netraženih komercijalnih priopćenja do podataka i obavijesti za sklapanje ugovora, potvrde primitka i trenutka sklapanja ugovora.

I u Zakonu o zaštiti potrošača dana je posebna važnost takvoj vrsti trgovine, pa je prodaja na daljinu posebno regulirana.

Osnovni preduvjet za razvoj elektroničke trgovine u Hrvatskoj je poboljšanje kvalitete pristupa i samog povećanja broja korisnika interneta, ali i rad na povjerenju kupaca u zaštitu podataka i cjelokupnoj zaštiti potrošača, a kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost i zaštićenost potrošača u procesu elektroničke trgovine. S druge strane, isto tako bi i poduzetnici trebali razraditi strategiju nastupa elektroničkim putem i samoga elektroničkog poslovanja orijentiranog prema potrošačima.

U cilju razvoja elektroničkog poslovanja, a temeljem Operativnog plana e-Hrvatska 2007. za 2006. godinu, predviđa se izrada Nacionalne strategije razvoja elektroničkog poslovanja u Republici Hrvatskoj, čiji nositelji izrade su: Središnji državni ured za e-Hrvatsku, Hrvatska gospodarska komora i Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva. Nacionalnom strategijom će se predložiti međusobno povezan i usklađen skup aktivnosti i mehanizama čija će provedba omogućiti povećanje razine praktične i korisne primjene elektroničkog poslovanja u Republici Hrvatskoj.

Isto tako, uspostavljanjem tržišnih odnosa, u Republici Hrvatskoj oživjelo je tržište nekretnina, te se posljedično pojavilo i mnoštvo posrednika u prometu nekretninama. Budući da Hrvatska nema pravnu regulativu koja bi propisivala tko se i pod kojim uvjetima može baviti poslovima posredovanja, dio tvrtki koje obavljaju posredovanje posluje po uzoru na razvijene zemlje zapada, a dio ne poštuje niti osnovna pravila poslovanja. Trgovina nekretninama suočena je sa

problemima nepoštene tržišne utakmice, needuciranošću trgovaca nekretninama, izbjegavanjem plaćanja naknada državi, nezaštićenosti kupaca/prodavatelja i sl.

Činjenica da se u pravilu radi o transakcijama, koje uključuju promet velike vrijednosti, kojima se, uz ostalo, rješavaju i egzistencijalna pitanja pojedinaca, navodi na potrebu iznimnog opreza i osiguranja. Upravo stoga nameće se i potreba zakonskog uređenja tog područje, kako bi se pri predmetnom poslovanju građanima - potrošačima pružila bolja, profesionalnija i kvalitetnija usluga, po uzoru na agencije zapadnih zemalja, te ujedno uvelo i više reda u područje te djelatnosti.

Koliko je značenje te djelatnosti govori i podatak da je u 2006. godini od poreza na promet nekretnina prikupljeno otprilike 1,2 milijarda kuna, iz čega proizlazi da je ukupan promet nekretnina koje se oporezuju porezom na promet nekretnina iznosio oko 23,8 milijarda kuna, ne uključujući novosagrađene nekretnine koje se oporezuju porezom na dodanu vrijednost.

S druge strane, isplativost posla posredovanja u prometu nekretnina potvrđuju i podaci Hrvatske gospodarske komore. Pravila poslovanja posrednika u prometu nekretnina pri HGK potpisalo je 406 agencija (koji broj uključuje i trgovačka društva i obrtnike). U komorskoj bazi trgovačkih društava njih 585 (predali su završni račun za 2005. godinu) registrirano je u šifri K 7031– Agencije za promet nekretninama. Prema podacima Hrvatske obrtničke komore, u navedenoj šifri djelatnosti registrirano je 120 agencija koje te poslove obavljaju kao obrt. Izostanak specifične regulative koja bi uređivala to područje, uzrokom je da na tržištu Republike Hrvatske susrećemo veliki broj pravnih i fizičkih osoba koje se bave tom djelatnošću, i to od onih koji tu djelatnost obavljaju visokoprofesionalno i u skladu s pravilima struke, pa sve do onih kojima je to tek način da dođu do brze zarade, pritom klijentima ne pružajući niti minimum uobičajene usluge.

Nažalost, netransparentnost tržišta, uz pravno nesređeno stanje, pogoduje pojavi sve većeg broja osoba koje posluju ne pridržavajući se pravila struke i koji nelegalnim radnjama nanose izravnu štetu klijentima, a posredno i cijeloj struci. U novinskim oglasima kriju se često i one agencije koje ne zadovoljavaju ni najnižu razinu poslovnog morala i odgovornosti.

Do sada djelatnost posredovanja u prometu nekretnina nije bila zakonski uređena, te je u tom smislu dio aktivnosti Ministarstva bio usmjeren na stvaranje zakonskog okvira za tu djelatnost, a u cilju stvaranja jednakih uvjeta poslovanja za sve subjekte koji se bave ovom djelatnošću kao i sprečavanja nelojalne tržišne utakmice.

Predmetni je Zakon izrađen u verziji nacрта prijedloga zakona, te se očekuje njegovo upućivanje u redovnu proceduru tijekom lipnja 2007. godine.

Zakon će bazno urediti uvjete za obavljanje djelatnosti posredovanja u prometu nekretnina, prava i obveze posrednika u prometu nekretnina, prava i obveze agenata posredovanja u prometu nekretnina, te prava i obveze nalogodavaca, kao i nadzor nad obavljanjem posredovanja u prometu nekretnina.

Usvajanjem ovoga Zakona stvorit će se pravni temelj za sigurno i standardizirano trgovanje nekretninama, odnosno za posredovanje u prometu nekretnina, a mjerodavnim će se tijelima omogućiti djelotvoran nadzor toga poslovanja.

Isto tako, Zakon ide u smjeru zaštite potrošača kao nalogodavca, odnosno u smjeru dobivanja odgovarajuće usluge i pravne sigurnosti.

Također, posebno valja istaknuti da se donošenjem ovoga Zakona odnosno njegovom provedbom žele smanjiti zloporabe i nezakonitosti u segmentu obavljanja predmetne djelatnosti na najmanju moguću razinu, time što će se propisati jednaka pravila poslovanja za sve subjekte, te će se omogućiti smanjenje pojave tzv. sive ekonomije u tom području djelatnosti.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- donijeti novi Zakon o trgovini	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	
- donijeti Zakon o posredovanju u prometu nekretnina	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	

Ad 8) FINANCIJSKE USLUGE, OSIGURAVATELJSKE USLUGE I BANKARSTVO

Pod pojmom financijskih usluga podrazumijeva se bilo koja bankarska usluga, kreditna usluga, te usluga osigurateljske, mirovinske, ulagačke ili platežne naravi. U Hrvatskoj su financijskim uslugama obuhvaćene sve usluge koje pružaju banke, bilo da se radi o bankovnim uslugama ili ostalim financijskim uslugama, usluge štedno-kreditnih zadruga i štedionica, usluge koje obavljaju tzv. ovlaštena društva pri ulaganju u vrijednosne papire, a to su opet banke ili društva za poslovanje s vrijednosnim papirima. Tu su i usluge investicijskih fondova, čiji su osnivači mahom banke. Odvojeni segment financijskog tržišta tvore mirovinski fondovi, koje nadzire i posebno nadzorno tijelo (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga-HANFA). Usluge osigurateljskih društava predstavljaju razvijeni tržišni segment financijskih usluga, koji je još uvijek relativno odvojen od bankarskog. Financijske usluge pruža i FINA, s obzirom da se putem FINE, bez obzira na to što postoji mogućnost da tu ulogu preuzmu u potpunosti banke odvija i dalje ukupan platni promet.

Savršeno tržište je ono tržište na kojem su njegovi sudionici uključujući potrošače u potpunosti informirani o naravi i vrijednosti robe kojima se na tržištu trguje. Pri kreiranju potrošačke politike upravo se najviše vodi računa o ispravljanju (ne)informiranosti potrošača. Problem informiranosti potrošača u domeni financijskih usluga je važan iz razloga što potrošaču predstavlja problem identificirati svojstva financijske usluge prije njezine kupnje. Da bi mogao donijeti ispravnu odluku informacije o ponudi bankarskog kredita morale bi se identično iskazivati, s ciljem da se potrošaču omogući usporedba i odabir.

Da je važnost identičnog iskazivanja elemenata ponude neke financijske usluge bitna pokazuje novi prijedlog Smjernice Europske unije o potrošačkom kreditu kojemu je cilj da se na što jasniji način potrošaču omogući usporedba cijene kredita.

Usporedivost i standardizacija podataka o »financijskim proizvodima« koji su odlučujući za potrošačevu odluku uvjetovana je i njihovom složenošću. Stoga, ponekad potrošač koji i dobije točnu i potpunu informaciju teško ju može razumjeti. Učinci financijskih proizvoda često se ne pokazuju odmah, nego tek u budućnosti. Primjer za to su razni oblici životnog i mirovinskog osiguranja koji pretpostavljaju dugoročno razdoblje. S druge strane, što se financijskih usluga tiče, one podrazumijevaju obavljanje rizičnih transakcija kakvi su svi poslovi ulaganja u vrijednosne papire. Informiranost o (trenutnoj) vrijednosti objekta transakcije ne znači mnogo ako se ujedno ne izlože i rizici koji su povezani s tim vrijednosnim papirom. U kojoj mjeri su potrošači sposobni razumjeti informaciju o vrstama rizika i načinu na koji njima upravlja ovlašteno društvo sasvim je odvojeno pitanje. Izvješće grupe eksperata iz područja bankarskog prava iz 2004. godine o stupnju integriranosti europskog tržišta bankarskih usluga pokazalo je da su potrošači još uvijek tradicionalno orijentirani na lokalne banke, te da preferiraju izravni fizički kontakt.

U domeni reklamiranja financijskih usluga koje su odvijaju putem interneta još je više izražena pravna nesigurnost unatoč tome što je europsko pravo u ovoj domeni harmonizirano. Razlog tome su brojni izvori (smjernice) koje nisu međusobno usklađene.

Zakonom o kamatama (»Narodne novine«, br. 94/04.) udruge potrošača postaju članovi Odbora za utvrđivanje kamatnih stopa, te na taj način dobivaju mogućnost sudioništva pri reguliranju tržišta financijskih usluga. Time je potrošačima omogućeno da izravno sudjeluju u utvrđivanju kamatnih stopa, a isto tako formule obračuna zateznih kamata propisane navedenim Zakonom pristupačne su za izračun svakom potrošaču. Na ovaj način prekinula se praksa obračuna zateznih kamata po komfornom načinu obračuna koja je dovela mnoge potrošače u nezavidnu situaciju.

Vezano uz potrošački zajam, zadaća je bila propisati Odluku o jedinstvenoj metodi izračuna realne godišnje kamatne stope na potrošačke kredite. Sukladno tome Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva u suradnji s Ministarstvom financija i Hrvatskom narodnom bankom pripremilo je prijedlog navedene Odluke. Isto tako, potrebno je primjereno i sveobuhvatno obavijestiti potrošača o njegovim obvezama, odnosno o uvjetima i ukupnim troškovima zajma. Ujednačenje uvjeta za sve trgovce jamstvo je visokog stupnja zaštite potrošača i dovodi do mogućnosti da potrošač, lakše i preglednije usporedi ponuđeno, te se tako zaštititi od trgovčeve zlouporabe njegova neznanja.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga - Prema čl. 14. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (NN 140/05) koji je stupio na snagu 1. siječnja 2006., jedno od načela djelatnosti Agencije je i izvješćivanje potrošača što uključuje i razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskih poslova. Sukladno odredbama Zakona, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga zaprima pritužbe potrošača vezane uz odredbe zakona iz nadležnosti i djelokruga Agencije, kao i Zakona o zaštiti potrošača u onom dijelu koji se odnosi na usluge koje se pružaju na financijskom tržištu, te ih obrađuje prema zakonski utvrđenoj proceduri.

U obavljanju svojih javnih ovlasti, Agencija je ovlaštena donositi propise o provedbi određenih zakonskih akata, između ostalog i Zakona o osiguranju (NN 151/05) koji je stupio na snagu 1. siječnja 2006. godine, a koji u posebnom dijelu sadrži odredbe koje se odnose na zaštitu potrošača, te definira pojam potrošača, postupke vezane uz reklamacije potrošača, kao i primjenu posebnog zakona, a u smislu odredaba Zakona o osiguranju.

Također, s ciljem zaštite korisnika financijskih usluga Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga je donijela i Pravilnik o promidžbi investicijskih fondova s javnom ponudom (NN 29/06), te Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o promidžbi investicijskih fondova s javnom ponudom (NN 109/06), kao i Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o marketingu mirovinskih fondova (NN 109/06).

Temeljem Zakona o hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (NN 140/05, Članak 15 stavak 1) Agencija je ovlaštena donositi propise o provedbi Zakona o HANFA-i, Zakona o tržištu vrijednosnih papira, Zakona o investicijskim fondovima, Zakona o privatizacijskim investicijskim fondovima, Zakona o preuzimanju dioničkih društava, Zakona o Fondu Hrvatskih branitelja i Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, Zakona o umirovljeničkom fondu, Zakona o obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima, Zakona o mirovinskim osiguravajućim društvima i isplati mirovina na temelju individualne kapitalizirane štednje, Zakona o osiguranju i drugih zakona kada je zakonom ovlaštena.

Prema Statutu organizacijsu strukturu Agencije čini 5 sektora kako slijedi:

1. Sektor za licenciranje i provođenje zakonskih mjera,
2. Sektor za superviziju I,
3. Sektor za superviziju II,
4. Sektor za procjenu rizika, istraživanje i statistiku i
5. Sektor za suradnju i unapređenje poslovanja.

Sektor za suradnju i unapređenje poslovanja čini između ostalog i Odjel za zaštitu potrošača koji prati, analizira i poduzima mjere za zaštitu potrošača u skladu s odredbama zakona iz nadležnosti i djelokruga Agencije kao i Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na usluge koje se pružaju na financijskom tržištu. Vršiti edukaciju potrošača financijskih usluga i organizira edukativne seminare. Suraduje s domaćim i stranim udrugama potrošača u području financijskih usluga, institutima i fakultetima u projektima zaštite potrošača na nacionalnoj razini.

U razdoblju 2007.-2010. godine hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga namjerava zaposliti u Odjelu za zaštitu potrošača voditelja Odjela, jednog višeg savjetnika te jednu osobu na radno mjesto savjetnika.

U Hrvatskoj narodnoj banci je u tijeku izrada Zakona o kreditnim institucijama koji će zamijeniti trenutno važeći Zakon o bankama.

Zakonom o kreditnim institucijama bit će propisana zaštita potrošača, fizičkih osoba koje su korisnici usluga kreditnih institucija. Odredbama o zaštiti potrošača koje će biti ugrađene u Zakon o kreditnim institucijama, detaljnije će se propisati i daljnje razraditi zaštita potrošača – korisnika usluga kreditnih institucija, čime će se predmetni propis uskladiti sa standardima Europske unije, te praksom država članica na ovom području.

Ministarstvo financija – je u okviru svojih redovnih i izvanrednih aktivnosti, a koje se odnose na izradu zakona i podzakonskih propisa, u obvezi izraditi slijedeće propise:

- Zakon o financijskom kolateralu, rok za provedbu, II tromjesečje 2007-05-14
- Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o računovodstvu, rok za provedbu II tromjesečje 2007.
- Zakon o preuzimanju dioničkih društava, rok za provedbu II tromjesečje 2007.
- Uredba o osiguranju izvoza, rok za provedbu I. tromjesečje 2007.

U 2008:

Zakon o tržištu vrijednosnih papira

Zakon o kreditnim institucijama

Zakon o osiguranju depozita

Zakon o reorganizaciji i likvidaciji kreditnih institucija i osiguravajućih društava

Zakon o financijskim konglomeratima

Zakon o platnom prometu u zemlji.

Svaki od navedenih Zakona i pod zakonskih akata doprinijet će, između ostaloga, i zaštiti potrošača.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- izrada Zakona o kreditnim institucijama u cilju usklađivanja sa zakonodavstvom EU	Hrvatska narodna banka	2008.		Redovita sredstva Hrvatske narodne banke
- standardizirati podatke financijskih usluga (ujednačiti uvjete propisivanja financijskih usluga).	Ministarstvo financija i Hrvatska narodna banka	2007.- 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva financija i Hrvatske narodne banke	Redovita proračunska sredstva Ministarstva financija i Hrvatske narodne banke

Ad 9) ZAŠTITA OKOLIŠA

Onečišćenost okoliša u uskoj je vezi s gustoćom naseljenosti i stupnjem potrošnje. Potrošači (pojedinci, poduzeća i javni sektor) na stanje okoliša utječu stupnjem i načinom potrošnje, te odabirom proizvoda i usluge. Važnost domaćinstava u odnosu prema kakvoći okoliša ne očituje se samo u njihovu izravnom utjecaju na okoliš, nego i u utjecaju na druge gospodarske grane u smislu izbora potrošačkih dobara. Poduzeća i javni sektor, također utječu na okoliš kao potrošači i korisnici robe i usluga.

Pritisai na okoliš su: potrošnja vode, kanalizacija i odvodnja, potrošnja energije i otpad iz domaćinstva.

Strategija održivog razvoja, kao jedan od ciljeva, mora neminovno sadržavati i promjenu obrazaca potrošnje koji podrazumijevaju usmjeravanje potrošača pri odlučivanju o uporabi proizvoda kao i obavješćivanje o važnosti, kakvoći i njihovoj trajnosti, te o mogućim utjecajima na okoliš.

Potrošači su vrlo važna ciljna skupina, pa promjena potrošačkih navika u pogledu pritisaka na okoliš u današnje vrijeme jedna je od najvažnijih zadaća.

a) promjena načina ponašanja kod potrošača pojedinca

Da bi potrošač pojedinac kupovao proizvode i usluge imajući pritom na umu stanje okoliša, prije je potrebno: podići razinu ekološke svijesti kod potrošača, pružati obavijesti o ekološkom aspektu proizvoda i usluga, omogućiti da pružena obavijest bude vjerodostojna i stručno utemeljena, postići da ekološki prihvatljivi proizvodi i usluge nemaju veću cijenu od drugih proizvoda i drugo.

Razinu ekološke svijesti moguće je podići većom prisutnošću ekoloških tema u medijima (prikazanima stručno i zanimljivo) te aktivnostima povezanim s odgojno-obrazovnim procesom.

Kao sredstvo za pružanje vjerodostojne informacije o ekološkom aspektu proizvoda trebao bi poslužiti postojeći znak zaštite okoliša – Prijatelj okoliša. Na žalost, znak Prijatelj okoliša nije dosta prisutan u javnosti, pa ga potrošači ne prepoznaju i rijetko se namjerno odlučuju za kupnju proizvoda sa znakom Prijatelj okoliša.

Međutim, Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, je u 2004. godini financijski podržalo edukativni program »Prijatelj okoliša« udruge EKOMP 21. kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša. Također, u listopadu 2004. godine Ministarstvo je organiziralo promidžbu znaka »Prijatelj okoliša« koja je realizirana izložbom, te javnom tribinom.

b) promjena načina ponašanja kod potrošača poduzeća i javnoga sektora

Kupnju ekološki prihvatljivih proizvoda poduzeća prihvaćaju onda kada im to donosi izravnu korist (npr. smanjivanje troškova zbog duljega uporabnog vijeka proizvoda) ili pak neizravnu korist (npr. stvaranje dobre slike o njima kod potrošača i dioničara). Kupnja ekološki prihvatljivih proizvoda relativno je novi postupak koji pruža mogućnost za ostvarivanje ušteda. Potrebno je institucionalizirati mehanizme koji potiču ekološki opravdaniju kupnju.

Najveći potrošači u javnome sektoru su državne upravne organizacije i ustanove. Kao potrošač, država u ukupnoj trgovini na tržištu sudjeluje s udjelom od oko 30 %. Zbog toga bi ona morala imati u vidu učinke na okoliš i s time povezano postizanje održivoga razvoja, te pridonositi na sljedeći način:

- poboljšati provedbu u zaštiti okoliša, promicati metode za sagledavanje cjelokupnoga životnog ciklusa proizvoda i za internalizaciju troškova,
- unaprijediti odnose na tržištu poboljšavanjem kakvoće potrošnje ili poticanjem i ostvarivanjem znatnih ušteda u korist okoliša,
- utjecati na ponašanje drugih društveno-gospodarskih čimbenika u potrošnji pokazujući primjerom svoju opredijeljenost za kupnju ekološki prihvatljivih proizvoda i usluga.

Važna polazišta za određivanje prioriteta na tome području jesu:

- metoda sagledavanja cjelokupnoga životnog ciklusa nekoga proizvoda (uporabni vijek proizvoda, uporaba energije, kakvoća sirovina, proizvoda i proizvodnih procesa, gospodarenje otpadom te emisije u okoliš),
- certifikacija po međunarodnim normama (niza HRN EN ISO 14000),
- stručno utemeljene obavijesti potrošačima o ekološkom aspektu proizvoda i usluga,
- promicanje »ekološke kulture« kod pojedinaca i institucija/organizacija.

Sva ta polazišta jesu međusobno povezana i imaju isti cilj – poboljšavanje proizvoda radi mijenjanja potrošačkih navika. Potrošači su ona ciljna skupina koja u konačnici odlučuje o potražnji proizvoda, budući da potrošači također moraju skrbiti za kakvoću okoliša, osobito za kakvoću zdravlja i kakvoću življenja. Da bi pojedinci kao potrošači mogli ispuniti svoje zadaće, moraju se ispuniti sljedeći uvjeti: dobro poznavanje kakvoće proizvoda i njihovog utjecaja na okoliš i obaviještenost o njima, razvijena svijest i odgovornost za okoliš, poticajne mjere (izjednačavanje cijena ekološki prihvatljivih i drugih proizvoda) i djelovanje stručnih i nevladinih udruga na području obavješćivanja javnosti.

Donesen je Zakon o genetski modificiranim organizmima (NN 70/05). Ovim Zakonom uređuje se postupanje s genetski modificiranim organizmima, prekogranični prijenos GMO-a, proizvoda koji sadrže i/ili se sastoje ili potječu od GMO-a, ograničena uporaba GMO-a, namjerno uvođenje GMO-a u okoliš, stavljanje GMO-a i proizvoda koji sadrže i/ili se sastoje ili potječu od GMO-a na tržište, rukovanje, prijevoz i pakiranje GMO-a, postupanje s otpadom nastalim uporabom GMO-a, odgovornost za štetu nastalu nedopuštenom uporabom GMO-a, te obavljanje upravnog i inspeksijskog nadzora nad provedbom ovoga Zakona.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
osnivanje i početak rada: - Povjerenstva za GMO - Znanstvenog odbora za ograničenu uporabu GMO - Znanstvenog odbora za uvođenje GMO u okoliš - Odbora za hranu i hranu za životinje koje sadrži GMO	Ministarstvo zdravlja i socijalne skrbi	2007.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravlja i socijalne skrbi	
- poboljšati provedbu programa u zaštiti okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva	2007. – 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- Provođenje edukativnog programa "Prijatelj okoliša", kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva	2007. – 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- Obavješćivanje potrošača o utjecaju proizvoda i ambalaže na okoliš te upućivanje na način postupanja s proizvodom i ambalažom nakon njegove uporabe	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007.- 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
- U svrhu zaštite i informiranja potrošača davati podatke o potrošnji goriva i emisijama CO2 novih vozila	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i	2007.- 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva

namijenjenih prodaji ili leasingu	graditeljstva i Ministarstvo unutarnjih poslova.		zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstva unutarnjih poslova.	zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstva unutarnjih poslova.
-----------------------------------	--	--	---	---

Ad 10) TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Polazeći od obveze usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s propisima Europske unije (NPPEU- poglavlje III. 3.3.4 Sloboda pružanja prekograničnih usluga), donesen je Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 138/06) koji je stupio na snagu 28.prosinca 2006.godine, te Zakon o pružanju usluga u turizmu koji će stupiti na snagu 15.rujna 2007.godine (sjednica Hrvatskog sabora 15.lipnja 2007.godine).

Započeto usklađivanje propisa iz područja turizma i ugostiteljstva s pravnom stečevinom Europske unije, a koje se tiče otklanjanja preostalih zapreka za slobodno pružanje prekograničnih usluga, nastavlja se donošenjem podzakonskih akata za provedbu Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti i Zakona o pružanju usluga u turizmu kojima će se regulirati određena pitanja iz područja zaštite potrošača u pružanju ugostiteljskih i turističkih usluga. To se prvenstveno tiče reguliranja pružanja usluga u posebnim oblicima turističke ponude kao što su seoski, zdravstveni, pustolovni, lovni, športski, golf-turizam i sl., odnosno usluga koje uključuju športsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, splavarenje /rafting/, padobransko jedrenje /paragliding/, skakanje s užetom /bungee – jumping/ i sl.

akođer se predviđa donošenje manjeg broja podzakonskih propisa u odnosu na postojeće zbog obuhvaćanja šireg sadržaja istim aktom, te izmjena naziva nekih od tih propisa, a što će također doprinijeti zaštiti potrošača.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	2007.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	
- donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu	Ministarstvo mora, turizma,	2007.	Redovita proračunska sredstva	

	prometa i razvitka		Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	
- poticanje razvoja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača u cilju zaštite potrošačkih prava turista – kroz postojeće programe i poticaje za podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	2007. – 2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	

Ad 11) KORIŠTENJE NEKRETNINA

Materija vremenski ograničene uporabe nekretnine – timesharinga uređena je Zakonom o zaštiti potrošača. Ona je usklađena s relevantnom Smjernicom Europske unije, no ima mjesta za daljnji razvoj tog instituta. U Republici Hrvatskoj postoje sve normativne pretpostavke za razvoj timesharinga.

Ono o čemu se može razmišljati jest eventualno donošenje posebnog zakona o timesharingu u koji bi se ukomponirale i odredbe postojećeg Zakona o zaštiti potrošača, a kojima je uređena zaštita potrošača prilikom sklapanja ugovora o timesharingu. U tom slučaju to više ne bi bilo pitanje zaštite potrošača, već pitanje uređenja jednoga posebnoga građanskopravnog instituta.

U Republici Hrvatskoj omogućen je upis timesharinga u zemljišne knjige na temelju Zakona o zemljišnim knjigama. Naime, timesharing nije nikakvo posebno obvezno ili stvarno pravo. To je pravo koje, ovisno o svom modelu, može poprimiti ili oblik prava zakupa, ili suvlasništva ili vlasništva ograničenog rokom. Sva ta prava mogu se upisati u zemljišne knjige i u tom smislu ne bi trebala postojati nikakva potreba posebne intervencije u tekst Zakona o zemljišnim knjigama.

2.2. ZADACÉ NOSITELJA ZAŠTITE POTROŠAČA

1. i 2. Hrvatski sabor i Vlada Republike Hrvatske

Vlada Republike Hrvatske predlaže Hrvatskom saboru donošenje Nacionalnog programa, a jednom godišnje, uoči Svjetskog dana prava potrošača, izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa u proteklih godinu dana.

3. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva

Zadaca je Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva da prati i evidentira obavljene poslove iz Nacionalnog programa zaštite potrošača, te izdaje odobrenja za rad Savjetovališta na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom i stručne osposobljenosti osoba zaposlenih u savjetovalištu.

Odjel za zaštitu potrošača provodi politiku zaštite potrošača koji u suradnji s Vijećem za zaštitu potrošača izrađuje Nacionalni program i prati njegovu provedbu, te vodi evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnog programa.

Odjel za zaštitu potrošača:

- obavlja poslove u vezi s izradom i provedbom zakona i drugih propisa vezanih za zaštitu potrošača; daje stručna mišljenja vezana za zaštitu potrošača;
- provodi aktivnost u vezi s prilagodbom nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije iz područja zaštite potrošača;
- izrađuje izvješća radi sustavnog informiranja nadležnih tijela o stupnju usklađenosti zakonodavstva za potrebe pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji;
- surađuje s nadležnim tijelima za zaštitu potrošača s područja Europske unije; surađuje s sudovima časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore pri rješavanju potrošačkih sporova; predlaže i prati iz svoje nadležnosti, sadržaj projekata programa Europske unije;
- predlaže i provodi politiku i mjere zaštite potrošača, uključivo i izradu Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u suradnji s Vijećem za zaštitu potrošača;
- prati ostvarivanje ciljeva i zadataka utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača i o tome izvješćuje Hrvatski sabor; obavlja stručne poslove vezane uz rad Vijeća za zaštitu potrošača; uspostavlja i vodi Centralni informacijski sustav zaštite potrošača;
- izrađuje i vodi Internet stranicu Odjela za zaštitu potrošača; prikuplja, statistički obrađuje i analizira podatke koje u Centralni informacijski sustav zaštite potrošača, dostavljaju sve nadležne institucije vezane uz provođenje politike zaštite potrošača;
- izrađuje analize i priprema analitičke podloge za praćenje stanja na području zaštite potrošača te predlaže mjere za unaprjeđenje cjelokupnog sustava zaštite potrošača na području Republike Hrvatske;
- provodi poslove iz sustava razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX) iz nadležnosti Ministarstva koji obuhvaća postupak obavješćivanja drugih tijela državne uprave, međunarodnih subjekata o nesigurnim proizvodima; surađuje s nadležnim međunarodnim tijelima vezano uz obavijesti o nesigurnim proizvodima;
- obavlja upravne i stručne poslove u vezi s osnivanjem i praćenjem rada Savjetovališta za zaštitu potrošača; prati i predlaže mjere za unaprjeđenje i razvoj Savjetovališta za zaštitu potrošača; izdaje odobrenja za rad Savjetovališta za zaštitu potrošača; provodi stručno osposobljavanje osoba za rad u Savjetovalištima za zaštitu potrošača; surađuje i prikuplja izvješća o svim aktivnostima koja Savjetovališta poduzimaju u cilju zaštite potrošačkih prava; pruža stručnu pomoć udrugama za zaštitu potrošača;
- obavlja upravne i stručne poslove vezane uz projekte namijenjene udrugama za zaštitu potrošača; pruža stručnu pomoć udrugama za zaštitu potrošača pri provođenju projekata;
- provodi mjere upravnog nadzora; predlaže i provodi mjere u cilju podizanja razine svijesti o zaštiti potrošača;
- predlaže i provodi mjere vezane za edukaciju potrošača, trgovaca, djece u odgojno-obrazovnim institucijama, kao i svih zainteresiranih sudionika u provođenju politike zaštite potrošača;

- obavlja i pruža stručnu pomoć tijelima i jedinicama lokalne samouprave i uprave nadležnim za poslove zaštite potrošača; surađuje s drugim ministarstvima, tijelima javne vlasti te ostalim zainteresiranim stranama; obavlja i druge poslove iz svoga djelokruga.
- Za obavljanje poslova Odjela za zaštitu potrošača, ustrojavaju se sljedeći odsjeci: Odsjek za centralni informacijski sustav i nacionalni program zaštite potrošača, Odsjek za edukaciju i informiranje o zaštiti potrošača i Odsjek za usklađivanje zakonodavstva i programe europske unije iz područja zaštite potrošača

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva za svaki pojedinačni projekt obavješćivanja potrošača raspisuje javni natječaj za određeno razdoblje koji sadrži sve potrebne kriterije. Nakon odabira najkvalitetnijeg projekta sklapa se ugovor u kojem se uz ostalo navodi visina financijskih sredstava, rok za izvršenje ugovorenog posla, kao i način kontrole izvršenja projekta.

Program obrazovanja u području zaštite potrošača provodit će Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i udrugama za zaštitu potrošača.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva nastavlja sa aktivnostima vezanim uz usklađivanje hrvatskog zakonodavstva s europskim. Sukladno navedenome, u 2007. godini donijet će se novi Zakon o zaštiti potrošača.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
Donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača na način da se osobito obrati pažnja na sljedeće: - da se propišu javne usluge sukladno posebnim propisima - da se propišu kaznene odredbe za davatelja usluga, ako ne vodi računa da usluge pruža na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način kao i ostale kaznene odredbe koje nedostaju u Zakonu - da se glava 7. Zakona pod nazivom Ugovori	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva u suradnji sa svim nositeljima zaštite potrošača	2007.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	

skopljeni na daljinu uskladi sa Smjernicom o prodaji na daljinu potrošačkih financijskih usluga - regulirnje van sudskog rješavanja potrošačkih sporova				
--	--	--	--	--

4. Vijeće za zaštitu potrošača

Vijeće za zaštitu potrošača je savjetodavno tijelo ministru gospodarstva, rada i poduzetništva, pa stoga daje mišljenje ministru o Prijedlogu nacionalnog programa zaštite potrošača.

Vijeće za zaštitu potrošača u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva priprema prijedlog dvogodišnjega Nacionalnog programa, koji Vlada Republike Hrvatske upućuje Hrvatskom saboru na donošenje. Vijeće i Ministarstvo također pripremaju i godišnje izvješće o ostvarivanju Nacionalnog programa. Rad Vijeća za zaštitu potrošača je javan, a sve odluke koje donose moraju biti izglasane natpolovičnom većinom prisutnog broja članova Vijeća. Vijeće je donijelo Poslovnik o svom radu. Ključna uloga Vijeća jest da utvrdi, poveže i objedini različite interese svih tijela vezanih uz područje zaštite potrošača na teritoriju Republike Hrvatske.

Do kraja 2006.godine godine Vijeće za zaštitu potrošača održalo je trinaest sjednica na kojima se raspravljalo o temama vezanim za unapređenje zaštite potrošača.

5. Inspekcijske službe

Državni inspektorat je središnje tijelo državne uprave osnovano isključivo za obavljanje inspekcijskih poslova, a većina poslova vezanih za nadzor nad tržištem dodijeljena je upravo gospodarskim inspektorima Državnog inspektorata. Inspekcijski 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 itd.

Nadzor nad tržištem posebno je uređen Zakonom o Državnom inspektoratu (NN broj 76/99, 96/03, 151/03, 160/04, 174/04, 33/05, 48/05, 129/05, 140/05 i 138/06), koji uređuje ustrojstvo i način rada Državnog inspektorata, inspekcijske poslove, prava, dužnosti i ovlasti inspektora.

Učinkovita zaštita potrošača nužna je kako bi se osiguralo primjereno funkcioniranje tržišnog gospodarstva i učinkovit nadzor nad tržištem, te provedba propisa na tom području. Svrha inspekcijskog nadzora koji provode gospodarski inspektori je da se u postupku kontrole primjene određenog propisa, utvrđene nepravilnosti otklone, što se postiže poduzimanjem i primjenom propisanih upravnih i kaznenih mjera. Zakon o zaštiti potrošača predstavlja samo jedan od Zakona kojima se uređuje područje pravnih odnosa, u kojima sudjeluju potrošači. Pored nadzora nad provedbom Zakona o zaštiti potrošača Državni inspektorat nadzire i provedbu niza drugih propisa koji sadrže odredbe koje se odnose na zaštitu potrošača.

Iako ne postoji jedinstveni model u okviru EU koji pokriva način vođenja administracije i provedbene postupke za zaštitu potrošača, te svaka država članica ima svoj vlastiti model, svakako je potrebno djelovanje Državnog inspektorata uskladiti sa najboljom praksom Europske unije na način da se osigura usklađenost između zakonodavstva za zaštitu potrošača i ohrabruje dobra poslovna praksa te stoga Državni inspektorat treba imati jasne ciljeve bazirane na ovome principu.

Također, da bi se inspektori pripremili za postupke nadzora nad tržištem Europske unije, potrebno je i dodatno usavršavanje.

S time u svezi je, u svibnju 2005. godine, donesena «Strategija nadzora nad tržištem za tehničke proizvode» u kojoj su razrađena poglavlja kao što su, nadzor nad tržištem u Republici Hrvatskoj, služba nadzora nad tržištem, nadzor nad tržištem EU i strateški izazovi za Državni inspektorat, financirano putem projekata iz programa strane pomoći CARDS 2004.

Državni inspektorat je nominirao PHARE 2005 projekt «Nadzor nad tržištem u području tehničkog zakonodavstva». Kroz projekt je predviđena implementacija spomenute Strategije, te tehnička pomoć stranih stručnjaka kroz twinning. Projektom je u jednom segmentu predviđena nabava informatičke opreme za područje jedinice Državnog inspektorata, informacijsko povezivanje i poboljšanje suradnje između tijela koja su nadležna za nadzor nad tržištem te tijelima za ocjenu sukladnosti i drugih državnih tijela. Također, će se provesti sistemska tehnička obuka gospodarskih inspektora za pojedina područja prema Direktivama novog pristupa, te adekvatna obuka službenika u području tehničkog zakonodavstva.

Državni inspektorat, kao korisnik projekta CARDS 2002 «Jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača» bio je aktivno uključen u sve projektne aktivnosti (radionice, seminari, okrugli stolovi, javne debate, studijska putovanja te program treniranje trenera) s ciljem jačanja i razvijanja administrativnih kapaciteta. Državni inspektorat očekuje nastavak te pomoći u nadolazećem projektu CARDS 2004 «Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača» kako bi se osigurali potrebni kapaciteti za vršenje inspekcijskog nadzora u skladu s dobrom praksom EU.

Obzirom da efikasan inspekcijski nadzor ovisi, među ostalim, o razvoju upravne infrastrukture kako bi se učinkovito osigurao nadzor nad tržištem i provedba zakona na tom području u tu svrhu u narednom periodu potrebno je osigurati inspekcijskim tijelima bolje materijalno-tehničke uvjete rada, posebno novčana sredstva za ispitivanje kakvoće proizvoda, vještačenja, informatičku opremljenost, prijevozna sredstva i sl. Pretpostavke za realizaciju učinkovitog nadzora nad tržištem su prije svega kvalitetni propisi koji će na potpun i transparentan način urediti pojedino

upravno područje i osigurati instrumente za učinkovito djelovanje ne samo inspekcijskih tijela već i drugih u tom lancu, (osobito Prekršajnih sudova) zatim kvalitetno i stručno provođenje inspekcijskog nadzora od utvrđivanja činjeničnog stanja koje mora na nedvojben način biti podloga za poduzimanje upravnih i kaznenih mjera, pri čemu je važno da inspektori imaju sve ovlasti koje će im to omogućiti i učinkovito djelovanje Prekršajnih sudova.

Pri Državnom inspektoratu planira se ustrojiti kontaktna točka za razmjenu informacija o opasnim proizvodima (RAPEX) te osnivanje laboratorija, gdje bi se ispitivala sigurnost i eventualno kakvoća određenih proizvoda, za što će se naknadno razraditi plan i metode ispitivanja, ovisno o sredstvima. U tu svrhu i u svezi jačanja administrativnih kapaciteta planira se zapošljavanje novih djelatnika. Za potrebe provođenja nadzora na području zaštite potrošača trebalo bi dodatno zaposliti nove djelatnike (4 osobe) VSS i SSS tehničkih struka prvenstveno za potrebe ispitivanja sigurnosti i kvalitete proizvoda za koje je potrebno planirati i osigurati sredstva za smještaj, plaće i ostala davanja.

U narednom razdoblju potrebno je ostvariti viši stupanj suradnje između svih sudionika nadležnih za provođenje propisa kojima se uređuje zaštita potrošača kako bi se u najvećoj mogućoj mjeri zaštitili interesi potrošača sukladno propisu. Pri tome, kao važno, potrebno je poticati različite oblike preventivnog djelovanja sa svrhom da se spriječe, u što većoj mjeri, nepravilnosti na relaciji trgovac – potrošač.

U tome smislu će poseban naglasak biti stavljen na kontrolu obavljanja javnih usluga obzirom da se radi o sektoru čije je primjereno funkcioniranje od iznimne važnosti za razvoj tržišnog gospodarstva u cijelosti.

Nadalje, namjera je Državnog inspektorata da, zajedno sa Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, udrugama za zaštitu potrošača te ostalim nositeljima zaštite potrošača u Hrvatskoj, bude aktivno uključen u uspostavu Centralnog informacijskog ustava, radi učinkovite informiranosti svih sudionika u sustavu zaštite potrošača.

Pored toga, Državni inspektorat nastaviti će i nadalje putem sredstava javnog informiranja obavještavati potrošače o rezultatima inspekcijskih nadzora iz djelokruga svoje nadležnosti kao i o ostalim temama vezanim za zaštitu potrošača, za što je potrebno osigurati i veći medijski prostor.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- osigurati inspekcijskim tijelima bolje kadrovske i materijalno-tehničke uvjete rada	nadležne inspekcije	2007.–2008.		CARDS
- osigurati veći medijski prostor vezano uz inspekcijski nadzor	Državni inspektorat	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva	Redovita proračunska sredstva

zaštite potrošača			Državnog inspektorata	Državnog inspektorata
- osigurati veći medijski prostor vezano uz inspekcijski nadzor zaštite potrošača	ostale nadležne inspekcije	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva ostalih nadležnih inspekcija	Redovita proračunska sredstva ostalih nadležnih inspekcija
- uspostaviti posebne oblike međusobne suradnje između svih nositelja zaštite potrošača	sva nadležna državna tijela, nadležne inspekcije, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva svih nadležnih državnih tijela, nadležnih inspekcija i CARDS-a	Redovita proračunska sredstva svih nadležnih državnih tijela, nadležnih inspekcija i CARDS-a

6. Udruge za zaštitu potrošača

Sukladno odredbama Zakona o udrugama, udruge potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava.

Poslove na području zaštite potrošača određene Nacionalnim programom zaštite potrošača, naročito pružanje obavijesti i savjeta potrošačima, udruge za zaštitu potrošača ostvaruju u suradnji s nadležnim tijelima jedinica lokalne samouprave

U ovom Nacionalnom programu predviđeni su i djelomično razrađeni za provedbu sljedeći poslovi udruga:

- okupljaju nezadovoljne i oštećene potrošače, pruža im informacije o pojavama na tržištu i educira ih o njihovim obvezama i pravima,
- putem medija, web-portala, informativnih i edukacijskih publikacija pružaju informacije potrošačima o njihovim obvezama i pravima i pojavama na tržištu,
- preko ovlaštenih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, provodi naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- putem ovlaštenih osoba provodi usporedne testove proizvoda i rezultate objavljuju putem medija,
- pruža pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- vodi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,
- o primljenim prijavama, poduzetim postupcima i postignutim rješenjima izvješćuje Ministarstvo gospodarstva i Državni inspektorat,
- daje primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,

- pred nadležnim sudom pokreće postupke kojima od suda traži da određenom trgovcu, skupini trgovaca iz istog sektora gospodarstva ili njihovim interesnim udrugama, zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi u standardnim ugovorima,
- pred nadležnim sudom pokreće postupke kojima od suda traži da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja, ili postupke kojima od suda traži da zabrani objavljivanje još neobjavljenog zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja,
- za organiziranu pomoć potrošačima udruge za zaštitu potrošača osniva Savjetovališta za zaštitu potrošača
- imenuje svoje predstavnike u Povjerenstva za reklamacije potrošača, Savjete potrošača-korisnika javnih usluga i u druga tijela koja donose odluke od zajedničkog interesa potrošača
- organizira savjetovanja, predavanja, seminare, kongrese, tribine i druge stručne skupove o problemima potrošača
- stručno i profesionalno usavršava zainteresirano članstvo
- potiče studente i mlade stručnjake da se bave proučavanjem problematikom zaštite potrošača
- surađuje s istovrsnim društvima i organizacijama u inozemstvu, te svim organizacijama koje podupiru rad udruga
- ostvaruju stručnu suradnju s domaćim i inozemnim strukovnim udrugama
- publicira informativne i edukativne publikacije za potrošače
- pružanjem obavijesti i savjeta potrošačima te prosvjeđivanjem potrošača, potrošačima pruža preventivnu zaštitu
- Sustavno promicanje najviših vrijednosti politike zaštite potrošača EU-a kao civilizacijske stečevine razvijenih demokracija i uređenih tržišta
- vode dijalog sa poslovnim sektorom u cilju postizanja dobrobiti, kako za potrošače tako i za poslovni sektor
- obavlja i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

Za organiziranu pomoć potrošačima udruge za zaštitu potrošača osnivaju savjetovališta za zaštitu potrošača.

Sve udruge potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udružiti u Saveze udruga za zaštitu potrošača radi ostvarivanja interesa udruga potrošača na nacionalnoj i međunarodnoj razini. U radu Saveza udruga za zaštitu potrošača sve udruge djeluju ravnopravno.

Savezi udruga za zaštitu potrošača nastupaju u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti, pred tijelima državne uprave i drugim nadležnim institucijama, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača. Isto tako daju mišljenja na prijedloge propisa koji utječu na potrošače. Savezi udruga za zaštitu potrošača preko svojeg predstavnika sudjeluju u raspravama na sjednicama saborskih odbora vezano uz problematiku zaštite potrošača.

7. Savjetovališta

U interesu je Republike Hrvatske da civilna društva na području zaštite potrošača budu što čvršća i međusobno povezana u svom djelovanju, te je osnovna zadaća jačanje povjerenja i razumijevanja među vladinog i nevladinog sektora traženjem zajedničkih putova u suočavanju s izazovima koji čekaju hrvatske potrošače pristupom Europskoj uniji.

Radi pružanja organizirane pomoći potrošačima u sklopu projekata Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva u 2005. i 2006. godini pri udrugama za zaštitu potrošača osnovana su četiri savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli. Odobrenja za rad savjetovališta izdalo je Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva.

Savjetovalište za zaštitu potrošača osniva se Statutom udruge. Njihova djelatnost je obavljanje poslova vezanih uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, a na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom. Osnovna zadaća savjetovališta je primanje pisanih, usmenih, telefonskih, telefaksiranih i e-mail upita građana iz pojedinog područja zaštite potrošača te odgovaranje na iste, kao i prikupljanje podataka, vođenje evidencije o broju i vrsti upita te izvještavanje Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i nadležnih inspekcijskih tijela.

U savjetovalištimu moraju raditi stručne osobe, za koje ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovalištu daje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva. Postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti uređen je Pravilnikom o postupku ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovalištimu za zaštitu potrošača (»Narodne novine«, br. 106/04.).

Prostor za rad Savjetovališta osigurava jedinica lokalne samouprave u mjestu sjedišta savjetovališta.

Zahtjev za izdavanje odobrenja za rad savjetovališta podnosi se Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva.

Uz zahtjev za izdavanje odobrenja za rad savjetovališta prilažu se sljedeći dokumenti:

- izvod iz registra udruge,
- statut,
- odluka o osnivanju savjetovališta,
- nacrt pravilnika o radu savjetovališta,
- program djelovanja za određeno područje zaštite potrošača (zdravlja, trgovine, financija, osiguranja i područja javnih usluga sukladno odredbi članka 22. Zakona o zaštiti potrošača),
- popis stručnih osoba koje će raditi u savjetovalištu.

Za rad savjetovališta odgovara osnivač. Osobe zaposlene u savjetovalištu dužne su položiti ispit o stručnoj osposobljenosti za rad u savjetovalištu za zaštitu potrošača u roku od jedne godine od dana zasnivanja radnog odnosa u savjetovalištu. Savjetovališta vode financijska izvješća koja tromjesečno dostavljaju na uvid Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva. Savjetovališta su dužna u roku od 15 dana prijaviti svaku statutarnu promjenu, kao i promjenu vezanu uz zaposlene osobe u savjetovalištu.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva ukinut će odobrenje za rad savjetovališta ako:

- osnivač donese odluku o zatvaranju savjetovališta,
 - savjetovalište ne vodi evidenciju o predmetima koje rješava ili o tome ne izvještava Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva,
 - savjetovalište ne vodi pravovaljana financijska izvješća ili ih ne dostavlja tromjesečno na uvid Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva,
 - u savjetovalištima rade osobe koje nisu stručno osposobljene.
- a) Osnovni cilj ovoga Nacionalnog programa je omogućiti nastavak rada već osnovanim savjetovalištima u 2005. i 2006. godini te ih ubuduće međusobno radno i tehnološki (telekomunikacijski i informatički) povezati na način što ravnomjernije preraspodjele savjetodavnih aktivnosti.
 - b) Takvim načinom osiguralo bi se učinkovito, ekonomično i transparentno trošenje proračunskih sredstava.

Položaj potrošača na tržištu ne bi ojačao osnivanjem novih savjetovališta, jer bi se radilo o neproduktivnoj konkurenciji u kvaliteti pružanja usluga. Administrativni troškovi koji bi nastajali u svakom savjetovalištu bi se multiplicirali, a standardi i pristupi savjetovanju bili bi nejedinstveni.

Nadalje, potrošači su kroz proteklo razdoblje stekli određene navike u traženju savjeta u postojećim savjetovalištima a koja su kroz svoje aktivnosti opravdala svoje postojanje.

Zbog značajno većeg ciljanog područja i ciljne skupine koja je orjentirana na Savjetovalište za zaštitu potrošača u Zagrebu, ovim Nacionalni programom predviđa se u ovom savjetovalištu zapošljavanje još jednog savjetnika, a kako bi se većem broju potrošača koji se obraćaju u savjetovalištu u Zagrebu, moglo kvalitetno i pravovremeno pružati savjeti.

Osnovana Savjetovališta za zaštitu potrošača predstavljaju tzv. kombinirani tip savjetovališta u kojima potrošači dobivaju savjete i pomoć iz različitih interesnih područja, pa se ovim Nacionalnim programom predlaže se da se nastavi s tzv. kombiniranim tipom savjetovališta.

Svako savjetovalište i nadalje trebalo bi imati stručnjake za pojedina područja, a vezano uz potrebe i interese u svojoj regiji.

Kako bi se proveo kvalitetan rad jednog savjetovaništa, u smislu strukture zaposlenosti potrebno je da osoblje koje je do sada radilo u savjetovaništima i steklo kroz proteklo razdoblje edukaciju na ovom području kroz različite seminare, okrugle stolove, Projekt Cards 2002, nastavi s radom u savjetovaništima. Po potrebi, angažirali bi se i dalje honorarno stručni suradnici za pojedina područja.

Sva savjetovaništa imat će jednak pristup centralnom informacijskom sustavu, a njihova je obveza redovito izvještavanje o uočenim problemima i izvršenim poslovima na području za koje su osnovani.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- praćenje i financiranje rada Savjetovaništa za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i tijela lokalne samouprave	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva 1.300.000 kn	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva - kn
- raspisati javni natječaj za obavljanje poslova iz čl. 102. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača)	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007.-2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva

8. Ostala državna tijela

Tijekom 2005. godine donesen je novi Zakon o obveznim odnosima, koji je stupio na snagu 1. siječnja 2006. godine. Taj je Zakon usklađivan s pravnom stečevinom Europske unije a, među ostalim, i s direktivama koje se odnose na zaštitu potrošača i to: Direktivom 85/347/EEZ od 25. srpnja 1985. o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica vezano za odgovornost za neispravne proizvode koja je izmijenjena i dopunjena Direktivom 1999/34/EC od 10. svibnja 1999.; Direktivom 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o turističkim paket aranžmanima i Direktivom 1999/44/EZ od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje potrošačkih dobara i povezanim garancijama. Sukladno rezultatima analitičkog pregleda zakonodavstva u Poglavlju 28. Zaštita potrošača i zdravlja dodatno usklađivanje Zakona o obveznim odnosima biti će potrebno u odnosu na Direktivu o određenim aspektima prodaje potrošačkih dobara i povezanim garancijama.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2007.	2008.
- dodatno usklađivanje Zakona o obveznim odnosima u odnosu na Direktivu o određenim aspektima prodaje potrošačkih dobara i povezanim garancijama	Ministarstvo pravosuđa	2008.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa

3. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA OSTVARIVANJE ZADAĆA IZ NACIONALNOG PROGRAMA

Financiranje Nacionalnog programa odvijat će se na sljedeći način:

- izdvajanjem iz Državnog proračuna Republike Hrvatske za pojedina tijela državne uprave koja će predvidjeti u svojim proračunima određena sredstva vezana uz zadaće iz Nacionalnog programa,
- sredstvima CARDS programa.

I. FINANCIJSKA SREDSTVA ZA PROVEDBU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA NA POZICIJAMA MINISTARSTVA GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA

U Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2007. godinu koji se odnosi na Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva predviđen je, na poziciji 560054 - aktivnosti provedbe Nacionalnog programa, iznos od 3.363.000,00 kuna, a za 2008. godinu iznos od 3.850.900,00 kuna.

2007.	2008.
3.363.000,00	3.850.900,00

Ostala tijela državne uprave zadužena za pojedine zadaće iz Nacionalnog programa predviđjela su svoje financijske obveze kroz redovna proračunska sredstva za 2007. i 2008. godinu.

II. SREDSTVA PREDVIĐENA CARDS PROGRAMOM

Osim financijskih sredstava predviđenih Državnim proračunom, postoje i sredstva predviđena u okviru CARDS 2004 Projekata ukupne vrijednosti 1.250.000 EUR-a, tj. 9.375.000,00 kuna.

Ugovori u okviru CARDS 2004:

1. Ugovor koji se odnosi na pružanje Usluga stručnjaka EU (Twinning)	1.100.000,00 EUR	7.125.000,00 kn
2. Ugovor koji se odnosi na jačanje kapaciteta (nabava opreme)	150.000,00 EUR	1.125.000,00 kn
UKUPNO	1.250.000,00 EUR	9.375.000,00 kn

Napomena: Projekt CARDS 2004 je trenutno u fazi ugovaranja.

4. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA POTICANJE RAZVOJA I DJELOVANJA UDRUGA

Financiranje razvoja i djelovanja udruga odvijat će se na sljedeći način:

- izdvajanjem iz državnog proračuna Republike Hrvatske,
- sredstvima CARDS programa i
- drugim izvorima financiranja.

OKVIRNI GODIŠNJI TROŠKOVI ZA RAD SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA IZ DRŽAVNOG PRORAČUNA

	2007.	2008.
SAVJETOVALIŠTE U ZAGREBU	311.000,00	500.000,00
SAVJETOVALIŠTE U SPLITU	311.000,00	415.000,00
SAVJETOVALIŠTE U OSIJEKU	311.000,00	405.000,00
SAVJETOVALIŠTE U PULI	311.000,00	311.000,00
UKUPNO:	1.244.000,00	1.631.000,00

BROJ SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I OKVIRNI GODIŠNJI TROŠKOVI PO GODINAMA

GODINA	BROJ SAVJETOVALIŠTA	UKUPNE POTREBE U KUNAMA
2007.	4	1.244.000,00
2008.	4	1.631.000,00

ZAKLJUČAK

Ovim su Nacionalnim programom određeni okviri prioriteta državne politike na području zaštite potrošača u naredne dvije godine kao jednog od uvjeta za punopravno članstvo u Europskoj uniji. Osiguranje primjerenog funkcioniranja tržišnog gospodarstva ovisit će o razvoju upravne infrastrukture kako bi se osigurao nadzor nad tržištem i provedba zakona na tom području. Razvitak otvorenog dijaloga svih interesnih skupina u hrvatskom društvu sa svrhom osiguranja jasnoće, konzistentnosti postupanja i razumijevanja u definiranju interesa potrošača na nacionalnoj razini cilj je Republike Hrvatske. On će se ostvariti daljnjim usklađenjem preuzetih obveza, vlastitih mogućnosti i nacionalnog interesa. Tako čitav proces ovisi o spremnosti svih ključnih sektora od osposobljenosti državnih resora za proces prilagodbe standardima Europske unije preko obrazovanja ljudskih potencijala u državnoj upravi i pravosuđu do jedinstvene, kvalitetno osposobljene, osviješćene i obaviještene javnosti.

Uspjeh provedbe ovoga Nacionalnog programa, u prvom redu, ovisit će o spremnosti svih ključnih nositelja zaštite potrošača na izvršavanju utvrđenih zadaća i poštivanju navedenih rokova.