

Sadržaj:

I.	UVOD	4
1.	OPĆE ODREDNICE	4
2.	RAZVOJ SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA	5
2.1.	Razvoj sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj	7
3.	Nacionalni program zaštite potrošača	10
4.	Projekti Europske unije	11
II.	OCJENA STANJA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ NAKON PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2007.-2008.	13
1.	Zakonodavstvo	13
2.	Ministarstvo gospodarstva rada i poduzetništva	16
3.	Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP)	18
4.	Udruge za zaštitu potrošača	18
4.1.	Savjetovališta	20
5.	Projekti Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva namijenjeni udrugama za zaštitu potrošača	22
6.	Izvansudsko rješavanje Sporova	24
7.	Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača	26
8.	Nadzor nad tržištem	27
9.	Ostvarene zadaće po prioritetnim područjima na području zaštite potrošača koje su se provodile tijekom 2007. i 2008.godine	31
III.	NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009.- 2012.	35
1.	NAČELA I CILJEVI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA	35
1.1.	NAČELA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA	35
1.2.	CILJEVI I MJERE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA	36
IV.	DALJNI RAZVOJ SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA U RH U RAZDOBLJU 2009-2012	38
1.	ZAKONODAVSTVO	38
2.	NADZOR NAD TRŽIŠTEM	50
3.	INSTITUCIONALNO JAČANJE KAPACITETA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA	55
3.1.	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	55
3.2.	Centralni informacijski sustav zaštite potrošača	58
3.3.	Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača	60
3.4.	Udruge za zaštitu potrošača	60
3.4.1.	Savjetovališta za zaštitu potrošača	63
3.5.	Jedinice lokalne i regionalne samouprave	66

4.	ZADAĆE KOJE IMAJU PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA	67
4.1.	Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj	68
4.2.	Javne usluge	74
4.3.	Zdravstvene usluge	81
4.4.	Sigurnost i kakvoća hrane	82
4.5.	Sigurnost proizvoda	93
4.6.	Trgovina	115
4.7.	Financijske usluge, osiguravateljske usluge i bankarstvo	120
4.8.	Turizam i ugostiteljstvo	123
4.9.	Promet nekretninama	124
5.	OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA OSTVARIVANJE ZADAĆA IZ NACIONALNOG PROGRAMA	125
5.1.	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA PROVEDBU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA NA POZICIJAMA MINISTARSTVA GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA	125
V.	ZAKLJUČAK	126
VI.	PREGLED ZADAĆA PREMA PRIORITETNIM PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA – IZ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009. - 2012.	128

I. UVOD

1. OPĆE ODREDNICE

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

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

U zahtjevnom procesu približavanja standardima Europske unije, Republika Hrvatska je prepoznala politiku zaštite potrošača kao jedno od prioritetnih područja.

Zaštita potrošača je područje od javnog interesa i osnovna je stečevina civilizacijskog i demokratskog društva i samim time ima važnu ulogu u osiguranju kvalitete života svih građana.

Visoki stupanj zaštite potrošača kao i educiranost o osnovnim potrošačkim pravima i obvezama predstavljao je jedan od prioritetnih ciljeva koji smo željeli ostvariti i prije punopravnog članstva Hrvatske u Europskoj uniji.

Uređeno gospodarstvo bazirano je sa jedne strane na konkurentnosti poduzetnika, a sa druge strane u velikoj mjeri ovisi i o visokom stupnju povjerenja i zadovoljstvu potrošača.

Potrošač je danas regulator razvoja gospodarstva i na taj način direktno utječe na poslovnu politiku gospodarstvenika, potiče konkurentnost i stvara poticajno okruženje na tržištu.

Aktivnosti Vlade Republike Hrvatske u slijedećem četverogodišnjem razdoblju bit će prvenstveno usmjerene na daljnji razvoj uvjeta za unapređenje politike zaštite potrošača i zdravlja jačanjem institucionalnih i administrativnih 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.

Područje zaštite potrošača dinamično je područje te će daljnje aktivnosti vezane uz budući razvoj biti usmjerene na kontinuirano praćenje razvoja politike zaštite potrošača u Europskoj uniji i na implementaciju novih smjernica na ovom području u zakonodavstvo Republike Hrvatske.

U cilju postizanja visoke razine zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, Vlada Republike Hrvatske poduzet će i niz aktivnosti vezanih uz povećanje razine znanja potrošača o njihovim pravima i obvezama, odnosno, podizanja javne svijesti o pitanjima zaštite potrošača. Aktivnosti će također i dalje biti usmjerene na jačanje potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj kroz poticanje razvoja i rada udruga za zaštitu potrošača kao i njihovih savjetovališta .

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 štiti 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 sastoji 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.

Europska unija započela je s uređenjem područja zaštite potrošača već u ranim 70-im 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. Navedenim 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. u kojem se navodi da se prava potrošača temelje na pet osnovnih prava ugrađenih u nacionalne politike članica Europske unije, 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.

Izvešćem 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.

Europskom Strategijom zaštite potrošača za razdoblje 2002. -2006. bila su određena 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 2005. godine podnijela prijedlog Odluke kojom se donosi Program zajednice na području zdravlja i zaštite potrošača. Ovim Izvješćem je predložena 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“.

Daljnem usklađenju politike zaštite potrošača može pridonijeti samo strateško usmjerenje u smislu udruživanja svih relevantnih nositelja određenih područja politike zaštite potrošača sa jedinstvenim ciljem jače zaštite potrošača, a što se u brojnim državama članicama odnosi na vrlo razgranata i institucionalno podijeljena područja na različite resore unutar ministarstava, zbog čega sam proces udruživanja može pozitivno utjecati na učinkovit razvoj tog sada vrlo razgranatog područja.

Za provođenje mjera u okviru novog zajedničkog programa, Europska komisija predlaže udvostručivanje financijskih sredstava, a što potvrđuje koliko se veliki značaj daje politici zaštite potrošača kao jednoj od važnih 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.

Slijedom navedenog, u ožujku 2007. godine Europska komisija usvojila je Strategiju potrošačke politike za 2007-2013. kojom se određuju uloge, prioritete i aktivnosti EU potrošačke politike u ovom razdoblju.

2.1. Razvoj sustava zaštite potrošača u RH

Zaštita potrošača nije samo kategorija ekonomske politike za zaštitu ekonomskih interesa potrošača, već je riječ i o osiguravanju određene razine zaštite prava, sigurnosti i zdravlja potrošača u okviru ljudskih prava. Nesporna je činjenica da temeljna načela

Ustava Republike Hrvatske (NN 41/01 i 55/01) određuju uređenje pravnih odnosa, a temelje u Ustavu ima i većina potrošačkih prava.

Pravo potrošača na pravnu zaštitu osigurano je ustavnim pravom na sudsku zaštitu (članak 29.) i pravom na žalbu ili drugo pravno sredstvo (članak 18. i 19.). Pravo na zastupanje odnosno udruživanje potrošača u interesne skupine također ima osnovu u Ustavu Republike Hrvatske (članak 43.) i predstavlja jedno od temeljnih političkih prava i sloboda. Isto tako, Ustavom Republike Hrvatske, zajamčeno je pravo potrošača na zdrav životni okoliš (članak 69.).

Zakonom o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09) Republika Hrvatska dobila je krovni zakon koji uređuje temeljna prava potrošača u odnosu na ponuđače dobara i usluga na tržištu. Drugi horizontalni zakonski okvir koji je također značajan za zaštitu potrošača je Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/09).

Načela zaštite potrošača temeljna su načela politike Zajednice i uključena su u članak 153. Ugovora o osnivanju Europske zajednice te jamče pravo na informiranost, pravo na obrazovanje i pravo na zastupanje čime je politika za zaštitu potrošača još 1997. godine Amsterdamskim ugovorom postala autonomna politika EU.

Članak 153. Ugovora o osnivanju Europske zajednice također jasno određuje pojam minimalne harmonizacije (koja državama članicama pri prijenosu direktiva Zajednice dopušta očuvanje odnosno uvođenje strožih mjera za zaštitu potrošača, pod uvjetom da su one u skladu s Ugovorom o osnivanju Europske zajednice) te visoku razinu zaštite potrošača kao temeljno načelo politike zaštite potrošača u Zajednici.

Uz članak 153. Ugovora o osnivanju Europske zajednice pravna osnova za mjere koje se na području zaštite prava potrošača prihvaćaju na razini Europske unije, u pravilu je istovremeno i članak 95. Ugovora o osnivanju Europske zajednice koji prati cilj postizanja uspješnosti razvoja unutarnjeg tržišta.

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 koji vrijede 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 provedbu 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.

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

Zbog pravnog uređenja ovog izuzetno dinamičnog područja 2003. godine donesen je prvi Zakon o zaštiti potrošača, kojim je Republika Hrvatska započela postupak stvaranja pravnog temelja sustavne politike zaštite potrošača.

Međutim, potreba za stalnom nadogradnjom sustava, te preuzete obveze o usklađivanju zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije rezultirali su donošenjem novih pravnih propisa.

- Osim Zakonom o zaštiti potrošača, te Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda interesi potrošača štite se još i nizom propisa koji pravno uređuju različita prava potrošača, kao što su: Zakon o trgovini (NN 87/08, 116/08), Zakon o državnom inspektoratu (NN 116/08. i 123/08), Zakon o poštanskim uslugama (NN88/09), Zakon o komunalnom gospodarstvu (NN 26/03, 82/04, 110/04 i 178/04, 38/09, 79/09), Zakon o normizaciji (NN 55/96 i 163/03), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03. i 79/07), Zakon o hrani (NN 117/03, 130/03 i 48/04, 155/08), Zakon o energiji (NN 68/01, 177/04, 76/07 i 152/08), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti (NN 177/04 i 76/07), Zakon o tržištu električne energije (NN 177/04., 76/07 i 152/08), Zakon o tržištu plina (NN 40/07 i 152/08, 83/09), Zakon o zaštiti zraka (NN 178/04, 60/08), Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja (NN 122/03, 79/09), Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05 i 41/08) kojim se ne štiti potrošača kao posebnu društvenu skupinu već kao jednu od ugovornih strana, Zakon o pravu na pristup informacijama (NN 172/03), Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 118/06 i 41/08), Zakon o zaštiti prirode (NN 70/05 i 139/08), Zakon o zaštiti okoliša (NN 110/07), Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08), Zakon o poštanskim uslugama (NN 88/09), Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (NN 132/98 i 63/08), Zakon o genetski modificiranim organizmima (NN 70/05), Zakon o kemikalijama (NN 150/05 i 53/08), Zakon o otpadu (NN 178/04, 153/05, 111/06 i 60/08, 87/09), i drugi.

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 zaslužuje 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, a što neće biti lako ostvariti obzirom na snažan utjecaj globalne recesije koja se osjeća i u Republici Hrvatskoj.

3. Nacionalni program zaštite potrošača

Zakonom o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09 i 89/09) dan je opći okvir politike zaštite potrošača dok se konkretna politika zaštite potrošača u određenom razdoblju, izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošača koji će se financirati iz Državnog proračuna Republike Hrvatske, temeljem članka 121. ovog Zakona, razrađuju kroz Nacionalni program zaštite potrošača.

Nacionalni program zaštite potrošača donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske.

U Republici Hrvatskoj do sada su donesena dva Nacionalna programa zaštite potrošača – za razdoblje 2005.-2006.godinu te za razdoblje 2007.-2008.godine.

Hrvatski sabor je, temeljem članka 96. Zakona o zaštiti potrošača (NN 96/03), a na prijedlog Vlade Republike Hrvatske, 13. srpnja 2007. godine usvojio Nacionalni program za zaštitu potrošača za razdoblje 2007.-2008. (NN 84/07).

Radi osiguranja djelotvorne provedbe Nacionalnog programa Zakonom o zaštiti potrošača propisani su nositelji zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj a to su : Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, Državni inspektorat i druge nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca kao i ostala tijela javne vlasti i to svako iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača te udruge za zaštitu potrošača.

Kako bi se osigurala što kvalitetnija zaštita potrošača neophodno je uključeno i niza drugih tijela i institucija.

Temeljem ovog Zakona, Vlada Republike Hrvatske obvezna je izvijestiti Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, kao resorno tijelo nadležno za poslove vezane za provođenje politike zaštite potrošača i koordinaciju rada svih nositelja zaštite

potrošača u vezi s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, izradilo je, u suradnji s članovima Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za dvogodišnje razdoblje (2007 i 2008) koje je i prihvaćeno na 14. sjednici Hrvatskog sabora održanoj 24. rujna 2009.g. .

Rezultati, odnosno ostvarene zadaće prikazane u ovom Izvješću, korišteni su kao temelj za izradu novog Nacionalnog programa zaštite potrošača kojim se određuje politika zaštite potrošača te izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošača za naredno četverogodišnje razdoblje.

Nacionalni program zaštite potrošača, temeljem Zakona o zaštiti potrošača iz 2007. godine, Hrvatski sabor donosi za razdoblje od četiri godine. Ovaj strateški dokument definira politiku zaštite potrošača, odnosno načela i ciljeve politike zaštite potrošača kao i zadaće koje će se provoditi u razdoblju od četiri godine i to na utvrđenim prioriternim područjima važnim za učinkovitiju zaštitu potrošača na istima.

Sastavni dio dokumenta čini tabelarni prikaz „Pregled zadaća prema prioriternim područjima zaštite potrošača – iz Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012.“ kojim su definirane prioriternne zadaće za cjelokupno četverogodišnje razdoblje, njihovi nositelji te izvori financiranja navedenih zadaća.

Obzirom na razdoblje za koje se donosi, a radi efikasne provedbe i praćenja izvršenja konkretnih zadaća, ovim Nacionalnim programom uvodi se planiranje zadataka i aktivnosti na području zaštite potrošača kroz dva dvogodišnja Akcijska plana koja će donijeti Vlada Republike Hrvatske i to za razdoblje od 2009.-2010. i razdoblje od 2011.-2012. kojima će se detaljnije razraditi aktivnosti po svim prioriternim područjima.

4. Projekti Europske unije

U cilju postizanja visoke razine zaštite potrošača Republika Hrvatska koristila je i pomoć Europske unije. U protekle četiri godine u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva provodila su se tri projekta iz programa Europske unije.

a) Tijekom 2005. i 2006.godine provodio se Projekt EU pod nazivom - CARDS 2002 «Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača» čiji su korisnici bili Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat te udruge za zaštitu potrošača.

b) Od rujna 2007. do listopada 2009.godine trajala je provedba Twinning projekta - CARDS 2004 "Dalje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača" koji je bio fokusiran na daljnju harmonizaciju zakonodavstva, jačanje institucionalnih i administrativnih kapaciteta, jačanje nevladinih udruga za zaštitu potrošača, te podizanje javne svijesti o potrebi zaštite potrošača.

Twinning projekt zajednički je projekt Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva RH, njemačkog Saveznog ministarstva hrane, poljoprivrede i zaštite potrošača i francuskog Ministarstva gospodarstva, financija i zapošljavanja

Korisnici Projekata bili su, uz Odjel za zaštitu potrošača Uprave za trgovinu i unutarnje tržište pri Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat te nevladine udruge za zaštitu potrošača.

Opći cilj ovog izuzetno korisnog i uspješnog projekta bio je postizanje visoke razine zaštite potrošača, odnosno, da hrvatski potrošači uživaju ista prava kao i potrošači u Europskoj uniji.

Kroz provedbu navedenih projekata ostvareni su slijedeći rezultati:

- hrvatsko zakonodavstvo iz područja zaštite potrošača usklađeno je sa zakonodavstvom Europske unije
- ojačani su administrativni kapaciteti te institucionalna struktura na području nadzora nad tržištem
- poboljšanja politika nadzora nad tržištem
- uspostavljen je Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača te izrađene preporuke za daljnje unapređenje sustava
- održan je niz radionica i edukacija za djelatnike Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i predstavnike udruga za zaštitu potrošača te provedena edukacija o sustavima zaštite potrošača u zemljama članicama EU – kroz studijska putovanja
- održan je niz radionica za udruge na temu jačanje svijesti potrošača
- provedeno je jačanje suradnje između predstavnika tijela državne uprave i predstavnika udruga za zaštitu potrošača
- provedena je standardizacija rada udruga te jačanje suradnje među udrugama za zaštitu potrošača

Predsjednik Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske – Split, gosp. Nenad Kurtović, mišljenja je kako je dio Projekta koji se odnosi na suradnju udruga i saveza udruga za zaštitu potrošača, a kojim se trebalo unaprijediti suradnju udruga i saveza udruga u jačanju potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj, nažalost, ostao nerealiziran. nadalje, gosp. Kurtović smatra da su, bez obzira što je realizacija Projekta okončana, predloženi principi suradnje i dalje izuzetno prihvatljivi za većinu udruga, te je zbog interesa svih nositelja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, potrebno u narednom periodu uložiti dodatne napore da se provedu aktivnosti vezane uz suradnju udruga.

c) Projekt „Poboljšanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice – BIZIMPACT“ koji financira Europska unija iz sredstava CARDS 2004.

U Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva, Uprava za malo gospodarstvo, u tijeku je provedba Projekta „Poboljšanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice – BIZIMPACT“ koji financira Europska unija iz sredstava CARDS 2004.

Projektne aktivnosti obuhvaćaju zakonske promjene u osam ključnih područja među

kojima je i zaštita potrošača (ostala su :zaštita okoliša, norme za poljoprivredne proizvode, norme za industrijske proizvode, javna nabava, državne potpore, tržišno natjecanje i prava intelektualnog vlasništva).

U izvršenju projektnih aktivnosti, Projekt „BIZIMPACT“ je izdao prvi nacrt brošure, mini vodiča „Zaštita potrošača“ namijenjenog poslovnoj zajednici. Mini vodič je napravljen u suradnji sa stručnjacima koji se bave zaštitom potrošača u MINGORP-u i drugim nadležnim tijelima, tiskan je i koristi se kroz poslovne udruge i institucije (npr.HGK, HOK, HUP, HAMAG), a dostupan je i na internetskoj adresi www.bizimpact.hr, te na portalu za obrazovanje poduzetnika www.mingorp.hr, prečac HITPOP. Navedeni vodič će se za trajanja ovog projekta, tj. Do rujna 2009. godine ažurirati i mijenjati prema svojem konačnom obliku koji usporedno daje i informacije o pravnim izvorima zaštite potrošača Europske unije i Republike Hrvatske.

II. OCJENA STANJA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ NAKON PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2007.-2008.

Nacionalnim programom zaštite potrošača Republike Hrvatske za razdoblje 2007.-2008. iskazana je potreba za daljnjim jačanjem razine zaštite potrošača na slijedećim prioritetnim područjima: javne usluge, zdravstvene usluge, sigurnost hrane i kakvoća hrane, sigurnost proizvoda, obrazovanje, obavješćivanje, trgovine, financijske usluge, osiguravateljske usluge i bankarstvo, zaštita okoliša, turizam i ugostiteljstvo te na području korištenja nekretnina.

Učinkovita zaštita potrošača, neophodna je kako bi se omogućilo pravilno i uravnoteženo funkcioniranje tržišnog gospodarstva te smo upravo radi toga, svoje aktivnosti usmjerili na stvaranje dobrog pravnog temelja za zaštitu potrošača, jačanje administrativne strukture za provođenje cjelovitog nadzora nad tržištem, povećanje razine znanja potrošača i informiranosti o njihovim pravima te na poticanje razvoja i rada udruga za zaštitu potrošača i njihovih savjetovaništa u zastupanju interesa potrošača.

1. Zakonodavstvo

Uspostava sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj započinje donošenjem Zakona o zaštiti potrošača u lipnju 2003. godine (NN 96/03) kao temeljnim zakonom, kojim se štite prava potrošača. Ovim zakonom Republika Hrvatska osigurala je svojim građanima primjerenu razinu zaštite njihovih prava i interesa prilikom kupnje proizvoda i usluga za osobne potrebe. Time je započeo postupak implementacije dijela pravne stečevine Europske unije u području zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, preuzimanjem europskih pravila ponašanja svih sudionika na tržištu.

Na taj način stvoren je pravni okvir politike zaštite potrošača kroz koji je implementirana većina direktiva kojima se štite prava potrošača i to:

-Direktiva o isticanju cijena 98/6/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. godine,

-Direktiva o prodaji izvan poslovnih prostorija 85/577/EEC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. prosinca 1985. godine,

-Direktiva o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine.

-Direktiva Vijeća 87/102/EEZ od 22. prosinca 1986. za usklađivanje zakona, uredbi i upravnih propisa država članica koji se odnose na potrošačke kredite

-Direktiva Vijeća 84/450/EEZ od 10. rujna 1984. koja se odnosi na usklađivanje zakona i drugih propisa država članica o zavaravajućem oglašavanju (uključujući i Direktivu 97/55/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. listopada 1997. o izmjenama i dopunama Direktive 84/450/EEZ o zavaravajućem oglašavanju na način da se uključuje i komparativno oglašavanje,

-Direktiva o zaštiti kupaca u svezi s određenim aspektima ugovora vezanih uz otkup prava na korištenje nekretnina na određeno vrijeme 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. godine,

-Direktiva o nepoštenim ugovornim odredbama 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. Vijeće Europe.

Međutim, potreba za stalnom nadogradnjom sustava, te preuzete obveze za usklađivanje zakonodavstva, rezultirali su donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07 i 125/07) u srpnju 2007. godine kojim je Republika Hrvatska osigurala svojim građanima primjerenu zaštitu njihovih interesa prilikom kupnje roba i usluga za osobne potrebe te time nastavila postupak implementacije pravne stečevine Europske unije u ovom području.

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine, usvojene su još tri nove direktive iz dijela pravne stečevine Europske unije koje se odnose na područje zaštite potrošača i to :

-Direktiva o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine.,

-Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. godine.,

-Direktiva o sudskim nalogima 98/27/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. godine.

dok se dodatno usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s već transponiranim direktivama Europske unije u području zaštite potrošača izvršilo u onom dijelu u kojem 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 proizvodima, Direktivu Vijeća 87/102/EEC o potrošačkim kreditima i Direktivu 97/7/EC o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu.

Osim toga, predmetnim je Zakonom prihvaćena i Preporuka Europske komisije 2001/310/EZ o načelima izvansudskih tijela koja su uključena u sporazumno rješavanje potrošačkih sporova.

Temeljem Zakona o zaštiti potrošača iz 2007. godine Vlada Republike Hrvatske je u veljači 2008. godine Odlukom o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (NN 21/08) osnovala Nacionalno Vijeće za zaštitu potrošača kao svoje savjetodavno tijelo. Nacionalno vijeće je važan nositelj politike zaštite potrošača a čine ga predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, saveza udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Vlada Republike Hrvatske je, temeljem Zakona o zaštiti potrošača, donijela sljedeće podzakonske akte: Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za pokretanje pravnih postupka radi zaštite zajedničkih interesa potrošača. (NN 41/08) i Uredba o određivanju pravnih osoba ovlaštenih za podnošenje tužbe u vezi sa zabranom korištenja nepoštenih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima (NN 41/08)

Kako bi se Zakon o zaštiti potrošača dodatno uskladio s Direktivom o potrošačkim kreditima u 2008. godine, ministar gospodarstva, rada i poduzetništva, uz suglasnost ministra financija, donio je Odluku o jedinstvenoj metodi obračuna efektivne godišnje kamate na potrošače zajmove, (NN 27/08).

Zakon o obveznim odnosima

Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05), koji je stupio na snagu 1. siječnja 2006. godine, usklađen je s odredbama Direktive Vijeća 85/374/EEZ od 25. srpnja 1985. o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode, Direktive 1999/34/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 10. svibnja 1999. kojom se mijenja i dopunjava Direktiva Vijeća 85/374/EEZ od 25. srpnja 1985. o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode, Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket-putovanjima, paket-odmorima i paket-turama te Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o nekim aspektima prodaje robe široke potrošnje i popratnim jamstvima.

Radi dodatnog usklađivanja Zakona o obveznim odnosima s Direktivom 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o nekim aspektima prodaje robe široke potrošnje i popratnim jamstvima 28. ožujka 2008. donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (NN 41/08.). Sukladno navedenoj Direktivi, tim je Zakonom definiran pojam proizvođača u smislu odredbi o odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva za ispravnost prodane stvari. Nadalje, propisana je odgovornost prodavatelja i za neznatne materijalne nedostatke, a u tom slučaju kupac nema pravo na raskid ugovora već na druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke (popravak stvari, zamjena stvari, sniženje cijene). Također, propisano je pravo kupca na raskid ugovora ili razmjerno sniženje cijene u slučaju kada bi način uklanjanja nedostatka odnosno predaja druge stvari bez nedostatka imao za posljedicu znatne neugodnosti za kupca. Osim toga, izmijenjene su i dopunjene odredbe o jamstvu za ispravnost prodane stvari tako da je propisano da jamstvo mogu dati i prodavatelj i proizvođač te da jamstvo obvezuje bez obzira na oblik u kojem je dano (jamstveni list, usmena izjava, popratno reklamiranje), a da je kupac ovlašten zahtijevati da mu jamstvo bude izdano u pisanom obliku ili u nekom drugom, njemu dostupnom, trajnom mediju.

Zakon o općoj sigurnosti proizvoda

Pravo na siguran proizvod osnovno je pravo svakog potrošača i važan je dio politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske na području zaštite potrošača, odnosno, usklađivanje s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda kao i implementacija Direktive 87/357/EEC od 25. lipnja 1987. o opasnim imitacijama, koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača, u 2007. godini provedeno je izmjenama i dopunama Zakona o općoj sigurnosti proizvoda i 2007. godine.

2. Ministarstvo gospodarstva rada i poduzetništva

Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva iz 2004. godine po prvi put u Republici Hrvatskoj ustrojava se administrativno tijelo zaduženo za kreiranje i provođenje politike zaštite potrošača.

Odjel za zaštitu potrošača sastojao se od dva Odsjeka, a u kojem je bilo zaposleno svega troje djelatnika.

Obzirom na svu kompleksnost ovog područja, ubrzo se ukazala potreba za proširenjem Odjela za zaštitu potrošača kao i za zapošljavanjem novih djelatnika.

Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva iz ožujka 2007. godine, preustrojen je Odjel za zaštitu potrošača u tri odsjeka i to:

- 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.

Odjel za zaštitu potrošača ustrojen na ovakav način predstavljao je u ovoj fazi prikladnu institucionalnu strukturu javne uprave koja je bila zadužena za razvoj ovog područja, a što je omogućavalo izvršavanje svih obveza koje su se odnosile na usklađivanje zakonodavstva, rad na projektima namijenjenim financiranju udruga za zaštitu potrošača, kao i praćenje aktivnosti Europske unije na području zaštite potrošača.

Isto tako kontinuirano se provodila intenzivna edukacija zaposlenika Odjela za zaštitu potrošača kroz Projekt CARDS 2002 »Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača« kao i nastavno kroz Projekt Twinning CARDS 2004 » Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača«.

Nadalje, radi kontinuirane edukacije i usavršavanja djelatnici koji rade na kreiranju i provedbi politike zaštite potrošača, educirali su se putem seminara, treninga, te radionica iz područja zaštite potrošača, a koji su bili organizirani od strane Europske komisije što se u fazi pregovora za poglavlje 28. Zaštita potrošača I zdravlja pokazalo iznimno korisno u odnosu na razumijevanje pravne stečevine Europske unije na ovom području.

U travnju 2008. godine donijeta je nova Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, a kojom se određuje da se Odjel za zaštitu potrošača povećava za još jedan odsjek. Sagledavajući važnost i kontinuirane promjene zakonodavstva na području zaštite potrošača u Europskoj uniji, unutar Odjela za zaštitu potrošača ustrojava se zaseban Odsjek za usklađivanje zakonodavstva u području zaštite potrošača isključivo zadužen za praćenje legislative ovog područja.

Obzirom na iznimnu važnost pomoći u ovom području a koju Europska unija pruža državama kandidatkinjama u predpristupnom razdoblju, ukazala se potreba za ustrojavanjem Odsjeka čija zadaća je kontinuirano praćenje i provođenje projekata i programa Europske unije na području zaštite potrošača.

Edukacija djelatnika Odjela za zaštitu potrošača istim se intenzitetom nastavila i tijekom 2008. godine kroz studijska putovanja, treninge i radionice koje su organizirane u okviru Projekta Twinning CARDS 2004 "Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača", Europske pravne akademije, te njemačkog društva za tehničku suradnju (GTZ), u domeni aktivnosti Otvorenog regionalnog fonda za Jugoistočnu Europu kao i kroz brojne radionice u organizaciji Europske komisije namijenjene djelatnicima tijela državne uprave koja su zadužena za kreiranje politike zaštite potrošača.

Osim navedenog, djelatnici Odjela su se kontinuirano educirali i usavršavali i u Centru za stručno osposobljavanje i usavršavanje pri Središnjem državnom uredu za upravu Republike Hrvatske.

U cilju dodatnog administrativnog jačanja Odjela za zaštitu potrošača, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je u srpnju 2008. godine objavilo natječaj za prijam novih službenika, temeljem kojeg su zaposlene dvije nove djelatnice – vježbenice, tako da sada Odjel broji devet djelatnika.

Na ovaj način nastojala se osigurati prikladna institucionalna struktura s tendencijom daljnjeg kvalitativnog i kvantitativnog jačanja administrativnih kapaciteta, a kako bi se mogle realizirati sve obveze iz djelokruga rada Odjela kao i pratiti sve aktualne promjene u dijelu pravne stečevine Europske unije koji se odnosi na područje zaštite potrošača.

3. Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP)

U sklopu provedbe projekta CARDS 2004 Twinning „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“ uspostavljen je 17.ožujka 2008.godine Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP) kojim je omogućen viši stupanj suradnje između Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u području zaštite potrošača, Državnog inspektorata kao nadležnog provedbenog tijela i Savjetovališta za zaštitu potrošača, čija je osnovna uloga pružanje savjeta i pomoći potrošačima pri rješavanju njihovih problema s trgovcima.

Navedenim povezivanjem nositelja politike zaštite potrošača u Centralni informacijski sustav osigurava se brži protok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača, što omogućava pravovremeno poduzimanje mjera nadležnih inspekcija.

Od početka rada sustava CISZP do 31.prosinca 2008.godine kroz sustav su rješavani upiti potrošača i prijave.

Velik dio aktivnosti Odjela za zaštitu potrošača tijekom 2007. i 2008.godine odnosio se na uspostavu i daljnji razvoj ovog sustava.

Radi što bolje informiranosti potrošača, unutar CISZP-a dizajnirana je i WEB stranica na kojoj su prezentirani sadržaji iz područja zaštite potrošača i to: aktualna događanja na tržištu, 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.

Navedenom sustavu se pristupa putem web stranica Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Državnog inspektorata i Savjetovališta za zaštitu potrošača.

Ovaj je sustav značajan jer potrošači na jednom mjestu mogu zatražiti savjet, tumačenje zakona, odnosno, uputiti prijavu Državnom inspektoratu.

Daljnjom dogradnjom sustava CISZP stvorit će se baza strukturiranih podataka, ne samo o statusu prijave potrošača, već će se omogućiti filtriranje i grupiranje podataka potrebnih radi poduzimanja određenih mjera u području gdje su uočena određena nedopuštena ponašanja trgovaca a od strane nadležnih tijela.

4. Udruge za zaštitu potrošača

U Republici Hrvatskoj trenutno je, temeljem Zakona o udrugama (NN 88/01 i 11/02), registrirano 26 udruga.

Udruge za zaštitu potrošača imaju jedinstvenu ulogu u prepoznavanju i informiranju javnosti o problemima potrošača kao i u zastupanju njihovih prava i interesa. One zadobivaju povjerenje potrošača svojim djelovanjem kroz davanje savjeta i uputa na postavljena pitanja, zastupanjem interesa potrošača u nastupu pred trgovcem, kao i svojim javnim djelovanjem. Djelatnost udruga je obavljanje poslova vezanih uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava i interesa, sukladno propisima, prvenstveno informiranjem i edukacijom, savjetovanjem i pružanjem pomoći oštećenim potrošačima.

Tijekom 2007. i 2008. godine udruge za zaštitu potrošača pružile su niz savjeta, educirale su potrošače o njihovim pravima i obvezama, sustavno ih informirale o pojavama na tržištu i novim propisima iz područja zaštite potrošača. Ove aktivnosti obavljaju se kroz direktna savjetovanja potrošača, organiziranjem tematskih predavanja, okruglih stolova i javnih tribina o temama iz područja zaštite potrošača te putem medija.

Tijekom 2007. i 2008. godine, udruge su imale vrlo izraženu aktivnost kroz davanja mišljenja i prijedloga na zakone i podzakonske akte, koji posredno ili neposredno utječu na prava i interese potrošača.

Putem svojih internet stranica udruge objavljuju različite naputke za rješavanje nastalih problema potrošača, aktualne informacije o pojavama na tržištu, 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 je prepoznata u široj javnosti upravo zato jer je fokusirana na probleme s kojima se potrošači susreću u svakodnevnom životu. Osim toga, postoji još čitav niz specijaliziranih emisija na državnoj i lokalnoj razini koje se bave problematikom zaštite potrošača.

Predstavnici udruga za zaštitu potrošača sudjeluju i u radu Sudova časti u postupcima rješavanja potrošačkih sporova, u Povjerenstvima za reklamacije potrošača pri davateljima javnih usluga, u Savjetima pri tijelima lokalne uprave i samouprave, u regulatornim i drugim tijelima koja donose odluke od zajedničkog interesa za potrošače. Isto tako, surađuju i sa drugim udrugama i organizacijama i strukovnim institucijama iz drugih zemalja.

U okviru Projekta CARDS 2004 Twinning „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“ tijekom 2007. i 2008. godine, kroz projektne aktivnosti održan je čitav niz edukativnih seminara i radionica na kojima su aktivno sudjelovali predstavnici udruga za zaštitu potrošača i stekli potrebna znanja i vještine kako bi što kvalitetnije izvršavali svoje zadaće.

Većina udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj organizirane su u dva Saveza udruga i to:

1. „Potrošač“ Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača sa sjedištem u Zagrebu,
2. „Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske „ sa sjedištem u Splitu

Nacionalnim programom, u okviru zadaća nositelja zaštite potrošača, navedena je potreba udruživanja udruga u saveze udruga radi ostvarivanja zajedničkih interesa potrošača na nacionalnoj i međunarodnoj razini te što kvalitetnijeg obavljanja zadaća udruga.

Međutim, daljnjim razvojem pokreta zaštite potrošača u okviru projekta CARDS 2004 ukazao se interes od strane udruga za zaštitu potrošača za ujedinjenjem u jedinstveni savez udruga.

Vežano uz navedeno, a u okviru projekta CARDS 2004, održan je niz radionica u sklopu Aktivnosti 6.3. - na povezivanju te zajedničkim aktivnostima nevladinih organizacija za zaštitu potrošača na nacionalnoj i razini EU .

Cilj ove projektne aktivnosti bio je povećanje i intenziviranje suradnje udruga za zaštitu potrošača radi ostvarivanja zajedničkih interesa.

Mogućnosti za suradnju koje su navedene u projektu odnose se na:

- a) Uspostavu krovne organizacije za zaštitu potrošača – savez udruga
- b) Sporazum o međusobnoj suradnji između udruga za zaštitu potrošača
- c) suradnju na izradi svih tiskovina namijenjenih informiranju i savjetovanju potrošača
- d) Zajednički rad na lobiranju i izradi smjernica djelovanja udruga

Projektni tim pružio je pomoć kako bi se kroz zajedničke aktivnosti ojačale međusobne veze udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj.

Povezivanje udruga za zaštitu potrošača u savez u konačnici bi omogućilo uspostavu jake i jedinstvene organizacije koja bi zastupala potrošački pokret na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Međutim, ova inicijativa o jačanju međusobne suradnje udruga kroz uspostavu jedinstvenog saveza na samom začetku naišla je na zapreke kod jednog dijela udruga.

Nastavit će se daljnje aktivnosti u cilju bolje suradnje udruga radi daljnjeg jačanja potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj.

4.1. Savjetovališta

Radi pružanja organizirane pomoći potrošačima pri udrugama za zaštitu potrošača su temeljem projekta Ministarstva, gospodarstva, rada i poduzetništva osnovana

savjetovališta za zaštitu potrošača i to u 2005. godini u Zagrebu, Osijeku i Splitu, i u 2006. godini u Puli.

Prostor za rad savjetovališta, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, osigurala su tijela lokalne samouprave u mjestu sjedišta savjetovališta.

Temeljem aktivnosti određenih Nacionalnim programom za zaštitu potrošača za razdoblje 2007.-2008. godine osnovana savjetovališta za zaštitu potrošača nastavljaju radom i izvršavaju zadaće sukladno godišnjim programima rada udruge.

Savjetovališta za potrošače su tijekom 2007. i 2008.godine obavljale poslove vezane uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, savjetujući potrošače temeljem pisanih, usmenih, faksiranih, telefonskih i e-mail upita potrošača iz različitih područja koja uređuju prava potrošača.

Budući da su savjetovališta još uvijek kombiniranog tipa tj. još uvijek ne postoji specijalizacija za određena područja zaštite potrošača, tijekom 2007. godine sva četiri savjetovališta pružila su ukupno 15.432 savjeta putem telefona, faxesa, pošte ili izravnim dolaskom u Savjetovališta, dok je u 2008.godini pruženo 18.397 savjeta, odnosno 19 % više u odnosu na 2007.godinu.

Izneseni podaci upućuju da su potrošači u Republici Hrvatskoj prepoznali značaj i prednosti Savjetovališta kao mjesta kroz koja djelotvornije ostvaruju svoja temeljna potrošačka prava. (Privitak 1 – Usporedni pregled o broju pruženih savjeta u savjetovalištima).

Savjetovališta za zaštitu potrošača uključena su u Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP) koji međusobno povezuje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat i savjetovališta, a putem kojeg se zaprimaju upiti i pružaju savjeti potrošačima.

Savjetovališta za potrošače Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva podnose kvartalna kao i godišnje financijsko i radno izvješće o svom radu.

Nadzor nad radom Savjetovališta provodi Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i Državna revizija, a u kvalitativnom smislu i Vladin ured za udruge. Krajem 2008. godine predstavnici MINGORP-a izvršili su nadzor nad radom sva četiri savjetovališta, te je ustanovljeno da je potrebno izvršiti standardizaciju načina njihova rada i to na način da se ujednače obrasci za upite i odgovore potrošačima po pojedinim područjima, propisi, evidencije, dokumentacija i statistika savjetovališta, te sadržajno usklade financijska i radna izvješća.

Svi djelatnici savjetovališta za potrošače aktivno su sudjelovali u izobrazbi putem radionica organiziranim u okviru projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“ kao i na brojnim zbivanjima koja su organizirana u Republici Hrvatskoj u cilju daljnjeg usavršavanja.

Djelatnici Savjetovališta također su se educirali kroz studijska putovanja i stručnu obuku koju su organizirale institucije Europske komisije i krovne udruge za zaštitu potrošača.

U svakom Savjetovalištu zaposlene su 2 osobe; voditelj i tajnik Savjetovališta, osim u savjetovalištu Zagreb gdje radi povećanog opsega posla zaposlena je još jedna osoba u svojstvu savjetnika u savjetovalištu.

Savjetovališta još uvijek nisu specijalizirana za određena područja, već su kombiniranog tipa što znači da se obrađuju svi upiti potrošača pristigli u savjetovalište (osobnim dolaskom, elektronskom poštom, poštom, telefonom) bez obzira na područje na koje se odnose.

5. Projekti Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva namijenjeni udrugama za zaštitu potrošača:

U Republici Hrvatskoj u okviru civilnog društva trenutno djeluje 26 udruga za zaštitu potrošača koje su organizirane u 2 saveza udruga.

Prepoznavši važnost suradnje s udrugama za zaštitu potrošača kao vrlo važnim dijelom civilnog sektora, a u cilju uspostave kvalitetnog sustava zaštite potrošača, Vlada Republike Hrvatske usko surađuje s njima te putem projekata osigurava financijsku potporu iz državnog proračuna za njihovu provedbu.

Na ovaj način iz godine u godinu kroz zajedničku suradnju Vlade Republike Hrvatske i udruga za zaštitu potrošača, povećava se razina javne svijesti o potrebi zaštite potrošača u Hrvatskoj, čime se približavamo standardima zaštite potrošača u zemljama članicama Europske unije.

Temeljem projekta Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, u Hrvatskoj su osnovana **4 Savjetovališta pri udrugama za zaštitu potrošača i to: u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli**, čiji rad se financira isključivo iz državnog proračuna. Osnovna djelatnost savjetovališta je informirati i savjetovati potrošače o njihovim pravima i obvezama u nastupu pred trgovcem.

Za osnivanje i rad Savjetovališta u **2007.godini** iz proračuna RH izdvojena su financijska sredstva u iznosu od **1.244.000,00** kuna, a za **2008. godinu** povećana su i iznose **1.631.000,00** kuna, što je cca 30% više u odnosu na prethodnu godinu.

	2007.	2008.	Povećanje %
Savjetovalište u Zagrebu	311.000,00 kn	500.000,00 kn	60,8
Savjetovalište u Splitu	311.000,00 kn	415.000,00 kn	33,4

Savjetovališta u Osijeku	311.000,00 kn	405.000,00 kn	30,2
Savjetovališta u Puli	311.000,00 kn	311.000,00 kn	0
U k u p n o :	1.244.000,00 kn	1.631.000,00 kn	31,1

U sva četiri savjetovališta zaposleno je ukupno 9 osoba sa punim radnim vremenom, a sukladno tjednom rasporedu za pojedina specijalizirana područja koja uređuju prava potrošača (npr. Energetika, telekomunikacije, financijske usluge, turističke usluge, trgovina, stambeno-komunalne usluge i dr.) angažiraju se temeljem ugovora o djelu vanjski suradnici koji odgovaraju na upite potrošača.

Pored toga, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva putem javnog natječaja za projekte udruga osigurava financijsku potporu za provedbu projekata u cilju edukacije potrošača i informiranja potrošača o njihovim pravima te postupcima kako da ih ostvare.

Tako su u protekle dvije godine iz državnog proračuna za provedbu projekata udruga osigurana financijska sredstva kako slijedi:

2007. GODINA

Red. Broj	NAZIV PROJEKTA	Iznos u kunama
1.	„Edukacija o zaštiti potrošača za 2007. godinu“	450.000,00
2.	„Preventivna zaštita potrošača za 2007. godinu“	300.000,00
	UKUPNO	750.000,00

2008. GODINA

Red. broj	NAZIV PROJEKTA	Iznos u kunama
1.	„Informiranje i edukacija potrošača u 2008. godini“	350.000,00
2.	„Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača u 2008. godini“	200.000,00
	UKUPNO	550.000,00

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je, prateći rad udruga i savjetovališta uvidjelo potrebu za edukacijom članova udruga odnosno jačanjem stručnih kapaciteta

udruga te je u tu svrhu u 2008. raspisalo Natječaj o dodjeli financijske potpore udrugama u iznosu od 200.000,00 kn.

U okviru izabranih projekata, udruge za zaštitu potrošača izradile su priručnike i tematske tiskovine za članove, odnosno, aktiviste udruga kao pomoć pri pružanju savjeta potrošačima. U sklopu pojedinih projekata organizirane su i radionice na kojima su se članovi udruga educirali za što kvalitetnije djelovanje u zastupanju prava i interesa potrošača, a također se kroz projektne aktivnosti nastoji ujednačiti i rad savjetovališta.

Tako su za aktivnosti i projekte udruga za zaštitu potrošača u 2008. godini osigurana sredstva u državnom proračunu u ukupnom iznosu od 3.681.000,00 kuna i to za: Projekte: „Informiranje i edukacija potrošača“ - 350.000,00 kn; „Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača“ – 200.000,00 kn; za rad „Savjetovališta za zaštitu potrošača“ - 1.631.000,00 kn.

6. Izvansudsko rješavanje Sporova

Sustav izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova razvijen je širom Europe kako bi se pružila pomoć građanima koji vode potrošačke sporove, a koji nisu mogli postići sporazum izravno s trgovcem.

Prednost alternativnog rješavanja potrošačkih sporova je u tome što je ovakav način puno fleksibilniji od upućivanja tužbe na sud i što u mnogim slučajevima može bolje udovoljiti potrebama i zahtjevima kako potrošača tako i trgovaca. U usporedbi sa redovnim sudstvom, ovi su sustavi puno jeftiniji, brži i manje službeni, što znači da su pogodno sredstvo potrošačima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme velikim dijelom rasterećuju redovite sudove što je i u skladu sa reformom hrvatskog pravosuđa.

u Republici Hrvatskoj se izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova do donošenja Zakona o zaštiti potrošača iz 2007.godine provodilo pred Sudovima časti HGK-e i HOK-a a čiji su rad financirale te dvije poslovne udruge trgovaca temeljem Zakona o HGK-u i Zakona o obrtu.

Prema članku 130. Zakona o zaštiti potrošača iz 2007. godine Republika Hrvatska uvodi mogućnost da se u slučaju spora između potrošača i trgovca može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centru za mirenje Hrvatske obrtničke komore ili Centru za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca, kao i prijavu Sudu časti Hrvatske gospodarske komore i Sudu časti Hrvatske obrtničke komore.

Mirenje pred centrima za mirenje provodi se sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore, Pravilniku o mirenju Hrvatske obrtničke komore, te Pravilniku o mirenju Hrvatske udruge poslodavaca.

Postupak pred sudovima časti provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima je propisano da su u vijećima tih sudova osim nezavisnih pravnih stručnjaka ravnopravno zastupljeni predstavnici trgovaca i potrošača.

Visina naknada, nagrada i ostalih troškova mirenja i ovih postupaka utvrđuje se posebnom Odlukom o troškovima mirenja u potrošačkim sporovima, odnosno u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore koju donose navedene komore i udruge uz suglasnost nadležnog ministra.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred centrima za mirenje ima svojstvo ovršne isprave temeljem Ovršnog zakona (NN 88/05),

Sredstva za troškove mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centrom za mirenje Hrvatske obrtničke komore ili Centrom za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca i postupke pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore osiguravaju se u državnom proračunu.

Osnovni cilj u postupku rješavanja potrošačkog spora koji se vodi pred ovim sudovima je sklapanje nagodbe između trgovca i potrošača, odnosno postizanje zadovoljavajućeg rješenja za obje stranke u postupku .

Ukoliko ne dođe do postizanja nagodbe, a u postupku pred Sudom časti se utvrdi odgovornost trgovca za kršenje prava potrošača, tada se isti sankcionira opomenom, javnom objavom presude na Skupštini, u tisku i na Web stranici Komora, a čime se pridonosi edukaciji, prevenciji, te podizanju svijesti kako se takve povrede ne bi više činile.

Pred Sudom časti HOK-a još se izriču i mjera zabrane obavljanja djelatnosti na određeno vrijeme te mjera: Prijedlog za oduzimanje obrtnice temeljem koje obrt prestaje po sili zakona na vrijeme izrečeno presudom. Ove dvije posljednje mjere Suda časti HOK-a su izrazito stroge, s obzirom da sankcioniraju ponašanje trgovca za povredu prava potrošača na način da mu u potpunosti onemogućuju obavljanje djelatnosti u kojoj je povreda počinjena ili čak svih djelatnosti s kojima se bavio.

Pri komorama i HUP-u djeluju i centri za mirenje koji isto tako rješavaju sporove između trgovaca i potrošača samo za razliku od postupka pred sudovima časti, ovaj je postupak dobrovoljan i u potpunosti je usmjeren 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.

Troškovi ovih sporova financiraju se iz Državnog proračuna. Na taj način potiče se izvansudsko rješavanje sporova između trgovaca i potrošača, a u cilju rasterećenja redovnih sudova te učinkovitije zaštite potrošača.

U 2007. godini Sud časti HGK-a je zaprimio 137 prijava potrošača i 39 žalbi na prvostupanjske odluke koje su donesene u potrošačkim sporovima.

U 2008. godini zaprimljeno je 127 prijava od čega je 89 riješeno. 9 prijava je odbačeno, 21 se smatra povučenom, 8 prijavljenih je oslobođeno od odgovornosti. Izrečena je 1 javna opomena, 2 opomene, 7 javnih opomena uz objavljivanje u tisku i na web stranici HGK. U 13 slučajeva je postignuta nagodba, dok je u 24 slučajeva povučena prijava zbog mirnog rješenja spora a 4 slučaja su prosljeđena na nadležno postupanje Sudu časti HOK-a.

Također, u 2008. godini, pored 127 prijava potrošača, Sud je zaprimio i 33 žalbe na prvostupanjske odluke koje su donesene u potrošačkim sporovima.

Nagodbe zaključene pri Sudu časti HGK, predstavljaju ovršne isprave sukladno članku 21. Ovršnog zakona.

Sud časti HOK-a u 2007. godini radio je na ukupno 166 predmeta od čega je riješen 101 predmet i to 21 predmet pred sudskim vijećem presudom (14 pred prvostupanjskim i 7 pred drugostupanjskim vijećem), dok je preostali dio riješen u prethodnom postupku mirenja ili obustavom pred vijećem. U 18 predmeta postupak je obustavljen stoga što je spor riješen sklapanjem nagodbe među strankama. Obzirom da tijekom 2007. godine nije vođena izdvojena evidencija o potrošačkim sporovima, procjenjuje se da se na potrošačke sporove odnosi 85% od ukupnog broja obrađenih predmeta. U dovršenim predmetima u kojima je prijavljeni proglašen odgovornim, izrečene su slijedeće mjere: 1 opomena, 3 javne opomene s objavom na sjednici Skupštine HOK-a, 13 javnih opomena uz objavljivanje u tisku i 1 prijedlog za oduzimanje obrtnice.

Tijekom 2008. godine, Sud časti HOK-a radio je na ukupno 216 predmeta, od čega je riješen 141 predmet i izrečene su 3 opomene, 4 javne opomene na skupštini Komore i 3 javne opomene uz objavu u glasilu Komore i na web stranici. Posebna evidencija potrošačkih sporova vodi se od 28. listopada 2008. godine kada je temeljem svečanih prisega sudaca sastav vijeća usklađen sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača za rješavanje potrošačkih sporova. Od tog datuma do 31. prosinca 2008. godine, Sud časti HOK-a radio je na ukupno 92 predmeta u potrošačkim sporovima. Izrađeno je ukupno 21 prvostupanjska odluka (5 rješenja i 16 presuda), te 6 drugostupanjskih odluka (2 rješenja i 4 presude). Centar za mirenje pri HOK-u u istom razdoblju proveo je dva postupka mirenja u potrošačkim sporovima.

U srpnju 2008. godine potpisan je Ugovor između Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske udruge poslodavaca o izvansudskom rješavanju sporova, temeljem kojeg je za uspostavu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova pri Sudovima časti HGK-e i HOK-a te pri Centrima za mirenje izdvojeno je 1.500.000,00 kn iz državnog proračuna.

7. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Vlada Republike Hrvatske je, na temelju članka 123. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/2007), na sjednici održanoj 14. veljače 2008. godine, donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (NN 21/08, 81/08, 90/08).

Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske i kao takvo i važan je nositelj politike zaštite potrošača a čine ga predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, saveza udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Administrativne poslove za Vijeće obavlja Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva kao resorno tijelo državne uprave zaduženo za područje zaštite potrošača.

U 2008. godini održane su četiri sjednice Vijeća na kojima su raspravljane teme iz područja zaštite potrošača kao što su:

utjecaj rasta troškova na planirano poslovanje HEP grupe, te razlozi koji su i doveli do porasta cijene energenata, VIP-ova nagradna igra „60 dana za 60 auta, problematika brojeva 060 i ostalo.

8. Nadzor nad tržištem

Državni inspektorat

U skladu s provedbom Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007-2008, u cilju učinkovitije provedbe propisa o zaštiti potrošača od strane inspektora Državnog inspektorata, a temeljem Uredbe o izmjeni i dopuni Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Državnog inspektorata (NN 127/07), unutar Odjela zaštite potrošača ustrojeni su odsjeci:

- Odsjek za nadzor prodaje proizvoda i pružanje usluga i
- Odsjek za razmjenu obavijesti i informacija o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP)

U djelokrugu Odjela je obavljanje inspekcijskih poslova u svezi primjene i provođenja zakona i drugih propisa koji se odnose na zaštitu gospodarskih interesa potrošača i zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, te drugi poslovi u svezi sa zaštitom potrošača, u skladu s odredbama Zakona o Državnom inspektoratu, citiranom Uredbom i drugim propisima koji pravno uređuju prava potrošača.

Zadace Državnog inspektorata prema Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2007-2008

1. Pojačati inspekcijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga.

2. Prikupljati podatke i izraditi detaljan prikaz utvrđenih nezakonitih radnji iz svih područja javnih usluga koje su učinjene izravno na štetu potrošača.
3. Kadrovske ekipiranje, jačanje, edukacija inspektora DI koji obavljaju službenu kontrolu hrane.
4. Uspostava sustava obavješćivanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu.
5. Preuzimanje i realizacija obveza iz CARDS programa.
6. Potpuna uspostava Centralnog informacijskog sustava.
7. Donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača.
8. Osigurati veći medijski prostor vezano uz inspekcijski nadzor zaštite potrošača.

Izvršenje zadaća u 2007. i 2008. godini

Uz točku 1.

Gospodarski inspektori Državnog inspektorata obavljaju kontinuirano nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona i propisa kojima se štite prava potrošača, što uključuje i nadzor primjene tih propisa u pogledu pružanja javnih usluga i to prema vlastitom programu i u svezi s predstavkama potrošača ili udruga potrošača, s tim da se, kad god je to moguće, prioritetno rješavaju predstavke potrošača i udruga potrošača.

Tako su tijekom 2007. i 2008. godine obavljani nadzori u tvrtkama koje obavljaju javne usluge (opskrba el. energije, plinom, toplinskom energijom, pitkom vodom, odvodnja, prijevoz putnika u javnom prometu i druge). U slučajevima utvrđene povreda propisa na štetu potrošača, rješenjem je naređen povrat novca oštećenim potrošačima te su protiv počinitelja prekršaja podneseni optužni prijedlozi nadležnim prekršajnim sudovima.

Tako je u 2007. godini utvrđeno 26 povreda propisa koji se odnose na zaštitu potrošača iz područja javnih usluga, a protiv trgovaca kod kojih je utvrđen prekršaj su podnijeti nadležnim prekršajnim sudovima optužni prijedlozi. Gospodarski inspektori DI su rješenjem naredili vraćanje oštećenim potrošačima 137.932,00 kn više naplaćenog iznosa za komunalne usluge i 7.886.736,00 kn za isporuku toplinske energije.

U 2008. godini utvrđeno je 27 povreda propisa. Pored podnijetih optužnih prijedloga za učinjeni prekršaj, gospodarski inspektori su trgovcima rješenjem naredili vraćanje 981.886,00 kn više naplaćenog iznosa za komunalne usluge oštećenim potrošačima.

Iako je broj utvrđenih prekršaja Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa koji uređuju pružanje javnih usluga, a koji su učinjeni izravno na štetu potrošača, neznatan u odnosu na druge prekršaje (u 2007. godini 0,28% prekršaja u odnosu na ukupno utvrđene prekršaje, a 0,40% u 2008. godini), ipak će se i dalje nastaviti kontinuirani nadzor u ovoj djelatnosti budući da se broj utvrđenih prekršaja na štetu potrošača u području javnih usluga nije smanjio u 2008. godini u odnosu na 2007. godinu.

Uz točku 2.

Svjesni važnosti zaštite potrošača u području prodaje javnih usluga, stalno se prati rad gospodarskih inspektora na ovom području, kroz sistem mjesečnog izvješćivanja iz svih područnih jedinica. Rezultati nadzora se objedinjuju i analiziraju u Službi nadzora u području prometa robe i usluga u sjedištu DI, a ti rezultati se koriste pri izradi planova rada i za usmjeravanje inspektora prilikom rada na terenu.

Uz točku 3.

Državni inspektorat u okviru svojih proračunskih stavki nastoji osigurati što bolje kadrovske i materijalno-tehničke uvjete za stručan i efikasan rad svih inspektora, pa tako i gospodarskih inspektora, koji obavljaju službenu kontrolu hrane u skladu s odredbama Zakona o hrani (NN 46/07 i 155/08).

Upravo zbog toga je veliki broj gospodarskih inspektora u područnim jedinicama DI prehrambene, veterinarske i agronomske struke.

Materijalno-tehnički uvjeti se mogu kretati, odnosno poboljšavati samo u okvirima koje dozvoljavaju financijska sredstva osigurana proračunskim stavkama Državnog inspektorata.

Edukacija gospodarskih inspektora koji obavljaju službenu kontrolu hrane se uglavnom obavlja na način da se prilikom donošenja novog propisa ili izmjene postojećih iz ovog područja u Službi nadzora u području prometa robe i usluga u sjedištu DI izrađuju upute za rad i dostavljaju inspektorima u PJ. Također se dostavljaju odgovori na postavljena pitanja i pružaju drugi oblici stručne pomoći. Predstavnici DI također sudjeluju na seminarima i radionicama na kojima se obrađuju teme u svezi sa službenom kontrolom hrane.

Uz točku 4.

Temeljem odredbe članka 4. Uredbe o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN 138/06) sustav razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX) odvijati će se kroz kontaktnu točku smještenu u sjedištu DI i to u Odjelu zaštite potrošača, koji u skladu s odredbom članka 15. Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Državnog inspektorata (NN 66/05, 42/06 i 127/07) obavlja inspekcijske poslove u svezi primjene i provođenja zakona i drugih propisa u području zaštite potrošača te poslove koji se odnose na brzu razmjenu obavijesti (RAPEX) o mjerama i radnjama u pogledu proizvoda koji predstavljaju ozbiljan rizik za sigurnost potrošača.

Kako je već navedeno u Odjelu zaštite potrošača ustrojena su dva Odsjeka i to:

- Odsjek za nadzor prodaje proizvoda i pružanje usluga i

- Odsjek za razmjenu obavijesti i informacija o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP).

U skladu s Pravilnikom o unutarnjem redu Državnog inspektorata, u drugoj polovici 2008. godine popunjena su do tada nepopunjena radna mjesta voditelja obadva odsjeka i jednog višeg inspektora.

Također u 2007. i 2008. godini ostvaren veliki napredak u informatičkoj opremi svih područnih jedinica, čime se pored kadrovske ekipiranosti DI priprema za preuzimanje zadataka i obveza u svezi primjene RAPEX-a.

Uz točku 5.

Državni inspektorat je jedan od korisnika projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“. Unutar dvije misije stranih stručnjaka vezano za sustav RAPEX izrađen je tzv. „Road map“ u kojem se predlaže što je sve moguće napraviti po pitanju RAPEX-a i prije ulaska u EU, kao ishodište za daljnje aktivnosti. Također je predložen trening plan te će se tijekom 2009. godine kroz projekt provesti edukacija i pomoć oko uspostavljanja „kontakt točke“ za sustav RAPEX. Obuka za RAPEX će obuhvatiti obuku gospodarskih inspektora za trenere (po principu train-the-trainers) koji će nakon obuke održati treninge po područnim jedinicama Državnog inspektorata; obuku o procjeni rizika te uspostavu koordinacije između tijela državne uprave. Kao konačni rezultat stručnjaci će izraditi izradu smjernica za gospodarske inspektore. Državni inspektorat će odrediti osobe koje će biti educirane kao treneri te kontakt osobe za RAPEX unutar područnih jedinica DI, te će se u suradnji s drugim kontaktnim mjestima određenim u Izmjenama i dopunama Uredbe o sustavu brze razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, odrediti kontakt osobe i provesti njihova obuka vezano za RAPEX notifikacije.

Također, u sklopu projekta, u 2009. godini predviđeno je kratkoročno stažiranje vezano za RAPEX u Njemačkoj, namijenjeno za dva predstavnika Državnog inspektorata, koji bi sudjelovali u praktičnom radu u Saveznom Institutu za zaštitu na radu i zaštitu zdravlja u Dortmundu, a koji je ujedno i njemačka „kontakt točka“ za RAPEX.

Uz točku 6.

U okviru Odsjeka za razmjenu obavijesti i informacija o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP) već se obavljaju poslovi iz djelokruga Državnog inspektorata u svezi s Centralnim informacijskim sustavom zaštite potrošača, kojima se omogućuje brži protok informacija o povredi propisa iz područja zaštite potrošača. Navedeni sustav omogućuje i pravodobno poduzimanje mjera za otklanjanje tih pojava, kao i prikupljanje, obradu i analizu strukture prijava potrošača.

Iz sjedišta Državnog inspektorata i područnih jedinica obuku za primjenu CISZP sustava prošlo je 58 djelatnika (uglavnom voditelji pisarnica u ispostavama i područnim jedinicama te načelnici odjela za nadzor u prometu robe i usluga i voditelji odsjeka

unutar navedenih odjela iz svih područnih jedinica). Također je u upotrebi Uputa za korištenje CISZP sustava namijenjena svim korisnicima sustava.

CISZP aplikacija je dostupna potrošačima od 17. ožujka 2008. godine na web stranicama Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata, te se prema tipu zahtjeva potrošača, putem sustava, direktno prosljeđuje u nadležne institucije.

CISZP sustavom je omogućen viši stupanj suradnje između Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u području zaštite potrošača, Državnog inspektorata, kao nadležnog provedbenog tijela i Savjetovaništa za zaštitu potrošača, osnovanih od strane udruga za zaštitu potrošača.

Ovaj sustav je značajan, između ostalog, i zato što se analizom podnesenih prijava, može doći do spoznaje o karakterističnim pojavama na tržištu na koje treba reagirati i usmjeriti pozornost gospodarskih inspektora. Isto tako, uvidom u odgovore Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Savjetovaništa za zaštitu potrošača, postiže se jednoobraznost postupanja svih inspektora na području Republike Hrvatske.

Koristi od sustava za individualne potrošače su elektronička dostupnost informacija o njihovim pravima i zakonodavnom okviru kojim je regulirano područje zaštite potrošača, mogućnost podnošenja online prijave, te uvid u odgovore putem zaprimljenog PIN-a.

Od početka primjene CISZP-a do 31. prosinca 2008. godine obavljeno je ukupno 472 inspekcijska nadzora u svezi s predstavkama potrošača koje su zaprimljene putem CISZP i utvrđeno ukupno 50 povreda odredbi Zakona o zaštiti potrošača, što znači da je u 10,60 % slučajeva zahtjev potrošača bio opravdan, odnosno da je u 10,60 % slučajeva utvrđena povreda potrošačkih prava.

Kroz projekt CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“ koji će trajati do rujna 2009. predviđa se daljnji rad na poboljšanju CISZP-a.

Uz točku 7.

Tijekom 2007. godine donesen je novi Zakon o zaštiti potrošača, a Državni inspektorat je aktivno sudjelovao u njegovom donošenju, na način da je imao svog predstavnika u Radnoj skupini za donošenje tog Zakona.

Uz točku 8.

Pravo potrošača na informiranje u cijelosti se poštuje i ostvaruje sukladno propisanim ovlastima i nadležnostima Državnog inspektorata i to primarno kroz pravodobno pružanje cjelovitih informacija kojima raspolaže ovo tijelo, u skladu s odredbama Zakona o pravu na pristup informacijama, Zakona o Državnom inspektoratu, Zakona o zaštiti potrošača, i drugih propisa.

U razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2008. službenim putem i na način propisan Zakonom o pravu na pristup informacijama zaprimljeno je 56 novinarskih upita koji su se odnosili na zaštitu potrošačkih interesa i na njih je odgovoreno u najkraćem roku.

Uz navedeno u svim Područnim jedinicama Državnog inspektorata gospodarski inspektori ogovaraju svakodnevno putem telefona i na osobne upite potrošača.

9. Ostvarene zadaće po prioritetnim područjima na području zaštite potrošača koje su se provodile tijekom 2007. i 2008.godine:

U području javnih usluga

Nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske usklađeno je s propisima Europske unije u djelatnostima javnih usluga – prijevozu putnika u željezničkom prometu, u području elektroničkih komunikacija i poštanskom prometu, te u dijelu koji se odnosi na pristup, način korištenja, isporuke, kvalitetu obračun i naplate javnih usluga. U području zračnog prometa unaprijeđena je metoda pravne zaštite korisnika javne usluge u zračnom prometu.

Pojačan je inspekcijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga, te je pojačan i upravni nadzor nad radom institucija koje imaju javne ovlasti.

U cilju usklađenja propisa iz područja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača donesen je Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08).

Donesen je Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08) koji detaljno propisuje prava, obveze i procedure u svrhu zaštite korisnika komunikacijskih mreža i usluga.

Donesena je i Strategija upravljanja vodama.

Na području zdravstvenih usluga, Nacionalnim programom je istaknuta potreba obvezivanja davatelja zdravstvenih usluga na isticanje cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga, sadržaja usluge i ostalih uvjeta korištenja zdravstvenih usluga, a u cilju bolje informiranosti potrošača.

Temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata osnovano je Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, a paralelno s ovim postupkom osnovano je 21 povjerenstvo područne (regionalne) samouprave za zaštitu prava pacijenata.

Na području sigurnosti i kakvoće hrane donesen je novi Zakon o hrani (NN 46/07) kojim su stvoreni preduvjeti za daljnje usklađivanje zakonodavstva RH s pravnom stečevinom Europske unije.

Temeljem ovog zakona doneseni su odgovarajući pravilnici. U 2008. godini donesena je Uredba o izmjeni Zakona o hrani.

Zakonom o hrani uspostavlja se Sustav žurnog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje, po uzoru na europski EU RASFF. Radi se o pilot projektu sve do pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju, a provodi ga Hrvatska agencija za hranu.. Tijekom 2007. i 2008. godine održano je niz edukacija za sanitarne i gospodarske inspektore koji obavljaju službenu kontrolu hrane.

Nadalje, donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 79/07), a u cilju povećanja konkurentnosti hrvatskog gospodarstva na međunarodnom i europskom tržištu.

U listopadu 2007.godine donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (NN 107/07) temeljem kojeg je priređen popis hrvatskih norma .

U cilju podizanja javne svijesti o pitanjima zaštite potrošača u Nacionalnom programu naglasak je bio stavljen na edukaciju cjelokupne javnosti o pravima, obvezama i zaštiti potrošača s ciljem razvijanja „potrošačkog morala“, podizanja opće kulture, jačanja društvene discipline i odgovornosti za svoje postupke.

Edukacija se provodila na nekoliko razina: u školama, među prosvjetnim radnicima, organiziranjem seminara, kroz medije te provođenjem aktivnosti utvrđenih Programom „2007. - Godina edukacije potrošača“ kojim je Hrvatski je sabor 2007.godinu proglasio godinom edukacije potrošača u RH.

U provođenju ove zadaće sudjelovala su nadležna ministarstva, agencije, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska udruga poslodavaca, odgojno-obrazovne ustanove, Hrvatska radio-televizija, te udruge za zaštitu potrošača. Zakonom 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.

Slijedom navedenoga, Hrvatski Sabor je 2007. godinu proglasio „**Godinom edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj**“, s ciljem edukacije potrošača tijekom cijele 2007. godine, a kako bi se dodatno unaprijedilo ovo područje i podigla razina vijesti o zaštiti potrošača u Republici Hrvatskoj na viši razinu.

Provedeno je niz aktivnosti, između ostalih, provedena je televizijska kampanja, intenzivno se vršila izobrazba predstavnika poslovnog sektora te različitih skupina građana.

Temeljem Zakona o zaštiti potrošača osnovano je i Povjerenstvo za izradu školskih programa za zaštitu potrošača za osnovne i srednje škole, čija je zadaća izrada nacionalnog kurikuluma za sustav odgoja i obrazovanja na području zaštite potrošača.

Kada govorimo o obavješćivanju potrošača ono je jedno od temeljnih prava zaštite potrošača, a provodi se na različite načine kao što su izdavanje informativnog materijala

za potrošače, stručnih časopisa, informacijama danim na internet-portalima. Što se tiče navedenog, držano je niz radionica, seminara, okruglih stolova kojima je cilj upravo podizanje razine znanja i svijesti potrošača.

U obavješćivanju i informiranju potrošača veliku ulogu imaju i hrvatski mediji. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je tijekom 2007. i 2008. godine izdvojilo financijska sredstva za projekte namijenjene udrugama za zaštitu potrošača u cilju edukacije i podizanje javne svijesti.

U sklopu projekta CARDS 2004 „Poboljšanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice – BIZIMPACT“ izdana je brošura, mini vodič „Zaštita potrošača“, namijenjen poslovnoj zajednici(www.bizimpact.hr, www.mingorp.hr, prečac HITPOP)

U cilju ostvarivanja zadaće obavješćivanja potrošača o ekološkom aspektu proizvoda i usluga i promicanja „ekološke kulture“ kod pojedinaca i institucija/organizacija, Vlada RH je na prijedlog Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, u 2007. godini donijela Zakon o zaštiti okoliša, te Pravilnik o znaku zaštite okoliša i Uredbu o informiranju i sudjelovanju javnosti u pitanjima okoliša u 2008. godini.

U 2007. godini koja je bila proglašena godinom edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj Hrvatski zavod za norme je posebnu pozornost posvećivao obaviještenosti udruga za zaštitu potrošača o normizaciji.

Na području trgovine : Zbog potrebe dogradnje zakonske regulative, a temeljem novih okolnosti na tržištu, koja bi trebala osigurati nesmetani razvoj trgovine i ujedno je približiti razini razvijenosti u drugim zemljama, u srpnju 2008. g. Hrvatski sabor je usvojio Zakon o trgovini. U 2007. godini usvojen je Zakon o posredovanju u prometu nekretnina (NN 107/07) koji po prvi put uređuje ovu djelatnost u Republici Hrvatskoj. Temeljem Zakona o posredovanju u prometu nekretnina izrađeni su i odgovarajući podzakonski propisi.

Na području financijskih usluga i bankarstva, u cilju usklađivanja sa zakonodavstvom Europske unije u srpnju 2008. godine donesen je Zakon o tržištu kapitala (NN 88/08, 146/08), a u rujnu 2008. godine donesen je Zakon o kreditnim institucijama (NN 117/08).

Predmetnim zakonom uvedene su brojne novine i poboljšanja u reguliranju poslovanja kreditnih institucija. Između ostalog, detaljnije su razrađene i odredbe koje se odnose na zaštitu potrošača odnosno zaštitu klijenata kreditnih institucija (preciznije su definirane obveze kreditnih institucija u pogledu ugovaranja bankovnih usluga, objavljivanja općih uvjeta poslovanja i obavješćavanja potrošača-korisnika bankovnih usluga dok su istovremeno i detaljnije razrađene odredbe koje se odnose na prava potrošača za upućivanje eventualnih prigovora na postupke kreditne institucije i obvezu kreditne institucije da na primjeren način organizira poslove vezane uz zaprimanje i rješavanje prigovora potrošača).

U cilju standardiziranja podataka koje se odnose na ugovaranja bankovnih usluga donesena je i Odluka o efektivnoj kamatnoj stopi kreditnih institucija i kreditnih unija te

ugovaranju usluga s potrošačima (NN 1/2009. i 41/2009) kojom je propisan jedinstveni način izračunavanja i iskazivanja aktivne efektivne kamatne stope na dane kredite i pasivne efektivne kamatne stope na primljene depozite kao i sadržaj i oblik informacija koje kreditne institucije i kreditne unije daju potrošačima, a koje su im potrebne radi uspoređivanja različitih ponuda i donošenja odluke o sklapanju ugovora."

Na području zaštite okoliša, u 2007. godini je donesen Zakon o zaštiti okoliša te drugi vezani pravni propisi. Tijekom 2008. godine izrađen je nacrt prijedloga Strategije održivog razvitka Republike Hrvatske. Tijekom 2007. i 2008. provodio se edukativni program „Prijatelj okoliša“, kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša. Tijekom 2007. i 2008. godine nadležna ministarstva su provela niz aktivnosti kako bi potrošači bili informirani o utjecaju proizvoda i ambalaže na okoliš te potrošnji goriva i emisijama CO2 novih vozila.

Što se **tiče područja turizma,** tijekom 2008. godine doneseni su svi podzakonski akti koje je Ministarstvo turizma bilo obavezno donijeti temeljem Zakon o pružanju usluga u turizmu.

Tijekom 2008. godine doneseni su svi podzakonski akti koje je Ministarstvo turizma bilo obavezno donijeti temeljem Zakon o pružanju usluga u turizmu.

III. NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009.-2012.

Nacionalnim programom zaštite potrošača osobito se određuju:

1. NAČELA I CILJEVI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA
2. ZADAĆE KOJE IMAJU PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE ZAŠTITE 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.

1.1. NAČELA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

Načela politike zaštite potrošača su:

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

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:

TEMELJNI CILJEVI	MJERE
1. 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
2. Daljnje jačanje nadzora na tržištu	- Daljnje institucionalno jačanje tijela za provođenje nadzora nad tržištem

	<ul style="list-style-type: none"> - Daljnje administrativno jačanje tijela za provođenje nadzora nad tržištem - Jačanje suradnje tijela za provođenje nadzora s tijelima nadzornim za provođenje propisa pojedinog područja
<p>3. Podizanje javne svijesti o zaštiti potrošača na području:</p> <ul style="list-style-type: none"> - financijskih usluga , - javnih usluga, - zdravstvenih usluga i - usluge elektroničkih medija 	<ul style="list-style-type: none"> - daljnje unapređenje središnjega informacijskog sustava - osmišljavanje i provođenje edukacije potrošača i trgovaca - informiranje potrošača i trgovaca - implementiranje osnovnih znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača u školske odgojne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja - planiranje promidžbenih djelovanja o potrebi zaštite potrošača na svim razinama i poticanje medijske aktivnosti - jačanje suradnje tijela za provođenja nadzora s medijima
<p>4. Daljnji razvoj politike sigurnosti proizvoda</p>	<ul style="list-style-type: none"> - uspostava koordinacije tijela za nadzor nad propisima o zaštiti gospodarskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda - uspostavljanje sustava za obavješćivanje potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu - provođenje programa inspekcijskog nadzora
<p>5. Daljnji razvoj sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Podizanje svijesti o prednostima izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova - daljnja financijska potpora subjektima za provođenje izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova - edukacija svih dionika u izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova
<p>6. Daljni razvoj sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj</p>	<ul style="list-style-type: none"> • daljnje institucionalno jačanje <ul style="list-style-type: none"> - osnivanje samostalnog tijela za provođenje politike iz područja zaštite potrošača • daljnje administrativno jačanje kapaciteta

	<ul style="list-style-type: none"> • međusobna povezanost svih nositelja zaštite potrošača • unapređivanje potpore od strane jedinica lokalne i područne samouprave
7. Potpora daljnjem jačanju potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj	<ul style="list-style-type: none"> • Potpora radu i razvoju udruga za zaštitu potrošača • Potpora daljnjem radu i razvoju savjetodavne mreže za zaštitu potrošača <ul style="list-style-type: none"> - specijalizacija savjetodavne mreže za zaštitu potrošača - telefonsko povezivanje savjetodavne mreže za zaštitu potrošača - kontinuirana edukacija osoba koje savjetuju potrošače - potpora lokalne i područne samouprave radu i razvoju udruga za zaštitu potrošača - pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošačkih udruga u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

IV. DALJNI RAZVOJ SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA U RH U RAZDOBLJU 2009-2012

1. ZAKONODAVSTVO

Republika Hrvatska je kontinuirano provodila aktivnosti s ciljem jačanja sustava zaštite potrošača, a koje su se sastojale od detaljne analize usklađenosti hrvatskog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije u području zaštite potrošača, daljnjeg jačanja administrativnih kapaciteta, kao i aktivnosti poduzetih u cilju podizanja razine svijesti potrošača u Republici Hrvatskoj.

Novim Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda izvršilo se dodatno usklađivanje s odredbama Direktive o općoj sigurnosti proizvoda, naročito vezano uz određivanje Državnog inspektorata kao tijela nadležnog za provođenje nadzora nad općom sigurnosti proizvoda, donošenje godišnjih programa nadzora pojedinih kategorija proizvoda ili rizika, kao i praćenje i ažuriranje znanstvenih i tehničkih znanja glede sigurnosti proizvoda, a kako bi se osigurala visoka razina zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača.

Ovaj Zakon posebnu pozornost daje pravu javnosti da bude obaviještena o opasnim proizvodima, te sadrži odredbe kojima obvezuje nadležno tijelo na informiranje potrošača u slučajevima postojanja opasnih proizvoda i opasnih imitacija na tržištu.

Slijedom navedenog, Zakon o općoj sigurnosti proizvoda donesen je u veljači 2009. godine godine, objavljen je u „Narodnim novinama“ 30/09, a stupio je na snagu 17. ožujka 2009.

Isto tako, radi dodatnog usklađivanja s odredbama Direktive o općoj sigurnosti proizvoda koje se odnose na uvođenje RAPEX sustava, izradila se i nova Uredba o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača kojom se uređuje ovo područje. Ovom se Uredbom propisuje postupak i sadržaj brze razmjene službenih obavijesti (RAPEX) u slučajevima kada se na tržištu pojavi nesiguran proizvod koji predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača.

Predmetnom se Uredbom uređuje postupak brze razmjene službenih obavijesti i u slučajevima kada se na tržištu pojavi nesiguran proizvod, a koji ne predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, ali zbog potencijalne opasnosti potrebno je upozoriti javnost o eventualnim rizicima koje proizvod ima ili može imati.

Uredba o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača donesena u ožujku 2009. godine, a objavljena je u „Narodnim novinama“ 39/09.

Nadalje, radi što učinkovitijeg provođenja nadzora nad tržištem u području sigurnosti proizvoda, u rujnu 2009. godine ministar gospodarstva, rada i poduzetništva objavio je popis normi koje se odnose na opću sigurnost proizvoda (NN 110/09).

Radi dodatnog usklađivanja nacionalnog zakonodavstva s pravnom stečevinom iz područja zaštite potrošača u ožujku ove godine donesen je i Zakon o nedopuštenom oglašavanju kojim se uređuje zaštita trgovaca od zavaravajućeg oglašavanja i negativnih posljedica takvog oglašavanja, te se propisuju pretpostavke pod kojima je dozvoljeno usporedno oglašavanje.

Predmetnim je Zakonom implementirana Direktiva 2006/114 o zavaravajućem i nedopuštenom usporednom oglašavanju.

Ovim Zakonom je predviđen specifičan sustav kolektivne zaštite trgovaca kojim se omogućava pojedinim tijelima i osobama koje imaju opravdani interes kolektivne zaštite trgovaca da, u svoje ime, a u interesu svih ostalih trgovaca, podižu tužbe protiv onih trgovaca ili njihovih udruženja koji se koriste nedopuštenim načinom oglašavanja.

U sudskim postupcima koji se pokreću temeljem ovog Zakona, traži se tek prestanak, odnosno zabrana spornog oglašavanja.

Samim postupcima ne odlučuje se da li je trgovac kriv ili ne za radnje koje se smatraju nedopuštenim oglašavanjem, niti se odlučuje o odštetno pravnim zahtjevima pojedinih trgovaca. Isto tako, ne odlučuje se niti o kažnjavanju trgovaca zbog nedopuštenog oglašavanja.

U tom sustavu, tuženi bi trgovac, u slučaju osuđujuće presude, bio dužan suzdržavati se od korištenja nedopuštenog oglašavanja prema svim ostalim trgovcima. Ono što je temeljni cilj sudskog postupka koji je predviđen ovim Zakonom jest zaštita trgovaca i javnosti općenito od nedopuštenog oglašavanja.

Taj se cilj postiže kroz nalog trgovcu da se u budućnosti suzdržava od nedopuštenog oglašavanja.

Predmetni je Zakon donesen u Hrvatskom saboru u ožujku ove godine te je objavljen u „Narodnim novinama“ 43/09, a stupio je na snagu 06. travnja ove godine.

Temeljem Zakona o nedopuštenom oglašavanju, Vlada Republike Hrvatske je u srpnju 2009. godine donijela Uredbu o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka u svrhu kolektivne zaštite trgovaca od nedopuštenog oglašavanja (NN 88/09) kojom su određene Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga banaka i Hrvatski ured za osiguranje kao osobe koje su ovlaštene, pokrenuti pred trgovačkim sudom postupak u svrhu kolektivne zaštite trgovaca.

Nadalje, Zakonom o potrošačkom kreditiranju transponirana je u nacionalno zakonodavstvo Direktiva 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkom kreditu kojom se opoziva Direktiva Vijeća 87/102/EEZ.

Ovim su Zakonom uređeni ugovori o potrošačkom kreditu, informacije i prava o ugovoru o kreditu, pristup bazi podataka, nadzor i zaštita prava potrošača.

Zakon je objavljen u „Narodnim novinama“ broj 75/09, a stupa na snagu 1. siječnja 2010. godine.

U srpnju 2009. donesen je i Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača kojim su se aktivirale neke, već postojeće, odredbe, te su se izvršila i sva potrebna dodatna usklađenja s direktivama iz ovog područja i to s Direktivom o prodaji izvan poslovnih prostorija 85/577/EEC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. prosinca 1985. godine, Direktivom o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine, Direktivom o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače 2002/65/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. godine, Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. godine, te s Direktivom o sudskim nalogima 98/27/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. godine.

Naime, u trenutku donošenja Zakona o zaštiti potrošača iz 2007. godine, Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi bila je potpuno nova i kao takva nije bila implementirana u zakonodavstva većine država članica Europske unije.

Slijedom toga, struka je smatrala da bi navedene odredbe Zakona bilo potrebno odgoditi do prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju, a kako bi se, u međuvremenu, stvorila određena sudska praksa u ovom području, radi boljeg razumijevanja ove vrlo zahtjevne problematike.

Zaštita potrošača predstavlja izuzetno dinamično područje, a uslijed sve jače konkurencije na tržištu, postupci pojedinih trgovaca poprimaju obilježja nepoštenih poslovnih praksi.

Slijedom navedenog, ukazala se potreba za aktiviranjem predmetnih odredbi važećeg Zakona, a kako bi se mogla sankcionirati ovakva ponašanja pojedinih trgovaca.

Izmjena i dopuna zakonske regulative o postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača bila je nužna u smislu određivanja suda kao tijela pri kojem će se voditi ovi postupci, stvarne i mjesne nadležnosti suda, definiranja odluke suda kojom se usvaja tužbeni zahtjev, proširenje učinaka sudske odluke *erga omnes*, i slično.

Naime, Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine nadležnost za vođenje ovih postupaka bila je određena administrativno, odnosno pri Državnom inspektoratu. Iako je namjera bila osigurati što veću učinkovitost i efikasnost ovih postupaka, praksa u Europskoj uniji, ukazuje da je nadležnost administrativnih tijela za odlučivanje u postupcima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača prihvaćena tek u malom broju država članica (uglavnom skandinavskim) u kojima, u pravilu, djeluje tzv. potrošački ombudsman koji je, između ostalog, nadležan da odlučuje u postupcima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Sukladno navedenom, Državnom inspektoratu se na taj način nalagala obveza prosuđivanja u ovim postupcima, a što je zapravo uloga sudova. Budući da Direktiva o sudskim nalogima ostavlja državama članicama opciju između sudske i administrativne nadležnosti izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača iz 2009. propisano je da će u postupcima za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u Hrvatskoj odlučivati Trgovački sud.

Institut kolektivne zaštite potrošača omogućuje pojedinim osobama koje imaju opravdani interes kolektivne zaštite potrošača da, u svoje ime, a u interesu svih potrošača podignu tužbe protiv onih trgovaca ili njihovih udruženja a čije je postupanje u suprotnosti s propisima zaštite potrošača.

Praksa Europske unije u ovom području pokazuje da je u većini situacija dovoljno upozorenje trgovcu od strane ovlaštenih osoba o njegovom nedozvoljenom ponašanju na tržištu, a što rezultira prestankom takvog ponašanja.

Naime, potrebno je naglasiti da su predviđena dva instrumenata prije pokretanja ove tužbe. Najprije se pisanim upozorenjem trgovca izvješćuje da će se ukoliko u roku od 14 dana ne prekine s nedopuštenim ponašanjem, protiv njega pokrenuti postupak od strane ovlaštenih osoba.

Nadalje, predviđeno je da prije pokretanja ovog postupka, stranke mogu pokrenuti postupak mirenja pred nekim od centara za mirenje.

Ukoliko se spor ne bude mogao riješiti korištenjem naprijed navedenih instrumenata, tada će se pokrenuti postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Na taj način, nema potrebe za pokretanjem skupih i dugotrajnih sudskih postupaka. Takva praksa ide u korist kako potrošačima, tako i trgovcima.

Iako se Zakonom omogućuje podnošenje ovakvih tužbi, potrebno je više raditi na podizanju svijesti trgovaca o zaštiti potrošača kao i njihovoj odgovornosti za djelovanje na tržištu, a što je u svakodnevnom životu, puno korisnije za potrošače.

U rujnu 2009. godine Vlada Republike Hrvatske je donijela Uredbe o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača (NN 124/09) kojom su određene osobe koje su ovlaštene pokretati pred nadležnim sudom postupak u svrhu kolektivne zaštite potrošača, i to Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat, Agencija za elektroničke medije, Pravobranitelj za djecu, «Potrošač» Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača te Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske.

U razdoblju od donošenja prvog Zakona o zaštiti potrošača iz 2003. godine, vezano uz isticanje cijena na proizvodima, nastojala su se iznaći adekvatna rješenja a koja bi zadovoljila i potrošače i trgovce.

U cilju bolje informiranosti potrošača u odnosu na cijenu proizvoda koje kupuju, a ne želeći trgovce opteretiti dodatnim troškovima, uvažavajući sve poteškoće koje danas imaju u ovom teškom razdoblju recesije, bilo je potrebno pronaći najoptimalnije rješenje vezano uz obavezu isticanja cijene proizvoda kako za potrošače tako i za trgovce.

Slijedom navedenog, Zakonom je propisana obveza da se pravilnikom uredi način isticanja cijena za maloprodajnu cijenu i cijenu za jedinicu mjere proizvoda,

Predmetnim će se Pravilnikom propisati način isticanja cijena za maloprodajnu cijenu i cijenu za jedinicu mjere proizvoda te će se odrediti i liste proizvoda na kojima zbog njihove prirode nije moguće istaknuti cijenu na samom proizvodu (primjerice duboko smrznuti proizvodi, sitni proizvodi i slično), te lista proizvoda za koje trgovci moraju, uz maloprodajnu cijenu, istaknuti i cijenu za jedinicu mjere proizvoda. Time se omogućava bolja informiranost potrošača, temeljem čega će moći donijeti bolju odluku o kupnji.

Koordinacija rada tijela nadležnih za provedbu nadzora u području zaštite gospodarskih prava potrošača u Republici Hrvatskoj

Tijekom dosadašnje provedbe nadzora nad sigurnošću proizvoda i zaštite gospodarskih prava potrošača, a radi pojačavanja učinkovitosti ukazala se potreba jačanja koordinacije rada nadležnih tijela u području zaštite potrošača, na način da se, u smislu provedbe nadzora nad tržištem, osigura koherentnost zakonodavstva u području zaštite potrošača i sigurnosti proizvoda te da se uključe sva nadležna tijela u ovom području.

Suradnja nadležnih tijela u ovom području imala bi za cilj osigurati nepostojanje praznina u provedbi nadzora, omogućiti izravan kontakt između nadležnih tijela, te u konačnici donošenje odluka o zajedničkim prioritetima i/ili zajedničkim akcijama.

Kao prvi korak, tijelo koje bi imalo ulogu koordinatora trebalo bi jednom ili dvaput godišnje pozvati druga nadležna tijela na sastanak na kojem bi se razgovaralo o prioritetima te mogućim neraščlanjenim nadležnostima ili pitanjima koja zahtijevaju koordiniranu akciju.

Suradnja nacionalnih tijela u području zaštite potrošača u Europskoj uniji

Radi zaštite ekonomskih interesa potrošača u slučaju prekograničnih prekršaja kao i radi nesmetanog funkcioniranja unutarnjeg tržišta, potrebno je osigurati učinkovitu suradnju između tijela odgovornih za provedbu propisa kojima se štite prava i interesi potrošača unutar Europske unije.

Temeljem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača Vlada Republike Hrvatske će donijeti Uredbu kojom će imenovati tijela koja će biti nadležna za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača.

Ova Uredba određuje uvjete prema kojima tijela u državama članicama određena kao odgovorna za provedbu zakona koji štite interese potrošača surađuju jedno s drugim i s Europskom Komisijom kako bi osigurali usklađenost s tim zakonima i nesmetano funkcioniranje unutarnjeg tržišta i kako bi pojačali zaštitu gospodarskih interesa potrošača.

Sastavni dio predmetne Uredbe je Dodatak koji sadrži popis direktiva na koje se ista i odnosi, te koje su već implementirane u zakonodavstvo Republike Hrvatske, a riječ je o:

Direktivi Vijeća 85/577/EEZ od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u svezi ugovora koji se sklapaju izvan poslovnih prostora,

Direktivi 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača kod navođenja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima,

Direktivi Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima potrošačkih ugovora,

Direktivi 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača u odnosu na ugovore na daljinu,

Direktivi 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. glede marketinga na daljinu financijskih usluga potrošača,

Direktivi 2008/122/EZ Europskoga Parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni,

Direktivi 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. u vezi s nepoštenim poslovnim djelovanjima poduzetnika prema potrošaču na unutarnjem tržištu, koje su implementirane u Zakon o zaštiti potrošača;

Direktivi 2008/48/EZ Europskoga Parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkom kreditu kojom se opoziva Direktiva Vijeća 87/102/EEZ koja je implementirana u Zakon o potrošačkom kreditiranju;

Direktivi Vijeća 89/552/EEZ od 3. listopada 1989. o koordinaciji određenih odredbi utvrđenih zakonom i drugim propisima država članica koji se odnose na ostvarenje aktivnosti televizijskog emitiranja koja je implementirana u Zakonu o elektroničkim medijima;

Direktivi Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket-putovanjima, paket-odmorima i paket-turama koja je implementirana u Zakon o obveznim odnosima.,

Direktivi 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o nekim aspektima prodaje robe široke potrošnje i popratnim jamstvima koja je implementirana u Zakon o obveznim odnosima;

Direktivi 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informatičkog društva, posebno elektronske trgovine, na unutarnjem tržištu koja je implementirana u Zakon o elektroničkoj trgovini;

Direktivi 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenog 2001. o kodeksu Zajednice u odnosu na medicinske proizvode za ljudsku upotrebu koja je implementirana u Zakonu o lijekovima, odnosno u Pravilnik o oglašavanju i obavješćivanju o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima, te Uredbi (EZ-a) broj 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. koja utvrđuje zajednička pravila o kompenzaciji i pomoći putnicima zrakoplova u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkaza ili dugog kašnjenja letova koja je preuzeta Zakonom o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu.

U cilju provedbe naprijed navedene Uredbe u Republici Hrvatskoj odredit će se jedinstveni ured za vezu, nadležna tijela, te druga javna tijela.

Zadatak jedinstvenog ureda za vezu (Single Liaison Office) je koordinacija provedbe predmetne Uredbe u svakoj državi članici.

Da bi određeno tijelo moglo biti nadležno tijelo u smislu predmetne Uredbe treba raspolagati slijedećim ovlastima koje uključuju:

(a) pristup svakom relevantnom dokumentu, u bilo kojem obliku, koji se odnosi na povredu unutar Zajednice;

(b) da zatraži od svake osobe relevantne informacije povezane s povredom unutar Zajednice;

(c) da se provedu pregledi na licu mjesta;

(d) na pismeni zahtjev prodavatelju ili dobavljaču da prekine povredu unutar Zajednice;

(e) da se od prodavatelja ili dobavljača odgovornih za povredu unutar Zajednice dobije izjava da će prestati s povredom i da se, prema potrebi, te izjave objave;

(f) da se zahtijeva prekid ili zabrana svake povrede unutar Zajednice i da se, prema potrebi, rezultirajuće odluke objave;

(g) da se od strane koja je izgubila spor zahtijeva isplata u javnu blagajnu ili drugom za to određenom korisniku prema nacionalnim pravnim propisima, u slučaju nepoštivanja odluke.

Zadatak drugog javnog tijela bio bi pružanje pomoći nadležnom tijelu u odnosu na zabranu ili prekid nedopuštenog ponašanja kojim se povređuju kolektivni interesi potrošača.

Državni inspektorat je nadležan za nadzor nad većim dijelom propisa s iznimkom Zakona o elektroničkim medijima za provedbu kojeg je nadležna Agencija za elektroničke medije, Zakona o lijekovima i Pravilnika o oglašavanju i obavješćivanju o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima za koje je nadležno Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, te Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu za koji je nadležno Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture.

Nadalje, a po preporuci stručnjaka iz Projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“ usuglašeno je da jedinstveni ured za vezu i nadležno tijelo bude Državni inspektorat, obzirom da je nadležan za nadzor nad većim dijelom propisa kojima su implementirane direktive iz Dodatka Uredbe, dok bi Agencija za elektroničke medije, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, te Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, preuzeli ulogu ostalog javnog tijela.

U Državnom inspektoratu provode se pripreme za preuzimanje određenih poslova i organizaciju Jedinstvenog ureda za vezu, za koji se predviđa da će biti u sklopu Službe nadzora u području prometa robe i usluga u Sjedištu Državnog inspektorata.

Za sada je predviđeno da će te poslove obavljati dvije gospodarske inspektorice u Odjelu zaštite potrošača sa dobrima znanjem engleskog jezika i rada na računalu, a posebno poznavanjem propisa kojima je uređena zaštita gospodarskih interesa potrošača.

Nakon prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju, po ukazanoj potrebi, u Uredu će biti povećan broj djelatnika.

Iako je u svim ispostavama Državnog inspektorata osigurana dobra pokrivenost računalima i drugom informatičkom opremom, predviđa se daljnje unapređenje informacijskog sustava, kontinuirani rad na uspostavi baze podataka o provedbi nadzora nad tržištem i rezultatima inspekcijskih nadzora te edukacija i osposobljavanje gospodarskih inspektora koji obavljaju nadzor na tržištu.

Republika Hrvatska će se u narednom razdoblju na području zaštite potrošača i sigurnosti proizvoda i dalje usklađivati s aktualnim promjenama pravne stečevine Europske unije u ovom području.

Većina direktiva iz pravne stečevine Europske unije više ne ispunjava u potpunosti zahtjeve današnjih tržišta koja se naglo razvijaju, naročito u području digitalne tehnologije i digitalnih usluga, što dovodi do određenih nejasnoća u vezi s pravima korisnika, u usporedbi s klasičnom prodajom proizvoda i usluga.

Tehnološki razvoj stvara nove mogućnosti na tržištu za transakcije između trgovaca i potrošača, koje nisu pokrivene svim aktualnim propisima o zaštiti potrošača. Upravo su On line aukcije dobar primjer za navedeno. Direktiva o prodaji na daljinu, na primjer, koja je bila usvojena prije nedavne ekspanzije e-trgovine, omogućuje državama članicama da izuzmu dražbe.

Aktualna pravna stečevina Europske unije u području zaštite potrošača u pravilu je fragmentirana na dva načina. Prvo, postojeće direktive dozvoljavaju državama članicama da usvoje stroža pravila u svojim nacionalnim zakonima (minimum harmonizacije) i mnoge su države članice iskoristile ovu mogućnost s namjerom da osiguraju višu razinu zaštite potrošača. Nadalje, pojedina su područja ostala otvorena ili nisu jedinstveno uređena u direktivama. Dionici na tržištu proizvoda i usluga su istaknuli brojne primjere regulatorne fragmentacije koja dovodi do problema.

Činjenica kako 27 država članica Europske unije ima različite uvjete maloprodaje svakako doprinosi poraznom podatku da je samo 8% od ukupne maloprodajne trgovine u EU zapravo prekogranična trgovina.

To ukazuje na veliki prostor za razvoj mogućnosti ne samo što se tiče same zaštite potrošača, već i za razvoj poslovne zajednice. Nadalje, uvjeti digitalne kupnje otvaraju nove mogućnosti ali i potrebu za jačim nadzorom i zaštitom potrošača.

Slijedom toga, nakon izvršenih konzultacija sa svim dionicima u ovom području izrađen je Prijedlog Direktive o potrošačkim pravima.

Predložena Direktiva objedinjavala bi područja koja su sada uređena u četiri aktualne Direktive i to Direktivi o prodaji izvan poslovnih prostorija 85/577/EEC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. prosinca 1985. godine, Direktiva o prodaji na daljinu 97/7/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine, Direktivi o nepoštenim ugovornim odredbama 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. Vijeće Europe, te Direktivi 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima

prodaje potrošačkih dobara i povezanim jamstvima na način da će već postojeće propise učiniti jednostavnijim, putem jednog seta pravila – jednom Direktivom.

Iako je još u listopadu 2008. godine Europska Komisija prihvatila Prijedlog ove Direktive, još se uvijek raspravlja o tome treba li Direktiva ići prema potpunom ili samo djelomičnom, ciljanom usklađivanju zakonodavstva. Naime, raznolikost konkretnih nacionalnih pravila vezanih uz potrošače, primjerice dopušteno vrijeme povrata kupljene robe, jamstva ili uvjeti reklamacije i odštete rezultat su različitih potreba, iskustava i navika potrošača u različitim zemljama članicama.

Poslovna zajednica smatra da je svakako bolje potpuno usklađivanje jer bi im ujednačeni uvjeti u EU olakšali poslovanje. Komisija također želi puno usklađivanje jer bi joj to omogućilo bolji nadzor, dok same države članice smatraju da ako bi se išlo na potpuno usklađivanje, tada bi to u nekim slučajevima značilo smanjenje već postojećih prava potrošača, a u drugim pak prevelik skok u jačanju tih prava.

U listopadu 2009. godine još se uvijek raspravlja i radi na ujednačavanju odredbi ovog prijedloga Direktive u Vijeću Europske unije kao i u Europskom parlamentu.

U siječnju 2009. godine usvojena je nova Direktiva 2008/122/EZ EUROPSKOGA PARLAMENTA I VIJEĆA od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni.

Naime, od donošenja Direktive 94/47/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u vezi s određenim aspektima ugovora vezanih uz otkup prava na korištenje nekretnina na određeno vrijeme na tržištu pojavili su se novi načini korištenja nekretnina odmor kao i određene transakcije vezane za vremenski ograničenu uporabu nekretnine, kao što su ugovori o preprodaji i razmjeni, a koji nisu bili obuhvaćeni Direktivom 94/47/EZ.

Isto tako, jedan od razloga donošenja nove Direktive bio je taj što su u ovom području postojale određene pravne praznine koje su znatno narušavale tržišno natjecanje i uzrokovale potrošačima ozbiljne probleme, čime se sprečavalo nesmetano funkcioniranje unutarnjega tržišta Europske unije.

Budući da turizam dobiva sve više na važnosti u gospodarstvima država članica, bilo je potrebno je potaknuti veći rast i produktivnost u području vremenski ograničene uporabe nekretnine usvajanjem nekih zajedničkih pravila.

Također, radi bolje pravne sigurnosti kako za potrošače tako i za trgovce, bilo je potrebno dodatno uskladiti nacionalna zakonodavstva država članica u području stavljanja na tržište, prodaje i preprodaje vremenski ograničene uporabe nekretnine, dugoročnih proizvoda za odmor kao i razmjenu prava koja proizlaze iz ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine.

Nadalje, obzirom da nova Direktiva predstavlja maksimum harmonizacije državama članicama ne bi smjelo biti dozvoljeno da u svom nacionalnom zakonodavstvu zadrže ili u njega uvedu odredbe koje odstupaju od odredaba predmetne Direktive. Ako ne postoje takve usklađene odredbe, države članice bi trebale zadržati slobodu da zadrže ili uvedu nacionalne propise u skladu s pravnom stečevinom Europske unije.

Obzirom da je rok za transpoziciju ove Direktive, 23. veljače 2011. godine, ista će se u predviđenom roku implementirati i u hrvatsko zakonodavstvo,

Cilj svih dosadašnjih kao i budućih aktivnosti koje će se provoditi je da se u Republici Hrvatskoj već uspostavljeni sustav zaštite potrošača kontinuirano dograđuje sukladno aktualnim promjenama u politici zaštite potrošača Europske unije.

Izvensudsko rješavanje sporova

Daljnji razvoj izvensudskih načina rješavanja sporova u skladu s načelima koja jamče njihovu kvalitetu usluge, pravo su i obveza nadležnih državnih tijela, subjekata koji pružaju uslugu alternativnog načina rješavanja sporova, te profesionalnih i interesnih udruga trgovaca.

Republika Hrvatska nastoji stvoriti odgovarajući pravni okvir za provedbu izvensudskog načina rješavanja sporova, te osigurati zaštitu prava građana koji se koriste ovakvim načinom rješavanja sporova, čime se potrošačima omogućuje lakši „pristup pravdi“.

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača iz srpnja 2009. godine izmijenjen je članak 130. Zakona na način da je propisano da se u slučaju spora između potrošača i trgovca, može podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje nekom od centara za mirenje. Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine bila su predviđena samo tri centra za mirenje i to Centar za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore i Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca.

Međutim, obzirom da se iskazao interes i drugih centara za mirenje koji bi također provodili postupak mirenja u okviru izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova, Zakonom je propisano da će, temeljem javnog natječaja, ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijeti odluku o financijskoj potpori izvensudskom rješavanju potrošačkih sporova pred centrima za mirenje.

Nadalje, Zakonom o potrošačkom kreditiranju iz lipnja 2009. (NN 75/09) regulirano je izvensudsko rješavanje sporova između potrošača i vjerovnika, na način da se, u slučaju spora između vjerovnika i potrošača, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore a koji se provodi sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

Također je određeno da nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave, a sredstva za troškove mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore, osigurat će se u državnom proračunu.

Zakon o osiguranju (NN 151/05, 87/08 i 82/09) propisao je da su društva za osiguranje dužna uspostaviti postupak izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika, odnosno ugovaratelja osiguranja, odnosno potrošača i društva za osiguranje, odnosno ponuditelja usluga osiguranja, a informaciju o tom postupku dužna su objaviti u uvjetima osiguranja.

Također je Zakonom o osiguranju propisano da Hrvatski ured za osiguranje, između ostalog obavlja i poslove rješavanja pritužbi osiguranika, odnosno oštećenih osoba te poslove izvansudskog rješavanja sporova između osiguranika odnosno ugovaratelja osiguranja, odnosno potrošača i društava za osiguranje, odnosno ponuditelja usluga osiguranja. Tako od početka 2007. godine pri Hrvatskom uredu za osiguranje djeluje Pravobraniteljstvo za područje osiguranja kao neovisno i samostalno tijelo za rješavanje sporova između potrošača i društava za osiguranje na čijem čelu je pravobranitelj osiguranja, a čiji opseg djelovanja je usmjeren, na temelju primljenih pritužbi potrošača, isključivo na utvrđivanje kršenja dobrih poslovnih običaja i temeljnih standarda osigurateljske struke te zahtijevanje od društava za osiguranje postupanje u skladu sa Kodeksom poslovne osigurateljne etike i drugih dobrih poslovnih običaja.

Od početka 2007. godine djeluje i Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje koji omogućava provođenje postupka mirenja u sporovima iz osigurateljskih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona i to o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje. Posebnosti ovog Centra za mirenje su da troškove postupka mirenja snosi društvo za osiguranje koje je iniciralo, odnosno pristalo na prijedlog za provođenje postupka mirenja, a sve troškove vezane za administrativni rad u vezi s mirenjem snosi Hrvatski ured za osiguranje. Mirenje se provodi sukladno odredbama Pravilnika o radu Centra za mirenje i postupku mirenja pri Hrvatskom uredu za osiguranje.

Sustav izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova još uvijek nije dovoljno prepoznat u javnosti, iako je za potrošače u Republici Hrvatskoj vođenje sporova na ovaj način besplatno budući da se već dvije godine troškovi postupaka mirenja sufinanciraju iz Državnog proračuna Republike Hrvatske, a dio se financira iz sredstava HGK.

Stoga je nužno u narednom razdoblju senzibilizirati javnost, educirati i informirati potrošače i trgovce o prednostima izvansudskog načina rješavanja sporova.

Jedan od mogućih načina senzibiliziranja javnosti je i korištenje fondova predpristupne pomoći za projekte podizanja razine javne svijesti o ovakvom načinu rješavanja sporova, kao i provođenje javnih kampanja i edukacije svih dionika u ovom području.

Sukladno praksi zemalja članica Europske unije, potrebno je pri regulatornim tijelima koja djeluju unutar pojedinih sektora i te profesionalnim i interesnim udrugama trgovaca (uz već postojeće pri HGK, HOK-u i HUP-u) uspostaviti mehanizme izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova

Veći stupanj zaštite potrošača može se postići i donošenjem pravila poslovanja pojedinih struka kojima bi se regulirao odnos prema potrošačima a koristeći se i primjerima najbolje EU prakse (npr. Office for Fair Trading u UK) kao i etički kodeksi ili cehovska pravila i slično.

Na taj način, trgovci unutar pojedinih sektora doprinose pravednijoj tržišnoj utakmici i stječu povjerenje potrošača.

2. NADZOR NAD TRŽIŠTEM

Državni inspektorat je središnje tijelo državne uprave, s položajem državne upravne organizacije. Inspektori Državnog inspektorata (DI) obavljaju inspekcijske poslove koji se odnose na nadzor obavljanja poslova i provedbu propisa o trgovini i uslugama, radu i zaštiti na radu, elektroenergetici, rudarstvu, opremi pod tlakom, obračunu, naplati i uplati boravišne pristojbe, ugostiteljskoj djelatnosti i pružanju usluga u turizmu, te obavlja inspekcijske poslove i u drugim upravnim područjima kad je to određeno posebnim zakonom.

DI u području trgovine, usluga, ugostiteljske djelatnosti i pružanju usluga u turizmu nadzire primjenu zakona i drugih propisa kojima se uređuje:

- obavljanje trgovine, usluga, ugostiteljske djelatnosti i pružanju usluga u turizmu, prijava i odjava turista te obračun, naplata i uplata boravišne pristojbe,
- zaštita potrošača,
- cijene proizvoda i usluga, naknade, pristojbe, pretplate i druge slične naknade koje se zaračunavaju po propisu,
- tehnički zahtjevi za proizvode, postupci ocjene sukladnosti s propisanim zahtjevima, zahtjevi za opću sigurnost proizvoda, isprave o sukladnosti, isprave koje moraju imati proizvodi, obavijest o proizvodu (deklaracija), označavanje, reklamiranje, prezentiranje, obilježavanje i pakiranje proizvoda te kontrola kakvoće proizvoda,
- valjanost žigova i isprava o ispravnosti mjerila te ispunjenja mjeriteljskih zahtjeva, uporaba mjernih jedinica i njihovo navođenje u trgovini roba,
- promet i reproduciranje (umnožavanje) glazbenih i kinematografskih djela snimljenih na nosaču zvuka i slike, računalnih programa i knjiga, zaštita industrijskog dizajna i žigova, promet proizvoda izrađenih prema zaštićenom izumu, korištenje oznaka zemljopisnog podrijetla i oznaka izvornosti proizvoda i usluga i oznaka tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda,
- stavljanje na tržište roba iz robnih zaliha.

Zakonom o Državnom inspektoratu (NN 116/08. i 123/08.-ispravak) određeni su inspekcijski poslovi koje obavlja Državni inspektorat, neka pitanja unutarnjeg ustrojstva i način rada inspektorata.

Radi obavljanja inspekcijskih poslova, u Državnom inspektoratu je ustrojeno pet područnih jedinica (Osijek, Rijeka, Split, Varaždin i Zagreb), sa 39 ispostava i na taj je način pokriven čitav teritorij RH. Sjedište Državnog inspektorata je u Zagrebu

Svrha inspekcijskog nadzora koji provode inspektori DI je, da se u postupku kontrole primjene određenog propisa, utvrđene nepravilnosti otklone, što se postiže poduzimanjem i primjenom propisanih upravnih i kaznenih mjera.

Usklađujući se sa zahtjevima EU, DI je pristupio reorganizaciji unutarnjeg ustrojstva u svezi čega je, u skladu s Uredbom o izmjenama i dopunama Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Državnog inspektorata (NN 127/07) između ostalog, unutar Službe upravljanja ljudskim resursima, ustrojen Odjel izobrazbe. Ovaj Odjel planira izobrazbu inspektora i drugih državnih službenika i namještenika u Inspektoratu, unapređuje sustav izobrazbe i sudjeluje u izradi novih modula izobrazbe, u svrhu povećanja razine znanja, vještina i sposobnosti i kvalifikacije državnih službenika.

Budući da je Uredbom o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN 39/09.) propisano da je kontaktna točka za RAPEX smještena u sjedištu Državnog inspektorata, djelomično je proširen i djelokrug rada Odjela zaštite potrošača u Službi nadzora u području prometa robe i usluga, ustrojavanjem dva nova odsjeka i to: Odsjek za nadzor prodaje roba i pružanja usluga, te Odsjek za razmjenu obavijesti i podataka o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP).

Odsjek za nadzor prodaje proizvoda i pružanje usluga obavlja stručne poslove u svezi primjene i provođenja zakona i propisa u području zaštite potrošača koji se odnose na zaštitu potrošača u području prodaje proizvoda i pružanja usluga, kakvoće proizvoda i usluga, cijene proizvoda i usluga, javnih usluga koje se pružaju potrošačima, potrošačkih zajmova, označavanja i pakiranja proizvoda, te obavlja i druge poslove koje odredi glavni inspektor.

Odsjek za razmjenu obavijesti i podataka o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP), obavljat će sljedeće poslove: primati i slati obavijesti od kontaktne točke, prenositi obavijesti Europske komisije drugim kontaktnim mjestima (kad Republika Hrvatska postane država članica Europske unije), po zaprimanju službene obavijesti od Europske komisije provjeravati i utvrđivati je li proizvod stavljen na tržište Republike Hrvatske, prikupljati sve bitne informacije, provoditi eventualnu dodatnu procjenu rizika, ako je potrebno, procijeniti potrebu primjene odgovarajućih mjera, pomagati pri objašnjenju obveza i zahtjeva u pogledu službenog obavješćivanja o opasnim proizvodima, pomagati u uspostavi mreže kontaktnih mjesta na različitim razinama i osiguravati ispravno funkcioniranje postupaka za razmjenu obavijesti unutar države, službeno obavještavati u okviru RAPEX-a Komisiju o dobrovoljnim mjerama koje

su poduzeli proizvođači i raspačavači s ciljem da se izbjegne rizik koji predstavlja proizvod. Odsjek obavlja i poslove iz djelokruga Inspektorata kojima se omogućuje brži protok informacija o povredi propisa kojima se uređuje zaštita potrošača i pravodobno poduzima mjere na otklanjanju tih pojava (CISZP). Pribavlja, obrađuje i analizira strukturu prijava potrošača i pruža informatičku potporu sustavu RAPEX.

CISZP aplikacija je dostupna potrošačima od 17. ožujka 2008. godine na web stranicama Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata, te se prema tipu zahtjeva potrošača, putem sustava, direktno prosljeđuje u nadležne institucije.

CISZP sustavom je omogućen viši stupanj suradnje između Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u području zaštite potrošača, Državnog inspektorata, kao nadležnog provedbenog tijela i Savjetovaništa za zaštitu potrošača. Ovaj sustav je značajan, između ostalog, i zato što se analizom podnesenih predstavlki može doći do spoznaje o karakterističnim pojavama na tržištu na koje treba reagirati i usmjeriti pozornost gospodarskih inspektora.

Koristi od sustava za individualne potrošače su elektronička dostupnost informacija o njihovim pravima i zakonodavnom okviru kojim je regulirano područje zaštite potrošača, mogućnost podnošenja online prijave, te uvid u odgovore putem zaprimljenog PIN-a.

Iz sjedišta Državnog inspektorata i područnih jedinica obuku za primjenu CISZP sustava prošlo je 58 djelatnika (uglavnom voditelji pisarnica u ispostavama i područnim jedinicama te načelnici odjela za nadzor u prometu robe i usluga i voditelji odsjeka unutar navedenog odjela iz svih područnih jedinica).

Predviđa se daljnje unapređenje informacijskog sustava, kontinuirani rad na uspostavi baze podataka o provedbi nadzora nad tržištem i rezultatima inspeksijskih nadzora.

S tim u svezi ustrojeno je elektroničko vođenje podataka (e-Očevidnik) o obavljenim inspeksijskim nadzorima i poduzetim mjerama. Iz navedenog očevidnika će u svako doba biti dostupni podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama po objektima nadzora, po pojedinom inspektoratu i po propisu čija primjena je nadzirana te drugi potrebni podaci.

Unutar projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“ gospodarski inspektori Državnog inspektorata prošli su obuku prema slijedećim područjima: nepoštene ugovorne odredbe, isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga, prodaja proizvoda i pružanje usluga, odgovornost za štetu nastalu od opasnih proizvoda, nepoštena, zavaravajuća i agresivna poslovna, alternativno rješavanje sporova te seminar o Direktivi o paket-putovanjima i Direktivi o korištenju nekretnina na određeno vrijeme. Također su prezentirane mogućnosti alternativnog rješavanja sporova, kao i statističke metode prikupljanja podataka u području sigurnosti proizvoda te je dan pregled sustava nadzora nad tržištem u Francuskoj i Njemačkoj po pitanju zaštite gospodarskih interesa potrošača. Koncem rujna 2009. godine održat će se seminar za gospodarske inspektore na temu „Prodaja na daljinu“.

Održan je i seminar o RAPEX-u i kontakt točki za RAPEX za Sjedište DI te obuka određenih gospodarskih inspektora za trenere, koji će prenositi svoje znanje na ostale inspektore nakon završetka projekta.

U području informiranja potrošača i drugih zainteresiranih subjekata ostvareno je sljedeće:

- Izrađen je cjelovit elektronski katalog informacija koji je dostupan svim zainteresiranim putem službene web stranice Državnog inspektorata.
- Između ostalog, Državni inspektorat je glavni nositelj teme Potrošači, unutar portala Moja uprava www.mojauprava.hr
- Državni inspektorat redovito sudjeluje s tematskim priložima u emisiji «Potrošački kod» koja se emitira na programu nacionalne javne televizije (HRT, 1. program).
- DI često sudjeluje na Hrvatskom radiju 2. program, u emisiji “Svi smo mi potrošači” gdje između ostalog izravno odgovaramo i na upite potrošača.
- DI sudjeluje u edukativno-informativnom radu nevladinih udruge kroz nastupe u programima lokalnih radio postaja u emisijama na temu zaštite potrošača.

Inspeksijske službe

Inspeksijski nadzor nad provođenjem Zakona o zaštiti potrošača obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata i nadležni inspektori ministarstava u skladu s ovlastima, s tim da je najveći obujam poslova u provedbi nadzora nad tržištem, u pogledu prava na zaštitu gospodarskih interesa i prava na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu u djelokrugu Državnog inspektorata.

Pored nadzora nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača, Državni inspektorat provodi inspeksijski nadzor nad primjenom velikog broja propisa kojima se u cijelosti ili pojedinim njihovim odredbama uređuje zaštita potrošača u pojedinim područjima (trgovina, ugostiteljstvo, turizam, komunalne usluge, energetske djelatnosti).

Državni inspektorat obavlja nadzor nad ocjenjenom sukladnosti proizvoda i nadzor opće sigurnost proizvoda stavljenih na tržište, osim hrane i hrane za životinje, gdje je nadležan za službenu kontrolu kakvoće hrane i hrane za životinje te službenu kontrolu hrane sa zaštićenom oznakom zemljopisnog podrijetla, oznakom izvornosti i oznakom tradicionalnog ugleda na razini maloprodaje.

ZADAĆE

Djelovanje Državnog inspektorata se uvelike usklađuje s najboljom praksom Europske unije te dodatno provodi usavršavanje inspektora, kako bi ih pripremili za postupke nadzora nad tržištem kad RH postane članica EU.

S tim u svezi je, kroz projekt CARDS 2004., «Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača» bio aktivno uključen u sve projektne aktivnosti (radionice, seminari, okrugli stolovi, javne debate, studijska putovanja te program treniranje trenera) kako bi se osigurali potrebni kapaciteti za vršenje inspeksijskog nadzora u skladu s dobrom praksom EU.

Državni inspektorat je u sklopu Phare 2005 twinning projekta „Sustav nadzora nad tržištem u području tehničkih proizvoda“ usvojio nove principe nadzora tehničkih proizvoda sukladno Novom pristupu Europske unije, kako bi se postigla jednako visoka razina zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u vezi tehničkih proizvoda kao što je to u Europskoj uniji.

U narednom razdoblju i nadalje će poseban naglasak biti stavljen na nadzor primjene Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa kojima se štite interesi potrošača, posebno odredbi kojima su propisane:

- obveze trgovca prilikom prodaje proizvoda i usluga,
- uvjeti prodaje proizvoda i pružanja usluga,
- isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga,
- obavijest o proizvodu,
- akcijska prodaja, sniženje, rasprodaja i prodaja proizvoda s greškom,
- javne usluge koje se pružaju potrošačima,
- ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca i ugovori sklopljeni na daljinu,
- potrošački zajmovi.

Također će se obavljati nadzor nad provedbom zakona i propisa kojima su propisani opći sigurnosni zahtjevi za proizvode

U kratko, u razdoblju 2009.-2012. godine, Državni inspektorat će, pored ostalih poslova kontinuirano obavljati pojačani nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača, zakona kojima je uređeno područje javnih usluga i područje sigurnosti proizvoda.

Također će dalje razvijati sustav RAPEX, koristiti i razvijati sustav CISZP te razvijati RASFF sustav u kontaktnom mjestu koje će se nalaziti u okviru DI

U Republici Hrvatskoj provode se pripreme za provedbu odredbi koje se odnose na suradnju država članica u slučaju prekograničnih prekršaja, čime se štite gospodarska prava potrošača prema Uredbi 2006/2004/EC o suradnji u zaštiti potrošača. Kako se predviđa da će Jedinstveni ured za vezu biti u DI, s tim u svezi će se također obavljati pripreme u pogledu administrativnih kapaciteta, opreme i slično.

Budući da će Državni inspektorat biti jedna od kontaktnih točaka Nacionalnog sustava brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje HR RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed) određene su osobe zadužene za zaprimanje obavijesti od Nacionalne kontaktne točke (NKT), informiranje NKT o svim poduzetim kontrolnim aktivnostima i razmjenu drugih potrebnih podataka, te osobe u svakoj od ukupno pet područnih jedinica Državnog inspektorata preko kojih će se osigurati brza razmjena obavijesti i podataka sa Sjedištem Državnog inspektorata, a koje će u sklopu priprema za korištenje sustava proći potrebne edukacije.

3. INSTITUCIONALNO JAČANJE KAPACITETA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA

3.1. *Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva*

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva kao jedan od glavnih nositelja politike zaštite potrošača u proteklom razdoblju poduzimalo je čitav niz aktivnosti u cilju izgradnje i razvoja sustava zaštite potrošača, a koje su se sastojale od usklađivanja hrvatskog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije u području zaštite potrošača, jačanja administrativnih kapaciteta, kao i čitav niz aktivnosti koje se odnose na samu provedbu politike zaštite potrošača.

U proteklom razdoblju nacionalno se zakonodavstvo uskladilo s aktualnom pravnom stečevinom Europske unije kako u području zaštite potrošača tako i u području sigurnosti proizvoda.

Vezano uz provedbu politike zaštite potrošača, aktivnosti su se provodile kroz intenzivnu suradnju s udrugama za zaštitu potrošača na projektima namijenjenim edukaciji i informiranju potrošača, te na projektima vezanim uz savjetovanje potrošača.

Isto tako, provodile su se aktivnosti vezane uz uspostavu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, savjetovanja potrošača te podizanja razine javne svijesti.

CISZP kao zajednički projekt resornog Ministarstva, Državnog inspektorata i udruga za zaštitu potrošača dio je aktivnosti sa svrhom pružanja pomoći potrošačima prilikom zaštite njihovih prava.

Sukladno dobroj praksi i iskustvima država članica Europske unije koje imaju učinkovit sustav zaštite potrošača kao i preporukama eksperata s područja Europske unije na projektima koje je resorno Ministarstvo koristilo, a u svrhu jačanja administrativnih kapaciteta na ovom području, proizlazi činjenica da je za učinkovitiju provedbu politike zaštite potrošača potrebno samostalno tijelo koje bi obavljalo dio poslova u provedbi politike zaštite potrošača i na taj način koordiniralo svim aktivnostima, a što omogućuje jednostavniju i učinkovitiju komunikaciju između dionika u ovom području.

Slijedom navedenog, ukazuje se potreba da se u Republici Hrvatskoj osnuje samostalno tijelo, a u čiji bi se djelokrug rada prenio i dio poslova iz djelokruga rada nadležnog Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva. To su primjerice poslovi vezani uz projekte namijenjene udrugama za zaštitu potrošača, savjetovanje potrošača, izvansudsko rješavanje sporova, aktivnosti na podizanju razine javne svijesti te edukaciju i informiranje potrošača.

U okviru tog samostalnog tijela uspostavio bi se i Europski potrošački centar, kao neovisno tijelo, a koji bi pružao pomoć potrošačima prilikom povrede njihovih prava u slučajevima prekogranične kupovine.

Europski potrošački centar

Pristupanjem Europskom uniji, odnosno njenom zajedničkom tržištu ostvaruje se veći broj prekograničnih kupovina od strane potrošača.

Obzirom da u prekograničnim kupovinama potrošači mogu nailaziti na određene poteškoće, odnosno kršenje potrošačkih prava, državama članicama se preporučuje osnivanje Europskog potrošačkog centra, koji u takvim slučajevima potrošačima pruža pomoć.

Na taj način je i nastala mreža europskih potrošačkih centara koja je uspostavljena u 2005. godini udruživanjem dviju već postojećih mreža za potrošače, a to su Euroguichets (ECC) i EEJ-Net (European Extra Judicial) temeljem dokumenta Europske unije pod nazivom „Strategija politike zaštite potrošača 2002-2006“.

Danas se ova mreža sastoji od 29 Europskih potrošačkih centara (u svim državama članicama Europske unije te Islanda i u Norveškoj) koji međusobno surađuju na način da osiguravaju potrošačima informacije o načinu prekogranične kupovine te im ujedno u slučaju kršenja njihovih prava pomažu u rješavanju prekograničnih sporova i pritužbi.

Jedan od važnih ciljeva mreže europskih centara jest poticanje povjerenja potrošača u prekograničnu trgovinu.

Europski potrošački centri potrošačima nude slijedeće usluge:

1. pružanje potpore potrošačima pri rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova
2. pružanje važnih informacija potrošačima pri kupnji proizvoda ili usluga na unutarnjem tržištu Europske unije
3. razvijanje i poticanje mehanizama za izvansudsko rješavanje sporova
4. besplatno savjetovanje potrošača
5. informiranje i educiranje javnosti provođenjem javnih kampanja, izvješća te pripremanje i izdavanje informativnih brošura, CD-a i slično

U proteklom razdoblju hrvatski potrošači su ukazivali na probleme na koje su nailazili prilikom prekogranične kupovine, a koji su se posebice odnosili na organizirana putovanja, zatim kupovinu preko interneta i na nepoštenu trgovačku praksu. Za očekivati je da će se ulaskom Republike Hrvatske u punopravno članstvo Europske uniju broj prekograničnih pritužbi potrošača povećati.

Iskustva Državnog inspektorata kao i četiri savjetovišta za zaštitu potrošača, a posebice savjetovišta u Splitu i Puli potvrđuju da postoji potreba za pružanjem pomoći

stranim potrošačima u rješavanju određenih problema a vezano uz proizvode i usluge koje kupuju, odnosno, koriste za vrijeme svog boravka u Republici Hrvatskoj.

Stjecanjem punopravnog članstva u Europskoj uniji, Republika Hrvatska je obvezna osnovati Europski potrošački centar koji ima neovisan status.

Europski potrošački centri sufinanciraju se dijelom iz sredstava Europske unije, a dijelom iz državnog proračuna zemlje članice (u omjeru 50:50)

Ukoliko dođe do smanjenja financijskih sredstava iz državnog proračuna zemlje članice namijenjenih radu ECC-a, slijedom toga smanjuje se i sufinanciranje iz sredstava Europske unije.

Naime, Europska unija ima unaprijed određen iznos financijskih sredstava namijenjen za financiranje europskih potrošačkih centara, a koji se ne povisuje proporcionalno proširenju Europske unije.

Temeljem Godišnjeg izvješća o radu mreže europskih potrošačkih centara za 2008. najčešći problemi u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova potrošača odnosili su se na slijedeća područja:

- e- trgovina
- avionski prijevoz
- timeshare
- automobili
- nagradne igre i igre na sreću

U predmetnom Izvješću navedeno je da se komunikacija između potrošača i europskih potrošačkih centara odvijala najčešće putem elektronske pošte (35% potrošača), telefona (25% potrošača), dok je pomoć pisanim putem zatražilo svega 18% potrošača.

Postoje jasni kriteriji i zahtjevi Europske komisije koji se odnose na zapošljavanje djelatnika u europskom potrošačkom centru. Da bi ovaj centar mogao započeti s radom, nužno je zaposliti najmanje dva djelatnika i to: voditelja centra i pravnika, kao i osoblje za obavljanje administrativnih poslova.

Obzirom na učestale promjene u zakonodavstvu i sudskoj praksi, od iznimne je važnosti kontinuirana edukacija djelatnika, kao i suradnja s ostalim stručnjacima iz područja zaštite potrošača.

Slijedom navedenog, kao i sukladno preporukama eksperata iz projekta CARDS2004 „Daljnja jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“, Republika Hrvatska će nakon pristupanja Europskoj uniji, pri samostalnom tijelu koje će obavljati poslove provedbe politike zaštite potrošača osnovati Europski potrošački centar kao neovisno tijelo.

Europski potrošački centar osnovao bi se pri samostalnom tijelu zbog sljedećih prednosti: jednostavnijeg osiguravanja financijskih sredstava potrebnih za rad, Europski potrošački centar može se služiti uslugama i infrastrukturom tijela pri kojem je osnovan, od prostorija do uređaja, upotrebe softvera, potpore u PR aktivnostima, itd, jednostavnijeg organiziranja edukacije i kompetencije zaposlenika centra, kao i učinkovitijeg rješavanja problema potrošača međusobnom suradnjom s drugim dionicima zaštite potrošača.

Europski potrošački centar mora imati zasebni poslovni prostor, vlastiti proračun i potrebne administrativne kapacitete koji uključuju zapošljavanje direktora na projektu ECC-a, imenovanog u sporazumu s Europskom Komisijom, najmanje jednog pravника specijaliziranog za nacionalno i europsko potrošačko pravo, savjetnika koji se izravno bavi zahtjevima potrošača te tehničkog osoblja.

Slijedom navedenog, ističemo prednost osnivanja potrošačkog centra pri samostalnom tijelu za provođenje politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Zaključno, i državama članicama Europske unije u interesu je osnivanje takvog centra u Republici Hrvatskoj, jer će se na taj način omogućiti učinkovitija zaštita potrošačka prava njihovih državljana kada kupuju na području Republike Hrvatske.

3.2. Centralni informacijski sustav zaštite potrošača

U sklopu provedbe Projekta CARDS 2004“, uspostavljen je 17. ožujka 2008. godine, Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP) kojim je omogućen viši stupanj suradnje između Ministarstva, kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u području zaštite potrošača, Državnog inspektorata kao nadležnog provedbenog tijela i Savjetovališta za zaštitu potrošača, osnovanih od strane udruga za zaštitu potrošača.

Provođenje projekta djelomično je osigurano kroz projekte CARDS 2002 i CARDS 2004 - dio tehničke specifikacije, oprema koja je dodijeljena sudionicima projekta Ministarstvu, Državnom inspektoratu i Savjetovalištim za zaštitu potrošača te edukacija korisnika, a dio je financiran iz proračunskih sredstava Ministarstva.

Vlasnik ovog sustava je Ministarstvo, dok su Državni inspektorat i Savjetovališta korisnici sustava.

Ovaj je sustav vrlo značajan jer potrošači na jednom mjestu mogu zatražiti savjet, tumačenje zakona, odnosno, uputiti prijavu Državnom inspektoratu. Sustavu se pristupa putem web stranica svih triju korisnika.

U 2009. godini, temeljem ugovora o financiranju rada Savjetovališta, ugovorna obveza Savjetovališta je odgovarati na upite potrošača isključivo putem CISZP-a.

Tijekom 2009. godine održan je niz sastanaka djelatnika Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i predstavnika tvrtke Combis, kao i s predstavnicima Savjetovališta za

zaštitu potrošača, a u cilju ispravljanja uočenih nepravilnosti u sustavu kao i njegove dorade.

Također, u sklopu provedbe Projekta CARDS 2004, eksperti EU održali su četiri radionice na temu CISZP-a za djelatnike Ministarstva i Udruga za zaštitu potrošača.

Nakon održanih radionica dostavljeni su sljedeći dokumenti: Ocjena stanja i preporuke za CISZP, Ocjene postupanja po prijavama potrošača te izrade statističkih podataka na području zaštite potrošačkih prava u Republici Hrvatskoj, Prijedlozi za unaprjeđenje i nadogradnju CISZP-a, Budućnost CISZP-a i postupanje po predmetima – Osvrt na postojeće stanje i buduće perspektive.

Temeljem iskustava u dosadašnjem radu, prijedloga djelatnika resornog Ministarstva i Savjetovališta za zaštitu potrošača, kao i preporuka eksperata sa projekta CARDS 2004, donesena je odluka za naredno razdoblje o proširenju i nadogradnji sustava.

Dorada postojećeg sustava izvršila bi se prema slijedećim funkcionalnostima:

1. Često postavljena pitanja - FAQ

“Često postavljena pitanja” je modul koji omogućava ažuriranje i pregledavanje najčešće postavljenih pitanja i odgovor

2. Biblioteka dokumenata

Modul „biblioteka dokumenata“ predstavlja centralni repozitorij različitih vrsta dokumenata (propisi, zakoni, obrasci za pritužbe...). U repozitorij se mogu smještati dokumenti različitih formata: PDF, DOC, XLS. Itd.

3. Interni forum

Interni forum predstavlja „platformu“ za diskusiju o aktualnim temama

4. Adresar

Adresar je modul koji omogućuje pohranjivanje i pretraživanje adresa i kontakata organizacijskih jedinica i djelatnika

5. Oglasna ploča

Objava vijesti za intranet korisnike, Najave događaja i sl.

6. Pravne osnove

Dorade se odnose na pregled pravnih osnova i dodavanje istih.

7. Izmjene Web stranica

Daljnja dogradnja sustava CISZP ovisit će o raspoloživim financijskim sredstvima.

3.3. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Temeljem članka 123. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07 i 125/07) Vlada Republike Hrvatske je u veljači 2008. godine osnovala i imenovala Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu „Vijeće“) kao svoje savjetodavno tijelo.

Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske i kao takvo i važan je nositelj politike zaštite potrošača a čine ga predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Vijeće je jedno od važnijih nositelja politike zaštite potrošača, sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača kao i Izvješća o ostvarivanju mjera i aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom za zaštitu potrošača za proteklo razdoblje, potiče izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača te sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača.

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/09 i 89/09N) iz 2009. godine, člankom 50., izmijenjen je članak 123., stavak 1. Zakona o zaštiti potrošača iz 2007. godine u smislu da Vlada Republike Hrvatske osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača i imenuje uz članove Vijeća i njihove zamjenske članove.

Vijeće, prema novom Zakonu čine uz predstavnike državnih tijela nadležnih za pojedina područja zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, udruga za zaštitu potrošača i neovisnih stručnjaka iz područja zaštite potrošača i predstavnici Hrvatske udruge poslodavaca te predstavnici Trgovačkog suda u Zagrebu.

Vijeće treba biti organizirano na način da djeluje operativno, a Poslovníkom o radu Vijeća, određuje se način rada i odlučivanja u Vijeću.

3.4. 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 i ekonomskih interesa kao potrošača, te poticanja prilagodbe hrvatskoga zakonodavstva najvišim standardima zaštite potrošača u razvijenim demokracijama.

Zakonom o udrugama uređuje se način osnivanja, registracija, 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.

Statutom udruge, između ostalog, uređuju se prava i obveze članova, unutarnji ustroj udruge, način odlučivanja i dr. Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj mogu imati različite ustrojbene oblike (podružnice, ogranci, klubovi i sl.), na način kako je predviđeno Statutom udruge te se u tom slučaju na odgovarajući način primjenjuju odredbe Zakona o udrugama. Udruge za zaštitu potrošača dužne su voditi registar svojih članova.

Udruge za zaštitu potrošača upisuju se u Registar udruga u RH i u Registar neprofitnih organizacija koji se vodi pri Ministarstvu financija RH.

U Republici Hrvatskoj u okviru civilnog društva trenutno je registrirano 26 udruga za zaštitu potrošača a većina istih su organizirane u 2 saveza udruga.

U svom djelovanju udruge su neovisne od interesa trgovaca, 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 različitim aktivnostima zaštite prava i interesa potrošača sa ciljem provođenja i unaprjeđenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Kroz svoje javno djelovanje udruge za zaštitu potrošača potiču, pomažu i utječu i zalažu se za:

- fer odnos proizvođača i davatelja usluga prema potrošačima
- konkurenciju sudionika na tržištu
- praćenje i reguliranje monopola
- konkurentnost proizvoda na tržištu
- adekvatnost kvalitete i kvantitete za novac kupca
- odgovarajuće standarde roba i usluga
- edukaciju potrošača, ali i proizvođača i davatelja usluga
- predlaganje propisa nadležnim tijelima koja uređuju prava potrošača u području njihova djelokruga i poduzimanje mjera nadzora na tržištu
- uspostavu ravnoteže svih sudionika na tržištu
- uklanjanje birokratskih barijera
- sprječavanje mita i korupcije.

Prepoznavši važnost suradnje s udrugama za zaštitu potrošača kao vrlo važnim dijelom civilnog društva, a u cilju uspostave i provedbe javne politike u području zaštite potrošača, Vlada Republike Hrvatske usko surađuje s njima te putem javnih natječaja za projekte informiranja, obrazovanja i savjetovanja potrošača osigurava financijsku potporu iz Državnog proračuna, a vezano uz realizaciju prioritarnih zadaća utvrđenih u Nacionalnom programu zaštite potrošača.

Na ovaj način tijekom proteklih godina kroz partnersku suradnju Vlade Republike Hrvatske i udruga na provođenju određenih programskih područja nastoji se povećati razina javne svijesti i znanja o potrebi zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, čime se približavamo standardima zaštite potrošača u zemljama članicama Europske unije.

Projekti namijenjeni udrugama za zaštitu potrošača

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je tijekom 2008. godine raspisalo Natječaj o dodjeli financijske potpore udrugama za zaštitu potrošača za provedbu projekata „Informiranje i edukacija potrošača“ i „Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača“ u 2008. godini u iznosi od 550.000,00 kuna.

Cilj ovog natječaja bio je informiranje i edukacija potrošača o njihovim pravima u području sigurnosti proizvoda, financijskih usluga te nagradnih igara koje se potrošačima nude putem elektronskih i tiskovnih medija.

U okviru izabranih projekata udruge za zaštitu potrošača organizirale su javne tribine i okrugle stolove, radionice tiskani su prigodni materijali vezani uz teme projekta, a izvođenje projekata bilo je medijski popraćeno (dnevne tiskovine, radio i tv emisije).

Vrlo zapaženi bili su projekti na temu sigurnosti igračaka i dječjih igrališta i nagradnih igara koje se potrošačima nude putem elektronskih i tiskovnih medija. U okviru projekta „Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača“ održane su radionice, tiskane su brošure i priručnici za članove odnosno aktiviste udruga kao pomoć pri pružanju savjeta potrošačima.

U provedbi pojedinih projekata došlo je do odstupanja u odnosu na ugovorene aktivnosti te stoga nisu u potpunosti ili u cijelosti bili provedeni te je slijedom toga dio gore navedenih financijskih sredstava vraćen u Državni proračun.

Svjesni važnosti informiranja i edukacija potrošača u narednom razdoblju od četiri godine nastaviti će se suradnja Ministarstva sa Udrugama za zaštitu potrošača kroz provođenje projekata koji imaju za cilj podizanje javne svijesti o pravima potrošača.

Stoga je u 2009. godini Ministarstvo raspisalo Natječaj za financijsku potporu projektima udruga za zaštitu potrošača u području korištenja javnih usluga i to:

- distribucija i opskrba električnom energijom;
- distribucija i opskrba plinom;
- distribucija i opskrba toplinskom energijom;
- opskrba pitkom vodom;
- odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda;
- održavanje čistoće;
- odlaganje komunalnog otpada;
- obavljanje dimnjačarskih usluga;

- održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika;
- javne telekomunikacijske usluge;
- i druge usluge.

Naime, slijedom najučestalijih upita potrošača savjetovalištima vezano uz probleme pri korištenju javnih usluga, a s obzirom i na otežanu financijsku situaciju građana – potrošača predložena su navedena područja kao moguće teme projekata udruga.

Odaziv udruga na raspisani natječaj nije bio na razini očekivanog ni po broju ponuda, ni po kvaliteti projektnih prijedloga, iako je u okviru projekta CARDS 2004 bila provedena sustavna edukacija predstavnika udruga o cjelokupnoj metodologiji provođenja projekata.

Jedan od razlog je i u zahtjevnijim kriterijima natječaja za ostvarivanje financijske potpore u odnosu na natječaje iz prethodnih godina.

Slijedom navedenog ukazala se potreba uvođenja dodatnih konzultacija Ministarstva i udruga prije raspisivanja natječaja za projekte namijenjene udrugama, na način da će se prije raspisivanja natječaja organizirati radionice s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača kako bi se utvrdile prioriteta područja koja bi bila obrađena u okviru projekta te metodologije izrade, provedbe i izvještavanju o provedbi projekata, a kako bi dobili što kvalitetnije projekte.

Lokalna i područna samouprava će sukladno svojim obvezama iz Zakona o zaštiti potrošača u narednom razdoblju intenzivirati će aktivnosti usmjerene na provedbu politike zaštite potrošača na svom području. Sukladno tome očekuje se bolje suradnja s udrugama za zaštitu potrošača na aktivnostima informiranja i educiranja potrošača te promicanja potrošačkih prava i interesa.

Tim više što su Udruge za zaštitu potrošača i lokalna i područna samouprava dionici pri provođenju politike zaštite potrošača te najbolje poznaju problematiku na lokalnom području.

Ovim Nacionalnim programom i nadalje će se kroz mjere provoditi informiranje i edukacija potrošača, posebice putem provođenja javnih kampanja vezanih za određene aktualne teme kao i putem medija koje potrošači u Republici Hrvatskoj najčešće prate.

3.4.1. Savjetovališta za zaštitu potrošača

Temeljem projekta Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva u Hrvatskoj tijekom 2005. i 2006. godine pri udrugama za zaštitu potrošača djeluju 4 savjetovališta i to: u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli. Njihova osnovna djelatnost je savjetovati i informirati potrošače o pravima i postupcima koje je potrebno poduzeti kako bi ostvarili svoja prava u nastupu pred trgovcem. U navedenim savjetovalištima je zaposleno 9 osoba sa punim radnim vremenom, a sukladno tjednom rasporedu rada savjetovališta.

Za pojedina specijalizirana područja koja uređuju prava potrošača (usluge distribucije i opskrbe energijom, telekomunikacije, financijske usluge, turističke usluge, trgovina,

stambeno-komunalne usluge i dr.) angažiraju se temeljem ugovora o djelu vanjski suradnici koji odgovaraju na upite i savjetuju potrošače.

U okviru Projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“ eksperti iz Europske unije napravili su analizu rada udruga za zaštitu potrošača, posebno u dijelu koji se odnosi na savjetovanje i informiranje potrošača.

Utvrđeno je da su potrošači u Republici Hrvatskoj prepoznali udruge za zaštitu potrošača kao mjesta na kojima mogu dobiti pomoć i savjet u rješavanju problema na koje svakodnevno nailaze u nastupu pred trgovcem.

Međutim uvidom u dosadašnji rad udruga, posebno onih pri kojima su osnovana savjetovaništa za potrošače, a sukladno praksi država članica Europske unije nužno je učiniti određena unapređenja, primjerice uspostaviti užu međusobnu suradnju, bolju koordinaciju aktivnosti, standardizaciju rada savjetovaništa, a što podrazumijeva izradu standardnih obrazaca za upite odnosno odgovore potrošačima, naročito u specijaliziranim područjima savjetovanja (javne usluge, telekomunikacije, bankarske usluge i dr.), koje bi upotrebljavali savjetnici u svim savjetovaništima.

Za aktivnosti koje se odnose na standardizaciju savjetovanja potrošača nužno je osnovati stručne pravne skupine s ciljem dobivanja jedinstvenih pravnih standarda savjetovanja potrošača.

Također je potrebno poboljšati standarde za prikupljanje statističkih podataka putem CISZP-a koji su baza za evidenciju i analizu problema potrošača i poduzimanje potrebnih mjera.

Eksperti iz Europske unije smatraju potrebnim i uspostavu jednoobraznog sustava za samoinformiranje potrošača putem dostupnih publikacija na temu zaštite potrošača, ažuriranim web stranicama s korisnim naputcima za potrošače, te tematskim brošurama i letcima.

Nadalje, ističu potrebu za permanentnom i sustavnom edukacijom savjetodavnog osoblja u udrugama. Time bi se doprinijelo daljnjoj profesionalizaciji rada udruga i većem povjerenju potrošača što bi se u konačnici odrazilo na jačanje potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj.

Sve ovo bilo bi daleko jednostavnije provesti da su udruge integrirane u jednu krovnu instituciju koja bi koordinirala aktivnosti i odgovornost za njihovo provođenje u najvažnijem području djelovanja udruga, a to je informiranje, obrazovanje i savjetovanje potrošača.

U narednom razdoblju nastavit će s financijskom potporom udrugama za zaštitu potrošača za aktivnosti savjetovanja, edukacije i informiranja potrošača.

Iako su rebalansom proračuna u 2009. godini financijska sredstva Ministarstva znatno

smanjena u odnosu na planirana, svjesni važnosti uloge udruga za zaštitu potrošača u obavljanju savjetovanja potrošača osigurala su se financijska sredstva za provođenje ove aktivnosti.

Za razdoblje od 2010. do 2012. ministar nadležan za poslove zaštite potrošača temeljem javnog natječaja, a sukladno kriterijima iz natječaja, dodijelit će financijsku potporu udrugama za projekte savjetovanja potrošača za razdoblje 2010. do 2012. g.

Ovim natječajem omogućit će se daljnji rad četiri savjetovališta uz mogućnost specijalizacije savjetovanja za pojedina područja.

Obzirom na sve zahtjevnije i složenije upite potrošača i na široki obuhvat propisa koji uređuju prava potrošača u pojedinim područjima, nužno je specijalizirati aktivnosti savjetovanja potrošača.

Savjetovališta će se, uz pružanje općih savjeta potrošačima, moći specijalizirati za jedno prioritetno područja zaštite potrošača u kojem je utvrđeno najčešće kršenje potrošačkih prava. Na taj način svi upiti potrošača koji se odnose na određeno područje bit će proslijeđeni savjetovalištu koje je specijalizirano za to područje.

Ovakvim djelovanjem unaprijedit će se i racionalizirati rad svih savjetovališta te poboljšati suradnja savjetovališta, a ujedno i smanjiti troškovi savjetovanja potrošača financirani iz Državnog proračuna Republike Hrvatske. Naime, do sada su sva savjetovališta angažirala stručnjake za sva područja savjetovanja.

Na taj način će se i olakšati rad udruga u savjetovanju potrošača, a potrošači će dobiti ujednačene odgovore na svoje upite. To znači da svako savjetovališta više neće morati angažirati stručnjake za sva područja, već će moći usmjeriti pažnju na ono područje za koje se specijalizirao.

Također, stručnjaci EU u okviru projekta CARDS 2004 preporučili su potrebu specijaliziranja rada savjetovališta na način da se uz pružanje općih savjeta savjetovališta specijaliziraju za jedno od područja.

Nadalje, nužno je uvođenje besplatnog telefona za potrošače sa jedinstvenim pozivnim brojem koji bi međusobno povezivao sva četiri savjetovališta.

U narednom razdoblju, a prije raspisivanja javnog natječaja za savjetovanje potrošača, Ministarstvo će u suradnji s dionicima u ovom području dogovoriti područja specijalizacije.

Naime, često se u praksi događalo da potrošači iskazivali svoje nezadovoljstvo nemogućnošću uspostavljanja telefonske veze s pojedinim savjetovalištem. Uvođenjem besplatnog telefonskom broja omogućilo bi se istovremeno povezivanje sa dostupnim savjetovalištem, a sve kako bi se potrošačima osiguralo pravovremeno dobivanje savjeta,

Daljnjom dogradnjom CISZP-a koji će se koristiti kao baza znanja za sve korisnike ovog sustava uspostavila bi se bolja komunikacija između Ministarstva, Državnog inspektorata i samih savjetovališta u postupanju po pritužbama potrošača.

Standardizacijom rada savjetovališta i njihovim međusobnim povezivanjem omogućilo bi se transparentnije i racionalnije trošenje proračunskih sredstava, a potrošač bi dobio ujednačen i pravovremeni savjet u svim savjetovalištim.

3.5. JEDINICE LOKALNE I REGIONALNE SAMOUPRAVE

Tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača kako je propisano člankom 124. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09 i 89/09). Nadalje, člankom 134. Ustava Republike Hrvatske te člankom 19. Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalno) samoupravi (NN 33/01, 129/05, 109/07 i 125/05), poslovi koji se odnose na zaštitu potrošača uvršteni su kao poslovi lokalnog značaja koje općine i gradovi, kao i gradovi sjedišta županija obavljaju u svom samoupravnom djelokrugu, a kojima se neposredno ostvaruju potrebe i poboljšava kvaliteta života građana.

Jačanje zaštite potrošača te podizanje razine javne svijesti kroz informiranje i edukaciju potrošača, između ostalih su i zadaće tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave koje se izvršavaju kroz pružanje podrške daljnjem razvoju civilnog sektora, odnosno, u ovom slučaju udruga koje se bave zaštitom prava i gospodarskih interesa potrošača.

Sukladno članku 128. Zakona o zaštiti potrošača jedinica lokalne, odnosno područne (regionalne) samouprave u mjestu rada Savjetovališta dužna je osigurati prostor za rad Savjetovališta, a sredstva za rad osiguravaju se u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Nadalje, člankom 124. Zakona o zaštiti potrošača uređeno je da su tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača.

Sukladno tome, tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave, u većim gradovima ili županijskim centrima bi trebala osigurati prostor za rad udruga za zaštitu potrošača a u okviru svojih financijskih mogućnosti, sufinancirati ili financirati aktivnosti udruga od značaja za građane i lokalnu sredinu u kojoj djeluju.

Radi pružanja organizirane pomoći potrošačima u Republici Hrvatskoj su tijekom 2005. i 2006. godine osnovana 4 Savjetovališta za zaštitu potrošača i to u: Puli, Osijeku, Splitu i Zagrebu kojima jedinice lokalne, odnosno (područne) samouprave u mjestu rada Savjetovališta, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, trebaju osigurati prostor za rad.

Jedinice lokalne i regionalne samouprave pružaju potporu udrugama za zaštitu potrošača prilikom organiziranja edukativnih skupova, javnih istupa u sredstvima javnog informiranja, javnog promoviranja i obavještanja građana o njihovim potrošačkim pravima kao i davanju savjeta kako da riješe probleme na koje svakodnevno nailaze.

Sagledavajući provođenje ovih aktivnosti, kroz dosadašnje obavljanje zadaća nositelja zaštite potrošača iz Nacionalnog programa 2007.-2008., došlo se do zaključka da neke od jedinica lokalne i regionalne samouprave sustavno promiču zaštitu potrošača na svom području, dok se u nekim jedinicama aktivnosti na području zaštite potrošača trebaju značajno intenzivirati.

Slijedom navedenoga, od strane Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva pokrenuta je inicijativa prema jedinicama lokalne i regionalne samouprave na način da im se skrene pozornost na potrebu promicanja zaštite potrošača na svom području kao i podupiranja rada udruga za zaštitu potrošača.

Jedinice lokalne i regionalne samouprave u svojim su očitovanjima, a koja se odnose na provođenje politike zaštite potrošača u slijedećem četverogodišnjem programu, iskazale namjeru povećanja aktivnosti u cilju jačanja zaštite potrošača i podizanja javne svijesti na svom području kao i poticanja rada udruga za zaštitu potrošača, odnosno, podupiranja osnivanja udruga ukoliko one već ne djeluju na njihovu području.

Tijela lokalne i regionalne samouprave u Republici Hrvatskoj trebaju biti aktivnija u provođenju politike zaštite potrošača na svom području i stvarati uvjete za učinkovitiju zaštitu potrošača kroz informiranje i savjetovanje potrošača, organizaciju edukativnih skupova te potporu rada udruga za zaštitu potrošača.

4. ZADAĆE KOJE IMAJU PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE 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 2009.-2012.godina definirana je potreba za jačanjem razine zaštite potrošača, na sljedećim područjima:

1. Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj
2. Javne usluge,
3. Zdravstvene usluge,
4. Sigurnost hrane i kakvoća hrane,
5. Sigurnost proizvoda,
6. Trgovina,
7. Financijske usluge, osiguravateljske usluge i bankarstvo,
8. Turizam i ugostiteljstvo,
9. Korištenje nekretnina.

4.1. PODIZANJE RAZINE JAVNE SVIJESTI O POTROŠAČKIM PRAVIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

U Republici Hrvatskoj tijekom posljednjih godina provedeno je niz aktivnosti vezanih uz informiranje i educiranje potrošača o njihovim pravima. To se prije svega odnosi na provođenje projekata informiranja i educiranja potrošača uz financijsku potporu resornog Ministarstva, koji su rezultirali održavanjem niza tribina, radionica, okruglih stolova i predavanja u odgojno obrazovnim institucijama.

Nadalje, tiskani su razni materijali koji su doprinijeli većoj informiranosti i općem znanju o potrošačkim pravima.

Provođenje javne kampanje resornog Ministarstva putem medija kojom se potrošače uputilo na osnovne informacije na koje je potrebno obratiti pozornost pri kupnji proizvoda, djelovanje udruga za zaštitu potrošača i svih dionika iz područja zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj doprinijelo je porastu javne svijesti o potrošačkim pravima.

Potrebno je posebno istaknuti hrvatske medije koji su svojim specijaliziranim radio i tv emisijama, dnevnim i tjednim tiskovinama znatno doprinijeli informiranosti ukupne hrvatske javnosti o problematici iz područja zaštite potrošača.

Međutim, provedene ankete još uvijek pokazuju da hrvatsko stanovništvo starije od 17 godina ne smatra sebe dobro informiranim o svojim potrošačkim pravima. Intervjuirane osobe mišljenja su da bi javne kampanje resornog Ministarstva i udruga za zaštitu potrošača trebalo bolje osmisliti i učestalo provoditi.

U skladu s tim službe za odnose s javnošću svih dionika koji su nadležni za provođenje politike zaštite potrošača trebale bi provoditi aktivniju ulogu u ostvarenju ciljeva vezano uz podizanje razine svijesti o pravima potrošača.

Stoga je jedan od glavnih ciljeva koji se žele postići u sljedećem četverogodišnjem razdoblju, a kako je i naglašeno ovim Nacionalnim programom zaštite potrošača, intenzivirati aktivnosti koje će doprinijeti podizanju ukupne javne svijesti o problematici zaštite prava i ekonomskih interesa potrošača.

Također potrebno je intenzivirati suradnju svih dionika u zaštiti potrošača, s predstavnicima medija o aktivnostima i aktualnim događanjima na područjima važnim za potrošače.

Slijedom navedenoga, u Republici Hrvatskoj je u narednom razdoblju potrebno poduzeti niz aktivnosti u cilju podizanja javne svijesti, a naročito kroz provedbu javnih kampanja o zaštiti prava i ekonomskih interesa potrošača na nacionalnoj i lokalnoj razini.

Isto tako, u Republici Hrvatskoj nedostaje specijalizirani časopis za potrošače koji je klasični oblik informiranja i obrazovanja potrošača u državama članicama Europske unije. Časopis bi se trebao baviti temama važnim za potrošače, u prvom redu sa stajališta njihovih prava i ekonomskih interesa na raznim područjima. Njegova posebnost je u objavljivanju rezultata domaćih i stranih usporednih testiranja, odnosno, ocjenjivanja proizvoda i usluga za koje su potrošači vrlo zainteresirani.

Takav časopis mora biti neovisan i ne smije ostvarivati prihode od komercijalnih izvora sredstava. Stoga je praksa država članica Europske unije u kojima takvi časopisi postoje osigurati sufinanciranje iz Državnog proračuna.

Obrazovanje

U podizanju opće razine znanja o zaštiti potrošača značajno doprinose odgojno-obrazovne institucije.

Naime, Zakonom o zaštiti potrošača određeno je da osnovna znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača trebaju biti sastavni dio školskog odgojnog programa i to osnovnog i srednjeg školovanja. Program o pravima, obvezama i zaštiti potrošača bit će ugrađen u Nacionalni okvirni kurikulum koji je u izradi.

Sukladno tome Agencija za odgoj i obrazovanje narednom razdoblju namjerava učiniti slijedeće:

- razviti novi modula odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača u okviru Nacionalnog programa odgoja i obrazovanja za ljudska prava i demokratsko društvo i integriranje u Nacionalni okvirni kurikulum
- izraditi kurikulum za modul odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača za osnovnu školi
- izraditi kurikulum za modul odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača za srednju školu
- izraditi i tiskati udžbenike i priručnike za modul odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača za osnovnu školu
- organizirati seminare i radionice za voditelje županijskih stručnih vijeća za demokratsko građanstvo za primjenu modula odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača i osposobljavanje za osposobljavanje drugih učitelja i nastavnika članova županijskih stručnih vijeća

Spomenute aktivnosti Agencija će ostvariti u suradnji sa Ministarstvom znanosti, obrazovanja i športa, Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, Hrvatskom gospodarskom komorom, Hrvatskom obrtničkom komorom i udrugama za zaštitu potrošača.

Agencija za strukovno obrazovanje u narednom razdoblju planira slijedeće aktivnosti:

- kontinuirano razvijati modul odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača u smislu edukacije nastavnika strukovnih škola te obilježavanje „Dana potrošača“ u ustanovama za strukovno obrazovanje, a naročito u ustanovama iz sektora Ekonomija, trgovina i poslovna administracija;
 - rokovi: realizacija tijekom školskih godina 2009./2010, 2010./2011, 2011./2012.
 - obilježavanje Dana zaštite potrošača 15. ožujka: nositelji akcije su razrednici nastavnici strukovnih predmeta u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija
- organizirati jednodnevno stručno usavršavanja voditelja međužupanijskih/županijskih stručnih vijeća u sklopu stručnog usavršavanja o nacionalnim programima i novim zakonskim propisima
- organizirati jednodnevno stručno usavršavanja nastavnika na međužupanijskoj i županijskoj razini na temu Zaštite potrošača; trajanje stručnog usavršavanja 8 sati
- implementirati sadržaj odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača kao sastavni dio novih strukovnih kurikuluma, što je od posebne važnosti u obrazovnom sektoru Ekonomije, trgovine i poslovne administracije
- obilježavanje Dana zaštite potrošača sudjelovanjem na Državnoj smotri Upravnih referenata; promicanje zakona o zaštiti potrošača kao jednog od temeljnih zakona za zaštitu ljudskih prava; aktivnost je predviđena za nastavnike i učenike Upravnih i birotehničkih škola

Isto tako, strukovna udruženja poslovnog sektora svojim aktivnostima doprinose podizanju opće razine znanja o zaštiti potrošača svojih članova.

Hrvatska gospodarska komora organizira seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača u suradnji sa relevantnim institucijama. Uz pomoć Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva te domaćih i inozemnih stručnjaka koji sudjeluju u provedbi zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, HGK će pružati informacije svojim članicama vezanim uz problematiku zaštite potrošača. Republika Hrvatska se intenzivno priprema za ulazak u Europsku Uniju i hrvatskom gospodarstvu, posebice malim i srednje velikim trgovačkim društvima, treba na prikladan način prezentirati sustav europskih pravila implementiranih u domaće zakonodavstvo iz područja zaštite potrošača te im na taj način pomoći budući da isti ima utjecaj na njihovo poslovanje.

U ostvarivanju zadaća obrazovanja i informiranja potrošača odnosno ukupne javnosti, uz nadležne državne institucije za odgoj i obrazovanje, kao i državna tijela koja u okviru svojih nadležnosti uređuju prava potrošača, značajan je doprinos i predstavnika udruga za zaštitu potrošača koji sudjeluju u programima obrazovanja.

Hrvatska udruga poslodavaca i Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj izdali su PRIRUČNIK O ZNAKOVIMA NA PROIZVODIMA i AMBALAŽI, autorice Dubravke Bačun. Priručnik je namijenjen proizvođačima/uvozniciima koji stavljanjem znakova na proizvod i ambalažu komuniciraju s potrošačima i pružaju im različite obavijesti. Isto tako priručnik će poslužiti i ostalima koji sudjeluju na putu proizvoda od proizvođača do potrošača. Budući da svaki proizvod i ambalaža u jednom trenutku postaju otpad, a potrošači su važan dio pravilnog gospodarenja otpadom, priručnik donosi i pregled znakova koji ih upućuju kako se ponašati. Promocija priručnika održana je 5. lipnja, u prostorijama HUP-a, u Zagrebu. Sponzor priručnika bio je i Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost.

Obavješćivanje

Obavješćivanje potrošača jedno je od temeljnih prava zaštite potrošača, a provodi se na različite načine kao što su izdavanje informativnog materijala za potrošače, stručnih časopisa, informacijama danim na internet-portalima. Također, obavješćivanje potrošača se vrši putem seminara, radionica, okruglih stolova, konferencija, te putem javnih medija kao i nizom drugih aktivnosti kojima je zajednički cilj podizanje razine svijesti potrošača.

Radi učinkovite informiranosti svih sudionika u sustavu zaštite potrošača te povezivanja nositelja politike zaštite potrošača (Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Državnog inspektorata i četiri Savjetovališta 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.

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.

Temeljem iskustava u dosadašnjem radu, prijedloga djelatnika Ministarstva i Savjetovališta za zaštitu potrošača, kao i preporuka eksperata sa projekta CARDS 2004, donesena je odluka o proširenju i nadogradnji sustava.

Hrvatski mediji su uvelike doprinijeli informiranju i obavješćivanju javnosti o problematici zaštite potrošača.

Hrvatska Radio Televizija u okviru svojih javnih zadaća prati problematiku zaštite potrošača u programima Radija i Televizije. O problematici zaštite potrošača redovito se izvještava u informativnim emisijama te u tematskim emisijama. U suradnji sa udrugama za zaštitu potrošača povremeno se organiziraju i posebne emisije.

U Informativnom programu Televizije problematika zaštite potrošača se prati kroz dnevne emisije.

Posebna pozornost pridaje se specijaliziranoj emisiji „Potrošački kod“ koja je izvrsno prihvaćena od strane potrošača. Radi se o polusatnoj emisiji koja se emitira jednom tjedno od 2005.godine, a posljednje dvije godine i tijekom ljeta.

TV emisija „Potrošački kod“ koju HRT emitira od jeseni 2005. i to jednom tjedno, ocjenjena je temeljem provedene analize kao izvrsna emisija po pitanju gledanosti i po pitanju samog vremena emitiranja budući se ista emitira u primjerenom večernjem terminu, a što utječe na činjenicu da je gledanost emisije kontinuirano u porastu.

Uredništvo emisije u intenzivnoj je dnevnoj komunikaciji sa potrošačima putem telefona i elektronske pošte što zapravo govori o činjenici da su gledatelji ovu emisiju prepoznali kao mjesto gdje pokušavaju naći odgovore na probleme koje kao potrošači svakodnevno nailaze.

Najučestalija pitanja potrošača odnose se na korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga, distributere energenata, usluge banaka, postupak reklamacije proizvoda, popravci u servisima i dr.

Uredništvo emisije ističe da odgovore na upite potrošača od pojedinih nadležnih institucija i ustanova ne prima uvijek na vrijeme stoga radi same koncepcije emisije i njene aktualnosti predlaže poboljšanje suradnje sa :

- nadležnim državnim institucijama i ustanovama
- inspekcijama koje vrše nadzor nad tržište,
- udrugama za zaštitu potrošača

Veliki interes gledatelja postoji za emitiranje usporednih istraživanja i analiza pojedinih grupa proizvoda no zbog financijskih razloga analize se naručuju samo povremeno.

Uredništvo je zbog emitiranja određenih aktualnih priloga često izloženo pritiscima trgovaca traženjem demantija do prijetnji tužbom, no, usprkos svemu gledanost emisije je u porastu.

S obzirom na važnost informiranja potrošača putem elektroničkih i drugih medija te zbog njihovih utjecaja na razinu javne svijesti građana i radi uspostave bolje međusobne suradnje svih dionika u zaštite potrošača ovo bi svakako mogla biti vrlo važna tema na jednoj od slijedećih sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Što se tiče Hrvatskog radija, na 2. programu se od 2005. emitira dva puta tjedno emisija „Svi smo mi potrošači“ koja je također vrlo dobro prihvaćena od potrošača te ima širok krug slušatelja. Emisija se četiri tjedna poslije emitiranja može preslušati na HRT-ovim Internet stranicama (Radio na Zahtjev).

Emisija je koncipirana kao kontakt emisija, a na upite potrošača odgovaraju predstavnici udruga za zaštitu potrošača kao i predstavnici nadležnih državnih tijela.

U ljetnoj shemi u suradnji s udrugom za zaštitu potrošača Plavi val iz Šibenika obrađene su teme vezane uz pružanje turističkih usluga.

U narednom razdoblju i dalje će se obrađivati teme važne za potrošače posebno iz područja zdravstvenih usluga, testiranje kvalitete proizvoda a paralelno će se odgovarati na upite potrošača-slušatelja najviše vezano uz probleme elektroničko komunikacijskih i javnih usluga, zaštite osobnih podataka, financijskih usluga i drugo.

U svojim prijedlozima za izradu ovog Nacionalnog programa udruge su istaknule potrebu za pojačanim aktivnostima informiranja potrošača putem specijaliziranih Radio i TV emisija.

Zaštita prava potrošača također je i česta tema na lokalnim radio i televizijskim postajama, a naročito su medijski dobro popraćeni projekti informiranja i edukacije potrošača koje provode udruge uz financijsku potporu resornog Ministarstva.

Na taj način predstavnicima udruga koje djeluju u lokalnoj sredini, omogućeno je predstaviti svoje aktivnosti i njihove rezultate ukupnoj javnosti te su prepoznati u svojim sredinama kao mjesta na kojima potrošači mogu zatražiti pomoć u zaštiti svojih prava.

Prema čl. 14. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (NN 140/05) jedno od načela djelatnosti je i izvješćivanje potrošača što uključuje i razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskih poslova. Agencija će i dalje raditi na educiranju javnosti u pogledu financijske pismenosti i zaštite potrošača kroz izdavanje brošura, objavljivanjem biltena na tromjesečnoj bazi. Na svojoj

web stranice objavljuje informacije o subjektima nadzora i odlukama koje je donijela, te širok raspon izvješća o subjektima nadzora iz svoje nadležnosti.

Agencija za zaštitu osobnih podataka putem info-pultova na mjestima dostupnim širokom broju potrošača i info telefona informira i osvještava potrošače o potrebi zaštite osobnih podataka.

Agencija za zaštitu osobnih podataka u okviru svoje zakonom propisane nadležnosti u narednom periodu provodit će aktivnosti u cilju osvještavanja potrošača o potrebi zaštite osobnih podataka .

Educiranje potrošača o potrebi zaštite osobnih podataka provodit će se putem predavanja i okruglih stolova radi poticanja potrošača da aktivno štite osobne podatke, kao i učešće u medijima.

Agencija za zaštitu osobnih podataka izradit će edukativne brošure i letke za potrošače te sudjelovati u tematskim radio i TV emisijama.

4.2. JAVNE USLUGE

Sukladno odredbama članka 24. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09) javnim uslugama smatraju se distribucija električne energije, opskrba električnom energijom, distribucija plina, opskrba plinom, distribucija toplinske energije, opskrba toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova i javne telekomunikacijske usluge.

U okviru zaštite potrošača u području javnih usluga nadležna ministarstva i institucije provoditi će niz aktivnosti u cilju stvaranja odgovarajućih uvjeta za tržišno natjecanje, osiguranja njihovog obavljanja na socijalno prihvatljiv način tamo gdje se one obavljaju na monopolistički način, kao i provođenje nadzora nad obavljanjem tih usluga.

Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA) je na temelju pozitivnih propisa odnosno Zakona o energiji (NN 68/01, 177/04, 76/07 i 152/08), Zakona o regulaciji energetske djelatnosti (NN 177/04 i 76/07), Zakona o tržištu plina (NN 40/07, 152/08 i 83/09), Zakona o tržištu električne energije (NN 177/04, 76/07 i 152/08) i Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom (NN 42/05) kao i ostalih propisa kojima se uređuju regulirane energetske djelatnosti dužna štiti interese kupaca energije kao i energetske subjekta.

HERA je dužna obavljati svoju djelatnost tako da energetska tržišta djeluju na objektivan, razvidan i nepristran način, a pritom vodeći računa o interesima energetske subjekata i kupaca. Također, Agencija je, u okviru svoje djelatnosti, dužna rješavati sporove u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti, a posebno u vezi s

odbijanjem priključka na prienosnu mrežu/transportni sustav i određivanjem naknade za priključak i za korištenje prienosne mreže/transportnog sustava.

HERA je u uspostavi i provođenju sustava regulacije energetske djelatnosti koje se obavljaju kao javne usluge, dužna primjenjivati mjere za zaštitu prava potrošača sukladno posebnim zakonima, a posredstvom savjetodavnih tijela u kojima sudjeluju i predstavnici udruge potrošača.

Jednako tako u sklopu HERA-e u veljači 2006. osnovan je Savjet za zaštitu potrošača koji je savjetodavno i stručno tijelo koje donosi preporuke i mišljenja o pitanjima iz svog djelokruga. Savjet za zaštitu potrošača sastaje se najmanje dva puta godišnje, a 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 koje se odnose na pitanja zaštite potrošača te daje inicijativu za promjenu propisa.

U ostvarivanju svojih zadaća HERA postupa na temelju zahtjeva Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja, udruga za zaštitu potrošača, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva te individualnih zahtjeva potrošača.

Slijedom svega navedenoga, a temeljem pozitivnih propisa, smatramo da bi zadaća HERA-e u "Nacionalnom programu za zaštitu potrošača za razdoblje 2009.-2012." trebala biti:

- rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti kako je to već ranije navedeno, zatim
- zaštita potrošača kroz Savjet za zaštitu potrošača, kao savjetodavnog i stručnog tijela,
- zaštita potrošača kroz suradnju sa Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu potrošača, Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva te ostalim institucijama.

Način pružanja usluga i određivanje cijena komunalnih usluga je uređen Zakonom o komunalnom gospodarstvu koji je u nadležnosti Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, Uprave za stanovanje i komunalno gospodarstvo.

Temeljem Zakona o komunalnom gospodarstvu i posebnih propisa jedinice lokalne samouprave te pravne i fizičke osobe koje obavljaju komunalne djelatnosti obvezne su 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, te osigurati javnost rada.

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.

Isporučitelj komunalnih usluga utvrđuje cijenu, odnosno tarifu komunalnih usluga u skladu sa Zakona o komunalnom gospodarstvu, tako da pri svakoj promjeni cijena, odnosno tarife obvezan je pribaviti suglasnost izvršnog tijela jedinice lokalne samouprave na području kojeg se isporučuje usluga, a ovo je prilikom davanja suglasnosti dužno detaljno sagledati strukturu svake pojedine cijene, razloge za promjenu cijene, postotak promjene u odnosu na prijašnju cijenu i dan primjene.

Visina cijene komunalnih-javnih usluga u direktnoj su nadležnosti i pod kontrolom jedinica lokalne samouprave. Državni inspektorat obavljanjem inspekcijskog nadzora u svim područnim jedinicama lokalne samouprave nad svim subjektima koji obavljaju komunalnu djelatnost nadzire zakonitost cijena, te raspolaže detaljnim podacima o zakonitosti cijena kao i zakonitosti načina obavljanja komunalnih djelatnosti.

Isporučitelji komunalnih usluga imaju mogućnost da u svoje tarife ugrade odgovarajuću naknadu za održavanje sustava koji se obračunava u jednokratnom iznosu prema svim potrošačima tijekom određenog vremenskog razdoblja (obično je to mjesečni obračun), što je prema načelu solidarnosti i jednakosti svih potrošača opravdano.

Budući da prema Zakonu, jedinica lokalne samouprave na čijem se području isporučuje komunalna usluga, ima obvezu izvještavati ministarstvo u čijem su djelokrugu cijene, tj. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, te županijski ured u čijem su djelokrugu poslovi gospodarstva, ti subjekti moraju organizirati mehanizme koji će kontrolirati cijene i poduzimati mjere u slučaju da uoče nezakonitost cijena usluga bilo zbog njezine strukture, primjene i bilo čega čime su oštećeni potrošači.

Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva ima uvida u stanje u komunalnom gospodarstvu na cijelom području Republike Hrvatske jer prikuplja podatke za izradu baze podataka komunalnog gospodarstva radi praćenja stanja u komunalnom gospodarstvu i usporedbe cijena istovrsnih usluga između pojedinih gradova i općina.

Prema Zakonu o komunalnom gospodarstvu propisana je od 1. siječnja 2000. god. obvezna ugradba mjernih uređaja za svaku samostalnu uporabnu cjelinu, a istovremeno je dana mogućnost vlasnicima posebnog dijela zgrade koja je bila priključena na komunalnu infrastrukturu putem zajedničkog uređaja za mjerenje potrošnje više pojedinih potrošača, da mogu zatražiti ugradnju zasebnog uređaja za mjerenje potrošnje u vlastitom trošku, ako tehničko-tehnološki uvjeti to omogućavaju.

Raspoloživi podaci ukazuju da se većina komunalnih djelatnosti obavlja putem koncesije koju jedinice lokalne samouprave daju u skladu sa Zakonom o koncesijama (NN 125/08) i Zakonom o javnoj nabavi (NN 110/07), čime je osigurana jednakost postupanja u provođenju postupka davanje koncesije za obavljanje komunalnih djelatnosti na cijelom području Republike Hrvatske.

Razmatrajući pitanje zaštite potrošača važno je spomenuti propise koji uređuju gospodarenje otpadom i to Zakon o otpadu (NN 178/04,111/06,60/08 i 87/09) koji uređuje način gospodarenja otpadom, načela i ciljeve gospodarenja, planske dokumente, nadležnosti i odgovornosti u svezi s otpadom, način obavljanja djelatnosti, te planske dokumente u gospodarenju otpadom-Strategiju gospodarenja otpadom RH za razdoblje 2007-2015. god. (NN 130/05) i Plan gospodarenja otpadom za razdoblje 2007-2015. (NN 85/07) kao provedbeni dokument Strategije, a koji su u nadležnosti Uprave za atmosferu i gospodarenje otpadom.

Prema Zakonu o otpadu su jedinice lokalne samouprave odgovorne za gospodarenje komunalnim otpadom.

Upravo, prema Zakona o otpadu troškovi gospodarenja otpadom se obračunavaju prema kriteriju količine i svojstva otpada uz primjenu načela «onečišćivač plaća».

Prema noveli Zakona o otpadu (NN 60/08) za skupljanje i odvoz komunalnog otpada iz kućanstva kao kriterij količine može se primijeniti jedinica mase ili volumena otpada ili broj članova kućanstva, koji će prema istom Zakonu od 01. siječnja 2010. god. biti obvezni.

Sada se najčešće odvoz komunalnog otpada obračunava i naplaćuje prema kvadraturi stambenog i poslovnog prostora, a manje prema masi ili volumenu otpada ili broju članova kućanstva, što izaziva velike probleme i nezadovoljstvo, posebice, kod korisnika– vlasnika kuća za odmor, koji tu uslugu plaćaju kroz cijelu godinu, a uslugu najčešće koriste dva do tri mjeseca u godini.

Unatoč otporu komunalnih tvrtki, iz tehničkih razloga, naročito u velikim gradovima, smatramo da su ispunjeni uvjeti za primjenu kriterija: jedinica mase ili volumena otpada ili broj članova kućanstva.

Primjenom navedenih kriterija biti će zadovoljeni povremeni korisnici usluga od kojih su najčešće dolazile pritužbe i svi ostali korisnici usluge skupljanja i odvoza komunalnog otpada.

Nadalje u Strategiji upravljanja vodama (NN 91/08) kao dugoročni planski dokument utvrđena je vizija, misija, ciljevi i zadaće državne politike u upravljanju vodama, tako je Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva postalo jedan od nositelja aktivnosti i davanja smjernica razvoja vodnog gospodarstva, sukladno relevantnim direktivama Europske unije koje se odnose na vode. Strategija upravljanja vodama je odredila smjernice razvoja vodnog gospodarstva te predstavlja podlogu za donošenje Zakona o vodama i Zakona o financiranju vodnog gospodarstva.

U skladu s istom u Zakonu o vodama razrađene su strateške odrednice koje se odnose na zaštitu voda uz posebnu brigu upravljanja kakvoćom vode za ljudsku potrošnju.

Slijedom navedenih izmjena u zakonodavstvu Republike Hrvatske došlo je do znatnih promjena, a neke bi tek trebale uslijediti donošenjem posebnih zakona, što sve posredno utječe i na komunalni sustav, slijedom čega se u ovoj godini pristupilo izradi novog Zakona o komunalnom gospodarstvu, koji je izrađen kao radni materijal, no Prijedlog nacrtu novog Zakona o komunalnom gospodarstvu nije još prošao raspravu.

Od posebnih propisa donesenih zadnjih godina, a koji utječu na uređenje komunalnog sustava, te prava i obveze sudionika u komunalnom gospodarstvu, spomenut ćemo samo neke:

Zakon o koncesijama (NN 125/08)- kojim je uređen postupak davanja koncesija, prestanak koncesija, pravna zaštita u postupcima davanja i prestanka koncesija, Zakon o javno-privatnom partnerstvu (NN129/08) - kojim je omogućena gradnja komunalnih objekata temeljem ugovora o javno-privatnom partnerstvu, Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o ustanovama (NN 35/08)- mogućnost osnivanja javnih ustanova u privatnom vlasništvu, Strategija upravljanja vodama Republike Hrvatske (NN 91/08), Strategija gospodarenja otpadom RH (NN 91/08) i Plan gospodarenja otpadom RH, (NN 85/07) Zakon o zaštiti potrošača,(NN 79/07,125/07 i 79/09) te Izvješće Ustavnog suda Republike Hrvatske o uočenim pojavama neustavnosti u normativnom uređenju parkiranja na području jedinica lokalne samouprave Br. U-X-5105/08, (NN 2/09), Zakon o općem upravnom postupku,(NN 47/09) te Konačni prijedlozi Zakona o vodama i Zakona o financiranju vodnog gospodarstva.

U odnosu na dosadašnje uređenje, učinkovitija zaštita potrošača javnih usluga sastojala bi se u sljedećem: pobližem uređenju načela komunalnog gospodarstva, redefiniranju popisa komunalnih usluga, u određenju međusobnih obveza isporučitelja komunalnih usluga i korisnika tih usluga, definiranju obveznih komunalnih usluga, utvrđenju obveze donošenja općih uvjeta isporuke komunalnih usluga u propisanom obliku, te obveznom sadržaju računa za komunalnu uslugu, u davanju većih ovlasti komunalnom redarstvu, u pooštrenim kaznenim odredbama, u utvrđivanju komunalnog standarda i utvrđivanju obveznih komunalnih usluga.

U narednom četverogodišnjem razdoblju posebno se ističe potreba detaljnog pravnog uređenja usluga stanovanja u Republici Hrvatskoj.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu HAKOM), kao pravni slijednik Hrvatske agencije za telekomunikacije i Vijeća za poštanske usluge, temeljem novog Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08) i Zakona o poštanskim uslugama (NN 88/09) kao osnovne regulatorne ciljeve i načela ima i promicanje interesa i zaštitu prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga.

Novim se Zakonom promijenio pravni okvir kojim je značajno prošireno područje zaštite korisnika i promicanje njihovih interesa, pri čemu je uloga HAKOM-a utvrđena osobito na slijedeće načine:

1. Osiguravanje pristupa univerzalnim uslugama i mogućnost ostvarivanja najvećih pogodnosti u pogledu izbora, cijene i kakvoće usluga
2. Osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika usluga-potrošača u njihovim odnosima s operatorima
3. Omogućavanjem dostupnosti jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova pred HAKOM-om
4. Promicanjem davanja jasnih obavijesti i to osobito u pogledu transparentnosti cijena i uvjeta korištenja usluga
5. Rješavanjem potreba posebnih društvenih skupina osobito korisnika usluga i invaliditetom
6. Osiguravanjem visoke razine zaštite osobnih podataka i privatnosti.

U svrhu zaštite korisnika posebno je regulirao pružanje usluga sa dodatnom vrijednosti za koje se pokazali da je to područje u kojem potrošači nisu dovoljno zaštićeni. Obzirom da sadržaj usluga nije u nadležnosti HAKOM-a, HAKOM je putem Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga detaljnije uredio obveze operatora u smislu zaštite potrošača od neželjenih sadržaja te obveze vezane uz transparentnost cijena i uvjeta pružanja usluga.

Jednako tako posebno će se regulirati pružanje osnovnih poštanskih usluga.

Novi pravni okvir za rješavanje sporova daje za pravo HAKOM-u donositi, za operatore, obvezujuće odluke protiv kojih je moguće jedino pokrenuti upravni spor. Odluke o rješenju spora za javne komunikacijske usluge donosi ravnatelj HAKOM-a, čime je postignuto načelo ekonomičnosti postupka, a uzevši u obzir male vrijednosti spora, u odnosu na sporove samih operatora, čije je rješavanje u nadležnosti Vijeća HAKOM-a.

Imajući u vidu način rješavanja neregularnih stanja između korisnika i operatora u EU koje se provodi na jedan od slijedećih načina: osnivanje posebnog, nacionalnog, od regulatora nezavisnog tijela,; rješavanje sporova unutar regulatora – ali ne kao pojedinačnog prigovora, nego kroz donošenje novih regulatornih obveza; osnivanje posebnih tijela pojedinih skupina davatelja usluga koja djeluju na osnovu raznih „Code of practise“ dokumenata, možemo utvrditi da je HAKOM-u dodijeljena vrlo velika odgovornosti i obveza preuzimanjem na sebe dodatnog izvansudskog postupka, što je u ovom trenutku razvoja tržišta usluga a i cjelokupnog društva doprinos pravne sigurnosti svih sudionika.

Promicanje interesa korisnika provodi se:

1. Osiguravanjem pristupa univerzalnim javnim telekomunikacijskim i poštanskim uslugama za sve korisnike usluga na čitavom teritoriju Republike Hrvatske
2. Promicanjem davanja jasnih obavijesti o cijenama i uvjetima korištenja usluga
3. Informiranjem i edukacijom korisnika o njihovim pravima i obvezama
4. Rješavanje potreba posebnih društvenih skupina

5. Obradom, kontrolom i usklađivanjem općih akata operatora koje operatori donose u skladu sa Zakonom i pravilnicima
6. Učestvovanjem u raznim aktivnostima ostalih državnih institucija i društava koja se bave zaštitom korisnika
7. Međunarodnom suradnjom s mjerodavnim organizacijama i institucijama vezanim uz zaštitu potrošača i sudjelovanje u radu njihovih stručnih tijela i radnih skupina
8. Objavom podataka i informiranjem nadležnih državnih tijela

Zaštita prava korisnika osigurava se provođenjem jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova između korisnika i operatera elektroničkih komunikacijskih usluga i poštanskih usluga.

HAKOM rješava sporove na osnovu prijedloga i mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga u kojem udruge za zaštitu potrošača imaju svoje predstavnike.

U razdoblju 2009-2012. HAKOM će nastaviti sa aktivnostima vezanim uz promicanje interesa potrošača i uvesti dodatne preventivne akcije i postupke imajući pritom u vidu prvenstveno informiranje i edukaciju potrošača.

Praćenje izvršenja zadataka redovito provodi rukovoditelj Odjela o čemu se izvještava kolegij HAKOM-a na redovitim sastancima. Izvršavanje zadataka se predstavlja Vijeću HAKOM-a jednom godišnje.

Prijedlog je Službe inspekcije za cestovni promet Ministarstva mora, prometa i infrastrukture da se kao mjere koje bi se kontinuirano provodile uvrsti aktivnost pod nazivom „Zaštita korisnika usluga u javnom, cestovnom prijevozu putnika“.

U obavljanju javnog obalnog linijskog pomorskog prometa zaštita potrošača je osigurana kroz postojeće posebne zakonske akte koji reguliraju ovo područje. Detaljnija razrada pružanja usluga u javnom obalnom linijskom pomorskom prometu uređuje se koncesijskim ugovorima s pojedinim brodarom.

Jedinice lokalne uprave i regionalne (područne) samouprave

Pružanjem javnih usluga koje su u nadležnosti tijela lokalne i regionalne samouprave, zaštita potrošača ostvariti će se na načelima sigurnosti, redovnosti, kvalitete i ravnopravnosti svih korisnika javnih usluga.

Lokalne strukture vlasti odlučuju o korištenju komunalnih usluga na koje se odnosi najveći broj pritužbi potrošača. Tako su, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave nadležna za sljedeće komunalne djelatnosti: opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje javnih površina, održavanje

nerazvrstanih cesta, tržnice na malo, održavanje groblja i krematorija te obavljanje prijevoza pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova te javnu rasvjetu.

Osim toga, lokalna samouprava nadležna je za davanje koncesija pod određenim uvjetima čime se stiče pravo obavljanja određenih komunalnih djelatnosti te izgradnja i korištenje objekata i uređaja komunalne infrastrukture što određuje cijenu, obračun i kvalitetu pružanja usluge bitnu za građane – potrošače na njihovom području.

4.3. 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 riječi, potrošači, odnosno korisnici zdravstvenih usluga, bilo je potrebno donijeti Zakon o zaštiti prava pacijenata (NN 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 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 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.

Zakonom o lijekovima, Zakonom o medicinskim proizvodima te Pravilnikom o načinu oglašavanja i obavješćivanja o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima propisan je način oglašavanja prema stanovništvu.

Oglašavanjem i obavješćivanjem o lijeku, homeopatskom i medicinskom proizvodu mora se dati istinita i zdravstveno dokazana informacija o lijeku, homeopatskom ili medicinskom proizvodu uz poštivanje etičkih kriterija, a u cilju njihove pravile i racionalne uporabe ne dovodeći u zabludu korisnike.

Oglašavanje i obavješćivanje o lijeku mora biti sukladno odobrenoj uputi i sažetku opisa svojstava lijeka. Oglašavanje i obavješćivanje o medicinskom proizvodu mora biti sukladno odobrenoj uputi.

Također, mišljenja smo da je potrebno zakonski regulirati područje pružanja alternativnih medicinskih usluga uz naknadu.

4.4. SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE

Razvoj sustava zaštite potrošača temeljen na Zakonu o zaštiti potrošača i Nacionalnom programu zaštite potrošača jača ulogu i utjecaj svih nositelja njihove provedbe. Sve to značajno doprinosi jačanju povjerenja potrošača i njihovoj zaštiti u sustavu sigurnosti hrane i hrane za životinje.

S obzirom na završnu fazu procesa ulaska Republike Hrvatske u članstvo Europske unije, razdoblje do 2011. godine bit će presudno za sve vidove hrvatske politike, ekonomije i društva u kojima hrana zauzima strateški položaj. Zbog interesa njezinih građana hrvatski sustav sigurnosti hrane nužno je u potpunosti osposobiti za samostalno, proaktivno i visokostručno djelovanje po svim zahtjevima i standardima Europske unije.

Građani nisu bitni samo nadležnim institucijama kao informatori sumnje o potencijalnoj opasnosti od zdravstveno neispravne hrane, već i kao donositelji povratnih informacija o mjerama kojima se otklanjaju dotične opasnosti.

Potrošači diljem svijeta smatraju trovanje hranom rastućim problemom. Trovanje hranom ne samo da znatno utječe na zdravlje i dobrobit ljudi, već ima i ekonomske posljedice za pojedince, obitelji, zajednice, poslove i države. Nekoliko čimbenika, također povezanih s trendovima u proizvodnji, obradi, distribuciji i konzumaciji hrane, zaslužno je za doživljavanje sigurnosti hrane kao pitanja od posebnog značaja za javno zdravstvo:

- Hrana se distribuira na puno veće udaljenosti nego prije, a time se stvaraju uvjeti za izbijanje bolesti povezanih s hranom;
- Pojačana urbanizacija zahtjeva bolje uvjete za prijevoz, čuvanje i pripremu hrane;
- Potrošači odabiru raznolikiju hranu nego u prošlosti, žele hranu koja nije sezonska i često ne jedu kod kuće;
- Duži životni vijek i sve veći broj imunoosjetljivih osoba znače veći broj „ranjivog“ stanovništva za koje hrana koja nije sigurna predstavlja i veću prijetnju.

Kako bi se suočilo s izazovima koji nastaju uslijed ovih promjena, potreban je zajednički trud i novi pristup. Proizvođači hrane i nadležne vlasti, s različitim odgovornostima, trebaju u potpunosti biti svjesni uloge koju imaju u sustavu koji se sve više okreće pristupu «od polja do stola», kao učinkovitim sredstvu za proizvodnju sigurne hrane.

Sve je važnija uloga pružanja informacija o sustavu kontrole sigurnosti hrane, putem obrazovnih materijala i savjeta potrošačima. Te aktivnosti uključuju pružanje konkretnih informacija potrošačima, izdavanje edukativnih materijala i provođenje obrazovnih programa kako bi se osiguralo sudjelovanje, interakcija i odgovornost zainteresiranih strana u informiranju o riziku od hrane te očuvala sigurnost hrane.

Kako bi se stvorio osjećaj povjerenja u kontrolu sigurnosti hrane potrebno je uspostavljanje učinkovitog i pouzdanog nacionalnog RASFF sustava koji zahtjeva i uspostavljanje protokola slanja povratne informacije o provedenim mjerama.

U EU nije rijedak slučaj da i sam proizvođač objavi informaciju kako je iz predostrožnosti ili stvarne opasnosti povukao s tržišta hranu koja bi mogla predstavljati rizik za potrošače. Time se postiže dvostruko povjerenje potrošača u funkcioniranje sustava sigurnosti hrane, ali i promidžba proizvođača u smislu društveno odgovornog ponašanja. S obzirom na osviještenost proizvođača i potrošača u RH, takva se praksa u budućnosti može očekivati i kod nas.

Relevantnu sliku percepcije opće populacije o pitanjima vezanim za sustav kontrole sigurnosti hrane u Republici Hrvatskoj može dati istraživanje koje je za Hrvatskoj agenciji za hranu, tijekom prosinca 2008. godine, provela tvrtka Validon d.o.o. na stratificiranom uzorku od 1.000 ispitanika korištenjem CATI metode.

Istraživanje je pokazalo da nešto više od polovine ispitanika zna samo osnovne informacije o institucijama uključenim u kontrolu sigurnosti hrane, nešto više od trećine od strane nadležnih tijela nije uopće informirano po pitanju sigurnosti hrane, a više od dvije trećine niti ne zna koje se aktivnosti po tom pitanju provode. S druge strane, preko 80% ispitanika je zainteresirano za primanje informacija o sigurnosti, kvaliteti hrane te njihovoj kontroli. Koristeći se rezultatima ankete, Nacionalni program zaštite potrošača, sa stajališta sigurnosti hrane, trebao bi obuhvatiti rad na sveobuhvatnijem i kontinuiranom informiranju potrošača o načinu, učestalosti i rezultatima provedenih inspeksijskih nadzora. U tu svrhu, koristeći i europska iskustva, trebalo bi poduprijeti izgradnju snažne, reprezentativne i kompetentne platforme u koju treba uključiti sve zainteresirane strane (subjekte u poslovanju s hranom, znanstvenike, predstavnike medija, a osobito potrošače) na kojoj bi se razvila korisna, konstruktivna i otvorena rasprava o svim aktualnim problemima koji se pojavljuju :

- provođenjem sustavnog monitoringa hrane i hrane za životinje,
- razvojem GMO i nove hrane,
- otvaranjem novih tržišta hrane,
- razvojem novih tehnologija.

Temelji sustava sigurnosti hrane po zahtjevima i standardima Europske unije postavljeni su usvajanjem Zakona o hrani (NN 46/07, 155/08). Zakonom o hrani postavljen je pravni temelj za osiguranje visoke razine zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom i hranom za životinje.

Zakonom o hrani, Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja (u daljnjem tekstu MPRRR) je postalo središnje tijelo državne uprave nadležno za zdravstvenu ispravnost, higijenu i kakvoću hrane i hrane za životinje i organizaciju službenih kontrola te predstavlja kontakt točku prema Europskoj komisiji.

Također, Zakonom su definirani MPRRR, Ministarstvo zdravstva i socijalni skrbi (MZSS) te Državni inspektorat (DI) kao tijela nadležna za provođenje službenih kontrola. U okviru istih, službene kontrole provode: veterinarska inspekcija, poljoprivredna inspekcija, inspekcija Sektora inspeksijskih poslova u poljoprivredi MPRRR, sanitarna inspekcija MZSS i gospodarski inspektori DI.

U sustav sigurnosti hrane, sukladno odredbama Zakona o hranu uključena je također i Hrvatska agencija za hranu (HAH) čija je uloga procjena rizika. Na taj način odvojen je proces procjene rizika (HAH - znanstvena podloga) od upravljanja rizikom (nadležno tijelo - politika), što je u skladu sa zahtjevima EU. HAH procjenjuje rizik od hrane i hrane za životinje u cijelom hranidbenom lancu na temelju dostupnih znanstvenih dokaza na nezavisan, objektivan i transparentan način.

U slučaju kada temeljem znanstveno utvrđene procjene rizika postoji opravdana sumnja da hrana ili hrana za životinje koja je prisutna na tržištu Republike Hrvatske i potencijalno predstavlja rizik za zdravlje ljudi ili životinja, HAH obavještava o rezultatima dobivene procjene rizika te daje svoja mišljenja i preporuke nadležnom tijelu i javnosti o pojavi rizika od hrane i hrane za životinje.

HAH je također preuzela ulogu i odgovornost u zaštiti interesa potrošača, koja se odnosi na područje sigurnosti hrane, a u postizanju općeg cilja - visoke razine zaštite zdravlja i života ljudi.

Zakonom je definiran novi sustav sigurnosti hrane prema kojem primarnu odgovornost za sigurnost hrane i hrane za životinje snose subjekti u poslovanju s hranom odnosno s hranom za životinje u svim fazama proizvodnje, prerade i distribucije koje su pod njihovom kontrolom.

Navedeni novi sustav detaljnije je uređen pravilnicima takozvanog „higijenskog paketa“, a koji su usklađeni s relevantnim propisima EU u koje spada i objavljeni Pravilnik o mikrobiološkim kriterijima za hranu (NN 74/08, 156/08).

S ciljem pojašnjenja primjene Pravilnika o mikrobiološkim kriterijima za hranu, u lipnju 2009. godine izrađen je Vodič za mikrobiološke kriterije za hranu. Vodič sadrži preporučene mikrobiološke kriterije za pojedine kategorije hrane kao pomoć subjektima u poslovanju s hranom pri osiguravanju učinkovitosti sustava za osiguranje zdravstvene ispravnosti hrane, ali i tijelima nadležnim za provođenje službenih kontrola pri procjeni učinkovitosti tog sustava.

Vodič je objavljen i dostupan na web stranici MPRRR. Obzirom na veliki interes svih zainteresiranih strana, Vodič će se kontinuirano ažurirati u skladu s novim znanstvenim spoznajama.

Pored navedenog , a u okviru djelokruga rada Uprave za sigurnost i kakvoću hrane MPRRR, aktivnosti planirane kao SREDNJEROČNI ZADACI koje se provode s ciljem uspostava učinkovitog sustava službenih kontrola, odnose se na sljedeće:

- Uspostavu Sustava brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje na nacionalnoj razini provodi se kroz:
 - Izradu Plana o upravljanju incidentima vezanima za hranu i hranu za životinje;
 - Uspostavu mreže službenih i referentnih laboratorija;
 - Izradu Višegodišnjeg nacionalnog plana službenih kontrola;
 - Izradu Godišnjih planova službenih kontrola temeljenih na analizi rizika;
 - Izradu Procedura za provođenje službenih kontrola;
 - Nastavak daljnjeg usklađivanja i organizacija edukacija za osobe koje provode službene kontrole i subjekte u poslovanju s hranom i hranom za životinje
 - Izrada propisa vezano uz rad Hrvatske agencije za hranu.

Također, planirane aktivnosti Uprave za sigurnost i kakvoću hrane koje se odnose na SREDNJEROČNE ZADATKE su:

- Izrada Komunikacijske strategije za informiranje potrošača i drugih zainteresiranih strana o pitanjima sigurnosti hrane;
- Izrada Vodiča o sljedivosti, povlačenju i opozivu hrane i hrane za životinje.

Zakonom definirane službene kontrole koje provodi veterinarska inspekcija još su jasnije definirane Zakonom o veterinarstvu (NN 41/07, 155/08). Stupanjem na snagu istoga, započeta je reorganizacija sustava veterinarske inspekcije s ciljem uvođenja službenih veterinaru i kontrolnih tijela u službi bolje zaštite potrošača i uklanjanja mogućeg sukoba interesa između davatelja i primatelja veterinarskih usluga.

Temeljem odredbi gore navedenih propisa izrađene su pisane procedure i kontrolne liste za provedbu službenih kontrola kako bi se osigurao jedinstveni pristup osoblja koje provodi službene kontrole i na najmanju moguću mjeru svela subjektivnost osoblja koje provodi službene kontrole.

Također, temeljem odredbi navedenih propisa obavlja se stalna edukacija osoblja koje provodi službene kontrole hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje. Nadležno tijelo zaposlilo je određeni broj novog osoblja za provedbu službenih kontrola (službene veterinare), a očekuje se da će se do kraja 2010. godine zaposliti predviđeni broj osoblja koji će biti dostatan za provedbu službenih kontrola.

U 2007. godini Uprava za veterinarstvo i Uprava za veterinarske inspekcije započele su s provođenjem kategorizacije i procjene objekata u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, u smislu utvrđivanja stupnja usklađenosti s odredbama propisa o hrani EU.

Organizirani su treninzi za veterinarske inspektore koji su obavili prvu procjenu do kraja 2007. godine. Tijekom 2008. godine ponovljena je procjena istih objekata, te su određene procedure sa svrhom unapređivanja objekata koji nisu sukladni propisima o

hrani, kako bi se osiguralo poštivanje svih preduvjeta za proizvodnju zdravstveno ispravne hrane.

Osnovano je povjerenstvo za procjenu planova unaprjeđenja objekata u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla koje treba utvrditi da li će planiranim aktivnostima objekt udovoljiti propisanim zahtjevima. Od veljače do svibnja 2009. godine uočeni su znatni pomaci usklađenosti objekata s propisima o hrani što je provjereno ponovnom kontrolom objekata.

U lipnju 2009. godine obavljena je kategorizacija objekata sukladno analizi rizika u objektima temeljem podataka o objektima, koji su prikupljeni. Objekti su svrstani u tri kategorije rizika, a potom je temeljem svrstavanja u pojedinu kategoriju određen broj službenih kontrola za svaki pojedini objekt.

Pravilnikom o visini pristojbi i naknada za službene kontrole hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje (NN 79/09) koji je u međuvremenu stupio na snagu i službeno je propisana učestalost službenih kontrola za svaki pojedini objekt.

Ovim Pravilnikom u cijelosti je izmijenjen i sustav naplate pristojbi i naknada za službene kontrole u području veterinarstva i u potpunosti izbjegnuta mogućnost sukoba interesa u provođenju službenih kontrola.

Pravilnikom o vođenju upisnika registriranih i odobrenih objekata te o postupcima registriranja i odobravanja objekata u poslovanju s hranom (NN 125/08, 55/09) izrađenim u suradnji s Ministarstvom zdravstva i socijalne skrbi utvrđene su procedure prijave subjekata u poslovanju s hranom, oblika upisnika, vrste djelatnosti za koje se traži odobravanje objekata ili registracija podijeljene s obzirom na nadležnost inspekcija. Time se omogućilo stvaranje šire baze podataka o objektima u kojima se obavljaju pojedine djelatnosti u poslovanju s hranom koje ranije nisu bile evidentirane, kako bi se stekao jasan uvid u sve aktivnosti vezane uz proizvodnju, transport i stavljanje na tržište hrane, a time i omogućilo stavljanje pod nadzor inspekcije koja izrađuje i provodi planove službenih kontrola.

Tijekom 2009. godine na web stranici MPRRR-a objavljen je također upisnik objekata u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, što osim mogućnosti uvida što većem broju potrošača, pojednostavljuje rad nadležnim tijelima za provođenje službenih kontrola.

Nadalje, bitnu sastavnicu službenih kontrola čini sanitarna inspekcija, ustrojena u okviru Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Uprave za sanitarnu inspekciju.

Ovlasti i nadležnosti u provođenju nadzora vezano za sigurnost hrane, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Uprave za sanitarnu inspekciju, definirane su kroz Zakon o hrani (NN 46/07, 155/08) i Zakon o sanitarnoj inspekciji (NN 113/08).

Službenu kontrolu zdravstvene ispravnosti i higijene hrane neživotinjskog podrijetla na razini proizvodnje i prerade provodi sanitarna inspekcija kao i na razini maloprodaje, osim u objektima odobrenim od strane nadležnog tijela gdje službenu kontrolu provodi

veterinarska inspekcija. Inspekcijski nadzor u svrhu službene kontrole zdravstvene ispravnosti hrane, sanitarna inspekcija provodi sukladno odredbama Zakona o sanitarnoj inspekciji i navedenom Zakonu o hrani. Provode je sanitarni inspektori, viši sanitarni inspektori, granični sanitarni inspektori te državni sanitarni inspektori i viši državni sanitarni inspektori u svim fazama proizvodnje, prerade, skladištenja i distribucije hrane.

Službene kontrole obuhvaćaju kontrole subjekata u poslovanju s hranom, uporabu hrane, skladišta hrane, svih procesa, materijala, tvari, aktivnosti ili postupaka, uključujući i transport hrane, zdravstvene i druge uvjete osoba koje na svojim radnim mjestima u proizvodnji i/ili stavljanju na tržište dolaze u neposredni dodir sa hranom.

Nadalje, službene kontrole provode se nenajavljeno sukladno Zakonu o hrani. Iznimno u slučaju revizije, potrebno je prethodno obavijestiti subjekta u poslovanju s hranom. Obaveza sanitarnog inspektora po obavljenom inspekcijskom nadzoru je sastaviti zapisnik.

Ako sanitarni inspektor u obavljanju inspekcijskog nadzora utvrdi da navedeni zakoni ili drugi propisi doneseni na temelju istih nisu primijenjeni ili nisu pravilno primijenjeni, 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 i propisa donesenih na temelju istih, sanitarni inspektori ovlašteni su uzimati uzorke hrane i dostavljati ih na laboratorijske pretrage u za to ovlaštene laboratorije u svrhu utvrđivanja zdravstvene ispravnosti iste.

Isto tako, od lipnja mjeseca 2009. godine sanitarni inspektori Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi sukladno Zakonu o hrani te Pravilniku o higijeni hrane (NN 99/07, 27/08) provode i reviziju sustava samokontrole koja se temelji na principu HACCP sustava, obzirom na to da je navedenim Zakonom propisano da svi subjekti u poslovanju hranom moraju uvesti sustav samokontrole koji se temelji na načelima HACCP sustava do kraja 2008. godine.

Revizijom postupka koji se temelje na sustavu analize opasnosti i upravljanja kritičnim kontrolnim točkama (HACCP) inspektor provjerava primjenjuju li subjekti u poslovanju s hranom te postupke redovno i u skladu s propisima. Po završenoj reviziji za razliku od inspekcijskog nadzora, sanitarni inspektor sačinjava izvješće o provedenoj reviziji. U slučaju da inspektori koji provode reviziju utvrde nesukladnost, SPH (subjekt u poslovanju s hranom) nad kojim se provodi revizija pozvan je da poduzme korektivne mjere, a po poduzimanju istih, inspektor koji je proveo reviziju planira verifikacijski posjet radi procjene učinkovitosti i potpunosti korektivnih mjera od strane SPH.

U svrhu zaštite zdravlja potrošača, ministar zdravstva i socijalne skrbi sukladno provedbenim propisima o hrani pri Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi osnovao je sljedeća Stručna povjerenstva:

Stručno povjerenstvo o dodacima prehrani, Stručno povjerenstvo za zdravstvene i prehrambene tvrdnje i obogaćenu hranu te Stručno povjerenstvo za hranu za posebne prehrambene potrebe. Članove povjerenstva čine stručnjaci iz područja hrane: predstavnici ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, sveučilišni profesori, predstavnici zavoda za javno zdravstvo i drugih institucija kao što je: Hrvatska agencija za lijekove, Hrvatski zavod za toksikologiju i dr.

Na temelju mišljenja članova stručnog povjerenstva, ministar zdravstva i socijalne skrbi odobrava ili ne odobrava dodjelu notifikacijskog broja prilikom prvog stavljanja na tržište gore navedene hrane za koju odgovorne osobe za stavljanje hrane na tržište Republike Hrvatske (uvoznici ili domaći proizvođači) podnose zahtjev Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi sa svom propisanom dokumentacijom.

Sukladno odredbama Zakona o hrani ministar zdravstva i socijalne skrbi donio je tijekom 2008. odgovarajuće podzakonske akte.

Ministar zdravstva i socijalne skrbi je u 2009. godini, sukladno odredbama Zakona o hrani, dalo pozitivnu ocjenu za Vodiče koje subjekti u poslovanju s hranom koriste za provedbu dobre higijenske prakse i načela HACCP sustava:

1. Vodič za dobru higijensku praksu i primjenu HACCP-a u ugostiteljstvu (izradila Hrvatska obrtnička komora)
2. Vodič za dobru higijensku praksu i primjenu HACCP-a u proizvodnji pića (izradilo Gospodarsko interesno udruženje proizvođača pića)
3. Vodič za provođenje nadzora i audita HACCP-a za sanitarne inspektore (izradilo Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi)

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi planira izradu sljedećih novih propisa za IV kvartal 2009. godine i I. kvartal 2010. godine u svrhu usklađivanja istih sa novim Uredbama EU :

1. Pravilnik o hrani bez glutena (IV. kvartal-2009.)
2. Pravilnik o zaštitnim mjerama na granici (NPPEU) (IV. kvartal-2009.)
3. Pravilnik o pomoćnim tvarima u procesu proizvodnje (I. kvartal-2010.)
4. Pravilnik o aditivima (IV. kvartal-2009.)
5. Pravilnik o aromama (I. kvartal-2010.)

Također u svrhu usklađivanja sa novim Uredbama EU planiraju se izmjena sljedećih postojećih propisa u IV kvartalu 2009. godine:

1. Izmjene i dopune Pravilnika o hrani za posebne prehrambene potrebe
2. Izmjene Pravilnika o dodacima prehrani

3. Izmjene Pravilnika o dječjoj hrani
4. Izmjene Pravilnika o obogaćenoj hrani

Osim navedenih provedbenih propisa Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi planira ocjenu sljedećih Vodiča do kraja 2009. godine:

1. Vodič za trgovine
2. Vodič za pekare
3. Vodič za slastičare
4. Vodič za institucionalne kuhinje

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi 2005. donijelo 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 inspekcijskog nadzora nad provedbom ovoga Zakona.

Odlukom Vlade Republike Hrvatske 31.12.2008. imenovano je Vijeće za genetski modificirane organizme (NN 156/08) koje je na sjednici održanoj 09. travnja 2009. imenovalo članove Odbora za ograničenu uporabu GMO i Odbor za namjerno uvođenje GMO u okoliš.

Doneseni su sljedeći provedbeni propisi koji omogućuju rad na području GMO-a:

1. Pravilnik o obliku i načinu vođenja jedinstvenog upisnika genetski modificiranih organizama i načinu određivanja troškova ispisa (NN 125/07),
2. Pravilnik o sadržaju i opsegu procjene rizika stavljanje na tržište genetski modificiranih organizama ili proizvoda koji sadrže i /ili se sastoje ili potječu od genetski modificiranih organizama (NN 39/08),
3. Uredba 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 (NN 92/08),
4. Pravilnik o opsegu i sadržaju izvješća o procjeni prikladnosti stavljanja na tržište genetski modificiranih organizama i proizvoda koji sadrže i/ili se sastoje ili potječu od genetski modificiranih organizama (NN 93/08),
5. Pravilnik o sadržaju prijave i tehničke dokumentacije za stavljanje na tržište genetski modificiranih organizama ili proizvoda koji sadrže i/ili se sastoje ili potječu od genetski modificiranih organizama (NN 106/08),
6. Pravilnik o uvjetima monitoringa utjecaja genetski modificiranih organizama ili proizvoda koji sadrže i/ili se sastoje ili potječu od genetski modificiranih organizama i njihove uporabe (NN 110/08),
7. Pravilnik o uvjetima i postupku izdavanja dopuštenja za stavljanje na tržište genetski modificirane hrane ili genetski modificirane hrane za životinje prvi puta na tržište

Republike Hrvatske i zahtjevima koji se odnose na sljedivost, posebno označavanje genetski modificirane hrane i genetski modificirane hrane za životinje (NN 110/08), 8. Uredba o dopuni uredbe 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 (NN 36/09).

Pored navedenog, koje se odnosilo na uspostavljanje učinkovitog sustava službenih kontrola, bitnu sastavnicu sigurnosti hrane čine i informacije dostupne svakom pojedinom potrošaču. Iste se naročito odnose na dostupne informacije putem označavanja, reklamiranja i prezentiranja hrane.

Na temelju Zakona o hrani ministar poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja, u travnju 2008. godine donio je Pravilnik o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane (NN 41/08) koji propisuje opće zahtjeve i način označavanja zapakirane hrane i nezapakirane hrane, kao i određene uvjete prezentiranja i reklamiranja hrane, a primjenjuje se na hranu namijenjenu krajnjem potrošaču, kao i na hranu namijenjenu opskrbi ugostiteljskih objekata, kantina, bolnica, dječjih vrtića, škola, ustanova socijalne skrbi i drugih sličnih subjekata u poslovanju s hranom koji hranu nude krajnjem potrošaču za izravnu konzumaciju.

Način navođenja hranjivih vrijednosti hrane propisan je Pravilnikom o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (NN 29/09).

U svrhu lakše primjene Pravilnika o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane, u prosincu 2008. godine na web stranici MPRRR-a objavljen je Vodič za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane koji je namijenjen subjektima u poslovanju s hranom koji su odgovorni za označavanje hrane te osobama koje provode službene kontrole hrane.

Treće izdanje Vodiča s dodacima za pojedine kategorije hrane (meso i proizvodi od mesa, voćni sokovi, voćni nektari, pića, sirupi za pripremu pića, prirodne mineralne, prirodne izvorske i stolne vode, med) objavljeno je u listopadu 2009. godine. U srpnju je radi lakše primjene Pravilnika o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (NN 29/09) na web stranici MPRRR-a objavljen i Vodič o navođenju hranjivih vrijednosti hrane.

Aktivnosti planirane kao SREDNJEROČNI ZADACI odnose se na izradu dodataka Vodiču za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane za ostale kategorije hrane. Tako je primjerice planirana izrada dodataka Vodiču za označavanje, jakih alkoholnih pića i octa, mlijeka i mliječnih proizvoda.

U svrhu edukacije i informiranja potrošača, planira se izrada brošure o označavanju hrane. Ovisno o potrebi i zainteresiranosti potrošačkih udruga, organizirat će se radionice na temu označavanja, reklamiranja i prezentiranja hrane, navođenja hranjivih vrijednosti hrane i druge radionice.

Trendovi pokazuju porast zahtjeva za kakvoću hrane od strane potrošača. Vodeći se trendovima, a s ciljem zaštite interesa potrošača, zahtjevi kakvoće za većinu kategorija hrane u Republici Hrvatskoj propisani su posebnim vertikalnim propisima o kakvoći hrane kojima mora udovoljavati hrana koja se stavlja na tržište Republike Hrvatske. Za donošenje propisa o zahtjevima kakvoće nadležno je MPRRR.

Na tržište Republike Hrvatske dopušteno je stavljati i hranu za koju nisu propisani zahtjevi kakvoće ukoliko ona udovoljava zahtjevima zdravstvene ispravnosti i označavanja hrane.

U cilju usklađivanja s relevantnim propisima EU, na temelju Zakona o hrani doneseni su i brojni vertikalni propisi o kakvoći hrane:

- Pravilnik o voćnim sokovima i njima srodnim proizvodima namijenjenim za konzumaciju (NN 20/09);
- Pravilnik o mlijeku i mliječnim proizvodima (NN 20/09);
- Pravilnik o šećerima i metodama analiza šećera namijenjenih za konzumaciju (NN 39/09);
- Pravilnik o metodama za određivanje kakvoće šećera pri interventnom otkupu (NN 39/09);
- Pravilnik o kakvoći proizvoda od tune i palamide (NN 56/09);
- Pravilnik o prirodnim mineralnim i prirodnim izvorskim vodama (NN 57/09, 85/09);
- Pravilnik o metodama uzorkovanja i analiza jestivih kazeina i kazeinata (NN 70/09);
- Pravilnik o medu (NN 93/09);
- Pravilnik o kakvoći proizvoda od srdele (NN 96/09);
- Pravilnik o metodama uzorkovanja i analiza ugušćenog (kondenziranog) mlijeka i mlijeka u prahu namijenjenih za konzumaciju (NN 112/09).

U listopadu 2009. godine objavljen je Popis priznatih prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda u Republici Hrvatskoj (NN 122/09).

Na temelju Zakona o hrani doneseni su i neki nacionalni propisi o kakvoći hrane:

- Pravilnik o smrznutim desertima (NN 20/09);
- Pravilnik o sirevima i proizvodima od sireva (NN 20/09);
- Pravilnik o stolnim vodama (NN 92/09);
- Pravilnik o pivu i pivu s dodacima (NN 42/05, 57/05, 69/08);
- Pravilnik o proizvodima sličnim čokoladi, krem-proizvodima i bombonskim proizvodima (NN 73/05, 69/08);
- Pravilnik o keksima i keksima srodnim proizvodima (NN 73/05, 69/08);
- Pravilnik o proizvodima od mesa (NN 1/07);
- Pravilnik o kakvoći uniflornog meda (NN 122/09).

Aktivnosti planirane kao KRATKOROČNI ZADACI odnose se na donošenje Pravilnika o soli te Pravilnika o jestivim uljima i mastima.

Također će se nastaviti kontinuirano raditi na daljnjem usklađivanju hrvatskog zakonodavstva s novim europskim propisima koji uređuju ovo područje.

U procesu usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s relevantnom pravnom stečevinom Europske unije u lipnju 2008. godine donesen je Zakon o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (NN 84/08, 75/09, 107/09). Zakonom se uređuje postupak zaštite oznaka izvornosti i oznaka zemljopisnog podrijetla poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda te postupak zaštite oznaka tradicionalnog ugleda na nacionalnoj razini, postupak podnošenja zahtjeva za registraciju oznaka izvornosti i oznaka zemljopisnog podrijetla poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda te postupak podnošenja zahtjeva za registraciju oznaka tradicionalnog ugleda na razini Europske unije kao i organizacija službene kontrole i utvrđivanje sukladnosti sa specifikacijom proizvoda

Temeljem Zakona doneseni su sljedeći provedbeni propisi:

- Pravilnik o oznakama izvornosti i oznakama zemljopisnog podrijetla poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (NN 88/09);
- Pravilnik o oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (NN 82/09).

Za usklađivanje propisa kao i za njihovu provedbu nadležno je MPRRR koje provodi postupak registracije oznaka, organizira sustav utvrđivanja sukladnosti proizvoda i proizvodnje sa specifikacijom za što ovlašćuje certifikacijska tijela. Nadalje, u skladu sa Zakonom, inspekcijski nadzor nad provedbom propisa za navedeno područje u dijelu proizvodnje provodi poljoprivredna inspekcija i inspekcija za kakvoću hrane osnovana pri MPRRR. Na razini maloprodaje inspekcijski nadzor provode gospodarski inspektori Državnog inspektorata u smislu kontrole pravilnog označavanja registriranih poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda kao jedna od oznaka, u smislu prava korištenja registriranih oznaka te u smislu zaštite registriranih proizvoda od bilo kakve zlouporabe naziva i sve to s ciljem zaštite interesa potrošača obzirom da ovakvi proizvodi spadaju u proizvode veće cjenovne kategorije i očekivanja potrošača vezano za njihovu kvalitetu su veće.

Kao KRATKOROČNI ZADATAK u 2009. godini planirano je temeljem Zakona o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda donošenje provedbenog propisa kojim će se propisati izgled i način korištenja znaka za oznaku izvornosti, oznaku zemljopisnog podrijetla i oznaku tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda. Time će se omogućiti isticanje registriranih proizvoda u odnosu na druge slične proizvode što ima veliki značaj za proizvođača, ali i za potrošača jer će mu pomoći u boljem prepoznavanju proizvoda koji ovom registracijom dobivaju potvrdu posebnosti bilo da ona potječe iz zemljopisnog područja u kojem se proizvodi ili od primjene tradicionalne tehnologije te ima kao takav dugogodišnju reputaciju.

Aktivnosti planirane kao SREDNJEROČNI ZADACI odnose se na ažuriranje Vodiča za registraciju oznaka izvornosti i oznaka zemljopisnog podrijetla hrane a u cilju dodatnog

pojašnjenja postupka zaštite poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda oznakom izvornosti i oznakom zemljopisnog podrijetla.

Kako bi što bolje uskladili područje sigurnosti i kakvoće hrane, uspostavljanje što učinkovitijeg sustava potpomažu i druge interesne institucije. Kao jedan od primjera, a na inicijativu članica Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore te u suradnji tih dviju institucija pokrenut je proces izrade Vodiča dobre higijenske prakse i primjene načela HACCP-a u djelatnosti trgovine budući da je uvođenje HACCP sustava zakonska obveza svim subjektima u poslovanju s hranom. Riječ je o projektu čiji će završetak biti od velike pomoći svim subjektima-trgovcima u poslovanju s hranom s jedne strane, jer će im pomoći da održe odgovarajuće standarde higijene u svojim objektima te će se u njemu propisati procesi koji se općenito provode kao i primjeri radi jednostavnije implementacije zakonskih uvjeta te s druge strane, povećati sigurnost zaštite potrošača.

Svrha sektorskog vodiča jest slijediti preporuke i upute koje će se temeljiti na udovoljavanju preduvjetima, dobroj higijenskoj praksi i načelima analize rizika i kontrole kritičnih točaka (HACCP-a) njegovom implementacijom osigurati visoki stupanj sigurnosti proizvoda koji se proizvode, prerađuju ili distribuiraju a sve s ciljem što bolje zaštite potrošača. Kako je riječ o projektu od nacionalne važnosti, aktivno će se raditi na promociji Vodiča kroz županijske komore putem edukacije trgovačkih tvrtki.

4.5. SIGURNOST PROIZVODA

Sigurnost proizvoda pitanje je od iznimne važnosti kako u državama članicama Europske unije, tako i u Republici Hrvatskoj.

Pravo na siguran proizvod osnovno je pravo svakog potrošača i važan je dio politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Mjere vezane uz sigurnost proizvoda, u poglavlju 28. Zaštita potrošača i zdravlja pravne stečevina Europske unije odnose se na Direktivu o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ), Direktivu Vijeća 85/374/EEZ o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode izmijenjenu i dopunjenu Direktivom 1999/34/EZ, te Direktivu (87/357/EEZ) koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača (opasne imitacije).

Direktiva koja se odnosi na odgovornost za neispravan proizvod (85/374/EEZ i 1999/34/EZ) implementirana je u hrvatsko zakonodavstvo Zakonom o obveznom odnosima.

Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ) je većim dijelom prenesena u hrvatsko zakonodavstvo Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda koji je donesen u listopadu 2003. godine.

Iako su izmjenama i dopunama Zakona o općoj sigurnosti proizvoda iz listopada 2007. godine, odredbe Direktive o općoj sigurnosti proizvoda i Direktive o opasnim imitacijama

prenesene u hrvatsko zakonodavstvo čime je ostvarena visoka razina zaštite potrošača, identificirana su područja koja je trebalo dodatno uskladiti s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda kako bi se ostvarila još bolja pravna uređenost u ovom području i osigurala djelotvorna provedba.

Novim Zakonom o općoj sigurnosti iz 2009. godine detaljno je uređena situacija kada se na tržištu pojavi nesiguran proizvod, budući da je od iznimne važnosti u takvim situacijama pravodobno informirati javnost o pojavi nesigurnog proizvoda na tržištu, poglavito stoga što proizvod može biti namijenjen kategoriji potrošača (osobito djece i starijih osoba) koji bi mogli biti naročito osjetljivi na rizike koji se odnose određeni proizvod.

Također su uređene situacije kada se na tržištu pojavi ili nalazi nesiguran proizvod, a koje zahtijevaju brzu intervenciju nadležnih tijela.

Stoga je jasno određen način postupanja sudionika na tržištu, i to proizvođača, distributera kao i nadležnih tijela za provedbu propisa o općoj sigurnosti proizvoda.

Kako bi se osigurao što učinkovitiji nadzor nad provedbom ovog propisa, odnosno kako bi se osiguralo da proizvođači i distributeri ispunjavaju svoje obveze koje se odnose na sigurnost proizvoda, ovim je Zakonom Državni inspektorat određen kao nadležno tijelo odgovorno za nadzor sigurnosti proizvoda na tržištu, koji će imati ovlasti poduzimanja odgovarajućih mjera kao i primjenu odgovarajućih hitnih mjera u slučajevima kada proizvodi predstavljaju ozbiljan rizik.

Nadalje, Državni inspektorat kao nadležno tijelo za nadzor tržišta u pogledu opće sigurnosti proizvod dužno je donositi godišnje programe nadzora pojedinih kategorija proizvoda ili rizika, pratiti i ažurirati znanstvena i tehnička znanja glede sigurnosti proizvoda, te redovito provjeravati i procijeniti funkcioniranje sustava nadzora i njegovu učinkovitost, te na taj način osigurati visoku razinu zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača.

Time se osigurava učinkovitost nadzora tržišta kao i druge aktivnosti koje omogućavaju dostupnost informacija javnosti i zainteresiranim stranama o sigurnosti proizvoda.

U cilju unapređenja suradnje proizvođača i distributera s tijelima nadležnim za opću sigurnost proizvoda u djelovanjima pri sprječavanju rizika kod pojedinih proizvoda, predmetnim su Zakonom određeni uvjeti i način samoinicijativnog pružanja informacija od strane proizvođača i distributera o gore navedenim proizvodima, kako bi se osiguralo njihovo dragovoljno djelovanje, te podupiranje stvaranja pravila dobre prakse u određenim sektorima sigurnosti proizvoda s ciljem stavljanja sigurnih proizvoda na tržište.

U narednom razdoblju u okviru politike sigurnosti proizvoda kao jednog od važnijih segmenata zaštite potrošača planiraju se aktivnosti koje se odnose na:

- održavanje seminara, okruglih stolova, radionica, javnih kampanja, informiranja javnosti u obliku letaka, brošura, vodiča, te putem web stranice;

- podupirati inicijative i aktivnosti za prikupljanje podataka o nesrećama koje su uzrokovali proizvodi;
- poticati dragovoljno djelovanje proizvođača i distributera (poštivanje načela opreza, praćenja i cjelovitog označavanja proizvoda),
 - te podupire stvaranje pravila dobre prakse u određenim sektorima sigurnosti proizvoda s ciljem stavljanja sigurnih proizvoda na tržište.

Sve ove aktivnosti provode se s ciljem kako bi se osiguralo da se na tržištu nude samo sigurni proizvodi i da potrošači mogu raspolagati svim bitnim informacijama koje se odnose na njihovu sigurnost.

Stoga, proizvodi koji se nude na tržištu moraju odgovarati sigurnosnim normama, a potrošačima treba omogućiti potpune informacije koje su potrebne za dobar odabir istih.

Uređivanje sigurnosti proizvoda na tržištu na ovakav način osigurat će visoku razinu zaštite potrošača i slobodan protok potrošačkih roba.

Zakon o općoj sigurnosti proizvoda primjenjuje se na one proizvode na tržištu čije područje sigurnosti nije uređeno posebnim propisom i u slučajevima kada rizici, odnosno vrste rizika koje bi proizvod mogao predstavljati u odnosu na potrošače nisu uređeni posebnim propisom.

Isto tako, Zakon posebnu pozornost daje pravu javnosti da bude obaviještena o opasnim proizvodima, te sadržava odredbe kojima nadležna tijela omogućuju potrošačima pristup informacijama o postojanju opasnih proizvoda na tržištu.

Da bi bila zajamčena sigurnost proizvoda, ovim se Zakonom preciznije uređuju obveze proizvođača i distributera.

Proizvođači se obvezuju stavljati na tržište samo sigurne proizvode, kao i obavijestiti potrošače o uputama za uporabu i drugim potrebnim obavijestima, kako bi potrošači mogli ocijeniti rizike svojstvene proizvodu.

Nadalje, proizvođači se obvezuju poduzeti mjere koje omogućuju pravodobno obavješćivanje o opasnostima koje ti proizvodi mogu predstavljati te poduzimati odgovarajuće mjere, po potrebi i povlačenje proizvoda s tržišta ili povrat proizvoda od potrošača, a sve u cilju izbjegavanja rizika.

Distributeri se obvezuju da će postupati s dužnom profesionalnom pažnjom i u skladu s propisanim sigurnosnim uvjetima, a osobito u slučajevima ne isporučivanja proizvoda za koje znaju ili za koje bi trebali znati da ne udovoljavaju ovim uvjetima.

U slučaju da proizvođači i distributeri znaju ili bi trebali znati kakvu opasnost za potrošače predstavljaju proizvodi koje su stavili na tržište, dužni su o tome odmah izvijestiti nadležno tijelo koje provode nadzor nad tržištem navodeći pri tome što su poduzeli kako bi se spriječio rizik za potrošača.

Naročito će se proizvođači i distributeri poticati na dragovoljna djelovanja, te stvaranje pravila dobre prakse u određenim sektorima sigurnosti proizvoda, čime bi se nastojalo izbjeći korištenje represivnih mjera od strane nadležnog tijela, a koje se posljedično mogu negativno odraziti na poslovanje gospodarskih subjekata. Očekivani pozitivni učinci provođenja ovakve politike sigurnosti proizvoda u velikoj mjeri će povećati razinu opće sigurnosti proizvoda na tržištu.

Temeljem Zakona o općoj sigurnosti proizvoda u ožujku 2009. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN 39/09.)

Ovom se Uredbom propisuje postupak i sadržaj brze razmjene službenih obavijesti (RAPEX) u slučajevima kada se na tržištu pojavi nesiguran proizvod koji predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača.

Isto tako uređuje se postupak brze razmjene službenih obavijesti i u slučajevima kada se na tržištu pojavi nesiguran proizvod koji ne predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, ali zbog potencijalne opasnosti potrebno je upozoriti javnost o eventualnim rizicima koje proizvod ima ili može imati.

RAPEX je sustav brze razmjene informacija koji se odnosi na potrošačke proizvode koji predstavljaju opasnost, s izuzetkom hrane i hrane za životinje, predmeta u neposrednom kontaktu s hranom, farmaceutskih i medicinskih proizvoda.

Brza razmjena podataka odvija se između država članica, preko kontaktnih točaka i Europske komisije, te obuhvaća mjere koje se u određenim situacijama poduzimaju radi prevencije ili sprečavanja stavljanja na tržište ili u uporabu proizvoda opasnih za zdravlje i sigurnost potrošača.

Sukladno tome, Komisija objavljuje tjedno izvješće na web-stranici Potrošački poslovi (*Consumer Affairs*) na kojoj se nalaze obavijesti o opasnim proizvodima, a koje je zaprimila od nadležnih državnih tijela u okviru sustava RAPEX. Izvješće uključuje i fotografije opasnih proizvoda te navodi pojedinosti o mogućim rizicima i trgovačkom nazivu proizvoda, a u svrhu lakšeg prepoznavanja opasnog proizvoda na tržištu.

U situacijama kada se na tržištu pojave proizvodi koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, ovaj sustav osigurava brzu razmjenu informacija o takvim proizvodima te se na taj način omogućava brza reakcija nadležnih tijela vezano uz poduzimanje hitnih mjera koje rezultiraju povlačenjem proizvoda s tržišta.

U slučajevima kada se na tržištu pojave proizvodi koji bi mogao predstavljati rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, putem ovog sustava potrošače se informira o nedostacima koje imaju takvi proizvodi, kao i o načinima otklanjanja tih nedostataka od strane proizvođača, a kako bi isti otklonili, i proizvod učinili sigurnim za potrošače kojima je namijenjen.

Metode kojima se procjenjuje rizik za pojedini proizvod su strože, ako je proizvod namijenjen posebnim kategorijama potrošača, primjerice djeci ili osobama starije životne dobi.

Dakle, cilj sustava RAPEX je informiranje javnosti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost.

Nadalje, ovim sustavom olakšava se praćenje učinkovitosti nadzora nad tržištem te se doprinosi dosljednoj provedbi zahtjeva u pogledu sigurnosti proizvoda i ispravnom funkcioniranju tržišta.

Uredbom o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača je propisano da je kontaktna točka za RAPEX smještena u sjedištu Državnog inspektorata, unutar kojeg je u tu svrhu u okviru Odjela zaštite potrošača ustrojen Odsjek za razmjenu obavijesti i podataka o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP).

Odsjek za razmjenu obavijesti i podataka o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP), obavljat će sljedeće poslove: primati i slati obavijesti od kontaktne točke, prenositi obavijesti Europske komisije drugim kontaktnim mjestima (kad Republika Hrvatska postane država članica Europske unije), po zaprimanju službene obavijesti od Europske komisije provjeravati i utvrđivati je li proizvod stavljen na tržište Republike Hrvatske, prikupljati sve bitne informacije, provoditi eventualnu dodatnu procjenu rizika, ako je potrebno, procijeniti potrebu primjene odgovarajućih mjera, pomagati pri objašnjenju obveza i zahtjeva u pogledu službenog obavješćivanja o opasnim proizvodima, pomagati u uspostavi mreže kontaktnih mjesta na različitim razinama i osiguravati ispravno funkcioniranje postupaka za razmjenu obavijesti unutar države, službeno obavještavati u okviru RAPEX-a Komisiju o dobrovoljnim mjerama koje su poduzeli proizvođači i raspačavači s ciljem da se izbjegne rizik koji predstavlja proizvod.

Odsjek obavlja i poslove iz djelokruga Inspektorata kojima se omogućuje brži protok informacija o povredi propisa kojima se uređuje zaštita potrošača i pravodobno poduzima mjere na otklanjanju tih pojava (CISZP). Pribavlja, obrađuje i analizira strukturu prijava potrošača i pruža informatičku potporu sustavu RAPEX.

Unutar projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“ održane su edukacije o sustavu RAPEX te obuka određenih gospodarskih inspektora za trenere, koji će prenositi svoje znanje na ostale inspektore nakon završetka projekta.

U narednom razdoblju, Državni inspektorat planira obaviti administrativni nadzor sigurnosti proizvoda: i to dječjih bicikala, kaciga za zaštitu glave prilikom koturaljkanja, upaljača, tekstilnih proizvoda (s posebnim osvrtom na dječje).

Također se po posebnom planu planira uzorkovanje proizvoda i to: dječjeg namještaja i dječje odjeće.

Za osiguravanje sigurnosti proizvoda na unutarnjem tržištu Europske unije i u okviru Europske komisije uspostavljeni su mehanizmi za osiguravanje jednake razine zaštite potrošača u svim državama članicama. To podrazumijeva i rad Odbora osnovanog na

temelju Direktive 2001/95/EEZ o općoj sigurnosti proizvoda, a u kojem svaka država članica ima svog predstavnika. Odbor daje mišljenje na prijedloge odluka Europske komisije koje se odnose na opasne proizvode, posebice one koje se odnose na realnu opasnost. Odbor također vodi računa o funkcioniranju sustava RAPEX i redovito raspravlja o pitanjima vezanim uz standarde koji se upotrebljavaju u vezi s direktivom 2001/95/EEZ. Dok ne postane punopravna članica Europske unije Republika Hrvatska, sudjeluje u radu ovog Odbora kao promatrač. Time se stječu dragocjena iskustva o načinu rada ovog Odbora, a koja će se moći koristiti nakon pristupanja, kada će Republika Hrvatska aktivno sudjelovati u kreiranju politike sigurnosti proizvoda na razini Europske unije.

Zakonom o prostornom uređenju i gradnji (NN 76/07 i 38/09), Zakonom o građevnim proizvodima (NN 86/08) i Zakonom o arhitektonskim i inženjerskim poslovima i djelatnostima u prostornom uređenju i gradnji (NN 152/08) regulirana je gradnja građevina, a koja je u nadležnosti Uprave za graditeljstvo.

Budući da se gradnjom podrazumijeva projektiranje, građenje, odnosno izvođenje radova za određenog investitora – potrošača, s time da posljedice gradnje imaju snažan utjecaj i u širem značenju (nepovratna izmjena prostora u kojem se gradi što je briga cjelokupne zajednice, sigurnosno-tehnički aspekti pouzdanosti građevine koji mogu ugroziti i osobe koje nisu investitor i sl. – sve elementi javnog interesa) Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva predlaže slijedeće aktivnosti:

1. Sustavni nadzor gospodarskih inspektora iz nadležnosti koje su im dane Zakonom o građevnim proizvodima (nadzor nad proizvodnjom, stavljanjem na tržište i distribucijom građevnih proizvoda) – Državni inspektorat,
2. Edukacija o zaštiti potrošača sudionika u gradnji (projektanata, revidenata, izvođača, nadzornih inženjera) putem stručnog usavršavanja,
3. Pojačati nadzor nad sudionicima u gradnji putem upravnih tijela koje provode administrativne mjere kojima se nadzire i na druge načine unapređuje rad sudionika u gradnji u cilju zaštite javnog interesa, a time i interesa potrošača osobno.

SLOBODA KRETANJA ROBA

Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europske unije u članku 73. koji se odnosi na tehničke propise, normizaciju, mjeriteljstvo, akreditaciju i ocjenjivanje sukladnosti obvezuje Republiku Hrvatsku na poduzimanje mjera potrebnih za postupno usklađivanje s tehničkim propisima Europske unije.

Slijedom toga krajem 2003. godine donesen je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03), a u 2007. godini donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 79/07).

Prateći promjene na tržištu te potrebu daljnjeg usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU u 2009. godini pristupilo se izradi novog Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti.

Prijedlog novog Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti predstavlja usklađivanje Zakona s Uredbom 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. koja se odnosi na određivanje zahtjeva za akreditaciju i nadzor nad tržištem prilikom stavljanja proizvoda na tržište i Odlukom 768/2008/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. koja se odnosi na zajednički okvir za stavljanje proizvoda na tržište.

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, prirode i zaštita potrošača, te razvoj zakonodavstva i tehničke infrastrukture, što će omogućiti slobodu kretanja roba na jedinstvenom tržištu Europske unije.

Uredba o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (NN 28/09)

Pravni temelj za donošenje Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03 i 79/07). Uredba se usklađuje:

- s Direktivom 98/34/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 22. lipnja 1998. godine o postupku obavješćivanja u području normi i tehničkih propisa.
- s Direktivom 98/48/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 20. srpnja 1998. godine kojom se izmjenjuje i dopunjuje Direktiva 98/34/EZ.

Ovom Uredbom se propisuje postupak službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa te propisa o uslugama informacijskog društva prema Europskoj Uniji, a ista stupa na snagu ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju.

Sva tijela državne uprave prije upućivanja propisa (koji nisu predmet usklađivanja sa zakonodavstvom Europske Unije – neharmonizirano područje) u proceduru Vlade Republike Hrvatske dužna su o tome obavijestiti nadležno tijelo Europske Unije (putem Informacijske središnjice smještene u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva).

Postupak službenog obavješćivanja u smislu ove Uredbe provode:

- Središnje tijelo državne uprave koje priprema tehnički propis o tome obavještava informacijsku središnjicu.
- Informacijska središnjica za provedbu službenog obavješćivanja u smislu ove Uredbe, prema propisima Europske Unije djeluje u okviru središnjeg tijela državne uprave, nadležnog za gospodarstvo.

- Informacijska točka za provedbu službenog obavješćivanja u smislu ove Uredbe prema propisima Europske Unije, djeluje u okviru nacionalnog normirnog tijela Republike Hrvatske.

Iz ove Uredbe proizlaze i obveze za tijela državne uprave, pa tako sukladno navedenoj Uredbi donošenje svih tehničkih propisa koji se odnose na neharmonizirano područje od strane nadležnih tijela državne uprave bit će potrebno odgoditi:

- 3 mjeseca kako bi tijekom tog razdoblja države članice i Europska komisija mogli dati svoje komentare na propise, odnosno,
- 6 ili 12 mjeseci ako se uoči da se prijedlogom propisa krši načelo slobodnog kretanja roba,
- a najduže 18 mjeseci u slučaju da Europska komisija namjerava harmonizirati područje.

Pozitivni učinci za Republiku Hrvatsku sagledavaju se kroz mogućnost očitovanja na propise ostalih država članica Europske unije na koji način će se uspostaviti mreža kontakata s poslovnom zajednicom i izvozniciima koji će imati velike koristi od ovog postupka.

Naime, na ovaj način će se omogućiti hrvatskim gospodarstvenicima da se upoznaju s novim propisima i prije nego što oni budu doneseni, a kako bi se na vrijeme spriječile nepotrebne prepreke slobodnom kretanju roba.

U III. kvartalu 2009. godine, a u cilju daljnjeg usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU pristupilo se izradi Prijedloga Uredbe o izmjenama uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva.

Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake sukladnosti (NN 46/08)

Pravni temelj za donošenje Pravilnika o obliku, sadržaju i izgledu oznake sukladnosti je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03, 79/07).

Pravilnikom o obliku, sadržaju i izgledu oznake sukladnosti proizvoda s propisanim tehničkim zahtjevima se propisuje oblik, sadržaj, izgled i način upotrebe oznake sukladnosti za označivanje proizvoda kako bi se izbjegle moguće neusklađenosti i nepotrebna ponavljanja u različitim propisima.

Oznaka CE je poseban element novoga pristupa, nije oznaka kvalitete već je oznaka sukladnosti. Stavljanjem ove oznake na proizvod označava se da proizvod ispunjava sve zahtjeve koji proizlaze iz direktive novog pristupa koja regulira taj proizvod ili skupinu proizvoda.

Direktive novog pristupa obuhvaćaju široku paletu proizvoda kao što su:

niskonaponski električni uređaji, radijska i telekomunikacijska oprema, strojevi, dizala, tlačna oprema, plinski uređaji, osobna zaštitna oprema, medicinski proizvodi, igračke,

građevni proizvodi, eksplozivi za civilnu uporabu, i drugi proizvodi i pojave kao što je elektromagnetska kompatibilnost (EMC).

Ukoliko proizvod nije u području primjene direktiva novog pristupa tada se označivanje oznakom sukladnosti CE ne primjenjuje.

Oznaku sukladnosti, na završetku faze ocjenjivanja sukladnosti proizvoda, stavlja na proizvod proizvođač, njegov ovlašteni zastupnik registriran u Republici Hrvatskoj ili druga osoba koja stavlja proizvod na tržište i/ili uporabu.

Proizvod može biti stavljen na tržište i/ili uporabu u Republici Hrvatskoj i označen oznakom sukladnosti (ukoliko propis koji se na njega odnosi propisuje označivanje) ukoliko je utvrđeno da ispunjava bitne zahtjeve svih tehničkih propisa koji se odnose na taj proizvod i to s obzirom na njegovu sigurnost, zaštitu života i zdravlja ljudi, domaćih životinja i biljaka i drugo što je odlučno za uređivanje područja na koje se tehnički propis odnosi.

U Republici Hrvatskoj označivanje sukladnosti do pristupanja Republike Hrvatske u Europsku Uniju ili stupanja na snagu ACAA sporazuma, obavlja se stavljanjem oznake sukladnosti C, a identifikacijski broj tijela za ocjenjivanje sukladnosti određuje čelnik središnjeg tijela državne uprave u čijem je djelokrugu donošenje tehničkog propisa.

Nakon pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji ili stupanja na snagu ACAA sporazuma, označivanje sukladnosti vršit će se stavljanjem oznake sukladnosti CE, a identifikacijski broj prijavljenog tijela (tijelo za ocjenjivanje sukladnosti prijavljeno Europskoj komisiji tj. notify body) dodjeljivati će Europska komisija.

U III. kvartalu 2009. godine, a u cilju daljnjeg usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU pristupilo se izradi novog Pravilnika o oznaci sukladnosti proizvoda.

Strategija za primjenu pravne stečevine u području slobodnog kretanja roba i Akcijski plan za usklađivanje s člancima 28.-30. Ugovora o EZ

U studenom 2007. godine Vlada Republike Hrvatske je usvojila Strategiju za primjenu pravne stečevine u području slobodnog kretanja roba i Akcijski plan za usklađivanje s člancima 28. – 30. Ugovora o snivanju Europske zajednice.

Glavni cilj Strategije za primjenu pravne stečevine u području slobodnog kretanja roba je identificiranje svih daljnjih koraka i mjera koje je potrebno poduzeti u Republici Hrvatskoj kako bi se ispunili uvjeti potrebni za ravnopravno sudjelovanje na unutarnjem tržištu EU.

Svrha Akcijskog plana je precizno definirati konkretne zadaće sa ciljevima, realnim rokovima i odgovornim tijelima državne uprave kako bi se omogućilo učinkovito ukidanje svih mjera s jednakim učinkom kvantitativnom ograničenju uvoza i izvoza roba i

usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske s člancima 28.- 30. Ugovora o EZ te time omogućavanje slobodnog protoka roba, povećavanje konkurentnosti i omogućavanje lakšeg pristupa robi iz Republike Hrvatske unutarjem tržištu Europske unije kao i robi iz Europske unije tržištu Republike Hrvatske.

Sukladno Zaključcima Vlade Republike Hrvatske od 29. studenog 2007. godine Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je zaduženo da tijekom svakog polugodišta tekuće godine izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o napretku u provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba, te o napretku u provedbi Akcijskog plana za usklađivanje s člancima 28.-30. Ugovora o EZ za Poglavlje 1. - Sloboda kretanja roba u zadanim rokovima.

ACAA – Sporazum o ocjeni sukladnosti i prihvaćanju industrijskih proizvoda

Početak pregovora za sklapanje ACAA Sporazuma (Sporazuma o ocjeni sukladnosti i prihvaćanju industrijskih proizvoda, u daljnjem tekstu ACAA sporazum) prethodilo je definiranje područja u kojima postoji interes za sklapanje ACAA sporazuma. Temeljem prikupljenih informacija na nizu sastanaka koji su održani s predstavnicima resornih ministarstava, predstavnicima gospodarstva, Obrtničke i Gospodarske komore, a u svezi Sporazuma o ocjeni sukladnosti i prihvaćanju industrijskih proizvoda u poslovanju poslovnih subjekata Republike Hrvatske na unutarnjem tržištu Europske unije, utvrđeno je da postoji interes hrvatskih gospodarstvenika za što slobodnijim pristupom unutarjem tržištu Europske unije, odnosno za sklapanjem Sporazuma o ocjeni sukladnosti i prihvaćanju industrijskih proizvoda u područjima: osobna zaštitna oprema (u segmentu zaštitne rukavice), rekreacijska plovila, niskonaponska oprema, elektromagnetska kompatibilnost te radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema.

Sklapanje ACAA sporazuma, pretpostavlja niz aktivnosti čiji je cilj pomoći zemljama partnerima da preuzmu i primjene zakonodavstvo Europske unije u području tehničkih propisa, normizacije i ocjenjivanja sukladnosti te time omoguće lakši pristup unutarjem tržištu zaključivanjem bilateralnih ugovora u određenim sektorima, a proizvodi obuhvaćeni ACAA sporazumom mogli bi slobodno ući na unutarnje tržište Europske unije, bez dodatnog ispitivanja i certifikacije što bi značilo značajan korak na području konkurentnosti u odnosu na proizvode zemalja članica Europske unije.

Planirane aktivnosti do 2011. godine:

Planirane aktivnosti do kraja 2009. godine:

- Priprema konačnog prijedloga Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti,
- Priprema konačnog prijedloga Pravilnika o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti,
- Priprema konačnog prijedloga Pravilnika o oznaci sukladnosti proizvoda,

- Priprema konačnog prijedloga Uredbe o izmjenama uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva,
- ACAA sporazum - nastaviti konzultacije i pregovore vezano za sklapanje ACAA sporazuma za područja: rekreacijska plovila, osobnu zaštitnu opremu (zaštitne rukavice), niskonaponsku opremu, elektromagnetsku kompatibilnost i radio i telekomunikacijsku opremu,
- Donošenje Odluke o imenovanju članova Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu Republike Hrvatske.
- Priprema Nacrta prijedloga Postupovnika temeljem čl. 8. stavka 2. Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (NN 28/09) kojim će se propisati način postupanja i suradnje Informacijske središnjice (ISA-e), središnjih tijela državne uprave, informacijske točke (ITA), te način suradnje s gospodarskim subjektima.

Planirane aktivnosti od 2010. do 2011. godine:

- Daljnje usklađivanje zakonodavnog i institucionalnog okvira u području slobode kretanja roba, a prema zahtjevima i praksi EU.
- ACAA sporazum - nastaviti konzultacije i pregovore vezano za sklapanje ACAA sporazuma u području direktiva Novog pristupa koji nisu uključeni u prvi krug pregovora.
- Daljnje jačanje administrativnih kapaciteta kao i adekvatna edukacija djelatnika, a vezano za područje notifikacije (obavješćivanja) i rada na sustavu SOLVIT (on-line rješavanje problema nastalih spornom primjenom propisa koji uređuju unutarnje tržište, a bez pokretanja sudskog postupka, (medijacija-posredovanje)).
- Izrada polugodišnjih izvješća o provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba, te o napretku u provedbi Akcijskog plana za usklađivanje s člancima 28.-30. Ugovora o EZ.
- Aktivnosti na pripremi i definiranju sustava SOLVIT koji bi po pristupanju u EU mogao podržati rješavanje sporova medijacijom (posredovanjem), koji nastaju spornom primjenom propisa od strane državnih tijela prema gospodarstvenicima koji nastupaju s poslovnim poduhvatom kao i prema fizičkim osobama na unutarnjem tržištu EU.
- Provođenje Plana aktivnosti za 2009. - 2011. godinu vezano za Kontakt točku u području službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva a koje su utvrđene u Planu aktivnosti za kontakt točku, za period 2009. – 2011.:
 - Uspostava kontakt točke – informacijske središnjice (ISA) u okviru Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva.
 - Priprema prijedloga Obrasca (za dostavu obavijesti ISA-i) temeljem čl. 6. stavka 2. Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (NN 28/09).
 - Imenovanje predstavnike središnjih tijela državne uprave i Hrvatskog zavoda za norme koji će sudjelovati na edukaciji u području notifikacije.

- TAIEX seminar u području notifikacije za središnja tijela državne uprave i drugi oblici edukacije.

Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture vezano uz aktivnosti oko uspostave sustava za obavješćivanje potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu potrebno je napomenuti da je Uprava za sigurnost plovidbe, zaštitu mora i unutarnjih voda, navedenog ministarstva, nadležna za nadzor nad tržištem rekreacijskih plovila te ukoliko se pojavi opasno plovilo na tržištu odmah obavještava Državni inspektorat. Sukladno tome potrebno je povećati broj inspektora i ovlaštenih djelatnika te unaprijediti sustav edukacije vezano uz ovu problematiku.

Hrvatski zavod za norme (HZN) nacionalno je normirno tijelo Republike Hrvatske, osnovano Uredbom o osnivanju Hrvatskog zavoda za norme (NN 154/2004, 44/2005) donesenom temeljem Zakona o normizaciji (NN 163/2003). Hrvatski zavod za norme počeo je s radom 1. srpnja 2005. godine nakon izdvajanja zaposlenika koji su dotad obavljali poslove normizacije iz Državnog zavoda za mjeriteljstvo i preuzimanje radnog prostora i opreme.

Sukladno Nacionalnom programu Republike Hrvatske za pridruživanje Europskoj uniji za 2009. godinu HZN je izradio Strategiju razvoja za razdoblje 2009. – 2011. godine. Vlada Republike Hrvatske je na svojoj sjednici održanoj 19. lipnja 2009. godine donijela Zaključak kojim se prihvaća Strategija razvoja HZN-a za razdoblje 2009.- 2011. godine s Planom aktivnosti u provođenju Strategije.

Sukladno Nacionalnom programu Republike Hrvatske za pridruživanje Europskoj uniji za 2009. godinu HZN je pripremio dokumentaciju te izradio i podnio prijavu za članstvo u CEN-u i CENELEC-u tijekom mjeseca lipnja 2009. godine, kako je utvrđeno u NPPEU-u za 2009. godinu.

HZN kao sudionik europske normizacije u CEN-u i CENELEC-u (pridruženi član) i ETSI-ju (nacionalno normirno tijelo) omogućuje dostupnost informacija i europskih dokumenata, svojim pravilima koja su sukladna europskim pravilima omogućuje nacionalni rad na europski način, a tijekom postupka prihvaćanja europskih norma kao hrvatskih norma utvrđuje mogućnost njihove dragovoljne primjene u hrvatskom gospodarstvu i društvu, promjene koje treba provesti da bi nove norme mogle biti primijenjene i vrijeme koje je potrebno za provedbu promjena kako bi novi sustav mogao biti u potpunosti operativan.

U razdoblju siječanj – lipanj 2009. godine nastavljen je redoviti rad HZN-a i pripreme za članstvo HZN-a u europskim organizacijama za normizaciju CEN i CENELEC.

Prihvaćeno je 98% europskih norma iz područja rada CEN-a i 95% europskih norma u području rada CENELEC-a, čime je ispunjen jedan od uvjeta za članstvo HZN-a u CEN-

u i CENELEC-u, što je bio zadatak utvrđen Strategijom za primjenu pravne stečevine za Poglavlje 1 - Sloboda kretanja roba.

Vlada Republike Hrvatske je na svojoj sjednici održanoj 19. lipnja 2009. godine donijela Zaključak kojim se prihvaća Strategija razvoja HZN-a za razdoblje 2009.- 2011. godine s Planom aktivnosti u provođenju Strategije.

Sukladno Nacionalnom programu Republike Hrvatske za pridruživanje Europskoj uniji za 2009. godinu HZN je pripremio dokumentaciju te izradio i podnio prijavu za članstvo u CEN-u i CENELEC-u tijekom mjeseca lipnja 2009. godine, kako je utvrđeno u NPPEU-u za 2009. godinu.

Konačna potvrda rezultata dosadašnjeg rada HZN-a bit će, nakon provedenog nezavisnog ocjenjivanja kao dijela postupka za prihvaćanje novih članica, pozitivna odluka članica CEN-a i CENELEC-a o prihvaćanju HZN-a kao nove članice. Očekuje se da će to biti postignuto u drugom polugodištu 2009. godine i da će HZN na taj način pridonijeti zaključivanju pregovora u području slobode kretanja roba u skladu s planovima Republike Hrvatske o završetku pregovora do kraja 2009. godine.

Hrvatski zavod za norme, svojim radom u ostvarivanju ciljeva normizacije, 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 HZN-a. Ispunjavajući taj cilj, HZN u okviru svojih redovnih poslova i u skladu s mogućnostima posvećuje pozornost zaštiti potrošača u RH u svojem području djelovanja. HZN je također spreman sudjelovati u programima Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva s ciljem unapređenja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

hrvatski zavod za norme, u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, u narednom razdoblju 2009.-2010. planira slijedeće:

1. osiguravanje interesa potrošača u poslovima normizacije na svim razinama (nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj) poticanjem sudjelovanja predstavnika potrošača u radu nacionalnog normirnog tijela i osiguravanjem članstva udruga za zaštitu potrošača u HZN-u (promotivne aktivnosti, plaćanje članarina) s ciljem praćenja događaja u nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj normizaciji u područjima njihova interesa, te aktivnog sudjelovanja u radu nacionalnog tijela
2. suradnja HZN-a i MINGORP-a u primjeni Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (uključivanje predstavnika MINGORP-a u rad pojedinih tehničkih odbora od posebnog interesa za potrošače i njihovo upoznavanje s ulogom norma u zaštiti potrošača, promicanje uloge normizacije u osiguravanju sigurnosti i zdravlja potrošača, poticanje primjene norme u proizvodnji, ocjenjivanju sukladnosti.

Hrvatska akreditacijska agencija

HRVATSKA AKREDITACIJSKA AGENCIJA (HAA) kao nacionalno akreditacijsko tijelo, temeljem Zakona o akreditaciji (NN 158/03, 75/09) ima zadaću održavanja i razvoja

sustava akreditacije u Republici Hrvatskoj, koji obuhvaća akreditaciju ispitnih i umjernih laboratorija, akreditaciju certifikacijskih tijela te akreditaciju inspeksijskih/nadzornih tijela.

Nova Strategija razvoja HAA (2008.-2010) je izrađena i sve mjere predviđene Strategijom provode se sukladno dinamici. Program rada HAA za 2009. godine prihvaćen je od strane Upravnog vijeća te je izrađen polugodišnji Izvještaj o radu je u pripremi.

Objavljen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o akreditaciji (NN 75/09) te izmjene i dopune Statuta HAA (NN 96/09) radi usklađivanja s novom Europskom uredbom o akreditaciji i nadzoru nad tržištem (765/2008).

Na dan 26. listopada 2009. godine HAA ima 25 stalna zaposlenika, 62 vodećeg ocjenitelja, 94 stručnih ocjenitelja i 145 eksperata po pojedinim područjima.

U periodu od siječnja - listopada 2009. godine HAA je organizirala 9 seminara za HAA zaposlenike, vanjske ocjenitelje, zaposlenike laboratorija i drugih tijela za ocjenu sukladnosti, a vezano uz poboljšanje postupaka akreditacije i poslovanje HAA te internu izobrazbu o dokumentaciji sustava upravljanja u HAA.

U studenom 2008. godine potpisan je Ugovor vezan uz projekt PHARE 2006 *Support to the Croatian Accreditation Agency (HAA) for establishing assessment system of CAB's competence according to the EU New Approach Directives (NAD)*, a aktivnosti vezane uz projekt započele su 07. siječnja 2009. godine. U sklopu Projekta održana su 3 seminara s područja sigurnosti dizala, tlačne opreme, jednostavnih tlačnih posuda i pokretne tlačne opreme. Isto tako, zaposlenici HAA prisustvovali su 8 seminara iz Projekta CARDS 2004, čiji je nositelj Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja, za područja kao što su akreditiranje inspeksijskih tijela i certifikacijskih tijela u području hrane. U okviru projekta CARDS 2004 za infrastrukturu kvalitete, čiji su korisnici bili DZM, HAA i HZN, održana su 2 seminara; jedan za mjeriteljski rječnik (VIM), a drugi seminar za područje mjerenja emisija iz stacioniranih izvora i ostalo. HAA je u lipnju 2009. godine organizirala zajednički stručni seminar sa Slovenskom akreditacijom u svrhu osposobljavanja ocjenitelja prema zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17025.

Jedna od važnih zadaća HAA je pružanje tehničke potpore tijelima državne uprave u provedbi propisa u području sigurnosti i zdravlja građana, zaštite okoliša, zaštite potrošača i drugih javnih interesa.

Pripreme za članstvo u Europskim organizacijama

Hrvatska akreditacijska agencija punopravna je članica EA od 17.11.2005. godine. Dana 01.03.2007. godine HAA je podnijela prijavu Europskoj organizaciji za akreditaciju za zaključivanje Multilateralnog sporazuma (EA-MLA). Prva faza vrednovanja HAA obavljena je u lipnju 2008. godine.

Europska organizacija za akreditaciju - Odbor za multilateralne sporazume (EA-MAC) na svojoj je sjednici 01. listopada 2008. godine donio odluku o nastavku vrednovanja HAA u 2009. godini u svrhu zaključivanja multilateralnog sporazuma (MLA) radi donošenja odluke o akreditaciji za 7 akreditacijskih shema.. Evaluacijski tim EA MLA obavio je ocjenjivanje od 26.-31. srpnja 2009. godine te će se u studenome 2009.

godine nastaviti ocjenjivanje za 2 preostale sheme. HAA procjenjuje da će multilateralni sporazum o priznavanju akreditaciji zaključiti u 2010. godini.

Na međunarodnoj razini, HAA je pridružena članica Međunarodne organizacije za akreditaciju laboratorija (ILAC) te svoja pravila rada temelji i na pravilima te organizacije. Nakon zaključivanja multilateralnih sporazuma o priznavanju akreditacije u EA (EA-MLA), HAA će imati izravan pristup u punopravno članstvo i potpisivanje ILAC-MRA što će značiti priznavanje hrvatske akreditacije na svjetskoj razini, a time i svih akreditiranih laboratorija, odnosno njihovih izvještaja o ispitivanju.

HAA razvija bilateralne odnose s Akreditacionim tijelom Crne Gore, Institutom za akreditaciju Makedonije i Akreditacijskim tijelom Bosne i Hercegovine (BATA) te provodi aktivnosti na izobrazbi budućih ocjenitelja temeljem zaključenih sporazuma o suradnji. HAA je provodi zajedničke aktivnosti na edukaciji i razmjeni ocjenitelja sa Slovenskom akreditacijom (SA).

HAA aktivno sudjeluje u radu Generalne skupštine EA (EA GA), Odboru za multilateralne sporazume (EA MAC), Odboru za certifikaciju (EA CC), Odboru za inspekciju (EA IC), Odboru za laboratorije (EA LAB), Odboru za promidžbu i publikacije (EA CPC), Odboru za horizontalnu komunikaciju (EA HHC) te radnim skupinama za medicinske laboratorije (RS Med Lab), radnoj skupini za međulaboratorijske usporedbe, radnoj skupini za umjerne i ispitne laboratorije te radnoj skupini EA za Komunikaciju s regulatornim tijelima.

Ravnateljica HAA mr.sc. Biserka Bajzek Brezak i predsjednik Upravnog vijeća HAA prof.dr.sc. Juraj Božičević sudjelovali su na Generalnoj skupštini EA GA, na kojoj je ravnateljica HAA izabrana za člana Izvršnog odbora EA te je s ponosom tu ulogu i prihvatila. Ovo imenovanje potvrđuje i priznanje HAA kao ravnopravnog i kompetentnog nacionalnog akreditacijskog tijela u europskim razmjerima. Vladimir Mucko, načelnik Odjela za potvrđivanje osposobljenosti TOS-a nominiran je od EA za nositelja aktivnosti voditelja radne skupine za usklađivanje ocjenjivanja tijela u svrhu notificiranja u području Direktive za dizala.

Suradnja s Hrvatskim zavodom za norme (HZN)

HAA je sudjelovala u radu tehničkih odbora za ocjenjivanje sukladnosti, dizala, strojeve, osobnu zaštitnu opremu, električnu opremu, tlačnu opremu i poljoprivredne proizvode.

Planirane aktivnosti:

HAA planira u drugoj polovini 2009. razmotriti i potpisati ugovore o provedbi postupaka ocjenjivanja osposobljenosti tijela za ocjenjivanje sukladnosti u svrhu ovlašćivanja sa:

- Ministarstvom zdravstva i socijalne skrbi (MZSS)
- Ministarstvom zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva (MZOPUG)
- Ministarstvom regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva (MRRŠVG)
- Ministarstvom poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja (MPRRR)
- Državnim zavodom za mjeriteljstvo (DZM)
- Državnim inspektoratom (DI)

HAA planira aktivnosti na realizaciji Strategije razvoja Hrvatske akreditacijske agencije za razdoblje 2008-2010.

Slijedom strateških ciljeva u navedenom dokumentu planiraju se aktivnosti i zadaci HAA i to:

1. Nadzor nad akreditiranim tijelima
2. Razvoj novih akreditacijskih shema
3. Potpora tijelima državne uprave u provedbi novog tehničkog zakonodavstva
4. Suradnja s HZN-om, DZM-om, i HMI-em
5. Razvoj informatičkog sustava HAA
6. Programi izobrazbe
7. Međunarodna suradnja

Zaključivanje EA MLA sporazuma o priznavanju akreditacije

Tijekom 2009. godine HAA provodi intenzivne pripreme za vrednovanje od strane ocjenitelja Europske suradnje na akreditaciji (EA) za sklapanje EA multilateralnih sporazuma (EA-MLA) za priznavanje akreditacije za:

- laboratorije za umjeravanje (HRN EN ISO/IEC 17025)
- medicinske laboratorije (HRN EN ISO 15169)
- laboratorije za ispitivanje (HRN EN ISO/IEC 17025)
- tijela za certifikaciju sustava upravljanja kvalitetom (QMS) (HRN EN ISO/IEC 17021)
- tijela za certifikaciju sustava upravljanja okolišem (EMS) (HRN EN ISO/IEC 17021)
- tijela za certifikaciju proizvoda (HRN EN 45011)
- tijela za certifikaciju osoba (HRN EN ISO/IEC 17024)
- inspeksijska tijela (HRN EN ISO/IEC 17020)

HAA planira sudjelovanje u radu generalne skupštine, odbora i radnih skupina Europske suradnje za akreditaciju EA i EA „Networka“ za direktive. HAA će pratiti rad Međunarodne organizacije za akreditaciju laboratorija ILAC.

Državni zavod za mjeriteljstvo

Organizacija i ustrojstvo mjeriteljstva u Republici Hrvatskoj temelji se na Zakonu o mjeriteljstvu (NN 158/03, 111/07). Tim je zakonom definirana odgovornost Državnog zavoda za mjeriteljstvo i Hrvatskog mjeriteljskog instituta za provedbu odgovarajućih politika kao što su donošenje tehničkih propisa iz područje mjeriteljstva, uključujući i pretpakovine, ostvarivanje, održavanje i čuvanje nacionalnih etalona te osiguranje sljedivosti mjerenja u Republici Hrvatskoj i mjeriteljski nadzor.

Postignuti rezultati:

U području mjeriteljstva doneseni su:

- Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mjeriteljstvu (NN 111/07). Tim su Zakonom stvoreni preduvjeti za razdvajanje funkcija zakonskog mjeriteljstva od funkcije znanstvenog mjeriteljstva.

- Nacionalna strategija za mjeriteljstvo za razdoblje 2008.-2013. koju je prihvatila Vlada Republike Hrvatske na svojoj sjednici 15. svibnja 2008. godine. Ta će strategija biti temelj za razvoj mjeriteljske infrastrukture u Republici Hrvatskoj i njezinu prilagodbu razvojnim potrebama hrvatskog gospodarstva.
- Investicijska strategija u području mjeriteljstva 2008.-2013. godine (donesena u lipnju 2008.) koju je prihvatila Vlada Republike Hrvatske na svojoj sjednici od 20. lipnja 2008. godine. Investicijskom se strategijom definiraju ulaganja u mjeriteljsku infrastrukturu koju bi trebalo provesti u razdoblju od 2008. do 2013. godine kako bi se proširile mjeriteljske sposobnosti postojećih nacionalnih laboratorija te osiguralo razvoj mjeriteljske infrastrukture u područjima u kojima takva mjeriteljska infrastruktura dosad nije postojala.
- Uredba o osnivanju Hrvatskog mjeriteljskog instituta (NN 77/08).
- Mjerila (mjerni instrumenti)
Na razini EU postoji prijedlog izmjene i dopune Direktive o mjeriteljskim instrumentima (2004/22/EEC), te će nakon stupanja na snagu tih izmjena i dopuna biti usklađen postojeći *Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila* (NN 02/07), koji se temelji na istoj.
- Neautomatske vage
Dana 23.04.2009. Europski parlament usvojio je novu verziju Direktive o neautomatskim vagama (NAWI). Time je dosadašnja Direktiva 90/384/EEC zamijenjena novom Direktivom 2009/23/EC. S obzirom da se kod dotične nove Direktive radi samo o konsolidiranoj verziji Direktive 90/384/EEC, koja u sebi obuhvaća sve njezine izmjene i dopune prihvaćene od trenutka njezina objavljivanja, prihvaćanjem nove Direktive 2009/23/EC ne proizlaze nikakve dodatne obveze usklađivanja na razini nacionalnog zakonodavstva. Takve upute i tumačenja dostavljena su od strane WELMEC-a radne skupine WG 2 koja se bavi primjenom pojedinih aspekata direktive o neautomatskim vagama. Predstavnik Državnog zavoda za mjeriteljstvo uključen je u rad odgovarajuće radne skupine WELMEC-a WG 2 za primjenu direktive, te prati sve novosti s tim u svezi.
- Mjerne jedinice
Usvajanjem odgovarajućih izmjena i dopuna, Direktiva 80/181/EEC o mjernim jedinicama zamijenjena je s Direktivom 2009/3/EC od 11. ožujka 2009. S obzirom na to do kraja 4. kvartala 2009. izvršit će se usklađivanje odgovarajućeg hrvatskog Pravilnika o mjernim jedinicama (NN 02/07).
- *Motorna vozila*
U razdoblju siječanj - lipanj 2009. godine, a prema NPPEU 2009. transponirane su nove izmjene i dopune već prije prenesenih 7 direktiva i još jedna direktiva.
- Emisije onečišćivača iz motora necestovnih pokretnih strojeva
Pravilnikom o mjerama za sprečavanje emisije plinovitih onečišćivača i onečišćivača u obliku čestica iz motora s unutrašnjim izgaranjem koji se ugrađuju u necestovne

pokretne strojeve TPV 401 (izdanje 00), koji je objavljen u narodnim novinama 16/09 od 05.02.2009., prenesena je u nacionalno zakonodavstvo Direktiva 97/68/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 16. prosinca 1997. o usklađivanju zakonodavstva država članica o mjerama za sprečavanje emisije plinovitih onečišćivača i onečišćivača u obliku čestica iz motora s unutrašnjim izgaranjem koji se ugrađuju u necestovne pokretne strojeve, kako je zadnje izmijenjena i dopunjena Direktivom 2004/26/EZ.

- *Pakovine (pretpakovine)*

Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o mjeriteljskim zahtjevima za pakovine i boce kao mjerne spremnike objavljen je u Narodnim novinama br. 35/09.

Ovim se izmjenama i dopunama Pravilnika u nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske prenosi Smjernica 2007/45 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. rujna 2007. godine kojom se utvrđuju pravila o nazivnoj vrijednosti pretpakiranih proizvoda i kojom se ukidaju Smjernice Vijeća 75/106/EEC i 80/232/EEC te mijenja i dopunjuje Smjernica Vijeća 76/211/EEC.

LABORATORIJI DRŽAVNOG ZAVODA ZA MJERITELJSTVO

U siječnju 2009. je u sklopu Laboratorija za procesna mjerenja pri Fakultetu strojarstva i brodogradnje proglašen državni etalon za vlažnost.

Laboratorij za aktivnost, u sklopu Instituta Ruđer Bošković, proglasio je veljači 2009. državni etalon za aktivnost.

U lipnju 2009 prošireno je područje akreditacije u Nacionalnom laboratoriju za gustoću na području umjeravanja gustoće krutina.

Ključna interkomparacija EURAMET-a za masu uspješno je provedena kraju.

Završetkom odgovarajućih mjeriteljskih interkomparacija u bazi podataka o ključnim usporedbama BIPM-a (BIPM KCDB) objavljeni su CMC-evi (sposobnost umjeravanja i mjerenja) za tlak i duljinu.

SUDJELOVANJE U RADU EUROPSKIH I MEĐUNARODNIH MJERITELJSKIH ORGANIZACIJA

Ravnatelj Državnog zavoda za mjeriteljstvo sudjelovao je na 3. Generalnoj skupštini Europskog saveza nacionalnih mjeriteljskih instituta (EURAMET) koja je održana u lipnju 2009. godine na Malti.

S obzirom na punopravno članstvo Državnog zavoda za mjeriteljstvo u EURAMET-u, njegovi predstavnici redovito sudjeluju u radu većine tehničkih odbora i pododbora EURAMET-a,. Te će se aktivnosti i u budućnosti nastaviti.

Državni zavod za mjeriteljstvo ima status pridruženog člana WELMEC-a, Europske suradnje u zakonskom mjeriteljstvu, stoga stručnjaci DZM-a sudjeluju u radu nekih tehničkih odbora (za pretpakovine i vage) i MID.

Planirane aktivnosti do 2012. godine:

- Početkom 2010 godine planiran je početak rada Hrvatskog mjeriteljskog instituta.

- Početkom 2010. godine planira se redizajn postojeće strategije i definiranje Strategije Nacionalnog mjeriteljskog sustava u Republici Hrvatskoj.
- Donošenje novog Zakona o mjeriteljstvu i podzakonskih akata, poglavito glede ovlašćivanja pravnih osoba za poslove zakonskog mjeriteljstva i uvođenja nadzora.
- Akreditacija laboratorija Zavoda prema normi ISO 17020 i 17025, te implementacija norme ISO 9001 u cijelom Državnom zavodu za mjeriteljstvo.
- Informatizacija sustava i kreiranje centralne mjeriteljske baze.
- Prenošnje novih regulatornih akata EZ-a (direktive i uredbe EZ) te novih izmjena i dopuna već prenesenih direktiva.
- Razvoj i implementacija informacijskog sustava za područje homologacije motornih vozila.
- Razvoj sustava za praćenje i ispitivanje emisije iz motora necestovnih pokretnih strojeva.

Temeljem Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03 i 79/07) doneseni su sljedeći podzakonski propisi:

- Uredba o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (NN 28/09)
- Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake sukladnosti (NN 46/08)

Novi pristup:

- Pravilnik o opremi i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u prostorima ugroženim eksplozivnom atmosferom (NN 123/05)
- Pravilnik o sigurnosti dizala (NN 97/09)
- Pravilnik o sigurnosti strojeva (NN 97/09)
- Pravilnik o tlačnoj opremi (NN 135/05, 44/06, 126/08)
- Pravilnik o jednostavnim tlačnim posudama (NN 135/05, 42/06, 126/08)
- Pravilnik o postupku ocjene sukladnosti opreme pod tlakom na temelju isprava o sukladnosti izdanih u inozemstvu (NN 126/08)
- Pravilnik o pokretnoj tlačnoj opremi (NN 126/08)
- Pravilnik o aerosolnim raspršivačima (NN 126/08)
- Pravilnik o pregledima i ispitivanju opreme pod tlakom (NN 138/2008)
- Pravilnik za plinske aparate (NN 135/05)
- Pravilnik o zahtjevima za stupnjeve djelovanja novih toplovodnih kotlova na tekuće i plinovito gorivo (NN 135/05)
- Pravilnik o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu unutar određenih naponskih granica (NN 101/09)
- Pravilnik o zahtjevima za energetske učinkovitost kućanskih električnih hladnjaka, ledenica i njihovih kombinacija (NN 135/05)
- Pravilnik o zahtjevima za energetske učinkovitost prigušnica za fluorescentnu rasvjetu (NN 32/09)
- Pravilnik o elektromagnetskoj kompatibilnosti (EMC) (NN 112/08)
- Pravilnik o radijskoj opremi i telekomunikacijskoj terminalnoj opremi (NN 112/08)
- Pravilnik o stavljanju na tržište osobne zaštitne opreme (NN 106/07, 121/07)

- Pravilnik o tehničkim zahtjevima i postupcima ocjene sukladnosti za neautomatske vage (NN 1/05, 11/05, 42/07)
- Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila (NN 2/07)

Stari pristup:

- Pravilnik za proizvode od kristalnog stakla (NN 135/05, 32/09)
- Pravilnik o metodama kvantitativne analize trokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (NN 135/05)
- Pravilnik o određenim metodama kvantitativne analize dvokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (NN 40/08)
- Pravilnik o sirovinskom sastavu, nazivima i označavanju tekstila (NN 40/08)
- Pravilnik o označivanju materijala glavnih dijelova obuće namijenjene prodaji potrošaču (NN 40/08)

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Uprava za industriju i privatizaciju u narednom razdoblju će, temeljem gore navedenog zakona, izraditi slijedeće podzakonske propise.

- Pravilnik za plinske aparate
- Izmjena Pravilnika o sirovinskom sastavu, nazivima i označavanju tekstila
- Izmjena Pravilnika o određenim metodama kvantitativne analize dvokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana
- Izmjena Pravilnik o određenim metodama kvantitativne analize trokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana
- Izmjena Pravilnika o označavanju materijala glavnih dijelova obuće namijenjene prodaji potrošaču.

Cilj usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU je razvoj i povećanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva na međunarodnom i europskom tržištu, poboljšanje sigurnosti na radu, zaštita okoliša i zaštita potrošača te razvoj zakonodavstva i tehničke infrastrukture, što će omogućiti slobodu kretanja roba i usluga na tržištu zemalja EU.

Kod potrošača treba raditi na podizanju svijesti o ekološkom aspektu proizvoda, o energetske učinkovitosti proizvoda i u slučaju mogućnosti izbora da se preferiranju obnovljivi izvori energije.

Potrebna je i veća promocija proizvoda koji nose „eko oznaku“, gdje bi ekološka prihvatljivost značila i dodatnu kvalitetu proizvoda. „Eko oznaka“ mora biti znanstveno temeljena te zastupati interese kupca.

Efikasnije korištenje sirovina i energije, zamjena ili smanjenje korištenja otrovnih i opasnih tvari, te smanjenje emisija i otpada na samom mjestu nastanka (provođenje Kyoto protokola, odnosno smanjivanje emisije CO₂) vodi kako zaštititi potrošača kao pojedinca tako i zaštititi cijele zajednice, a time i očuvanju prirode.

Poticanje istraživanja, razvoja, proizvodnje, kao i marketinga učinkovitijih proizvoda *od onih koji se trenutno nalaze na tržištu doprinijet će očuvanju života na Zemlji.*

Stvaranje okvira za zahtjeve eko dizajna proizvoda sa stanovišta zaštite okoliša, energetske učinkovitosti i proizvodnje i praćenje proizvoda od njegovog nastajanja (upotreba sirovina) pa do uporabe i zbrinjavanja treba biti jedna je od najvažnijih aktivnosti svakog akcijskog plana.

Energetske oznake, energetske standardi i energetske ciljevi predstavljaju glavne tržišne mehanizme povećanja konkurentnosti proizvoda s ciljem proizvodnje energetski učinkovitog proizvoda.

SLOBODA KRETANJA USLUGA

Tijekom 2008. i 2009. godine uloženi su veliki naponi glede usklađivanja hrvatskog nacionalnog zakonodavstva s europskom pravnom stečevinom u području slobodnog pružanja usluga. Time je nacionalno zakonodavstvo usklađeno s pravnom stečevinom Europske unije shodno principima iz članaka 43. i 49. Ugovora o europskoj zajednici, izvršene su obveze koje je u tom dijelu Republika Hrvatska preuzela temeljem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, te su ispunjena mjerila za zatvaranje poglavlja 3. Pravo na poslovni nastan i slobodno pružanje usluga, pregovora sa Europskom unijom. Vlada Republike Hrvatske u listopadu 2009. godine prihvatila je Izvješće o ispunjavanju obveza za zatvaranje poglavlja 3.

Usklađivanje nacionalnog zakonodavstva u području usluga treba osigurati visok stupanj pravne povezanosti na razini zajednice, visoki stupanj zaštite ciljeva od općeg interesa, a posebno visoki stupanj zaštite potrošača.

U postupak usklađivanja nacionalnog zakonodavstva u području usluga uključen je veliki broj pravnih propisa koji se odnose na usluge. Kako bi se u Republici Hrvatskoj omogućio slobodan poslovni nastan i slobodno pružanje prekograničnih usluga na privremenoj osnovi, odgovarajuće su izmijenjeni i dopunjeni Zakon o trgovačkim društvima (NN 111/93, 34/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08), Zakon o strancima (NN 79/07, 36/09), Zakon o obrtu (NN 77/93, 90/96, 102/98, 64/01, 71/01, 49/03 - pročišćeni tekst, 68/07 i 79/07), Zakon o ustanovama (NN 76/93, 29/97, 47/99, 35/08) i Zakon o zadrugama (NN 36/95, 67/01, 12/02).

Također su odgovarajuće izmijenjeni i dopunjeni dugi pravni propisi u području zdravstvenih usluga, usluga u području turizma i ugostiteljstva, usluga u području veterinarstva, odvjetničkih usluga, usluga iz područja kulturnih djelatnosti, usluga u poštanskom sektoru, itd.

U listopadu 2009. godine donesen je Zakon o reguliranim profesijama i priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija. Taj zakon uvodi sustav međusobnog priznavanja stručnih kvalifikacija u svrhu slobodnog pružanja usluga u Europskoj uniji.

Navedeni propisi stupit će na snagu za državljane Europske unije, odnosno državljane Europskog gospodarskog prostora, danom ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju.

Dodatno usklađivanje s europskom pravnom stečevinom u području usluga započelo je u 2009. godini. Republika Hrvatska dužna je implementirati Direktivu 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu (u daljnjem tekstu Direktiva o uslugama) u nacionalni sustav do dana ulaska u punopravno članstvo Europske unije.

Direktiva o uslugama predstavlja novu europsku pravnu stečevinu i obuhvaća sve što nije obuhvaćeno slobodom kretanja osoba, kapitala i roba, odnosno nije obuhvaćeno drugim direktivama u uslužnom sektoru.

Kako bi se osigurao pravovremeni prijenos Direktive o uslugama u nacionalno zakonodavstvo i ustrojavanje administrativne strukture za provedbu Direktive, izrađen je Implementacijski plan za Direktivu o uslugama, koji je Vlada Republike Hrvatske prihvatila u listopadu 2009. godine.

U Implementacijskom planu definirane su sve aktivnosti potrebne za prijenos Direktive o uslugama, nadležna tijela odgovorna za provedbu aktivnosti i rokovi za završetak aktivnosti. Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva povjerena je koordinacija svih aktivnosti u tom području. Nadležna tijela dužna su dva puta godišnje Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva dostaviti izvješće o provedbi Implementacijskog plana za tekuće izvještajno razdoblje i projekciju potrebnih i planiranih aktivnosti za sljedeće izvještajno razdoblje. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva dužno je, do ulaska Republike Hrvatske u punopravno članstvo Europske unije, dva puta godišnje informirati Vladu Republike Hrvatske i Europsku komisiju o provođenju Implementacijskog plana.

Kroz navedeni Implementacijski plan Republika Hrvatska razvija administrativnu strukturu koja će biti nadležna za provedbu Direktive o uslugama. Prema Implementacijskom planu, postoje tri glavne zadaće administrativne strukture koje moraju biti postignute do dana pristupanja Europskoj uniji:

1. Pripremiti i usvojiti horizontalni Zakon o uslugama, kojim se osigurava usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s Direktivom o uslugama. Tim će se Zakonom propisati opći pravni okvir za veliki broj usluga. Ispunjavanje ove zadaće planira se u III kvartalu 2010. godine kada bi Zakon trebao biti usvojen.
2. Dovršavanje analitičkog pregleda (*screeninga*) i povezanih aktivnosti. Na nacionalnoj razini postupak treba biti dovršen do 1. listopada 2010. godine. Nakon toga, Modifikacijski (Omnibus) zakon o uslugama u nacionalnom će zakonodavstvu ukinuti ili izmijeniti sve preostale odredbe koje su u suprotnosti s Direktivom o uslugama. Usvajanje ovog zakona predviđeno je u I kvartalu 2011. godine. Slijedom analitičkog pregleda (*screeninga*) na nacionalnoj razini, do 1. srpnja 2011. godine tijela lokalne (regionalne) uprave i ostale pravne osobe s javnim ovlastima će sudjelovati u procesu unutarnje kontrole osiguravajući usklađivanje propisa na lokalnoj (regionalnoj) razini s Direktivom o uslugama.

3. Uspostavljanje jedinstvene elektroničke kontaktne točke za usluge. Jedinstvena elektronička kontaktna točka će biti uspostavljena u Hrvatskoj gospodarskoj komori. Prema Implementacijskom planu, ista će biti pokrenuta kao pilot projekt u I kvartalu 2010. godine i postati u potpunosti funkcionalna do kraja I kvartala 2011.

Provođenje navedenih aktivnosti omogućit će uspješnu integraciju hrvatskog tržišta usluga u zajedničko unutarnje tržište Europske unije. Veliku korist od toga imat će osobito hrvatska mala i srednja poduzeća, čija će konkurentnost ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju bitno porasti.

Zaštita potrošača u području usluga od iznimne je važnosti, pošto usluge predstavljaju zamašnjak gospodarskog rasta i odgovorne su za 70% BDP-a u većini država članica Europske unije. Osim toga uslužni sektor se najbrže razvija i svakodnevno se javljaju nove usluge za koje je potrebno urediti pravni okvir.

Ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju potrošačima će se omogućiti pristup većem izboru usluga s konkurentnim cijenama. Osim toga slobodno unutarnje tržište omogućit će povećanje transparentnosti i bolju informiranost potrošača.

Razvoj mreže tijela država članica Europske unije za zaštitu potrošača, što je predmet Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004, dopunjuje suradnju predviđenu u Direktivi o uslugama. Provedba zakona o zaštiti potrošača u prekograničnim slučajevima, a posebno u vezi s novim tržišnim i prodajnim praksama, kao i potreba da se uklone određena, posebna ograničenja suradnje na ovome području, zahtijeva viši stupanj suradnje između država članica Europske unije, te je potrebno osigurati da države članice od gospodarskog subjekta na vlastitom teritoriju zahtijevaju prestanak nezakonitih praksi usmjerenih na štetu potrošača u drugoj državi članici.

4.6. TRGOVINA

Trgovina je važna gospodarska djelatnost koja obuhvaća sve oblike trgovačkih aktivnosti od nabave robe kod proizvođača do isporuke te robe krajnjem potrošaču.

Djelatnost trgovine kao gospodarske grane treba biti u funkciji i u interesu cjelokupnog gospodarstva, uz vođenje računa ne samo o radnicima zaposlenima u trgovini već i o potrošačima u Republici Hrvatskoj.

Naime, jedna od primarnih zadaća trgovine kao uslužne djelatnosti je potrošačima osigurati dostupnost proizvoda i usluga koji svojim cijenama i svojom kvalitetom odgovaraju njihovim potrebama, odnosno kontinuirano jačanje razine zaštite potrošača.

Dakle, kod uređenja trgovine kao uslužne djelatnosti, važno je voditi računa o opskrbi robama koje su nužne u svakodnevnom životu, posebice onim robama koje osiguravaju nesmetano funkcioniranje društvene zajednice i nesmetan pristup informacijama te robama koje su vezane uz poštivanje kulturnih i obiteljskih tradicija kao i potreba turista.

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

U tom smislu, a zbog usklađivanja s novonastalim uvjetima na tržištu te uređenja niza područja koja važećom regulativom nisu bila pokrivena (tipologija prodavaonica, detaljno razrađeni uvjeti za sve oblike trgovanja, uređenje direktne prodaje putem posrednika, pokretna prodaja, nepošteno trgovanje i niz drugih područja sve do nedovoljnih sankcije za pojedine prekršaje), a što je utjecalo na porast sive ekonomije, nelojalne tržišne utakmice i sporiji razvoj ove djelatnosti, 2008. godine usvojen je novi Zakona o trgovini (NN 87/08, 96/08, 116/08 i 76/09) kojim su uređeni uvjeti za obavljanje i stvoren pravni temelj za funkcioniranje i daljnji razvoj trgovačke djelatnosti u Republici Hrvatskoj. Zakon je usklađen sa pravilima EU u području tržišnog natjecanja, unutarnjeg tržišta i zaštite potrošača.

Slijedom predmetnog Zakona donesen je i odgovarajući broj podzakonskih akata koji detaljnije uređuju pojedina područja u trgovini, a osobito je važno istaknuti niz podzakonskih akata kojima se po prvi puta uređuju određena područja trgovine.

Tako je donesen Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo (NN 39/09) kao osnovica za standardizaciju i harmonizaciju koncepta i definicija na razini Državnog zavoda za statistiku, Hrvatske gospodarske komore, lokalne uprave i poduzetnika, a u svrhu statističkog praćenja i izrade baze podataka u trgovini na malo te mogućnosti komparacije stanja sa zemljama EU, a što do sada nije bio slučaj.

Očekivani učinci donošenjem ovog propisa su da primjena klasifikacije prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo omogući međunarodnu usporedivost podataka i pokazatelja, kvalitetniju analizu trgovine, jednostavnije praćenje te lakše donošenje odluka kod planiranja i razvoja trgovine.

Klasifikacija prodavaonica u djelatnosti trgovine na malo nužna je za analizu rasta i razvoja maloprodaje. Ona je temelj za popis prodavaonica i oblika prodaje u trgovini na malo što će omogućiti praćenje svih promjena u maloprodajnoj strukturi prema pojedinim vrstama prodavaonica.

Donesen je i Pravilnik o posebnim uvjetima za obavljanje poslova direktne prodaje putem zastupnika (NN 102/09.) kojim su po prvi put u Republici Hrvatskoj uređeni uvjeti za obavljanje poslova direktne prodaje putem zastupnika koji rade za tvrtke poput Zeptera, Avona, Amway-a i sl., a što je novost u važećem pravnom sustavu.

U skladu s tim, predmetnim Pravilnikom uvodi se:

- pojam „zastupnika direktne prodaje“ kao fizičke ili pravne osobe ili fizičke osobe građanina koja je s trgovcem sklopila ugovor za obavljanje poslova direktne prodaje, u njegovo ime i za njegov račun, sukladno odredbama ovoga Pravilnika, odredbama Zakona o trgovini i odredbama Zakona o zaštiti potrošača;
- obveza izdavanja identifikacijske kartice za zastupnika koji sklapa ugovor za obavljanje poslova direktne prodaje kojom se isti predstavlja kupcu i koja ima izgled iskaznice, a na kojoj se nalaze podatci o nazivu tvrtke trgovca, adresa, broj telefona i telefaksa trgovca, ime i prezime zastupnika i broj iskaznice;
- obveza zastupnika da prigodom predstavljanja proizvoda i usluga kupcu pruži sve potrebne informacije o trgovcu čija se roba prodaje, namjeni i upotrebljivosti robe, cijeni i drugim troškovima koji dodatno opterećuju kupca (poštarina, trošak dostave i slično), uvjetima plaćanja i roku plaćanja, roku dostave za robu, jamstvu (garanciji), servisiranju robe te obvezi upoznavanja s rokom u kojem kupac može odustati od kupovine i vratiti proizvod;
- obveza za trgovca da Hrvatskoj gospodarskoj komori, na propisanom obrascu, dostavi podatke o nazivu i sjedištu tvrtke, odnosno, obrta, djelatnosti kojom se bavi kao i ukupnom broju zastupnika s kojima je trgovac sklopio ugovor za obavljanje poslova direktne prodaje. O bitnim promjenama, trgovac je dužan izvijestiti Hrvatsku gospodarsku komoru na godišnjoj razini.

Na ovaj način bitno je sužen prostor za obavljanje trgovine u tzv. sivoj zoni što je upravo bio slučaj kod ovakvog načina obavljanja trgovine poznate još pod nazivom „prodaja od vrata do vrata“. Na taj način ujedno su direktno zaštićeni i hrvatski potrošači.

Isto tako po prvi put uređeno je i područje veleprodaje ribe kroz usvojenu Uredbu o uvjetima za organiziranje, način poslovanja te postupak prodaje ribe na veletržnicama ribom (NN 96/09), a što je također suzilo prostor za sivu zonu u djelatnosti trgovine ovom robom.

Veletržnice ribe institucije su od javnog interesa koje omogućavaju poveznicu između proizvodnje i potrošnje ribe te osiguravaju sljedivost ribe od proizvođača do krajnjeg potrošača, uz poštivanje posebnih propisa vezanih uz sigurnost, kakvoću, higijenu i kontrolu hrane, zaštitne mjere u ribarstvu i odredbe propisa o trgovini.

Primjena ove Uredbe koja kroz popisane uvjete za organiziranje, način poslovanja te postupak prodaje ribe na tržištima na veliko ribom uređuje način takvog oblika obavljanja trgovine na veliko, predstavlja novost u važećem pravnom sustavu.

Naime, imajući u vidu ciljeve koji se ostvaruju osnivanjem veletržnice ribom, a koji se odnose na formiranje cijene proizvoda na temelju stvarne ponude i potražnje, izbjegavanje monopolističke i/ili špekulantske pozicije pojedinih kanala, osiguravanje kontrole kvalitete ribe koja prođe kroz veletržnicu, osiguravanje brže i sigurnije naplata prodane ribe za ribare te samim tim i smanjenje sive ekonomije, Uredba predstavlja optimum s aspekta svrhe koja se njenim donošenjem želi postići.

Temeljem odredbi Zakona o trgovini. Doneseni su i : Pravilnik o minimalnim tehničkim i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica (NN 66/09 i 108/09), Uredba za

osnivanje i stranih predstavništva u RH (NN 21/09), Uredba o dražbi određenih drvnih proizvoda (NN 56/09) kao i Uredba o uvjetima za obavljanje trgovine na veliko i trgovine s inozemstvom za određenu robu (NN 58/09).

Intencija zakonodavca je da se primjenom Zakona o trgovini stvore dobri temelji za bolje funkcioniranje i daljnji razvoj trgovačke djelatnosti vodeći pri tome posebno računa o interesima zaposlenika i potrošača te usklađenosti sa pravilima EU i to u području unutarnjeg tržišta, tržišnog natjecanja i zaštite potrošača, kao i suzbijanje zloporaba na svim razinama koje se u ovoj djelatnosti pojavljuju, kroz minimiziranje nelojalne tržišne utakmice i sive ekonomije što je preduvjet za bolje uvjete rada za gospodarstvenike i zaposlenike, te postizanje više razine usluge prema potrošačima. Ujedno to je i jedan od uvjeta za brži razvoj gospodarstva u RH uz podizanje standarda stanovništva.

Hrvatska gospodarska komora će i dalje nastaviti aktivno sudjelovati u izradi zakonodavstva odnosno podzakonskih akata koji proizlaze iz Zakona o trgovini (NN 87/08, 116/08). Kad je riječ o zaštiti potrošača HGK je mišljenja da će se Pravilnikom o posebnim uvjetima za obavljanje poslova direktne prodaje putem zastupnika, čije je donošenje predviđeno navedenim zakonom te aktivna uloga članica u njegovom donošenju od strane HGK, biti od posebnog interesa za potrošače budući da je riječ o djelatnosti koja se po prvi puta regulira na tržištu Republike Hrvatske.

Elektronička trgovina

Jedan od oblika trgovine je i elektronička trgovina koja je regulirana Zakonom o elektroničkoj trgovini (NN 173/03, 67/08 i 36/09). Između ostalog na ovaj oblik trgovine primjenjuju se uz odredbe Zakona o trgovini s pripadajućim podzakonskim aktima i odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Zakon o elektroničkoj trgovini temeljen je na standardima koji vrijede u razvijenom gospodarstvu, odnosno baziran je na temeljnim načelima funkcioniranja suvremenih tržišnih mehanizama, među kojima je svakako zastupljeno i načelo zaštite potrošača koji nameće pružateljima usluga posebnu brigu za zaštitu potrošača te štiti potrošača od rizika koji sa sobom donosi novi oblik trgovanja putem interneta.

Isto tako, i u samom Zakonu o zaštiti potrošača dana je posebna važnost takvoj vrsti trgovine temeljem čega je ovaj oblik prodaje na daljinu posebno reguliran.

Elektronička trgovina ne podrazumijeva samo poslovanje između poslovnih subjekata i krajnjih potrošača (B2C), već ona obuhvaća i modele poslovanja između poslovnih subjekata (B2B) kao i model poslovanja sa državnim institucijama (B2G i G2B).

Međutim, upravo kod modela elektroničkog trgovanja između poslovnih subjekata i krajnjih potrošača, uočavaju se sve specifičnosti ovog oblika trgovanja i to kroz bržu dostupnost šireg izbora roba i usluga uz dostupnost usluga 24 sata dnevno tijekom svih dana u godini svim potrošačima. S druge strane i trgovac kao i potrošač imaju znatno niže troškove.

Kod elektroničke trgovine, kao i kod svih ostalih oblika prodaje na daljinu prilikom sklapanja ugovora između trgovaca i potrošača nema fizičkog kontakta, već se prodaja obavlja korištenjem jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

Specifičnosti elektroničke trgovine koje potrošača izlažu novim rizicima zahtijevaju i veću zaštitu prava i interesa potrošača. Naime, veća zaštita potrošača stvara sigurnost kupovanja i uklanja vrlo rašireno uvjerenje potrošača da elektronička trgovina nosi puno veći stupanj rizika od klasičnog poslovanja, a zbog kojeg se isti suzdržavaju od ovakvog načina kupovanja.

Stoga je nužan preduvjet za razvoj elektroničke trgovine otklanjanje nepovjerenja potrošača prema ovakvom obliku poslovanja, te poboljšanje kvalitete pristupa, a sve kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost i zaštićenost potrošača u procesu elektroničke trgovine.

Prema rezultatima Studije razvoja elektroničkog poslovanja u Republici Hrvatskoj za 2006. i 2007. vrijednost prodane robe i usluga elektroničkim putem u zemlji u razdoblju od 2002. godine do 2007. godine povećana je za preko sedam puta, odnosno rasla je po prosječnoj godišnjoj stopi rasta od 48,9%. Pritom je nešto viša stopa rasta zabilježena u B2C segmentu, od 59,9%, dok je za B2B iznosila 47, 5%.

Vrijednost kupoprodaja ostvarenih elektroničkim putem u ukupnom volumenu kupoprodaja u zemlji, iako iz godine u godinu raste još je izrazito skroman. Tako B2C trgovina u ukupnom vrijednosti distributivne trgovine u 2007 je iznosio 1.02% (prema 0,27% zabilježenih u 2002.).

Tablica: Obujam elektroničke trgovine u Hrvatskoj, 2002. – 2007. (milijuna kuna)

Segment	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Pros.g od.stop a rasta
B2C	39,85	103,46	172.,1	253,50	329,05	416,15	59.9%
Računala i računalna oprema	8.91	21.00	27.00	34.00	43.00	56.12	44.5%
Online knjižare	3.24	4.18	5.53	8.50	12.05	14.02	34.0%
Turističke agencije	24.46	71.65	109.15	155.00	192.00	234.98	57.2%
Potrošačka elektronika	1.78	3.00	7.00	14.00	27.00	39.41	85.8%
Ostalo	1.46	3.62	23.74	42.00	55.00	71.62	117.9%
B2B	358,99	880,38	1.487,36	1.779,00	2.116,00	2.504,42	47.5%
Krajnja potrošnja	17.98	45.24	77.56	129.00	166.00	212.87	63.9%
Intermedijarna potrošnja	341.01	835.15	1409.80	1650.00	1950.00	2291.55	46.4%
Elektronička trgovina ukupno	398.84	983.84	1.659,77	2.032,50	2.445,05	2.920,57	48.9%

Izvor: IDC Adriatics, 2008.

Kako je jedna od glavnih prepreka bržem usvajanju elektroničkog poslovanja nedostatak povjerenja tako je i nužan preduvjet za razvoj elektroničke trgovine upravo otklanjanje nepovjerenja potrošača prema ovakvom obliku poslovanja i podizanje javne svijesti o potrebi i korisnosti primjene istog.

Stoga se u narednom razdoblju planira promocija elektroničkog poslovanja, a posebno promocija sustava sigurnosti, zaštite osobnih informacija i zaštite potrošača, kao i definiranje kodeksa ponašanja i kriterija izvrsnosti za elektroničku trgovinu i elektroničko poslovanje i uspostava oznake povjerenja.

4.7. FINANCIJSKE USLUGE, OSIGURAVATELJSKE USLUGE I BANKARSTVO

U proteklom razdoblju Hrvatska narodna banka prioritetno je usmjeravala svoje aktivnosti na usuglašavanje nacionalnih propisa iz svoje nadležnosti sa direktivama Europske unije, dok u narednom razdoblju, u okviru redovnih aktivnosti praćenja i nadzora nad primjenom važeće regulative u poslovanju kreditnih institucija, poseban naglasak staviti će se i na nadzor nad izvršenjem obveza iz dijela regulative koja se odnosi na zaštitu potrošača odnosno zaštitu klijenata kreditnih institucija.

Pri tome se prvenstveno misli na primjenu odredbi članaka 304-310. Zakona o kreditnim institucijama (NN 117/2008 i 74/2009), Odluke o efektivnoj kamatnoj stopi kreditnih institucija i kreditnih unija te ugovaranju usluga s potrošačima (NN 1/2009. i 41/2009) te na Zakon o zaštiti potrošača (NN 79/2007, 125/2007 i 79/2009) i Zakon o potrošačkom kreditiranju (NN 75/2009.).

Osim redovnih aktivnosti, Hrvatska narodna banka planira poduzeti i određene aktivnosti koje bi u narednom razdoblju također utjecale na podizanje razine kvalitete zaštite potrošača posebice u bankarskom sektoru.

U Akcijskom planu za razdoblje 2009.-2010. detaljno su razrađene aktivnosti HNB-a za dvogodišnje razdoblje.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (dalje: Agencija) u ostvarenju svojih temeljnih ciljeva, a to su promicanje i očuvanje stabilnosti financijskog sustava i nadzor zakonitosti poslovanja subjekata nadzora, rukovodi se načelima transparentnosti, izgradnje povjerenja među sudionicima financijskog tržišta i izvješćivanja potrošača.

Agencija upoznaje javnost s ulogom i načinom funkcioniranja financijskog sustava, uključujući razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskih poslova, osiguravajući brz i ekonomičan pristup svim vrstama informacija koje mogu biti od interesa korisnicima financijskih usluga, investitorima i ostaloj javnosti.

Agencija na internetskoj stranici www.hanfa.hr objavljuje informacije o subjektima nadzora, odlukama koje je donijela, a vodi i rubriku s upitima novinara i odgovorima Agencije te daje širok raspon izvješća o subjektima nadzora iz svoje nadležnosti, kao što su popisi:

- mirovinskih i investicijskih fondova,
- društava za osiguranje,
- društava za reosiguranje,
- banaka ovlaštenih za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju,
- društava za zastupanje u osiguranju,
- društava za posredovanje u osiguranju i reosiguranju,
- obrta za zastupanje u osiguranju,
- ovlaštenih zastupnika u osiguranju,
- ovlaštenih posrednika u osiguranju i reosiguranju,
- ovlaštenih aktuara,
- leasing društava.

Osim navedenog, na internetskoj stranici Agencije dostupni su podaci o ponudama za preuzimanje dioničkih društava, sukladno Zakonu o preuzimanju dioničkih društava (NN 109/07 i 36/09), koji uključuju ponude u tijeku i arhivu svih ponuda koje su završene u prethodnoj godini, zatim popis svih prospekata koje je Agencija odobrila u zadnjih dvanaest mjeseci i popis sudionika sustava za namiru financijskih instrumenata, a objavljeni su i sljedeći registri:

- registar investicijskih društava, registar brokera, registar investicijskih savjetnika i registar vezanih zastupnika sukladno Zakonu o tržištu kapitala (NN 88/08, 146/08 i 74/09),
- registar fondova koji uključuje društva za upravljanje te sve fondove sukladno Zakonu o investicijskim fondovima (NN 150/05), te braniteljski i umirovljenički fond koji su osnovani po posebnim zakonima,
- registar brokera i investicijskih savjetnika, te vezanih zastupnika.

Agencija na internetskoj stranici objavljuje i bilten koji na tromjesečnoj bazi donosi vijesti, komentare i pregled nebankarskog sektora, a dostupni su i članci, video zapisi te datoteke koji potrošačima daju niz informacija o aktivnostima iz djelokruga rada Agencije.

Ustrojavanjem Registra objekata leasinga, sukladno Zakonu o leasingu (NN 135/06), koji se kao servis vodi na internetskoj stranici Agencije, ostvaruju se načela transparentnosti, izvješćivanja potrošača i izgradnje povjerenja među sudionicima financijskog tržišta kojima se Agencija rukovodi u svom djelovanju.

Sukladno članku 15. točka 7. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (NN 140/05), Agencija ima ovlast informirati javnost o načelima po kojima djeluje financijsko tržište, stoga na svojoj internetskoj stranici objavljuje sudske odluke u kojima

je Agencija stranka, čime omogućuje ostvarivanje prava na pristup informacijama svim fizičkim i pravnim osobama, svakodobno i pod jednakim uvjetima.

Agencija je aktivno uključena u projekt Svjetske banke pod nazivom „Financial Literacy and Consumer Protection“. Završetak dokumenta i njegova distribucija očekuje se do kraja 2009. godine, a namjera dokumenta je ukazati na trenutno stanje zaštite potrošača u cjelokupnom financijskom sektoru u Republici Hrvatskoj, kao i predložiti mjere za poboljšanje zaštite potrošača.

Zakonska regulativa vezana uz djelokrug aktivnosti Agencije usklađena je s direktivama i smjernicama Europske unije te su sukladno tome i standardi zaštite potrošača kakvi postoje u *acquis* implementirani u navedenu regulativu.

Agencija u okviru svojih ovlasti nadzornog tijela, na temelju predstavki potrošača, odnosno korisnika usluga subjekata nadzora Agencije, provjerava pridržava li se subjekt nadzora dobrih poslovnih običaja i pravila struke.

Agencija provodi i nadzor nad promidžbom mirovinskih i investicijskih fondova, te društava za osiguranje, čime osigurava da promidžbena poruka bude zasnovana na utemeljenim i vjerodostojnim podacima.

Sudjelovanje predstavnika Agencije u Vijeću pravobraniteljstva koje djeluje uz pravobranitelja osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje, još je jedan od načina na koji Agencija sudjeluje u zaštiti potrošača.

Agencija smatra da najveći prostor za poboljšanje i unaprjeđenje zaštite potrošača, unutar sektora financijskih usluga, postoji u segmentu informiranja i edukacije korisnika financijskih usluga, stoga će nakon provedene intenzivne edukativne kampanje u 2008. godini pod nazivom „Imate pravo znati“, koja je obuhvaćala emitiranje edukativnih spotova, gostovanje zaposlenika Agencije u radio i TV emisijama, izradu i distribuciju besplatnih informativnih priručnika i brošura o tržištu osiguranja i tržištu kapitala, i dalje nastaviti provoditi aktivnosti na informiranju i educiranju javnosti u pogledu financijske pismenosti i zaštite potrošača, te tijekom kontakata sa subjektima nadzora i samim korisnicima usluga na financijskom tržištu razmotriti mogućnosti kako bi se doprinijelo poboljšanju funkcioniranja navedenog tržišta i pružanja usluga na istom. Te aktivnosti, između ostaloga, uključuju i poticanje udruženja subjekata nadzora (npr. pri HGK-i) za usvajanjem i donošenjem internih pravila zaštite potrošača.

Ministarstvo financija je u lipnju 2009. godine donijelo Zakon o potrošačkom kreditiranju (NN 75/09). Donošenjem ovoga Zakona zakonodavni okvir Republike Hrvatske usklađuje se s Direktivom 2008/48/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkom kreditu kojom se opoziva Direktiva Vijeća 87/102/EEZ (Službeni list L133, 22.5.2008., str. 66-92). Zakon će stupiti na snagu 01. siječnja 2010., drugim riječima, vjerovnici odnosno kreditni posrednici dužni su uskladiti svoje poslovanje s odredbama zakon do 01. siječnja 2011.

Zakon uređuje područje potrošačkog kreditiranja, informacija i prava o ugovoru na kredit, pristupa bazi podataka, nadzor i zaštita prava potrošača, u kojima kao korisnik nastupa potrošač koji uzima kredit pod uvjetima i u svrhu koju određuje spomenuti zakon. U tijeku je izrada dvaju pravilnika na temelju Zakona kojima će se propisati slijedeće:

- sadržaj i oblik informacija koje su vjerovnik i kreditni posrednik dužni pružiti potrošaču prije prihvaćanja ponude ili sklapanja ugovora o kreditu i dodatne pretpostavke za izračun efektivne kamatne stope
- obveza izvješćivanja Ministarstva financija, kadrovski, tehnički i organizacijski uvjeti koje mora ispuniti vjerovnik, odnosno kreditni posrednik, u cilju dobivanja odobrenja, razlozi za odbijanje zahtjeva za izdavanje odobrenja, dokumentacija koju je potrebno priložiti zahtjevu, naknada za izdavanje odobrenja, rok za podnošenje zahtjeva za dobivanje odobrenja te ostali uvjeti izdavanja odobrenja za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja.

Navedeni Zakon i podzakonski akti uređuju i područje zaštite potrošača u skladu s djelokrugom rada Ministarstva financija.

U razdoblju 2009-2012. u planu je donošenje Zakona o platnom prometu, usklađivanje Zakona o osiguranju depozita te priprema Zakona o založnom kreditiranju.

Zakonom o platnom prometu zakonodavni okvir Republike Hrvatske usklađuje se s Direktivom 2007/64/EZ o uslugama platnog prometa na unutarnjem tržištu, kojom se mijenjaju i dopunjuju Direktive 97/7/EZ, 2002/65/EZ, 2005/60/EZ i 2006/48/EZ te kojom se ukida Direktiva 97/5/EZ.

Donošenjem navedenog Zakona platne usluge u Republici Hrvatskoj bit će uređene istovjetno kao u Državama članicama Europskog gospodarskog područja, uz naglasak na zaštitu prava korisnika platnih usluga. Na taj način građani Republike Hrvatske imat će pravo na platne usluge pod istim uvjetima kao i građani Država Europskog gospodarskog područja, u skladu s novim europskim standardima, koji čine osnovu najviših suvremenih svjetskih standarda.

U okviru svojih redovnih i izvanrednih aktivnosti koje se odnose na zaštitu potrošača Ministarstvo financija ustrojilo je, Uredbom o izmjenama i dopunama Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva financija (NN 29/09), Odsjek za koordinaciju zaštite potrošača i financijsku pismenost. Navedeni odsjek sastavni je dio Odjela za nadzor financijskih institucija i financijsku pismenost, Uprave za financijski sustav.

Odsjek za koordinaciju zaštite potrošača i financijsku pismenost izrađuje odnosno sudjeluje u izradi nacрта prijedloga zakona i provedbenih propisa iz područja zaštite potrošača vezano za djelokrug Uprave; analizira i predlaže mjere za poboljšanje tih sustava; obavlja poslove vezane za financijsku pismenost građana te informira javnost o osnovnim značajkama pojedinih financijskih usluga; koordinira rad po pritužbama potrošača vezano za usluge iz financijskog sustava.

4.8. TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Ministarstvo turizma u narednom razdoblju planira donijeti podzakonske propise za provedbu Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07). Iako su tim Zakonom regulirana određena pitanja iz područja zaštite potrošača u pružanju turističkih usluga, ali radi cjelovitije i učinkovitije zaštite potrošača trebalo bi podzakonskim propisima, koje temeljem navedenog Zakona može donijeti ministar turizma, detaljnije regulirati pružanje turističke usluge u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuju športsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, splavarenje, rafting, padobransko jedrenje, skakanje s užetom) uključivo obrazovanje kadrova za njihovo provođenje.

U pripremu navedenih propisa, koje je ovlašten donijeti ministar turizma uz suglasnost ministra nadležnog za područja obuhvaćena pojedinim oblikom turističke ponude, odnosno ministra nadležnog za šport i obrazovanje, bit će uključene i strukovne udruge, udruge poslodavaca te drugi stručnjaci iz područja na koji će se određeni propis odnositi.

U cilju zaštite potrošačkih prava turista potrebno je poticati razvoj i djelovanje udruga za zaštitu potrošača – kroz postojeće programe i poticaje za podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma.

4.9. PROMET NEKRETNINAMA

Trgovanje nekretninama uređeno je Zakonom o posredovanju u prometu nekretninama (NN 107/07) koji s pripadajućim podzakonskim propisima: Pravilnikom o Programu osposobljavanja za agenta posredovanja u prometu nekretnina (NN 56/08), Pravilnikom o stručnom ispitu za agenta posredovanja u prometu nekretnina (NN 56/08), Pravilnikom o registru posrednika u prometu nekretnina (NN 56/08) i Pravilnikom o Imeniku agenta posredovanja u prometu nekretnina (NN 56/08 i 137/08) po prvi put u Republici Hrvatskoj uređuje djelatnost usluge posredovanja u prometu nekretnina.

Ovaj Zakon predstavlja pravni temelj za sigurno, standardizirano trgovanje nekretninama, odnosno za posredovanje u prometu nekretnina, a mjerodavnim tijelima omogućen je djelotvoran nadzor. Svim potrošačima, korisnicima usluga posrednika u prometu nekretnina Zakon pruža transparentan i pravno sigurniji sustav u prometu nekretnina, a za posrednike uređuje uvjete za odgovornije i profesionalnije postupanje prilikom pružanja usluga.

Tako je u Imenik agenata, koji se vodi pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, do sada upisano 1.129 agenata, koji su svi stručno osposobljeni za posredovanje u prometu nekretnina.

Registar posrednika u prometu nekretnina, u koji je do sada upisano 777 posrednika, također se vodi pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

Osobito je važno naglasiti da su Imenik i Registar javni, dostupni na internetu na web stranicama Hrvatske gospodarske komore u koje svatko ima pravo uvida, te se na taj način omogućava potrošačima dobivanje kvalitetnije usluge i veća pravna sigurnost, a posrednicima u prometu nekretnina stjecanje ugleda i utemeljenosti koji će utjecati i na povećanje opsega njihovog posla, a time i prihoda.

Hrvatska gospodarska komora ima aktivnu ulogu koju planira i dalje ostvarivati na području posredovanja u poslovanju nekretnina kako kroz javnu ovlast provođenja stručnog ispita za agente posredovanja u prometu nekretnina, vođenja Imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina, tako i provođenjem edukacije za agenta posredovanja u prometu nekretnina čime se podiže nivo kvalitete rada agenata što direktno utječe na zaštitu interesa potrošača.

Tako su i pojedine odredbe Zakona o zaštiti potrošača sastavni dio stručnog ispita za agente. U svrhu zaštite potrošača nastaviti će se IZRADA Kodeksa etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina sukladno Zakonu o posredovanju u prometu nekretninama koji će zamijeniti dosadašnja Pravila poslovanja posrednika u prometu nekretnina, kako bi se i na taj način ojačala zaštita potrošača na tržištu nekretnina. Nastaviti će se aktivno pratiti i zakonodavstvo odnosno direktive Europske unije vezane za zaštitu potrošača, prvenstveno Prijedloga Direktive o pravima potrošača, koju je Europska komisija usvojila 8. listopada 2008. Naime, riječ je o direktivi koja ima za cilj objediniti četiri postojeće direktive odnosno Direktivu o prodaji potrošačke robe i garancija (Sale of consumer goods and guarantees (99/44/EC)), Direktiva o nepoštenim terminima ugovora (Unfair contract terms (93/13/EC)), Direktiva o prodaji na daljinu (Distance selling (97/7/EC)), Direktiva o prodaji od vrata do vrata (Doorstep selling (58/577/EC)).

5. 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,
- izdvajanjem iz proračuna Jedinica lokalne i regionalne (područne) samouprave

U naredne četiri godine postoji mogućnost da se aktivnosti unaprijeđenja razvoja sustava zaštite potrošača financiraju i iz fondova Europske unije (kroz projekte).

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

U Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2009. godinu, koji se odnosi na Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, a za potrebe zaštite potrošača bio je predviđen za provedbu Nacionalnog programa, iznos od 3.800.000,00 kuna, međutim, rebalansom Državnog proračuna taj iznos je smanjen te iznosi 2.664.500,00 kuna.

2009.	2010.	2011.(plan)	2012.(plan)
2.664.500 kn	3.064.000 kn	3.523.800 kn	4.052.300 kn

Ostala tijela državne uprave zadužena za pojedine zadaće iz Nacionalnog programa predvidjela su svoje financijske obveze kroz redovna proračunska sredstva za razdoblje 2009. – 2012. godinu.

V. ZAKLJUČAK

Osnovni cilj koji Republika Hrvatska želi postići daljnjim razvojem sustava zaštite potrošača je stvaranje modernog i razvijenog socijalno osjetljivog gospodarstva u kojem se potrošači osjećaju zaštićeno, sigurno i zadovoljno te na tržištu nastupaju kao ravnopravni dionici potičući pritom tržišnu utakmicu gospodarskih subjekata-

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012. razrađene su aktivnosti i zadaće svih dionika zaštite potrošača a u cilju ostvarivanja prioritetnih ciljevi koji se žele ostvariti na području zaštite potrošača a to su:

- Daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije
- Daljnje jačanje nadzora na tržištu
- Podizanje javne svijesti o zaštiti potrošača na području financijskih usluga , javnih usluga, zdravstvenih usluga i usluga elektroničkih medija
- Daljnji razvoj politike sigurnosti proizvoda
- Daljnji razvoj sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova
- Daljnji razvoj sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj
- Potpora daljnjem jačanju potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj.

Aktivnosti Vlade Republike Hrvatske bit će usmjerene prvenstveno na stvaranje dobrog pravnog temelja za zaštitu potrošača kroz kontinuirano usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije te na daljnje jačanje nadzora na tržištu u cilju minimiziranja mogućnosti plasmana nesigurnih i opasnih proizvoda na tržište.

Stoga je potrebno daljnje institucionalno i administrativno jačanje tijela za provođenje nadzora nad tržištem, a naročito jačanje suradnje tijela za provođenje nadzora s tijelima nadležnim za provođenje propisa pojedinog područja

Edukacija cjelokupne javnosti o zaštiti prava i ekonomskih interesa potrošača kroz kontinuiran dijalog s civilnim društvom i gospodarskim sektorom jedno je od prioritarnih područja koja su obuhvaćena novim strateškim programom. Potrebno je intenzivirati suradnju svih dionika u zaštiti potrošača s predstavnicima medija o aktivnostima i aktualnim događanjima na područjima važnim za potrošače.

Obveza je svake države članice Europske unije kao i zemlje kandidata da osigura potrošačima sigurne proizvode na tržištu. U tom smislu, Republika Hrvatska će provoditi aktivnosti u cilju daljnjeg razvoja politike sigurnosti proizvoda kroz uspostavu koordinacije tijela za nadzor nad propisima o zaštiti gospodarskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda te uspostavu sustava za obavješćivanje potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu i provođenje programa inspekcijskog nadzora.

Daljnji razvoj izvansudskog načina rješavanja sporova u skladu s načelima koja jamče njihovu kvalitetu usluge, pravo su i obveza nadležnih državnih tijela, subjekata koji pružaju uslugu alternativnog načina rješavanja sporova, te profesionalnih i interesnih udruga trgovaca.

Iako Republika Hrvatska stvara odgovarajući pravni okvir za provedbu izvansudskog načina rješavanja sporova, te osigurava zaštitu prava građana koji se koriste ovakvim načinom rješavanja sporova, čime se potrošačima omogućuje lakši „pristup pravdi“ ovaj sustav još uvijek nije dovoljno prepoznat u javnosti. U narednom četverogodišnjem razdoblju poduzet će se niz aktivnosti u cilju senzibiliziranja javnosti, educirajući i informirajući potrošače i trgovce o prednostima izvansudskog načina rješavanja sporova.

Nadalje, potrebno je daljnje jačanje sustava zaštite potrošača kroz jačanje institucionalnih i administrativnih kapaciteta te bolju međusobnu povezanost svih nositelja zaštite potrošača

Vlada Republike Hrvatske pružit će potporu daljnjem jačanju potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj. Nužno je daljnje osnaživanje udruga za zaštitu potrošača u svrhu ostvarivanja njihove osnovne funkcije, a to je informiranje i edukacija potrošača.

Tijela lokalne i regionalne samouprave u Republici Hrvatskoj trebaju biti aktivnija u provođenju politike zaštite potrošača na svom području i stvarati uvjete za učinkovitiju zaštitu potrošača kroz informiranje i savjetovanje potrošača, organizaciju edukativnih skupova te potporu rada udruga za zaštitu potrošača.

Uspjeh provedbe Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012.godine u prvom redu, ovisit će o spremnosti svih ključnih nositelja zaštite potrošača na izvršavanju utvrđenih zadaća kao i o raspoloživim financijskim sredstvima.

**VI. PREGLED ZADAĆA PREMA PRIORITETNIM PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA –
IZ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009. - 2012.**

PRIORITETNE ZADAĆE	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
1. PODIZANJE JAVNE SVIJESTI O POTROŠAČKIM PRAVIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ		
OBRAZOVANJE		
izrada i provedba Programa o pravima, obavezama i zaštiti potrošača kao sastavnog dijela Nacionalnog okvirnog kurikuluma	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Udruge za zaštitu potrošača	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 Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Udruge za zaštitu potrošača	Redovita proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa
- Organiziranje seminara i obrazovnih programa sa sadržajima iz područja zaštite potrošača: za službenike u državnoj upravi, inspektore koji provode nadzor nad primjenom propisa, predstavnike potrošačkih udruga i savjetovašta, suce i ostale osobe uključene u rješavanje „potrošačkih“ sporova, za obrtnike i trgovačka društva namijenjene njihovom informiranju i upoznavanju s obvezama i granicama tih obveza,	Nadležna tijela državne uprave, HGK, HOK, HUP Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Udruge za zaštitu potrošača	Redovita proračunska sredstva tijela državne uprave, financijska sredstva HGK, HOK i HUP

emitiranje specijalizirane tjedne edukativne TV i radio emisije za potrošače kao dijela programske sheme HTV-a	Ravnateljstvo HRT-a	Financijska sredstva HRT-a
OBAVJEŠĆIVANJE		
sufinanciranje rada savjetovaništa i raspisivanje javnih natječaja za sufinanciranje projekata namijenjenim udrugama za zaštitu potrošača u cilju edukacije i podizanja razine svijesti o zaštiti potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
tematske javne tribine i predavanja iz područja zaštite potrošača	Udruge za potrošača, stručne institucije, tijela lokalne i područne samouprave	Redovita proračunska sredstva tijela državne uprave, proračunska sredstva lokalne i područne samouprave za projekte informiranja i edukacije potrošača
Nadogradnja Centralnoga informacijskog sustava zaštite potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva

2. JAVNE USLUGE	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
- uskladiti Nacionalno zakonodavstvo sukladno djelokrugu rada ministarstva i drugih državnih institucija	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva Državni inspektorat Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije Hrvatska energetska regulatorna agencija	Redovita proračunska sredstva tijela državne uprave

pojačati upravni nadzor nad institucijama koje imaju javne ovlasti na području javnih usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- ojačati kadrovske kapacitete u inspeksijskom nadzoru	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture Državni inspektorat	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i infrastrukture i Državnog inspektorata
-unaprijediti metode pravne zaštite korisnika javnih usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
uskладiti propise iz područja pružanja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ostalim propisima Europske unije	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
- prikupiti podatke i izraditi detaljan prikaz utvrđenih nezakonitih radnji iz svih područja javnih usluga koje se odnose na pristup, način korištenja, isporuke, kvalitetu, obračun i naplatu javnih usluga	Državni inspektorat	Redovita proračunska sredstva Državnog inspektorata

3. ZDRAVSTVENE USLUGE	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
- 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	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi

4. SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
-donošenje svih podzakonskih akata temeljem Zakona o hrani	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
-donošenje podzakonskih akata na temelju Zakona o genetski modificiranim organizmima (GMO)	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- povezivanje nadležnih inspekcija, ovlaštenih laboratorija i drugih institucija radi pravovremenog i točnog obavješćivanja potrošača o rezultatima službenih kontrola na područja zdravstvene ispravnosti i kontrole kvalitete proizvoda	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Državni inspektorat	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Državnog inspektorata
-kadrovsko ekipiranje, jačanje, edukacija veterinarske, sanitarne i ostalih inspekcija nadležnih za službenu kontrolu hrane	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Hrvatska agencija za hranu Državni inspektorat	Redovita proračunska sredstva tijela državne uprave

5. SIGURNOST PROIZVODA	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
- usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije	Nadležna tijela državne uprave	Redovita proračunska sredstva tijela državne uprave
- uspostava sustava obavješćivanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Državni inspektorat Hrvatska agencija za hranu	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja, Državnog inspektorata i Hrvatske agencije za hranu

6. TRGOVINA	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
- usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa tehničkim zakonodavstvom Europske unije na području trgovine, prometa nekretnina	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, HGK	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, financijska sredstva HGK

7.FINANCIJSKE USLUGE, OSIGURAVATELJSKE USLUGE I BANKARSTVO	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
- usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa tehničkim zakonodavstvom Europske unije	Hrvatska narodna banka Ministarstvo financija	Redovita sredstva Hrvatske narodne banke Redovita proračunska sredstva
- razvoj i poboljšanje zaštite potrošača na području bankovnih i financijskih usluga	Hrvatska narodna banka i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga	Redovita sredstva Hrvatske narodne banke i Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga

8. TURIZAM I UGOSTITELJSTVO	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
- donošenje podzakonskih propisa za provedbu Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN68/07) koje, temeljem Zakona može donijeti ministar turizma, a za detaljnije reguliranje pružanja turističkih usluga u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuje športsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, splavarenje /rafting/, padobransko jedrenje /paragliding/, skakanje s	Ministarstvo turizma	Redovita proračunska sredstva Ministarstva turizma

užetom/bungeejumping/, uključivo obrazovanje kadrova za njihovo provođenje		
- 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 turizma	Redovita proračunska sredstva Ministarstva turizma

ZADAĆE JEDINICA LOKALNE I REGIONALNE SAMOUPRAVE	NOSITELJI	IZVORI FINANCIRANJA
Sustavno promicanje zaštite potrošača na svom području	Jedinice lokalne i regionalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave
Potpورا radu udruga za zaštitu potrošača	Jedinice lokalne i regionalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave