



HRVATSKI SABOR

KLASA: 022-03/17-01/54

URBROJ: 65-17-02

Zagreb, 13. travnja 2017.

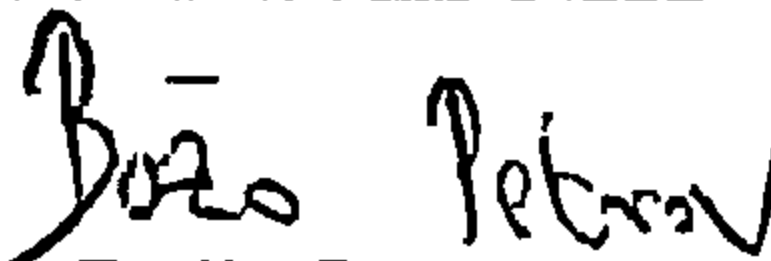
**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 33. stavka 1. podstavka 3. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine*, koji je predsjedniku Hrvatskoga sabora dostavila Vlada Republike Hrvatske, aktom od 13. travnja 2017. godine.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila dr. sc. Martinu Dalić, potpredsjednicu Vlade Republike Hrvatske i ministricu gospodarstva, poduzetništva i obrta, te Natašu Mikuš Žigman i Marija Antolića, državne tajnike u Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta.

PREDSJEDNIK


Božo Petrov



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Klasa: 022-03/16-14/08
Urbroj: 50301-25/20-17-3

Zagreb, 13. travnja 2017.

PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA

Predmet: Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine

Na temelju članka 130. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14 i 110/15), Vlada Republike Hrvatske dostavlja Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila dr. sc. Martinu Dalić, potpredsjednicu Vlade Republike Hrvatske i ministricu gospodarstva, poduzetništva i obrta, te Natašu Mikuš Žigman i Marija Antolića, državne tajnike u Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta.



PREDSJEDNIK

Andrej Plenković
Dr. Andrej Plenković

**IZVJEŠĆE O PROVEDBI NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA
ZA RAZDOBLJE OD 2013. DO 2016. GODINE**

SADRŽAJ

1. UVOD	5
2. REGULATORNI OKVIR	5
3. INSTITUCIONALNI OKVIR	10
3.1. MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I OBRTA	10
3.2. NACIONALNO VIJEĆE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	12
4. NADZOR NAD TRŽIŠTEM	13
4.1. TRŽIŠNA INSPEKCIJA	13
4.2. SANITARNA INSPEKCIJA	20
4.3. TURISTIČKA INSPEKCIJA	24
4.4. INSPEKCIJA PROIZVODNJE I PROMETA EKSPLOZIVNIH TVARI	26
5. EDUKACIJA I INFORMIRANJE POTROŠAČA	27
5.1. UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	34
5.1.1. PROJEKTI INFORMIRANJA I EDUKACIJE	34
5.1.2. PROVEDENE AKTIVNOSTI UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	36
5.1.2.1. Glas potrošača Vinkovci	36
5.1.2.2. „Korana“ Udruga za zaštitu potrošača grada Karlovca	36
5.1.2.3. “Potrošački forum“ udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana	36
5.1.2.4. „ROZP“ – Regionalna organizacija zaštite potrošača	38
5.1.2.5. Udruga za zaštitu potrošača grada Koprivnice	38
5.1.2.6. Varaždinski potrošač	39
TABLICA PROVEDENIH AKTIVNOSTI UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	41
5.2. JEDINICE LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE	51
5.2.1. JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE U KOJIMA DJELUJU UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	52
5.2.1.1. Grad Duga Resa	52
5.2.1.2. Grad Karlovac	53
5.2.1.3. Grad Koprivnica	54
5.2.1.4. Grad Osijek	55
5.2.1.5. Grad Rijeka	55
5.2.1.6. Grad Split	56
5.2.1.7. Grad Šibenik	56
5.2.1.8. Grad Varaždin	57
5.2.1.9. Grad Vinkovci	57
5.2.1.10. Grad Zadar	57
TABLICA PROVEDENIH AKTIVNOSTI PO GRADOVIMA U KOJIMA DJELUJU UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	59
5.2.2. JEDINICE PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE	63
5.2.2.1. Bjelovarsko-bilogorska županija	63
5.2.2.2. Brodsko-posavska županija	63

5.2.2.3. Istarska županija	63
5.2.2.4. Karlovačka županija	63
5.2.2.5. Koprivničko-križevačka županija	64
5.2.2.6. Krapinsko-zagorska županija	64
5.2.2.7. Ličko-senjska županija	65
5.2.2.8. Međimurska županija	65
5.2.2.9. Osječko-baranjska županija	65
5.2.2.10. Požeško-slavonska županija	66
5.2.2.11. Primorsko-goranska županija	66
5.2.2.12. Sisačko-moslavačka županija	66
5.2.2.13. Splitsko-dalmatinska županija	67
5.2.2.14. Varaždinska županija	67
5.2.2.15. Virovitičko-podravska županija	67
5.2.2.16. Vukovarsko-srijemska županija	68
5.2.2.17. Zadarska županija	68
5.2.2.18. Zagrebačka županija	68
5.2.2.19. Grad Zagreb	68
TABLICA PROVEDENIH AKTIVNOSTI PO ŽUPANIJAMA U KOJIMA DJELUJU UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	73
5.3. POSLOVNA ZAJEDNICA	76
5.3.1. HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA	76
5.3.1.1. Sud časti Hrvatske gospodarske komore	78
5.3.1.2. Centar za mirenje Hrvatske gospodarske komore	81
5.3.2. HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA	82
5.3.2.1. Sud časti i Centar za mirenje HOK-a	83
5.3.3. HRVATSKA UDRUGA POSLODAVACA	86
5.3.3.1. Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje	87
TABLICA AKTIVNOSTI POSLOVNE ZAJEDNICE NA PODRUČJU IZVANSUDSKOG RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH SPOROVA U RAZDOBLJU PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA OD 2013. DO 2016. GODINE	90
6. RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH PRITUŽBI	93
6.1. SAVJETOVANJE POTROŠAČA	93
6.1.1. JEDINSTVENI BROJ ZA SAVJETOVANJE POTROŠAČA	96
6.2. CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZAŠTITE POTROŠAČA (CISZP)	98
6.2.1. MREŽNA STRANICA – potrosac.mingo.hr	101
6.3. EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR (ECC-HRVATSKA)	101
6.4. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA	103
6.5. AGENCIJA ZA OBALNI LINIJSKI POMORSKI PROMET	104
6.6. HRVATSKA AGENCIJA ZA CIVILNO ZRAKOPLOVSTVO	105

7. OSTVARENE ZADAĆE U POJEDINIM PODRUČJIMA	106
7.1. FINANCIJSKE USLUGE	106
7.1.1. MINISTARSTVO FINANCIJA	106
7.1.2. HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA	109
7.1.3. HRVATSKA NARODNA BANKA	113
7.2. USLUGE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA	117
7.3. ENERGETIKA	122
7.4. ODRŽIVO GOSPODARENJE OTPADOM	125
7.5. SIGURNOST HRANE, PROIZVODA I USLUGA	129
7.5.1. SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE	129
7.5.2. SIGURNOST PROIZVODA	135
7.5.3. SIGURNOST USLUGA	139
7.6. ULOGA NORMIZACIJE U POLITICI ZAŠTITE POTROŠAČA	140
8. ZAKLJUČAK	145

1. UVOD

Nacionalni program zaštite potrošača strateški je dokument Republike Hrvatske u politici zaštite potrošača kojim se određuju ciljevi, mjere, prioriteta područja, te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača za razdoblje od četiri godine.

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine (u daljnjem tekstu: Nacionalni program) donesen je 5. srpnja 2013. godine od strane Hrvatskoga sabora i objavljen je u Narodnim novinama, broj 90/13.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, tadašnje Ministarstvo gospodarstva (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) kao resorno tijelo za politiku zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj provodilo je aktivnosti vezane uz provođenje politike zaštite potrošača i koordinaciju rada svih nositelja zaštite potrošača u vezi s provedbom Nacionalnog programa.

Prema zaprimljenim izvješćima onih dionika koji su u izvješćima iskazali utrošena sredstva, za provedene aktivnosti na području zaštite potrošača u razdoblju provođenja Nacionalnog programa za razdoblje od 2013. do 2016. godine utrošeno je ukupno 6.271.808,36 kuna.

Glavni cilj politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj je poboljšanje kvalitete života građana i dio je strateškog cilja Europske unije kojim se želi osigurati da svi građani Europske unije uživaju visoke standarde zaštite potrošača.

Cilj analize provedbe Nacionalnog programa je utvrđivanje stvarnog stanja na području zaštite potrošača, odnosno procjenjivanje je li sustav zaštite potrošača unaprijeđen u odnosu na prethodno razdoblje.

Iako se u razdoblju od 2013. do 2016. godine u Republici Hrvatskoj na ovom području puno postiglo, proces izgradnje hrvatskog sustava zaštite potrošača još uvijek nije završen.

2. REGULATORNI OKVIR

Širenje internet trgovine na zajedničkom tržištu utjecalo je na potrebu stvaranja jedinstvenog regulatornog okvira za sve članice Europske unije koji osigurava pravnu sigurnost za potrošače i trgovce, čime se doprinosi stvaranju poticajnog okruženja za prekograničnu trgovinu, smanjenju troškova poslovanja i stvaranju većih dodatnih vrijednosti u gospodarstvu. Cilj harmonizacije pravila o zaštiti potrošača bio je otklanjanje zapreka slobodnom kretanju roba i usluga na zajedničkom tržištu koje proizlaze iz različitih pravila u državama članicama, a kako bi se vratilo povjerenje potrošača i trgovaca u funkcioniranje zajedničkog tržišta i na taj način iskoristila njegova prednost. Jednaka pravila poslovanja na razini Europske unije s jedne strane, doprinosila bi smanjenju troškova poslovanja i otvaranju prostora za razvoj i rast gospodarske aktivnosti maloga i srednjega poduzetništva kojem bi se time pružila mogućnost traženja poslovnih prilika u drugim državama članicama, a s druge strane vratila bi povjerenje potrošača i poticala ih na korištenje svih prednosti zajedničkog tržišta.

Rezultat toga bilo je donošenje Direktive 2011/83/EU Europskoga parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća. Osim što uređuje prodaju na daljinu i prodaju izvan poslovnih prostorija, ova Direktiva sadrži i zajedničke odredbe koje se odnose na sve ugovore sklopljene između trgovaca i potrošača, a tiču se obveze informiranja potrošača o robu ili usluzi koju kupuje, ispunjenju ugovora, prijelazu rizika, obvezama obavještanja potrošača, dodatna plaćanja, troškovi telefonske komunikacije i slično. Prodaja na daljinu i prodaja izvan poslovnih prostorija imaju neke zajedničke odredbe koje se odnose na sadržaj informacija, a koje je trgovac dužan dati potrošaču prije sklapanja ugovora na papiru ili nekom drugom trajnom mediju. Također, određen je rok u kojem se potrošač može predomisli vezano uz sklapanje ugovora o prodaji na daljinu ili prodaji izvan poslovnih prostorija, a iznosi 14 dana, kao i pravila vezano uz jednostrani raskid ugovora u odnosu na povrat robe i novca, a uređene su i obveze trgovaca i potrošača u slučajevima kad se potrošač predomisli vezano uz sklapanje ugovora o prodaji na daljinu ili prodaji izvan poslovnih prostorija, pa i u slučajevima, kad se potrošači odluče na jednostrani raskid ugovora nakon što su robu koristili u mjeri većoj nego što je to potrebno za utvrđivanje njenih karakteristika i funkcioniranja.

Predmetna Direktiva prenesena je u nacionalno zakonodavstvo Zakonom o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14 i 110/15) iz travnja 2014. godine, kojim su se osim navedenog, poboljšale pojedine odredbe za koje se tijekom provedbe pokazalo da ih je potrebno drugačije urediti.

Praksa je pokazala da se veliki broj kršenja potrošačkih prava odnosio na odredbe o akcijskoj prodaji, sniženju i rasprodaji. Naime, neki su trgovci prakticirali isticati akcijsku prodaju, sniženje i rasprodaju dulje vremensko razdoblje slijedom čega se mogao steći dojam da se ne radi zapravo o akcijskoj prodaji, sniženju, odnosno rasprodaji već o prodaji po redovnim cijenama, čime su zavaravali potrošače, radi čega je bilo potrebno ovo područje detaljnije urediti. Na pojedinim su se trgovinama nerijetko mogli vidjeti natpisi sniženje ili rasprodaja tijekom cijele godine, što činjenično nije bilo točno, već se time samo željelo privući potrošače. Stoga se kroz posebne oblike prodaje nastojala urediti navedena problematika, a namjera novih odredbi je bila bolje uređivanje ovog područja od čega bi imali koristi i potrošači i trgovci. Ovakvim se uređenjem željelo spriječiti zavaravanje potrošača, ali i nelojalno postupanje od strane pojedinih trgovaca prema ostalim trgovcima. Također, intencija je bila da potrošači točno znaju u kojem razdoblju trgovci provode sezonsko sniženje i koliko ono traje, a što se tiče ostalih neimenovanih posebnih oblika prodaje, trgovcima se ostavila mogućnost korištenja bilo kojih drugih naziva u razdoblju koje njima najbolje odgovara, u svrhu promocije svojih roba i usluga, pod uvjetom da istaknu redovnu cijenu roba ili usluga i cijenu tijekom trajanja promotivnih aktivnosti.

Kako bi se spriječilo dodatno zaduživanje potrošača, jedna od novina u Zakonu bila je propisivanje obveze trgovcu koji pruža javnu uslugu da na računu izvijesti potrošača o iznosu neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja, a sve kako bi potrošač imao informaciju o stanju duga, slijedom čega bi mogao izvršiti svoju obvezu plaćanja.

Isto tako, pokazala se potreba ojačavanja uloge jedinica lokalne samouprave u provedbi politike zaštite potrošača, posebice u dijelu koji se odnosi na savjetovanje potrošača.

Tijekom provedbe projekata savjetovanja potrošača od strane udruga za zaštitu potrošača koje je organizirano u savjetovalištima u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli, osim upita koji se odnose na usluge elektroničkih komunikacija, financijske usluge i slično, potrošači su vrlo često postavljali pitanja koja se odnose na komunalne usluge, primjerice odvoz komunalnog otpada, te opskrba pitkom vodom. Veliki dio ovakvih upita u praksi nije bilo moguće savjetovati na nacionalnoj razini obzirom da se radilo o pitanjima koja su vezana isključivo uz područje na kojem potrošači trajno ili povremeno borave. Stoga je propisano da su jedinice lokalne samouprave dužne na svojem području, između ostalog, organizirati savjetovanje potrošača, a u cilju brzog i učinkovitog rješavanja potrošačkih pitanja.

Tijekom 2014. godine, provodeći edukaciju poslovne zajednice, vezano uz implementaciju Zakona o zaštiti potrošača, ukazano je na poteškoće kod obveznog isticanja dvije cijene u slučajevima kad posebni oblici prodaje traju kraće vremensko razdoblje. Iako je za potrošače bitna informacija o cijeni kao i pogodnosti koju im trgovci nude, pokazalo se da je ovakva odredba u praksi teško provediva. Primjerice, kada se radilo o posebnom obliku prodaje koji je započinjao u određenom dijelu dana i trajao svega nekoliko sati, obveza isticanja dviju cijena pojavljivala se trgovcima kao prepreka u ispunjavanju predmetne zakonske obveze, posebice kada se u trgovini nalazi veliki broj proizvoda.

U tom je smislu Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača iz listopada 2015. godine izmijenjena odredba o obvezi isticanja dviju cijena na način da se ista ne primjenjuje na situacije kada posebni oblici prodaje traju kraće od 3 dana. Usklađivanje termina početka sezonskog sniženja, s poslovnom praksom trgovaca kao i pojedinim vrstama roba, uređeno je Pravilnikom o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja (Narodne novine, broj 135/15) iz prosinca 2015. godine na način da se sezonsko sniženje odvija dva puta godišnje i to da zimsko sezonsko sniženje započinje 27. prosinca, a ljetno sezonsko sniženje započinje 1. srpnja kalendarske godine, te da traje najviše 60 dana.

Također, praksa je pokazala da je potrebno zaštititi potrošače koji ne žele primati pozive od strane trgovaca koji svoje proizvode nude putem telefona ili sms poruka. Naime, u praksi su trgovci često telefonski kontaktirali potrošače i nudili im svoje proizvode i usluge, ne obraćajući pažnju na vrijeme i učestalost pozivanja. Potrošači starije životne dobi, kao ranjivi potrošači, postali su za predstavnike pojedinih trgovaca meta za ostvarivanje boljih poslovnih rezultata. Slijedom navedenog, a sukladno praksama zemalja članica poput Njemačke, Grčke, Italije, Velike Britanije, Belgije, ministar gospodarstva donio je u svibnju 2016. godine Pravilnik o Registru „NE ZOVI“ (Narodne novine, broj 47/16). Kako bi otklonili neželjene pozive, potrošači koji ne žele primati takve pozive ili poruke mogu u Registru „NE ZOVI“ upisati svoj broj telefona. Za vođenje predmetnog Registra zadužena je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, a trgovci prije nego što kontaktiraju potrošača telefonom ili sms porukom, moraju provjeriti je li potrošač upisan u Registar, odnosno želi li primati njihove promidžbene obavijesti. Na taj se način štite ranjivi potrošači, koji često i ne razumiju što im se nudi, odnosno nisu niti svjesni da sklapaju ugovor.

Nadalje, potrošače je bilo potrebno zaštititi i u slučajevima kada sklapaju ugovor o uslugama putem telefona. Naime, potrošači vrlo često nisu bili svjesni činjenice da je pri komunikaciji s trgovcem putem telefona, vezano za pojedinu uslugu, došlo do sklapanja ugovora, već su toga postali svjesni tek kad im je usluga bila pružena ili kad im je za istu bio ispostavljen račun. Obzirom da Direktiva 2011/83/EU Europskoga parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća, daje mogućnost državi članici da u ovakvim slučajevima propiše dodatne zahtjeve, iskorištena je navedena mogućnost, na način da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama putem telefona, trgovac dužan dostaviti potrošaču ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude, a ugovor se smatra sklopljenim kad potrošač potpisanu ponudu pošalje trgovcu.

Jedna od obveza Republike Hrvatske u pogledu europskog zakonodavstva je i prenošenje u nacionalno zakonodavstvo Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165/63 od 18.06.2013.), u daljnjem tekstu: Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koja je stupila na snagu 8. srpnja 2013. godine, a rok za njenu implementaciju u nacionalna zakonodavstva bio je 9. srpnja 2015. godine. Istog dana na snagu je stupila i Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013 o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165/1 od 18.06.2013.) – (u daljnjem tekstu: Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova).

Svrha predmetne Direktive jest omogućiti alternativno rješavanje svih potrošačkih sporova između trgovaca i potrošača na jednostavan, brz i jeftin način na cjelokupnom području Europske unije, bez obzira na to radi li se o prekograničnim ili nacionalnim sporovima, ujednačavanjem kriterija tijela za alternativno rješavanje sporova na području Europske unije.

Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u državama članicama Europske unije često se razlikuju u kvaliteti, područjima koja pokrivaju, te svijesti potrošača o njihovom postojanju, što koči i smanjuje povjerenje potrošača u prekograničnu kupnju dobara i usluga.

Cilj predmetne Direktive jest upravo premostiti navedene razlike te ujednačiti kriterije tijela za alternativno rješavanje sporova u svim državama članicama Europske unije, dovesti do većeg povjerenja potrošača u prekograničnu trgovinu, te do rasterećenja sudskog aparata.

Sukladno Uredbi o online rješavanju potrošačkih sporova, od 1. siječnja 2016. godine sa radom je započela ODR Platforma – interaktivna mrežna stranica putem koje potrošači mogu podnijeti zahtjev za alternativnim načinom rješavanja spora protiv trgovca iz bilo koje druge države članice Europske unije, i to on-line, bez potrebe za osobnim dolaskom i osobnim dostavljanjem dokumenata ili dostavljanjem putem pošte. Povezanost Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i Uredbe o online rješavanju potrošačkih sporova vidljiva je upravo u tome što se zahtjevi za alternativnim rješavanjem potrošačkih

sporova podneseni putem ODR Platforme mogu proslijediti isključivo onim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova država članica koja udovoljavaju kriterijima predviđenim predmetnom Direktivom.

Zadaća Ministarstva kao nadležnog tijela za provedbu predmetne Direktive, jest osiguravanje jednog ili više tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja će biti nadležna za rješavanje svih potrošačkih sporova, i to na cjelokupnom području Republike Hrvatske (tzv. „potpuna sektorska i geografska pokrivenost“), te nadzor tih tijela u smislu udovoljavanja kriterija predviđenih predmetnom Direktivom.

Slijedom navedenog, Ministarstvo je u travnju 2015. godine osnovalo radnu skupinu i u suradnji sa svim dionicima u ovom području izradilo je Nacrt prijedloga zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova koji je upućen u proceduru Vlade Republike Hrvatske i Hrvatskoga sabora početkom rujna 2015. godine. Međutim zbog raspuštanja Hrvatskoga sabora krajem rujna 2015. godine te raspisivanja izbora, Zakon nije donesen.

U travnju 2016. godine Nacrt prijedloga zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova ponovno je upućen u proceduru Vlade Republike Hrvatske, a potom u svibnju 2016. godine u proceduru Hrvatskoga sabora po hitnom postupku.

Međutim, Hrvatski sabor donio je zaključak da se o predmetnom Prijedlogu zakona provede rasprava u prvom čitanju, te da se sve primjedbe, prijedlozi i mišljenja upute Vladi Republike Hrvatske radi pripreme Konačnog prijedloga zakona, odnosno upućivanja u drugo čitanje. Obzirom na raspuštanje Hrvatskoga sabora u srpnju 2016. godine i prijevremene parlamentarne izbore u rujnu 2016. godine, predmetni Nacrt prijedloga zakona usvojen je u studenome 2016. godine od strane Vlade Republike Hrvatske, te je upućen u proceduru Hrvatskog sabora. Hrvatski sabor je 15. prosinca 2016. godine donio Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Narodne novine, broj 121/16).

Iako u Republici Hrvatskoj već odavno postoje aktivna tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, implementacija Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova trebala bi doprinijeti učinkovitijem sustavu za alternativno rješavanje sporova, te daljnjem razvoju i promociji takvog sustava, a budući da je alternativno rješavanje sporova u Republici Hrvatskoj relativno nepoznato i nedovoljno razvijeno.

Vezano uz područje financijskih usluga, potrebno je istaknuti kako je Europska komisija 15. lipnja 2016. godine usvojila Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi programa Unije za potporu određenih aktivnosti kojima se jača sudjelovanje potrošača i drugih krajnjih korisnika financijskih usluga u donošenju politika Unije u području financijskih usluga za razdoblje 2017. – 2020. godine.

Navedenom Uredbom uspostavlja se program Unije za četverogodišnje financiranje aktivnosti dviju neprofitnih organizacija sa sjedištem u Bruxellesu koje djeluju u području uključivanja potrošača i krajnjih korisnika financijskih usluga u postupke donošenja politika EU-a u tom području, a koje su do sada bile financirane kratkoročnim mehanizmima.

Nadalje, tijekom posljednjeg desetljeća Europska komisija izvršila je sveobuhvatnu reviziju pravne stečevine u području zaštite potrošača, a među kojima je i revizija Direktive o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama koja ima za rezultat donošenje nove Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ.

Budući da je turizam jedna od najvažnijih grana gospodarstva za Republiku Hrvatsku, te uzimajući u obzir neizmjernu važnost adekvatnog reguliranja te ujednačavanja prava putnika i obveza organizatora putovanja prilikom kupovine paket aranžmana unutar jedinstvenog europskog tržišta, Republika Hrvatska vrlo je aktivno sudjelovala u reviziji predmetne Direktive, pritom uzimajući u obzir interese putnika, odnosno potrošača te organizatora putovanja, kako bi se na najadekvatniji mogući način pomirili interesi tih subjekata. Cilj revizije Direktive bio je osuvremeniti područje zaštite putnika prilikom kupovine kombiniranih usluga putovanja za isto putovanje ili odmor tako što su u njezino područje primjene uključeni razni oblici paket aranžmana na internetu i potpomognuti putni aranžmani. Osim toga, svrha ove Direktive je osigurati bolje informiranje putnika o uslugama koje kupuju, te jamčiti učinkovitiju pravnu zaštitu u slučaju problema prilikom putovanja. Konačno, smanjenjem pravne rascjepkanosti i jačanjem uzajamnog priznavanja zaštite u slučaju insolventnosti cilj Direktive jest i u najvećoj mogućoj mjeri ukloniti prepreke prekograničnoj trgovini te smanjiti troškove usklađivanja za trgovce koji žele poslovati preko granica kao i omogućiti ravnopravne uvjete poslovanja na tržištu usluga putovanja, a koja se mora implementirati u nacionalno zakonodavstvo do 1. siječnja 2018. godine.

3. INSTITUCIONALNI OKVIR

3.1. MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Sukladno članku 11. ranije važećeg Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela države uprave (Narodne novine, br. 150/11, 22/12, 39/13, 125/13 i 148/13) kao i članku 20. Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela države uprave (Narodne novine, br. 93/16 i 104/16) Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta određeno je kao tijelo nadležno za politiku zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u čijem su djelokrugu poslovi koji se sastoje od kreiranja ukupne politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, kontinuiranog praćenja svih promjena europskog zakonodavstva i preuzimanja istih u hrvatsko zakonodavstvo, kao i čitav niz aktivnosti koje se odnose na samu provedbu politike zaštite potrošača.

U listopadu 2014. godine, temeljem Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva (Narodne novine, br. 102/13, 10/14, 120/14 i 26/15) unutar Uprave za trgovinu i unutarnje tržište, Sektora za robe, usluge i zaštitu potrošača ustrojena je Služba za politiku zaštite potrošača koja predlaže i provodi politiku zaštite potrošača, predlaže mjere za unaprjeđenje učinkovitosti cjelokupnog sustava zaštite potrošača na području Republike

Hrvatske, obavlja poslove vezane uz prilagodbu pravnog sustava Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije u području zaštite potrošača, prati ostvarivanje ciljeva i zadataka utvrđenih strategijom politike zaštite potrošača; obavlja i koordinira poslove vezane uz rad Centralnoga informacijskog sustava zaštite potrošača; uređuje internetske stranice za područje zaštite potrošača; obavlja i koordinira poslove vezane uz rad nacionalnog Europskog potrošačkog centra; predlaže, prati i koordinira poslove vezano uz informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača, te podizanje javne svijesti o potrebi zaštite prava potrošača; pruža stručnu pomoć udrugama za zaštitu potrošača te jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave u poslovima zaštite potrošača, te koordinira aktivnosti vezano uz izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

U posljednjih deset godina osim usklađivanja nacionalnog zakonodavstva iz područja zaštite potrošača s europskim zakonodavstvom, aktivnosti Ministarstva bile su usmjerene i na osiguravanje učinkovite provedbe usvojenog pravnog okvira, a koji hrvatskim građanima treba osigurati visoku razinu zaštite njihovih potrošačkih prava.

Dobro osmišljena i implementirana politika zaštite potrošača omogućuje potrošačima donošenje informiranih odluka, a što je jedna od ključnih komponenti održivog i učinkovitog razvoja tržišta.

Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima, jedan je od najvažnijih segmenata politike zaštite potrošača. Stoga je Ministarstvo usmjeravalo svoje aktivnosti na kontinuirano educiranje i informiranje javnosti o svim relevantnim potrošačkim pitanjima, a kako bi potrošačima olakšalo snalaženje u mnoštvu složenih sektorskih propisa i omogućilo učinkovitije ostvarivanje njihovih prava.

U cilju stvaranja jedinstvenog portala za potrošače pristupilo se novom grafičkom dizajnu mrežne stranice „zaštite potrošača“ (potrosac.mingo.hr). Redizajnom je kreiran novi *user friendly* koncept portala koji omogućuje lako pretraživanje sadržaja i osigurava bolju selekciju tema. Objedinjene su i maksimalno istaknute ključne informacije, a kako bi sve kategorije potrošača na jednostavan i lak način došli do potrebnih informacija. Također su uvedene nove kategorije namijenjene trgovcima i pružateljima usluga.

Nadalje, Ministarstvo je u veljači 2014. godine uspostavilo jedinstveni pristupni broj 072/414-414 za savjetovanje o pravima potrošača u okviru kojeg potrošači mogu dobiti pravni savjet svakog radnog dana od 10 do 14 sati.

Također, provodio se daljnji razvoj Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača (CISZP) kojim je potrošačima omogućeno da putem elektroničke pošte na jednom mjestu zatraže objašnjenja propisa i postupaka, savjet ili da upute prijavu za inspekcijski nadzor, vezano uz povredu njihovih potrošačkih prava.

Ovim se sustavom osnažila suradnja između Ministarstva, u okviru kojeg od 2014. godine djeluje tržišna inspekcija i udruga za zaštitu potrošača koje provode projekt savjetovanja potrošača. Sustav se proširivao uključivanjem i drugih tijela, koja su sektorski nadležna za pojedina područja. Tako su, nakon nekoliko faza proširenja od uspostave sustava, 2014. godine u sustav uključeni tadašnje Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Ministarstvo

financija-Carinska uprava, Ministarstvo financija - Porezna uprava i Financijska agencija, a kako bi potrošač u što kraćem vremenu dobio potrebnu informaciju.

Kako važnu ulogu u podizanju razine svijesti potrošača imaju udruge za zaštitu potrošača, Ministarstvo je u suradnji s različitim udrugama za zaštitu potrošača provodilo projekte „Informiranje i edukacija potrošača“ i „Savjetovanje potrošača“, a u okviru kojih su udrugama za zaštitu potrošača raspodijeljena bespovratna financijska sredstva u cilju savjetovanja, informiranja i edukacije potrošača o važnim potrošačkim pitanjima.

Budući da je od iznimne važnosti značajnije uključivanje jedinica lokalne i regionalne samouprave u ove procese, a obzirom da u proteklom razdoblju u Hrvatskoj nije došlo do odgovarajućeg razvoja politike zaštite potrošača na lokalnoj razini, Zakonom o zaštiti potrošača iz 2014. godine ojačana je uloga tijela jedinica lokalne samouprave, s ciljem sustavnog promicanja zaštite potrošača na svom području.

Kako je uočen trend povećanja potrošačkih upita iz kategorije javnih i komunalnih usluga, nastojala se razviti aktivnost savjetovanja potrošača na lokalnoj razini.

Slijedom toga, Ministarstvo je u 2014. godini pokrenulo inicijativu „Grad informiranih potrošača“ s ciljem poboljšanja položaja potrošača na području cijele Hrvatske, te kako bi se osigurala jednaka informiranost svih građana u području zaštite potrošača. U ovoj inicijativi sudjelovala su 42 grada u Republici Hrvatskoj.

Primjer kvalitetne uključenosti lokalne samouprave u provedbi politike zaštite potrošača je suradnja Ministarstva s Gradom Zagrebom, koja se razvila tijekom 2015. i 2016. godine, kroz provedbu projekta savjetovanja potrošača. Naime, potpisivanjem Sporazuma o suradnji na provedbi projekta “Savjetovanje potrošača u savjetovalištu za zaštitu potrošača u Zagrebačkoj regiji“ (prosinac 2014. i lipanj 2016. godine), Ministarstvo i Grad Zagreb utvrdili su suradnju na provedbi navedenog projekta, na način da Grad Zagreb sufinancira plaću jednog zaposlenika na provedbi projekta do iznosa od 100.000,00 kuna.

3.2. NACIONALNO VIJEĆE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača savjetodavno je tijelo Vlade Republike Hrvatske i jedno je od važnijih nositelja politike zaštite potrošača.

Vijeće čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, trgovačkog suda, udruga za zaštitu potrošača, jedinica lokalne samouprave na čijem se području provodi projekt savjetovanja potrošača sufinanciran iz državnog proračuna i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača kao i izradi Izvješća o ostvarivanju mjera i aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom za proteklo razdoblje, a isto tako inicira izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa u području zaštite

potrošača, te na taj način aktivno sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

U sklopu Nacionalnog vijeća osnovana su 4 povjerenstva kojima predsjedaju predstavnici regulatornih tijela u Vijeću (Povjerenstvo za usluge elektroničkih komunikacija, Povjerenstvo za financijske usluge, Povjerenstvo za energetiku i Povjerenstvo za vodne usluge). Povjerenstva su se sastajala ovisno o aktualnim događajima i temama na pojedinom tržištu, te su, izvještavajući o svome radu Vijeće, istome i predlagala teme za sjednice. Na taj način doprinijelo se operativnijem i fleksibilnijem načinu rada.

U izvještajnom razdoblju održano je ukupno 8 sjednica na kojima se raspravljalo o prijedlogu Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013.-2016. godine, osnivanju Europskog potrošačkog centra u Republici Hrvatskoj, Nacrtu prijedloga zakona o zaštiti potrošača, kršenju prava potrošača u području elektroničkih komunikacija, kršenju prava potrošača pri implementaciji Zakona o tržištu toplinske energije, Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, te problemima potrošača u ovršnim postupcima.

4. NADZOR NAD TRŽIŠTEM

4.1. TRŽIŠNA INSPEKCIJA

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine nadzor nad tržištem u području zaštite potrošača za izvještajno razdoblje bio je planiran u Državnom inspektoratu, kao središnjem tijelu državne uprave s položajem državne upravne organizacije. Temeljem činjenice da je 1. siječnja 2014. stupio na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave (Narodne novine, broj 148/13) kojim je prestao s radom Državni inspektorat, a dio poslova koji se odnosi na inspeksijske poslove zaštite potrošača prešao u nadležnost Ministarstva, proizlazi i obveza izvješćivanja o realizaciji dijela planiranih zadataka koji se odnose na poslove koji su preuzeti.

Inspeksijski nadzor nad provođenjem propisa koji reguliraju područje zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj od 1. siječnja 2014. godine obavljaju tržišni inspektori Ministarstva u Sektoru tržišne inspekcije u pet područnih jedinica organiziranih kao Službe inspeksijskog nadzora u Zagrebu, Osijeku, Varaždinu, Rijeci i Splitu uz koordinaciju Službe zaštite ekonomskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda ustrojene u sjedištu Ministarstva.

Poslovi tržišne inspekcije podrazumijevaju obavljanje inspeksijskog nadzora provedbe zakona i drugih propisa te propisa Europske unije kojima se uređuje zaštita ekonomskih interesa potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga, opći sigurnosni zahtjevi za proizvode, tehnički zahtjevi za proizvode, postupci ocjenjivanja sukladnosti s propisanim zahtjevima, dokumenti o sukladnosti, isprave koje moraju imati proizvodi, označavanje, oglašavanje, obilježavanje i pakiranje proizvoda, homologacija vozila i dijelova vozila, zahtjevi energetske učinkovitosti proizvoda, prodaja

javnih usluga potrošačima te opći uvjeti pružanja javnih usluga kao i obavljanje inspekcijskih i drugih poslova kada je to određeno posebnim propisima.

Budući da su se inspekcijski nadzori provedbe propisa do 31. prosinca 2013. godine obavljali u okviru Državnog inspektorata Republike Hrvatske, a od 1. siječnja 2014. godine poslovi i zadaci gospodarskih inspektora obavljaju se u okviru Ministarstva, podaci o realizaciji planova i aktivnosti odnose se na razdoblje od 1. siječnja 2014. do 31. prosinca 2016. godine.

U razdoblju od 2014. do 2016. godine tržišni inspektori Uprave za inspekcijske poslove u gospodarstvu, Sektora tržišne inspekcije Ministarstva gospodarstva, između ostalog, nadzirali su primjenu odredbi Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o potrošačkom kreditiranju, te drugih propisa kojima se štite ekonomski interesi potrošača pri kupnji proizvoda i usluga kao i zakona i propisa kojima su uređeni opći sigurnosni zahtjevi za proizvode u svrhu zaštite potrošača.

Inspekcijski nadzori u kojima je provjeravana sigurnost proizvoda bili su usmjereni na one kategorije proizvoda koji mogu predstavljati rizik za sigurnost i zdravlje potrošača, a pri tome su korišteni različiti izvori informacija kao što su predstavke potrošača, informacije dostupne putem RAPEX sustava, obavijesti zaprimljene od strane gospodarskih subjekata o povlačenju proizvoda stavljenih na tržište i slično.

Budući da je sigurnost proizvoda stavljenih na tržište 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.

U slučajevima kada je nadzorom utvrđeno da proizvodi stavljeni na tržište predstavljaju rizik za sigurnost i zdravlje potrošača, inspektori su sukladno svojim ovlastima poduzimali odgovarajuće upravne mjere, uključujući i povlačenje proizvoda s tržišta kao i zabranu stavljanja na tržište.

Sukladno propisanom djelokrugu rada i Strateškom planu Ministarstva gospodarstva za razdoblje od 2014. do 2016. kojim su definirani ciljevi i zadaci tržišne inspekcije, izvršena je analiza realizacije planiranih zadataka te u nastavku slijedi prikaz važnijih pokazatelja rada tržišnih inspektora za razdoblje od 1. siječnja 2014. do 31. prosinca 2016. godine.

Tržišna inspekcija Ministarstva je u razdoblju od 1. siječnja 2014. do 31. prosinca 2016. godine obavljajući inspekcijske poslove u području zaštite potrošača ostvarila slijedeće rezultate:

U izvještajnom razdoblju tržišni inspektori obavili su ukupno 41.421 inspekcijski nadzor, te je zbog 5.553 utvrđenih povreda propisa doneseno 1.554 upravnih rješenja, dok je nadležnim sudovima podneseno 2.936 optužnih prijedloga, te izdano 537 prekršajnih naloga ukupne vrijednosti 8.129.271,42 kuna. Na donesena upravna rješenja inspektora uloženo je ukupno 167 žalbi.

Tijekom izvještajnog razdoblja zaprimljeno je ukupno 7.121 prijava potrošača kojima ukazuju na moguće nepravilnosti iz područja nadležnosti tržišne inspekcije.

U izvještajnom razdoblju obavljeno su ukupno 38.761 kontrola nad primjenom odredbi Zakona o zaštiti potrošača, od čega 32.533 redovnih kontrola, 543 kontrola po ciljanim akcijama, te 5.618 kontrola temeljem predstavki potrošača. Od 5.618 predstavki potrošača, 1.359 ih je zaprimljeno putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača (CISZP).

U inspekcijskim nadzorima sveukupno su utvrđene 4.045 povrede odredbi Zakona o zaštiti potrošača, zbog čega je donijeto 755 rješenja.

Zbog utvrđenih povreda propisa podneseno je 2.644 optužnih prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka, te je doneseno 469 prekršajnih naloga kojima su izrečene novčane kazne u iznosu od 3622053,99 kuna.

Tijekom izvještajnog razdoblja putem CPCS (Consumer Protection Cooperation System) aplikacije (Sustav prekogranične suradnje u zaštiti potrošača) zaprimljeno je 5 obavijesti koje su se odnosile na internet trgovinu i nepoštenu poslovnu praksu, a bile su vezane za Republiku Hrvatsku, a Služba zaštite ekonomskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda je poslala 8 obavijesti, od toga 4 zahtjeva za razmjenu informacija, te 3 zahtjeva za mjerama izvršenja kako bi zamoljeno tijelo poduzelo sve mjere izvršenja kako bi se povrede unutar Europske unije provjerile, zaustavile ili zabranile.

Dosadašnja suradnja i komunikacija za zemljama članicama Europske unije u pogledu obavješćivanja o prekršajima, odnosno poduzetim mjerama protiv trgovačkih društava koji u bilo kojem pogledu ne poštuju prava potrošača ili krše njihova prava po bilo kojoj osnovi je na visokoj razini i odlično funkcionira.

CPC kontakt osobe zemalja članica su u stalnom kontaktu putem navedene CPCS aplikacije, a radionice u organizaciji DG-SANCO-a, odnosno DG-JUST-a (Opće uprave Europske komisije zadužene za područje zaštite potrošača), doprinose boljem i učinkovitijem radu.

Mreža za suradnju u zaštiti potrošača (CPC) koja povezuje nacionalna tijela svih država članica radi otkrivanja, istrage i zaustavljanja nezakonite prekogranične poslovne prakse u izvještajnom razdoblju koordinirala je projektima pod nazivom SWEEP 2014 i SWEEP 2015, a koji su se odnosili na zakonsko i komercijalno jamstvo u području elektroničke robe, odnosno pretragu internet stranica koje se koriste za prodaju proizvoda, usluga, mješovitih ugovora i različitog digitalnih sadržaja a u kojoj je sudjelovao i Sektor tržišne inspekcije, Uprave za inspekcijske poslove u gospodarstvu, Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.

Inspekcijskim nadzorima obuhvaćeno je 37 internet stranica od kojih su kod 27 trgovaca utvrđene povrede odredbi članka 57. Zakona o zaštiti potrošača te su protiv prekršitelja poduzete zakonom propisane mjere, a Europskoj komisiji su dostavljena završna izvješća o poduzetim mjerama i radnjama u propisanim rokovima.

Zaštita potrošača s aspekta sigurnosti i sukladnosti proizvoda koji su stavljeni na tržište obavljala se kroz inspekcijske nadzore provjere sigurnosnih zahtjeva, postupaka ispitivanja i ocjene sukladnosti s propisanim zahtjevima, postojanja propisane dokumentacije (potvrde o sukladnosti, izjave o sukladnosti, upute za uporabu, upute za sklapanje i održavanje,

obavijesti i upozorenja o rizicima i dr.), označavanja propisanim oznakama, pravima i obvezama pravnih i fizičkih osoba koje tehničke proizvode stavljaju na tržište, te pravodobnosti obavješćivanja o opasnostima koje proizvodi mogu predstavljati.

Potrebno je napomenuti da su se inspekcijski nadzori sigurnosti i sukladnosti proizvoda tijekom 2014. godine obavljali većinom administrativnim putem, odnosno provjerom propisane dokumentacije koja prati proizvode u prometu, provjerom označavanja proizvoda propisanim oznakama, dok planirani nadzori putem uzorkovanja proizvoda nisu obavljeni iz razloga što u Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2014. godinu nisu bila osigurana financijska sredstva za provedbu iste aktivnosti.

Tijekom 2015. godine inspekcijski nadzori obavljali su se administrativnim putem i uzorkovanjem proizvoda. Uzorkovano je i ispitano u akreditiranim laboratorijima 135 uzoraka tekstilnih proizvoda i obuće, 12 uzoraka električnih proizvoda, 12 uzoraka namještaja i vrtnog namještaja, 5 uzoraka rukavica za zaštitu od mehaničkih rizika te 66 uzoraka tekućih naftnih goriva.

Tijekom 2016. godine obavljani su nadzori sukladnosti osobne zaštitne opreme, građevnih proizvoda, aerosolnih raspršivača, strojeva, aparata na plinovita goriva, električnih uređaja i opreme u skladu s Direktivom o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu unutar određenih naponskih granica (LVD), električne opreme u skladu s Direktivom o elektromagnetskoj kompatibilnosti (EMC), ekološkog dizajna i označavanja potrošnje energije, potrošačkih proizvoda u skladu s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda i označavanja tekstila. Uzorkovano je 116 proizvoda (električnih proizvoda, strojeva, dječje opreme, tekstila, osobne zaštitne opreme i tekućih naftnih goriva).

Ukupno je obavljeno 17.106 kontrola primjene propisa u području sigurnosti proizvoda. Za utvrđene prekršaje podneseno je 145 optužnih prijedloga i prekršajnih naloga, te su donesena 683 upravna rješenja o otklanjanju nedostataka, odnosno o zabrani stavljanja na tržište nesukladnih proizvoda. Utvrđena su također i 754 neprocesuirana prekršaja.

Tijekom izvještajnog razdoblja obavljeno je ukupno 11.551 kontrola nad primjenom odredbi Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode (Narodne novine, br. 80/13 i 14/14) i ocjenjivanju sukladnosti kojima su obuhvaćena područja nadzora električnih proizvoda s aspekta zahtjeva niskonaponske opreme (LVD), elektromagnetske kompatibilnosti (EMC), zahtjeva za eko dizajn, zatim nadzora tekstilnih proizvoda i obuće, plinskih aparata, aerosolnih raspršivača, strojeva, osobne zaštitne opreme i strojeva.

Za utvrđene povrede odredbi Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti podneseno je 104 optužnih prijedloga i prekršajnih naloga. Doneseno je 578 upravnih rješenja o otklanjanju nedostataka, odnosno o zabrani stavljanja na tržište nesukladnih proizvoda.

Temeljem provedbe nadzora nad primjenom odredbi Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (Narodne novine, br. 30/09, 139/10 i 14/14) obavljene su ukupno 4.043 kontrole kojima su obuhvaćena područja nadzora dječje opreme i namještaja, dječjih odjevnih predmeta s vezicama, vrtnog namještaja, proizvoda zavaravajućeg izgleda, koji nije hrana, a ima oblik, miris, boju, vanjski izgled, ambalažu, oznake, obujam ili veličinu koji potrošača, posebice

djecu, dovodi u zabunu da ga zamijeni za hranu i zbog toga ga stavlja u usta ili proguta, što može predstavljati opasnost i uzrokovati, primjerice gušenje, trovanje te perforiranje ili opstrukciju probavnog trakta (u daljnjem tekstu: opasne imitacije), te upaljača.

Za utvrđene povrede odredbi Zakona o općoj sigurnosti proizvoda podneseno je 21 optužnih prijedloga i prekršajnih naloga. Doneseno je 36 upravnih rješenja o zabrani stavljanja na tržište opasnih proizvoda, odnosno o povlačenju s tržišta istih.

Tijekom izvještajnog razdoblja obavljeno je ukupno 328 kontrola nad primjenom odredbi Zakona o građevnim proizvodima (Narodne novine, br. 76/13 i 30/14) u kojima je zbog utvrđenih povreda podneseno 6 optužnih prijedloga, te je doneseno 55 upravnih rješenja o otklanjanju nedostataka, odnosno o zabrani stavljanja na tržište nesukladnih proizvoda.

Obavljeno je ukupno 316 kontrola nad primjenom odredbi Zakona o energiji (Narodne novine, br. 120/12, 14/14, 95/15 i 102/15) kojima je obuhvaćeno područje energetske učinkovitosti kućanskih aparata. Za utvrđene povrede Zakona podneseno je 14 optužnih prijedloga i prekršajnih naloga, te je doneseno je 13 upravnih rješenja o otklanjanju nedostataka.

U ostalim područjima nadzora nad primjenom odredbi Zakona o zaštiti zraka (Narodne novine, br. 130/11 i 47/14) i Zakona o zaštiti okoliša (Narodne novine, broj 80/13), ukupno je provedeno 868 kontrola nad primjenom odredbi navedenih Zakona.

Postupajući u okviru svoje nadležnosti, tržišni inspektori u sjedištu Sektora tržišne inspekcije su tijekom izvještajnog razdoblja izradili ukupno 219 nacrti drugostupanjskih rješenja po žalbama na prvostupanjska rješenja iz područja zaštite ekonomskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda.

Isto tako su, iz svoga djelokruga rada, pripremili 173 pisanih odgovora povodom pokrenutih upravnih sporova pred Upravnim sudovima protiv rješenja Povjerenstva za žalbe.

Temeljem odredbe članka 18. Uredbe (EZ) br. 765/2008, kojim je propisano da države članice uspostavljaju odgovarajuće komunikacijske i koordinacijske mehanizme između nacionalnih tijela za nadzor na tržištu, radi koordinacije između inspekcija nadležnih za nadzor tehničkih proizvoda stavljenih na tržište Republike Hrvatske, Vlada Republike Hrvatske donijela je u srpnju 2014. godine Odluku o osnivanju Povjerenstva za koordinaciju između inspekcija nadležnih za nadzor tehničkih proizvoda stavljenih na tržište Republike Hrvatske, čijim radom koordinira Ministarstvo (Sektor tržišne inspekcije, Odjel sigurnosti proizvoda).

Također, na temelju predmetne Odluke, Povjerenstvo koordinira inspeksijskim nadzorom nad provedbom Uredbe (EZ) br. 765/2008 i Uredbe (EZ) br. 764/2008 te koordinira i poslovima vezanim uz obavješćivanje Europske komisije o primjeni navedenih Uredbi.

Kroz rad Povjerenstva za koordinaciju između inspekcija nadležnih za nadzor tehničkih proizvoda stavljenih na tržište Republike Hrvatske, u periodu od 2014. do 2016. godine, provedeno je i koordinirano 10 zajedničkih inspeksijskih nadzora između inspekcija nadležnih za nadzor tržišta u različitim sektorima proizvoda (električna oprema, dječja oprema, igračke, mjerni instrumenti i pretpakovine, radijska oprema, predmeti opće uporabe

od plemenitih kovina, mineralna gnojiva, građevni proizvodi, tekstilni proizvodi, pirotehnička sredstva).

Tijekom izvještajnog razdoblja provodili su se inspekcijski nadzori tržišne inspekcije Ministarstva gospodarstva u suradnji s Carinskom upravom Ministarstva financija radi provedbe članaka 27. do 29. Uredbe (EU) br. 765/2008, vezano za provjeru proizvoda pri uvozu radi stavljanja na tržište Europske unije.

Sukladno obvezama propisanim navedenim člancima Uredbe, Carinska uprava je dužna obavijestiti tijelo za nadzor tržišta o svakoj obustavi puštanja proizvoda u slobodan promet u slučaju kada provjerom značajki utvrdi da bi proizvod mogao predstavljati ozbiljan rizik, da nije popraćen propisanom dokumentacijom, da nije propisno označen ili da je oznaka CE stavljena na pogrešan ili zavaravajući način.

Na međunarodnoj razini, odnosno između država članica Europske unije, međusobna suradnja u pogledu razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača dobivenih na temelju poduzetih aktivnosti nadzora na tržištu pojedine zemlje članice, odvija se putem RAPEX sustava.

U Republici Hrvatskoj nacionalna kontaktna točka za razmjenu obavijesti putem RAPEX sustava ustrojena je pri Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta unutar Sektora tržišne inspekcije, odnosno Odjela sigurnosti proizvoda i povezana je s Europskom komisijom i kontaktnim točkama u ostalim državama članicama, te je na nacionalnoj razini ujedno povezana i sa kontaktnim mjestima određenim u Republici Hrvatskoj sukladno Uredbi o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX) (Narodne novine, br. 5/11 i 120/14).

Osim Ministarstva kao kontaktne točke, mrežu RAPEX sustava na nacionalnoj razini čine kontaktna mjesta i to: područne jedinice Ministarstva, Ministarstvo zdravstva (tadašnje Ministarstvo zdravlja), Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture (tadašnje Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture), Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo financija – Carinska uprava, Državni zavod za mjeriteljstvo, te Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

U izvještajnom razdoblju nacionalna RAPEX kontaktna točka zaprimila je 6.964 obavijesti od Europske komisije o proizvodima pronađenim na tržištu Europske unije koji predstavljaju opasan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača. Nacionalna kontaktna točka izvijestila je Europsku komisiju o poduzetim mjerama sa 475 reakcija za proizvode koji su pronađeni na tržištu Republike Hrvatske.

Na temelju zaprimljenih obavijesti tržišna inspekcija obavila je inspekcijske nadzore te je na tržištu Republike Hrvatske pronašla 437 proizvoda, od kojih se 377 odnosilo na vozila, a 60 proizvoda uglavnom na dječju odjeću s vezicama, električnu opremu, dječju opremu i proizvode za djecu, opasne imitacije, rasvjetna tijela, i građevne proizvode.

U obavljanju inspekcijskih nadzora od strane Ministarstva zdravstva (tadašnjeg Ministarstva zdravlja), te Ministarstva mora, prometa i infrastrukture (tadašnjeg Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture) na tržištu Republike Hrvatske pronađeno je ukupno 38 proizvoda i to

igračke i kozmetički proizvodi iz nadležnosti Ministarstva zdravstva (tadašnjeg Ministarstva zdravlja), te vanbrodski motori iz nadležnosti Ministarstva mora, prometa i infrastrukture (tadašnjeg Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture) i mobilni telefoni iz nadležnosti Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM).

Tijekom izvještajnog razdoblja, Ministarstvo kao nacionalna kontaktna točka dostavilo je Europskoj komisiji 39 obavijesti o proizvodima pronađenim na tržištu Republike Hrvatske koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, od čega je 15 obavijesti dostavljeno na temelju inspekcijskih nadzora obavljenih od strane tržišne inspekcije Ministarstva, a radilo se o dječjim proizvodima i dječjoj opremi, o led svjetiljkama, aparatima za zavarivanje, opasnim imitacijama, upaljačima „novitetima“, a 24 obavijesti dostavljene su na temelju nadzora sanitarne inspekcije Ministarstva zdravstva (tadašnjeg Ministarstva zdravlja), a radilo se o igračkama, kozmetici i nakitu.

Za razmjenu informacija među državama članicama o pitanjima koja se odnose na aktivnosti nadzora tržišta i time povezanim informacijama o nesukladnim proizvodima, osim RAPEX sustava koristi se i ICSMS sustav, a isti se primjenjuje vezano uz obvezu Europske komisije iz članka 23. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

ICSMS sustav omogućava protok i razmjenu informacija između tijela za nadzor tržišta i sadrži informacije o proizvodima koji su bili predmet nadzora na tržištu glede ispunjavanja propisanih zahtjeva.

Unutar izvještajnog razdoblja tržišna inspekcija unijela je u ICSMS sustav preko 400 podataka o proizvodima koji su bili obuhvaćeni inspekcijskim nadzorima na tržištu Republike Hrvatske.

Tijekom trogodišnjeg izvještajnog razdoblja predstavnici tržišne inspekcije prisustvovali su sastancima ADCO (Administrative Cooperation) skupine za elektromagnetsku kompatibilnost, niskonaponsku opremu, eko dizajn, energetske učinkovitost, osobnu zaštitnu opremu, plinske aparate, označavanje tekstila, strojeve i građevne proizvode. Sudjelovanje na sastancima ADCO skupine znatno je pridonijelo utvrđivanju i proširenju znanja inspektora u nadzoru na tržištu u navedenim sektorima, a značajno je napomenuti da je kompletne troškove sudjelovanja inspektora financirala Europska Komisija.

Sukladno članku 8. Zakona o općoj sigurnosti proizvoda, Ministarstvo je obavještavalo javnost o proizvodima pronađenim na tržištu Republike Hrvatske opasnim za sigurnost i zdravlje potrošača, i to na svojim mrežnim stranicama na sljedećem linku <http://potrosac.mingo.hr/hr/rapex/opasni-proizvodi.php>.

U vezi s navedenim, na temelju provedenih inspekcijskih nadzora tržišne inspekcije, na mrežnoj stranici Ministarstva tijekom izvještajnog razdoblja objavljena je ukupno 321 obavijest o proizvodima pronađenim na tržištu Republike Hrvatske koji predstavljaju rizik za potrošače, a riječ je o vozilima, informatičkoj opremi, dječjoj odjeći i obući, električnim proizvodima (jacuzzi, aparat za zavarivanje, svjetleći lanci, električni sterilizator), građevnim proizvodima, igračkama, svjetiljkama, opasnim imitacijama, upaljačima „novitetima“ i kućanskim aparatima - sušilica rublja).

Tržišna inspekcija uključila se u provedbu zajedničke akcije nadzora potrošačkih proizvoda na tržištu Europske unije PROSAFE JA 2014. U projekt je uključeno 35 tijela iz 27 zemalja Europske unije i zemalja članica EFTE koje će kroz zajedničku suradnju i koordinaciju sudjelovati u provedbi ovog projekta s ciljem pronalaska nesukladnih i nesigurnih proizvoda na tržištu. Projekt je započeo s provedbom u svibnju 2015. godine, a završetak je predviđen za lipanj 2017. godine.

Mjera	Broj	Izvor financiranja	Rok provedbe	Status
inspeksijski nadzor	41.421	državni proračun	kontinuirano	provedeno

4.2. SANITARNA INSPEKCIJA

Ministarstvo zdravstva, tadašnje Ministarstvo zdravlja nadležno je za uspostavu i provedbu slijedećih politika iz područja sigurnosti hrane: kontaminanata u hrani, osim pesticida; prehrambenih aditiva, aroma i prehrambenih enzima u hrani; pomoćnih tvari u procesu proizvodnje (uključujući i otapala); dodataka prehrani; prehrambenih i zdravstvenih tvrdnji i hrane obogaćene nutrijentima (dodavanje vitamina, minerala i drugih tvari hrani); hrane za posebne prehrambene potrebe; brzo smrznute hrane; hrane podvrgnute ionizirajućem zračenju; te hitnih mjera za hranu neživotinjskog podrijetla.

U razdoblju od 2013. do 2016. godine iz navedenog područja sanitarna inspekcija sudjelovala je u pripremi zakona i podzakonskih akata koji imaju za cilj visoku razinu zaštite zdravlja potrošača i nesmetani promet roba. U svrhu pravilne primjene, redovito je provodila edukaciju subjekta u poslovanju s hranom i izrađivala je potrebne upute kao i notifikaciju dodataka prehrani i hrane za posebne prehrambene potrebe, te je vodila Registar predmetnih proizvoda koji broji cca 3.500 različitih proizvoda koji su uključeni u redoviti monitoring od strane sanitarne inspekcije.

Nadalje, zakonodavni okvir za uređenje sustava službenih kontrola hrane također je uređen Zakonom o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja (Narodne novine, br. 81/13, 14/14 i 56/15) kojim su propisane i nadležnosti pojedinih tijela nadležnih za provođenje službenih kontrola hrane. Sanitarna inspekcija Ministarstva zdravstva (tadašnjeg Ministarstva zdravlja) nadležna je za službene kontrole zdravstvene ispravnosti i higijene/sigurnosti hrane na razini proizvodnje i prerade hrane neživotinjskog podrijetla, hrane koja sadrži sastojke životinjskog i neživotinjskog podrijetla, hrane na razini maloprodaje, pri uvozu hrane neživotinjskog podrijetla, označavanja alergena na razini ugostiteljstva i institucionalnih kuhinja, službenih kontrola prehrambenih i zdravstvenih tvrdnji, hrane za posebne prehrambene potrebe, hrane obogaćene nutrijentima, dodataka prehrani, predmeta koji dolaze u neposredan dodir s hranom u svim fazama proizvodnje, prerade, distribucije i maloprodaje hrane. U tu svrhu sanitarna inspekcija je u izvještajnom razdoblju provela oko 80.000 nadzora i donijela oko 16.000 upravnih mjera u cilju unaprjeđenja sigurnosti hrane. Uz navedeno u izvještajnom

razdoblju provedeno je 18.000 laboratorijskih ispitivanja sigurnosti hrane. Također, Sanitarna inspekcija redovito je sudjelovala u Sustavu brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (HR RASFF sustav).

Ministarstvo zdravstva (tadašnje Ministarstvo zdravlja) provodilo je i kontinuirani inspekcijski nadzor nad vodoopskrbnim objektima po pitanju sanitarno-tehničkih i higijenskih uvjeta te uzimanja uzoraka vode za analizu u cilju utvrđivanja njene zdravstvene ispravnosti.

U razdoblju od 2013. do 2016. godine iz područja predmeta opće uporabe sanitarna inspekcija sudjelovala je u pripremi zakona i podzakonskih akata koji imaju za cilj zaštitu zdravlja potrošača i nesmetani promet roba, kao i usklađivanje istih sa europskim zakonodavstvom. U svrhu pravilne primjene propisa, educirali su se subjekti u poslovanju s predmetima opće uporabe te su se izrađivale i potrebne upute koje su dostupne na mrežnim stranicama Ministarstva zdravstva.

Sanitarna inspekcija Ministarstva zdravstva (tadašnjeg Ministarstva zdravlja) obavljala je i inspekcijske poslove koji se odnose na predmete opće uporabe, a u koje se ubrajaju kozmetički proizvodi, igračke, deterdženti i sva sredstva za održavanje čistoće u kućanstvu i u industriji, materijali i predmeti koji dolaze u neposredan dodir s hranom, duhan i duhanski proizvodi.

Sanitarna inspekcija na području proizvodnje i/ili stavljanja na tržište predmeta opće uporabe nadzirala je zdravstvenu ispravnost i sigurnost predmeta opće uporabe u proizvodnji i/ili na tržištu, kako putem službenih kontrola, tako i na temelju predstavki stranaka te prilikom obavljanja redovitih nadzora.

Kontinuirano se pratila i nadzirala zdravstvena ispravnost, odnosno sukladnost predmeta opće uporabe na tržištu Republike Hrvatske uključujući i ciljane sustavna ispitivanja radi praćenja zdravstvene ispravnosti odnosno sukladnosti (monitoring) predmeta opće uporabe - kozmetičkih proizvoda, materijala i predmeta koji dolaze u neposredan dodir s hranom, dječjih igračaka, predmeta široke potrošnje (nakit, tatoo boja i trajna šminka) deterdženata, itd.

U razdoblju 2013. do 2016. godine provodio se monitoring dječjih igračaka, karnevalskih maski i boja za lice, predmeta i materijala koji dolaze u neposredan dodir s hranom, predmeta široke potrošnje (deterdženata i nakita) i kozmetičkih proizvoda, u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo i Zavodom za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“. U izvještajnom razdoblju uzeto je oko 1.500 uzoraka prema planu uzorkovanja i službenim kontrolama kao i prema zaprimljenim prijavama.

Sanitarna inspekcija redovno je kontrolirala igračke, kozmetičke proizvode i nakit na tržištu Republike Hrvatske i putem RAPEX sustava - sustav brze razmjene informacija o opasnim proizvodima na tržištu Europske unije. U predmetnom razdoblju sanitarna inspekcija provela je više od 2.500 nadzora nad tržištem Republike Hrvatske postupajući po RAPEX obavijestima.

U razdoblju od 2013. do 2016. godine sanitarna inspekcija kontrolirala je igračke koje u sebi imaju ugrađen laserski sustav te laserske pokazivače koji su dolazili na hrvatsko tržište pri čemu je prilikom uzorkovanja tijekom 2014. godine povučena sa tržišta sva navedena roba.

U razdoblju od 2013. do 2016. godine donesen je Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja (Narodne novine, broj 146/14) te Pravilnik o zdravstvenim uvjetima kojima moraju udovoljavati radnici koji obavljaju poslove s izvorima neionizirajućeg zračenja (Narodne novine, broj 59/16).

Kontinuirano se pratio i nadzirao utjecaj elektromagnetskih polja, najčešće baznih postaja antena na zdravlje ljudi. Godišnje su obavljena preko 4.000 redovna mjerenja izvora elektromagnetskih polja. Vršen je monitoring ispitivanja zračenja po pojedinim područjima u Republici Hrvatskoj te je tijekom 2013. godine obavljen monitoring solarija.

R.B	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/ SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/ kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/ nije provedeno- navesti razlog)
1.	usklađivanje i implementacija pravne stečevine	doneseni zakoni - 6 Zakona iz područja sigurnosti hrane - Zakon o izmjenama i dopuni Zakona o zaštiti od buke (Narodne novine, broj 41/16)	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno
		doneseni podzakonski akti- 4 Pravilnik iz područja sigurnosti hrane 1 - Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu izrade i sadržaju karata buke i akcijskih planova te o načinu izračuna dopuštenih indikatora buke (Narodne novine, broj 60/16)				
2.	službena kontrola sigurnosti hrane	revizije subjekata u poslovanju s hranom inspeksijski nadzori poduzimanje upravnih i	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno 80.000

		prekršajnih mjera				
3.	službena kontrola predmeta opće uporabe	inspekcijski nadzori - 3600 poduzimanje upravnih i prekršajnih mjera-30	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno
4.	provedba RASFF-a	poduzimanje mjera po zaprimljenim EU-RASFF obavijestima - 14 objava rizične hrane iz Hrvatske na RASFF portalu -25 opozivi i povlačenje hrane i materijala i predmeta koji dolaze u neposredan dodir s hranom - 5 RASFF obavijesti o odbijenom sa granice	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno 54
5.	provedba RAPEX-a	poduzimanje mjera po zaprimljenim EU-RAPEX obavijestima - 6 opoziv i povlačenje predmeta opće uporabe (igračke, nakit i kozmetički proizvodi) -9 RAPEX notifikacije o odbijanju predmeta opće uporabe s granice (igračke, nakit i kozmetički proizvodi)	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno
6.	analitičko ispitivanje sigurnosti hrane	laboratorijsko ispitivanje hrane na mikrobiološke i kemijske parametre monitoring u svrhu praćenja novih opasnosti u hrane ispitivanje i utvrđivanje uzročnika trovanja hranom	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno 12.000

7.	analitičko ispitivanje predmeta opće uporabe	zdravstvena ispravnost/sukladnost predmeta opće uporabe 315	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno
8.	edukacija SPH	sudjelovanje na stručnim i znanstvenim skupovima sa prezentacijama iz područja nadležnosti davanje mišljenja i tumačenja u propise izrada uputa za SPH na web-u Ministarstva	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno
9.	osiguranje zdravstveno ispravne vode za ljudsku potrošnju	nadzor vodovoda izrada plana monitoringa	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno 174 nadzora i 863 uzoraka vode
10.	Notifikacija dodataka prehrani i hrane za posebne prehrambene potrebe	praćenje sukladnosti proizvoda sa propisima	Ministarstvo zdravstva	kontinuirano	državni proračun	provedeno 1206

4.3. TURISTIČKA INSPEKCIJA

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2013. do 2016. godine u okviru mjere 8.3. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite potrošača, pod točkom 8.3.1.1.6. Turizam i ugostiteljstvo, bilo je obuhvaćeno provođenje inspekcijskog nadzora subjekata i objekata koji pružaju ugostiteljske usluge i usluge u turizmu, poglavito legalitet rada pružatelja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu, ispunjavanje propisanih minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju ugostiteljskih i turističkih objekata, kao i kontrola kvalitete usluga koje se pružaju potrošačima, te utvrđivanje pridržavanja normativa o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak, isticanje i pridržavanje cijena usluga koje se nude, te izdavanje računa za svaku pruženu uslugu.

Navedene inspekcijske poslove, do 31. prosinca 2013. godine, obavljala je Gospodarska inspekcija Državnog inspektorata. Od 1. siječnja 2014. godine inspekcijski nadzor nad primjenom zakona i drugih propisa kojima se uređuju način i uvjeti pod kojima pravne i fizičke osobe obavljaju ugostiteljsku djelatnost ili pružaju ugostiteljske usluge i/ili pružaju usluge u turizmu, uključujući obavljanje ugostiteljske djelatnosti odnosno pružanje ugostiteljskih i/ili usluga u turizmu suprotno izdanom rješenju nadležnog tijela, osim u slučaju

neregistriranog obavljanja ugostiteljske djelatnosti ili neregistriranog pružanja ugostiteljskih usluga i/ili usluga u turizmu, obavlja Turistička inspekcija Ministarstva turizma.

Turistička inspekcija Ministarstva turizma kontinuirano je provodila inspekcijske nadzore sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti (Narodne novine, br. 138/06, 152/08, 43/09, 88/10, 50/12, 80/13, 30/14, 89/14 i 152/14), Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti (Narodne novine, br. 85/15 i 121/16), Zakonu o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07, 88/10, 30/14, 89/14 i 152/14) i provedbenim propisima donesenim na temelju tih zakona, uz pojačane inspekcijske nadzore za vrijeme turističke sezone radi osiguranja propisane kvalitete i standarda pružanja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu svim potrošačima (stranim i domaćim turistima) na teritoriju Republike Hrvatske.

Tako su turistički inspektori Ministarstva turizma u razdoblju od 1. siječnja 2014. do 31. prosinca 2016. godine obavili ukupno 30.780 inspekcijskih nadzora nad poslovanjem pružatelja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu. Od navedenog broja inspekcijskih nadzora, turistički inspektori u 20.165 slučajeva nisu utvrdili povrede propisa, što znači da je 65,51% nadziranih subjekata i objekata poslovalo u skladu s propisima, dok su u 10.615 (34,49%) inspekcijskih nadzora turistički inspektori utvrdili ukupno 12.409 raznih povreda propisa.

Za utvrđene povrede propisa turistički inspektori su podnijeli nadležnim prekršajnim sudovima 3.972 optužna prijedloga za pokretanje prekršajnih postupaka, izdali 743 prekršajna naloga u ukupnom iznosu od 2.366.825,26 kuna, te naplatili 7.912 kazni na mjestu izvršenja prekršaja u ukupnom iznosu od 13.853.900,00 kuna.

Turistički inspektori su u izvještajnom razdoblju donijeli ukupno 3.375 upravnih rješenja, od čega se 419 rješenja odnosilo na zabranu daljnjeg pružanja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu, u dijelu u kojem se pružaju suprotno izdanom rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma, 2.443 rješenja odnosilo se na otklanjanje utvrđenih nedostataka i nepravilnosti u određenom roku, 53 rješenja odnosila su se na zabranu daljnjeg pružanja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu, jer pružatelj ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu nije u rješenjem određenom roku otklonio utvrđene nedostatke i nepravilnosti, 9 rješenja odnosilo se na zabranu pružanja ugostiteljskih usluga u objektu u kojem su utvrđeni nedostaci i nepravilnosti ugrožavali zdravlje i život gostiju ili zaposlenog osoblja, te su se 3 rješenja odnosila na naredbu prodavatelju usluge da vrati više naplaćeni iznos oštećenom kupcu usluge, dok su se ostala upravna rješenja odnosila na zabranu pružanja ugostiteljskih usluga ugostitelju koji se nije pridržavao propisanog radnog vremena i rješenja o zabrani kampiranja na zemljištu u privatnom vlasništvu, izvan kampova iz skupine »Kampovi« i kampova u domaćinstvu i na obiteljskim poljoprivrednim gospodarstvima ili na javnoj površini.

Inspekcijskim nadzorima utvrđeno je 6.940 povreda propisa, koje su se odnosile na zaštitu gostiju i turista, kao potrošača, od kojih se 2.779 odnosilo se na utvrđivanje nedostataka i nepravilnosti, 1.449 odnosilo se na onemogućavanje podnošenja pisanog prigovora gostima u ugostiteljskim objektima, u domaćinstvima građana i na obiteljskim poljoprivrednim gospodarstvima, 419 odnosilo se na pružanje ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu suprotno rješenju nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma, 1.151 odnosilo se na neisticanje

cijena usluga, 572 odnosilo se na neutvrđivanje normativa o utrošku namirnica za pojedino jelo, piće i napitak, 257 odnosilo se na oglašavanje i reklamiranje usluga i isticanje poruka u komercijalnom poslovanju, vrste i kategorije ugostiteljskog objekta, posebnog standarda, odnosno oznake kvalitete koja nije utvrđena rješenjem nadležnog ureda, odnosno Ministarstva turizma, 131 odnosilo se na neizdavanje računa za pružene usluge, u 85 slučajeva pružatelji usluga u turizmu nisu vodili knjige žalbi, u 82 slučaja u ugostiteljskom objektu za smještaj nisu bili osigurani gosti od posljedica nesretnog slučaja, u 6 slučajeva turistička agencija nije osigurala jamčevinu za paket-aranžman, u 4 slučaja turistička agencija nije putniku prilikom uplate iznosa za turistički paket-aranžman izdala potvrdu o osiguranju jamčevine, te u 5 slučajeva turistička agencija nije s osiguravateljem sklopila ugovor o osiguranju od odgovornosti za štetu koju bi prouzročila putniku neispunjenjem, djelomičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obveza koje se odnose na paket-aranžman.

Od sveukupnog broja obavljenih inspekcijskih nadzora (30.780), turistički inspektori su obavili i 4.281 inspekcijski nadzor po prijavama potrošača nezadovoljnih s pruženim ugostiteljskim uslugama i uslugama u turizmu (14% od ukupnog broja nadzora), i to: 3.992 inspekcijska nadzora nad pružateljima ugostiteljskih usluga, a 289 nadzora nad pružateljima usluga u turizmu. Nadalje, kod 1.638 pružatelja ugostiteljskih i turističkih usluga nisu utvrđene povrede propisa, što znači da je 62% prijava potrošača bilo opravdano.

4.4. INSPEKCIJA PROIZVODNJE I PROMETA EKSPLOZIVNIH TVARI

Ministarstvo unutarnjih poslova nadležno je tijelo za nadzor eksplozivnih tvari na tržištu Republike Hrvatske, te je ujedno i kontaktno mjesto u Sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX).

U eksplozivne tvari koje se mogu naći u maloprodaji ubrajaju se pirotehnička sredstva razreda I, II, III, T1 i P1 i streljiva.

Na tržištu Republike Hrvatske u maloprodaji mogu se nalaziti isključivo pirotehnička sredstva i streljiva koja su stavljena u promet sukladno članku 6. Zakona o eksplozivnim tvarima (Narodne novine, br. 178/04, 109/07, 67/08 i 144/10).

Pirotehnička sredstva razreda I mogu se prodavati tijekom cijele godine, dok se pirotehnička sredstva razreda II, III, T1 i P1 mogu prodavati od 15. prosinca do 1. siječnja samo u prodavaonicama oružja i streljiva ili u prodavaonicama koje imaju odobrenja za prodaju pirotehničkih sredstava.

Streljivo se isključivo prodaje u prodavaonicama oružja i streljiva, a može se prodavati samo fizičkim osobama koja posjeduju oružni list izdan od Ministarstva unutarnjih poslova.

Nadzor nad tržištem obavljaju nadzornici i inspektori Ministarstva unutarnjih poslova.

Redovni nadzor eksplozivnih tvari obavlja se tijekom cijele godine.

U razdoblju od 15. prosinca do 1. siječnja obavljaju se pojačani nadzori maloprodaje pirotehničkih sredstva (operativna akcija „Mir i Dobro“).

Izvanredni nadzori obavljali su se po prijavi građana, obrtnika te pravnih osoba kad postoji opravdana sumnja da se obavljaju radnje koje su u suprotnosti sa odredbama Zakona o eksplozivnim tvarima ili kad postoji opravdana sumnja da se na tržištu nalazi opasan proizvod.

Nakon utvrđivanja nepravilnosti ili nesukladnosti, poduzimale su se potrebne mjere sukladno Zakonu o eksplozivnim tvarima, a u slučaju sumnje u opasnost proizvoda, isti se povlači sa tržišta te se daje na ispitivanje u ovlaštenu laboratorij.

U sklopu RAPEX-a kontakt osobe, ukoliko je potrebno, kontaktiraju kontaktnu točku u svrhu razmjena informacija i obavijesti.

Također, kontakt osobe redovno prate obavijesti putem RAPEX SUSTAVA te ukoliko se pojave obavijesti koje se odnose na pirotehnička sredstva ili streljiva koja predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, Inspekcija proizvodnje i prometa eksplozivnih tvari Ministarstva unutarnjih poslova poduzima sve potrebne mjere kao i nadzore u svrhu utvrđivanja postojanosti predmetnih proizvoda na tržištu Republike Hrvatske te o svim poduzetim mjerama obavješćuje kontaktnu točku.

Od 2013. do 2016. godine putem RAPEX SUSTAVA zaprimljene su obavijesti za 44 pirotehnička sredstva i jednu vrstu streljiva. U pogledu navedenih pirotehničkih sredstava provedeni su nadzori i utvrđeno je da se ista nisu ni nalazila, te da nisu niti stavljena u promet na području Republike Hrvatske, o čemu je pravovremeno obaviještena kontaktna točka u Republici Hrvatskoj.

Za streljivo proizvođača Sako Ltd iz Finske, zaprimljena je obavijest u kojoj je Republika Hrvatska bila navedena kao zemlja destinacija. Hitnim nadzorom utvrđeno je da se predmetno streljivo nalazilo na području Republike Hrvatske te su poduzete potrebne mjere za povlačenjem streljiva s tržišta i vraćanjem proizvođaču, o čemu je kontaktna točka bila odmah obaviještena (dostavljena službena RAPEX reakcija).

Vezano za Program zajedničkih inspekcija nadzora Ministarstva unutarnjih poslova i Ministarstva gospodarstva, čija je provedba bila planirana kroz Program zajedničkih inspekcijских nadzora a koji donosi Povjerenstvo za koordinaciju između inspekcija nadležnih za nadzor tehničkih proizvoda stavljenih na tržište Republike Hrvatske, obavljeni su zajednički inspekcijски nadzori u prosincu 2013., 2014. i 2015. godine.

5. EDUKACIJA I INFORMIRANJE POTROŠAČA

Sukladno standardima Europske unije, jedna od glavnih zadaća zemalja članica u provedbi politike zaštite potrošača je osigurati potrošačima bolju informiranost o njihovim pravima i mogućnosti njihove zaštite, odnosno uspostava djelotvornih alata (right tools) koji su razumljivi, dostupni i učinkoviti za potrošače. Primjerice, jedan od glavnih ciljeva strategije

Europske komisije („A European Consumer Agenda - Jačanje povjerenja i rasta“ za razdoblje od 2012. do 2020.) je osnaživanje potrošača, odnosno poboljšanje njihove dobrobiti. Navedeno je moguće ostvariti kroz edukaciju, informiranje, savjetovanje potrošača i učinkovitim rješavanjem potrošačkih sporova.

Činjenica da je potrošač ekonomski slabija strana na tržištu, te da trgovac raspolaže s više znanja i informacija o proizvodima koje prodaje u odnosu na potrošača koji ih kupuje može dovesti do neravnoteže na tržištu. Stoga su glavne okosnice ove politike savjetovanje potrošača, permanentna edukacija i informiranje potrošača kao i učinkoviti instrumenti rješavanja pritužbi i sporova potrošača.

Nakon pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, a sukladno općem cilju Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. do 2016. godine, podizanje znanja o pravima potrošača provodilo se putem aktivnosti koje su bile usmjerene na kontinuirano educiranje i informiranje javnosti o svim relevantnim potrošačkim pitanjima, a kako bi potrošačima olakšali snalaženje u mnoštvu složenih propisa i omogućilo učinkovitije ostvarivanje njihovih prava.

Svjesni činjenice da su propisi kojima su implementirani europski standardi zaštite potrošača ponekad veoma složeni i potrošačima i trgovcima, intenzivnije se radilo na edukaciji i informiranju svih dionika na tržištu, a Ministarstvo većinu je svojih aktivnosti usmjerilo upravo na ostvarenje ovog važnog cilja u provedbi politike zaštite potrošača.

S tim u vezi, organiziran je čitav niz tematskih okruglih stolova i konferencija u cilju podizanja razine znanja ukupne javnosti o pojedinim potrošačkim pitanjima kao i sagledavanja problematika sa svih aspekata te pronalaženja odgovarajućih rješenja i unapređenja procedura.

Svjetski dan prava potrošača svake godine 15. ožujka aktualizira raspravu o pitanjima i problemima vezanim uz područje zaštite potrošača. Tim povodom u Republici Hrvatskoj svake godine organizirane su konferencije na nacionalnoj, regionalnoj, odnosno lokalnoj razini.

Tako je u ožujku 2013. godine u organizaciji Ministarstva i Delegacije Europske unije u Republici Hrvatskoj, a povodom obilježavanja Tjedna jedinstvenog tržišta Europske unije, u Zagrebu održana Konferencija pod nazivom "Iskoristimo prednosti jedinstvenog tržišta Europske unije".

Na konferenciji je održana i radionica na temu "Trgovina i e-trgovina - s aspekta trgovaca i potrošača", na kojoj je zaključeno kako je razvoj elektroničkog poslovanja od ključne važnosti za ubrzanje poslovnih procesa, veću transparentnost, kao i smanjenje troškova poslovanja. Također, govorilo se i o administrativnim preprekama prilikom poslovanja trgovaca koji se bave grupnom online trgovinom. Zaključeno je da je potrebno više raditi i na medijskoj promociji kupovine putem interneta kao i na osnaživanju povjerenja potrošača.

Povodom obilježavanja Međunarodnog dana potrošača, Ministarstvo je u ožujku 2014. godine organiziralo Konferenciju pod nazivom "Hrvatski potrošač na jedinstvenom tržištu EU", u sklopu koje su održane dvije panel diskusije na temu "Zaštita potrošača - izazovi i prilike za gospodarstvo" i "Rješavanje pritužbi potrošača", a na kojima su bili prisutni predstavnici državnih institucija, lokalne i regionalne samouprave te udruga za zaštitu potrošača.

Također, u organizaciji Ministarstva i Hrvatske gospodarske komore 2015. godine održana je konferencija povodom obilježavanja Svjetskog dana zaštite potrošača pod nazivom „Internet trgovina i potrošači“.

Putem ove konferencije javnost je informirana o postignutim rezultatima u području internet trgovine, potaknuta je razmjena iskustava te unaprijeđena suradnja svih dionika u ovom području. Kroz izlaganja i diskusiju na konferenciji raspravljano je o tome jesu li potrošači dovoljno zaštićeni prilikom kupnje na internetu, koje su obveze trgovaca koji prodaju putem interneta, kako je internet trgovina uređena u Republici Hrvatskoj, te koji je značaj internet trgovine na razini Republike Hrvatske i Europske unije.

Ministarstvo je, u suradnji s partnerima Hrvatskom gospodarskom komorom i Hrvatskom obrtničkom komorom, a povodom Svjetskog dana zaštite prava potrošača, organiziralo 2016. godine u Zagrebu konferenciju pod nazivom „Novi trendovi u rješavanju potrošačkih sporova“.

Cilj konferencije o novim trendovima u rješavanju potrošačkih sporova bio je pomoći boljem razumijevanju mehanizama alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, predstaviti nove mogućnosti, razviti dijalog između svih zainteresiranih strana te potaknuti veću uključenost i suradnju.

Na konferenciji je naglašeno kako Ministarstvo, kao nositelj politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, poboljšava nacionalni zakonodavni okvir kako bi se našim potrošačima i trgovcima omogućio jednostavan i brz pristup alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, posredovanjem za to specijaliziranih tijela, bez dodatnog opterećenja pravosudnog sustava ili strana u sporu.

Donošenjem Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ARS), kojim se u nacionalno zakonodavstvo prenosi Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i uređuje provedba Uredbe o online rješavanju potrošačkih sporova, trgovci sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošači sa prebivalištem u Europskoj uniji svoj prekogranični ili domaći spor nastao pri internetskoj kupnji moći će rješavati i putem interneta - na zajedničkoj Platformi za on-line rješavanje potrošačkih sporova čime će se omogućiti jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko rješavanje sporova između potrošača i trgovaca. Također, pridonijet će se i daljnjem razvoju internet trgovine te povećanju povjerenja i trgovaca i potrošača u jedinstveno tržište.

Zaključeno je da alternativno rješavanje sporova sve više prihvaćaju i trgovci i potrošači.

U radu konferencije sudjelovali su brojni ugledni panelisti – predstavnici sudova časti i centara za mirenje, potrošačkih udruga, regulatornih agencija i osiguravatelja.

Kako je veliki broj potrošača tražio zaštitu svojih prava na području financijskih usluga organizirana su brojna događanja na temu financijske pismenosti na kojima su aktivno sudjelovali i predstavnici Ministarstva gospodarstva.

Tako se Republika Hrvatska 2014. godine po prvi puta uključila u obilježavanje Svjetskog tjedna novca (Global Money Week), čiji je cilj financijskim obrazovanjem omogućiti građanima stjecanje financijske kompetencije, nužne u svakodnevnom životu.

Slijedom navedenog, u ožujku 2014. godine održan je Okrugli stol pod nazivom "Financijskim obrazovanjem do financijske pismenosti", na kojemu je istaknuta važnost financijskog obrazovanja, kao procesa izgradnje kompetencija kojim pojedinci podižu svoje razumijevanje financijskih proizvoda i sadržaja te putem informacija, poučavanja i objektivnih savjeta razvijaju vještine i samopouzdanje, kako bi mogli postati svjesniji financijskih rizika, ali i prilika za informirane odluke, te kako bi znali kome se obratiti za pomoć, izgraditi prikladne stavove i reakcije, a radi poboljšanja svog financijskog položaja i dobrog upravljanja novcem.

Od 2015. godine Republika Hrvatska se uključuje i u obilježavanje Europskoga tjedna novca, (European Money Week), čiji je cilj skrenuti pozornost na potrebu što ranijeg uključivanja mladih u obrazovanje za financijsku pismenost te ih potaknuti na razmjenu dobrih iskustava. Tako je u ožujku 2015. godine održan Okrugli stol pod nazivom "Financijskom pismenošću do zadovoljnjih građana“.

Osim toga, u sklopu Svjetskog tjedna novca, financijske institucije uključile su se u šire informiranje svih građana, a osobito mladih, o radu banaka, osiguravatelja, Zagrebačke burze i drugih financijskih institucija, kao dijela aktivnosti vezanih za financijsko obrazovanje.

U ožujku 2016. godine u sklopu obilježavanja Svjetskog i Europskog tjedna novca u Republici Hrvatskoj, a u cilju sustavnog i trajnog poticanja učenja o financijskoj pismenosti, kako bi što više građana, posebice mladih, steklo financijsko obrazovanje, organizirane su brojne aktivnosti, okrugli stolovi, posjeti učenika i studenata državnim i financijskim institucijama, studentske debate, predavanja za srednjoškolce i studente širom Hrvatske, prigodne nagradne igre i prezentacije, te mnoge druge aktivnosti. Osim toga, financijske institucije bile su uključene i u šire informiranje građana, a osobito mladih, o radu banaka, osiguravatelja, mirovinskih fondova, Zagrebačke burze i drugih financijskih institucija.

Održan je Okrugli stol na temu "Financijska pismenost i mladi", a na kojem je naglašeno kako edukacija o financijskoj pismenosti mora biti zajednički napor regulatora, industrije, udruga, građanskih inicijativa i ostalih dionika. Također je ukazano na važnost osvještavanja i upoznavanja mlade populacije s pitanjima iz područja javnih financija o državnim troškovima, deficitu i državnom dugu. Istaknuto je da se posebna pozornost posvećuje financijskoj pismenosti malih i srednjih poduzetnika te kako se radi na povezivanju financijskih institucija s jedne strane i poslovnih subjekata s druge strane.

Na Okruglom stolu je također predstavljeno i istraživanje financijske pismenosti, koje su krajem prošle godine provele Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga i Hrvatska narodna banka u suradnji s Ministarstvom financija, prema metodologiji OECD-a, a u kojem je sudjelovalo više od 1.000 ispitanika od 18 do 79 godina. Istraživanje je pokazalo kako je prosječna ocjena financijske pismenosti hrvatskih građana 11,7 bodova od ukupno 21 boda. Pri tome je najniža financijska pismenost kod mladih osoba, a najviša kod građana s visokim obrazovanjem te u kućanstvima s većim primanjima.

Stoga je nužna edukacija u tom području mladih osoba te onih s nižim primanjima, a istraživanje je dobra polazna osnova za kreiranje mjera u tom području.

U projektima Svjetskog i Europskog tjedna novca u Republici Hrvatskoj sudjelovali su: Ministarstvo financija, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta (tadašnje Ministarstvo gospodarstva), Ministarstvo znanosti i obrazovanja (tadašnje Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta), Agencija za odgoj i obrazovanje, Hrvatska udruga banaka, Hrvatska narodna banka, Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Hrvatska gospodarska komora, Udruga društava za upravljanjem mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava te Hrvatska udruga poslodavaca.

Ministarstvo je također prepoznalo važnost unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača, pa se s toga tijekom 2015. godine u suradnji s Europskom komisijom provodila aktivnost u sklopu kampanje „Potrošači upoznajte svoja prava“, a u okviru koje se vršila edukacija potrošača korisnika financijskih usluga.

Također, radi unaprjeđenja prava potrošača u pojedinim sektorima, u okviru Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, osnovano je Povjerenstvo za financijske usluge, a u cilju operativnijeg bavljenja problematikom navedenog sektora, odnosno aktualnim događajima i temama na financijskom tržištu.

Nadalje, u organizaciji Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga 2015. godine održana je konferencija pod nazivom "Financijske usluge - što znati i na što paziti? Na konferenciji je naglašena važnost pravovremenog informiranja korisnika usluga u svrhu upoznavanja s rizicima povezanim s određenom financijskom uslugom ili proizvodom prije stupanja u poslovni odnos, a predstavljene su i edukativne brošure Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga namijenjene korisnicima i potencijalnim korisnicima financijskih usluga. Kroz pet brošura su razumljivim i jednostavnim jezikom objašnjeni pojmovi povezani s tržištem kapitala, investicijskim fondovima, mirovinskim fondovima, osiguranjem i leasingom.

U organizaciji Hrvatskog ureda za osiguranje, u lipnju 2015. godine, održana je panel diskusija pod nazivom "Alternativno rješavanje sporova i osiguranje". U okviru panel diskusije je između ostalog naglašena nužnost jačanja instituta izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, što je zadaća svih članica Europske unije. Postupci u izvansudskom rješavanju sporova vode se uz sudjelovanje nezavisnih pravnih stručnjaka, predstavnika

potrošača i predstavnica trgovaca, a njihova je prednost manja formalnost postupka, te brže i jeftinije rješavanje potrošačkih sporova.

Zaključeno je da se u državama članicama Europske unije bilježi snažan rast broja postupaka mirenja u osiguranju, koja provode posebna tijela, te kako mirenje mora biti sastavni dio poslovne politike osiguratelja jer pridonosi jačanju povjerenja potrošača, nastavku poslovnog odnosa s klijentima nakon postupka mirenja, te naravno pridonosi i značajnom smanjenju troškova koji se izdvajaju za postupke pred sudovima.

Provođenje navedenih događanja omogućilo je razvijanje otvorenog dijaloga između svih dionika po pitanju financijskih i osiguravateljskih usluga u Republici Hrvatskoj te je omogućeno prepoznavanje prilika za unaprjeđenje odnosa potrošača i trgovaca, kao i dijeljenje ideja, povratnih informacija i iskustva, a u cilju poticanja bolje poslovne prakse.

Tijekom razdoblja provođenja Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine održane su i brojne edukacije poslovne zajednice na temu novosti u novom Zakonu o zaštiti potrošača. Navedene edukacije provedene su u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom, Hrvatskom udrugom poslodavaca i Hrvatskom obrtničkom komorom, a predstavnici poslovnih subjekata upoznati su s novinama u Zakonu o zaštiti potrošača koje se odnose na poslovnu zajednicu, kao i s implementacijom navedenog Zakona u praksi.

Obzirom da je Republika Hrvatska turistička zemlja, sigurnost proizvoda i usluga, zaštita turista kao potrošača u smislu osiguranja kvalitete usluga, normativa, pridržavanja cijena usluga, izdavanje računa i drugo, vrijednosti su koje sustav zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj podržava, a s ciljem što bolje zaštite ekonomskih interesa potrošača pri kupnji proizvoda i usluga. Tijekom ljeta pozornost se posvećuje što kvalitetnijoj provedbi turističke sezone, što znači i zaštitu potrošačkih prava turista, slijedom čega su tijekom 2014. i 2015. godine kroz seriju ciljanih seminara turistički djelatnici i članovi jedinica lokalne samouprave bili upoznati sa sustavom zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Sudionicima seminara predstavljena je politika zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, te su upoznati s novitetima u Zakonu o zaštiti potrošača koji se odnose na trgovce koji posluju u sektoru turizma, posebice s odredbama koje se odnose na informiranje potrošača o proizvodu i usluzi, pravu na jednostrani raskid ugovora, kao i prodaji na daljinu i prodaji izvan poslovnih prostorija.

Također, predstavljen je i rad Europskog potrošačkog centra Hrvatska koji, kao dio mreže Europskog potrošačkog centra (ECC-Net), daje savjete i osigurava informacije o prekograničnoj kupovini te pomaže potrošačima, u suradnji s drugim Europskim potrošačkim centrima, u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova.

Vezano uz novu Direktivu o paket aranžmanima, predstavljene su neke od novina koje ista donosi, kao i koristi koje će doprinijeti konkurentnosti organizatora putovanja iz Republike Hrvatske na tržištu Europske unije kao i potrošačima.

Hrvatski mediji na državnoj i lokalnoj razini također su uvelike doprinijeli informiranju javnosti o važnosti zaštite potrošača. O problematici zaštite potrošača redovito su izvještavali u informativnim i tematskim emisijama u kojima su sudjelovali djelatnici Službe za politiku zaštitu potrošača. Specijalizirane emisije na Hrvatskoj radioteleviziji, 24sata TV, Hrvatskom radiju i Radio Sljemenu („Potrošački kod“, „Dobro jutro Hrvatska“, „Glas potrošača“ i „Se bum vas tužil“) uspjele su svojim zanimljivim potrošačkim temama skrenuti pozornost javnosti na aktualne probleme s kojima se potrošači svakodnevno susreću i time direktno utjecati na podizanje razine javne svijesti o potrebi zaštite potrošača.

U proteklom razdoblju, kako bi se doprinijelo što većoj informiranosti i educiranosti te općem znanju o potrošačkim pravima, provodila se i edukacija studenata i učenika, kao i nastavničkog osoblja u školskim i predškolskim ustanovama, tiskani su edukativni materijali te su se provodile tematske medijske kampanje.

U suradnji sa oglašivačem „24 sata“ tijekom 2013. i 2014. godine, provodila se javna kampanja putem koje je izvršena promocija besplatnog telefona za potrošače 0800 400 408, banerima i PR člancima na „24sata.hr“ i „Pametnakuna.hr“, Fiksni boks za pitanja i odgovore na web stranici „Pametnakuna.hr“ – Vi pitate - Ministarstvo odgovara, objava različitih informativnih oglasa kao i provođenje ankete među potrošačima na web stranici „Pametnakuna.hr“.

Provedba svih navedenih aktivnosti omogućila je preventivnu edukaciju potrošača radi promicanja njihovih prava i ekonomskih interesa, naročito prije sklapanja ugovora sa trgovcem, te izravno doprinijela rješavanju potrošačkih problema, kao i podizanju ukupne razine znanja o potrošačkim pravima.

Ministarstvo je tijekom proteklog razdoblja bilo aktivno i u provedbi projekata Europske komisije putem kojih se provodi edukacija o temama iz područja zaštite potrošača.

Tako, s ciljem započinjanja edukacije potrošača od najranije dobi, Europska Komisija je pokrenula društvenu web stranicu „Consumer Classroom“, koja putem interaktivnih i „user friendly“ alata prosvjetnim djelatnicima olakšava izradu nastavnih programa, a putem kojih se educira mlada dobna skupina stanovništva.

Program „Consumer Champion“, koji je financiran od strane Europske komisije, promiče razmjenu dobre prakse između dionika u poručju zaštite potrošača, uključujući i stručnjaka iz nevladinog sektora, a provodi se putem umrežavanja platformi, e-learning tečajeva, tečajeva razredne nastave, te putem stručnih tečajeva.

Kako razina svijesti o pravima potrošača nije dovoljno razvijena u svim državama članicama Europske unije, a znanje potrošača o njihovim pravima i sposobnost ostvarivanja tih prava nisu zadovoljavajući, Europski parlament i Vijeće odlučili su da se u državama članicama koje su pristupile Europskoj uniji od 2004. godine nadalje provode informativne kampanje o pravima potrošača kako bi se poboljšala razina informiranosti potrošača i podigla svijest o njihovim pravima i interesima. U skladu s tom odlukom Europska komisija je u listopadu 2014. započela s provedbom informativne kampanje o pravima potrošača u Hrvatskoj.

Glavni ciljevi kampanje bili su podizanje svijesti o pravima potrošača, poticanje potrošača na traženje informacija i savjeta od potrošačkih udruga, ali i osvještavanje hrvatskih tvrtki o postupanju u skladu s pravima potrošača. Hrvatski potrošači, kao i poslovna zajednica, bili su informirani o potrošačkim pravima koja ostvaruju u Republici Hrvatskoj, ali i u ostalim zemljama Europske unije.

Slične su kampanje provedene u zemljama koje su pristupile Europskoj uniji od 2004. godine, a kampanja u Hrvatskoj provedena je u razdoblju od listopada 2014. do listopada 2015. godine. Aktivnosti za vrijeme trajanja kampanje uključivale su televizijsko i internetsko oglašavanje, održavanje internetske stranice (www.prava-potrosaca.hr), Facebook stranice i YouTube kanala, niz okruglih stolova sa sudionicima iz poslovne zajednice, te distribuciju informativnih brošura na različitim javnim događanjima koja su organizirana unutar 12 mjeseci. Glavne teme kampanje bile su potrošačka prava u slučajevima kupnje putem interneta, potrošačkih kredita i pretplata u okviru elektroničkih komunikacijskih usluga.

5.1. UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Udruge za zaštitu potrošača su nepolitičke, nestranačke, neprofitne i nevladine udruge građana udruženih sa ciljem pružanja pomoći građanima Republike Hrvatske u zaštiti njihovih potrošačkih prava i interesa.

U Republici Hrvatskoj u okviru civilnog društva u proteklom razdoblju bilo je aktivno dvadesetak udruga čiji je cilj zaštita prava potrošača.

Udruge za zaštitu potrošača imaju jedinstvenu ulogu u prepoznavanju i informiranju javnosti o problemima potrošača kao i u zastupanju njihovih prava i interesa. One dobivaju povjerenje potrošača svojim djelovanjem kroz davanje savjeta i uputa na postavljena pitanja, zastupanjem interesa potrošača u nastupu pred trgovcem, kao i svojim javnim djelovanjem.

Na taj način, djelovanje udruga za zaštitu potrošača utječe na odnose između potrošača i trgovaca i može uvelike doprinijeti pozitivnim promjenama prilikom kupovanja roba i usluga na tržištu i na taj način stvoriti pravednije uvjete za potrošače.

U izvještajnom razdoblju, vezano uz aktivnosti udruga za zaštitu potrošača, nužno je istaknuti podizanje kolektivne tužbe protiv 8 banaka, od strane „Potrošača“ Hrvatskog saveza udruga za zaštitu potrošača a u cilju zaštite potrošača korisnika kredita u švicarskim francima, a što je za posljedicu imalo čitav niz regulatornih promjena u cilju uravnoteženja odnosa između banaka i potrošača.

5.1.1. PROJEKTI INFORMIRANJA I EDUKACIJE

Republika Hrvatska je prepoznala važnost stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva, kao jedne od pretpostavki i mjerila demokracije i stabilnosti političkoga sustava

svake zemlje. Intenzivnom suradnjom s nevladinim sektorom, odnosno dobro strukturiranim udrugama za zaštitu potrošača u području informiranja i edukacije potrošača značajno se doprinijelo višoj razini informiranosti potrošača kao i senzibiliziranju javnosti za ovu problematiku.

Informiranje i edukaciju potrošača, Ministarstvo gospodarstva provodilo je u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, i to putem natječaja, a na temelju kojih su se dodjeljivala nepovratna financijska sredstva za provođenje projekata, a putem kojih su udruge za zaštitu potrošača provodile informiranje i edukaciju potrošača o svim važnijim potrošačkim temama.

Za projekt „Informiranje i edukacija potrošača u 2013. godini“, sukladno natječaju, financijske potpore dodijeljene su udrugama za provođenje projekata u području financijske pismenosti i pružanja usluga elektroničkih komunikacija u ukupnom iznosu od 219.336,93 kuna:

1. „Potrošački forum“ udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, Osijek, za projekt: „Isplati se znati!“, u iznosu od 104.700,00 kuna
2. Hrvatski institut za financijsku edukaciju, Zagreb, za projekt: „Abeceda financija za mlade“, u iznosu od 48.810,00 kuna
3. „ROZP“ - Regionalna organizacija zaštite potrošača, Karlovac, za projekt: „Pročitao sam i slažem se!“, u iznosu od 65.826,93 kuna.

Udruga „Hrvatski institut za financijsku edukaciju“ iz Zagreba je u sklopu projekta „Abeceda financija za mlade“ izradila mrežnu stranicu na kojoj se objavljuju teme vezane za upravljanje osobnim financijama, a s ciljem da se kontinuiranom financijskom edukacijom, već od rane dobi omogućuje razvijanje vještina i kompetencija koje rezultiraju kasnijim donošenjem informiranih odluka i prepoznavanju potencijalnih rizika prije zaključivanja ugovora o korištenju financijskih proizvoda i usluga.

U sklopu projekta „Pročitao sam i slažem se!“ udruge „ROZP - Regionalna organizacija zaštite potrošača“ iz Karlovca izrađena je mrežna stranica putem koje se potrošači mogu informirati i educirati o svojim pravima iz područja usluga elektroničkih komunikacija.

U sklopu projekta „Isplati se znati!“, udruge „Potrošački forum – udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava“ iz Osijeka održane su savjetodavne radionice za osobnu potrošnju, savjetodavne radionice za stariju populaciju vezano za potpisivanje ugovora s pružateljima elektroničkih komunikacijskih usluga, te savjetodavne radionice koje se odnose na područje ovrha. Također, tiskani su i edukativni materijali iz područja elektroničkih komunikacijskih usluga i ovršnog prava.

Sve navedeno građanima je dostupno na mrežnim stranicama udruga za zaštitu potrošača koje su provodile navedene projekte, kao i na mrežnoj stranici zaštite potrošača Ministarstva gospodarstva.

Uz navedene inovativne i raznovrsne metode provedbe projekata, organizirani su okrugli stolovi i konferencije, tiskane su brojne brošure, insertirane su korisne upute u najčitanije dnevne novine, te su ostvareni brojni istupi u medijima (radio i tv emisijama za potrošače).

Aktivnosti udruga su, kao i proteklih godina, bile usmjerene na kreiranje i unaprjeđivanje različitih alata koji potrošaču omogućuju edukaciju i jednostavnije ostvarivanje svojih potrošačkih prava. Sve navedeno značajno je doprinijelo edukaciji potrošača koja bi trebala podići razinu njihova znanja o svojim pravima i motivirati ih na mijenjanje navika i bolje prepoznavanje potrošačkih prava i obveza na tržištu roba i usluga.

Uslijed smanjenja financijskih sredstava u državnom proračunu, navedeni projekti nisu provedeni u razdoblju 2014. do 2016. godine.

5.1.2. PROVEDENE AKTIVNOSTI UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

5.1.2.1. Glas potrošača Vinkovci

Centar za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“ djeluje od 2001. godine. Predmetna udruga nema niti jednog zaposlenog, a posao odrađuju volonteri. U uredu svaki dan radi nekoliko volontera koji bez naknade savjetuju potrošače putem telefona i elektroničke pošte u vremenu od 9:00 do 13:00 sati.

Dana 10. ožujka 2016. godine potpisan je Sporazum o suradnji između Grada Vinkovaca i Centra za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“.

Volonteri Centra članovi su različitih povjerenstava vezanih za reklamacije potrošača kod trgovaca (Plinara istočne Slavonije d.o.o., Vinkovci, HEP, Vinkovački vodovod), te zastupaju potrošače u sporovima pred institucijama (tržišna inspekcija, HAKOM i dr.), te u komunikaciji s odvjetničkim uredima.

Nadalje, Centar za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“ u suradnji s Gradom Vinkovcima informirao je, savjetovao i zastupao potrošače s područja Vinkovaca u ostvarivanju njihovih prava i obveza. Tiskani su i distribuirani edukativni materijali u vezi korištenja vodnih usluga, dimnjačarskih usluga, sakupljanja otpada, podnošenja prigovora potrošača prema trgovcima, te opskrbe prirodnim plinom.

5.1.2.2. „Korana“ Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca

Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca „Korana“ u razdoblju od 2014. do 2016. godine provodila je projekt pod nazivom „Ured za savjetodavnu pomoć“, koji je odobren i financiran od strane Grada Karlovca. Osnovna aktivnost navedenoga projekta bila je pružanje savjetodavne pomoći građanima Grada Karlovca, ali i šireg područja. Savjetovanje se provodilo u uredu za savjetodavnu pomoć, putem telefona, elektroničke pošte, društvenih mreža, te održavanjem predavanja o aktualnim temama u raznim institucijama (škole, dječje knjižare, prostorije udruge).

5.1.2.3. "Potrošački forum" Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana

U sklopu projekta „Savjetovanje potrošača“, financiranog od strane Ministarstva gospodarstva, djelatnici Savjetovališta u Osijeku rješavali su upite potrošača pristigle putem

jedinstvenog telefonskog broja za potrošače – 072/414-414, putem Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača, običnom poštom ili osobnim savjetovanjem (osobni dolazak u udruhu).

Aktivnosti savjetovanja potrošača obuhvaćaju pojašnjenje propisa i postupaka za ostvarivanje prava i ekonomskih interesa potrošača, pomoć pri rješavanju konkretnih upita potrošača koji se odnose na kršenje njihovih prava od strane trgovaca, posredovanje pri rješavanju nastalih problema između potrošača i trgovaca na zahtjev potrošača, redovan unos podataka o rješavanju upita potrošača u Centralni informacijski sustav zaštite potrošača, te suradnju s ostalim savjetovalištim i Ministarstvom gospodarstva na provedbi navedenog projekta.

Tijekom 2013. godine potrošačima je pruženo ukupno 3.978 savjeta, 2014. godine 4.555 savjeta, 2015. godine 5.452 savjeta, dok je u 2016. godini potrošačima pruženo 4.973 savjeta.

Članovi udruge sudjelovali su u radu sljedećih tijela: Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, Savjetodavno vijeće Hrvatske agencije za hranu, Sudovi časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Hrvatskoj obrtničkoj komori, Savjeti u gradovima, te Povjerenstva za reklamacije potrošača pri davateljima javnih usluga.

Također, potrebno je istaknuti sudjelovanje članova udruge u radu Radne skupine za razdjelnike i Povjerenstva za financijske usluge pri Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača, kao i u javnim raspravama vezano uz nacрте prijedloga propisa iz područja zaštite potrošača.

Od ostalih aktivnosti u sklopu rada Udruge ostvarena je suradnja s medijima putem gostovanja u brojnim emisijama (osobito „Potrošački kod“ i „Svi smo mi potrošači“), suradnja putem pisanih tekstova, suradnja putem društvenih mreža, suradnja s institucijama poput Ministarstva gospodarstva, Hrvatske agencije za hranu, Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske narodne banke, suradnja s drugim udrugama i suradnja sa BEUC-om (Europska krovna udruga potrošača) preko predstavnika za Republiku Hrvatsku.

Edukacija pojedinih kategorija potrošača provodila se u osnovnim i srednjim školama, na Pravnom fakultetu i Ekonomskom fakultetu u Osijeku, te u umirovljeničkim udrugama.

Od 2013. do 2014. godine provodio se projekt „Isplati se znati“ –namijenjen edukaciji osobama starije životne dobi kroz savjetodavne radionice. Projekt je održan u 5 županija u Republici Hrvatskoj i održano je ukupno trideset savjetodavnih radionica. Teme radionica bile su: sklapanje ugovora sa operatorima elektroničkih komunikacijskih usluga, ovršni postupak, te osobna potrošnja. Predmetni projekt financiran je od strane Ministarstva gospodarstva u iznosu od 104.700,00 kuna.

U 2014. godini provodio se projekt „Iz šupljeg u prazno“ nastavak je projekta „Isplati se znati“ u okviru kojeg su se održavale savjetodavne radionice na području Grada Osijeka. Projekt je financiran od strane Grada Osijeka u iznosu od 8.000,00 kuna.

Od 2014. do 2015. Godine, Udruga „Potrošački forum“ sudjelovala je u provođenju kampanje Europske komisije „Potrošači, upoznajte svoja prava!“. Aktivnosti za vrijeme trajanja kampanje uključivale su komunikaciju s potrošačima putem Facebook stranice i YouTube kanala, sudjelovanje na nizu okruglih stolova sa sudionicima iz poslovne zajednice, te distribuciju informativnih brošura na različitim javnim događanjima koja su organizirana unutar 12 mjeseci. Glavne teme kampanje bile su potrošačka prava u slučajevima kupnje putem interneta, potrošačkih kredita i pretplata u okviru elektroničkih komunikacijskih uslugama. Projekt je financiran od strane Europske komisije u iznosu od 15.000 eura.

Od ostalih aktivnosti provedenih tijekom izvještajnog razdoblja potrebno je istaknuti sudjelovanja na brojnim seminarima, konferencijama, radionicama i okruglim stolovima, sudjelovanje na programu Consumer Champion s ciljem edukacije i podizanja nivoa profesionalnosti savjetnika, mentoriranje pripravnika pravne i ekonomske struke, zaposlenih u okviru stručnog osposobljavanja bez zasnivanja radnog odnosa u Savjetovalištu, te osposobljavanje istih za samostalno obavljanje poslova, kao i mentoriranje i rad s brojnim volonterima i njihovo uključivanje u projekte i obavljanje tekućih poslova Udruge.

5.1.2.4 . „ROZP“ – Regionalna organizacija zaštite potrošača

U izvještajnom razdoblju, članice „ROZP“-a pružale su aktivnu savjetodavnu potporu potrošačima (Uredi za savjetodavnu pomoć potrošačima), a pored toga „ROZP“ je organizirao online savjetodavnu službu. Također, „ROZP“ je osnovao i Klub potrošača na nacionalnoj razini.

Sklapanjem Sporazuma sa gradovima Cresom, Malim Lošinjem, Novskom, Ozljom, Slunjem i Vrbovskim o informiranju, edukaciji i savjetovanju potrošača na njihovom području, „ROZP“ je započeo neposrednu suradnjom s lokalnim samoupravama.

Osim navedenih gradova koji imaju Sporazum sa „ROZP“-om, jedino gradovi Karlovac i Zagreb, te Međimurska županija redovno su raspisivali natječaje za sufinanciranje rada udruga za zaštitu potrošača.

U izvještajnom razdoblju, u aktivnosti „ROZP“-a uključene su mlade obrazovane osobe. Kako bi se privukli mladi, „ROZP“ je krenuo sa osnivanjem Klubova, pa je tako osnovan Klub „Zlatna Dolina“ u Požegi koji okuplja nezadovoljne potrošače javnih usluga. Također je osnovan Klub „Slunjčica“ – klub potrošačica, što je prvi oblik organiziranja potrošačica.

„ROZP“ je podnijela zahtjev za članstvo u BEUC-u (Europska krovna udruga potrošača), u okviru kojega djeluju i surađuju nevladine udruge za zaštitu potrošača na europskoj razini.

5.1.2.5. Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice

Grad Koprivnica i Koprivničko-križevačka županija kao servisi svih građana grada i županije prepoznali su rad Udruge za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko-križevačke županije na aktivnostima informiranja i educiranja te promicanju prava i interesa potrošača te su se donacijom za projekte aktivno uključili u sustavno unaprjeđenje politike zaštite

potrošača na području županije sukladno odredbama Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine.

Tijekom razdoblja od 2013. do 2016. godine provedena su četiri programa/kampanje kojima su obuhvaćeni razni poslove i aktivnosti vezani za zaštitu građana-potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko-Križevačke županije.

Glavne zadaće u provedbi projekata bile su: sustavno podizanje razine znanja i opće svijesti građana potrošača, savjetovanje građana o njihovim potrošačkim pravima, savjetodavna pomoć pri ostvarivanju potrošačkih prava građana, osnaživanje kapaciteta udruge i održivost aktivnosti udruge po završetku programa.

Provedene aktivnosti projekata omogućile su: aktivan dežurni potrošački info telefon za svakodnevne upite građana, kao i svakodnevni kontakt i rad s građanima, održavanje informativno-edukacijskih predavanja u gradskoj knjižnici u Koprivnici o aktualnim potrošačkim temama, održavanje građanskog informativnog potrošačkog pulta u županijskim gradovima, komunikaciju s građanima putem društvenih i komunikacijskih servisa, izradu i održavanje mrežne stranice udruge, kreiranje javnih kampanja za potrošače, tiskanje potrošačkih edukacijskih brošura, letaka i ostalih promidžbenih materijala, poticanje volonterskog rada, stručno usavršavanje članova udruge, suradnju s lokalnim medijima, objavu edukativnih članaka iz potrošačke tematike u medijima, te suradnju s drugim udrugama, društvima, organizacijama i institucijama.

5.1.2.6. Varaždinski potrošač

Osnovni cilj rada udruge „Varaždinski potrošač“ je zaštita i informiranje potrošača i omogućen je isključivo donacijama i potporom Grada Varaždina.

Za potrebe savjetovanja potrošača otvoren je INFO telefon na broju 042/211-110, putem kojega potrošači mogu dobiti savjete i informacije iz svih područja potrošačkog života.

Za potrebe informiranja i savjetovanja potrošača otvorena je adresa elektroničke pošte potrosac.varazdin@email.t-com.hr putem koje potrošači mogu dobiti pisane informacije i savjete iz svih područja potrošačkog života. Putem mrežne stranice www.potrosac-varazdin.com potrošači mogu pronaći informacije i savjete i linkove te uputiti direktni upit.

„Varaždinski potrošač“ promovira, štiti i zastupa interese udruge za zaštitu potrošača i potrošača pri tijelima lokalne i regionalne (područne) samouprave na području djelovanja. Udruga je član Regionalne organizacije za zaštitu potrošača iz Karlovca te Saveza udruge za zaštitu potrošača Hrvatske.

Također, Udruga je sudjelovala u davanju prijedloga pri donošenju propisa iz područja zaštite potrošača kao što su Zakon o zaštiti potrošača, Pravilnik o Registru „NE ZOVI“, Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja mrežne djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i to putem portala E - savjetovanje kao i na sastancima, radnim grupama i koordinacijama u okviru Ministarstva, Ministarstva financija i drugih tijela.

Ostvarena je vrlo kvalitetna suradnja sa Savjetovalištem za zaštitu potrošača Split, tako da su članovi udruge, osim općih potrošačkih savjeta, u mogućnosti odgovoriti i na specifična pitanja i probleme potrošača iz područja financija, energetike i elektroničkih komunikacijskih usluga.

Aktivno sudjelujući u radu emisije „Potrošački kod“, članovi udruge predlagali su teme i sudjelovali u realizaciji priloga s područja Varaždinske županije.

Članovi udruge sudjelovali su u povjerenstvima za pritužbe potrošača korisnika javnih usluga (Elektra, Parkovi, Čistoća, Varkom i dr.) te savjetima za zaštitu potrošača jedinica lokalne uprave i samouprave (Grad Varaždin, Grad Ludbreg, Općina Martijanec i dr.).

Udruga kontinuirano ima svoje predstavnike – stručnjake iz područja prava u Sudovima časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore, te člana u Antikorupcijskom povjerenstvu Varaždinske županije.

Međunarodni dan zaštite potrošača 15. ožujka obilježavao se Danom otvorenih vrata u prostorijama udruge te sudjelovanjem u aktivnostima Saveza i drugih tijela.

Tijekom 2015. godine volonteri udruge ostvarili su 1.420 sati volonterskog rada, što je evidentirano u godišnjem Izvješću o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja pri Ministarstvu socijalne politike i mladih.

TABLICA PROVEDENIH AKTIVNOSTI UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Red. broj	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJI SUNOSTITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno- navesti razlog)
DRUŠTVO „POTROŠAČ“, ZAGREB						
Projekt "SAVJETOVANJE POTROŠAČA U SAVJETOVALIŠTU ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U ZAGREBAČKOJ REGIJI"						
1.	Savjetovanje potrošača u područjima: <ul style="list-style-type: none"> - Temeljna prava potrošača - Elektroničke komunikacije - Energetika - Energetska učinkovitost - Financijske usluge - Ugovorni odnosi - Digitalna prava - Sigurnost hrane 	Telefonsko savjetovanje i on-line savjetovanje: <ul style="list-style-type: none"> - CISZP - E-mail - Facebook - savjetovanje u pisanom obliku - savjetovanje osobnim dolaskom - kolektivno savjetovanje putem medija i društvenih mreža	Projektini tim Društva "Potrošač" čine: 3 zaposlenika, 3 volontera i 4 eksperta – savjetnika	01.01.2013. do 31.12.2013.	Državni proračun 2013.	Realizirani svi projektni ciljevi, zadaće i Operativni plan Savjetovaništa za 2013. godinu Učinak Savjetovaništa u Zagrebu = 7.981 savjeta
2.	Savjetovanje potrošača u područjima: <ul style="list-style-type: none"> - Temeljna prava potrošača - Elektroničke komunikacije - Energetika - Energetska učinkovitost - Financijske usluge - Ugovorni odnosi - Digitalna prava - Sigurnost hrane 	Telefonsko savjetovanje i on-line savjetovanje: <ul style="list-style-type: none"> - CISZP - E-mail - Facebook - savjetovanje U pisanom obliku - savjetovanje osobnim dolaskom - kolektivno savjetovanje putem medija i društvenih mreža	Projektini tim Društva "Potrošač" čine: 3 zaposlenika, 2 volontera i 4 eksperta – savjetnika 2 upravna pravnik na stručnom osposobljavanju	01.01.2014.do 31.12.2014.	Državni proračun 2014. HZZ	Realizirani svi projektni ciljevi, zadaće i Operativni plan Savjetovaništa za 2014. godinu Učinak Savjetovaništa u Zagrebu = 10.765 savjeta

		mreža				
3.	Savjetovanje Potrošača u područjima: - Temeljna prava potrošača - Elektroničke komunikacije - Energetika - Energetska učinkovitost - Financijske usluge - Ugovorni odnosi - Digitalna prava - Sigurnost hrane	Telefonsko savjetovanje i on-line savjetovanje: - CISZP - E-mail - Facebook - savjetovanje U pisanom obliku - savjetovanje osobnim dolaskom - kolektivno savjetovanje putem medija i društvenih mreža	Projektini tim Društva "Potrošač" čine 3 zaposlenika, 2 volontera i 4 eksperta – savjetnika, te 1 pravnik na stručnom osposobljavanju	01.01.2015.do 31.12.2015.	Državni proračun 2014. HZZ, Grad Zagreb	Realizirani svi projektini ciljevi, zadaci i Operativni plan Savjetovaništa za 2015. godinu Učinak Savjetovaništa u Zagrebu = 12.701 savjeta
4.	Savjetovanje Potrošača u područjima: - Temeljna prava potrošača - Elektroničke komunikacije - Energetika - Energetska učinkovitost - Financijske usluge - Ugovorni odnosi - Digitalna prava - Sigurnost hrane	Telefonsko savjetovanje i on-line savjetovanje: - CISZP - E-mail - Facebook - savjetovanje U pisanom obliku - savjetovanje osobnim dolaskom - kolektivno savjetovanje putem medija i društvenih mreža	Projektini tim Društva "Potrošač" 3 zaposlenika, 2 volontera i 4 eksperata – savjetnika, te 1 pravnik na stručnom osposobljavanju	01.01.2016.do 31.12.2016.	bez financijske potpore do lipnja 2016. godine	Realizirani svi projektini ciljevi, zadaci i Operativni plan Savjetovaništa za 2016. godinu Učinak Savjetovaništa u Zagrebu = 9.895 savjeta
Kampanja: „INFORMIRANJE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ“						
5.	Informiranje potrošača u Republici Hrvatskoj	Aktivnosti za vrijeme trajanja kampanje uključivale su komunikaciju s potrošačima putem Facebook stranice i	Projektini tim Društva "Potrošač": Igor Vujović Ida Kovačić Mr.sc.Ilija Rkman Anita Tkalčević	Studenj 2014. do Studenj 2015.	DG JUST	Projekt je realiziran u cjelosti. DG JUST prihvatila Izvešće o realizaciji kampanje

		YouTube kanala, sudjelovanje na nizu okruglih stolova sa sudionicima iz poslovne zajednice, te distribuciju informativnih brošura na različitim javnim događanjima koja su organizirana unutar 12 mjeseci.	Mato Dabčević Dino Matijević Marina Radaković Predstavnici Europske komisije			
Projekt : „HRVATSKA – DRŽAVA ZDRAVOG ŽIVOTNOG OKOLIŠA I ENERGETSKE UČINKOVITOSTI“						
6.	Promoviranje relacije Čisti okoliš = f (zelena energija)	Promoviranje relacije Čisti okoliš = f (zelena energija), održivost potrošnje energije, korištenje kućanskih uređaja visokih energetske razreda i promoviranje „zero energy“ i EU projekt „Come on label“	Projektini tim Društva „Petrošač“ Mr.sc. Ilija Rkman, Voditelj projekta Ida Kovačić, izvoditeljica Igor Vujović, izvoditelj Anita Tkalčević, volonter Igor Mavrović, volonter	Projekt je započeo 2012. i završen 2013. godine	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitosti	Ostvareno
7	Svjetlost na zajedničkom putu	Promoviranje relacije Čisti okoliš = f (zelena energija), održivost potrošnje energije, korištenje kućanskih uređaja visokih energetske razreda i promoviranje „zero energy“ i EU projekt „Come on label“ Uređena je „Petrošačka	Projektini tim Društva „Petrošač“ Mr.sc. Ilija Rkman, Voditelj projekta Ida Kovačić, izvoditeljica Igor Vujović, izvoditelj Marina Radaković, volonter Anita Tkalčević, volonter Igor Mavrović, volonter Mladen Kovačić, volonter	listopad 2014. do rujan 2015.	Donacija HEP d.d. Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitosti donirao je „Zelenu knjižnicu“	Projekt završen kao dio višegodišnjeg programa Aplicirana je „Petrošačka čitaonica i učionica energetske učinkovitosti i zaštite okoliša“ Za EUSEW AWARD 2015

		čitaonica i učionica energetske učinkovitosti i zaštite okoliša Dogradnja web-stranice www.energetika.potrosac.hr i Facebook profil				
8.	„Institutional and Stakeholder Assessment of Energy Sector Reforms in Croatia“	Izrada Ankete s analizom i pokazateljima problema energetske siromaštva	Projektni tim Društva „Potrošač“ Mr.sc. Ilija Rkman, Voditelj projekta Ida Kovačić, izvoditeljica Ivica Kovačević, volonter		Energetski institut Hrvoje Požar / Svjetska banka	Završeno. Rad Društva „Potrošač“ je uvršten u studiju Energetskog instituta Hrvoje Požar

ZAŠTITA DIGITALNIH PRAVA POTROŠAČA

Svake godine u suradnji s Agencijom za zaštitu osobnih podataka (AZOP) obilježava se 28.01. – Međunarodni dan zaštite osobnih podataka

Promoviraju se vrijednosti i značaj digitalnih prava:

- Privatnost građana
- Zaštita i prevencija zloporabe osobnih podataka potrošača na nacionalnom i globalnom tržištu
- Rješavaju se slučajevi zloporabe osobnih podataka potrošača na nacionalnom i globalnom tržištu
- Računalna sigurnost tijekom on-line kupnje i sklapanja ugovora

DRUŠTVO ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ISTRE

Red. broj	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJI SUNOSTITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno-navesti razlog)
1	Individualno savjetovanje potrošača	Savjetovanje putem telefona udruge, info telefona 072414414, e-maila, telefaksa, CISZP-a, osobni dolazak	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva	provedeno
2	Grupno savjetovanje potrošača	Organizacija tematskih radionica, okruglih stolova, seminara. Savjetovanje putem medija i	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva	provedeno

		tiska				
3	Izdavanje promidžbenog materijala	Letci i brošure	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva; vlastita sredstva	Nije provedeno radi nedostatnih financijskih sredstava
4	Ažuriranje mrežne i facebook stranice	Pravovremeno informiranje o aktualnim problemima iz područja zaštite potrošača	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva	provedeno
5	Vođenje statistike upita potrošača	Evidentiranje zaprimljenih upita i pruženih savjeta prema području i prema načinu komunikacije.	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva	provedeno
6	Suradnja s drugim državnim tijelima koja provode zaštitu potrošača	Suradnja u vidu povezivanja sustava zaštite potrošača horizontalno i vertikalno.	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva	provedeno
7	Suradnja s tijelima jedinice lokalne samouprave	Povezivanje putem web portala, rad kroz Savjete potrošača javnih usluga i Povjerenstva za reklamacije potrošača.	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Vlastita sredstva	provedeno
8	Suradnja s ostalim udrugama koje provode projekt „Savjetovanje potrošača“	Suradnja u vidu povezivanja sustava zaštite potrošača na horizontalnoj razini.	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Vlastita sredstva	provedeno
9	Provođenje anketa	Putem mrežne stranice; on-line upitnik, putem organiziranih štandova, putem radionica i seminara Analiza i obrada prikupljenih podataka.	Stručne osobe Društva za zaštitu potrošača Istre	kontinuirano	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva	provedeno

VARAŽDINSKI POTROŠAČ						
Red. broj	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJI SUNOSTITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno-navesti razlog)
1.	Informiranje i edukacija potrošača	Informiranje potrošača putem mrežne stranice, telefonom, osobnim dolaskom, elektroničkom poštom, te putem medija	Varaždinski potrošač Grad Varaždin „ROZP“	Kontinuirano	2013. – 2016. - Grad Varaždin - 2013. Varaždinska županija	provedeno
2.	Savjetovanje potrošača	Savjetovanje potrošača putem mrežne stranice, telefonom, neposredno u uredu udruge, te elektroničkom poštom)	Varaždinski potrošač Grad Varaždin „ROZP“	Kontinuirano	2013. – 2016. - Grad Varaždin	provedeno
3.	Obilježavanje Svjetskog Dana prava potrošača - WCRD 2013. - WCRD 2014. - WCRD 2015. - WCRD 2016.	Organiziran Dan otvorenih vrata Varaždinskog potrošača.	- Varaždinski potrošač - Grad Varaždin - „ROZP“	Kontinuirano	- Grad Varaždin - Vlastita sredstva - članarine	provedeno
	Sudjelovanje pri donošenju propisa iz područja zaštite potrošače	Sudjelovanje u javnim raspravama i e-savjetovanju pri donošenju propisa iz područja zaštite potrošače	- Varaždinski potrošač - „ROZP“ - Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske	Kontinuirano	-	provedeno
	Javna zagovaranja – Deklaracija o temeljnim interesima hrvatskih potrošača	"Deklaracija o temeljnim interesima hrvatskih potrošača za 2015. godinu" koju su u povodu Dana državnosti objavile članice Regionalne organizacije za zaštitu	- Varaždinski potrošač - „ROZP“	2015. godine 2016. godine	Vlastita sredstva - članarina	provedeno

		potrošača („ROZP“) upućena je svim nositeljima zaštite potrošača u Hrvatskoj; Hrvatskom saboru, Vladi Republike Hrvatske, Ministarstvu gospodarstva i jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave				
	Jačanje administrativnih kapaciteta udruge	<ul style="list-style-type: none"> - Sudjelovanje na stručnim skupovima, usavršavanje i stjecanje kompetencija - Edukacije koje organiziraju stručna tijela - Trening trenera udruga potrošača vezano uz rizike od kupnje krivotvorenih ili piratskih proizvoda 	- Varaždinski potrošač	Kontinuirano 2013.- 2016. lipanj 2013.	Vlastita sredstva – članarina Grad Varaždin Bez naknade Bez naknade	provedeno
	Jačanje javne svijesti	Sudjelovanje u manifestaciji Europski tjedan 2013. – Hrvatski građani-europski građani-europsko građanstvo i potrošačka prava	<ul style="list-style-type: none"> - Varaždinska županija - Varaždinski potrošač 	2013.	Bez naknade	provedeno
		<p>Sudjelovanje u tijelima, povjerenstvima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Varaždinski potrošač ima svoje predstavnike u 10 Povjerenstava i 10 Savjeta za zaštitu potrošača korisnika javnih usluga - Predstavnik udruge je član antikorupcijskog povjerenstva Varaždinske županije 	<ul style="list-style-type: none"> - Varaždinski potrošač <p>Trgovačka društva Gradovi i općine</p>	kontinuirano	Bez naknade	provedeno

		- Predstavnici udruge su članovi Suda časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore Predstavnik udruge je član Partnerskog vijeća za izradu županijske razvojne strategije	Varaždinska županija Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska gospodarska komora Varaždinska županija			
GLAS POTROŠAČA VINKOVCI						
Red. broj	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJI SUNOSTITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno-navesti razlog)
1.	Informiranje potrošača	tiskanje letaka u vezi dimnjačarskih usluga	Grad Vinkovci	2014.	proračun Grada Vinkovaca	provedeno
2.	Informiranje potrošača	tiskanje letaka u vezi sakupljanja otpada	Grad Vinkovci	2014.	proračun Grada Vinkovaca	provedeno
3.	Informiranje potrošača	tiskanje letaka u vezi prigovora-prava potrošača	Grad Vinkovci	2015.	proračun Grada Vinkovaca	provedeno
4.	Informiranje potrošača	tiskanje letaka u vezi opskrbe prirodnim plinom	Grad Vinkovci	lipanj 2016.	proračun Grada Vinkovaca	provedeno
REGIONALNA ORGANIZACIJA ZAŠTITE POTROŠAČA – „ROZP“						
Red. broj	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJI SUNOSTITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno-navesti razlog)
1.	Informiranje i edukacija potrošača	Informiranje i edukacija potrošača putem mrežnih stranica, društvenih mreža, e-newslettera, te putem medija („9,99- emisija za potrošače“ na TV 4 rijeke Radio Trend „Glas potrošača“ Radio 105	„ROZP“ Ministarstvo gospodarstva u 2013. i 2014. jedinice lokalne samouprave (potpisnice Sporazuma i sjedišta udruga članica „ROZP“) Udruge članice Karlovačka, Međimurska i Primorsko-goranska županija	Kontinuirano	- Navedene jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave - Vlastita sredstva - članarine	Provedeno je u navedenim jedinicama i područne (regionalne) lokalne samouprave

		Selnica)				
2.	Savjetovanje potrošača	mrežne stranice, društvene mreže, mediji i osobni dolazak	„ROZP“ Jedinice Lokalne samouprave (potpisnice Sporazuma o suradnji) Udruga članice	Kontinuirano	- Navedene jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave - Vlastita sredstva - članarine	Provedeno je u navedenim jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave
3.	Obilježavanje Svjetskog Dana prava potrošača	- WCRD 2013. - WCRD 2014. - WCRD 2015. - WCRD 2016.	- „ROZP“ - Ured predsjednika Republike Hrvatske - Karlovačka i Međimurska županija - Gradovi: Karlovac i Čakovec	Svečana sjednica 1 dan, a tematske aktivnosti kontinuirano	- Navedene jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave - Vlastita sredstva - članarine	Nacionalna razina sa sve udruge i ostale nositelje zaštite potrošača, provedeno: - 15.03.2013. (Ured predsjednika Republike Hrvatske) - 14.03.2014. (Karlovac) - 14.03.2015. (Čakovec) - 12.03.2016. (Karlovac)
4.	Sudjelovanje pri donošenju propisa iz područja zaštite potrošača	Sudjelovanje u javnim raspravama i e-savjetovanju pri donošenju propisa od interesa za potrošače	- „ROZP“	Kontinuirano	Bez naknade	po otvaranju javne rasprave
5.	Javna zagovaranja – Deklaracija o temeljnim interesima hrvatskih potrošača.	"Deklaracija o temeljnim interesima hrvatskih potrošača za 2015. godinu" koju su u povodu Dana državnosti objavile članice Regionalne organizacije za zaštitu potrošača (ROZP) upućena je svim nositeljima zaštite	- „ROZP“ - Članice „ROZP“-a	Kontinuirano (zadnje dvije godine)	Vlastita sredstva - članarina	Provedeno u 2015. i 2016. godini

		potrošača u Hrvatskoj; Hrvatskom saboru, Vladi Republike Hrvatske, Ministarstvu gospodarstva i jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave				
UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA GRADA KARLOVCA „KORANA“						
1.	Savjetovanje potrošača	Pružanje pomoći potrošačima putem Ureda za savjetodavnu pomoć	Udruga za zaštitu potrošača grada Karlovca	2014.-2016. godine	Grad Karlovac	U provedbi
2.	Informiranje i edukacija potrošača	Edukativna i informativna predavanja	Udruga za zaštitu potrošača grada Karlovca	2014.-2016. godine	Grad Karlovac	U provedbi
UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA GRADA KOPRIVNICE I KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE						
Red. broj	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJI SUNOSTITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/ kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno- navesti razlog
1.	Informiranje i edukacija potrošača	Projekt: "Abeceda potrošača"	Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko- križevačke županije	2014.	Koprivničko- križevačka županija	Proveden u cijelosti
2.	Informiranje i savjetovanje potrošača	Projekt: "Sustavno informiranje i savjetovanje građana potrošača"	Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko- križevačke županije	2014.	Grad Koprivnica	Proveden u cijelosti
3.	Savjetovanje potrošača	Projekt: "Savjetovanje potrošača u Koprivničko-križevačkoj županiji	Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko- križevačke županije	2015.	Koprivničko- križevačka županija	Proveden u cijelosti
4.	Jačanje javne svijesti	Projekt: "Jačanje svijesti i prava potrošača"	Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko- križevačke županije	2015.	Grad Koprivnica	Proveden u cijelosti

5.2. JEDINICE LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE

Sukladno odredbama ranije važećeg Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12 i 56/13) tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave bila su dužna sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača.

Budući da je Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (Narodne novine, br. 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13 i 137/15) propisano da samo jedinice lokalne samouprave, odnosno općine, gradovi i veliki gradovi, između ostalog, obavljaju i poslove zaštite potrošača, Zakon o zaštiti potrošača iz 2014. godine usklađen je s navedenim tako da je člankom 126. predmetnog Zakona propisano da su jedinice lokalne samouprave dužne na svom području poduzimati mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u području zaštite potrošača, a posebno: informirati i provoditi izobrazbu potrošača, organizirati savjetovanje potrošača, inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača, sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini, te obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima.

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine predviđena je aktivnija uloga jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača, a kako bi se ispunio opći cilj Nacionalnog programa, odnosno podizanje znanja o pravima potrošača i jačanje uloge potrošača na tržištu.

Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave doprinjele su provedbi projekata udruga za zaštitu potrošača izdvajanjem sredstava putem Javnih poziva i Natječaja za financiranje.

Projekti udruga za zaštitu potrošača provedeni su kroz aktivnosti savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača u obliku radio-emisija, distribucije tiskanih promotivnih materijala s potrebnim napucima o njihovim pravima u području prisilnih naplata računa, opskrbe energentima, javnim uslugama, podnošenja prigovora za ostvarivanje potrošačkih prava, zatim informiranje i savjetovanje potrošača o ostvarivanju njihovih prava putem mrežne stranice.

Sagledavajući provođenje ovih aktivnosti u proteklom razdoblju može se zaključiti da neke od jedinica lokalne samouprave sustavno promiču zaštitu potrošača na svom području, dok se u nekim jedinicama aktivnosti na području zaštite potrošača trebaju značajno intenzivirati.

Pojedini gradovi prepoznali su rad udruga za zaštitu potrošača koje djeluju na njihovom području i uspostavili su kvalitetnu suradnju u informiranju i edukaciji potrošača u pitanjima od lokalnog odnosno regionalnog (područnog) značaja, dok je u pojedinim jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave razvidan izostanak aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača koji je nerijetko povezan s nepostojanjem udruga za promicanje zaštite potrošača.

5.2.1. JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE U KOJIMA DJELUJU UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

U nastavku je prikazan pregled aktivnosti u području zaštite potrošača u gradovima u kojima su osnovane udruge za zaštitu potrošača:

5.2.1.1. Grad Duga Resa

Gradsko Vijeće Grada Duge Rese kao predstavničko tijelo donijelo je u listopadu 2013. godine Odluku o osnivanju Vijeća za zaštitu potrošača javnih usluga kao savjetodavnog tijela Gradonačelnika i Gradskog vijeća Grada Duge Rese.

Vijeće je osnovano sa svrhom razmatranja i davanja mišljenja tijelima Grada Duge Rese kada odlučuju o pravima i obvezama građana – potrošača javnih usluga iz područja: distribucija plina i opskrba plinom, distribucija toplinske energije i opskrba toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, održavanja čistoće i odlaganja komunalnog otpada, održavanja javnih površina, održavanje nerazvrstanih cesta, tržnice na malo, održavanja groblja i prijevoz pokojnika, obavljanja dimnjačarskih poslova, javne rasvjete, te pružanje svih javnih usluga o kojima odlučuje gradonačelnik.

Temeljna zadaća Vijeća propisana je istom Odlukom, a to je davanje mišljenja i preporuka gradonačelniku i Gradskom vijeću Grada Duge Rese za donošenje odluka o pitanjima pružanja javnih usluga na transparentan način, objektivan i nediskriminirajući način, a koja su određena člankom 24. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača, člankom 19. Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi i Nacionalnog programa zaštite potrošača Republike Hrvatske.

U 2014. godini održane su dvije sjednice Vijeća sa temama davanja mišljenja Vijeća gradonačelniku na prijedlog Odluke o cijenama vodnih usluga javne odvodnje i javne vodoopskrbe isporučitelja Komunalno Duga Resa d.d.

U 2015. godini održana je jedna sjednica na kojoj je Vijeće također dalo mišljenje gradonačelniku prije davanja suglasnosti na cijene vodnih usluga isporučitelja Komunalno Duga Resa d.d., u skladu sa Zakonom o vodama.

Predmetno Vijeće najviše se bavilo pitanjima prava i obveza potrošača javnih usluga koja se odnose na isporučitelja sa područja Grada Duge Rese – Komunalno Duga Resa d.d., kao i Čistoće Duga Resa d.o.o. u odnosu na održavanje čistoće i odlaganja komunalnog otpada.

5.2.1.2. Grad Karlovac

U razdoblju od 2013. do 2016. godine, Grad Karlovac je vezano uz zaštitu potrošača, a u cilju podizanja svijesti potrošača o njihovim pravima, bolje informiranosti i pružanja savjetodavne pomoći provodio sljedeće aktivnosti:

Putem mrežne stranice Grada Karlovca javnost je informirana o promjenama vezanim uz pružanje javnih komunalnih usluga iz nadležnosti Grada Karlovca, te o problematici o kojoj se raspravljalo na sjednicama Vijeća za zaštitu potrošača javnih usluga za Grad Karlovac.

Tvrtke u vlasništvu Grada Karlovca koje pružaju javne usluge: Vodovod i kanalizacija d.o.o., Čistoća d.o.o. i Gradska toplana d.o.o., samostalno su provodile aktivnosti informiranja, educiranja i savjetovanja potrošača vezano uz usluge koje pružaju potrošačima. Ove aktivnosti provodile su direktnim kontaktom s korisnicima i to telefonski ili u uredu tvrtke i putem svoje mrežne stranice.

Grad Karlovac financijski je podupirao rad, tj. aktivnosti i projekte udruga za zaštitu potrošača koje djeluju na području Karlovca, a to su: Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca i „ROZP“ - regionalna organizacija zaštite potrošača. Ove udruge provodile su sljedeće aktivnosti:

- pružanje savjeta potrošačima osobno i to u uredu udruge, te putem telefona, mobitela, elektroničke pošte, facebook stranice i predavanja
- provođenje edukacije potrošača i podizanje svijesti o pravima potrošača u obliku predavanja, savjetovanja, javnih tribina, okruglih stolova i slično pod nazivima: "Bit ću financijaš!", "Javne usluge na usluzi potrošačima", "Što svaki potrošač mora znati", "Pravo na reklamacije", "Djeca kao potrošači", "Ja student!", "Pročitao sam i slažem se!"
- medijsko prezentiranje udruge i aktualnih tema putem TV, radija i interneta (mrežna stranica, facebook)
- edukacija provoditelja aktivnosti, članova udruge (sudjelovanjem na predavanjima i slično)
- izdavanje tiskanih promidžbenih i edukativnih materijala
- objava informativnih i edukativnih tekstova putem mrežne stranice i facebook stranice.

Grad Karlovac je u suradnji sa Zavodom za mljekarstvo Agronomskog fakulteta u Zagrebu proveo projekt "Utvrđivanje ispravnosti označavanja i mikrobiološke kvalitete mliječnih proizvoda na tržnici Grada Karlovca". Ovim projektom analiziran je 21 uzorak sira, svježeg sira i kiselog vrhnja te je održano jedno savjetovanje za proizvođače koji se bave preradom mlijeka kako bi ih se upoznao s propisima i postupcima koje moraju poštivati u obavljanju svoje poljoprivredne djelatnosti. Vrijednost projekta iznosila je 15.000,00 kuna.

Pregled financijske potpore Grada Karlovca udrugama za zaštitu potrošača i drugim subjektima tijekom promatranog razdoblja:

Godina	Korisnik	Namjena	Iznos u kunama
2013.	Udruga "Korana"	Su/financiranje troškova aktivnosti i projekata udruge	33.000,00
2014.	Udruga "Korana"	Su/financiranje troškova aktivnosti i projekata udruge	14.786,27
2014.	Udruga ROZP	Provedba projekta "Pročitao sam i slažem se"	5.000,00
2014.	Udruga ROZP	Provedba projekta "Petrošački vjesnik"	1.000,00
2015.	Udruga "Korana"	Provedba projekta "Ured za savjetodavnu pomoć"	20.000,00
2016.	Udruga „Korana“	Provedba projekta "Ured za savjetodavnu pomoć"	20.000,00
2016.	Agronomski fakultet u Zagrebu, Zavod za mljekarstvo	Financiranje troškova provedbe projekta "Utvrđivanje ispravnosti označavanja i mikrobiološke kvalitete mliječnih proizvoda na tržnici grada Karlovca" (putem ugovora)	15.000,00

5.2.1.3. Grad Koprivnica

Grad Koprivnica osnovao je Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga i to u svrhu provođenja zaštite potrošača javnih usluga na području Grada Koprivnice, u čijem su sastavu i dva predstavnika udruga za zaštitu potrošača koje djeluju na području grada Koprivnice. Zadaća naprijed navedenog Savjeta za zaštitu potrošača je predlaganje mjera za unapređenje uvjeta i načina korištenja javnih usluga, davanje mišljenje gradonačelniku o predloženim promjenama cijena javnih usluga, te obavljanje drugih poslova posredno ili neposredno vezanih uz zaštitu potrošača u pogledu utvrđivanja cijena javnih usluga.

Također, Grad Koprivnica je u 2015. i 2016. godini raspisao natječaj za sufinanciranje pojedinačnih projekata udruge iz područja zaštite potrošača.

Na predmetni natječaj objavljen 2015. godine javila se udruga za zaštitu potrošača Koprivničko-križevačke županije te joj je odobreno 5.900,00 kuna dok se na navedeni natječaj iz 2016. godine nije javila niti jedna udruga koja se bavi zaštitom prava potrošača.

5.2.1.4. Grad Osijek

U izvještajnom razdoblju Grad Osijek je proveo slijedeće aktivnosti u području zaštite potrošača:

Grad Osijek je u suradnji sa „Potrošačkim forumom“ Udrugom za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, sklopio 16. listopada 2009. godine ugovor o korištenju prostora, temeljem obveze propisane Zakonom o zaštiti potrošača kojim je propisano da su jedinice lokalne samouprave dužne osigurati prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača. Prostor je dodijeljen na korištenje na neodređeno vrijeme, bez obveze plaćanja naknade za korištenje, uz obvezu plaćanja režijskih troškova.

Nadalje, Grad Osijek je temeljem Javnog natječaja za sufinanciranje projekata i programa udruga građana sufinancirao u 2014. godini projekt "Iz šupljeg u prazno" – kako smanjiti i spriječiti nepotrebne troškove?! u iznosu od 8.000,00 kuna, a koji je prijavila i provela udruga za zaštitu prava potrošača „Potrošački forum“.

Također, gradonačelnik Grada Osijeka donio je 12. studenoga 2013. godine Odluku o osnivanju i imenovanju Odbora za praćenje pružanja javnih usluga potrošačima (Službeni glasnik Grada Osijeka broj 16A/13).

5.2.1.5. Grad Rijeka

Temeljem Odluke gradonačelnika Grada Rijeke od 13. prosinca 2012. godine, doneseno je Rješenje o imenovanju Savjeta za zaštitu potrošača javnih usluga i Poslovnik o radu Savjeta za zaštitu potrošača javnih usluga. Time su određene osobe i tijelo za praćenje problematike zaštite potrošača javnih usluga od strane Grada Rijeke i njenih komunalnih društava.

Ured Grada je za aktivnosti i projekte zaštite prava potrošača u razdoblju od 2013. do 2016. godine sveukupno izdvojio iznos od 12.500,00 kuna. Naime, Ured Grada Rijeke ima kontinuiranu suradnju s udrugom „Potrošačkim centrom“ iz Rijeke koji provodi niz projekata i aktivnosti na području grada Rijeke s ciljem promocije prava zaštite potrošača. Iznos od 12.500,00 kuna utrošen je kako slijedi:

U 2013. godini Potrošački centar Rijeka nije se prijavio na Otvoreni natječaj ureda Grada Rijeke.

U 2014. godini Potrošački centar Rijeka prijavio se na Otvoreni natječaj Ureda Grada Rijeke te je odobreno 2.500,00 kuna za Projekt „Pročitao sam i slažem se“.

U 2015. godini Potrošački centar Rijeka prijavio se na Otvoreni natječaj Ureda Grada Rijeke te je odobreno 5.000,00 kuna za promociju zaštite prava potrošača i organizaciju savjetovanja u Mjesnim odborima Grada Rijeke.

U 2016. godini Potrošački centar Rijeka prijavio se na Otvoreni natječaj Ureda Grada Rijeke te je odobreno 5.000,00 kuna za promociju zaštite prava potrošača i organizaciju savjetovanja u Mjesnim odborima Grada Rijeke.

5.2.1.6. Grad Split

U Gradu Splitu, mjere u području zaštite potrošača u pogledu javnih komunalnih usluga provodi isključivo Upravni odjel i to putem Savjeta gradonačelnika Grada Splita za zaštitu potrošača pri pružanju javnih usluga.

Predmetno savjetodavno tijelo gradonačelnika izrađuje pisana izvješća u svezi prijedloga organizacije obavljanja javnih usluga, cijena odnosno tarifnih sustava te prava i obveza potrošača pri priključenju i korištenju javnih usluga.

U sastavu Savjeta obvezno je sudjelovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača, a mandat članova Savjeta traje četiri godine.

Savjet gradonačelnika Grada Splita za zaštitu potrošača pri pružanju javnih usluga ima pet članova, od kojih su dvije predstavnice udruga za zaštitu potrošača (Udruga Dalmatinski potrošač - Društvo za zaštitu potrošača Splita i Udruga za zaštitu korisnika komunalnih usluga - Solin).

U razdoblju od 2013. do 2016. godine Savjet gradonačelnika Grada Splita za zaštitu potrošača pri pružanju javnih usluga održao je samo jednu sjednicu i to 14. veljače 2014. godine, na kojoj je dano pozitivno mišljenje na prijedlog povećanja osnovne cijene vodnih usluga koje pruža trgovačko društvo „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o., Split kao isporučitelj vodnih usluga. Odluka Savjeta dostavljena je Gradonačelniku Grada Splita.

Savjet saziva sjednice po potrebi, do sada isključivo u svezi sa problematikom izmjena cijena javnih usluga.

Rad Savjeta odnosno naknada za rad članovima Savjeta financirana je iz Proračuna Grada Splita i to samo za članove koji nisu zaposlenici Grada Splita.

Također u 2016. godini, započelo je financiranje udruga za zaštitu potrošača na području Grada Splita i to putem natječaja. Sredstva koja su predviđena u 2016. godini iznosila su 50.000,00 kuna (Služba za gospodarstvo, turizam i međunarodne i EU fondove).

5.2.1.7. Grad Šibenik

U razdoblju od 2013. do 2016. godine u Gradu Šibeniku nije bilo aktivnosti iz djelokruga zaštite potrošača.

Naime, 3. srpnja 2012. godine održana je sjednica Savjeta potrošača u vezi davanja prethodnog mišljenja o zahtjevu koncesionara za povećanje cijene komunalne usluge

prijevoza putnika brodom na relaciji Šibenik-Jadrija-Šibenik, te od tada do kraja izvještajnog razdoblja nije bilo potrebe za sastajanjem predmetnog Savjeta.

5.2.1.8. Grad Varaždin

Grad Varaždin je u izvještajnom razdoblju surađivao s Udrugom za zaštitu prava potrošača „Varaždinski potrošač“ Varaždin čiji je cilj zaštita i informiranje potrošača, a aktivnosti koje se ostvaruju omogućene su isključivo putem potpore Grada Varaždina i donacijama drugih subjekata.

Cilj Programa kojeg Udruga „Varaždinski potrošač“ u suradnji s Gradom Varaždinom kontinuirano provodi od 2002. godine je informiranje i edukacija potrošača. Zakon o zaštiti potrošača u odredbi članka 126. obvezuje jedinice lokalne samouprave da na svom području poduzimaju mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u području zaštite potrošača, a posebno da moraju:

- informirati i provoditi izobrazbu potrošača
- organizirati savjetovanje potrošača
- inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača
- sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini
- obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima.

Aktivnosti za traženi period, koje je Grad Varaždin, u suradnji s Udrugom „Varaždinski potrošač“, kontinuirano provodio od 2013. do 2016. su informiranje, edukacija i savjetovanje potrošača što se odvijalo putem mrežne stranice, telefonom, neposredno u uredu udruge, elektroničkom poštom te putem medija.

Nadalje, Grad Varaždin sudjelovao je u organizaciji obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača 2013., 2014., 2015. i 2016. godine te je kontinuirano potpomagao sudjelovanje na stručnim skupovima, usavršavanje i stjecanje kompetencija, kako bi se potrošačima pružila što kvalitetnija pomoć.

5.2.1.9. Grad Vinkovci

U ožujku 2016. godine potpisan je Sporazum o suradnji između Grada Vinkovaca i Centra za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“.

Grad Vinkovci osigurao je financijsku potporu za rad udruge Glas potrošača, na način da je 2013. godine udruzi dodijeljen iznos od 7.000,00 kuna, u 2014. godini 7.500,00 kuna, u 2015. godini iznos od 5.334,00 kuna, a u 2016. godini iznos od 5.000 kuna.

5.2.1.10. Grad Zadar

Grad Zadar je u razdoblju od 2013. do 2016. godine u području zaštite potrošača proveo sljedeće aktivnosti:

1. dodijeljen je prostor udruzi Zadarski potrošač s ciljem osiguravanja potpore za provođenje savjetovanja potrošača

2. tijekom 2015. godine objavljen je natječaj za financiranje programa i projekata udruga iz područja zaštite potrošača u 2015. godini čiji je predmet bio prikupljanje programa i projekata iz područja zaštite potrošača kojima se provode aktivnosti edukacije i informiranja potrošača te unaprjeđenja i promicanja prava potrošača na području Grada Zadra, a koje će se financirati iz Proračuna Grada Zadra.

Ukupni iznos sredstava koji je mogao biti dodijeljen na temelju ovog natječaja iznosio je 20.000,00 kuna. Predmetna sredstva nisu dodijeljena, obzirom da na natječaju nije bilo prijavljenih.

TABLICA PROVEDENIH AKTIVNOSTI PO GRADOVIMA U KOJIMA DJELUJU UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

GRAD DUGA RESA						
R. br.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno-navesti razlog)
1.	Jačanje udruga za zaštitu potrošača	U 2013. godini temeljem raspisanog Natječaja za dodjelu financijskih potpora za programe odnosno projekte Udruga od interesa za Grad Dugu Resu dodijelio je udruzi za zaštitu potrošača sa područja grada "Mrežnica" iznos od 5.000,00 kuna za realizaciju projekta "Djeca kao potrošači u području djeca i mladi-neformalno obrazovanje djece	Grad Duga Resa temeljem raspisanog Javnog natječaja	kontinuirano	Proračun Grada Duge Rese	provedeno
2.	Jačanje udruga za zaštitu potrošača	U 2013. godini Grad Duga Resa dodjelio je Udruzi za zaštitu potrošača Grada Karlovca " Korana" iznos od 1.000,00 kuna za podupiranje projekta "Ja student"	Grad Duga Resa	kontinuirano	Proračun Grada Duge Rese	Provedeno
3.	Jačanje udruga za zaštitu potrošača	U 2014. godini temeljem raspisanog Natječaja za dodjelu financijskih potpora za programe odnosno projekte Udruga od interesa za Grad Dugu Resu dodijelio je udruzi za zaštitu potrošača sa područja grada Duge Rese "Mrežnica" iznos od 1.000,00 kuna za realizaciju projekta "Djeca kao potrošači 2 u području djeca i mladi-neformalno obrazovanje djece; iznos je manji od dodjeljenog iznosa u 2013.g. zbog smanjenih proračunskih sredstava, te Grad nije bio u mogućnosti poduprijeti sa većim iznosom Udruhu kao i sve ostale udruge koje djeluju na područja Grada. Ista Udruga je dodjeljena	Grad Duga Resa	kontinuirano	Proračun Grada Duge Rese	Natječaj je proveden, međutim udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese "Mrežnica" odbila je dodijeljena sredstva

		sredstva odbila jer nisu bila dostatna za provedbu projekta.				
4.	Jačanje udruga za zaštitu potrošača	U 2015. godini temeljem raspisanog Natječaja za dodjelu financijskih potpora za programe odnosno projekte Udruga od interesa za Grad Dugu Resu dodijelio je udruzi za zaštitu potrošača sa područja grada "Mrežnica" iznos od 3.000,00 kuna za realizaciju projekta "Djeca kao potrošači 2 u području djeca i mladi-neformalno obrazovanje djece	Grad Duga Resa	kontinuirano	Proračun Grada Duge Rese	provedeno
5.	Jačanje udruga za zaštitu potrošača	U 2015. godini Grad Duga Resa dodjelio je Udruzi za zaštitu potrošača Grada Duge Rese "Mrežnica" iznos od 500,00 kuna za troškove odlaska na svečani skup u prigodi obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača	Grad Duga Resa	kontinuirano	Proračun Grada Duge Rese	provedeno
6.	Jačanje udruga za zaštitu potrošača	U 2015. godini Grad Duga Resa dodjelio je Udruzi za zaštitu potrošača Grada Duge Rese "Mrežnica" iznos od 548,75 kuna za troškove produženja web.hosting paketa Sprint Classic	Grad Duga Resa	kontinuirano		provedeno
7.	Kontinuirana edukacija i informiranje i potrošača i trgovaca	U 2014.godini Grad Duga Resa održao u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača predavanje iz istog područja kako bi se građani što bolje informirali i educirali o svojim pravima i obvezama. Predavanja su održana sa slijedećim temama; 1.Provedba Programa zaštite potrošača na području Grada Duge Rese, 2.Predstavljanje Udruge za zaštitu potrošača Grada Duge Rese "Mrežnica" (osnivanje Udruge, načela djelovanja, zadaće, suradnja sa ostalim institucijama..) 3."ROZP" Regionalna organizacija za zaštitu potrošača održala je predavanje	Grad Duga Resa	kontinuirano	Proračun Grada Duge Rese	provedeno

		sa temom "Pitanja i odgovori u području zaštite potrošača, "Prisilna naplata dugova – ovrhe na plaći i drugim financijskim primanjima, "Ovrhe-neman koja proždire".				
GRAD KARLOVAC						
R. Br.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno-navesti razlog)
1.	Podizanje javne svijesti o pravima potrošača	Dodjela potpore radu udruge za zaštitu potrošača za provedu njihovih programa	Grad Karlovac Ministarstvo gospodarstva	kontinuirano	1. Proračun Grada Karlovca 2. Ministarstvo gospodarstva	provedeno
2.	Savjetodavna pomoć pri ostvarivanju prava potrošača	Dodjela potpore radu udruge za zaštitu potrošača za provedbu programa	Grad Karlovac Ministarstvo gospodarstva	kontinuirano	1. Proračun Grada Karlovca	provedeno
3.	Informiranje i edukacija potrošača	Oblikovanje i diseminacija informacija, te organizacija edukacije (predavanja i slično)	1. Grad Karlovac 2. Tvrtke u vlasništvu Grada Karlovca 3. Udruge za zaštitu potrošača (Korana i ROZP)	kontinuirano	1. Proračun Grada Karlovca 2. Financijska sredstva tvrtki u vlasništvu Grada Karlovca 3. Ministarstvo gospodarstva	provedeno
4.	Provjera kvalitete mliječnih proizvoda	Financiranje troškova provedbe projekta	1. Grad Karlovac 2. Agronomski fakultet	travanj i svibanj 2016. g.	1. Proračun Grada Karlovca	provedeno
GRAD VARAŽDIN						
R. Br.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno-navesti razlog)
1.	Informiranje, edukacija i savjetovanje potrošača	Informiranje, edukacija i savjetovanje potrošača putem mrežne stranice, medija, Potrošačkog stupa na Varaždinskoj tržnici, telefonom,	- Grad Varaždin - Udruga Varaždinski potrošač	Kontinuirano	2013. – 2016. - Grad Varaždin	Provedeno

		neposredno u uredu udruge, elektroničkom poštom				
2.	Informiranje potrošača	Obilježavanje Svjetskog Dana prava potrošača - WCRD 2013. - WCRD 2014. - WCRD 2015. - WCRD 2016.	- Grad Varaždin - Udruga „Varaždinski potrošač“	Organiziran Dan otvorenih vrata Varaždinskog potrošača. Tematske aktivnosti kontinuirano	- Grad Varaždin - Sredstva udruge „Varaždinski potrošač“ – članarina	provedeno
3.	Jačanje administrativnih kapacitete udruge za zaštitu potrošača	Sudjelovanje na stručnim skupovima, usavršavanje i stjecanje kompetencija	- Udruga „Varaždinski potrošač“	Kontinuirano	- Grad Varaždin - Sredstva Udruge „Varaždinski potrošač“ – članarina	provedeno
GRAD VINKOVCI						
1.	Informiranje potrošača	tiskanje letaka u vezi dimnjačarskih usluga	Grad Vinkovci	2014.	proračun Grada Vinkovaca	provedeno
2.	Informiranje potrošača	tiskanje letaka u vezi sakupljanja otpada	Grad Vinkovci	2014.	proračun Grada Vinkovaca	provedeno
3.	Informiranje potrošača	tiskanje letaka u vezi prigovora-prava potrošača	Grad Vinkovci	2015.	proračun Grada Vinkovaca	provedeno
4.	Informiranje potrošača	tiskanje letaka u vezi opskrbe prirodnim plinom	Grad Vinkovci	2016.	proračun Grada Vinkovaca	provedeno
GRAD ZADAR						
1.	Savjetovanje potrošača	Dodjela prostora udruzi Zadarski potrošač	Grad Zadar	kontinuirano	Proračun Grada Zadra	provedeno
2.	Edukacija i informiranje potrošača	Raspisivanje Natječaja za financiranje programa i projekata udruge iz područja zaštite potrošača u 2015. godini	Grad Zadar	IV. kvartal 2015.	Proračun Grada Zadra	provedeno

5.2.2. JEDINICE PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE

U nastavku je prikazan pregled aktivnosti u području zaštite potrošača u županijama:

5.2.2.1. Bjelovarsko-bilogorska županija

U razdoblju od 2013. do 2016. godine Bjelovarsko-bilogorska županija zajedno je s Udrugom za zaštitu potrošača Bjelovarsko-bilogorska županije provela niz aktivnosti poput informiranja i izobrazbe potrošača putem letaka i radio emisija. Također, u izvještajnom razdoblju Županija je osigurala financijsku potporu u iznosu od 10.040,00 kuna za projekte Udruge za zaštitu potrošača Bjelovarsko-bilogorska županije.

5.2.2.2. Brodsko-posavska županija

U Brodsko-posavskoj županiji registrirana je Hrvatska udruga za zaštitu potrošača Slavonski Brod. Županija je navela da je u radu udruge došlo do niza problema, između ostalog i u pogledu međuljudskih odnosa, te da udruga nije brisana iz Registra udruuga, ali je upitno njeno daljnje funkcioniranje.

5.2.2.3. Istarska županija

Istarska županija navela je da u izvještajnom razdoblju nije bilo izdvajanja financijskih sredstava iz županijskog proračuna za promicanje zaštite potrošača i za sufinanciranje rada udruuga za zaštitu potrošača.

Nadalje, Istarska županija načelno podržava rad i aktivnosti Društva za zaštitu potrošača Istre, Povjerenstva za reklamacije u pojedinim tvrtkama i Savjete potrošača javnih usluga.

5.2.2.4. Karlovačka županija

Karlovačka županija je, sukladno Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine, u razdoblju od 2013. godine do 2016. godine, u cilju promicanja zaštite osigurala sveukupno 18.000,00 kuna.

Sukladno preporukama iz točaka 8.4.1. i 8.4.2. Nacionalnog programa, Karlovačka županija ostvarila je dobru suradnju sa „ROZP“ - regionalnom organizacijom zaštite potrošača, koja svojim djelovanjem neprestano podiže razinu informiranosti potrošača i senzibilizira javnost po pitanju prava potrošača na području županije, te je prepoznata od strane javnosti.

Karlovačka županija prepoznala je važnost, te podržala provedbu projekta „Pročitao sam i slažem se“, čiji je nositelj bila upravo „ROZP“ - regionalna organizacija zaštite potrošača. Projekt je bio namijenjen ciljanoj skupini potrošača o uslugama elektroničkih komunikacija, te je za isti odobrena i financijska potpora Ministarstva gospodarstva u okviru Natječaja o dodijeli financijske potpore udrugama za projekte „Informiranje i edukacija potrošača u 2013. godini“.

5.2.2.5. Koprivničko-križevačka županija

U 2014. godini Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko-križevačka županije po prvi put obratila se Županiji sa zahtjevom za financijsku potporu za provođenje projekta „Abeceda potrošača“ u pogledu podizanje razine svijesti potrošača o potrošačkim pravima. Vrijednost projekta iznosila je 19.333,65 kuna od čega je Županija donirala sredstva u visini 50% vrijednosti projekta, odnosno 9.666,83 kuna.

Dio doniranih sredstava bio je namijenjen stvaranju osnovnih preduvjeta za svakodnevno funkcioniranje Udruge (tiskanje brošura i letaka, kupnju pisača, tonera, papira i ostalog potrošnog materijala, dizajn i izrada mrežne stranice, knjigovodstvene usluge), dok se dio odnosio na održavanje predavanja na temu „Zaštita potrošača – civilizacijska stečevina razvijenih demokracija“ te informiranje potrošača postavljanjem info pultova u gradovima Koprivnica, Križevci i Đurđevac na kojima su dijeljene brošure o općim pravima potrošača.

U 2015. godini Županija je nastavila sa osiguranjem financijske potpore za provođenje aktivnosti Udruge prema potrošačima u cilju sustavnog informiranja i edukacije građana o njihovim pravima kroz provođenje projekta „Savjetovanje potrošača u Koprivničko-križevačkoj županiji“.

Projekt se provodio svakodnevnim savjetovanjem potrošača putem društvenim mreža Facebook, Twitter, Google+ ili osobnim dolaskom u prostorije Udruge te info pultovima u gradovima Koprivnica, Križevci i Đurđevac.

Vrijednost projekta iznosila je 33.477,57 kuna od čega je Županija osigurala 9.945,58 kuna za webhosting i održavanje mrežnih stranica, nabavu komponenti za računalo, tiskanje brošure, info pultove te troškove predavača.

Predavanje na temu "Telekomunikacije u službi građana" umjesto u IV. kvartalu 2015. godine, održalo se u veljači 2016. godine.

5.2.2.6. Krapinsko-zagorska županija

U Krapinsko-zagorskoj županiji u izvještajnom razdoblju nije bilo aktivnosti u području zaštite potrošača, obzirom da nije evidentirano djelovanja udruga za zaštitu potrošača, slijedom čega nisu bila niti planirana financijska sredstava za rad istih.

Udruga za zaštitu potrošača Krapinsko-zagorske županije koja je registrirana i upisana u Registar udruga nije poduzimala aktivnosti u području zaštite potrošača i u postupku je brisanja iz Registra.

5.2.2.7. Ličko-senjska županija

Prema podacima Registra udruga na području Ličko-senjske županije nema registrirane niti jedne udruge koja bi se bavila područjem zaštite potrošača, a što je i jedan od glavnih razloga poteškoća provedbe zadaća vezanih za zaštitu potrošača.

Tijekom 2012. godine Ličko-senjska županija pokrenula je inicijativu za osnivanje Savjeta za zaštitu potrošača Ličko-senjske županije u čije bi sufinanciranje bile uključene i jedinice lokalne samouprave na tom području, no Savjet se nije osnovao uslijed nemogućnosti osiguranja financijskih sredstava i ljudskih potencijala.

5.2.2.8. Međimurska županija

Zaštita potrošača u Međimurskoj županiji provodi se kroz aktivnosti dviju udruga za zaštitu potrošača: „Međimurski potrošač“ i „Vukanovčar“.

Navedena društva za zaštitu potrošača, kroz svoje djelovanje, svojevrsne su točke za savjetovanje i pomoć potrošačima, bilo kroz osobno savjetovanje, telefonom ili elektroničkom poštom.

U 2015. godini Međimurska županija raspisala je Natječaj za financiranje programa i projekata udruga iz područja zaštite potrošača u okviru kojeg je bio prijavljen jedan projekt društva „Vukanovčar“ pod nazivom „Financijaš“ te je navedeni projekt financiran s 8.450,00 kuna.

Međimurska je županija početkom 2015. godine financijski poduprla i pokretanje mrežne stranice Društva „Vukanovčar“ s 450,00 kuna (domena i hosting stranice).

U 2016. Međimurska je županija raspisala Natječaj za financiranje programa i projekata udruga iz područja zaštite potrošača u 2016. godini, na koji se prijavilo samo Društvo za zaštitu potrošača Međimurja „Vukanovčar“ s projektom „Obaviješten ne luta“

Navedeni projekt je prihvaćen te su za financiranje dodijeljena sredstva u iznosu od 9.990,00 kuna. Proračunom je bio planiran iznos od 10.000,00 kuna po udruzi, međutim udruga „Međimurski potrošač“ nije se prijavila na naprijed spomenuti Natječaj.

Povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača, pod pokroviteljstvom Međimurske županije, održana je tematska sjednica pod nazivom „Potrošači imaju pravo na zdravu hranu“. Događanje je organizirala „ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača na koje se odazvalo 17 udruga za zaštitu potrošača kao i veliki broj uzvanika.

5.2.2.9. Osječko-baranjska županija

Osječko-baranjska županija u svojem proračunu u razdoblju od 2013. do 2016. godine nije imala planirana sredstva za aktivnosti iz područja zaštite potrošača, ali sukladno Planu financiranja programskih aktivnosti udruga sredstvima proračuna Osječko-baranjske županije

u 2016. godini od svibnja 2016. godine utvrđeni su programi i projekti od interesa za opće dobro u Osječko-baranjskoj županiji čiji su nositelji udruge koje djeluju na području županije, a koji se u 2016. godini financiraju sredstvima planiranim u županijskom proračunu za 2016. godinu.

Navedenim Planom u 2016. godini, Centru za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje odobrena su sredstva za financiranje projekta/programa "Edukacija potrošača - korisnika zdravstvenih usluga" u iznosu 2.500,00 kuna.

5.2.2.10. Požeško-slavonska županija

Požeško-slavonska županija navela je da tijekom izvještajnog razdoblja nije zaprimila niti jednu inicijativu niti pritužbu koja bi se odnosila na zaštitu potrošača. Također, na području Županije nema niti jedne registrirane udruge koja bi promicala prava potrošača.

5.2.2.11. Primorsko-goranska županija

Primorsko-goranska županija participirala je u provedbi zaštite potrošača kroz logističku i financijsku pomoć udrugama za zaštitu potrošača koje djeluje u Rijeci i na području Županije, kroz program Razvoj civilnog društva na način da su Potrošačkom centru Rijeka dodijeljene financijske potpore i to: u 2014. godini iznos od 2.500,00 kuna, u 2015. godini iznos od 3.000,00 kuna, te u 2016. godini iznos od 5.000,00 kuna, dok je „ROZP“-u Regionalnoj organizaciji zaštite potrošača Karlovac u 2014. godini dodijeljen iznos od 2.500,00 kuna.

5.2.2.12. Sisačko-moslavačka županija

Na području Sisačko-moslavačke županije registrirane su dvije udruge za zaštitu potrošača:

1. Društvo za zaštitu potrošača grada Siska
2. Udruga za zaštitu potrošača Kutina.

Navedene udruge djeluju relativno kratko vrijeme i susreću se uglavnom s istom vrstom pitanja o zaštiti potrošača, najčešće vezano uz trgovinu i javne usluge.

Sisačko-moslavačka županija je u svojim proračunima za 2013. i 2014. godinu planirala sredstva za provedbu projekta vezanog za zaštitu potrošača, a također je donijela i Operativne planove poticanja malog gospodarstva, turizma, infrastrukture i komunalnih poslova u Sisačko-moslavačkoj županiji tijekom 2013. i 2014. godine u kojima su sadržane mjere i aktivnosti koje se odnose na zaštitu potrošača.

U 2013. godini Sisačko-moslavačka županija osigurala je za ovu namjenu 15.000,00 kuna u svojem proračunu, a iskorišteno je ukupno 4.800,00 kuna koje su temeljem provedenog Javnog poziva dodijeljene Udruzi za zaštitu potrošača iz Kutine za provedene aktivnosti pružanje savjeta i pomoći potrošačima, stručno osposobljavanje aktivista i promidžbu, dok se Društvo za zaštitu potrošača grada Siska nije javilo na Javni poziv.

U 2014. godini Sisačko-moslavačka županija planirala je za ovu namjenu također 15.000,00 kuna u svojem proračunu, a iskorišteno je ukupno 6.560,00 kuna koje su temeljem provedenog Javnog poziva dodijeljene Udruzi za zaštitu potrošača iz Kutine za provedene aktivnosti promidžbe, grafičke usluge, održavanje i nadogradnju web stranice i pružanje savjeta potrošačima, dok se Društvo za zaštitu potrošača grada Siska nije javilo na Javni poziv.

Za 2015. i 2016. godinu u proračunu Sisačko-moslavačke županije nisu bila planirana sredstva za provedbu projekta Donacije udrugama za zaštitu potrošača.

5.2.2.13. Splitsko-dalmatinska županija

Splitsko dalmatinska županija u svojem je izvješću navela da je u izvještajnom razdoblju nekoliko puta godišnje raspisivala javni poziv za dodjelu bespovratnih sredstava udrugama civilnog društva, međutim u traženom se razdoblju nije javila niti jedna udruga za zaštitu potrošača s područja Županije.

5.2.2.14. Varaždinska županija

Varaždinska županija prepoznala je važnost zaštite potrošača te je provedbi „Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2013-2016.“ posvetila posebnu pozornost kako bi se realizirali svi planirani ciljevi.

Podizanje razine javne svijesti o zaštiti potrošačkih prava, edukacija i informiranje potrošača predstavljali su jedan od temeljnih ciljeva zaštite potrošača, koje je Županija u promatranom periodu izvršila u potpunosti. U tom smislu, iz županijskog proračuna osigurana je potpora udruzi „Varaždinski potrošač“ koja je jedna od najstarijih i najaktivnijih udruga na području zaštite potrošača u Hrvatskoj. Putem ove udruge potrošači dobivali su sve savjete i informacije iz svih područja zaštite potrošača.

Potpore iz županijskog proračuna osigurane su i Hrvatskoj udruzi za mirenje - podružnica Varaždin, udruzi Njezina druga šansa (koja je usmjerena na razvoj socijalnog poduzetništva i njegovog prepoznavanja u široj zajednici) kao i drugim udrugama koje na izravan ili neizravan način doprinose informiranju, edukaciji i zaštiti potrošača.

Posebnu pozornost Županija je posvetila poticanju energetske učinkovitosti kroz razne oblike informiranja i promidžbe, pomoći obiteljima za podmirenje osnovnih životnih potreba i troškova liječenja, poboljšanju komunalnih usluga, kao i brizi za zaštitu tradicionalnih poljoprivrednih proizvoda koji doprinose sigurnosti hrane.

5.2.2.15. Virovitičko-podravska županija

Virovitičko-podravska županija navela je da u izvještajnom razdoblju nije provodila aktivnosti iz područja zaštite potrošača.

5.2.2.16. Vukovarsko-srijemska županija

Vukovarsko-srijemska županija sa svoje 23 jedinice lokalne samouprave (21 općina i 2 grada) potpisala je temeljem članka 126. Zakona o zaštiti potrošača Sporazum o suradnji sa Centrom za zaštitu potrošača „Glas potrošača“. Općine koje su potpisale Sporazum o suradnji jesu: Drenovci, Gunja, Markušica, Štitar, Privlaka, Stari Jankovci, Tovarnik, Jarmina, Vrbanja, Gradište, Negoslavci, Cerna, Lovas, Nuštar, Ivankovo, Nijemci, Babina Greda, Vođinci, Bošnjaci, Trpinja i Stari Mikanovci. Gradovi koji su potpisali Sporazum o suradnji su Ilok i Vinkovci.

Predmetna udruga u suradnji sa Vukovarsko-srijemskom županijom i jedinicama lokalne samouprave tiskala je i distribuirala edukativne materijale u vezi vodnih usluga, dimnjačarskih usluga, skupljanja otpada, prigovora - pravo potrošača, te opskrbe prirodnim plinom.

Vukovarsko-srijemska županija podupirala je, u izvještajnom razdoblju, rad predmetne udruge, te je u razdoblju od 2013. do 2016. godine osigurala financijsku potporu u iznosu od 21.000,00 kuna.

5.2.2.17. Zadarska županija

Zadarska županija je u izvještajnom razdoblju osigurala financijsku potporu Udruzi za zaštitu potrošača „Zadarski potrošač“ i to za 2013. godinu 40.000,00 kuna, za 2014. godinu 40.000,00 kuna, za 2015. godinu 20.000,00 kuna, te za 2016. godinu iznos od 20.000,00 kuna.

5.2.2.18. Zagrebačka županija

Zagrebačka županija je u izvještajnom razdoblju dodjeljivala financijska sredstva iz svojeg proračuna i udrugama za zaštitu potrošača, dok ostale mjere iz Nacionalnog programa zaštite potrošača nije provodila.

5.2.2.19. Grad Zagreb

Grad Zagreb, kao jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave dužan je na svom području poduzimati mjere i aktivnosti u području zaštite potrošača, odnosno informirati i provoditi izobrazbu potrošača, organizirati savjetovanje potrošača, inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača, sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini te obavljati i druge poslove u skladu s posebnim propisima, sukladno zakonskim obvezama proizašlim iz Zakona o zaštiti potrošača te Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016.

Sukladno navedenom Grad Zagreb je provodio sljedeće aktivnosti:

- I. Grad Zagreb je temeljem odredbi članka 25. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača osnovao savjetodavno tijelo Vijeće za zaštitu potrošača koje daje mišljenja Gradu kada odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga i to javne usluge vodoopskrbe i javne

odvodnje, prijevoza putnika u javnom prometu te prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada. U razdoblju od 2013. do 2016. godine održano je pet sjednica Vijeća na kojima su donesena pozitivna mišljenja na:

1. smanjenje cijena pojedinačnih i dnevnih karata javnog gradskog prijevoza u Gradu Zagrebu s primjenom od 1. listopada 2013. godine.
 2. Odluku Uprave društva Zagrebačke otpadne vode d.o.o. o cijeni vodnih usluga pročišćavanja otpadnih voda koja je od 1. svibnja 2014. niža za 0,89% za domaćinstva, a za ostale korisnike 5,4% budući da se uz cijenu vodne usluga naplaćuje naknada za razvoj, na koju se, kao javno davanje ne plaća porez na dodanu vrijednost te Odluku Uprave društva Vodoopskrba i odvodnja d.o.o. o izmjenama i dopunama Odluke o cijeni vodnih usluga u Gradu Zagrebu s primjenom od 1. svibnja 2014. godine.
 3. Cjenik za javnu uslugu prijevoza i zbrinjavanja miješanog komunalnog otpada u Gradu Zagrebu kojim se utvrđuje cijena od 0,09622 kune po litri (bez PDV-a), a naknada za izvršenu uslugu određivat će se temeljem umnoška zaduženog volumena spremnika, mjesečnog broja odvoza i cijene za preuzimanje jedne litre miješanog komunalnog otpada s primjenom od 1. ožujka 2015. uz postupno uvođenje novog sustava naplate
 4. Dopunu Cjenika za javnu uslugu prijevoza i zbrinjavanja miješanog komunalnog otpada u Gradu Zagrebu od 21. listopada 2015. s primjenom od 1. studenoga 2015. godine
 5. Odluku o izmjeni Odluke o cijenama vodnih usluga za smanjenje varijabilnog dijela cijene za uslugu opskrbe pitkom vodom za 10% s primjenom od 1. studenoga 2015. godine te na Odluku o izmjeni Odluke o cijenama javnog gradskog prijevoza za smanjenje cijena srednjoškolskih, studentskih, umirovljeničkih i socijalnih mjesečnih i godišnjih pretplatnih karata s primjenom od 1. studenoga 2015. godine
- II. Temeljem odredbi članka 25. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti i predstavnici udruga za zaštitu potrošača, pa je tako Zagrebački holding d.o.o., kao trgovačko društvo u 100%-tnom vlasništvu Grada Zagreba, u rujnu 2009. godine osnovao Povjerenstvo za reklamacije potrošača. Povjerenstvo, kao drugostupanjsko tijelo, odlučuje o reklamacijama potrošača na usluge koje se odnose na pružanje usluga iz registriranih djelatnosti Društva i povezanih društava/ustanova (komunalne i druge usluge).

Reklamacije u prvom stupnju rješavaju se u podružnicama ili ovisnim društvima koja razmatraju pritužbe na usluge koje pruža pojedina podružnica ili ovisno društvo. Stranka nezadovoljna odlukom prvostupanjskog tijela može se dalje obratiti Povjerenstvu. U Povjerenstvu sudjeluju četiri predstavnika iz redova udruga za zaštitu potrošača.

U 2013. održano je 37 sjednica Povjerenstva na kojima je rješavano 698 reklamacija. Sve sjednice su uredno održane uz sudjelovanje jednog, odnosno oba člana iz udruga za zaštitu potrošača. Na svakoj se sjednici, u prosjeku, rješava 19 reklamacija. Od 698 reklamacija, 401 (58%) je riješeno u korist potrošača, za 232 (33%) slučaja je potvrđena prvostupanjska odluka podružnice/povezanog Društva, a 65 nije bilo u nadležnosti Povjerenstva. Najveći broj reklamacija odnosio se na Podružnicu Zagreb parking 514 (74%) i Vodoopskrbu i odvodnju d.o.o. 121 (17%).

U 2014. održano je 35 sjednica Povjerenstva na kojima je rješavano 670 reklamacija. Sve sjednice su uredno održane uz sudjelovanje jednog, odnosno oba člana iz udruga za zaštitu potrošača. Na svakoj se sjednici, u prosjeku, rješava 19 reklamacija. Od 670 reklamacija, 359 (53%) je riješeno u korist potrošača, za 280 (42%) slučaja je potvrđena prvostupanjska odluka podružnice/povezanog Društva, a 31 nije bilo u nadležnosti Povjerenstva. Najveći broj reklamacija odnosio se na Podružnicu Zagreb parking 473 (71%) i Vodoopskrbu i odvodnju d.o.o. 143 (21%).

U 2015. održano je 36 sjednica Povjerenstva na kojima je rješavano 764 reklamacija. Sve sjednice su uredno održane uz sudjelovanje jednog, odnosno oba člana iz udruga za zaštitu potrošača. Od 764 reklamacije, 436 (57%) je riješeno u korist potrošača, za 258 (34%) slučaja je potvrđena prvostupanjska odluka podružnice/povezanog Društva, 12 (1,6%) je u trenutku podnošenja bilo u sudskom postupku, a 58 nije bilo u nadležnosti Povjerenstva. Najveći broj reklamacija odnosio se na Podružnicu Zagreb parking 504 (66%) i Vodoopskrbu i odvodnju d.o.o. 163 (21%).

U 2016. godini održano je 40 sjednica Povjerenstva na kojima je rješavano 752 reklamacija. Sve sjednice su uredno održane uz prisustvo člana iz udruga za zaštitu potrošača. Od 752 reklamacije, 395 (53%) je riješeno u korist potrošača, za 251 (33%) slučaja je potvrđena prvostupanjska odluka podružnice/povezanog Društva, 10 (1%) je u trenutku podnošenja bilo u sudskom postupku, a 51 (7%) nije bilo u nadležnosti Povjerenstva. Najveći broj reklamacija odnosi se na Podružnicu Zagrebparking 461 (61%) i Vodoopskrbu i odvodnju d.o.o. 180 (24%).

U cilju poboljšanja usluga potrošačima Zagrebački holding d.o.o. otvorio je Centar za korisnike radi dobivanja informacija iz djelatnosti svih podružnica i ovisnih društava Zagrebačkog holdinga d.o.o., osiguranja neposredne komunikacije, zaprimanja zahtjeva, molbi i prigovora, uvida u stanje računa po naknadama, plaćanje računa komunalnih usluga bez naknade i ostalih usluga. Sve informacije mogu se dobiti i putem elektroničke pošte.

- III. Grad Zagreb je postao dio Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača od 1. ožujka 2011. i to u djelokrugu koji se odnosi na zaštitu potrošača, korisnika javnih usluga na području Grada Zagreba koji je u nadležnosti Gradskog ureda za gospodarstvo, rad i poduzetništvo gdje se rješavaju zaprimljeni upiti potrošača. Pritužbe i primjedbe građana – korisnika javnih usluga zaprimaju se i iz drugih izvora (pošta, pisarnica Gradske

uprave, web, društvene mreže) koje se zatim rješavaju u nadležnim gradskim upravnim tijelima.

IV. Temeljem članka 126. točke 3. Zakona o zaštiti potrošača, Gradska skupština Grada Zagreba je u 2011. godini donijela Odluku o dodjeli financijskih potpora za programe i projekte udruga iz područja zaštite potrošača (Službeni glasnik Grada Zagreba 19/11) u svrhu promicanja zaštite potrošača na svom području te podupiranja djelovanje udruga za zaštitu potrošača. Temeljem Odluke raspisivani su javni natječaji za dodjelu financijskih potpora za sufinanciranje programa/projekta udruga iz područja zaštite potrošača za edukaciju, informiranje i savjetovanje potrošača u razdoblju od 2013. do 2015. godine.

U 2013. godini Grad Zagreb sufinancirao je provođenje programa/projekta udruga iz područja zaštite potrošača u ukupnom iznosu od 70.000,00 kuna proračunskih sredstava i to:

1. Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača za program "Svi smo mi potrošači – jesmo li dovoljno zaštićeni" 19.000,00 kuna;
2. Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača za program "Pisanom riječi do potrošača" 18.000,00 kuna;
3. Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača za program "Trebate savjet – javite nam se" 14.000,00 kuna;
4. UDD – Udruga za demokratsko društvo za program "Edukacija potrošača nakon ulaska u EU" 19.000,00 kuna;

U 2014. godini Grad Zagreb sufinancirao je provođenje programa/projekta udruga iz područja zaštite potrošača u ukupnom iznosu od 70.000,00 kuna proračunskih sredstava i to:

1. Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača za program "Zajedno do vaših prava" - 14.200,00 kuna;
2. Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača za program "Najprije tražite savjet" - 13.500,00 kuna;
3. Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača za program "Čitajte i pitajte nas" - 14.400,00 kuna;
4. Društvo za oblikovanje održivog razvoja DOOR – "Zaštita potrošača na liberaliziranom tržištu energije – prijenos desetogodišnjeg iskustva iz Češke" - 13.500,00 kuna
5. Centar za obitelj, djecu i mlade Malešnice CODIM – "Postani pametan potrošač" - 14.400,00 kuna.

U 2015. godini Grad Zagreb sufinancirao je provođenje programa/projekta udruga iz područja zaštite potrošača u ukupnom iznosu od 100.000,00 kuna proračunskih sredstava i to:

1. Centar za obitelj, djecu i mlade Malešnice CODIM – "Postani pametan potrošač" - 19.000,00 kuna;
2. Društvo za oblikovanje održivog razvoja DOOR – "Zaštita potrošača od energetskog siromaštva" - 16.300,00 kuna;
3. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP - "Saznajte o svojim pravima" - 21.700,00 kuna;
4. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP - "Čitanjem do znanja" - 21.700,00 kuna;

5. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZZP - "Tu smo radi vas" - 21.300,00 kuna.

Donošenjem Uredbe o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (Narodne novine, broj 26/15), Gradska skupština Grada Zagreba donijela je Pravilnik o financiranju udruga iz proračuna Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba, br. 12/15, 24/15 i 2/16).

Temeljem predmetnog Pravilnika u ožujku 2016. godine raspisan je Javni natječaj za financiranje programa i projekata udruga iz područja zaštite potrošača iz Proračuna Grada Zagreba za 2016. godinu za koji je osigurano 140.000,00 kuna proračunskih sredstava, od čega je isplaćeno 134 000,00 kuna kako slijedi:

- u 2016. Grad Zagreb sufinancirao je provođenje programa/projekta udruga iz područja zaštite potrošača u ukupnom iznosu od 134.000,00 kuna proračunskih sredstava i to:
 1. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača – „Poslušajte naše iskustvo“ - 26.000,00 kuna;
 2. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača – „Pročitajte nešto novo“ - 27.000,00 kuna;
 3. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača – „Dobar savjet zlata vrijedi“ - 24.000,00 kuna;
 4. Institut za stručno usavršavanje mladih – „Video natjecanje mladih potrošača – kreativno educira(m)n“ - 29.000,00 kuna;
 5. Institut za stručno usavršavanje mladih – „Kreativni i informirani potrošač“ - 28.000,00 kuna.

Također, temeljem predmetnog Pravilnika raspisan je u veljači 2016. Javni poziv za podnošenje prijave za dodjelu jednokratnih financijskih potpora udrugama za 2016. Za područje zaštite potrošača osigurano je 35.000,00 kuna proračunskih sredstava, od čega je isplaćeno ukupno 23.000,00 kuna.

U razdoblju od 2013. do 2016. iz Proračuna Grada Zagreba za financijske potpore udrugama iz područja zaštite potrošača bit će isplaćeno ukupno 415.000,00 kn kuna

- V. Grad Zagreb je osigurao prostor za obavljanje poslova savjetovanja potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača dodjeljivanjem gradskog prostora na privremeno korištenje udruzi "Potrošač" Društvu za zaštitu potrošača Hrvatske za projekt Savjetovalište za potrošače u Zagrebačkoj regiji.

Također, od 2015. Grad Zagreb je u suradnji s Ministarstvom gospodarstva zajednički provodio projekt „Savjetovanje potrošača u savjetovalištu za zaštitu potrošača u Zagrebačkoj regiji“ kojim se omogućava besplatno savjetovanje potrošača vezano uz zaštitu njihovih prava i ekonomskih interesa u nastupu pred trgovcem.

U razdoblju 2013.-2016. za projekt je iz Proračuna Grada Zagreba osigurano ukupno 200.000,00 kuna (za 2015. 100.000,00 kuna i za 2016. 100.000,00 kuna).

TABLICA PROVEDENIH AKTIVNOSTI PO ŽUPANIJAMA U KOJIMA DJELUJU UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

R. BR.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/ SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/ kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno nije provedeno- navesti razlog)
KARLOVAČKA ŽUPANIJA						
1.	Informiranje i edukacija potrošača	Suradnja sa udrugama za zaštitu potrošača na aktivnostima informiranja i educiranja potrošača te promicanja potrošačkih prava i interese	Karlovačka županija	kontinuirano	Proračun Karlovačke županije	provedeno
KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKA ŽUPANIJA						
1	Edukacija i informiranje potrošača i trgovaca	U sklopu Projekta "Abeceda potrošača" održano predavanje na temu "Zaštita potrošača - civilizacijska stečevina razvijenih demokracija	Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko-križevačke županije	III kvartal 2014.	Koprivničko-križevačka županija	provedeno
2	Edukacija i informiranje potrošača i trgovaca	info pultovi u Koprivnici, Križevcima i Đurđevcu (podjela brošure s podacima o pravima potrošača u svakodnevnim situacijama)	Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko-križevačke županije	II i III kvartal 2014.	Koprivničko-križevačka županija	provedeno
3	Edukacija i informiranje potrošača i trgovaca	tiskanje brošure o ostvarivanju prava na reklamaciju	Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko-križevačke županije	III kvartal 2015.	Koprivničko-križevačka županija	provedeno
4	Edukacija i informiranje potrošača i trgovaca	info pultovi u Koprivnici, Križevcima i Đurđevcu (podjela brošure o ostvarivanju prava na reklamaciju)	Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko-križevačke županije	III i IV kvartal 2015.	Koprivničko-križevačka županija	provedeno
5	Edukacija i informiranje potrošača i	predavanje na temu	Udruga za zaštitu potrošača	I kvartal 2016.	Koprivničko-križevačka	provedeno

	trgovaca	"Telekomunikacije u službi građana"	Grada Koprivnice i Koprivničko-križevačke žup.		županija	
SISAČKO-MOSLAVAČKA ŽUPANIJA						
R. BR.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/ SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/ kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno nije provedeno- navesti razlog)
1.	Jačanje udruga za zaštitu potrošača	Sufinanciranje rada udruga za zaštitu potrošača u iznosu od 4.800 kuna	Sisačko-moslavačka županija	Tijekom 2013. godine	Proračun Sisačko-moslavačke županije	provedeno
2.	Edukacija i informiranje potrošača	Sufinanciranje udruga za zaštitu potrošača u iznosu od 6.560 kuna	Sisačko-moslavačka županija	Tijekom 2014. godine	Proračun Sisačko-moslavačke županije	provedeno
VARAŽDINSKA ŽUPANIJA						
1.	Informiranje, edukacija i savjetovanje potrošača	Potporna udrugama	Varaždinska županija	2013-2016	Proračun Varaždinske županije	provedeno
VUKOVARSKO-SRIJEMSKA ŽUPANIJA						
1.	Informiranje potrošača	8.000 letaka u vezi vodnih usluga	JLS	2013.	Proračun Vukovarsko-srijemske županije	provedeno
2.	Informiranje potrošača	12.000 letaka u vezi dimnjačarskih usluga	JLS	2014.	Proračun Vukovarsko-srijemske županije	provedeno
3.	Informiranje potrošača	19.000 letaka u vezi skupljanja otpada	JLS	2014.	Proračun Vukovarsko-srijemske županije	provedeno
4.	Informiranje potrošača	47.000 letaka u vezi prigovora-prava potrošača	JLS	2015.	Proračun Vukovarsko-srijemske županije	provedeno
5.	Informiranje potrošača	38.000 letaka u vezi dimnjačarskih usluga	JLS	2015.	Proračun Vukovarsko-srijemske županije	provedeno
6.	Informiranje potrošača	24.000 letaka u vezi opskrbe prirodnim plinom	JLS	2016.	Proračun Vukovarsko-srijemske županije	provedeno
ZAGREBAČKA ŽUPANIJA						
1.	Suradnja JLP(R)S s udrugama za zaštitu potrošača	Dodjela sredstava udrugama za zaštitu potrošača iz proračuna ŽŽ	Zagrebačka županija, Stručna služba župana	Do okončanja javnog poziva – 30. 11. 2016.	Proračun Zagrebačke županije	Provedeno

R. BR.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/ SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/ kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno nije provedeno- navesti razlog)
GRAD ZAGREB						
1.	Osnivanje savjetodavnog tijela koje daje mišljenja prilikom uređenja pružanja javnih usluga potrošačima	održavanje sjednica Vijeća za zaštitu potrošača	Grad Zagreb, Vijeće za zaštitu potrošača	kontinuirano po potrebi	redovita proračunska sredstava Grada Zagreba	provedeno
2.	Rješavanje zaprimljenih reklamacija potrošača kod trgovca koji pruža javnu uslugu	održavanje sjednica Povjerenstva za reklamacije potrošača (Zagrebački holding d.o.o. i njegova društva/podružnice)	Zagrebački holding d.o.o. i njegova društva/ podružnice, Povjerenstvo za reklamacije potrošača	kontinuirano po potrebi	redovita sredstva Zagrebačkog holdinga d.o.o.	provedeno
3.	Rješavanje zaprimljenih prijava potrošača – korisnika javnih i ostalih usluga na području Grada Zagreba putem CISZP-a, pošte, pisarnice Gradske uprave, web stranice Grada Zagreba	rješavanje pitanja, prijava, predstavljanje i reklamaciju te upućivanja odgovora potrošačima	Grad Zagreb, nadležna gradska upravna tijela	kontinuirano	-	provedeno
4.	Dodjeljivanje financijskih potpora udrugama iz područja zaštite potrošača kroz programe/projekte edukacije, informiranja i savjetovanja potrošača	raspisivanje i provedba javnih natječaja i javnih poziva	Grad Zagreb (Gradski ured za gospodarstvo, rad i poduzetništvo), udruge za zaštitu potrošača	kontinuirano	redovita proračunska sredstava Grada Zagreba	provedeno
5.	Sufinanciranje rada savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebačkoj regiji	Sklopanje sporazum o suradnji s Ministarstvom gospodarstva, sklapanje ugovora o financiranju s udrugom „POTROŠAČ, Društvo za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, Grad Zagreb (Gradski ured za gospodarstvo, rad i poduzetništvo), udruga „POTROŠAČ, Društvo za zaštitu potrošača	do kraja 2016.	redovita proračunska sredstava Ministarstva gospodarstva i Grada Zagreba	provedeno

5.3. POSLOVNA ZAJEDNICA

5.3.1. HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

Hrvatska gospodarska komora (u daljnjem tekstu: HGK) kao jedan od nositelja provedbe zaštite potrošača u razdoblju provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača od 2013. do 2016. godine kontinuirano je, u suradnji s resornim ministarstvima, provodila aktivnosti informiranja i edukacije svojih članica kao i zaposlenika komorskog sustava o temama iz područja zaštite potrošača. Mjera podizanja javne svijesti provedena je kontinuirano u izvještajnom razdoblju, iz vlastitih sredstava, a putem seminara, okruglih stolova i konferencija. Hrvatska gospodarska komora svake godine aktivno, u suradnji s resornim tijelima, sudjeluje u obilježavanju svjetskog dana zaštite potrošača.

U izvještajnom razdoblju HGK i Hrvatska obrtnička komora (u daljnjem tekstu: HOK) provodile su edukacije u pogledu implementacije nacionalnog Vodiča dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom i HACCP vodiča – praktična provedba HACCP sustava za trgovinu.

HGK je kroz kontinuiranu suradnju sa resornim ministarstvima nastojala, povezujući realni sektor i predlagatelje propisa, osigurati osnove za bolje uređenje svih područja uređenih Zakonom o trgovini (Narodne novine, br. 87/08, 96/08, 116/08, 76/09, 114/11.i 68/13), odnosno Zakonom o zaštiti potrošača. S tim u vezi, HGK je aktivno sudjelovala u izmjeni zakonske regulative iz područja trgovine i to Zakona o trgovini, Pravilnika o minimalno tehničkim i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica (Narodne novine, br. 66/09, 108/09, 8/10 i 108/14), te Pravilnika o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo (Narodne novine, br. 39/09 i 46/15). U suradnji s Ministarstvom gospodarstva u izvještajnom razdoblju poduzete su slijedeće aktivnosti: stvaranje osnove za bolje uređenje pojedinih područja uređenih Zakonom o trgovini i analiza postojeće regulative iz područja trgovine u cilju sagledavanja učinaka iste na razvoj djelatnosti trgovine. Također, HGK je samostalno provela analizu osnovnih pokazatelja djelatnosti trgovine kao važne gospodarske grane čija zadaća je opskrba potrošača.

Sukladno javnim ovlastima, HGK je provodila stručne ispite za agenta posredovanja u prometu nekretnina, te je vodila Imenik agenata posredovanja u prometu nekretnina i Registar posrednika u prometu nekretnina. Sukladno tome, u izvještajnom razdoblju HGK je organizirala 24 ispitna roka za polaganje stručnog ispita za agenta posredovanja u prometu nekretnina kojima je pristupilo 827 kandidata, a ispit je položilo 680 kandidata kojima je HGK izdala Potvrdu o položenom stručnom ispitu za agenta posredovanja u prometu nekretnina. Temeljem rješenja Ministarstva gospodarstva o ispunjavanju uvjeta za obavljanje posredovanja u prometu nekretnina i upisu u Registar, HGK vrši upis posrednika u Registar, a temeljem Rješenja o upisu u Imenik agenata vrši upis agenta u Imenik agenata posredovanja u prometu nekretnina. U izvještajnom razdoblju u predmetni je Registar upisano 440 posrednika, dok je u Imenik agenata u posredovanju u prometu nekretnina upisano 554 agenta. Svim potpisnicama Kodeksa etike (292) HGK dodjeljuje Potvrde o prihvaćanju

Kodeksa etike u poslovanju posrednika u prometu nekretninama. U razdoblju od 2013. do svibnja 2016. godine HGK je organizirala sedam Foruma poslovanja nekretninama na kojima je obrađeno više od 60 tema.

U području financijskih usluga HGK je u izvještajnom razdoblju sudjelovala u nizu aktivnosti usmjerenih ka podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima u svrhu njihove zaštite te podizanje razine financijske pismenosti potrošača.

Poduzete su slijedeće aktivnosti:

- Na konferenciji „Dani hrvatskog osiguranja 2013.“ u organizaciji HGK održana je panel rasprava „Financijska edukacija mladih“, te su prezentirani rezultati ankete među mladima.
- U cilju upoznavanja korisnika platnih usluga (potrošača, poslovnih subjekata i tijela javne vlasti) s jedinstvenim područjem plaćanja u eurima (SEPA), HGK je 6. lipnja 2014. godine pokrenula mrežnu stranicu www.sepa.hr.
- HGK je, uz ostale dionike, 2014. godine sudjelovala u izradi Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine te Akcijskog plana unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača za 2015. godinu.
- HGK je, uz ostale dionike, 2015. godine sudjelovala u izradi Akcijskog plana unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača za 2016. godinu, kao i u radu Operativne radne grupe za praćenje provedbe mjera i aktivnosti definiranih Akcijskim planom za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2015. godinu u okviru Ministarstva financija.
- Povodom obilježavanja Svjetskog dan investicijskih fondova, u travnju 2015. godine Udruženje društava za upravljanje investicijskim fondovima HGK i HGK organizirali su 21 informativno-edukativni seminar u županijskim komorama namijenjen poduzetnicima, studentima, učenicima završnih razreda srednjih škola, stručnoj i zainteresiranoj javnosti te Okrugli stol u Zagrebu sa ciljem popularizacije i približavanja investicijskih fondova gospodarstvenicima i građanima. U Zagrebu, Osijeku, Rijeci i Splitu bili su postavljeni i info-pultovi na središnjim trgovima na kojima su predstavnici Udruženja i djelatnici HGK građanima pružali informacije o investicijskim fondovima, tiskan je letak pod nazivom „Osnovno o investicijskim fondovima“ u 5.000 primjeraka te drugi prigodni materijali za građane.
- U organizaciji Ministarstva znanosti i obrazovanja (tadašnjeg Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta) i Agencije za odgoj i obrazovanje u svibnju 2015. godine predstavnici Udruženja leasing društava HGK, Udruženja društava za upravljanje investicijskim fondovima HGK i Udruženja faktoring društava HGK održali su predavanje na stručnom skupu za nastavnike „Financijska pismenost - Građanski odgoj i obrazovanje“.
- U okviru mrežne stranice HGK 2015. godine pokrenuta je podstranica o financijskoj pismenosti, kako bi se na jednom mjestu obuhvatili sve aktivnosti vezane uz financijsku pismenost te je HGK zaprimala i davala odgovore na pitanja potrošača i poduzetnika u vezi sa financijskim proizvodima i uslugama.
- Hrvatski SEPA forum, kojim predsjedava HGK, tijekom 2015. i 2016. organizirao je 56 radionica u Zagrebu i županijskim komorama na temu Projekta SEPA. Redovito su ažurirane mrežne stranice www.sepa.hr, odgovoreno je na više od 180 upita

zaprimljenih putem info@sepa.hr, te je pokrenut SEPA Newsletter koji je do sada imao četiri broja. Tiskan je i informativni letak o SEPA-i u nakladi od 100.000 primjeraka, a u tiskanom i elektroničkim medijima bilo je oko 60 objava na ovu temu.

- HGK je uključila predavanja o financijskoj pismenosti u program Dana otvorenih vrata HGK, na kojima je tijekom 2015. i 2016. godine sudjelovalo oko 250 učenika srednjih škola iz Ogulina, Hrvatske Kostajnice, Slavenskog Broda i Zagreba.
- U travnju 2016. godine je obilježen Svjetski dan investicijskih fondova nizom edukativno-informativnim događanja: info-pult na Cvjetnom trg u Zagrebu, predavanja na Ekonomskom fakultetu, Fakultetu elektrotehnike i računarstva i Prirodoslovnom-matematičkom fakultetu u Zagrebu te dodjela nagrada „Top of the Funds“. Ažuriran je informativni letak o investicijskim fondovima koji je tiskan u 5.000 primjeraka te drugi prigodni materijali koji su se dijelili potrošačima.
- U 2016. godini HGK je sudjelovala u obilježavanju Europskog i Svjetskog tjedna novca (14.-18. ožujka) te je tim povodom organizirala Tematsku konferenciju „Financijska pismenost i visokoškolske ustanove“ na Ekonomskom fakultetu u Osijeku, predavanje „Financijska pismenost u srednjim školama“ za učenike srednjih škola u Splitu i Puli, te Okrugli stol „Financijska pismenost u hrvatskim školama“ namijenjen profesorima i ravnateljima srednjih škola iz Zagreba.
- HGK je od travnja 2013. godine do kraja 2016. godine s Ministarstvom poljoprivrede organizirala 29 edukacija o obvezama subjekata u poslovanju s hranom pri informiranju potrošača o hrani za subjekte u poslovanju s hranom po županijskim komorama. Educirano je preko 1200 predstavnika subjekata u poslovanju s hranom.

5.3.1.1. Sud časti Hrvatske gospodarske komore

Nadležnost Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (u daljnjem tekstu: Sud) utvrđena je Zakonom o Hrvatskoj gospodarskoj komori (Narodne novine, broj 66/91 i 73/91), Statutom Hrvatske gospodarske komore (Narodne novine, broj 39/16) i Pravilnikom o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (Narodne novine, br. 66/06, 114/06, 129/07, 8/08 i 74/15). Temeljem navedenih propisa Sud je nadležan odlučivati u trgovačkim i potrošačkim sporovima, a od 2007. godine, sporove s trgovcem, potrošači mogu pred ovim sudom rješavati i temeljem Zakona o zaštiti potrošača.

Sukladno utvrđenoj nadležnosti, Sud je kroz Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2013.-2016. godine, definirao svoje zadaće i aktivnosti, a u svrhu daljnjeg razvoja postojećeg sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova i rasterećenja sudova, doprinosu razvoju tolerancije u društvu, stvaranja uvjeta za jačanje uloge Suda, brže i efikasnije zaštite prava potrošača te jačanja poslovne discipline gospodarskih subjekata.

U izvještajnom razdoblju kontinuirano su provedeni zadaci kao što su: rješavanje potrošačkih sporova u prvostupanjskom postupku i provođenje drugostupanjskog postupka, određivanje sadržaja dobrih poslovnih običaja u gospodarstvu te sankcioniranje povrede istih, suradnja s Ministarstvom gospodarstva, udrugama i savjetovalištim za zaštitu potrošača i drugim nositeljima zaštite potrošača, promicanje dostupnosti sudske prakse Suda, jačanje stručnih kapaciteta za provođenje aktivnosti, daljnja decentralizacija postupka, informiranje potrošača o mogućnostima rješavanja potrošačkih sporova pred ovim Sudom i aktivnostima koje Sud

provodi, promicanje rada Suda kao samostalnog i nezavisnog tijela i jačanje njegove uloge u rješavanju potrošačkih sporova te unaprjeđenje postupka.

U svrhu realizacije tih zadaća provedeno je niz aktivnosti pa je tako Sud u prvostupanjskom postupku postupio po 596 prijava potrošača, a u drugostupanjskom postupku po 135 žalbi podnesenih na prvostupanjske presude i rješenja.

Postupak pred Sudom provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori temeljem kojeg je zakazano 310 prethodnih postupaka mirenja, održano 394 rasprave i 26 sjednica drugostupanjskih vijeća. Navedeno podrazumijeva i kontinuiranu evidenciju prijava i žalbi te aktivnosti koje je Sud u svezi istih poduzeo. U tu svrhu vođen je upisnik prijava, upisnik žalbi podnesenih u drugostupanjskom postupku te registar pravomoćno izrečenih stegovnih mjera, u elektroničkom i papirnatom obliku, kao i upisnik troškova u elektroničkom obliku. Temeljem navedenih evidencija, Ministarstvu gospodarstva podneseno je 2013. i 2014. godine polugodišnje i godišnje Izvješće o aktivnostima i troškovima Suda u rješavanju potrošačkih sporova. Na poziv Ministarstva 2014. godine, Sud je dao i mišljenje na implementaciju Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, te svoje primjedbe i prijedloge u postupku donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača.

Na sjednici Skupštine HGK objavljena je 51 pravomoćna presuda kojima je zbog utvrđenih povreda od strane članica Komore, izrečena mjera „javna opomena uz objavljivanje na sjednici Skupštine HGK“, dok je 29 presuda objavljeno u Privrednom vjesniku i 60 dana na web stranici HGK.

U registar sudskih mjera upisane su 72 pravomoćno izrečene mjere društvene stege kao što su opomena, javna opomena uz objavljivanje na sjednici Skupštine HGK i javna opomena uz objavljivanje u tisku i na web stranici HGK. Na zahtjev članica izdano je 172 uvjerenja o neizricanju mjere. Uvjerenja su izdavana u svrhu ishođenja ili produženja licencije za obavljanje auto taksi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, za potrebe sudjelovanja članica na javnim natječajima te za izdavanje licencije za prijem učenika na naukovanje.

Prema zaprimljenim prijavama potrošača, najčešće povrede trgovaca odnose se na: neodgovaranje na prigovore potrošača, neizdavanje računa, nepoštenu poslovnu praksu, neuručivanje pisane obavijesti o pravu na raskid ugovora u slučaju ugovora sklopljenih na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca, kao i izostanak povrata plaćenog iznosa potrošačima kod raskida tih ugovora, neispunjenje ugovora, nepriznavanje prava potrošača s osnova danog jamstva i prava s osnova materijalnih nedostataka stvari, kao i na kvalitetu javnih, i svih oblika drugih usluga, reklamacije na zaračunate troškove za isporučenu električnu i toplinsku energiju, odnosno pružene elektroničke komunikacijske usluge.

U razdoblju obuhvaćenom Nacionalnim programom Sud je odgovorio na 248 pisanih te znatan broj telefonskih i neposrednih upita potrošača.

Tijekom 2013. godine pokrenut je postupak imenovanja sudaca za prvostupanjska i drugostupanjska vijeća. Za suce predstavnike potrošača, kandidatura je zatražena od 18

udruga. Raspisan je i javni poziv članicama HGK za kandidiranje sudaca predstavnika trgovaca. Postupak imenovanja dovršen je 2014. godine te je Odlukom o imenovanju (Narodne novine, broj 94/14) na listu sudaca imenovano 147 sudaca za područje cijele Republike Hrvatske, čime je i u ovom mandatnom razdoblju omogućeno formiranje prvostupanjskih vijeća po svim županijskim komorama u sastavu koji propisuje Zakon o zaštiti potrošača i Pravilnik. Decentralizacijom postupka udovoljeno je i načelu ekonomičnosti postupka te je omogućen pristup Sudu svim potrošačima. Nakon imenovanja održano je svečano polaganje prisega novoimenovanih sudaca.

U svrhu bolje informiranosti potrošača, članica i šire javnosti o prednostima i mogućnostima izvansudskog rješavanja sporova, pružanja informacija o provedenim aktivnostima, te radi afirmacije uloge Suda i dostupnosti sudske prakse javnosti, poduzete su informatičko-izdavačke aktivnosti, održane prezentacije na stručnim skupovima te ostvarena proaktivna suradnja s medijima. Tako je uvid u sporove radi kojih se pokreću postupci pred Sudom časti te odluke donesene u tim sporovima, omogućen kroz dostupnost I. Zbirke odluka u elektroničkom obliku na mrežnoj stranici Suda, dok je II. Zbirka odluka i sudskih nagodbi distribuirana na 619 adresa. Objava izbranih odluka nastavlja se kroz izradu III. Zbirke odluka koja će biti tiskana početkom 2017. godine. U razdoblju od 2013. do 2016. godine na web stranici Suda, rubrika „Sudska praksa“ dopunjena je sa 135 anonimiziranih prvostupanjskih i drugostupanjskih odluka. Tijekom 2014. godine Sud je na svojoj mrežnoj stranici objavio i popis novoimenovanih sudaca te ažurirao popis voditelja postupaka po županijskim komorama.

Tijekom 2015. godine izrađen je i tiskan promotivni letak u 1.000 primjeraka te je isti distribuiran udrugama za zaštitu potrošača s područja cijele Republike Hrvatske. U svrhu informiranja stručne javnosti o alternativnom rješavanju sporova održana je prezentacija o djelovanju Suda u okviru edukacije „Implementacija Zakona o zaštiti potrošača u praksi“, koja je provedena u Županijskoj komori Osijek, a potom i na 19. sjednici gospodarskog vijeća u Županijskoj komori Split. Na trećem Okruglom stolu o mirenju održana je prezentacija pod nazivom „Promicanje zaštite potrošača u okviru djelovanja Suda časti pri HGK u svjetlu europskih rješenja“. Sud je bio uključen i u realizaciju projekta BIZImpact 2-„informiranje poslovne zajednice“.

Rad Suda prezentiran je i u okviru konferencije koja je 2016. godine održana u organizaciji Ministarstva gospodarstva pod nazivom „Novi trendovi u rješavanju potrošačkih sporova.“ Na četvrtom okruglom stolu o mirenju održana je prezentacija „Sud časti i zahtjevi Zakona o alternativnom rješavanju sporova“.

Doprinos podizanju svijesti javnosti o prednostima alternativnog rješavanja sporova Sud je dao i kroz gostovanje predstavnika Suda u emisiji za potrošače „9,99“ Karlovačke televizije 4 Rijeke i emisiji HTV1 „Vita jela zelen bor“ na temu „Donošenje zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova“, a proaktivna suradnja s medijima nastavljena je i kroz odgovore na upite novinara.

Kako bi se unaprijedio postupak, odnosno strankama olakšao pristup Sudu, u 2014. godini donesen je Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o Sudu časti (Narodne novine, broj

74/15), a potom uveden u primjenu elektronički obrazac prijave. Od 2016. godine u primjeni je i elektronički obrazac za podnošenje žalbe na prvostupajnske odluke.

U svrhu jačanja stručnih kapaciteta Suda i poticanja radnika Suda ka pružanju kvalitetne usluge strankama, tijekom izvještajnog razdoblja kontinuirano je provedeno stručno usavršavanje djelatnika Suda kroz sudjelovanje na stručnim skupovima, savjetovanjima, konferencijama i okruglim stolovima iz područja arbitraže i mirenja i zakonodavstva Republike Hrvatske, a sve sukladno godišnjim planovima obrazovanja i usavršavanja.

5.3.1.2. Centar za mirenje Hrvatske gospodarske komore

Poticanje korištenja alternativnih načina rješavanja potrošačkih sporova u skladu je s europskom tradicijom i praksom sadržanom, između ostalog, i u preporukama Vijeća Europe i direktivama Europske unije. U odnosu na sudski postupak bržim, jednostavnijim, neformalnijim i jeftinijim izvansudskim rješavanjem sporova između potrošača i trgovca potrošaču se pruža mogućnost da dobije pravnu zaštitu te se rasterećuju redovni sudovi.

Osnovni cilj u postupku rješavanja potrošačkog spora je sklapanje nagodbe između trgovca i potrošača, odnosno postizanje zadovoljavajućeg rješenja za obje stranke u postupku. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred centrima za mirenje ima svojstvo ovršne isprave.

Iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući okvir za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, potrošači još uvijek nisu prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova. U cilju podizanja javne svijesti kao i informiranja potrošača o prednostima ovakvog načina rješavanja potrošačkih sporova, Centar za mirenje pri HGK kontinuirano je organizirao okrugle stolove, predavanja i informativne seminare na navedenu problematiku te je sudjelovao i na seminarima i konferencijama koje organiziraju domaće i strane institucije. Također, organizirao je i edukacije za izmiritelje sa Liste izmiritelja HGK, a djelatnici Centra su se redovito stručno usavršavali. U 2013. godini tiskan je promotivni letak u nakladi od 3.000 komada.

Centar za mirenje pri HGK je od 11. srpnja 2014. godine član FIN-NET - a (Financial Dispute Resolution Network), mreže nacionalnih institucija za izvansudsko rješavanje sporova (ADR – Alternative Dispute Resolution) nadležnih za rješavanje sporova između potrošača i pružatelja financijskih usluga u zemljama Europskog gospodarskog prostora.

Od 2013. godine Centar jednom godišnje organizira Okrugli stol o mirenje posvećen aktualnoj problematici, pa je tako jedna od tema 2015. godine bila implementacija Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) u zakonodavstvo Republike Hrvatske, dok se 2016. godine raspravljalo o nacrtu Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kojim će se implementirati predmetna Direktiva i omogućiti alternativno rješavanje svih potrošačkih sporova između trgovaca sa sjedištem u Hrvatskoj i potrošača s prebivalištem u Europskoj uniji na jednostavan, brz i jeftin način, bez obzira na to radi li se o prekograničnim ili domaćim sporovima.

Centar je kontinuirano zaprimao prijedloge za pokretanje postupka mirenja, a postupci se provode prema Pravilniku o mirenju (Narodne novine, broj 142/11) i Zakonu o mirenju (Narodne novine, broj 18/11). Troškovi mirenja uređeni su Odlukom o troškovima u postupcima mirenja (Narodne novine, broj 142/11).

Troškovi mirenja u sporovima u vezi s primjenom Zakona o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine, broj 75/09), Zakona o platnom prometu (Narodne novine, broj 133/09) i Zakona o kreditnim institucijama (Narodne novine, br. 117/08, 74/09 i 153/09) uređeni su Odlukom o troškovima mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, u sporovima u vezi s primjenom Zakona o potrošačkom kreditiranju, Zakona o platnom prometu i Zakona o kreditnim institucijama (Narodne novine, broj 32/11).

Troškovi mirenja u postupku mirenja u potrošačkim sporovima sukladno Zakonu o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (Narodne novine, broj 54/13) uređeni su Odlukom o troškovima mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, u sporovima u vezi s primjenom Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (Narodne novine, broj 84/13).

5.3.2. HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA

HOK je u razdoblju od 2013. do 2016. godine radila na podizanju javne svijesti - edukaciji obrtnika o njihovim obvezama, edukaciji djelatnika komorskog sustava, predstavljanju usluga rješavanja potrošačkih sporova pred Sudom časti HOK-a i Centrom za mirenje pri HOK-u unutar i izvan komorskog sustava.

U tom dijelu najznačajnija aktivnost bila je informiranje članstva HOK-a o usklađivanju nacionalnog zakonodavstva s Direktivom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) i Uredbom o online rješavanju potrošačkih sporova kroz 2014. i 2015. godinu, te aktivno uključivanje u izradu Nacrta Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

U ostalim informativno-edukativnim aktivnostima HOK je stavila težište na sustavnu edukaciju trgovaca – obrtnika, članova HOK-a o obvezama po propisima koji uređuju njihov rad kao što je Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, te o obvezama prema potrošačima iz drugih propisa koji uređuju prava potrošača i obveze trgovaca kao što je Zakon o zaštiti potrošača.

Aktivnosti su bile usmjerene i na savjetovanje obrtnika članova HOK-a kroz djelatnost Savjetodavne službe o njihovim obvezama temeljem pozitivnih propisa, te kroz djelovanje Suda časti HOK-a i Centra za mirenje pri HOK-u u području izvan sudskog rješavanja potrošačkih sporova, u okviru čega se kontinuirano provodi savjetovanje potrošača i trgovaca obrtnika o načinima i prednostima alternativnih načina rješavanja potrošačkih sporova.

Uz navedeno, stručnjaci HOK-a sudjelovali su kao predavači na stručnim skupovima iz područja zaštite potrošača, odnosno edukacije trgovaca-obrtnika o njihovim obvezama, kako

u organizaciji HOK-a, tako i kroz sudjelovanje na skupovima u organizaciji drugih nositelja/dionika zaštite potrošača.

U izvještajnom razdoblju radilo se na podizanju svijesti o potrošačkim pravima i putem glasila HOK-a Obrtničkih novina i newslettera, objavljivanjem članaka iz područja prava zaštite potrošača te objavama presuda Suda časti, a iste su se distribuirale na adrese članova HOK-a, što je izuzetno veliki doprinos podizanju svijesti o potrošačkim pravima među svim svojim članovima (više od 80.000 obrtnika). Nadalje, HOK je putem svojih mrežnih stranica objavljuje presude Suda časti kao i sve novosti vezane za obveze trgovaca-obrtnika iz najavljenih propisa. Nadležna tijela HOK-a (Predsjedništvo, Upravni odbor) redovito su informirana o svim novinama s područja zaštite potrošača, a posebno se obratila pažnja da isti budu informirani o donošenju novog Zakona te o obvezi usklađivanja akata HOK-a kao i o nužnosti udovoljavanja drugim zahtjevima iz budućeg Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

5.3.2.1. Sud časti i Centar za mirenje HOK-a

U provođenju svojih obveza kao jedan od zakonskih nositelja zaštite potrošača, posebno u području izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova Sud časti HOK-a je kontinuirano radio po zaprimljenim prijavama potrošača. Sud časti HOK-a većinu sporova potrošača riješio je nagodbom i to u prosječnoj visini od 45% u potrošačkim sporovima te ukupno u visini od 29,5% za sve vrste sporova. Nagodba pred Sudom časti je ovršna isprava temeljem Ovršnog zakona. Iako se većina nagodbi ispuni dobrovoljno, ovršnost nagodbi za potrošače je izuzetno važna jer im u slučaju neispunjenja nagodbe omogućava ovrhu bez daljnjeg sudskog postupka i novih troškova.

Podaci upućuju nedvojbeno na zaključak da ovakav način alternativnog rješavanja potrošačkih sporova treba podržati, posebno uspoređujući tako visok postotak nagodbi pred komorskim sudovima časti kojim se rješava materijalno pravni zahtjev potrošača, sa dugotrajnošću i troškovima postupaka pred redovnim sudovima te postotkom nagodbi u samo 2-3% predmeta. Ovaj način rješavanja potrošačkih sporova je vrlo pristupačan potrošačima jer je transparentan, besplatan, izrađeni su vrlo jednostavni obrasci, nije potrebno sudjelovanje odvjetnika u postupku, dok se postupak provodi na području cijele Hrvatske, u svim županijama, sve kako se za potrošače ne bi izazvali dodatni troškovi. Glavni cilj postupka je sklapanje nagodbe kroz koju potrošač rješava svoj materijalno-pravni zahtjev. Većina predmeta koji se rješavaju pred Sudom časti HOK-a mogu doći na rješavanje pred redovni sud, te se kroz rad Suda časti HOK-a dodatno rasterećuje pravosuđe. Isto tako redovni sudovi nerijetko traže radi provođenja sudskog postupka službenim putem dostavu cjelokupnog spisa Suda časti HOK-a što potvrđuje važnost i stručnost takvog načina alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Hrvatskoj uz napomenu da su predsjednici prvostupajskih i drugostupajskih vijeća Suda časti HOK-a uglavnom suci redovnih sudova. Navedeni podaci, a posebno podaci o postotku nagodbi (45%), upućuju na zaključak o uspješnosti postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova pred Sudom časti HOK-a (manje pred Centrom za mirenje pri HOK-u). Nakon donošenja prvog Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i odgovarajuće promocije istog te nove mogućnosti online prijave, HOK

očekuje veću zainteresiranost potrošača za ovaj način rješavanja sporova te posljedično veći priljev predmeta na Sud časti HOK-a.

Centar za mirenje pri HOK-u djeluje od 2004. godine te su se pred njim većinom rješavali trgovački sporovi članova HOK-a, a rjeđe potrošački. Ovo stoga, jer je postupak pred Centrom za mirenje dobrovoljan kako za potrošača tako i za trgovca, za razliku od postupaka pred Sudom časti koji su za trgovce obvezni temeljem Zakona o obrtu (Narodne novine, broj 143/13). Za veće korištenje usluga Centra za mirenje i na području potrošačkih sporova potrebna je izgradnja sustava medijacije u Hrvatskoj, za što se HOK trajno zalaže kroz sve svoje aktivnosti.

Uz rad na predmetima Suda, kontinuirano su se pružali odgovori i upute strankama - potrošačima koji su u odnosu s članovima HOK-a - obrtnicima, te u vezi rada Suda časti HOK-a i Centra za mirenje pri HOK-u.

U izvještajnom razdoblju Sud časti HOK-a i Centar za mirenje pri HOK-u aktivno su sudjelovali u izradi prijedloga dopuna i izmjena zakona koji se odnose na rad Suda i Centra i to Zakona o potrošačkom kreditiranju, Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obrtu i Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Osobita pozornost i djelovanje usmjereni su na suradnju sa Ministarstvom gospodarstva kroz rad Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, te kroz rad Radne skupine (implementacije Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova)) u sudjelovanju u izradi Nacrta prijedloga Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova kao i s Ministarstvom poduzetništva i obrta u vezi Registra mjera Suda časti za potrebe razmjene podataka sa Uredima državne uprave - Dopune Registra izrečenih mjera i Registra mjera za E-obrt za predmete u kojima su sudjelovali potrošači.

Uz ostalo, u 2014. godini provedeno je razrješenje i imenovanje sudaca Suda časti HOK-a na prijedlog udruge za zaštitu potrošača te su imenovani predstavnici potrošača u prvostupanjsko vijeće Suda časti HOK-a.

Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika Suda časti HOK-a (Narodne novine, broj 92/14) izvršeno je usklađivanje sa odredbom članka 98. Zakona o obrtu i odredbom članka 145. Zakona o zaštiti potrošača. Iste godine su Sud časti i Centar za mirenje inicirali izradu priručnika o obvezama trgovaca iz novog Zakona o zaštiti potrošača te je ostvareno sudjelovanje u nizu treninga, konferencija, radionica i okruglih stolova vezanih uz alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika Suda časti HOK-a (Narodne novine, broj 4/16) provedeno je usklađenje s Direktivom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) i Uredbom o online rješavanju potrošačkih sporova.

Navedenim izmjenama i dopunama uvedena je mogućnost podnošenja prijave Sudu časti Hrvatske obrtničke komore i online odnosno elektroničkim putem. Izmjenama Pravilnika Suda časti provedeno je i usklađenje sa Zakonom o obrtu. Pravilnik Suda časti HOK-a je

izmijenjen u dijelu koji se odnosi na rok na koji se izriču mjere zabrane obavljanja djelatnosti i prestanka obrta po sili zakona te je isti rok sa sadašnjih šest mjeseci skraćen na tri mjeseca. Iste godine ustrojen je Registar mjera Suda časti HOK-a za potrebe razmjene podataka sa Ministarstvom poduzetništva i obrta te se kontinuirano provode dopune Registra izrečenih mjera i Registra mjera za E-obrt za predmete u kojima su sudjelovali potrošači.

Tijekom 2016. godine pokrenut je postupak imenovanja za članove Predsjedništva te za prvostupanjska i drugostupanjska vijeća Suda časti HOK-a za mandatno razdoblje 2016.-2020. Odlukom Upravnog odbora HOK-a 10. studenoga 2016. godine imenovani su predsjednik, zamjenici predsjednika, tajnik, članovi prvostupanjskih i drugostupanjskih vijeća Suda časti HOK-a za mandatno razdoblje 2016.-2020. Za članove prvostupanjskih i drugostupanjskih vijeća imenovani su na prijedlog udruga za zaštitu potrošača predstavnici potrošača. Na listu sudaca Suda časti HOK-a imenovano je 108 sudaca iz cijele Hrvatske, tako se postupak može voditi na području svake područne obrtničke komore (na razini svake županije) kako bi se osigurala potpuna geografska pokrivenost usluga rješavanja potrošačkih sporova .

Među brojnim edukativno-informativnim aktivnostima u izvještajnom razdoblju 2013. – 2016. godina redovito je održavana godišnja Međunarodna konferencija „Alternativno rješavanje sporova - suradnja uprave i pravosuđa s gospodarstvom“ (specijalizirana edukacija iz ARS-a za stručnu i opću javnost, članove Hrvatske obrtničke komore, potrošače i dr.). Također je provedena edukacija za medijatore za rješavanje svih vrsta sporova (potrošački, trgovački i dr.) pred Centrom za mirenje. Sud časti HOK-a i Centar za mirenje pri HOK-u suradnji s Ministarstvom uprave izradili su prijedloge projekata čiji su ciljevi izgradnja učinkovite javne uprave i pravosuđa naklonjene poduzetnicima kao podrška članstvu Hrvatske obrtničke komore kroz brze i cjenovno dostupne usluge uprave te primjena stečenih znanja i vještina u okviru edukacije javne uprave iz alternativnog rješavanja sporova u svakodnevnom radu sa strankama u zadanoj vrsti predmeta na zadanoj jedinici lokalne samouprave, područne obrtničke komore i udruženja obrtnika.

Predstavnici Suda časti i Centra za mirenje sudjelovali su u radu niza konferencija, okruglih stolova i drugih projekata. Između ostalih predstavnik Suda i Centra HOK-a sudjelovao je na treningu za jačanje institucionalnih kapaciteta iz područja ARS-a u sklopu MATRA Patrol programa u Haagu 2013. godine. U okviru TAIEX programa Europske komisije Predsjedništvo Suda i Centra HOK-a je 2013. bilo u radnom posjetu Europskoj komisiji, Općoj upravi za zdravlje i potrošače te Europskom savezu potrošačkih asocijacija BEUC-u i drugim institucijama vezanim za ARS. Predstavnica Suda i Centra HOK-a je 2014. godine sudjelovala u okviru edukacijskog programa Europske komisije u statusu predavača na radionici o ARS-u “Razmjena iskustava o načinima alternativnog rješavanja sporova“ u Sarajevu (BH) za predstavnike pravosudnih tijela, suce i odvjetnike te 2016. u okviru istog programa edukacije u statusu predavača na radionici „Uloga sudskih vještaka u rješavanju potrošačkih sporova“ u Beogradu, za Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija te sudske vještake i predstavnike potrošačkih udruga. HOK je putem predstavnice Suda i Centra kao članice radne skupine Europske komisije sudjelovao 2014. i 2015. u testiranju on-line platforme (ODR platforma) za rješavanje potrošačkih sporova u Bruxellesu. Također, razvijana je suradnja sa visokim učilištima te je predstavnica Suda i Centra HOK-a održala

niz predavanja o alternativnim načinima rješavanja sporova studentima, dok su predstavnici visokih učilišta bili partneri HOK-a na više stručnih skupova vezanih i na temu zaštite potrošača. Predavanja su održana za studente Ekonomskog fakulteta sveučilišta u Zagrebu o Centru za mirenje i alternativnom rješavanju sporova u HOK-u 2014. i 2015. godine, u statusu gosta predavača. U suradnji sa Veleučilištem Vern 2014. godine održan je okrugli stol „Poslovna etika u turizmu i ugostiteljstvu i medijacija?“ na kojem je prezentirana mogućnost rješavanja sporova medijacijom te usluge Centra za mirenje pri HOK-u. Predstavnicama Suda i Centra HOK-a održala je za studente Visokog učilišta EFFECTUS iz predmeta Izvansudsko rješavanje sporova, u statusu gosta predavača, predavanje o ARS-u u HOK-u i načinu provođenja postupaka mirenja u Centru za mirenje pri HOK-u 2015., kao i za studente VERN'a o Sudu časti i Centru za mirenje te alternativnom rješavanju sporova u HOK-u 2015. Na okruglom stolu Hrvatske akademija znanosti i umjetnosti „Zaštita potrošača u Hrvatskoj“ 2015. g. predstavnica HOK-a, ispred Suda časti i Centra za mirenje sudjelovala je u raspravi gdje je dala osvrt o načinu postupanja Suda časti HOK-a u rješavanju individualnih potrošačkih sporova uz usporedbu sa načinom i ovlastima u rješavanju istih vrsta sporova pred centrima za mirenje, sa ciljem postizanja veće efikasnosti za potrošače.

Aktivnost Hrvatske obrtničke komore, kao jednog od zakonskih nositelja zaštite potrošača na području rješavanja sporova, razvidna je i iz brojčanih podataka. Posebno podaci o izrazito visokom postotku nagodbi u potrošačkim sporovima (45%), upućuju na zaključak o uspješnosti postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova pred Sudom časti HOK-a (izuzetno manje se koristi usluga rješavanja potrošačkih sporova pred Centrom za mirenje pri HOK-u). Nakon donošenja prvog hrvatskog Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i odgovarajuće promocije istog te nove mogućnosti online prijave, očekuje se veća zainteresiranost potrošača za ovaj način rješavanja sporova te posljedično veći priliv predmeta na Sud časti HOK uz istovremeno jačanje pravne sigurnosti potrošača u Hrvatskoj.

5.3.3. HRVATSKA UDRUGA POSLODAVACA

Hrvatska udruga poslodavaca (u daljnjem tekstu: HUP) je snažan i neovisan glas poslodavaca i poduzetnika koji djeluje kroz 30 granskih udruga koje su u svojim aktivnostima zainteresirane za područje zaštite potrošača. HUP ima i pridružene udruge: Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatsku udruhu banaka i Hrvatsku udruhu kreditnih unija. HUP je u suradnji sa pridruženim udrugama Hrvatskom udrugom banaka, Hrvatskim uredom za osiguranje bio uključen u projekt Financijske pismenosti te u izradu dokumenta Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine (Narodne novine, broj 11/15) kao i Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2015. (Akcijski plan se izrađuje za svaku narednu godinu).

Najčešće aktivnosti HUP-a u području zaštite potrošača u razdoblju od 2013. do 2016. odnosile su se na sudjelovanje u izradi prijedloga slijedećih propisa: Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o stečaju potrošača (Narodne novine, broj 100/15), te Nacrta prijedloga zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova. Obzirom na novine zakonskih rješenja, organizirane su i adekvatne edukacije članova u cilju informiranja i praćenja novosti sa primjenom u praksi. Edukacije i seminari provodile su se u suradnji sa resornim tijelima

nositeljima izrade propisa. Predmetni seminari održavali su se u Zagrebu i regionalnim uredima HUP-a.

Hrvatska udruga poslodavaca pridružila se obilježavanju međunarodnih manifestacija Svjetskog i europskog tjedna novca (Global Money Week i European Money Week) 2014. i 2015. godine kojima se promiče financijska edukacija mladih i općenito važnost financijske pismenosti za poduzetništvo i cijelo društvo. U cilju promocije financijske pismenosti održano je niz seminara i edukacije o važnosti financijskog znanja za razvoj poduzetništva. Tijekom 2015. HUP i partnerske organizacije HUB i HUO, uključili se u predavanja za profesore i učitelje u segmentu građanskog odgoja za područje stjecanja osnova financija koje je pokrenula Agencija za obrazovanje. HUP i Zagrebačka burza su sklopile Sporazum o suradnji 2015. g. Navedena suradnja i HUP-a uključivala je edukacije i radionice za poduzetnike s namjerom promicanja zajedničkih interesa obje institucije te provođenja projekata od zajedničkog značaja kako bi se u konačnici unaprijedilo znanje i stručnost pojedinaca i organizacija vezano uz investiranje te aktivan pristup vlastitim financijama. Unutar HUP-a djeluje niz udruga koja okupljaju privatno zdravstvo i privatne zdravstvene osiguravateljne kuće koje u svojim aktivnostima promiču važnost i ulogu zaštite pacijenata koji su također u funkciji potrošača odnosno korisnika zdravstvenog sustava.

Centar za mirenje HUP-a tijekom razdoblja 2013. do 2016. je nastavio s aktivnostima promidžbe mirenja primarno među članovima Hrvatske udruge poslodavaca, a zatim i prema gospodarstvenicima te građanstvu. Također, Centar za mirenje HUP-a organizirao je radionice za članove, te je sudjelovao i u izradi Nacrta prijedloga zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova kroz radnu skupinu Ministarstva gospodarstva. Od 2012. godine HUP je sjedište UN inicijative Global Compact Hrvatska, promičući tako princip društveno odgovornog poslovanja među svojim članovima. Organizirane su brojne radionice u cilju praćenja trendova u području društveno odgovornih praksi, naročito prema potrošačima i zaposlenicima. HUP je i ustrojio dodjele nagrade za društveno odgovorno poslovanje po određenim kategorijama.

5.3.3.1. Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje

Od osnivanja Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje 2007. godine provedeni su i provode se brojni postupci mirenja pred Hrvatskim uredom za osiguranje uz sudjelovanje kvalitetnih izmiritelja s Liste izmiritelja Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje. Sukladno Pravilniku o radu Centra za mirenje i postupku mirenja pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Centar provodi postupke mirenja u sporovima iz osigurateljnih i odštetnih odnosa temeljem ugovora o osiguranju odnosno temeljem zakona, o pravima oštećenih osoba, osiguranika ili društava za osiguranje. Postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ustanovljen je kao jedan od načina izvansudskog rješavanja sporova između društava za osiguranje i osiguranika odnosno oštećenih osoba te sporova između društava za osiguranje.

Mirenje kao modus izvansudskog rješavanja sporova prepoznat je od strane hrvatskih društava za osiguranje, kao vid rješavanja sporova koji pridonosi ne samo smanjenju sudskih

sporova nego i jačanju odnosa povjerenja između osiguratelja i osiguranika odnosno oštećenih osoba. Također, oštećene osobe, fizičke i pravne u praksi Centra vrlo pozitivno prihvaćaju mirenje, predlažući brojne postupke mirenja odnosno pristajući na prijedloge za provođenje postupaka mirenja inicirane od strane društava za osiguranje.

Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, konstantno provodi aktivnosti usmjerene na daljnji razvitak mirenja na području osiguranja te upoznavanja javnosti o mogućnostima izvansudskog rješavanja sporova putem postupka mirenja. U suradnji s Centrom za edukaciju djelatnika u osiguranju, održane su edukacije djelatnika u osiguranju, kako bi se upoznali s mirenjem te kako bi u praksi mogli prepoznati predmete pogodne za mirenje. Usporedo s osnivanjem Centra formirana je Radna grupa Centra za mirenje koju čine predstavnici gotovo svih društava za osiguranje. Kroz sastanke Radne grupe razmatraju se aktivnosti Centra vezane uz operativno provođenje mirenja te promidžbu mirenja i upoznavanje javnosti s postojanjem i djelovanjem Centra.

Društva za osiguranje posebno su potaknula i podržala razvoj mirenja na području osiguranja odlukom da osiguratelji snose cjelokupan trošak mirenje bez obzira na ishod postupka i bez obzira koja je od stranaka predložila provođenje postupka mirenja.

Rad Centra prepoznat je i od strane Hrvatske udruge za mirenje, koja je u listopadu 2016. godine dodijelila Centru za mirenje nagradu Centar za mirenje 2016.

Opis nekih od aktivnosti Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje:

- Okrugli stol „Zaštita potrošača u sustavu osiguranja“ u Hrvatskome saboru, 15. ožujka 2013. godine.
- U organizaciji Agencije za zaštitu osobnih podataka u suradnji s Hrvatskim uredom za osiguranje i Savezom „Potrošač“ povodom Svjetskog dana potrošača održan je 15. ožujka 2013. godine Okrugli stol „Zaštita potrošača u sustavu osiguranja“ u Hrvatskom saboru, Mala vijećnica.
- Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje primljen je u članstvo FIN-NET-a pri Europskoj komisiji, 10. veljače 2014. godine
- Sudjelovanje u Panel diskusiji „Rješavanje pritužbi potrošača“ na Konferenciji „Hrvatski potrošač na jedinstvenom tržištu EU održanoj u organizaciji Ministarstva gospodarstva/Europskog potrošačkog centra povodom obilježavanja Međunarodnog dana potrošača, 03. ožujka 2014. godine
- Suradnja s Hrvatskom udrugom poslodavaca i Hrvatskom udrugom banaka – prezentacija mirenja održana 15. svibnja 2014. godine u organizaciji Hrvatske udruge poslodavaca, Hrvatske udruge banaka i Hrvatskog ureda za osiguranje
- Suradnja s Hrvatskom udrugom banaka - prezentacija predstavnicima banaka dobre prakse mirenja u osiguranju, 12. rujna 2014. godine

- Sudjelovanje u radu Povjerenstva za alternativne načine rješavanja sporova pri Ministarstvu pravosuđa
- Projekt BIZimpact II - Poboljšavanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice
- Panel diskusija „Alternativno rješavanje sporova i osiguranje“ u organizaciji Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, 10. lipnja 2015. godine
- Prezentiranje Centra za mirenje kao učinkovitog instrumenta zaštite potrošača kroz predavanja na temu Financijske pismenosti na području osiguranja - Tijekom 2014., 2015. i 2016. godine održali smo su brojna predavanja na temu financijske pismenosti na području osiguranja u okviru kojih je u segmentu zaštite potrošača posebno predstavljen rad Centra za mirenje i općenito mirenje kao alternativni način rješavanja sporova, posebno u okviru manifestacije „Global and European Money Week“. Radi se o predavanjima za studente, studentske udruge i srednjoškolce. Nadalje, Hrvatski ured za osiguranje u suradnji s Agencijom za odgoj i obrazovanje sudjeluje u provedbi Programa financijske pismenosti - Program međupredmetnih i interdisciplinarnih sadržaja Građanskog odgoja i obrazovanja u osnovnim i srednjim školama te su u Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta održani dana 15. svibnja 2015. godine i 01. listopada 2015. godine stručni skupovi na temu Financijske pismenosti namijenjeni koordinatorima, profesorima i učiteljima, za provedbu Programa međupredmetnih i interdisciplinarnih sadržaja Građanskog odgoja i obrazovanja za osnovne i srednje škole te voditeljima županijskih stručnih vijeća.
- Izlaganje na Tribini Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Kluba pravnika grada Zagreba na temu „Izvalsudski instituti zaštite potrošača u osiguranju“ 10. ožujka 2016. godine
- Izlaganje i pisani rad na 54. Susret pravnika u Opatiji, 18. svibnja 2016 - aktualnosti zakonodavstva i prakse, Hrvatski savez udruga pravnika u gospodarstvu, na temu Zaštita potrošača u području osiguranja
- Medijsko predstavljanje Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje – sudjelovanje u brojnim televizijskim i radio emisijama, čime se nastoji izvalsudsko rješavanje sporova približiti građanima.

Pravobraniteljstvo na području osiguranja pri Hrvatskom uredu za osiguranje

U djelokrug poslova Hrvatskog ureda za osiguranje člankom 272. Zakona o osiguranju uvršten je i posao rješavanja pritužbi osiguranika, odnosno oštećenih osoba s time da je Hrvatskom uredu ostavljeno pravo propisivanja načina obavljanja tog posla. Temeljem članka 6. Statuta Hrvatskog ureda za osiguranje, Upravni odbor Hrvatskog ureda za osiguranje na svojoj 120. sjednici održanoj 23. svibnja 2005. godine donio je Odluku o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja te usvojio akt kojim su stvoreni preduvjeti za obavljanje tih poslova, i to na način da je osnovano Pravobraniteljstvo na području osiguranja koje je počelo djelovati 8. siječnja 2007. godine. Pravobraniteljstvo je

osnovano u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje kao neovisno i samostalno tijelo za rješavanje pritužbi osiguranika i oštećenih osoba.

Odlukom o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja je određeno i postojanje Vijeća pravobraniteljstva koje prati rad pravobranitelja, prihvaća izvješće o radu pravobranitelja te Upravnom odboru Hrvatskog ureda za osiguranje može predložiti razrješenje pravobranitelja.

Vijeće pravobraniteljstva sastoji se od tri člana od kojih je jedan predstavnik potrošača, drugi je neovisni stručnjak u području osiguranja, financija ili gospodarskog prava, a treći je predstavnik društava za osiguranje, odnosno reosiguranje.

Predstavnika potrošača imenuje i razrješuje Hrvatska udruga potrošača, neovisnog stručnjaka u području osiguranja, financija ili gospodarskog prava Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, a predstavnika društava za osiguranje, odnosno reosiguranje Upravni odbor Hrvatskog ureda za osiguranje. Član Vijeća pravobraniteljstva imenuje se na razdoblje od pet godina uz mogućnost ponovnog izbora, a može biti razriješen samo u slučaju ako očigledno i grubo krši svoje obveze ili ukoliko sam zatraži razrješenje. Vijeće pravobraniteljstva dužno je proučiti i ocijeniti izvješće i rad pravobranitelja. Na temelju utvrđenih saznanja o radu pravobranitelja može iznijeti mišljenje i predložiti eventualno poduzimanje mjera.

Nadležnost pravobranitelja propisana je naprijed navedenom Odlukom prema kojoj pravobranitelj odlučuje o nesuglasjima nastalim između stranaka i društava za osiguranje do kojih je došlo zbog nepoštivanja Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne etike i drugih dobrih poslovnih običaja te temeljnih standarda struke osiguranja.

Stav je Pravobraniteljstva na području osiguranja da je primjedbi na postupanje pojedinih društava za osiguranje vrlo malo, posebice u odnosu na velik broj odštetnih zahtjeva koja društva za osiguranje obrađuju i rješavaju te u odnosu na velik broj zaključenih ugovora o osiguranju koji su također mogli rezultirati nezadovoljstvom stranaka.

TABLICA AKTIVNOSTI POSLOVNE ZAJEDNICE NA PODRUČJU IZVANSUDSKOG RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH SPOROVA U RAZDOBLJU PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA OD 2013. DO 2016. GODINE

Nositelj		Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori				
Mjera	Aktivnost	Ostvareno				
		2013.	2014.	2015.	2016.	
Doprinos daljnjem razvoju sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova i rasterećenju redovnih	Zaprimanje pisanih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno odredbama Pravilniku o Sudu časti pri HGK i Zakonu o	Prijava potrošača	137	118	156	185
		Prethodni postupak	65	66	85	94
		Rasprava prvostupanjskih vijeća	76	77	124	117
		Sjednica drugostupanjskih vijeća	7	4	6	9
		Objava (Privredni vjesnik, web HGK) pravomoćnih presuda	12	6	6	5

sudova	parničnom postupku.	Objava pravomoćnih presuda na sjednici Skupštine HGK	13	5	12	21
Doprinos razvoju tolerancije u društvu	Vođenje registra pravomoćno izrečenih mjera i izdavanje uvjerenja o neizricanju mjera.	U registar mjera upisane pravomoćno izrečene mjere društvene stege	23	15	34	34
		Izdano uvjerenja o neizricanju mjera (u svrhu izdavanja ili produženja licencije za obavljanje auto taxi /javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu te javnog natječaja)	62	45	25	40
Jačanje odgovornosti članica u odnosima s potrošačima	Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanjske odluke Suda.	II. stupanjski postupak po žalbama i podnesenim protiv prvostupanjskih presuda i rješenja	38	29	32	36
	Odgovori na upite potrošača.	Pisani upiti potrošača na koje je odgovoreno	58	70	60	60
Nositelj		Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori				
Mjera	Aktivnost	Ostvareno				
		2013.	2014.	2015.	2016.	
Izvangsudsko rješavanje potrošačkih sporova	Pokretanje postupka mirenja u potrošačkim sporovima	Zaprimljeno prijedloga za mirenje	9	7	12	7
Podizanje javne svijesti, edukacija i informiranje	Promocija mirenja i edukacija članica	Održano promocija mirenja i edukacija članica	5	8	15	5
	Edukacija izmiritelja	Broj održanih edukacija za izmiritelje	-	1	1	1
	Okrugli stol o mirenju	Broj održanih okruglih stolova o mirenju	1	1	1	1
Nositelj		Sud časti Hrvatske obrtničke komore				
Mjera	Aktivnost	Ostvareno				
		2013.	2014.	2015.	2016.	
Doprinos daljnjem razvoju sustava izvangsudskog rješavanja potrošačkih sporova i rasterećenju redovnih sudova.	Izvangsudsko rješavanje potrošačkih sporova	Ukupno predmeta Suda časti Održani su prethodni postupci mirenja i glavne rasprave u sjedištu Suda i po područnim komorama te su donesena rješenja i presude. Provedena su vještačenja, sklopljene nagodbe. Održane su sjednice drugostupanjskog vijeća, donesena su rješenja i presude. Izvršene su pravomoćne i izvršne presude Suda časti HOK-a. Izrađeni i dostavljeni odgovori na predstavke stranaka. Postotak nagodbi u potrošačkim predmetima zaprimljenih tijekom godine i upućenih na meritorno odlučivanje (prosječno 2013./2016. – 45%)	121	131	132	129
Jačanje odgovornosti članica u odnosima s potrošačima	Odgovori i upute strankama	Odgovori i upute strankama – potrošačima koji su u odnosu sa članovima HOK-a - obrtnicima	130	122	141	136
Podizanje javne svijesti, edukacija i savjetovanje	Edukacija za stručnu i opću javnost, članove i potrošače.	Međunarodna konferencija „Alternativno rješavanje potrošačkih sporova“	1	1	1	1
	Edukacija, pružanje pomoći i prenošenje znanja u primjeni i provedbi ARS-a	Radionice i treninzi	5	7	10	8
Nositelj		Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore				
		Ostvareno				

Mjera	Aktivnost		2013.	2014.	2015.	2016.	
Doprinos daljnjem razvoju sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova i rasterećenju redovnih sudova.	Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Rješavanje trgovačkih i potrošačkih predmeta - Rad po prijedlozima za mirenje Postotak nagodbi u odnosu na prihvaćene prijedloge za mirenje – 66%	3	3	8	6	
Podizanje javne svijesti, edukacija i informiranje	Edukativno-informativno djelovanje	Edukacija za medijatore za rješavanje svih vrsta sporova (potrošački, trgovački i dr.)	6	11	11	12	
Nositelj		Hrvatska udruga poslodavaca					
Mjera	Aktivnost	Ostvareno					
			2013.	2014.	2015.	2016. (I-VI)	
Edukacija poslodavaca - članova HUP-a o potrošačkim pravima i obvezama prilikom ponude usluga i proizvoda na tržištu, korištenju javnih usluga	Organizacija seminara i radionica za poslodavce	„Što donosi novi Zakon o Zaštiti potrošača“ - radionice za poslodavce (upoznavanje s novinama iz Zakona o zaštiti potrošača)	-	4	-	2	
Informiranje članova o pravima potrošača sukladno načelima i ciljevima Nacionalnog programa zaštite potrošača 2013-2016.	Informiranje o novim aktima, novim inicijativama, izmjenama i dopunama regulative	Putem komunikacijskih alata HUP-a (web, newsletter, mailing)	Kontin.	Kontin.	Kontin.	Kontin.	
Podizanje svijesti članova o prednostima mirenja kao izvansudskog rješavanja sporova	Organizacija seminara za članove HUP-a (u suradnji sa partnerskim organizacijama HUB i HUO)	„Brzo i efikasno rješavanje sporova mirenjem“ - promocija usluga Centra za mirenje u bankarstvu pri Centru za mirenje HUP-a	-	1	-	-	
Informiranje o financijskim proizvodima i uslugama	Informiranje u području financijskih usluga i jačanju financijske pismenosti malih poduzetnika i dr.	Prezentacija usluga Centra za mirenje u HUP-u, Centra za mirenje u bankarstvu i Centra za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje	-	-	1	-	
Podizanje svijesti članova o prednostima mirenja kao izvansudskog rješavanja sporova	Organizacija seminara za članove HUP-a (u suradnji sa HUO i sa MINGO)	Dan promocije mirenja Prezentacija novog Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i panel na temu rasprave i predstavljanje uspješne prakse mirenja na hrv. tržištu (održano 19.listopada 2016. u HUP Zagrebu)	-	-	-	1	
Edukacija poslodavaca - članova HUP-a o potrošačkim pravima i obvezama prilikom ponude usluga i proizvoda na tržištu, korištenju javnih usluga	Organizacija seminara i radionica za poslodavce	Seminar o nefinancijskom izvještavanju – prijenos Direktive 2014/95/EU u hrvatsko zakonodavstvo održano 5.10. 2016. u HUP-u Zagreb	-	-	-	1	

6. RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH PRITUŽBI

Kako bi se potrošačima omogućilo brzo i učinkovito rješavanje pritužbi, nužno je uz informiranje i savjetovanje potrošača, osigurati jednostavne, brze i jeftine sustave rješavanja potrošačkih sporova.

Sustavi izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova razvijeni su širom Europe kako bi pomogli građanima koji vode potrošačke sporove, a koji nisu mogli postići sporazum izravno s trgovcem. Prednost je alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u tome što je fleksibilniji od upućivanja tužbe na sud i što u mnogim slučajevima može bolje udovoljiti potrebama i potrošača i profesionalaca. U usporedbi sa sudstvom, ovi su sustavi jeftiniji, brži i neslužbeniji, što znači da su privlačno sredstvo potrošačima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme velikim dijelom rasterećuju redovite sudove.

6.1. SAVJETOVANJE POTROŠAČA

U Republici Hrvatskoj važnu ulogu u savjetovanju potrošača imaju udruge za zaštitu potrošača. Proces sudioničke demokracije u Republici Hrvatskoj provodio se kroz aktivnosti savjetovanja i informiranja potrošača putem projekta koje je financiralo Ministarstvo gospodarstva iz sredstava državnog proračuna. Ovakav vid suradnje zahtijeva snažne i dobro strukturirane udruge za zaštitu potrošača koje na taj način mogu biti autentični predstavnici svojih članova i drugih građana i mogu artikulirano izraziti problematiku s kojom se hrvatski potrošači svakodnevno susreću.

Provedbom projekta „Savjetovanja potrošača“ omogućava se savjetovanje potrošača na području Republike Hrvatske vezano uz zaštitu njihovih prava i ekonomskih interesa u nastupu pred trgovcem i to na razini četiri regije Republike Hrvatske: Osječka regija (Osječko-baranjska županija, Vukovarsko-srijemska županija, Brodsko-posavska županija, Požeško-slavonska županija, Virovitičko-podravska županija, Bjelovarsko-bilogorska županija i Sisačko-moslavačka županija), Zagrebačka regija (Grad Zagreb, Zagrebačka županija, Krapinsko-zagorska županija, Varaždinska županija, Koprivničko-križevačka županija, Međimurska županija i Karlovačka županija), Riječka regija (Primorsko-goranska županija, Ličko-senjska županija i Istarska županija) i Dalmatinska regija (Zadarska županija, Šibensko-kninska županija, Splitsko-dalmatinska županija, Dubrovačko-neretvanska županija).

Savjetovanje potrošača namijenjeno je potrošačima – fizičkim osobama koji sklapaju pravni posao ili djeluju na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja. Međutim, savjetovanje potrošača ne podrazumijeva zastupanje potrošača u postupcima pred redovnim sudovima.

Aktivnosti savjetovanja potrošača koje provode udruge za zaštitu potrošača obuhvaćaju pomoć potrošačima u pojašnjenju propisa i postupaka za ostvarivanje njihovih prava, kao i pomoć pri rješavanju konkretnih upita potrošača koji se odnose na kršenje njihovih prava od strane trgovaca te posredovanje pri rješavanju nastalih problema između potrošača i trgovaca.

Upite potrošača udruge zaprimaju telefonskim pozivom na jedinstveni telefonski broj za potrošače – 072/414-414 - svakog radnog dana u trajanju od 4 sata dnevno (10-14 h), kao i elektroničkom poštom putem Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača, običnom poštom te osobnim dolaskom u savjetovalište.

Za provedbu projekta „Savjetovanja potrošača“ u razdoblju 2013. do 2015. godine, na godišnjoj razini bila su raspoloživa financijska sredstva iz državnog proračuna u ukupnom iznosu od 1.300.000,00 kuna. Na temelju tri natječaja, prema provedenim postupcima procjena projekata od strane Povjerenstva, odobrene su financijske potpore sljedećim udrugama za zaštitu potrošača:

1. Društvo za zaštitu potrošača Istre, Pula, Keršovanijeva 27, u iznosu od 780.000,00 kuna
2. „Potrošački forum“ udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, Osijek, Hrvatske Republike 19b, u iznosu od 930.000,00 kuna
3. Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, Split, Iločka 6, u iznosu od 930.000,00 kuna
4. „Potrošač“ - Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske, Zagreb, Kneza Ljudevita Posavskog 48, u iznosu od 1.260.000,00 kuna

Vežano uz financiranje, potrebno je napomenuti kako su u 2015. i u 2016. godini, rebalansima proračuna umanjena sredstva za provedbu ovog projekta. Kako bi se održao opseg aktivnosti i provedba tijekom 2015. i 2016. godine, traženi su novi izvori financiranja projekta. Kao rezultat toga s Gradom Zagrebom potpisani su sporazumi o suradnji na provedbi projekta savjetovanja potrošača, te na taj način grad Zagreb u posljednje dvije godine sufinancira projekt s iznosom od 100.000,00 kuna godišnje.

Slijedom toga u 2016. godini raspodijeljene su financijske potpore u manjim iznosima u odnosu na prethodne godine i to u ukupnom iznosu od 900.000,00 kuna, a što predstavlja smanjenje od 31%, u odnosu na prethodna razdoblja.

1. Udruga za zaštitu prava potrošača „Splitski potrošač“, Split, Ulica Ljudevita Posavskog 14, u iznosu od 180.000,00 kuna
2. „Potrošački forum“ udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, Osijek, Hrvatske Republike 19b, u iznosu od 220.000,00 kuna
3. Društvo za zaštitu potrošača Istre, Pula, Keršovanijeva 27, u iznosu od 180.000,00 kuna
4. „Potrošač“ - Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske, Zagreb, Kneza Ljudevita Posavskog 48, u iznosu od 320.000,00 kuna

Statistički podaci o broju pruženih savjeta putem telefona, Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača, pošte, elektroničke pošte i osobnim dolaskom u okviru projekta „Savjetovanje potrošača“ ukazuju na činjenicu da potrošači imaju koristi od ovakvog projekta, da su ga prepoznali te da je projekt utjecao na povećanu razinu znanja potrošača.

Tijekom 2013. godine pruženo je ukupno 18.057 savjeta, u 2014. godini 25.730 savjeta, u 2015. godini odgovoreno na 29.624 upita potrošača, dok je u 2016. godini odgovoreno na ukupno 23.972 upita potrošača, Navedeni podaci u razdoblju od 2013. do 2015 godine ukazuju na porast pritužbi potrošača, dok broj pruženih savjeta u 2016. godini ukazuje na povećanu razinu znanja potrošača koji samosvjesnije traže zaštitu svojih potrošačkih prava, kao i na ograničene i otežane financijske mogućnosti građana.

2013. godina

Savjetovalište	Javne usluge	Trgovina	Financijske usluge	Ostalo	Ukupno I-XII 2013.
SPLIT	1.668	773	72	353	2.866
ZAGREB	1.795	1.611	236	4.050	7.692
OSIJEK	2.231	1.192	326	233	3.982
PULA	863	1.289	439	926	3.517
UKUPNO:	6.557	4.865	1.073	5.562	18.057

2014. godina

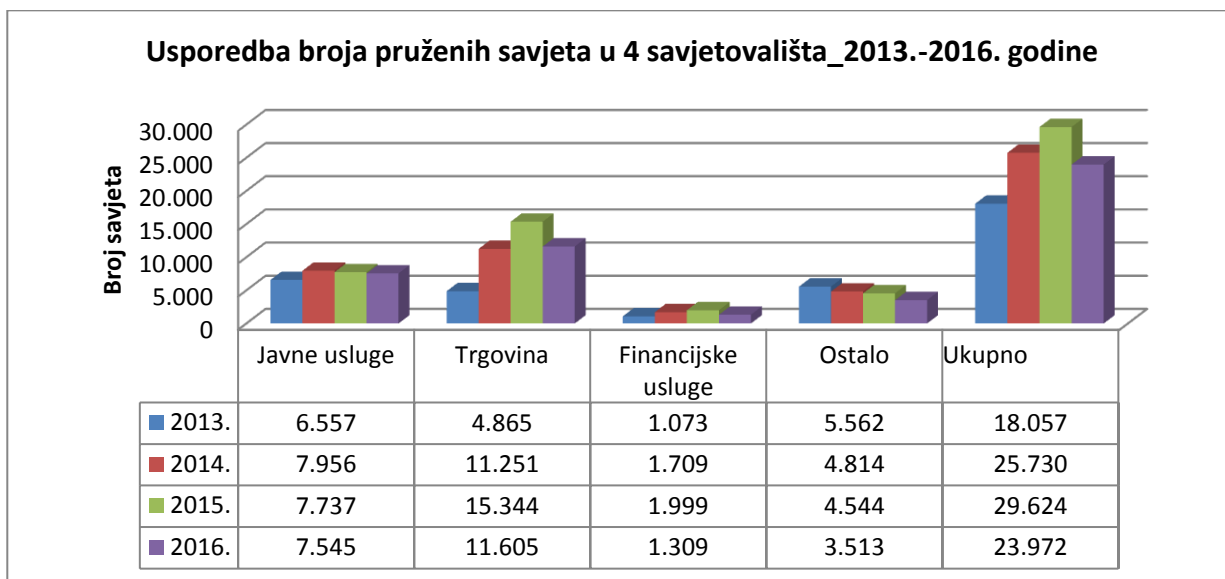
Savjetovalište	Javne usluge	Trgovina	Financijske usluge	Ostalo	Ukupno I-XII 2014.
SPLIT	1.991	1.994	193	1.041	5.219
ZAGREB	2.137	5.462	650	2.209	10.458
OSIJEK	2.632	1.813	277	218	4.940
PULA	1.196	1.982	589	1.346	5.113
UKUPNO:	7.956	11.251	1.709	4.814	25.730

2015. godina

Savjetovalište	Javne usluge	Trgovina	Financijske usluge	Ostalo	Ukupno I-XII 2015.
SPLIT	2.182	2.558	186	1.170	6.096
ZAGREB	1.759	7.772	704	2.148	12.383
OSIJEK	2.341	2.687	293	227	5.548
PULA	1.455	2.327	816	999	5.597
UKUPNO:	7.737	15.344	1.999	4.544	29.624

2016. godina

Savjetovalište	Javne usluge	Trgovina	Financijske usluge	Ostalo	Ukupno I-XII 2016.
SPLIT	1.242	1.656	244	772	3.914
ZAGREB	2.578	5.301	258	1.758	9.895
OSIJEK	2.223	2.239	210	301	4.973
PULA	1.502	2.409	597	682	5.190
UKUPNO:	7.545	11.605	1.309	3.513	23.972



6.1.1. JEDINSTVENI BROJ ZA SAVJETOVANJE POTROŠAČA

Uz ostale kontinuirane aktivnosti Ministarstva usmjerene na podizanje svijesti potrošača, u veljači 2014. godine uspostavljen je i jedinstveni potrošački broj **072/414-414**, s ciljem bolje informiranosti građana te jednostavnijeg prepoznavanja istog od strane potrošača, putem kojeg imaju na raspolaganju savjetovanje o potrošačkim pitanjima od strane specijaliziranih savjetnika u jednom od 4 regionalna savjetovališta.

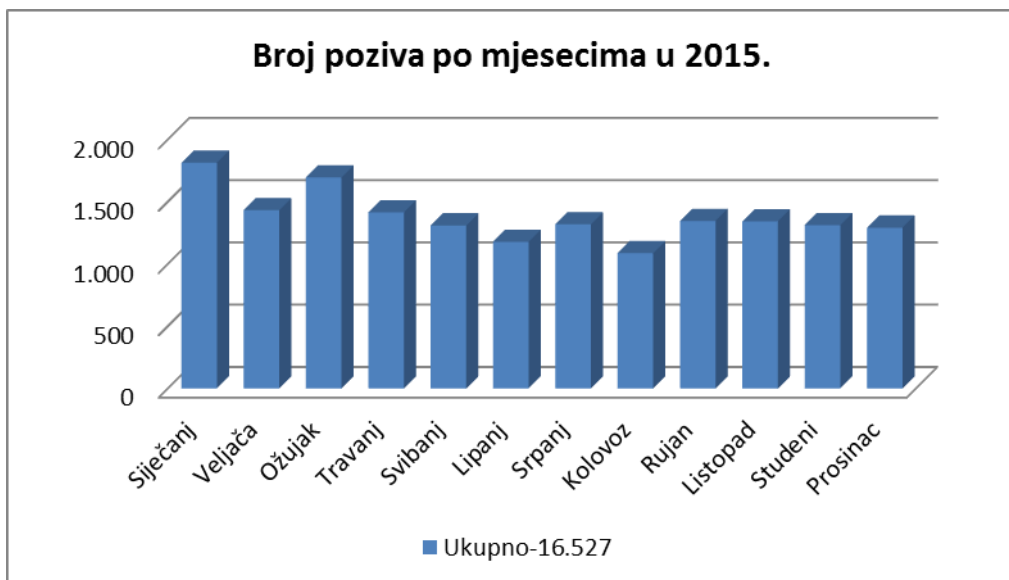
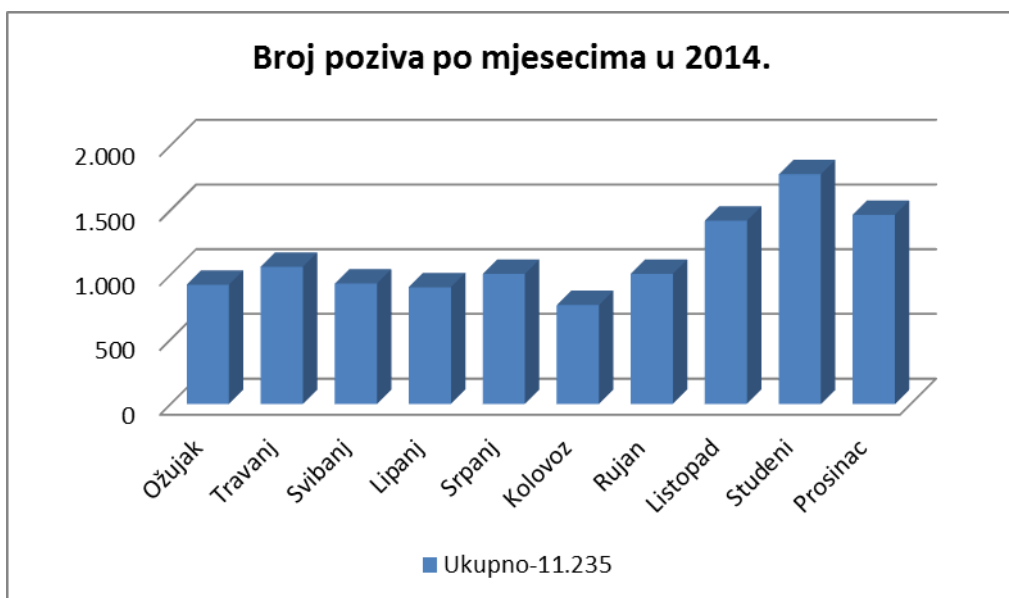
Pozivom na jedinstveni pristupni broj omogućava se pružanje besplatnog savjeta potrošačima na području Republike Hrvatske vezano uz zaštitu njihovih ekonomskih interesa u nastupu pred trgovcem i to na razini četiri regije: Zagrebačka, Osječka, Riječka i Dalmatinska. Upite potrošača zaprimaju savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku, Puli i Splitu u sklopu projekta "Savjetovanje potrošača", koji je financiran od strane Ministarstva iz sredstava državnog proračuna. Upiti se zaprimaju svakog radnog dana u trajanju od 4 sata dnevno, odnosno od 10 do 14 sati.

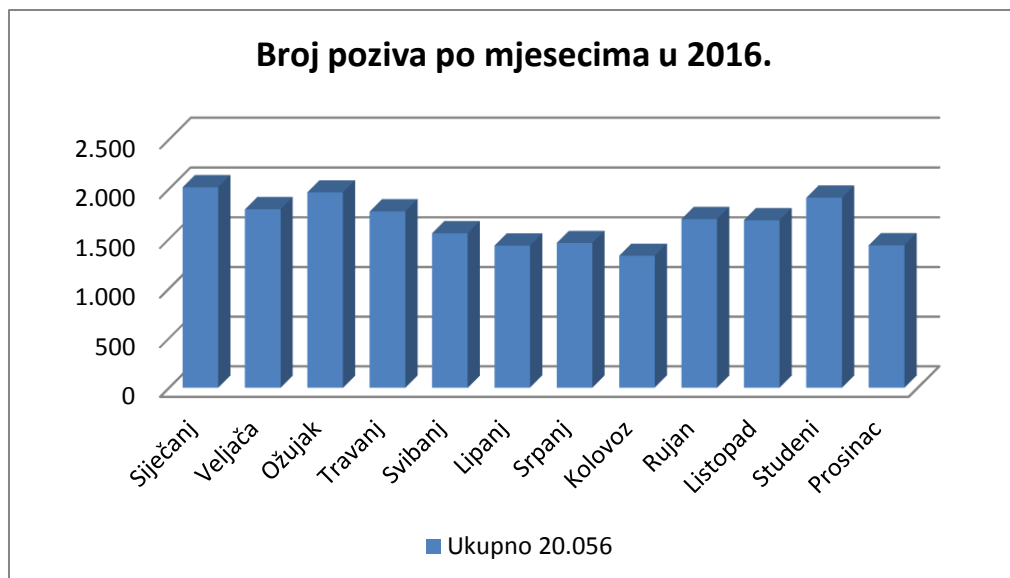
Kako razina svijesti o pravima potrošača nije dovoljno razvijena u svim državama članicama Europske unije, a znanje potrošača o njihovim pravima i sposobnost ostvarivanja tih prava nisu zadovoljavajući, Europski parlament i Vijeće odlučili su da se u državama članicama koje su pristupile Europskoj uniji od 2004. godine nadalje provode informativne kampanje o pravima potrošača kako bi se poboljšala informiranost potrošača i podigla razina svijesti o njihovim pravima i interesima. U skladu s tom odlukom Europska komisija je započela 17. listopada 2014. godine s provedbom informativne kampanje o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj. Glavni je cilj kampanje bio podizanje razine osviještenosti građana u pogledu njihovih potrošačkih prava, te je trebala o doprinijeti porastu indeksa povjerenja hrvatskih potrošača

Za vrijeme trajanja informativne kampanje Europske komisije o pravima potrošača „Potrošači, upoznajte svoja prava!“, u razdoblju od listopada 2014. do listopada 2015. godine, Europska komisija sufinancirala je dva sata savjetovanja potrošača od 14 do 16 sati

putem jedinstvenog potrošačkog broja, te na taj način potvrdila važnost i značaj projekta „Savjetovanja potrošača“.

U razdoblju od 13. veljače (od kada je broj uspostavljen) do 31. prosinca 2014. godine odgovoreno je na 11.235 upita potrošača, tijekom 2015. godine odgovoreno je na 16.527 upita potrošača, dok je tijekom 2016. godine odgovoreno na 20.056 poziva potrošača.





6.2. CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZAŠTITE POTROŠAČA (CISZP)

U cilju bržeg rješavanja potrošačkih pritužbi te stvaranja statističke baze podataka u Republici Hrvatskoj kreiran je 2008. godine Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP). U navedeni sustav, uz Ministarstvo, savjetovališta i tržišnu inspekciju, uključen je i čitav niz ostalih tijela državne uprave i institucija nadležnih za provođenje pojedinih područja politike zaštite potrošača. Analizom dobivenih podataka vrši se monitoring u području kršenja prava potrošača u pojedinim sektorima, a što je i pokazatelj za poduzimanje odgovarajućih mjera od strane nadležnih institucija.

Uspostavom Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača (CISZP) potrošačima je omogućeno da putem elektroničke pošte na jednom mjestu zatraže objašnjenja propisa i postupaka od Ministarstva gospodarstva, savjet od savjetovališta za zaštitu potrošača te da upute prijavu inspekciji u gospodarstvu, vezano uz povredu potrošačkih prava.

Povezivanjem naprijed navedenih subjekata u CISZP, osigurava se brži protok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača, što omogućava pravovremeno poduzimanje mjera od strane nadležnih tijela. Sustavu se pristupa putem mrežnih stranica ranije navedenih institucija, a prednost ovog sustava je što potrošači na jednom mjestu mogu dobiti odgovore na svoje upite u kratkom vremenskom roku.

Obzirom, na sve veći broj upita potrošača koji su prepoznali ovaj sustav kao važan mehanizam kojim mogu u svakom trenutku zatražiti odgovor na svoj upit kada smatraju da su ugrožena njihova potrošačka prava te kojim se isto tako pruža mogućnost nadležnim tijelima da pravodobno poduzimaju mjere iz područja zaštite potrošača, Ministarstvo gospodarstva želi osigurati stabilnost, raspoloživost i pouzdanost rada ovog sustava, njegov kontinuitet održavanja i razvoja, a s ciljem osiguranja kvalitetne podrške svim korisnicima sustava kako potrošačima tako i predstavnicima tijela nadležnih za rješavanje upita iz područja zaštite potrošača.

CISZP obuhvaća veliku bazu strukturiranih podataka, ne samo o statusu žalbi potrošača, već omogućava i grupiranje te filtriranje podataka za potrebne analize na ovom području.

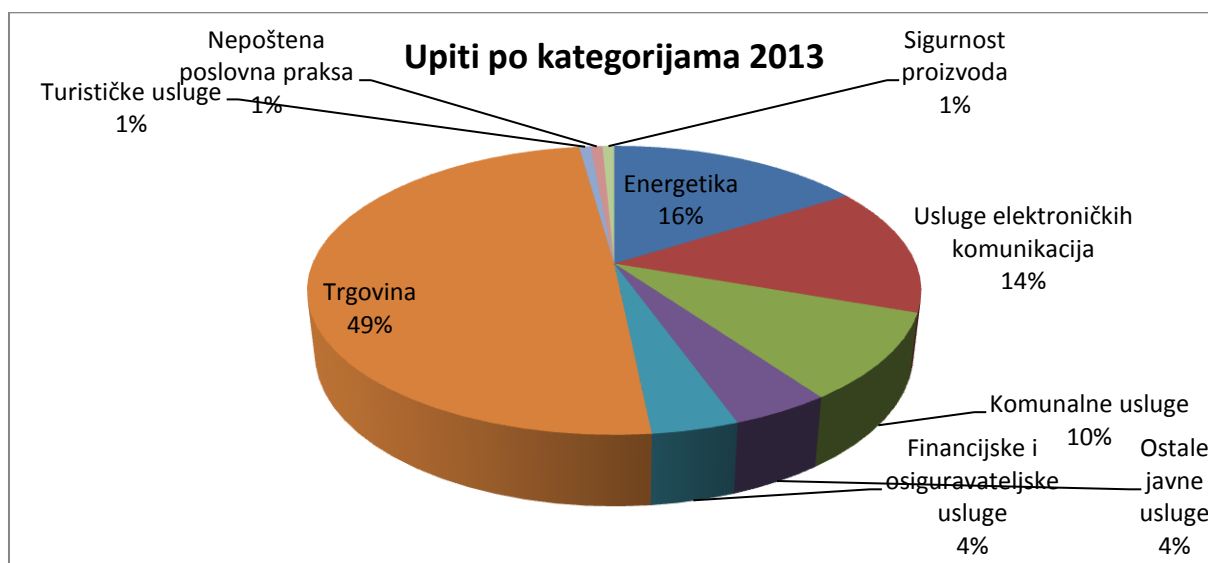
Sustav je u funkciji od ožujka 2008. godine i do 31. prosinca 2016. godine u sustav je zaprimljeno preko 22.500 različitih upita i prijava potrošača.

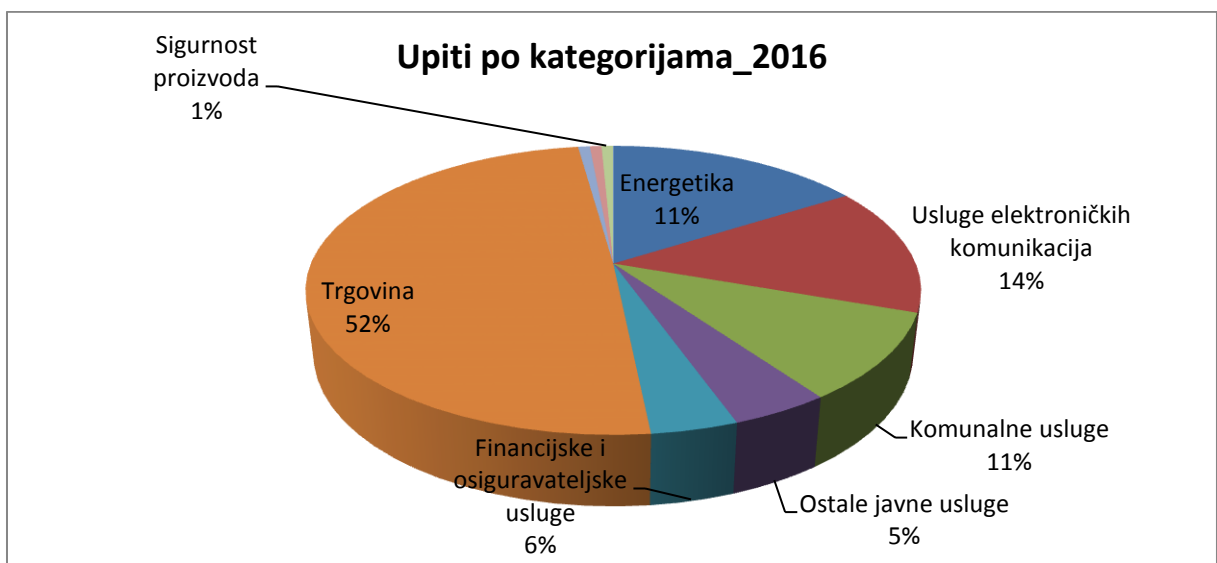
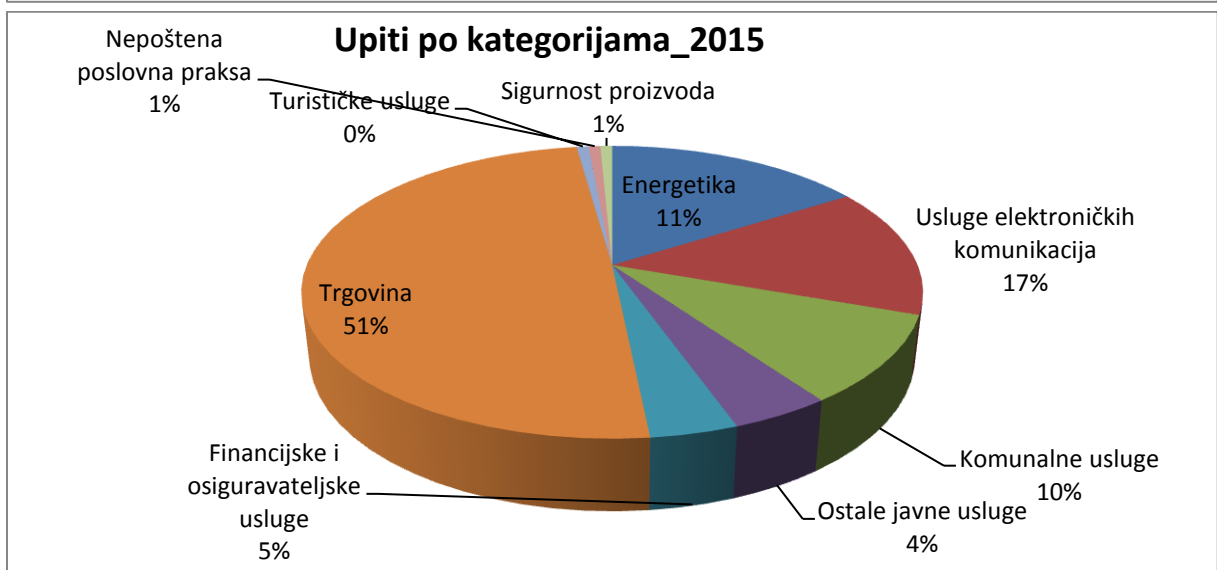
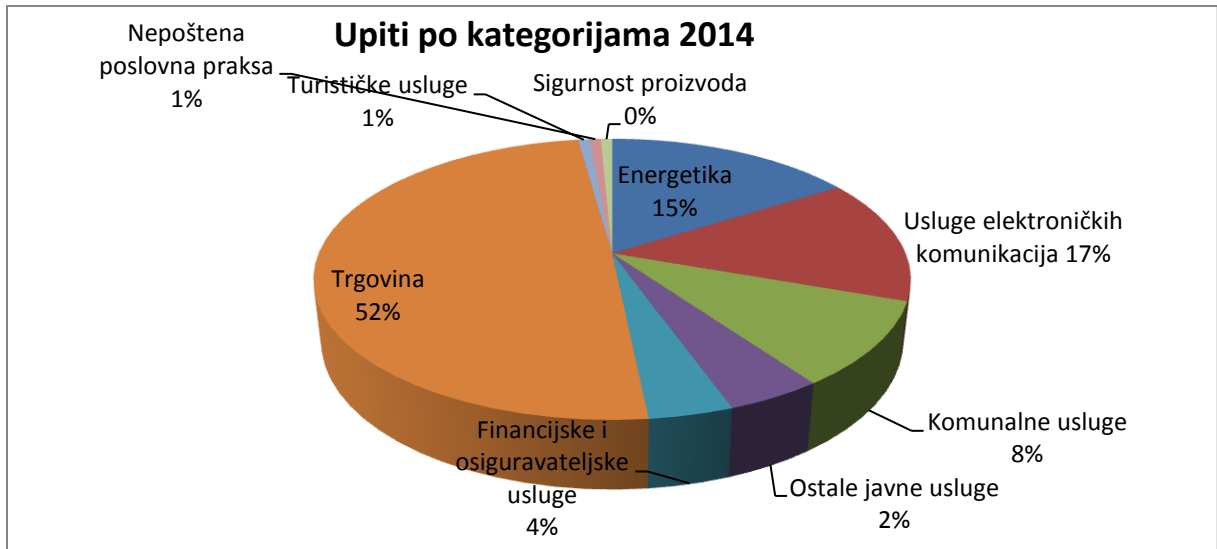
Tijekom 2013. godine, od ukupno 3.087 upita, najveći broj upita potrošača odnosio se na područje trgovine i to 49%, energetike 16%, usluga elektroničkih komunikacija 14%, te na komunalne usluge 10%.

Tijekom 2014. godine, od ukupno 3.123 upita, najveći broj upita potrošača odnosio se na područje trgovine i to 52%, usluga elektroničkih medija 17%, na područje energetike 15%, te na komunalne usluge 8%.

Tijekom 2015. godine, od ukupno 3.249 upita, najveći broj upita potrošača odnosio se na područje trgovine i to 51%, usluga elektroničkih komunikacija 17%, na područje energetike 11%, te na komunalne usluge 10%.

Tijekom 2016. godine, od ukupno 2.872 upita, najveći broj upita potrošača odnosio se na područje trgovine i to 52%, usluga elektroničkih komunikacija 14%, na područje energetike 11%, te na komunalne usluge 11%.





Statistički podaci o broju pruženih savjeta u okviru ovog projekta ukazuju na činjenicu da potrošači imaju koristi od ovakvog projekta, da su ga prepoznali te da je projekt utjecao na povećanu razinu znanja potrošača koji samosvjesnije traže zaštitu svojih potrošačkih prava.

6.2.1. MREŽNA STRANICA – potrosac.mingo.hr

Radi što bolje informiranosti potrošača, unutar CISZP-a dizajnirana je i mrežna stranica kao dio postojeće mrežne stranice Ministarstva gospodarstva na kojoj su prezentirani sadržaji iz područja zaštite potrošača, te se u cilju stvaranja jedinstvenog portala za potrošače, pristupilo aktivnostima usmjerenim na novi grafički dizajn mrežne stranice „zaštite potrošača“.

Redizajnom mrežne stranice potrosac.mingo.hr kreiran je novi *user friendly* koncept portala koji omogućuje lako pretraživanje sadržaja, osigurana je bolja selekcija tema, objedinjene su i maksimalno istaknute *keypoint* informacije o komunikacijskim kanalima koji potrošaču stoje na raspolaganju kada ima problem, a uvedene su i nove kategorije (za trgovce i pružatelje usluga, te za potrošače na internetu).

Ažuriranjem mrežne stranice potrosac.mingo.hr na dnevnoj i tjednoj razini s ciljem informiranja javnosti o svim relevantnim događanjima na području zaštite potrošača, kako na nacionalnoj razini, tako i na razini EU, senzibilizirala se javnost o važnosti i potrebi zaštite potrošača.

Isto tako, provodilo se informiranje i edukacija potrošača o njihovim pravima, te trgovaca o njihovim obvezama, a radi podizanja opće razine znanja o zaštiti potrošača u Republici Hrvatskoj.

Također, putem ove mrežne stranice Ministarstvo gospodarstva obavještavalo je javnost o svim relevantnim informacijama vezanim uz proizvode koji su pronađeni na tržištu Republike Hrvatske, a opasni su za sigurnost i zdravlje potrošača.

6.3. EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR

Svaka država članica dužna je svojim potrošačima osigurati učinkovite alate za rješavanje potrošačkih pritužbi kako domaćih tako i prekograničnih.

Pristupanjem Republici Hrvatske Europskoj Uniji s radom je započeo Europski potrošački centar Hrvatska koji je ujedno i dio Mreže Europskih potrošačkih centara. Mreža Europskih potrošačkih centara sastoji se od 30 centara od kojih je svaki centar smješten u jednoj državi članici uključujući Island i Norvešku. Europski potrošački centar bavi se davanjem savjeta i rješavanjem pritužbi potrošača prilikom prekogranične kupovine na području Europske unije uključujući Island i Norvešku.

Budući da je Republika Hrvatska dio jedinstvenog tržišta Europske unije i samim time ne postoje više carinska ograničenja, građanima Republike Hrvatske ta činjenica predstavlja veliku mogućnost izbora proizvoda i usluga te ujedno i njihovu kupovinu po znatno

povoljnijim cijenama. Upravo zbog potencijalnih poteškoća s kojima se potrošači mogu susresti tijekom transakcija u prekograničnoj trgovini, ali i zbog sprječavanja istih, Europska komisija preporučila je novim državama članicama osnivanje Europskog potrošačkog centra koji bi u takvim slučajevima pružao pomoć i savjet potrošaču.

Budući da je Republika Hrvatska turistička zemlja s velikim potencijalom koja teži dobrom pozicioniranju na europskom tržištu te je svake godine posjećuje veliki broj turista, iznimno je važno da Republika Hrvatska osigura stranim turistima istu razinu potrošačkih prava koja posjeduju u svojoj zemlji. Sukladno navedenom, Europski potrošački centar Hrvatska ujedno stoji na raspolaganju stranim turistima za rješavanje pritužbi nastalih prilikom kupovine roba ili usluga na području Republike Hrvatske. U slučaju pritužbi Europski potrošački centar Hrvatska ima zadatak obavijestiti trgovca kod kojeg je kupljena roba odnosno usluga o problemu, pružiti pomoći da se pritužbe riješe na što jednostavniji i brži način, mirnim putem ili u suprotnom predložiti mogućnost potrošaču (turistu) alternativnog rješavanja spora. Naime, treba istaknuti da kad potrošač naiđe na određeni problem prilikom kupovine proizvoda ili usluge u nekoj od država članica Europske unije, Islandu ili Norveškoj, svoju pritužbu može podnijeti izravno putem telefona ili na službenoj mrežnoj stranici Europskog potrošačkog centra Republike Hrvatske (www.ecc-croatia.hr). Nakon toga djelatnici navedenog Centra uspostavljaju kontakt s nadležnim centrom zemlje u kojoj se nalazi sjedište trgovca, koji dalje preuzima rješavanje i povratno izvještava Europski potrošački centar u Republici Hrvatskoj, a on potrošača. Povezanost centara diljem država Europske unije, uključujući Island i Norvešku, ključna je za njihovo učinkovito i kvalitetno djelovanje, a u konačnici za ostvarivanje njihove svrhe – pružanje pomoći potrošaču.

Naime, ono što Europski potrošački centar Hrvatska ne može jest slijedeće:

1. ne može narediti trgovce da poduzmu mjere koje su u interesu potrošača
2. ne može biti osobni pravni savjetnik (npr. na sudu)
3. ne može obraditi pritužbu potrošača ukoliko se trgovac nalazi u njegovoj zemlji
4. ne može intervenirati ukoliko se radi o trgovcu izvan Europske unije (npr. Kanada ili USA)
5. ne može obraditi prigovor potrošača ukoliko je njegovo prebivalište izvan Europske unije.

Osim rješavanja pritužbi potrošača i davanje savjeta Europski potrošački centar Hrvatska sudjelovao je u zajedničkim projektima Mreže Europski potrošačkih centara a to su bili redom:

1. Travel App (mobilna aplikacija)
2. FIFA Svjetsko nogometno prvenstvo u Brazilu - Vodič za potrošače
3. Komercijalna jamstva-jesu li isplativa?
4. Savjeti prilikom prekogranične kupovine automobila na području Europske unije
5. *Timeshare* izvješće
6. Obveza korištenja zimskih guma na području Europske unije.

U razdoblju od 2013. do 2015. godine zaprimljeno je ukupno 220 pritužbi potrošača, od kojih se 140 slučajeva odnosi na potrošače iz Republike Hrvatske, a 80 slučajeva se odnosi na potrošače s područja Europske unije, Islanda i Norveške. Od ukupnog broja zaprimljenih slučajeva riješeno ih je 70% u korist potrošača a preostali dio proslijeđen je nadležnim institucijama na rješavanje. Najveći postotak zaprimljenih slučajeva odnosi se na zračni prijevoz i rent-a-car,

elektroničke komunikacije, na odjeću i obuću te na kupovinu roba i usluga. U izvještajnom razdoblju zaprimljeno je 510 upita putem elektroničke pošte od kojih se najveći broj odnosi na davanje savjeta prilikom prekogranične kupovine roba i usluga na području Europske unije, Islanda i Norveške.

Tijekom 2016. godine zaprimljeno je ukupno 130 pritužbi, od kojih se 85 odnosi na potrošače iz Republike Hrvatske, a 45 se odnosi na potrošače s područja Europske unije. Od ukupnog broja zaprimljenih pritužbi riješeno ih je 80. Najveći postotak zaprimljenih slučajeva odnosi se na zračni prijevoz, najam automobila, jamstvo te na kupovinu roba i usluga. Zaprimljeno je 550 upita putem elektroničke pošte od kojih se najveći broj odnosi na davanje savjeta prilikom prekogranične kupovine roba i usluga.

6.4. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Alternativno rješavanje sporova nudi jednostavno, učinkovito, brzo i ekonomično izvansudsko rješavanje sporova između potrošača i trgovaca

U Republici Hrvatskoj potrošači mogu pokušati riješiti sporove s trgovcem izvansudskim putem pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore, te pred centrima za mirenje. Postupci se provode sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Pravilniku Suda časti Hrvatske obrtničke komore, a postupci pred predmetnim sudovima časti vode se sukladno Zakonu o mirenju, te pravilnicima centara za mirenje.

Kako bi se osigurala što veća transparentnost u postupcima pred Sudovima časti, propisano je da u vijećima predmetnih sudova osim nezavisnih pravnih stručnjaka moraju ravnopravno biti zastupljeni predstavnici trgovaca i potrošača.

Aktivnosti Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori detaljnije su opisane u točki 5.3.1.1.

Aktivnosti Centra za mirenje Hrvatske gospodarske komore detaljnije su opisane u točki 5.3.1.2.

Aktivnosti Suda časti Hrvatske obrtničke komore i Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori detaljnije su opisane u točki 5.3.2.1.

Očekuje se da će se Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, osigurati bolji pristup jednostavnim, učinkovitim, brzim i jeftinim načinima rješavanja domaćih i prekograničnih *on-line* i *offline* potrošačkih sporova, te doprinijeti povećanju svijesti potrošača o njihovim pravima. Isto tako, provedba predmetnog Zakona doprinijet će povećanju povjerenja trgovaca i potrošača u jedinstveno tržište, a što će imati učinak na gospodarstvo u cjelini povećanjem nacionalnih i prekograničnih transakcija.

6.5. AGENCIJA ZA OBALNI LINIJSKI POMORSKI PROMET

Agencija za obalni linijski pomorski promet (u daljnjem tekstu: AOLPP) je nadležno nacionalno tijelo zaduženo za provedbu Uredbe br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. godine o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i izmjena Uredbe 2006/2004 (u daljnjem tekstu: Uredba 1177/2010) u Republici Hrvatskoj.

Nadležnost i ovlaštenje AOLPP-a u pogledu provedbe Uredbe 1177/2010 propisano je Pomorskim zakonikom (Narodne novine, br. 181/04, 76/07, 146/08, 61/11, 56/13 i 26/15) i Zakonom o prijevozu u linijskom i povremenom obalnom pomorskom prometu (Narodne novine, br. 33/06, 38/09, 87/09, 18/11, 80/13 i 56/16).

Uredbom se propisuju pravila o pravima putnika u pomorskom prometu i unutarnjoj plovidbi. Pravila se odnose na nediskriminirajuće ugovorne uvjete prijevoznika za putnike, zabranu diskriminacije i omogućavanje asistencije putnicima - osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, prava putnika u slučajevima otkazivanja ili kašnjenja putovanja, obvezu minimuma pružanja informacija putnicima, žalbenu proceduru i opće uvjete provedbe.

AOLPP je za potrebe informiranja putnika o njihovim pravima sukladno Uredbi izradila letak na hrvatskom i engleskom jeziku kako bi informaciju učinila dostupnijom te je distribuiran prijevoznicima i lučkim upravama. Letak je dostupan na službenim web stranicama AOLPP-a, fizički izložen u agencijama za prodaju karata prijevoznika i lučkim prostorima.

<http://www.agencija-zolpp.hr/Portals/12/download/Letak%20%20prava%20putnika%202.pdf>
<http://www.agencija-zolpp.hr/Pravaputnika/tabid/3885/Default.aspx>

Ukoliko putnik smatra da je pravo jamčeno Uredbom prekršeno u konkretnom slučaju odnosno putovanju, isti je dužan podnijeti žalbu/prigovor navedenoj službi prijevoznika/uprave luke u roku od dva mjeseca od dana putovanja.

Putnik mora biti obaviješten u roku od jednog mjeseca da je njegov prigovor prihvaćen, odbijen ili se još uvijek razmatra, a konačan odgovor služba brodarka putniku mora uručiti ne kasnije od dva mjeseca od primitka njegova prigovora.

Ukoliko putnik nije zadovoljan dostavljenim odgovorom, za zaštitu prava iz Uredbe, obraća se AOLPP.

Odredbama članka 26. predmetne Uredbe propisana je obveza nacionalnog tijela u pogledu objave izvješća o aktivnostima u protekle dvije godine, s posebnim naglaskom na opis djelovanja poduzetog radi provedbe ove Uredbe, detalje primijenjenih sankcija i statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama. AOLPP je sukladno tome izradila i objavila izvješće o provedbi uredbe br. 1177/2010 europskog parlamenta i vijeća od 24. studenog 2010. godine o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i izmjena uredbe 2006/2004 u razdoblju od 1. srpnja 2013. do 31. prosinca 2014. godine, u kojem stoji da je ista obaviještena o jednom slučaju u kojem je brodar postupio

sukladno članku 17. Uredbe 1177/2010 te putnicama, a radi neisplovljavanja broda koji nije uzrokovan višom silom odnosno vremenskim neprilikama, podmirio troškove noćenja. Tom prilikom se brodar obratio Agenciji za savjet oko primjene odredbi Uredbe, te su sva prava putnika tom prilikom ispoštovana.

Agencija za obalni linijski pomorski promet u izvještajnom razdoblju nije zaprimila niti jednu pritužbu putnika o kršenju njihovih prava iz Uredbe 1177/2010.

Sukladno članku 26. Uredbe 1177/2010, rok za prvo izvješće o izvršenju je bio do 1. lipnja 2015., a zatim se predviđa objavljivanje svake dvije godine. Dakle, sljedeće izvješće o izvršenju za 2015-2016. godinu bit će objavljeno u 2017. godini, po isteku tekuće 2016. godine.

6.6. HRVATSKA AGENCIJA ZA CIVILNO ZRAKOPLOVSTVO

Temeljem Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (Narodne novine, br. 132/98, 63/08, 134/09 i 94/13) Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo nadležna je za mirno rješavanje sporova povodom prigovora putnika u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkaza ili dužeg kašnjenja leta, kao i zaštite prava putnika sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću, a sukladno Uredbi (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju zajedničkih pravila u vezi s naknadom i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja i otkazivanja ili dugih kašnjenja letova (SL L 46, 17. 2. 2004.), te Uredbi (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (SL L 204, 26. 7. 2006).

Agencija po prigovoru putnika, a sukladno proceduri utvrđenoj od strane Europske komisije, utvrđuje jesu li ispunjene sve pretpostavke za pokretanje mirnog rješenja spora te potom, uzevši u obzir okolnosti slučaja i priloženu dokumentaciju, kontaktira prijevoznika, po potrebi i putnika, zračnu luku i druge pravne i fizičke osobe te donosi završno mišljenje koje dostavlja prijevozniku i putniku. Pritom treba naglasiti da rješavanje navedenih predmeta može potrajati i do dvije godine, koliko je gore navedenim Zakonom propisan zastarni rok za tražbine koje proizlaze iz ugovora o prijevozu i s njim povezane regresne tražbine.

Agencija je temeljem odredbe članka 5. stavka 7. točke 16. Zakona o zračnom prometu (Narodne novine, broj 69/09, 84/11, 54/13, 127/13 i 92/14) ovlašten tužitelj za pokretanje prekršajnih postupaka iz područja civilnog zrakoplovstva. Međutim, obzirom da su u izvještajnom razdoblju zračni prijevoznici isplaćivali naknadu putniku svaki put kada bi Agencija utvrdila da su ispunjeni uvjeti za istu, nije bilo potrebe za pokretanjem prekršajnog postupka.

U tablici je prikazan broj zaprimljenih prigovora u pogledu zaštite prava putnika u izvještajnom razdoblju.

Rbr.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOST I	NOSITELJ/ SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS
1	Mirno rješavanje spora po zaprimljenom prigovoru putnika	Analiza dokumentacije o letu, komunikacija sa prijevoznikom	Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo	Kontinuirano	Nema financijskog troška	Provedeno

Prigovor	Otkazan let	Duže kašnjenje	Uskraćen ukrcaj	Osoba sa smanjenom pokretljivošću	UKUPNO
2013.	7	27	2	-	36
2014.	8	39	1	1	49
2015.	38	110	12	-	160
2016.	49	104	5	1	159

7. OSTVARENE ZADAĆE U POJEDINIM PODRUČJIMA

7.1. FINANCIJSKE USLUGE

7.1.1. MINISTARSTVO FINACIJA

Obzirom na važnost financijske pismenosti, Vlada Republike Hrvatske donijela je u listopadu 2011. godine Zaključak (Narodne novine, broj 132/11) kojim je zadužila Ministarstvo financija da u suradnji s nadležnim ministarstvima, zainteresiranim predstavnicima znanstvenih i obrazovnih institucija, nadzornih tijela, potrošača i financijske industrije, pripremi Prijedlog nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača i podnese ga Vladi Republike Hrvatske. Ministarstvo financija izradilo je, u suradnji s članovima Povjerenstva za izradu Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti, Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine kojeg je Vlada Republike Hrvatske prihvatila Zaključkom od 29. siječnja 2015. godine (Narodne novine, broj 11/15). Cilj Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača jest stvaranje podloge za sustavnu i sveobuhvatnu integraciju financijskog obrazovanja u obrazovne procese, uz poticanje državnih tijela, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, nevladinih organizacija, financijskih institucija i drugih pravnih subjekata na aktivno sudjelovanje u financijskom obrazovanju. Sukladno Nacionalnom strateškom okviru financijske pismenosti, Ministarstvo financija je, u suradnji sa svim dionicima iz Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti, izradilo za 2015. i 2016. godinu Akcijski plan unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača kojim su propisane mjere i aktivnosti usmjerene prema podizanju razine financijske pismenosti svih građana Republike Hrvatske. U svrhu praćenja provedbe mjera i aktivnosti financijske pismenosti definiranih u Akcijskom planu, Ministarstvo financija osnovalo je u ožujku 2015. godine Operativnu radnu grupu za praćenje provedbe mjera i aktivnosti. Ministarstvo financija, kao nositelj i koordinator svih aktivnosti u području financijske pismenosti, jednom godišnje izrađuje izvješće o provedbi Akcijskog

plana za proteklo jednogodišnje razdoblje i projekcijama planiranih aktivnosti za naredno izvještajno razdoblje i o istome izvješćuje Vladu Republike Hrvatske.

Zakon o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine, br. 75/09 i 112/12) je u razdoblju od 2013. do 2016. imao tri novele. Na temelju Zakona o potrošačkom kreditiranju doneseni su podzakonski akti: Pravilnik o sadržaju, obliku i načinu vođenja evidencije sklopljenih ugovora (Narodne novine, broj 1/13), Pravilnik o obvezi informiranja potrošača i o dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stopa (Narodne novine, broj 124/13), Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja (Narodne novine, broj, 16/13) i Pravilnik o naknadama na potrošačke kredite (Narodne novine, broj 15/14). Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o obvezi informiranja i potrošača i dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope (Narodne novine, broj 124/13) donesen je radi implementacije Dijela II. Aneksa Direktive 2008/48/EC, koji je izmijenjen Direktivom 2011/90/EU.

R.BR	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ / SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno / nije provedeno navesti razlog)
1.	Donošenje podzakonskih propisa iz nadležnosti Ministarstva financija	Pravilnik o sadržaju, obliku i načinu vođenja evidencije sklopljenih ugovora	Ministarstvo financija	2013.	MFIN – državni proračun	DA
2.	Donošenje podzakonskih propisa iz nadležnosti Ministarstva financija	Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja	Ministarstvo financija	2013.	MFIN – državni proračun	DA
3.	Aktivno praćenje donošenja novih i izmjene postojećih propisa EU u području zaštite potrošača	Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o obvezi informiranja potrošača i dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope	Ministarstvo financija	2013.	MFIN – državni proračun	DA
4.	Donošenje podzakonskih propisa iz nadležnosti Ministarstva financija	Pravilnik o naknadama na potrošačke kredite	Ministarstvo financija	2014	MFIN – državni proračun	DA
5.	Izmjene zakona s ciljem zaštite potrošača	Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom	Ministarstvo financija	2014.	MFIN – državni proračun	DA

		kreditiranju				
6.	Izmjene zakona s ciljem zaštite potrošača	Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju	Ministarstvo financija	2015.	MFIN – državni proračun	DA
7.	Izmjene zakona s ciljem zaštite potrošača	Zakon o izmjeni i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju	Ministarstvo financija	2015.	MFIN – državni proračun	DA
8.	Informiranje potrošača putem davanja mišljenja i odgovora na predstavke	Kontinuirano davanje mišljenja i odgovora na predstavke	Ministarstvo financija	2013.-2016.	MFIN – državni proračun	DA
9.	Podizanje razine financijske pismenosti	Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020.	Ministarstvo financija	2015.	MFIN – državni proračun	DA
10.	Podizanje razine financijske pismenosti	Akcijski plan za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2015.	Ministarstvo financija	2015.	MFIN – državni proračun	DA
11.	Podizanje razine financijske pismenosti	Nacrt prijedloga Akcijskog plana unaprjeđenja financijske pismenosti za 2016.	Ministarstvo financija	2016.	MFIN – državni proračun	DA
12.	Podnošenje izvješća Vladi Republike Hrvatske	Izvješće o provedbi Akcijskog plana unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača za 2015.	Ministarstvo financija	2016.	MFIN – državni proračun	DA
13.	Realizacija projekta za korištenje sredstava prijelaznog instrumenta - Instrumenta za jačanje kapaciteta (Transition Facility Institution Building Envelope)	Pripremne aktivnosti u svrhu realizacije projekta Twinning Light pod nazivom - Developing the Financial Literacy Programme with the aim of raising the level of financial literacy in the Republic of Croatia	Ministarstvo financija	2016.	Sredstva EU fondova/državni proračun	DA
14.	Praćenje provedbe mjera	Operativna radna grupa za praćenje	Ministarstvo financija	2016.	MFIN – državni proračun	DA

	i aktivnosti definiranih u Akcijskom planu	provedbe mjera i aktivnosti				
15.	Informiranje potrošača o aktivnostima vezanih uz financijsku pismenost	Objavljivanje aktivnosti te ostalih informacija vezanih uz financijsku pismenost potrošača na web stranici Ministarstva financija te njezino kontinuirano ažuriranje	Ministarstvo financija	2015.-2016.	MFIN – državni proračun	DA
16.	Ispunjavanje obveze prijenoša Direktive 2014/17/EU	Nacrt prijedloga Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju	Ministarstvo financija	2016.	MFIN – državni proračun	DA

7.1.2. HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA) izvršila je zadaće iz svoje nadležnosti koje su navedene u poglavlju 9.1. Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine te na području zaštite potrošača poduzela i dodatne mjere koje nisu navedene u predmetnom Nacionalnom programu.

U promatranom izvještajnom razdoblju HANFA je značajno intenzivirala rad usmjeren na edukaciju i informiranje potrošača uz već standardnu posvećenost postupanju prema prigovorima potrošača.

Na sve zaprimljene predstavke iz svog djelokruga HANFA je podnositeljima i dalje odgovarala promptno, a najkasnije u roku 30 dana. Taj se odgovor, ovisno o specifičnosti pojedinog slučaja, odnosi na davanje informacija o tijeku postupka ili o ishodu rješavanja. U slučajevima kada nije bila nadležna za davanje odgovora na određeni upit ili predstavku, HANFA je podnositelje uputila na odgovarajuća nadležna tijela.

Uz kontinuirane aktivnosti u području zaštite potrošača HANFA je pokrenula ili sudjelovala u raznim edukativnim aktivnostima s drugim državnim institucijama (npr. obilježavanje Europskog tjedna novca), a održavale je i tematske debate s temama iz nadležnosti HANFA-e sa studentima nekoliko visokoškolskih ustanova s područja Republike Hrvatske.

Radi upoznavanja šire javnosti s pojmovima povezanim s financijskim uslugama te načinom funkcioniranja financijskih tržišta HANFA je izradila i na svojoj internetskoj stranici objavila pet edukativnih brošura namijenjenih korisnicima i potencijalnim korisnicima financijskih usluga. Brošure razumljivim i jednostavnim jezikom objašnjavaju pojmove povezane s tržištem kapitala, osiguranjem, investicijskim fondovima, mirovinskim fondovima i leasingom. U svrhu predstavljanja edukativnih brošura javnosti HANFA je održala

konferenciju pod nazivom “Financijske usluge – što znati i na što paziti? Ciljevi i trendovi u edukaciji i zaštiti potrošača”. Izlagači na konferenciji bili su predstavnici HANFA-e, Ministarstva financija, Ministarstva gospodarstva i ESMA-e.

Kako bi osnažila svijest o potrebi poznavanja financijskih proizvoda i povezanih rizika prilikom odlučivanja o ulaganju u takve proizvode, HANFA je osmislila inovativnu edukativnu kampanju koja se provodila putem privlačno izrađenih internetskih oglasa (display banneri) i oglasa koji su se pojavljivali prilikom internetskog pretraživanja određenih riječi, a u kojima su izmišljene osobe, predstavljene kao najbogatiji Hrvati, pozivale na trgovanje izmišljenim financijskim proizvodima nazvanim KPN-ovima („Kompliciranim Proizvodima za Neinformirane“). Već pri sljedećem kliku oglasi su vodili do posebno izrađene informativne internetske stranice HANFA-e, gdje se potencijalne ulagače pozvalo na oprez i ukazalo na važnost pravovremenog informiranja o uslugama i proizvodima prije stupanja u poslovni odnos s ponuditeljima financijskih usluga. Edukativna kampanja provodila se korištenjem modernih tehnologija kojima se služe pružatelji onih usluga i proizvoda na koje je HANFA kampanjom ukazivala te se takvim pristupom željela doseći ciljna skupina koje takvi i slični oglasi i inače privlače. Tijekom dva mjeseca trajanja edukativne kampanje zabilježeno je više od 36.000 klikova na navedene oglase. U svrhu edukacije šire javnosti HANFA je tijekom provedbe kampanje putem internetskih portala i tiska objavila članke u kojima je također ukazivala na potrebu edukacije u području financija te davala informacije o svojim edukativnim aktivnostima i materijalima te podacima iz područja financija koji su putem internetske stranice HANFA-e dostupni javnosti (edukativne brošure, registri ovlaštenih pružatelja usluga, upozorenja o društvima na čiji je rad iz nekog razloga potrebno obratiti pozornost, statistika, kvantitativni podaci, podaci koje je HANFA dala u obliku edukativnih tekstova i odgovora na često postavljena pitanja).

Zajedno s Hrvatskom narodnom bankom te u suradnji s Ministarstvom financija HANFA je provodila istraživanje “Mjerenje financijske pismenosti”, a na temelju Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2015. godinu.

Suradnja s drugim domaćim institucijama obuhvaćala je i rad na informiranju malih i srednjih poduzetnika o mogućnostima financiranja na tržištu kapitala kroz radionice kojima se nastojalo približiti ove informacije zainteresiranima zajedno s Hrvatskom gospodarskom komorom i Zagrebačkom burzom.

Edukativne aktivnosti provodile su se i putem organizacije edukativnih posjeta studenata i učenika HANFA-i. U tim prilikama objašnjeni su im djelokrug i nadležnost HANFA-e s naglaskom na tematiku pravnog okvira iz nadležnosti HANFA-e, aktivnosti ESMA-e i EIOPA-e te pojmovi povezani uz članstvo HANFA-e u tim institucijama, postupci posrednog i neposrednog nadzora te licenciranja, kao i provođenje ispita iz nadležnosti HANFA-e. Predstavnici HANFA-e održali su i razna predavanja na seminarima i konferencijama različitih obrazovnih, profesionalnih i državnih institucija. Teme njihovih predavanja odnosile su se, između ostalog, na djelokrug i nadležnost HANFA-e, poslovanje investicijskih fondova, osiguratelja i mirovinskih fondova kao institucionalnih ulagatelja na financijskom tržištu u Republici Hrvatskoj, Solventnost II, pripremu za vlastitu procjenu rizika i solventnosti, institut pomoćnika zastupnika u osiguranju i prekogranično pružanje usluga, zaštitu potrošača

u osiguranju, pravo osiguranja, računovodstvo osiguranja i mirovinskog osiguranja, nadzor tržišta vrijednosnih papira, MiFID II, regulatorni okvir faktoringa, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, tržište leasinga i ugovor o leasingu, skupno financiranje, provedbu revizije informacijskog sustava subjekata nadzora od strane revizorskog društva i sl.

R.br.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/ SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/ nije provedeno- navesti razlog)
1.	Izješćivanje potrošača	Objava edukativnih brošura, edukativnih tekstova, objava odgovora na često postavljena pitanja korisnika financijskih usluga, objava registra pružatelja financijskih usluga u Republici Hrvatskoj	HANFA	kontinuirano	vlastita sredstva	provedeno
2.	Razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskim poslovima	Objava upozorenja o rizicima određenih financijskih uslugama i pružateljima tih usluga	HANFA	kontinuirano	vlastita sredstva	provedeno
3.	Organizacija okruglih stolova i konferencija	Organizacija događaja za širu i stručnu javnost s temama iz djelokruga i nadležnosti HANFA-e	HANFA	kontinuirano	vlastita sredstva	provedeno
4.	Sudjelovanje na okruglim stolovima, konferencijama i drugim događajima u organizaciji drugih institucija; Održavanje predavanja za učenike srednjih škola i studente i	Sudjelovanje u događajima vezanim uz djelokrug i nadležnost HANFA-e	HANFA/ (su)organizatori događaja	kontinuirano	vlastita sredstva/ sredstva (su)organizatora	provedeno

	priprema studenata					
5.	Rad sa studentima i učenicima	Održavanje predavanja i priprema studenata za debate s temama iz nadležnosti HANFA-e s ciljem jačanja financijske pismenosti i razvijanja svjesnosti o zaštiti korisnika financijskih usluga	HANFA (uz povremenu suradnju predstavnika financijske industrije)	kontinuirano	vlastita sredstva	provedeno
6.	Izrada nove internetske stranice	Redizajn internetske stranice HANFA-e i širenje/dopuna sadržaja vezanih uz edukaciju i zaštitu potrošača	HANFA	kontinuirano	vlastita sredstva	provedeno
7.	Edukativna kampanja	Provođenje edukativne kampanje s ciljem razvijanja svijesti o rizicima pri korištenju financijskih usluga	HANFA	Kraj 2015., početak 2016.	vlastita sredstva	provedeno
8.	Zaprimanje predstavlki korisnika financijskih usluga*	Rad na predstavkama korisnika usluga iz djelokruga i nadležnosti HANFA-e	HANFA	kontinuirano	-	provedeno
9.	Suradnja na izradi zakona i donošenje podzakonskih akata	Implementiranje direktiva, smjernica i dobrih praksi iz Europske unije na području zaštite korisnika financijskih usluga	HANFA, nositelji izradi zakona	kontinuirano	-	provedeno
10.	Provođenje istraživanja financijske pismenosti	Provođenje istraživanja „Mjerenje financijske pismenosti građana RH po metodologiji OECD-a“	HANFA, HNB, Ministarstvo financija	2015.	vlastita sredstva	provedeno

*predstavke korisnika financijskih usluga

	2013.		2014.		2015.		2016.	
Predstavke fizičkih osoba	144	71,64%	76	51,70%	86	57,72%	85	64,39%
Predstavke pravnih osoba	31	15,42%	29	19,73%	24	16,11%	14	10,61%
Anonimne predstavke	14	6,97%	11	7,48%	3	2,01%	5	3,79%
Predstavke koje nisu u nadležnosti HANFA-e	12	5,97%	31	21,09%	36	24,16%	28	21,21%
Ukupno	201	100,00%	147	100,00%	149	100,00%	132	100,00%

7.1.3. HRVATSKA NARODNA BANKA

Tijekom izvještajnog razdoblja značajno se intenziviralo djelovanje Hrvatske narodne banke usmjereno na unaprjeđenje zaštite potrošača-korisnika bankovnih i financijskih usluga.

Konkretno, u 2013. godini Hrvatska narodna banka poduzimala je odgovarajuće aktivnosti i zakonom propisane mjere zbog naplate opomena kreditnim dužnicima, sudužnicima i jamcima – fizičkim osobama od strane nekolicine banaka. Po završetku provedenog postupka, a ovisno o utvrđenim nalazima, pojedine banke naknadno su izvršile povrat više naplaćenih iznosa konkretnih naknada potrošačima i to svakom klijentu uvećano za pripadajući iznos zakonskih zateznih kamata.

Nadalje, zbog važnosti i specifičnosti poslova koji su se do 1. svibnja 2014. godine obavljali u Direkciji za praćenje zaštite potrošača, predmetna organizacijska jedinica izdvojila se iz Sektora bonitetne regulative i supervizije te je nastavila s radom kao zaseban Ured za praćenje zaštite potrošača s djelomično izmijenjenim opisom poslova prilagođenim novim zahtjevima djelovanja Hrvatske narodne banke na tom području.

U cilju kvalitetnije zaštite korisnika bankovnih i financijskih usluga na način da se ujednači postupanje po pritužbama/prigovorima na razini svih članica Europske unije, Hrvatska narodna banka je u listopadu 2014. godine objavila "Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora klijenata kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac". Objavom Smjernica, koje su izdali Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo (EBA) i Europsko nadzorno tijelo za vrijednosne papire i tržišta kapitala (ESMA), definirane su politike i procesi upravljanja pritužbama/prigovorima, sustavi evidencije te analize prikupljenih podataka sa svrhom što kvalitetnijeg informiranja potrošača. Uz navedeno, u prosincu 2014. godine Hrvatska narodna banka je objavila "Smjernice o sigurnosti internetskih plaćanja" koje je izdalo Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo kojima

se utvrđuju minimalni zahtjevi u području sigurnosti internetskih plaćanja uz preporuku edukacije korisnika usluga.

S obzirom da su tijekom 2015. godine kreditne institucije i institucije za elektronički novac započele s intenzivnijim uvođenjem beskontaktna tehnologije u kartično poslovanje, potrošači su pokazali povećani interes vezano uz prava i obveze koje proizlaze iz korištenja takvih kartica. Stoga je Hrvatska narodna banka poduzela odgovarajuće aktivnosti kako bi pružatelji usluga omogućili svojim korisnicima pristup svim potrebnim informacijama vezanim uz korištenje navedene tehnologije te im dali mogućnost izbora ukoliko se potrošač kao korisnik platne usluge ne želi koristiti takvim platnim instrumentom s dodatnim funkcionalnostima.

Osim toga, intenzivirana je suradnja s ostalim dionicima usmjerenim na financijsku edukaciju i unaprjeđenje razine financijske pismenosti potrošača. Naime, početkom 2015. godine Vlada Republike Hrvatske usvojila je Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine, u čijoj izradi je sudjelovala i Hrvatska narodna banka. Temeljem navedenog dokumenta izrađen je i usvojen Akcijski plan za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2015. godinu, a u kojem su sadržane konkretne aktivnosti planirane na području financijske edukacije potrošača od strane svih uključenih dionika.

U tu svrhu, jedna od ključnih mjera predviđenih Akcijskim planom za 2015. godinu bila je suradnja Hrvatske narodne banke sa Hrvatskom agencijom za nadzor financijskih usluga na provedbi istraživanja „Mjerenje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske po metodologiji OECD-a“ s ciljem definiranja stvarne razine financijske pismenosti građana na nacionalnom nivou. Provedenim istraživanjem i dobivenim rezultatima stvoreni su preduvjeti za određivanje prioriteta u okviru postojećih, ali i za buduće edukativne aktivnosti usmjerene na podizanje razine financijske pismenosti pojedinaca.

U cijelom izvještajnom razdoblju Hrvatska narodna banka je također značajan dio aktivnosti usmjeravala na postupanje po prigovorima potrošača koji su na taj način iskazivali svoje nezadovoljstvo određenim postupanjem pojedine kreditne institucije. Tako je u 2013. godini zaprimljeno 517 prigovora, tijekom 2014. godine 627 prigovora dok je u 2015. godini dostavljeno 2.605 prigovora potrošača-korisnika bankovnih i financijskih usluga. Od toga je samo u posljednjih mjesec i pol dana u 2015. godini pristiglo 1.816 prigovora vezanih uz konverziju CHF kredita koji su uslijedili nakon donošenja Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine, broj 102/15), dok je u 2016. godini, zaprimljeno 1.424 prigovora od čega se 443 prigovora odnosilo na postupak konverzije kredita. Najčešći razlozi podnošenja prigovora, osim navedenih prigovora na konverziju, vezani su uz obvezu plaćanja naknada za prijevremenu otplatu kredita, provedbu ovrhe na novčanim sredstvima, prigovore na visinu kamatne stope i način ugovaranja kamatne stope. Osim toga, prigovori su podnošeni i zbog poslovanja po transakcijskim računima i kreditnim i debitnim karticama, neizdavanja brisovnih očitovanja te ustupanja potraživanja kreditnih institucija drugim vjerovnicima (EOS Matrix d.o.o., B2 Kapital d.o.o. i sl.) Iako Hrvatska narodna banka ne rješava pojedinačne prigovore potrošača, isti se koriste u okviru redovnih aktivnosti praćenja i nadzora nad primjenom važeće regulative u poslovanju kreditnih

institucija te su se kod utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti, poduzimale odgovarajuće zakonom propisane mjere.

S obzirom da se u zaprimljenim prigovorima najčešće isticala nedovoljna ili neadekvatna informiranost potrošača prije sklapanja pojedine bankovne usluge, poduzete su i odgovarajuće aktivnosti koje su usmjerene na unaprjeđenje postojećeg stanja. Stoga je Hrvatska narodna banka 2015. godine donijela novu "Odluku o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge" kojom su uvedene promjene koje su omogućile veći opseg i kvalitetniju informiranost potrošača, a posebno u dijelu kojim se nastojalo poboljšati razumijevanje rizika ugovaranja promjenjive kamatne stope i rizika ugovaranja valutne klauzule. Uz to, a u svrhu kvalitetnijeg informiranja šire javnosti, u veljači 2016. godine Hrvatska narodna banka objavila je redizajniranu mrežnu stranicu s brojnim novim informativno - edukativnim sadržajima namijenjenih svim zainteresiranima odnosno budućim i postojećim korisnicima usluga kreditnih institucija, a povećan je i angažman na uspostavi kvalitetne komunikacije s medijima koji su se često puta obraćali Hrvatskoj narodnoj banci s konkretnim temama i pitanjima vezanim za aktivnosti unaprjeđenja zaštite potrošača iz područja nadležnosti Hrvatske narodne banke.

Osim redovitog praćenja primjene važeće regulative, Hrvatska narodna banka aktivno je sudjelovala u pripremi nove regulative kojom se nastoji unaprijediti zaštita potrošača, a što uključuje angažman kroz radne skupine na nacionalnoj razini, ali i angažman u radnim tijelima na razini Europske unije.

R.BR	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/ SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/ kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno - navesti razloge)
1.	unaprijediti postojeći regulatorni okvir u cilju stvaranja preduvjeta za kvalitetniju zaštitu potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga	usvojena "Odluka o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge" te su stvoreni uvjeti za kvalitetniju informiranost potrošača prije korištenja pojedine bankovne usluge	Hrvatska narodna banka	2015.	redovna sredstva Hrvatske narodne banke	provedeno

2.	uključiti se i aktivno sudjelovati u osmišljavanju nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača	Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 29. siječnja 2015. prihvatila Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine	Hrvatska narodna banka	2015.	troškovi koji su se odnosili na aktivnosti HNB-a financirani su iz Redovnih sredstava Hrvatske narodne banke	provedeno
3.	kontinuirano nadzirati kreditne institucije u kontekstu primjene važeće regulative koja je usmjerena na zaštitu potrošača	-	Hrvatska narodna banka	2013./2014. 2015./2016.	redovna sredstva Hrvatske narodne banke	provedeno
4.	osnažiti suradnju s ostalim dionicima na području zaštite potrošača u cilju kvalitetnije edukacije potrošača o financijskim pitanjima (radionice, seminari i sl.)		Hrvatska narodna banka	2013./2014. 2015./2016.	redovna sredstva Hrvatske narodne banke	provedeno
5.	kontinuirano pratiti trendove u regulativi i dobre prakse u okviru EU te tome prilagođavati svoje djelovanje		Hrvatska narodna banka	2013./2014. 2015./2016.	redovna sredstva Hrvatske narodne banke	provedeno

7.2. USLUGE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Tijekom razdoblja od 2013. do 2016. godine Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: HAKOM) premašila je zadane aktivnosti za elektroničke komunikacije u Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. Zaštita, informiranje i educiranje korisnika (korisnici su i potrošači i pravne osobe) o njihovim pravima i obvezama podignuto je na još višu razinu, a u HAKOM-u je ustrojena i posebna organizacijska jedinica za zaštitu i informiranje korisnika.

HAKOM rješava sporove između korisnika i operatora elektroničkih komunikacija kao izvansudski postupak koji se može pokrenuti ili pisanim ili elektroničkim putem. Tijekom razdoblja od 2013. do 2016. godine u elektroničkim komunikacijama riješeno je ukupno 5.735 sporova, a korisnici su se žalili na operatore izvan zakonski propisanog postupka rješavanja spora ili postavljali upite u 8.726 slučajeva. Ove žalbe i sporovi su bili podloga za izmjene i dopune pravilnika u nadležnosti HAKOM-a, a koji se bave pitanjima prava korisnika i obveza operatora. Tijekom izvještajnog razdoblja izmijenjen je Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 146/12, 82/14 i 41/16), kojim se, između ostaloga, uredilo povećanje minimalne brzine univerzalne usluge pristupa internetu na 1 Mbit/s. Isto tako, izmijenjen je Pravilnik o prenosivosti broja (Narodne novine, br. 24/15 i 71/16) na način da operatori korisnicima plaćaju naknadu za zakašnjeli prijenos, bez obzira radilo se mrežama pokretnih ili nepokretnih komunikacija, a postupak je postao transparentniji i jednostavniji.

Nadalje, izmijenjen je i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16). Tim je Pravilnikom uređena kakvoća i isporučena brzina interneta, obveza obavijesti o potrošnji, pravo na povrat novca za pre-paid usluge pri prelasku drugom operatoru, područje usluga s povećanom tarifom, besplatno otključavanje uređaja, produljenje minimalnog trajanja bona, obveza omogućavanja probnog razdoblja od 5 dana za mobilne usluge bez ugovorne obveze, te obveza jasnih i transparentnih uvjeta na zahtjevima za zasnivanje pretplatničkih odnosa. Izmjenama i dopunama predmetnog Pravilnika iz 2016. godine dodatno se sektorski uređuje prodaja na daljinu i prodaja izvan poslovnih prostora operatora, prijave i rješavanje kvarova te ujednačavanje minimalne brzine pristupa internetu neovisno o ugovorenoj maksimalnoj brzini na način da minimalna brzina mora iznositi 70% maksimalne ugovorene brzine. Tijekom izvještajnog razdoblja uspostavljena je i operacionalizirana procedura prijave i onemogućavanja neželjenih SMS poruka, a redovito su provjeravani i po potrebi mijenjani opći uvjeti, uvjeti korištenja i cjenici operatora.

HAKOM rješava i sporove između korisnika i davatelja poštanskih usluga kao izvansudski postupak.

U području poštanskih usluga tijekom izvještajnog razdoblja riješeno je ukupno 235 sporova, što ukazuje na puno manji opseg žalbi na ovom tržištu.

Kao jedan od oblika zaštite potrošača, HAKOM je razvio aplikacije koje se nude korisnicima radi lakšeg ostvarivanja svojih prava ili te aplikacije služe za bolje informiranje i educiranje korisnika:

HAKOMetar <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=1144>

Aplikacija služi za mjerenje brzine pristupa internetu i podnošenje prigovora operatoru u slučaju da se ne isporučuje ugovorena brzina.

- Procjenitelj troškova <http://procjenitelj.hakom.hr/>

Aplikacija služi za procjenu troška i uvid u trenutnu ponudu svih operatora na tržištu.

- m-Prenosivost <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=62>

Aplikacija nastala na temelju e-Prenosivosti, služi za instalacije na pametnim telefonima, a omogućava provjeru trenutnog statusa prijenosa broja.

- Kalkulator privatnosti <http://privatnost.hakom.hr/index.php>

Aplikacija služi za procjenu opasnosti zlouporabe osobnih podataka, upoznavanje korisnika s važnošću pažljive uporabe osobnih podataka i educira ih o mogućim prijevarama.

- Kviz <http://pristupacnost.hakom.hr/quiz.html>

Aplikacija služi za upoznavanje korisnika sa svojim pravima i obvezama operatora.

Nadalje, HAKOM veliku pozornost daje informiranju korisnika jer dobro posložen i učinkovit sustav zaštite korisnika podrazumijeva i dobro informiranog korisnika. Strateško informiranje obavlja se putem redovito osvježavane mrežne stranice HAKOM-a i posebnog kutka za korisnike sa svim relevantnim informacijama, facebook stranice kao vodeće društvene mreže, putem televizije, radija ili tiska, dok se individualna komunikacija s korisnicima obavlja putem HAKOM-ove mrežne aplikacije „Pitajte nas“, elektroničkom poštom ili putem telefona. Tijekom izvještajnog razdoblja uveden je izravan telefonski broj za svakodnevne upite korisnika, a putem „Pitajte nas“ odgovoreno je na 3.525 postavljena upita. Također je uveden i izravan broj za djelatnike savjetovališta za zaštitu potrošača, kako bi se brzo mogli informirati/educirati s HAKOM-ovim stručnjacima po pitanjima za koja se ukaže potreba. Dobra suradnja s udrugama za zaštitu potrošača ogleda se i u činjenici da se HAKOM odazvao svakom pozivu udruga za zaštitu potrošača za nastupe na javnim tribinama ili sličnim skupovima, a vezano uz edukaciju korisnika.

Krajem svake godine izvještajnog razdoblja, oko blagdana Božića, HAKOM je otisnuo i putem dnevnih tiskovina distribuirao letak za korisnike s najvažnijim informacijama vezano uz prava i obveze, a leci su dostupni u pdf formatu na mrežnoj stranici HAKOM-a.

<https://www.hakom.hr/default.aspx?id=1504>).

Također je napravljena i brošura za djecu i roditelje „Kako zaštititi dijete u svijetu interneta, mrežnih tehnologija i mobilnih telefona.

RBR.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ / SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/ kontinuirano)	IZVOR FIRANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno)
1.	Informiranje i educiranje korisnika o njihovim pravima i obvezama	Redoviti nastupi na TV i u radijskim emisijama, Godišnje brošure za korisnike (Upoznajte prava korisnika u elektroničkim komunikacijama i Kako zaštititi dijete u svijetu interneta, mrežnih tehnologija i mobilnih telefona).	HAKOM	kontinuirano	HAKOM	provedeno
2.	Objava odgovarajućih informacija i uputa korisnicima	Objave relevantnih i aktualnih informacija na internetskoj stranici HAKOM-a i Facebooku	HAKOM	kontinuirano	HAKOM	provedeno
3.	Kontrola općih uvjeta poslovanja, cjenika i uvjeta korištenja	Svi Opći uvjeti poslovanja, cjenici i uvjeti korištenja su provjereni prilikom njihovih izmjena	HAKOM	kontinuirano	HAKOM	provedeno
4.	Sudjelovanje na stručnim skupovima iz područja zaštite korisnika	HAKOM se odazvao na sve pozive za sudjelovanjem na stručnim skupovima s temom zaštite potrošača koji su organizirale udruge za zaštitu potrošača ili tijela javne vlasti.	HAKOM	kontinuirano	HAKOM	provedeno
5.	Rješavanje žalbi i sporova	Od 2013.- 2016. godine u elektroničkim komunikacijama je riješeno 8.764 upita i žalbi, odnosno riješeno je 5735 sporova	HAKOM	kontinuirano	HAKOM	provedeno

		između korisnika i operatora. U poštanskim uslugama riješeno je 235 sporova.				
6.	Edukacija i pomoć korisnika u postupku rješavanja sporova	<p>Uspostavljena telefonska linija 01/7007060 za korisnike i 01/7007066 za djelatnike savjetovaništa za potrošače, edukacija/informiranje i pomoć korisnicima putem aplikacije „Pitajte nas“ Facebook-a , elektroničke pošte.</p> <p>Aplikacija E-žalbe (mogućnost uvida u status zahtjeva za rješavanje spora)</p> <p>Aplikacija HAKOM-tar (korisnici mogu ispitati kakvoću usluge širokopojasnog pristupa internetu tj. izmjeriti brzinu prijenosa korisnih podataka do svojega računala), aplikacija "Kviz" (svrha je podizanje svijesti i edukacija o pravima korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga i pristupačnosti weba, aplikacije Kalkulator privatnost (osnovna namjena je informiranje krajnjih korisnika usluge pristupa internetu o mogućim opasnostima koje može</p>	HAKOM	kontinuirano	HAKOM	provedeno

		prouzročiti davanje osobnih podataka na internetu. aplikacija Procjenitelj troškova (internetski servis za sve privatne korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga koji žele lakše odabrati optimalnu tarifu prema svojim navikama telefoniranja i/ili uporabe interneta).				
7.	Pravni okvir	Redovito su donošene izmjene i dopune pravilnika koji se tiču zaštite korisnika u svim slučajevima gdje je utvrđeno da je potrebno jasnije propisati prava i obveze. Regulatorni okvir je na vrijeme usklađen sa svim propisima EU, uključujući i Uredbu o roamingu.	HAKOM	kontinuirano	HAKOM	provedeno

7.3. ENERGETIKA

Hrvatska energetska regulatorna agencija (u daljnjem tekstu: HERA) je na temelju pozitivnih propisa odnosno Zakona o energiji (Narodne novine, br. 120/12, 14/14 i 102/15), Zakona o regulaciji energetskih djelatnosti (Narodne novine, broj 120/12), Zakona o tržištu plina (Narodne novine, br. 28/13 i 14/14), Zakona o tržištu električne energije (Narodne novine, br. 22/13 i 102/15) i Zakona o tržištu toplinske energije (Narodne novine, br. 80/13, 14/14 i 95/15) kao i ostalih propisa kojima se uređuje obavljanje reguliranih energetskih djelatnosti, dužna štiti interese kupaca energije kao i energetskih subjekata.

HERA je u uspostavi i provođenju sustava regulacije energetskih 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 udruga potrošača.

HERA je dužna obavljati svoju djelatnost tako da energetska tržišta djeluju na objektivan, razvidan i nepristran način, a pritom vodeći računa o interesima energetskih subjekata i kupaca.

HERA donosi opće akte kojima se uređuje obavljanje energetskih djelatnosti, donosi metodologije i cijene za obavljanje javnih usluga te je kroz te aktivnosti usmjerena na jačanje zaštite potrošača korisnika tih javnih usluga.

S tim u vezi, HERA je u 2015. godini na svojoj mrežnoj stranici objavila tarifni kalkulator za kućanstva (<https://www.hera.hr/hr/html/tarifni-kalkulator.html>), odnosno alat za usporedbu (engl. *price comparison tool*) ponuda različitih opskrbljivača električnom energijom.

Temeljem unesenih podataka od strane korisnika, tarifni kalkulator na objektivan i razvidan način prikazuje usporedbu tarifnih modela pojedinih opskrbljivača električne energije te pruža druge i informacije, a sve u cilju lakšeg odabira opskrbljivača. Kalkulator se ažurira periodički te po potrebi kada opskrbljivač dojavu HERA-i promjenu u svojoj ponudi.

S obzirom da je sadašnji kalkulator izrađen kao Excel datoteka, s ciljem veće jednostavnosti korištenja, HERA je u procesu izrade internet aplikacije koja će zamijeniti postojeći Excel tarifni kalkulator. Početak javnog rada aplikacije planiran je za prvi kvartal 2017. godine. HERA će predmetni alat trajno ažurirati novim podacima o ponudama opskrbljivača, doradivati sadržajno s popratnim informacijama te održavati i unaprjeđivati sukladno razvoju IT-a i potreba korisnika.

Za kupce plina iz kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge, HERA je razvila i omogućila korištenje aplikacije iPLIN, putem svoje mrežne stranice (<https://www.hera.hr/hrvatski/iplin/>). Odabirom opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge, te iznosa godišnje potrošnje plina, kupac na raspolaganje dobiva informativni izračun koji uključuje određivanje tarifnog modela (TM), iznosa tarifnih stavki i godišnji iznos za utrošeni

plin, važeća tarifa, prethodno važeća tarifa, godišnji iznos koji plaća krajnji kupac (bez PDV-a i s PDV-om), te iznos razlike godišnjeg troška s obzirom na zadnju promjenu cijene. Također, kupcu se omogućuje pregledan i jednostavan pristup relevantnim propisima, kontakt podacima o opskrbljivaču plinom i operatoru distribucijskog područja, te popisu gradova i općina na distribucijskom području. Osim toga, a zbog čestih upita o načinu izračuna isporučene energije plina, a s obzirom da se na plinomjerima kupaca registrira isključivo obujam plina, dok je obračun utemeljen na isporučenoj energiji plina, omogućen je informativni preračun obujma plina (m³) u energiju plina (kWh).

HERA, u okviru svoje djelatnosti, rješava sporove u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti, a posebno u vezi s odbijanjem priključka na prienosnu mrežu/transportni sustav, uvjeta priključenja te naknade za priključenje za korištenje elektroenergetske prienosne i distribucijske mreže, transportnog i distribucijskog plinskog sustava te distribucijskog toplinskog sustava.

Jednako tako HERA-in Savjet za regulatorne poslove i zaštitu potrošača, kao savjetodavno i stručno tijelo, daje mišljenje na prijedloge propisa i metodologija koje donosi HERA, sudjeluje u davanju mišljenja HERA-i o nacrtima propisa i drugih javnih politika relevantnih za energetske sektor, prati provedbu propisa i metodologija koje donosi HERA te predlaže promjenu i daje mišljenja Upravnom vijeću HERA-e o razmotrenim pitanjima od značaja za energetske sektor, koja obuhvaćaju i zaštitu potrošača.

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

R. BR.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ/ SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/ kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/ nije provedeno- navesti razlog)
1.	rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti	rješavanje sporova po zaprimljenim žalbama/prigovorima na postupanje pružatelja javnih usluga/prigovorima općenito/predstavkama i upitima	HERA	kontinuirano	Vlastita proračunska sredstva HERA-e	1/* detaljna statistika po vrstama i energentima u Godišnjim izvješćima o radu HERA-e, a sumarni prikaz iza ove tabele

2.	dostupnost web alata za usporedbu ponuda opskrbljivača električnom energijom		HERA	kontinuirano	vlastita proračunska sredstva HERA-e	
3.	dostupnost aplikacije iPLIN – informatora za kupce plina iz kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge		HERA	kontinuirano	vlastita proračunska sredstva HERA-e	
4.	zaštita potrošača kroz Savjet za regulatorne poslove i zaštitu potrošača		Savjet za regulatorne poslove i zaštitu potrošača	kontinuirano	vlastita proračunska sredstva HERA-e	
5.	zaštita potrošača kroz suradnju s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu potrošača	kontinuirano	HERA, AZTN, udruge za zaštitu potrošača	kontinuirano	vlastita proračunska sredstva HERA-e	
6.	zaštita potrošača kroz suradnju s Ministarstvom gospodarstva, putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača (CISZP-a)	kontinuirano	HERA, MINGO	kontinuirano	vlastita proračunska sredstva HERA-e	
7.	zaštita potrošača kroz	kontinuirano	HERA, zainteresirana javnost u postupku	kontinuirano	vlastita proračunska	

normativnu djelatnost HERA-e		javnog savjetovanja		sredstva HERA-e	
------------------------------	--	---------------------	--	-----------------	--

1/*

2013. ukupno 250 podnesaka od čega 44 žalbe, 206 prigovora općenito i upita
 2014. ukupno 768 podnesaka, od čega 116 žalbi, 128 prigovora, 524 upita i predstavki
 2015. ukupno 796 podnesaka, od čega 102 žalbi, 227 prigovora, 469 upita i predstavki
 2016. ukupno 670 podnesaka, od čega 41 žalba, 308 prigovora, 321 upita i predstavki.

U izvještajnom razdoblju Ministarstvo je zaprimilo veliki broj pritužbi potrošača vezano uz povećane troškove grijanja u objektima u kojima su ugrađeni razdjelnici topline na radijatore.

Vezano uz navedeno, u lipnju 2016. godine izrađena je od strane Energetskog instituta Hrvoje Požar, “Analiza implementacije Direktive o energetske učinkovitosti u dijelu mjerenja u sustavima daljinskog grijanja” s ciljem određivanja stvarnog učinka ugradnje uređaja za individualno mjerenje potrošnje toplinske energije u sustavima sa zajedničkim izvorom topline ili s priključenjem na centralni toplinski sustav.

Nadalje na prijedlog ministra gospodarstva održano je nekoliko stručnih sastanaka u okviru kojih je održana rasprava i prezentacija navedene Analize, a na kojima su bili nazočni svi dionici iz ovog područja i to Ministarstvo, HERA, znanstvene ustanove, energetske tvrtke, poslovni subjekti koji se bave ugradnjom razdjelnika i predstavnici stanara odnosno vlasnici stanova koji imaju ugrađene razdjelnike kao i udruge za zaštitu potrošača, a s ciljem iznalaženja najoptimalnijeg rješenja u pogledu predmetne problematike.

7.4. ODRŽIVO GOSPODARENJE OTPADOM

Odlaganje komunalnog otpada brisano je kao djelatnost iz Zakona o komunalnom gospodarstvu donošenjem Zakona o održivom gospodarenju otpadom (Narodne novine, broj 94/13.), koji je donesen u srpnju 2013. godine i u nadležnosti je Ministarstva zaštite okoliša i energetike (tadašnjeg Ministarstva zaštite okoliša i prirode).

Ministarstvo zaštite okoliša i energetike (tadašnje Ministarstvo zaštite okoliša i prirode) navelo je da je djelomično provedena mjera vezana obračun cijene javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada razmjerno količini otpada.

Odredbama članka 29. stavka 10. Zakona o održivom gospodarenju otpadom uređeno je da Vlada Republike Hrvatske propisuje način gospodarenja komunalnim otpadom u vezi s pravima i obvezama jedinica lokalne samouprave, odnosno Grada Zagreba, propisanim odredbama članka 28. i 29. istog Zakona, granične količine miješanog komunalnog otpada za određena razdoblja i način obračuna poticajne naknade za smanjenje količine miješanog komunalnog otpada.

Prijedlog uredbe o komunalnom otpadu izrađen je od strane Ministarstva zaštite okoliša i prirode, te u rujnu 2014. godine upućen na savjetovanje sa zainteresiranom javnošću i konačno razmotren u okviru pristiglih primjedbi, međutim nije upućen u proceduru Vlade Republike Hrvatske.

Međutim, potrebno je istaknuti da, iako nije donesena Uredba o komunalnom otpadu kao podzakonski akt kojim se između ostaloga propisuju način i uvjeti obračuna i struktura cijene javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada, na temelju odredbi Zakona o održivom gospodarenju otpadom je bila moguća provedba mjere „Obračun cijene javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada razmjerno količini otpada“, naročito jer je odredbama članka 33. stavka 2. Zakona nedvojbeno propisano da je davatelj usluge dužan korisniku usluge obračunavati cijenu javne usluge razmjerno količini predanog otpada u obračunskom razdoblju, pri čemu je kriterij količine otpada u obračunskom razdoblju masa predanog otpada ili volumen spremnika otpada i broj pražnjenja spremnika sukladno odluci predstavničkog tijela lokalne samouprave.

Nadalje, odredbama članka 30. stavaka 1. do 5. Zakona propisano je da javna usluga prikupljanja miješanog komunalnog otpada i prikupljanja biorazgradivog komunalnog otpada podrazumijeva prikupljanje tog otpada na određenom području pružanja usluge putem spremnika od pojedinih korisnika i prijevoz tog otpada do ovlaštene osobe za obradu tog otpada, da se javna usluga prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada smatra uslugom od općeg interesa, da je područje pružanja javne usluge područje jedinice lokalne samouprave ili da predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave može odlukom odrediti područje pružanja te usluge na razini mjesne samouprave sukladno zakonu kojim se uređuje lokalna i područna (regionalna) samouprava te da javnu uslugu pruža davatelj javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada, odnosno davatelj javne usluge prikupljanja biorazgradivog komunalnog otpada, a korisnik usluge je vlasnik nekretnine, odnosno vlasnik posebnog dijela nekretnine i korisnik nekretnine, odnosno posebnog dijela nekretnine kada je vlasnik nekretnine, odnosno posebnog dijela nekretnine obvezu plaćanja ugovorom prenio na tog korisnika i o tome obavijestio davatelja usluge.

Odredbom članka 30. stavka 6. točke 3. Zakona određeno je da je korisnik usluge dužan snositi troškove gospodarenja komunalnim otpadom razmjerno količini otpada kojeg je predao davatelju usluge.

Odredbama članka 33. Zakona u odnosu na korisnika usluge propisane su dužnosti davatelja usluge, od kojih se ističe dužnost davatelja usluge da obračuna cijenu javne usluge na način kojim se osigurava primjena načela »onečišćivač plaća«, ekonomski održivo poslovanje te sigurnost, redovitost i kvaliteta pružanja te usluge sukladno odredbama navedenog Zakona, Uredbe iz članka 29. stavka 10. Zakona i odluke Predstavničkog tijela jedinice lokalne samouprave iz članka 30. stavka 7. Zakona. Nadalje, davatelj usluge dužan je korisniku usluge obračunavati cijenu javne usluge razmjerno količini predanog otpada u obračunskom razdoblju, pri čemu je kriterij količine otpada u obračunskom razdoblju masa predanog otpada

ili volumen spremnika otpada i broj pražnjenja spremnika sukladno odluci Predstavničkog tijela jedinice lokalne samouprave iz članka 30. stavka 7. Zakona. Također, davatelj usluge dužan je voditi evidenciju o preuzetoj količini otpada od pojedinog korisnika usluge u obračunskom razdoblju prema kriteriju količine otpada, te je dužan u cijenu javne usluge uključiti sljedeće troškove: troškove nabave i održavanja opreme za prikupljanje otpada, troškove prijevoza otpada, troškove obrade otpada i druge troškove propisane Uredbom iz članka 29. stavka 10. ovoga Zakona. Davatelj usluge cjenikom određuje visinu jedinične cijene za masu predanog otpada ili volumen spremnika otpada i da je dužan cjenik objaviti na svojoj mrežnoj stranici.

Odredbama članka 33. stavka 10. Zakona propisano je da se na navedene javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada primjenjuju odredbe o javnim uslugama iz zakona kojim se uređuje zaštita potrošača, a koje je u nadležnosti Ministarstva gospodarstva, slijedom čega je tržišna inspekcija Ministarstva gospodarstva nadležno tijelo za nadzor nad usklađenošću cjenika davatelja usluga s odredbama Zakona i postupanje po prigovoru korisnika usluga.

Temeljem navedenog, Ministarstvo u izvještajnom je razdoblju zaprimalo predstavke potrošača u kojima iskazuju svoje nezadovoljstvo načinom obračuna komunalnog otpada, na način da nije obračunavana cijena javne usluge razmjerno količini predanog otpada u obračunskom razdoblju. Slijedom toga u razdoblju od 1. siječnja 2014. do 31. listopada 2016. tržišna inspekcija Ministarstva provela je 221 nadzor, a od toga 155 nadzora po prijavi potrošača. Donijeta su 48 upravna rješenja, 38 izvršna rješenja i 21 rješenje o izvršenju. Isto tako provedeno je 48 kontrola izvršenja rješenja te 3 prisilna izvršenja rješenja novčanom kaznom. Na 43 rješenja Ministarstvo je zaprimilo žalbe, od kojih je 28 odbijeno u drugostupajskim postupcima. Protiv 36 rješenja su pokrenute tužbe, budući da su pojedini sudovi bili mišljenja da nisu stvoreni uvjeti za način obračuna navedenih usluga na način propisan Zakonom.

Konačno, od ostvarenih mjera i aktivnosti koje su poduzete u prethodnom četverogodišnjem razdoblju u području politike zaštite potrošača i potrošačkih prava ističu se aktivnosti pružanja obavijesti i informiranja o instrumentima zaštite okoliša za koje je nadležno Ministarstvo zaštite okoliša i prirode.

U Zakonu o zaštiti okoliša (Narodne novine, br. 80/13 i 78/15), a u odnosu na zaštitu potrošača propisana je dodjela znaka zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel i nacionalnog znaka zaštite okoliša Prijatelj okoliša. Obje eko-oznake dodjeljuju se proizvodima/uslugama koji udovoljavaju visokim okolišnim kriterijima, a izravna su informacija potrošaču da proizvod ili usluga manje opterećuje okoliš u odnosu na ostale istovrsne proizvode iz iste skupine proizvoda.

Rbr.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ / SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal / kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno / nije provedeno - navesti razlog)
1.	Obračun cijene javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada razmjerno količini otpada	Donošenje Uredbe za obračun cijene javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada razmjerno količini otpada temeljem Zakona o održivom gospodarenju otpadom (NN 94/2013)	Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	2015.	državni proračun	Nije provedeno. Rok za donošenje Uredbe je II. kvartal 2017. godine
		Nadzor nad usklađenosti cjenika davatelja javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada s odredbama Zakona o održivom gospodarenju otpadom (NN 94/2013)	Ministarstvo gospodarstva	kontinuirano	državni proračun	
		Postupanje po prigovoru korisnika javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada	Ministarstvo gospodarstva	kontinuirano	državni proračun	
2.	Informiranje potrošača o utjecaju proizvoda na okoliš putem znaka zaštite okoliša EU Ecolabel	Pružanje informacija potrošačima o programu dodjele znaka zaštite okoliša EU Ecolabel kojim se dokazuje manje negativan utjecaj proizvoda na okoliš	MZOIP / Povjerenstvo za EU Ecolabel	Kontinuirano	državni proračun	provedeno
		izrađeni letci s informacijama o znaku EU Ecolabel		2014.		provedeno
		osnovano Povjerenstvo za EU Ecolabel u kojem je predstavnik udruge za zaštitu potrošača		2014.		provedeno
		izrađeni info-letci o mjerilima za pojedine skupine proizvoda		2014.		provedeno
		održane info-radionice		2014.-2015.		provedeno

		predstavljanje programa na skupovima strukovnih zajednica gospodarskog sektora		Kontinuirano		provedeno
3.	Promidžba uporabe proizvoda i usluga koje imaju znak Prijatelj okoliša	Izrađena je analiza zainteresiranosti hrvatskih gospodarstvenika za nacionalnim znakom zaštite okoliša Prijatelj okoliša	MZOIP /HGK	2015.-2016.		provedeno

7.5. SIGURNOST HRANE, PROIZVODA I USLUGA

7.5.1. SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE

Cilj koji se želi postići propisima iz područja informiranja potrošača o hrani je osiguranje visoke razine zaštite zdravlja i interesa potrošača na način da ih se informira o hrani koja im se nudi na tržištu, dajući im potpune i istinite podatke o istoj, a sve uz osiguravanje nesmetanog funkcioniranja jedinstvenog tržišta Europske unije.

Zakonodavni okvir za osiguranje zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom u Republici Hrvatskoj u cijelosti je usklađen sa zakonodavstvom Europske unije te je propisima u nadležnosti osigurana provedba europskih propisa.

Kako bi se postigla visoka razina zaštite zdravlja potrošača i zajamčilo njihovo pravo na informacije, u razdoblju od 2013. do 2016. godine provodio se niz aktivnosti vezanih uz područje informiranja potrošača o hrani, a u vezi s hranom koju konzumiraju.

Budući da je informiranje potrošača o hrani putem etiketa ili drugog popratnog materijala najvažniji trenutak u komunikaciji proizvođača hrane s potrošačem, bitno je da potrošač dobije ispravne i jasne informacije na temelju kojih će donijeti odluku o kupnji određenog proizvoda. Opći zahtjevi i način označavanja pretpakirane hrane, odnosno informiranje potrošača o hrani, propisani su Uredbom (EU) br. 1169/2011 Europskoga parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani. Ministarstvo poljoprivrede je osiguralo provedbu navedene Uredbe kroz Zakon o informiranju potrošača o hrani (Narodne novine, broj 56/13 i 14/14).

U lipnju 2016. donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o informiranju potrošača o hrani (Narodne novine, broj 56/16) koji je stupio na snagu 20. srpnja 2016. godine. Istim se propisuju dodatne upravne mjere i prekršajne odredbe radi osiguranja učinkovitije provedbe službenih kontrola i zaštite potrošača. Tim se mjerama obvezuje sve subjekte u poslovanju s hranom da se pridržavaju svojih odgovornosti vezano uz pružanje informacija o hrani

potrošačima u svim fazama proizvodnje ili prerade hrane te stavljanja iste na tržište, znači ne samo na proizvođače i prerađivače, nego i na uvoznike, distributere, trgovce i sve ostale subjekte koji posluju s hranom.

Nadalje, nastavlja se preuzimanje obveza koje su nastale pristupanjem članstvu Europske unije te je istim Zakonom osigurana provedba Provedbene uredbe Komisije (EU) br. 828/2014 od 30. srpnja 2014. o zahtjevima za informiranje potrošača o odsutnosti ili smanjenoj prisutnosti glutena u hrani.

Kako bi se subjekte u poslovanju s hranom educiralo i uputilo ih na pravilnu primjenu odredbi propisa koji reguliraju područje označavanja, reklamiranja i prezentiranja hrane, odnosno kako bi ispravno, točno i jasno informirali potrošače o hrani, Ministarstvo poljoprivrede redovito izrađuje i objavljuje vodiče koji su namijenjeni i subjektima u poslovanju s hranom, ali i potrošačima. Tako je 2013. godine objavljen Vodič za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane te Vodič za navođenje hranjivih vrijednosti hrane (2. izdanje). Oba vodiča dostupna su na mrežnoj stranici Ministarstva poljoprivrede www.mps.hr

U 2014. godini izrađen je i objavljen Pravilnik o informiranju potrošača o nepretpakiranoj hrani (Narodne novine, broj 144/14) uz kojeg je, 2015. godine, objavljen i Vodič za informiranje potrošača o nepretpakiranoj hrani, dok je za pretpakiranu hranu dostupan Vodič kojeg izrađuje Radna skupina Europske komisije, u čijem radu i kreiranju aktivno sudjeluje i Republika Hrvatska.

Proizvodi ribarstva i akvakulture jedna su od kategorija hrane koja u pogledu označavanja, osim općih propisa o označavanju hrane, mora zadovoljiti i posebne uvjete koji doprinose većoj transparentnosti na tržištu, te potrošačima osiguravaju mogućnost informiranog odabira proizvoda. Kako bi se osigurala provedba relevantnih odredbi u navedenom smislu, izrađen je i objavljen Popis hrvatskih trgovačkih i znanstvenih naziva pojedinih vrsta proizvoda ribarstva (Narodne novine, br. 147/14 i 137/15), te je objavljen Vodič za informiranje potrošača o proizvodima ribarstva i akvakulture (studeni, 2014. godine), koji se nalazi na mrežnim stranicama Ministarstva poljoprivrede, područje Ribarstvo.

Pored navedenog, Ministarstvo poljoprivrede izrađuje posebne propise kojima se uređuje područje kakvoće hrane za pojedine kategorije hrane u cilju osiguranja jednake kakvoće takve hrane koja se nudi krajnjim potrošačima.

Ministarstvo poljoprivrede je, u suradnji sa Hrvatskom agencijom za hranu i Prehrambeno-biotehnološkim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu, 2014. godine provelo istraživanje o razumijevanju prosječnog hrvatskog potrošača o informacijama na hrani. Istraživanje je bilo sufinancirano od strane Europske agencije za sigurnost hrane (EFSA). Upitnik je sadržavao ukupno 14 pitanja kojima su obuhvaćene tri teme: 1. povjerenje u izvore informacija u području sigurnosti hrane, 2. razumijevanje informacija (deklaracija) na hrani i 3. stav potrošača o bacanju hrane. Ovo istraživanje dalo je okvire u kojem smjeru je potrebno

provoditi edukacije potrošača u području označavanja hrane te raditi na podizanju svijesti o bacanju hrane.

Temeljem navedenog istraživanja, a kako bi se ukazalo na odnos potrošača prema informacijama o hrani te kako bi se dali korisni savjeti koji potrošaču mogu olakšati razumijevanje informacija o hrani kao i savjete za smanjenje bacanja hrane u kućanstvu, u 2015. godini je izdana brošura pod nazivom „Razumijevanje informacija na hrani i stav potrošača o bacanju hrane te nekoliko korisnih savjeta za potrošače“.

U svrhu pravilne primjene propisa iz područja informiranja potrošača o hrani te standarda kvalitete hrane, posebice nakon pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji aktivno i redovno su se kroz razdoblje od 2013. do 2016. godine održavale edukacije subjekata u poslovanju s hranom, ali i osoba ovlaštenih za provedbu službenih kontrola.

Tako je iz područja o informiranju potrošača o hrani kao i iz područja kvalitete hrane u županijskim komorama u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom te na ostalim znanstvenim i stručnim skupovima ukupno održano 66 edukacija za subjekte u poslovanju s hranom i za osobe ovlaštene za provedbu službenih kontrola.

Ministarstvo poljoprivrede je u razdoblju od 2013. do 2016. godine donosilo, provodilo, te prikupljalo i analiziralo dostavljena izvješća sljedećih monitoring programa: Državni plan monitoringa rezidua, Plan monitoringa za hranu za životinje, Plan praćenja kakvoće mora i školjkaša na proizvodnim područjima i područjima za ponovno polaganja živih školjkaša, a u 2015. i 2016. godini donosilo, provodilo, te prikupljalo i analiziralo dostavljena izvješća monitoringa za hranu životinjskog podrijetla, te Nacionalnog programa praćenja ostataka pesticida u i na hrani.

Službene kontrole u području sigurnosti i kakvoće hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje, provodile su se prema planu i procedurama za provođenje službenih kontrola koje izrađuje nadležno tijelo, odnosno Ministarstvo poljoprivrede, u skladu s Uredbom (EZ) br. 882/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o službenim kontrolama koje se provode radi provjeravanja poštivanja propisa o hrani i hrani za životinje te propisa o zdravlju i dobrobiti životinja (SL L 165, 30. 4. 2004., sa svim izmjenama i dopunama), u svim fazama proizvodnje, prerade, distribucije i uvoza hrane, hrane za životinje i životinja. Službene kontrole osiguravaju, da sva hrana životinjskog podrijetla i hrana za životinje koja se stavlja na tržište Republike Hrvatske potječe iz objekata koji su odobreni ili registrirani od strane nadležnog tijela, te upisani u navedene upisnike temeljem Zakona o hrani (Narodne novine, br. 81/13, 14/14 i 30/15) i na temelju njega donesenih provedbenih propisa, čime se osigurava zaštita zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom.

U razdoblju od 2013. do 2016. godine, Ministarstvo poljoprivrede osiguralo je zadržavanje dostignute razine zaštite zdravlja ljudi kao i zaštite interesa potrošača, te je sustavno radilo na unaprjeđenju sustava sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje. Unaprjeđenje sustava sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje u navedenom razdoblju, ostvaruje se

preuzimanjem novih propisa Europske unije i općih akata iz područja zaštite zdravlja i dobrobiti životinja, higijene hrane i hrane za životinje, te veterinarskog javnog zdravstva.

Pristupanjem Republike Hrvatske Europskoj uniji, određeni propisi - Uredbe Europske unije, izravno se primjenjuju:

- donošenjem nacionalnih provedbenih propisa za isto područje
- implementacijom propisa na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini
- redovitim provođenjem službenih kontrola provedbe propisa i s odgovarajućom učestalosti u skladu s godišnjim planom načinjenim na temelju analize rizika
- održavanjem nepristranosti, kvalitete, dosljednosti i transparentnosti službenih kontrola
- praćenjem unaprjeđenja objekata u poslovanju s hranom i hranom za životinje (poduzimanjem mjera u cilju otklanjanja nesukladnosti, odnosno nedostataka)
- provedbom planova monitoringa - Državni plan monitoringa rezidua, Plan monitoringa za hranu za životinje, Plan monitoringa hrane životinjskog podrijetla, Plan praćenja kakvoće mora i školjkaša na proizvodnim područjima i područjima za ponovno polaganja živih školjkaša
- edukacijom osoba ovlaštenih za planiranje i provedbu službenih kontrola
- unaprjeđenjem rada službenih i referentnih laboratorija za hranu i hranu za životinje
- edukacijom subjekata u poslovanju s hranom i hranom za životinje
- unaprjeđenjem informatizacije sustava, kako bi podaci o provedenim službenim kontrolama i rezultati nalaza bili što dostupniji i pogodniji za analizu
- komunikacijom s javnosti i jačanjem svijesti javnosti
- izradom procedura, naputaka i vodiča.

Temeljem Zakona o hrani uspostavljen je nacionalni Sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (HR RASFF sustav), koji osigurava kontinuiranu komunikaciju između tijela i institucija uključenih u taj sustav. Odjel za upravljanje incidentima i sustavom brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje uspostavljen je 2013. godine pri Upravi za veterinarstvo i sigurnost hrane Ministarstva poljoprivrede, a Nacionalna kontakt točka (NKT) obavještava potrošače putem mrežne stranica Ministarstva o pojavi hrane ili hrane za životinje koja predstavlja rizik za zdravlje ljudi ili životinja na tržištu.

R. BR.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI	NOSITELJ / SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartalno/kontinuirano)	IZVOR FINANCIRANJA	STATUS (provedeno /nije provedeno- navesti razlog)
OZNAČAVANJE I KVALITETA HRANE						
1.	Donošenje Zakona o informiranju potrošača o hrani, s njegovim izmjenama i dopunama	Propis izrađen	Ministarstvo poljoprivrede	II. kvartal 2013. I. kvartal 2014. II. kvartal 2016.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede	provedeno sukladno planiranim rokovima
2.	Donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o informiranju potrošača o hrani (NN 56/13 i 14/14.)	Propis izrađen	Ministarstvo poljoprivrede	IV. kvartal 2014.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede	provedeno sukladno planiranim rokovima
3.	Donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o poljoprivredi (NN br. 30/15)	Propisi izrađeni	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano sukladno planu rada	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede	provedeno
4.	Usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije	Propisi usklađeni i izrađeni	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano sukladno planu rada	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede	provodi se kontinuirano
5.	Postupak priznavanja prirodnih mineralnih i izvorskih voda	Povjerenstvo redovito provodi postupak priznavanja	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano sukladno pristizanju zahtjeva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede	provodi se kontinuirano
6.	Izrada i prema potrebi revizija vodiča o informiranju potrošača o hrani	Vodiči izrađeni i objavljeni	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano prema potrebi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede	provodi se kontinuirano
7.9	Održavanje edukacija vezano za označavanje hrane i pružanje informacija o hrani potrošačima te za propise o kvaliteti	Izrađene prezentacije, održane edukacije	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano prema potrebi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede	provodi se kontinuirano

	hrane					
8.	Izrada brošure nazivom „Razumijevanje informacija na hrani i stav potrošača o bacanju hrane te nekoliko korisnih savjeta za potrošače“.	Provedeno istraživanje, brošura izrađena i objavljena	Ministarstvo poljoprivrede /Hrvatska agencija za hranu/ Prehrambeno biotehnoški fakultet	I. kvartal 2015.	Europska agencija za sigurnost hrane	provedeno
SIGURNOST HRANE						
1.	Provedba RASFF-a	Poduzimanje mjera po zaprimljenim EU-RASFF obavijestima Objava rizične hrane podrijetlom iz RH na RASFF portalu Opozivi i povlačenje hrane RASFF obavijesti o odbijenim pošiljkama s GVP	Ministarstvo poljoprivrede	kontinuirano	Državni proračun	provedeno
2.	Analitičko ispitivanje hrane	Laboratorijsko ispitivanje hrane na mikrobiološke i kemijske parametre te rezidue	Ministarstvo poljoprivrede	Prema monitoring planu- kontinuirano	Državni proračun	provedeno
3.	Analitičko ispitivanje živih školjkaša i kakvoće mora	Uzorkovanje mora i živih školjkaša u svrhu laboratorijskog ispitivanja na mikrobiološke, kemijske te ostale propisane	Ministarstvo poljoprivrede	Prema monitoring planu- kontinuirano	Državni proračun	provedeno

		parametre				
4.	Analitičko ispitivanje hrane za životinje	Laboratorijsko ispitivanje hrane na mikrobiološke i kemijske parametre te rezidue	Ministarstvo poljoprivrede	Prema monitoring planu- kontinuirano	Državni proračun	provedeno
5.	Edukacija osoba ovlaštenih za provedbu službenih kontrola		Ministarstvo poljoprivrede	Prema planu edukacija	Državni proračun	provedeno
6.	Službene kontrole		Ministarstvo poljoprivrede	Prema planu službenih kontrola za tekuću godinu	Državni proračun	provedeno
7.	Edukacija SPH	1.Organizacija i/ili sudjelovanje na stručnim i znanstvenim događanjima sa prezentacijama o sigurnosti hrane iz nadležnosti UVSH- MP 2.Tumačenje propisa, davanje stručnih mišljenja 3.Izrada Uputa za SPH i objava istih na web stranici Ministarstva poljoprivrede	Ministarstvo poljoprivrede	kontinuirano	Državni proračun	provedeno

7.5.2. SIGURNOST PROIZVODA

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

Jedan od izazova kod prodaje na daljinu je i pitanje sigurnosti potrošačkih proizvoda. Naime, proizvodi koji se prodaju putem interneta moraju ispunjavati jednake sigurnosne zahtjeve kao

i proizvodi koji se prodaju na tradicionalan način, odnosno u trgovinama. Budući da je sloboda kretanja roba jedna od temeljnih gospodarskih sloboda u Europskoj uniji, sigurnost roba i nadzor tržišta koji ih podupire osiguravaju nesmetano funkcioniranje jedinstvenog unutarnjeg tržišta.

Ukoliko se želi u potpunosti iskoristiti maksimum potencijala jedinstvenog tržišta, nužno je osigurati ujednačena pravila u pogledu sigurnosti potrošačkih proizvoda proizvedenih i u Europskoj uniji i u trećim zemljama kao i učinkovit, koordiniran i cjelovit sustav nadzora nad sigurnošću proizvoda.

Obzirom na činjenicu da je dosadašnja praksa pokazala da je nužnost ujednačenih pravila nadzora nad tržištem, a kako bi tijela za obavljanje nadzora nad tržištem zemalja članica jedinstveno postupala u odnosu na provjeru sigurnosti pojedinih proizvoda na tržištu, Europska komisija je u veljači 2013. godini predložila Paket mjera koje se odnose na sigurnost proizvoda i nadzor nad tržištem (*eng. Product safety and market surveillance package*) koji se sastoji od Prijedloga uredbe o sigurnosti proizvoda za potrošače, Prijedlog uredbe o nadzoru nad tržištem, te Višegodišnjeg plana nadzora nad tržištem.

Iako je navedeni Paket mjera trebao biti donesen u 2015. godini, isto još uvijek nije učinjeno, obzirom na usuglašavanje država članica oko pojedinih pitanja.

Područje sigurnosti proizvoda u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda kao temeljnim propisom, te Uredbom o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX).

RAPEX je sustav brzog uzbunjivanja za opasne neprehrambene proizvode kojim se osigurava brzo širenje informacija između država članica i Europske komisije o opasnim proizvodima koji su povučeni i/ili opozvani sa zajedničkog tržišta, te poduzimanje mjera u pogledu istih (zabrana stavljanja proizvoda na tržište, povlačenje/opoziv opasnih proizvoda s tržišta i odluka carinskih tijela o zabrani uvoza).

U sustav su uključene sve države članice Europske unije, te Island, Lihtenštajn i Norveška.

Nacionalna nadležna tijela osiguravaju da trgovci poštuju svoje obveze stavljanja samo sigurnih proizvoda na tržište. Svaka država imenuje svoju nacionalnu [kontaktnu točku](#), koja koordinira sustav na nacionalnoj razini te šalje Komisiji podatke o opasnim proizvodima pronađenima na nacionalnom tržištu. Poslane obavijesti ovjerava Komisija te se one potom žurno šalju državama sudionicama kako bi se poduzele odgovarajuće mjere. Rezultati ovih poduzetih mjera se potom povratno šalju u sustav.

Tržišna inspekcija Ministarstva gospodarstva zadužena je za nadzor nad provedbom Zakona o općoj sigurnosti proizvoda, te je ujedno i kontaktna točka za RAPEX sustav. Ostala kontakta mjesta sustava RAPEX jesu: područne jedinice Ministarstva gospodarstva, ministarstvo nadležno za zdravlje, ministarstvo nadležno za pomorstvo, promet i infrastrukturu,

ministarstvo nadležno za unutarnje poslove, ministarstvo nadležno za financije, središnje tijelo državne uprave nadležno za mjeriteljstvo i Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

Ukoliko se utvrdi da proizvod koji je stavljen na tržište predstavlja rizik za sigurnost i zdravlje potrošača, inspektori su poduzimali odgovarajuće upravne mjere u cilju uklanjanja opasnih proizvoda s tržišta. U izvještajnom razdoblju, najviše opasnih proizvoda pronađenih na tržištu Republike Hrvatske koji su predstavljali rizik za potrošače odnosile se na vozila, informatičku opremu, dječju odjeću i obuću, električne proizvode (jacuzzi, aparat za zavarivanje, svjetleći lanci, el. sterilizator), građevne proizvode, igračke, svjetiljke, imitacije hrane, upaljače „novitete“ i kućanske aparate (sušilica rublja).

Sukladno odredbama članka 13. Direktive 2001/95/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda, ako Europska komisija ima saznanja da određeni proizvodi ozbiljno ugrožavaju zdravlje i sigurnost potrošača, može donijeti odluku kojom se od država članica zahtijeva da poduzmu mjere kojima će se ograničiti ili odrediti posebni uvjeti za dostupnost takvih proizvoda na tržištu.

Takva se odluka može donijeti ako države članice različito postupaju u slučajevima kada se na tržištu pojavljuje opasan proizvod, odnosno ako države članice ne mogu na ovu vrstu opasnosti primijeniti druge postupke uređene posebnim propisima, odnosno ako se radi o takvoj vrsti opasnosti koja se može učinkovito ukloniti samo donošenjem hitnih mjera na razini zajedničkog tržišta Europske unije.

Ove se odluke donose isključivo u situacijama, kada postoji potreba za osiguravanjem visoke razine zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača te neometanog djelovanja unutarnjeg tržišta. Takve odluke uobičajeno su privremenog karaktera i primjenjuju se do donošenja nekog trajnijeg rješenja, primjerice zakonodavnih izmjena, uvođenja novih standarda i sl. Do 2016. godine Europska komisija donijela je 4 takve odluke.

Slijedom navedenog, Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda propisano je da čelnik središnjeg tijela državne uprave nadležnog za sigurnost proizvoda donosi naredbe kojima će se propisati način postupanja proizvođača odnosno distributera, a vezano uz odluke Europske komisije objavljene u službenom glasilu Europskih zajednica kojom se zabranjuje, odnosno ograničava stavljanje na tržište i izvoz određenog proizvoda ili serije proizvoda koji predstavljaju ozbiljnu opasnost.

Obzirom na navedeno u veljači 2011. godine u Republici Hrvatskoj donesene su Naredba o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača »noviteta« i Naredba o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat čije se važenje, sukladno Odlukama Europske komisije iz godine u godinu produljivalo, a do iznalaženja trajnijeg rješenja.

Tako je u svibnju 2012. godine problematika proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat, a što je do tada bilo uređeno Odlukom Europske komisije, integrirana u Uredbu (EZ) br. 1907/2006 Europskoga parlamenta i Vijeća EZ o registraciji, evaluaciji, autorizaciji i ograničavanju kemikalija (Uredba REACH), dok se rješenje za problematiku upaljača sigurnih za djecu i upaljača noviteta tijekom izvještajnom nije iznašlo, tako se važenje Naredbe o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača »noviteta« iz godine u godinu produljivalo.

Sukladno navedenom, ministar gospodarstva je u 2012., 2013., 2014., 2015. i 2016. godini donio Naredbe o izmjeni Naredbe o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača »noviteta« kojima se produljio rok važenja do iznalaženja trajnog rješenja, a sukladno odlukama Europske komisije o produženju valjanosti Odluke 2006/502/EZ kojom se od država članica zahtijeva poduzimanje mjera kojima se osigurava stavljanje na tržište isključivo upaljača koji su sigurni za djecu i zabranjuje stavljanje na tržište upaljača-noviteta.

Jedan od prioriteta u području sigurnosti proizvoda u Republici Hrvatskoj u izvještajnom razdoblju bilo je i uređenje sigurnosti dječjih igrališta.

Iako je problematika dječjih igrališta, od postavljanja do pregleda uređena normama, na igralištima u Republici Hrvatskoj djeci još uvijek prijete brojne opasnosti. Od udaraca i padova do uklještenja, ogrebotina i posjekotina koja mogu izazvati ozbiljne ozljede pa i smrt djeteta.

U Republici Hrvatskoj se na igralištima godišnje ozlijedi više od 3.650 djece. Najčešće je riječ o lakšim ozljedama (ozljede glave, ogrebotine, uganuća, nagnječenje prstiju šake i stopala...), no, bilježe se i teže posljedice poput otvorenih rana, jačih kontuzija glave pa i potresa mozga, prijelomima uglavnom kostiju ruke i šake. Zabilježeni su i najteži tipovi ozljeda koji zahtijevaju dugotrajno kirurško liječenje i posljedičnu rehabilitaciju, nažalost, kod nekih s trajnim, doživotnim posljedicama i invaliditetom manjeg, ili većeg stupnja. Najčešći stradalnici na dječjim igralištima su djeca u dobi od 5 do 12 godina.

Nakon provedene opsežne analize zakonodavnog okvira i činjeničnog stanja u obavljanju djelatnosti i provedbi standarda sigurnosti djece na dječjim igralištima i u igraonicama, Ministarstvo je objavilo u prosincu 2015. godine Vodič o sigurnosti dječjih igrališta, dostupan na mrežnoj stranici Ministarstva: www.mingo.hr/page/kategorija/e-publikacije.

Vodič obuhvaća pregled hrvatskih propisa i normi te daje cjelovit uvid u pitanja odgovornosti pravnih i/ili fizičkih osoba za održavanje sigurnosnih standarda kao i gradnju, održavanje i nadzor dječjih igrališta. Uz to, u Vodiču su navedeni i primjeri iz sudske prakse, slučajevi najčešćih ozljeda djece na pojedinim spravama na dječjim igralištima kao i preporuke za njihovu pravilnu gradnju, održavanje, korištenje i nadziranje. Vodič je namijenjen projektantima i izvođačima radova, dobavljačima i proizvođačima opreme za igrališta, osobama zaduženim za provjeru sigurnosti sprava na igralištima i u igraonicama, vlasnicima

igrališta i igraonica, osobama koje skrbe o djeci, školskim djelatnicima i svim drugim osobama o kojima ovisi sigurnost igrališta i igraonica.

Cilj ovog Vodiča je smanjiti rizike koji mogu nastati uslijed nepridržavanja propisanih sigurnosnih standarda, ali i otvoriti prostor za zapošljavanje u ovoj djelatnosti.

S obzirom na to da su dječja igrališta i igraonice u nadležnosti nekoliko ministarstava, nužno je unaprjeđenje postojećih normativnih rješenja i stvaranje transparentnih uvjeta koje moraju ispuniti pravne i fizičke osobe koje žele otvoriti dječje igraonice, a kako bi im se olakšalo obavljanje te djelatnosti.

7.5.3. SIGURNOST USLUGA

Ministarstvo horizontalno provodi Direktivu 123/2006/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu. Svrha Direktive je liberalizacija tržišta usluga u nizu sektora i to kroz pojednostavljenje i digitalizaciju administrativnih procedura za pristup tržištu usluga te uklanjanje regulatornih prepreka konkurenciji. Bitno je istaknuti kako se liberalizacija provodi sa svrhom administrativnog pojednostavljenja kako bi se pružatelje usluga oslobodilo od prekomjerne regulative, neopravdanih prepreka i administrativnih troškova. Dakle, regulativa se treba pojednostaviti, dok se istovremeno mora voditi briga o mehanizmima zaštite potrošača i određenim administrativnim obvezama. Primjerice, Direktiva o uslugama, dozvoljava propisivanje obveze da pružatelji usluga imaju obvezno osiguranje od profesionalne odgovornosti koje je bitno za zaštitu potrošača.

Direktivom o uslugama nastoji se unaprijediti unutarnje tržište usluga tako da i poduzetnici i potrošači mogu u cijelosti ostvariti pogodnosti od mogućnosti i prilika koje ono pruža odnosno da jednostavnije ostvare korist od slobode nastana i slobode prekograničnog pružanja usluga. Kako bi se to postiglo, odredbe Direktive o uslugama usmjerene su na pojednostavljenje administrativnih procedura, uklanjanje zapreka za uslužne aktivnosti, smanjenje administrativnih opterećenja kao i poboljšanje uzajamnog povjerenja između država članica i vjere pružatelja i potrošača u unutarnje tržište.

Direktiva o uslugama istovremeno potiče države članice na aktivnosti poticanja sigurnosti pružanja usluga. Jamči se zaštita potrošača od cjenovne diskriminacije temeljem državljanstva i prebivališta, odnosno zaštita od tzv. geoblokiranja. Direktiva o uslugama potiče države članice na praksu dobrovoljne normizacije kao jamstva poštivanja standarda kvalitete pružanja usluga. Ministarstvo gospodarstva je, u europskom i nacionalnom okviru, uključeno u aktivnosti koje idu upravo u navedenom smjeru.

Liberalizacija tržišta usluga ima pozitivan učinak na potrošače jer konkurencija otvara prostor za sniženje cijene, uz istovremeno natjecanje za povećanje kvalitete usluga. Pristupanje Republike Hrvatske unutarnjem tržištu Europske unije ojačalo je konkurenciju na domaćem tržištu usluga u smislu povećanja kvalitete.

Liberalizacija unutarnjeg tržišta u Republici Hrvatskoj provodi se Zakonom o uslugama (Narodne novine, broj 80/11) kojim je implementirana EU Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu. Time je uređen horizontalni zakonski okvir za slobodno tržište usluga u Republici Hrvatskoj. Za pojedinu uslužnu djelatnost primjenjuje se određeni sektorski propis.

7.6. ULOGA NORMIZACIJE U POLITICI ZAŠTITE POTROŠAČA

Povezano s aktivnostima Hrvatskoga zavoda za norme (u daljnjem tekstu: HZN) koje doprinose ostvarenju ciljeva Strategije politike zaštite potrošača Europske unije »A European Consumer Agenda – Jačanje povjerenja i rasta« za razdoblje od 2012. do 2020. važno je naglasiti da je HZN u hrvatsku normizaciju prihvatio međunarodnu normu ISO 26000:2010 Guidance on social responsibility, koja daje upute o osnovnim načelima društvene odgovornosti, ključnim temama i pitanjima koji se odnose na društvenu odgovornost te načinima integracije društveno odgovornoga ponašanja u organizaciju, a uključuje i upute povezano s pitanjima zaštite potrošača.

Primjena navedene norme je dragovoljna, a važno je istaknuti da navedena norma korisnicima daje dragovoljne upute te nije namijenjena certifikaciji niti je prikladna za certifikaciju. Svaka ponuda certifikacije prema normi HRN ISO 26000:2010, odnosno svaka izjava o certificiranosti prema normi HRN ISO 26000:2010 pogrešno je predstavljajući namjere i svrhe ove hrvatske norme.

HZN je navedenu normu najprije prihvatio kao hrvatsku normu u izvorniku na engleskome jeziku prema podacima HRN ISO 26000:2010 Upute o društvenoj odgovornosti (ISO 26000:2010). Sukladno procjeni da bi prijevod norme na hrvatski jezik bio značajan doprinos ostvarenju Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. do 2016. godine, te odlukom tehničkog odbora HZN/TO 552 Društvena odgovornost, HZN je 2014. godine objavio i prijevod navedene norme na hrvatski jezik. Izdanje na hrvatskome jeziku dostupno je u HZN-u na besplatan uvid (ili za prodaju) svim zainteresiranim stranama od 30. travnja 2014. godine.

Osim objave navedene norme na hrvatskome jeziku, HZN je objavio i nekoliko promotivnih publikacija s ciljem boljeg uključivanja interesnih skupina u normizaciju u području zaštite potrošača i društvene odgovornosti. Riječ je o promotivnim publikacijama međunarodne razine: Otkrijte normu ISO 26000, ISO i društvena odgovornost, te ISO i potrošači. Navedene publikacije na hrvatskome jeziku besplatno su dostupne putem mrežnih stranica HZN-a.

Od ostalih aktivnosti koje HZN provodi kako bi ojačao ulogu potrošača u normizacijskim procesima, važno je naglasiti da je od 1. rujna 2014. godine HZN uveo novu besplatnu uslugu za sve zainteresirane korisnike – mogućnost čitanja nacрта norma i davanja komentara na nacрте putem internetske stranice HZN-a.

Aplikacija HZNacrti namijenjena je hrvatskoj stručnoj javnosti koja nije uključena u rad tehničkih odbora HZN-a, a koja se želi informirati o nacrtima norma te im je kroz navedenu aplikaciju omogućeno davanje komentara na nacрте norma za vrijeme trajanja javne rasprave.

Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske „Potrošač“ aktivni je korisnik navedene aplikacije te je tijekom 2015. godine HZN zaprimio niz komentara Društva „Potrošač“ na nacрте pojedinih hrvatskih norma.

Hrvatski zavod za norme je organizirao ili suorganizirao 27 stručnih skupova koji su se potpuno ili djelomično bavili navedenom tematikom. Kronološki popis stručnih skupova naveden je u tablici koja slijedi:

B.	MJERA	PODUZETE AKTIVNOSTI EDUKACIJA	NOSITELJ / SUNOSITELJ	ROK PROVEDBE (kvartal/kontinuirano)	IZVORI FINANCIRANJA	STATUS (provedeno/nije provedeno-razlog)
1.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Norme niza 22000 i poveznica s GLOBALG.A.P. normama	HZN	I. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
2.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Kako akreditirati uzorkovanje	HDK/HZN	I. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
3.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Novosti u analizi hrane i bioloških uzoraka	CROLAB/HZN	I. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
4.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Kako akreditirati uzorkovanje	HDK/HZN	I. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
5.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Upravljanje ispitnom opremom	HDK/HZN	I. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
6.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Upravljanje ispitnom opremom	HDK/HZN	II. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
7.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Norme za proizvođače voća i povrća	HZN	II. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	nije provedeno zbog nedostatka zainteresiranih
8.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Regionalna FAO/WHO radionica	HZN	II. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
9.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	GM – Prednosti i mane	HZN	IV. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
10.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Certificiranje građevnih proizvoda	HZN	IV. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
11.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Piretehnika	HZN	IV. kvartal/2013	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	nije provedeno zbog nedostatka

						zainteresiranih
12.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Kako staviti CE oznaku na svoj proizvod	HZN	II. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
13.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Predavanje o Codexu	HZN	II. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
14.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Stavljanje tehničkih proizvoda na tržište prema pravilima EU-a	HZN	II. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
15.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Stavljanje tehničkih proizvoda na tržište prema pravilima EU-a	HZN	IV. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
16.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Stavljanje tehničkih proizvoda na tržište prema pravilima EU-a	HZN	IV. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
17.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Seminar o sigurnosti dječjih igračka	HGK/HZN	I. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
18.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Nacionalna konferencija <i>BIZImpact-Poboljšavanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice - Sigurnost hrane</i>	MINGO/HZN	I. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
19.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Nacionalna konferencija <i>BIZImpact-Poboljšavanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice Norme za industrijske proizvode</i>	MINGO/HZN	I. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
20.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Zagrebački energetski tjedan Okrugli stol, "Zelena javna nabava kao potpora za ostvarenje EU ciljeva"	UNDP/HZN	II. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
21.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Stavljanje tehničkih proizvoda na tržište prema pravilima EU-a	HZN	II. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
22.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Nacionalna konferencija <i>projekta - Poboljšavanje informiranosti</i>	MINGO/HZN	II. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11	provedeno

		<i>hrvatske poslovne zajednice – BIZimpact II</i> Minivodič <i>Sustavi upravljanja energijom</i>			(držani proračun)	
23.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Stavljanje proizvoda na tržište prema pravilima EU-a. Uvod u europsko tehničko zakonodavstvo, novi zakonodavni okvir, obveze međusobnoga priznavanja, direktive za sektorsko usklađivanje	HZN	II. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
24.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Stavljanje proizvoda na tržište prema pravilima EU-a. Uvod u norme i normizaciju, norme i tehnički propisi	HZN	IV. kvartal/2014	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
25.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Edukacija o normama za studente fakulteta prometnih znanosti	HZN	IV. kvartal/2015	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
26.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Gospodarenje otpadom	HUZRM/HZN	IV. kvartal/2015	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno
27.	Podizanje svijesti o važnosti normizacije	Norme koje se koriste u radu laboratorija-stručni rad, akreditacija, zakoni i propisi	CROLAB/HZN	IV. kvartal/2015	Opći prihodi i primici - izvor 11 (držani proračun)	provedeno

8. ZAKLJUČAK

Provođenjem Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. do 2016. godine stvorili su se uvjeti da građani Hrvatske kao potrošači mogu donositi ekonomski opravdane i informirane odluke. Izvješće ukazuje da su u ostvarenju osnovnoga cilja, a to je podizanje svijesti potrošača o njihovim pravima, aktivno bili uključeni svi dionici.

Prilagođavanjem europskim pravilima zaštite potrošača, Republika Hrvatska uklonila je tržišne zapreke i integrirala nacionalno tržište u zajedničko tržište s proizvodima i uslugama jednakih standarda sigurnosti i kvalitete kao i s jednakim standardima zaštite potrošača.

Težilo se ka tome da potrošač postane središte interesa poduzetnika. Danas se u Republici Hrvatskoj potrošaču posvećuje povećana pažnja. Organizirano je savjetovanje potrošača na nacionalnoj razini, te su uspostavljeni i unaprjeđeni instrumenti za jednostavnije rješavanje pritužbi, poput jedinstvenog potrošačkog telefona i Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača.

Također, poduzete su mjere koje osiguravaju potrošaču slobodu odabira proizvoda i usluga, pravo na povrat neispravnog proizvoda, visoke sigurnosne standarde kao i pravo na informiranost potrošača o sadržaju i kvaliteti proizvoda, pravo na jasne i transparentne ugovorne odredbe te na zaštitu od zavaravajuće i agresivne poslovne prakse.

Isto tako, poduzete su mjere kojima se osigurava zaštita prava potrošača na putovanjima u zemlji i inozemstvu kao i mjere za sprečavanje povreda prava potrošača u prekograničnoj trgovini, a kojima se postiže veća pravna sigurnost, kako za potrošače tako i za trgovce koji posluju prekogranično.

Unutar Ministarstva gospodarstva u 2013. godini osnovan je Europski potrošački centar putem kojeg se rješavaju pritužbe potrošača prilikom prekogranične kupovine.

Edukacijom potrošača i trgovaca senzibilizirala se javnost o važnosti i potrebi zaštite potrošača, a s ciljem podizanja opće razine svijesti.

Provođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. do 2016. ukazuje na znatan napredak postojećeg sustava zaštite potrošača, te otvara mogućnosti za razvoj politike zaštite potrošača u područjima u kojima se trebaju postići određeni pomaci.

Prema Consumer Conditions Scoreboard-u iz rujna 2015. godine Hrvatska i dalje ima vrlo nizak indeks povjerenja potrošača, što jednim dijelom može biti rezultat teške gospodarske krize. Kako bi držala korak s razvojem europske politike zaštite potrošača i približila se indeksu zadovoljstva potrošača ostalih zemalja članica u Europskoj uniji, Hrvatska treba i nadalje nastaviti unaprjeđivati regulatorni okvir, kontinuirano provoditi edukaciju potrošača i trgovaca te uspostaviti učinkovite alate za rješavanje potrošačkih pritužbi i sporova.