



HRVATSKI SABOR

KLASA: 022-03/21-01/12

URBROJ: 65-21-02

Zagreb, 21. siječnja 2021.

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 33. stavka 1. podstavka 3. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem, ***Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine***, koji je predsjedniku Hrvatskoga sabora podnijela Vlada Republike Hrvatske, aktom od 21. siječnja 2021. godine.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila ministra gospodarstva i održivog razvoja dr. sc. Tomislava Čorića i državne tajnike Natašu Mikuš Žigman, Ivu Milatića, dr. sc. Marija Šiljega i Milu Horvata.

PREDSJEDNIK

Gordan Jandroković



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

KLASA: 022-03/20-42/05
URBROJ: 50301-05/14-21-4

Zagreb, 21. siječnja 2021.



Hs**NP*022-03/21-01/12*50-21-01**Hs

REPUBLIKA HRVATSKA
65 - HRVATSKI SABOR
ZAGREB, 21. siječnja 2021. Marka 6

Primljeno	21-01-2021
Preporučeno	(100)
022-03/21-01/12	65
022-03/21-01	1/19

PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA

PREDMET: Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine

Na temelju članka 130. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", br. 41/14., 110/15. i 14/19.), Vlada Republike Hrvatske podnosi Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila ministra gospodarstva i održivog razvoja dr. sc. Tomislava Čorića i državne tajnike Natašu Mikuš Žigman, Ivu Milatića, dr. sc. Marija Šiljega i Milu Horvata.

REPUBLICA HRVATSKA
2
PREDSJEDNIK
mr. sc. Andrej Plenković

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

**PRIJEDLOG NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA
ZA RAZDOBLJE OD 2021. DO 2024. GODINE**

Zagreb, siječanj 2021.

SADRŽAJ

SAŽETAK	3
1. UVOD	4
2. POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA U EUROPSKOJ UNIJI	4
3. NACIONALNA POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA	6
4. GLAVNI CILJ I PRIORITETI NACIONALNOG PROGRAMA	7
4.1. Prioriteti Nacionalnog programa u razdoblju 2021. – 2024.	7
4.1.1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini	8
4.1.2. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača	9
4.1.3. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju	11
4.1.4. Poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti	13
4.1.5. Daljnje jačanje financijske pismenosti potrošača	15
4.1.6. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranja potrošača o hrani	17
4.1.7. Zaštita potrošača prilikom zamjene hrvatske kune eurom	19
4.1.8. Informiranje i podizanje svijesti o zaštiti prava potrošača	20
a) Informiranje potrošača o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova	21
b) Provedba projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača ..	23
c) Alati za informiranje	24
5. MEĐURESORNA SURADNJA	26
DODATAK	27
<i>Tablica 1. Mjere za ostvarivanje prioriteta iz Nacionalnog programa</i>	27

POPIS KRATICA

AAC	Sustav administrativne pomoći i suradnje (<i>eng. Administrative Assistance and Cooperation</i>)
CISZP	Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača
CPC	Suradnja u području zaštite potrošača (<i>eng. Consumer Protection Cooperation</i>)
DZIV	Državni zavod za intelektualno vlasništvo
ERM II	Europski tečajni mehanizam
EUIPO	Ured Europske unije za intelektualno vlasništvo (<i>eng. European Union Intellectual Property Office</i>)
FIN-NET	Mreža nacionalnih institucija za izvansudsko rješavanje sporova između potrošača i pružatelja financijskih usluga (<i>eng. Financial Dispute Resolution Network</i>)
HACZ	Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
HAKOM	Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
HANFA	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
HERA	Hrvatska energetska regulatorna agencija
HGK	Hrvatska gospodarska komora
HNB	Hrvatska narodna banka
HOK	Hrvatska obrtnička komora
HUB	Hrvatska udruga banaka
HUO	Hrvatski ured za osiguranje
HUP	Hrvatska udruga poslodavaca
RAPEX	Sustav brzog uzbunjivanja za neprehrambene proizvode (<i>eng.. The Rapid Alert System for Non-Food Products</i>)
RASFF	Sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (<i>eng.. Rapid Alert System for Food and Feed</i>)
TRACES	Stručni sustav za kontrolu trgovine (<i>eng. Trade Control and Expert System</i>)

PRIJEDLOG NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2021. DO 2024. GODINE

SAŽETAK

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. (u daljnjem tekstu: Nacionalni program) utvrđuje prioriteta područja koja je potrebno unaprijediti u nadolazećem razdoblju kako bi se osnažio položaj potrošača u Republici Hrvatskoj te povećalo njihovo povjerenje u tržište.

Politika zaštite potrošača iznimno je dinamično multisektorsko i multidisciplinarno područje koje zahtijeva uključenost i koordinaciju aktivnosti brojnih dionika, od nadležnih ministarstava, regulatornih agencija, lokalne i regionalne samouprave, nadzornih tijela pa sve do organizacija civilnog društva.

Nacionalni program zajednički je rezultat rada svih dionika te je usklađen s tradicionalnim izazovima te izazovima globalnog rasta online trgovine i novih tehnologija kojima se potrošači služe.

U razdoblju od 2021. do 2024. predviđen je daljnji razvoj zakonodavnog okvira, aktivno praćenje promjena i trendova u zakonodavstvu Europske unije, kao i daljnji razvoj alata koji omogućuju jednostavnije ostvarivanje potrošačkih prava. Nacionalni program usmjeren je na učinkovitiji nadzor nad tržištem te bolju informiranost i educiranost potrošača kako bi se potaknulo potrošače da donose informirane odluke, razmišljaju o zdravlju i sigurnosti te na taj način potiču održivu potrošnju.

S obzirom na veliki obuhvat politike zaštite potrošača, njezinu multidisciplinarnost i dinamičnost, u idućem razdoblju vodit će se računa o daljnjem institucionalnom razvoju i jačanju administrativnih kapaciteta u tijelima državne uprave i udrugama za zaštitu potrošača.

Uslijed pojave pandemije uzrokovane virusom COVID-19, životni stil i navike građana morale su se prisilno i brzo mijenjati. Obzirom da se do sada nismo susreli s tako velikim i dugotrajnim razmjerima krize, pandemija nam je ukazala na neke postojeće slabosti funkcioniranja tržišta i zaštite potrošača. U narednom razdoblju radit će se na uspostavi okvira kako bi se na odgovarajući način odgovorilo na ovakve i slične iznimne situacije.

Velika pažnja u provedbi ovoga Nacionalnog programa posvetit će se mjerama koje će biti upotrijebljene u svrhu zaštite potrošača tijekom procesa uvođenja eura kao zakonskog sredstava plaćanja. Obzirom na bojazan građana da će uvođenje eura dovesti do povećanja cijena i smanjenja životnog standarda, posebna pažnja posvetit će se informiranju potrošača o promjenama koje nadolaze s ciljem zaštite od neopravdanog povećanja cijena i neispravnog preračunavanja cijena.

U razdoblju provedbe ovoga Nacionalnog programa stvarat će se uvjeti za efikasniju provedbu potrošačkog zakonodavstva, bolju informiranost potrošača, lakše ostvarenje potrošačkih prava te jačanje prava potrošača u digitalnom okruženju.

1. UVOD

Politika zaštite potrošača jedna je od iznimno važnih politika Republike Hrvatske čiji je glavni cilj unaprjeđenje kvalitete života građana na način da građani u svakodnevnom životu u potpunosti mogu uživati visoke standarde zaštite koju pruža zakonodavni okvir kojim se reguliraju i štite ekonomski interesi građana-potrošača prilikom kupnje roba i usluga.

Predstavlja skup različitih mjera i aktivnosti putem kojih svi dionici žele povećati razinu zaštite potrošača kojima često nedostaju znanja i informacije vezano za rastuću ponudu roba i usluga na tržištu.

Koliko je politika zaštite potrošača korisna, učinkovita i podložna promjenama posebice je vidljivo u svjetlu krize uzrokovane pandemijom COVID-19. Promijenili su se obrasci potrošnje i mobilnosti građana. Istraživanja su pokazala da je tijekom pandemije COVID-19 svaki peti hrvatski građanin doživio neki oblik kršenja potrošačkih prava.¹

Istovremeno, politika zaštite potrošača često se mijenja i dopunjava uslijed učestalih i brzih promjena na tržištu koje se odnose na modernije načine poslovanja, stoga potrošač nije uvijek svjestan svojih prava i često ih nije u mogućnosti iskoristiti.

Budući da je potrošač jedan od ključnih čimbenika koji izravno utječe na poslovne aktivnosti gospodarstvenika i u konačnici na konkurentnost i gospodarski rast, politika zaštite potrošača od velike je važnosti za učinkovito funkcioniranje jedinstvenog tržišta Europske unije.

Hrvatski potrošač postao je i potrošač jedinstvenog tržišta Europske unije i na taj način se našao u jednom velikom gospodarskom okruženju s velikim brojem izazova za koja su nužna znanja i vještine kako ne bi postao žrtva nepoštenih poslovnih praksi.

Uvažavajući sve navedeno, jedna od ključnih uloga potrošačke politike je osnažiti prava potrošača u skladu s trenutnim tehnološkim i društvenim kretanjima, osigurati potrošačima mogućnost iskorištavanja prednosti jedinstvenog i digitalnog tržišta te im omogućiti neometan pristup svim robama i uslugama koje se pružaju.

2. POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA U EUROPSKOJ UNIJI

Europska komisija intenzivno radi na promicanju potrošačkih prava na jedinstvenom tržištu te je u sklopu “Paketa iz ožujka” 2020. predstavila dvije Komunikacije: „*Utvrdjivanje i uklanjanje prepreka na jedinstvenom tržištu*“² i „*Dugoročni akcijski plan za bolju provedbu i osiguravanje primjene pravila jedinstvenog tržišta*“³ koje su dio šireg paketa nove Industrijske Strategije za Europu.

Komisija se u *Komunikaciji „Utvrdjivanje i uklanjanje prepreka na jedinstvenom tržištu“* usredotočila na ključne prepreke iz perspektive europskih poduzeća i potrošača. Radi se o 13 najčešćih prepreka u prekograničnom poslovanju, o čemu najčešće izvještavaju poduzeća (u

¹ Izvor: Istraživanje o stavovima potrošača agencije IPSOS, listopad 2020.

² [Komunikacija EK Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija COM\(2020\) 93 final.](#)

³ [Komunikacija EK Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija COM\(2020\) 94 final.](#)

pogledu prekogranične trgovine ili poslovnog nastana) i potrošači (u pogledu prekograničnih kupnji roba ili usluga).

Na postojeće slabosti u području zaštite prava potrošača posebice je ukazala pandemija uzrokovana virusom COVID - 19. Uslijedio je velik broj otkaza mnogobrojnih turističkih aranžmana, rezervacija smještaja i transportnih usluga, kako od strane potrošača tako i od strane trgovaca te ostalih pružatelja usluga.

Iskustva stečena tijekom pandemije pokazala su potrebu za uspostavljanjem odgovarajućeg okvira kako bi se odgovorilo na ovakve iznimne situacije. Potrebno je razmotriti i revidirati prijedlog da se na razini Europske unije ujednače odredbe kojima se uređuju situacije tzv. „više sile“ (*vis major*), kako bi se ubuduće izbjeglo različito postupanje vezano za mogućnost raskida ugovora koji se nisu mogli izvršiti zbog izvanrednih situacija kao što je pandemija uzrokovana virusom COVID - 19.

Posljedice krize dovele su do izražaja važnost digitalizacije te podizanja informatičke pismenosti potrošača. Kupovina putem interneta pokazala se kao sigurniji način kupovine roba i usluga obzirom da način na koji se ona obavlja ne predstavlja zdravstvenu vrstu rizika (tzv. kupovina iz sigurnosti vlastitog doma).

Posljednjih nekoliko godina, Europska komisija se intenzivno bavi uređenjem potrošačkih prava na jedinstvenom digitalnom tržištu. U okviru „*Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu*“ predložila je donošenje niza zakonodavnih prijedloga koji imaju za cilj urediti digitalno okruženje jedinstvenog tržišta Europske unije te ga učiniti sigurnijim za potrošače.

U nastojanju da se iskoristi sav potencijal online trgovine, Europski parlament i Vijeće Europske unije 2019. donijeli su dvije Direktive kojima se nastoji uspostaviti okvir za integraciju digitalne dimenzije u unutarnje tržište (tzv. digitalne Direktive).⁴ Radi se o direktivama kojima se uređuje ugovorno pravo odnosno određeni aspekti potrošačkog ugovora o kupoprodaji robe i potrošačkog ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Također, Europska komisija 13. studenoga 2020. objavila je Komunikaciju „*Novu strategiju za potrošače*“⁵ gdje je predstavljena vizija politike Europske unije za zaštitu potrošača od 2020. do 2025.

Ključna područja Nove strategije su: zelena tranzicija, digitalna transformacija, učinkovita provedba prava potrošača, posebne potrebe određenih skupina potrošača i međunarodna suradnja.

Nadalje, Europska komisija tijekom 2021. planira usvojiti i tri nove zakonodavne inicijative: izmjene Direktive o potrošačkim kreditima, izmjene Direktive o općoj sigurnosti proizvoda te novu Direktivu o zelenom osnaživanju potrošača.

⁴ Direktiva (EU) 2019/771 od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ i Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga.

⁵ Nova strategija za potrošače dostupna je na poveznici: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=EN>

U sljedećem razdoblju planira se revizija Direktive o potrošačkim kreditima koja će biti usmjerena na tri teme: 1) proširenje polja primjene Direktive na neke proizvode koji prethodno nisu bili obuhvaćeni (primjerice tzv. revolving krediti, krediti ispod 200 eura), 2) pružanje nužnih informacija potrošačima prilikom oglašavanja kredita (potrebne su jasnije poruke upozorenja, važno je da potrošač dobije sve potrebne informacije prije trenutka sklapanja ugovora), 3) odgovorno posuđivanje.

Izmjenom Direktive o općoj sigurnosti proizvoda adresirat će se više dijelova u području razvoja novih tehnologija: online prodaja, pitanje korištenja novih tehnologija u proizvodima (npr. tehnologije koje koriste umjetnu inteligenciju), unaprijeđene nadzora tržišta i mogućnost povlačenja proizvoda (kibernetička sigurnost) te integracija sigurnosne ocjene iz Direktive 87/357/EEZ⁶.

Prijedlog nove Direktive za zeleno osnaživanje potrošača najavljen je u okviru EU zelenog plana. Cilj Direktive je pružiti pouzdane informacije o proizvodu u trenutku prodaje (trajanje proizvoda, rezervni dijelovi) te zaštititi potrošače od određenih trgovačkih praksi koje dovode do nepovjerenja potrošača.

Naime, pouzdane, usporedive i provjerljive informacije imaju važnu ulogu u omogućavanju kupcima da donose održive odluke i smanjuju rizik od „zelenog marketinga” (*green washing*) gdje proizvođači lažno navode tvrdnje o prihvatljivosti proizvoda za okoliš. U narednom razdoblju Europska komisija pojačat će svoja regulatorna i neregulatorna nastojanja u borbi protiv takvih lažnih tvrdnji.

3. NACIONALNA POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA

Republika Hrvatska je u potpunosti preuzela europsku pravnu stečevinu iz područja politike zaštite potrošača te istu prenijela u nacionalne pravne propise, time osiguravajući sveobuhvatan pravni okvir za zaštitu potrošača.

Kao punopravna članica Europske unije, Republika Hrvatska aktivno sudjeluje u radu radnih skupina te će i dalje nastaviti usklađivati nacionalno zakonodavstvo s aktualnim promjenama europskog zakonodavstva u ovom području.

U suradnji s brojnim dionicima politike zaštite potrošača, provode se edukativne i promotivne aktivnosti o pravima i obvezama potrošača i trgovaca putem informativnih kampanja, informacijama kroz mrežne stranice potrošačke tematike, izdavanjem priručnika za potrošače, tiskanjem letaka i brošura te putem seminara i radionica.

Unatoč provedenim aktivnostima na području zaštite potrošača, tijekom proteklog razdoblja uočeni su određeni izazovi koji zahtijevaju daljnje aktivnosti, a koje će se provoditi kroz ovaj Nacionalni program.

Kako bi se odgovorilo na izazove kontinuirano će se unaprjeđivati nacionalni pravni okvir iz područja zaštite potrošača pravovremenim prenošenjem europskog potrošačkog zakonodavstva, pritom uzimajući u obzir i potrebu za daljnjom razradom određenih područja zaštite potrošača na nacionalnoj razini.

⁶ Direktiva Vijeća od 25. lipnja 1987. o usklađivanju zakonodavstava država članica u odnosu na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvim se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača.

Osim navedenoga, svakako je potrebno provoditi daljnje koordinirane aktivnosti usmjerene osiguranju povećanja učinkovitosti nadzora nad provedbom potrošačkog zakonodavstva u Republici Hrvatskoj, posebice u slučajevima koji se odnose na prekogranična kršenja prava potrošača i suradnje s drugim provedbenim tijelima u državama članicama Europske unije.

Nadalje, nemoguće je zanemariti činjenicu da je pandemija COVID-19 značajno utjecala na promjene životnih i potrošačkih navika, kao što je povećanje kupovine roba i usluga na daljinu (putem interneta). Stoga je potrebno poduzeti odgovarajuće zakonodavne i druge mjere kako bi se izjednačila zaštita prava potrošača u digitalnom okruženju s pravima u klasičnoj trgovini, a sve kako bi se stvorilo poticajno okruženje za kupovinu na daljinu.

Također, jedan od izazova jest i provođenje aktivnosti usmjerenih na informiranje i educiranje potrošača o važnosti održive potrošnje, kao što je, primjerice, kupnja popravljivih proizvoda te provođenje svih zakonodavnih i drugih inicijativa usvojenih na europskoj razini.

Isto tako, obzirom da je razina informiranosti hrvatskih potrošača o njihovim pravima i dalje niža od europskog prosjeka⁷, jedan od izazova bit će poboljšanje postojećih te razvijanje novih modaliteta za jednostavnije načine informiranja i educiranja građana o potrošačkim pravima i načinu njihova ostvarenja.

Naposljetku, kako bi se na sveobuhvatan način provodile sve spomenute potrošačke politike, iznimno je bitno poticanje daljnjeg razvoja međusektorske suradnje kako bi se podignula razina javne svijesti o važnosti zaštite potrošača te uspostavila zajednička platforma za dijalog i razmjenu informacija vezano uz budući razvoj politike zaštite potrošača.

4. GLAVNI CILJ I PRIORITETI NACIONALNOG PROGRAMA

Osnažiti prava hrvatskih potrošača te promicati pravedno tržišno natjecanje na dobrobit potrošača.

4.1. Prioriteti Nacionalnog programa u razdoblju 2021. – 2024.

Najvažniji korak prema ostvarenju glavnog cilja Nacionalnog programa u razdoblju 2021.-2024. je unaprijediti i pravilno iskoordinirati međuresornu suradnju nadležnih tijela u provođenju Nacionalnog programa radi ostvarivanja sljedećih prioriteta:

1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini
2. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača
3. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju
4. Poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti
5. Daljnje jačanje financijske pismenosti potrošača
6. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranje potrošača o hrani
7. Zaštita potrošača prilikom zamjene hrvatske kune eurom
8. Informiranje i podizanje svijesti o zaštiti prava potrošača

⁷ Potrošački semafor za 2019., str. 20., 94. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.

- a) Informiranje potrošača o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova
- b) Provedba projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača
- c) Alati za informiranje.

4.1.1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini

Potreban je daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini radi stvaranja sigurnijeg pravnog okvira što će se ostvariti daljnjim unaprjeđenjem i izmjenom postojećih zakona koji štite prava potrošača te implementacijom pravnih propisa Europske unije.

U razdoblju provedbe ovoga Nacionalnog programa očekuje se prenošenje odredbi iz **Direktive o modernizaciji pravila Europske unije o zaštiti potrošača**⁸ u nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske. Time će se osigurati snažnija zaštita potrošača u digitalnom okruženju, a uslijedit će i izmjene u uređenju nepoštenih poslovnih praksi i prekršajnih odredbi Zakona o zaštiti potrošača⁹.

Usklađivanje s gore navedenom Direktivom dovest će i do jasnijeg uređenja obveza trgovaca vezano za pravilno isticanje cijena prilikom posebnih oblika prodaje roba i usluga kako bi se ostvarila veća transparentnost poslovanja trgovaca i bolja obaviještenost potrošača.

Trgovci će biti podložni strožim pravilima vezano za obavještanje potrošača, a u tom smislu uredit će se i dvojna kvalitete proizvoda. Istraživanja su pokazala kako se određeni proizvodi koji se prodaju na području Republike Hrvatske razlikuju, bilo sastavom bilo nekim drugim značajkama, od proizvoda koji se prodaju u drugim državama članicama, dok se pri oglašavanju kao i u prodaji navodi kako je zapravo riječ o identičnim proizvodima. Izmjenama odredbi o nepoštenoj poslovnoj praksi, zabranit će se navedeno postupanje trgovaca i osigurati će se ravnopravnost hrvatskih potrošača s potrošačima drugih država članica.

Nadalje, predmetna Direktiva ne donosi samo strože obveze informiranja za same trgovce, već i za pružatelje internetskih tržišta (tzv. „platforme“) putem kojih trgovci prodaju robe i usluge. Naime, uvodi se obveza pružatelja internetskih tržišta da informiraju potrošače o tome je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac u smislu potrošačkog zakonodavstva ili ne, i to na temelju izjave koju daje prodavatelj. Osim toga, potrošače će se ujedno informirati i o tome tko snosi obveze vezane za konkretan ugovor sklopljen posredstvom pružatelja internetskih tržišta, odnosno dijele li se obveze između prodavatelja i konkretnog pružatelja internetskih tržišta. Te bi informacije trebale biti pružene na jasan i razumljiv način, a ne samo u općim uvjetima poslovanja ili sličnim ugovornim dokumentima, već i na druge dostupne načine.

Uredit će se i slučajevi nezatraženih posjeta trgovaca potrošačevu domu s ciljem promidžbe ili prodaje proizvoda, objava potrošačkih recenzija (primjerice trgovac će morati jasno istaknuti informaciju je li osigurao da recenzije potječu od potrošača koji su koristili proizvod) i određena druga postupanja trgovaca.

Proširit će se i tzv. crna lista, odnosno lista poslovne prakse koja se u svim okolnostima smatra nepoštenom, a donijet će se i pravila koja će osigurati jednostavnije ostvarenje prava potrošača na obeštećenje za štetu koja im je nastala zbog nepoštenih poslovnih praksi.

⁸ [Direktiva \(EU\) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ, te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača.](#)

⁹ [Narodne novine br. 41/14, 110715 i 14/19.](#)

Tijekom pandemije COVID-19 CPC mreža je zabilježila brojne slučajeve zavaravajuće poslovne prakse u online okruženju, osobito vezano za zavaravanje o obilježjima proizvoda koji se nude. Obzirom je riječ o prekršajima s prekograničnim elementom koji utječu na prava mnogobrojnih potrošača u državama članicama te je riječ zapravo o povredi kolektivnih interesa potrošača pokazalo se da trenutno zapriječena visina novčane kazne nema dovoljan odvraćajući učinak. Iz tog razloga izmjenama zakonodavstva u Hrvatskoj i na razini Unije za raširene povrede (riječ je o povredama koje utječu na prava potrošača koji borave u barem dvije države članice) ili za raširene povrede s dimenzijom Europske unije (povrede koje obuhvaćaju najmanje dvije trećine država članica, odnosno koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije) propisivat će se novčane kazne koje će se određivati u određenom postotku ukupnog godišnjeg prometa trgovca.

Kada je riječ o propisima koji su u postupku donošenja na razini Europske unije, za hrvatske potrošače iznimno je važno usvajanje **Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača** (u daljnjem tekstu: Prijedlog direktive)¹⁰. Prijedlog direktive za unaprjeđenje sustava zaštite kolektivnih interesa potrošača omogućuje da se istim zahtjevom, ne samo utvrde povrede prava potrošača i/ili zabrana nezakonitog postupanja trgovaca, već i traži obeštećenje oštećenih potrošača.

Nakon više od dvije godine rasprave o Prijedlogu direktive u Parlamentu i Vijeću, tijekom hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske unije postignut je politički dogovor o tekstu. Nakon službenog usvajanja stajališta o istom te objave same Direktive, države članice imaju rok od 24 mjeseca za prenošenje u nacionalno zakonodavstvo.

4.1.2. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača

U pogledu aktivnosti usmjerenih na provedbu nadzora u području zaštite potrošača glavni je cilj osigurati potrošačima visoku razinu zaštite njihovih prava, a trgovcima osigurati uvjete za pošteno tržišno natjecanje. Naime, djelovanjem Državnog inspektorata kao i drugih tijela nadležnih za nadzor u Republici Hrvatskoj kroz provedbu nadzora jača se provedba zakonodavstva u području zaštite potrošača i doprinosi se stvaranju okruženja u kojem se potiče pozitivna poslovna praksa trgovaca te jačanje zaštite prava potrošača.

Osim provedbe nadzora na nacionalnoj razini, kao jedan od važnijih ciljeva u zaštiti prava potrošača svakako je djelotvorna i učinkovita suradnja u izvršavanju propisa o zaštiti potrošača s nadležnim tijelima drugih država članica, a sve kako bi se spriječilo kršenje ili mogućnost kršenja propisa kojima se štite prava i interesi potrošača i spriječilo obavljanje nezakonite prekogranične poslovne prakse, posebice imajući u vidu sve veći razvoj online trgovine.

Državni inspektorat, u čijoj je nadležnosti nadzor nad najvećim dijelom propisa kojima se uređuje politika zaštite prava potrošača, određen je kao jedinstveni ured za vezu nadležan za koordinaciju provedbe Uredbe o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača¹¹. Nastavno, provodit će koordinaciju svih potrebnih aktivnosti nadležnih tijela i drugih javnopravnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa Europske unije kojima se štite interesi potrošača.

¹⁰ [Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive o sudskim nalozima za zaštitu interesa potrošača 2009/22/EZ.](#)

¹¹ [Uredba \(EU\) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe \(EZ\) br. 2006/2004.](#)

Uz Državni inspektorat, nadležna tijela u Republici Hrvatskoj za provedbu Uredbe o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača u skladu s propisanim djelokrugom su: Ministarstvo financija, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravstva, Agencija za elektroničke medije, Agencija za obalni linijski pomorski promet, Agencija za zaštitu osobnih podataka, HAKOM, HACZ, HANFA te HNB.

Značajna uloga Državnog inspektorata pokazala se u okolnostima pandemije uzrokovane virusom COVID-19 kroz nadzor provedbe Odluke o iznimnim mjerama kontrole cijena za određene proizvode¹².

Nadalje, Europska komisija inicirala je u srpnju 2020. *ad hoc* projekt CASP CORONA 2020, s ciljem provjere ispunjavanja propisanih bitnih zahtjeva zaštitnih maski i rukavica te sredstava za čišćenje i dezinfekciju ruku. Državni inspektorat pristupio je ovom projektu, kao jednom u nizu zajedničkih europskih projekata, te će nastaviti sudjelovati i u svim daljnjim projektima koji imaju za cilj zaštitu zdravlja i sigurnost građana.

Također, imajući u vidu digitalizaciju gospodarstva i njene prateće izazove te kako internetska trgovina bilježi sve brži porast prodaje roba i usluga, javlja se i sve veći broj povreda prava potrošača u obavljanju takvog oblika trgovine unutar Republike Hrvatske, na tržištu EU, a i od strane trgovaca sa sjedištem izvan EU. Stoga će se jedna od aktivnosti Državnog inspektorata usmjeriti na proaktivno djelovanje u smislu provedbe inspekcijskih nadzora u istom području radi sprječavanja pojava povreda prava potrošača.

Državni inspektorat će provoditi daljnji nadzor u svrhu što učinkovitije zaštite potrošača koji su sklopili ugovor o paket-aranžmanu ili povezanom putnom aranžmanu te nad obavljanjem ugostiteljske djelatnosti i usluga u turizmu, uz pojačane inspekcijske nadzore za vrijeme turističke sezone radi osiguranja kvalitete i održavanja visokih standarda u pružanju turističkih usluga.

S ciljem osiguravanja dostupnosti na tržištu samo sigurnih i sukladnih neprehrambenih proizvoda, Državni inspektorat će kontinuirano pratiti **RAPEX obavijesti** koje Europska komisija dostavlja nacionalnim kontaktnim točkama putem sustava o proizvodima koji predstavljaju rizik za potrošače, a dostupni su na tržištu Europske unije. Redovito će se obavljati provjere, odnosno nadzor na tržištu kako bi se utvrdilo jesu li proizvodi o kojima je dostavljena obavijest stavljeni na raspolaganje potrošačima i na hrvatskom tržištu, a sve s ciljem sprječavanja stavljanja proizvoda koji predstavljaju rizik za potrošače.

Imajući u vidu prvenstveno zaštitu potrošača, o svim proizvodima koji predstavljaju rizik za potrošače na hrvatskom tržištu javnosti će se pružiti informacije objavom na mrežnim stranicama Državnog inspektorata i Jedinstvenog portala za potrošače.

Jedan od glavnih prioriteta je suzbijanje prijevара u području hrane koje postaju sve veći problem. Kako bi se mogao djelotvorno obavljati nadzor u vezi s prijevarama u području hrane, potrebna je uspostava sustava i procedura u smislu suradnje nadležnih inspektora Državnog inspektorata, Ministarstva poljoprivrede i Ministarstva zdravstva kao i suradnje s policijom, carinom i pravosuđem.

¹² [Narodne novine br. 30/2020](#)

Također, uspostavom Sustava administrativne pomoći i suradnje (AAC) među državama članicama i sprječavanja i otkrivanja prijevara u području hrane (*food fraud*), proširit će se zaštita potrošača od raznih prijevarnih radnji koje poprimaju sve veće dimenzije, osobito kada se uzme u obzir porast popularnosti online prodaje.

U cilju daljnjeg unaprjeđenja nadzora nad tržištem, Ministarstvo poljoprivrede će u suradnji s ostalim dionicima izraditi Višegodišnji nacionalni plan službenih kontrola. Ministarstvo poljoprivrede izradit će godišnje planove monitoringa hrane životinjskog podrijetla, školjkaša, hrane za životinje, rezidua u hrani i hrani za životinje, a Ministarstvo zdravstva godišnje planove monitoringa zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju koji obuhvaćaju planove redovnog monitoringa i planove revizijskog monitoringa.

U razdoblju provedbe Nacionalnog programa i dalje će se podizati kvaliteta rada inspekcije kontinuiranom edukacijom kojom se poboljšava znanje i osigurava istovrstan, nepristran i prikladan način postupanja u inspekcijskim nadzorima.

Posebna važnost posvetit će se nadzoru predmeta opće uporabe prilikom proizvodnje, uvoza i plasiranja na tržište. Prilikom provođenja kontrole tržišta Republike Hrvatske po pitanju predmeta opće uporabe, koristit će se različite metode i tehnike kao što su uzorkovanje, provođenje analiza, monitoring te redoviti inspekcijski nadzor koji obuhvaća kontrolu uvjeta proizvodnje, kao i kontrolu svih faza proizvodnog postupka, kontrolu gotovog proizvoda, uzimanje uzoraka za analizu te nadzor nad stavljanjem na tržište.

DZIV će u suradnji s nadležnim tijelima i dalje intenzivno raditi na sprječavanju prodora krivotvorenih proizvoda na tržište Republike Hrvatske.

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja u okviru svoga djelokruga provodit će upravni nadzor nad javnim isporučiteljima vodnih usluga u pogledu zakonitosti općih uvjeta isporuke vodnih usluga. Navedeni opći akti reguliraju uvjete priključenja građevina na komunalne vodne građevine, uvjete za ograničenje ili obustavu isporuke vodnih usluga potrošačima i sl. radi nepodmirenja računa za vodne usluge ili u slučaju neplaniranih ili neočekivanih prekida isporuke vode. Isto tako jedan od načina na koji se štite prava potrošača kao korisnika vodnih usluga je obveza isporučitelja da uspostavi povjerenstvo za reklamacije potrošača, što predstavlja poseban uvjet za ishodenje licence za obavljanje djelatnosti vodnih usluga.

Vijeće za vodne usluge će u budućem razdoblju, kao i do sada, nadzirati zakonitost odluka o cijeni vodnih usluga i odluka o naknadi za razvoj javnih isporučitelja vodnih usluga. Državni inspektorat provodit će inspekcijski nadzor nad primjenom općih akata u području pružanja vodnih usluga. Navedenim aktivnostima osigurava se primjena načela koje proklamira pružanje vodnih usluga pod nediskriminacijskim i socijalno priuštivim uvjetima.

4.1.3. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju

Izmjene potrošačkog zakonodavstva u razdoblju provedbe Nacionalnog programa imaju za cilj unaprjeđenje prava potrošača kada kupuju robu i usluge online, osobito kada kupuju putem internetskih tržišta. Kako bi se ojačao zakonodavni okvir u Republici Hrvatskoj potrebno je prenošenje pravnih propisa koji se tiču prava potrošača u skladu s promjenama zakonodavstva Europske unije.

U posljednjih nekoliko godina primijećen je značajan rast kupovine preko online platformi u Republici Hrvatskoj, u koje ulaze i internetska tržišta, čime idemo ukorak s trendovima Europske unije. To je posljedica utjecaja informacijsko komunikacijskih tehnologija koje izravno utječu na svakodnevni život, kako pojedinaca tako i poslovnih subjekata.

Međutim, pokazalo se da kupujući na internetskim tržištima, potrošači često nisu svjesni tko je druga ugovorna strana te sklapaju li potrošački ugovor. Potrošačima je potrebna jasna informacija o navedenom prije sklapanja samog ugovora i ona je često odlučujuća za sklapanje istog. Obveze internetskih tržišta djelomično su uređene Direktivom o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača, čije odredbe će se preuzeti u naše zakonodavstvo, međutim navedeno uređenje se ograničava na obvezu informiranja. Uzimajući u obzir kako brojna internetska tržišta tzv. trećih zemalja (zemlje koje nisu članice EU) imaju sjedište izvan granica Europske unije, za uređenje obveza istih potrebno je intenzivirati i poticati dijalog kako bi se potaknula njihova samoregulacija.

Radi uspostave zakonodavnog okvira za integraciju digitalne dimenzije u unutarnje tržište 2019. godine donesene su dvije Direktive (tzv. digitalne Direktive)¹³ kojima se nastoji osigurati pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta te visok stupanj zaštite potrošača.

Dok se Direktivom o digitalnom sadržaju i uslugama utvrđuju pravila koja se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga (naglasak je na isporuci digitalnog sadržaja/usluge i usklađenosti digitalnog sadržaja/usluge s ugovorom), Direktivom o kupoprodaji robe utvrđuju se pravila koja se odnose na ugovore o kupoprodaji robe, uključujući pritom i robu koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana s njima tako da bi odsutnost tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge onemogućila funkcioniranje te robe („roba s digitalnim elementima”- *smart goods*).

Naime, postojeća pravna stečevina Europske unije o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje prenesena je u Zakon o obveznim odnosima¹⁴, dok o isporuci digitalnog sadržaja odnosno digitalnih usluga ranije nije bilo pravne stečevine Europske unije niti postoji odgovarajuće nacionalno zakonodavstvo koje uređuje navedeno područje.

Povezivanje i razvoj konkurentnog i poštenog jedinstvenog digitalnog tržišta potrebno je olakšati poticanjem prekogranične online trgovine, međutim postoje brojne prepreke koje koče njezin razvoj kao što su:

- problem brzine pristupa internetu gdje nemaju svi jednake početne uvjete za kupovinu proizvoda online
- nedostatak povjerenja potrošača u virtualan način kupovanja proizvoda i usluga te zabrinutost za sigurnost proizvoda
- manjak informacija o mogućnosti povrata/zamjene proizvoda obzirom na neujednačenu politiku online poslovanja trgovaca,
- potreba za dodatnom edukacijom potrošača, uključujući i trgovce u svojstvu potrošača (klijente) od izravne i neizravne diskriminacije koju trgovci provode na temelju njihove nacionalnosti, mjesta boravišta ili poslovnog nastana klijenta,
- ograničena odgovornost za objavljeni sadržaj koji olakšava prodaju i oglašavanje opasnih proizvoda
- prodaja proizvoda koji se ne smatraju opasnim, ali karakteristike tih proizvoda ne odgovaraju izjavama prodavača i zapravo se radi o zavaravajućoj poslovnoj praksi

¹³ Vidi fusnotu br.4.

¹⁴ [Narodne novine br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18.](#)

- nedostatak povjerenja potrošača u razine elektromagnetskih polja iz izvora neionizirajućeg zračenja (baznih stanica) za potrebe prijenosa digitalnih usluga.

Vežano uz gore navedene prepreke, HAKOM će, u cilju bolje informiranosti o ponudi usluga na tržištu, u budućem razdoblju unaprjeđivati aplikaciju „Procjenitelj troškova“, putem koje potrošači imaju najbolji uvid u trenutne ponude operatora. Nadalje radit će i na unaprjeđenju aplikacije HAKOMetar putem koje mogu ispitati kakvoću usluge širokopojasnog pristupa internetu tj. izmjeriti brzinu prijenosa korisnih podataka do svojega računala te aplikaciju HAKOMetar plus koja informira korisnike o trenutnoj kvaliteti bežične, mobilne internetske veze (*upload, download, PING, jačina signala*).

Za ostvarivanje punog potencijala razvoja online trgovine potrebno je pojednostaviti elektronička i mobilna plaćanja pritom vodeći računa o visokoj razini sigurnosti, promovirati učinkovite i djelotvorne alate za rješavanje potrošačkih sporova - Platformu za online rješavanje potrošačkih sporova (Platformu za ORS)¹⁵ te Mrežu europskih potrošačkih centara¹⁶ te osigurati učinkovit nadzor nadležnih tijela.

U razdoblju provedbe Nacionalnog programa, HOK kao nacionalni nositelj EU projekta koji se istovremeno provodi u svim državama članicama pod nazivom „Spremni za prava potrošača“ (engl. „*Consumer Law Ready*“) s ciljem uspostave mreže nacionalnih i lokalnih trenera nastaviti će s edukacijom malih i srednjih poduzetnika iz područja „prava potrošača u digitalno doba“.

DZIV u suradnji s EUIPO-om i nadležnim institucijama uključenim u nacionalnu koordinaciju za provedbu prava intelektualnog vlasništva planira nastaviti aktivnosti na društvenim mrežama Facebook i Twitter objavom sadržaja koji uključuju informacije o krivotvorenim i piratskim proizvodima i načinu izbjegavanja kupnje navedenih proizvoda te odgovarajućim servisnim informacijama za potrošače.

Također, DZIV će nadalje provoditi edukacijske i promotivne aktivnosti u svrhu upoznavanja svih kategorija i dobnih skupina građana s povredama prava intelektualnog vlasništva koje rezultiraju krivotvorenim i piratskim proizvodima na tržištu. Nastavit će se s aktivnostima usmjerenim informiranju i educiranju svih dobnih skupina, posebno mladih, o važnosti korištenja legalnih internetskih izvora za pristup sadržajima zaštićenim autorskim i srodnim pravima (glazbe, filmova i drugih predmeta zaštite).

Na mrežnoj stranici nacionalne koordinacije za provedbu prava intelektualnog vlasništva „Stop krivotvorinama i piratstvu“ (www.stop-krivotvorinama-i-piratstvu.hr), DZIV će nastaviti s redovitim objavama podataka i studija vežano uz krivotvorine i piratske proizvode na tržištu Europske unije i Republike Hrvatske.

4.1.4. Poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti

Za poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti provodit će se aktivnosti usmjerene na edukaciju i informiranje građana o koristima koje proizlaze iz kružnog gospodarstva kako za okoliš tako i za društvo u cjelini.

¹⁵ [Direktiva 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 \(Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova\); 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 \(Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova\).](#)

¹⁶ Više o radu Mreže europskih potrošačkih centara: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_hr.

Naime, prema provedenom istraživanju o stavovima potrošača većina građana Republike Hrvatske starijih od 16 godina još uvijek nije u potpunosti upoznata sa sadržajem pojma kružno gospodarstvo. Prema mišljenju najvećeg broja hrvatskih građana razvrstavanje otpada upravo je ona aktivnost koja ima najveći učinak na zaštitu okoliša i održivu potrošnju, a nakon toga slijedi korištenje energije iz obnovljivih izvora te ulaganje u energetske učinkovitosti u zgradarstvu.¹⁷

U razdoblju provedbe Nacionalnog programa promicat će se održiva potrošnja i proizvodnja kako bi se smanjila potrošnja resursa, smanjila emisija stakleničkih plinova i onečišćujućih tvari, smanjio nastanak otpada te pokrenulo zeleno i kružno gospodarstvo.

Zakonodavni okvir će se pojednostavniti i prilagoditi održivoj budućnosti te će se opterećenje za građane i poduzetništvo svesti na najmanju moguću mjeru.

Daljnje aktivnosti poduzet će se vezano uz informiranje i edukaciju građana u odnosu na instrumente zaštite okoliša kao što su: znak zaštite okoliša Europske unije – **EU Ecolabel** i nacionalni znak zaštite okoliša - **Prijatelj okoliša**. Radi se o eko oznakama koje se dodjeljuju proizvodima ili uslugama kada udovolje visokim okolišnim mjerilima, a stavljaju se na proizvode i izravna su informacija potrošaču da proizvod manje opterećuje okoliš od ostalih istovrsnih proizvoda.

Europska komisija je s ciljem da Europa postane prvi klimatski neutralan kontinent u svijetu do 2050. predstavila paket mjera pod nazivom „**Europski zeleni plan**“ („*The European Green Deal*“). Cilj dokumenta je građanima i tvrtkama u Europi predstaviti koristi od održive zelene tranzicije odnosno potaknuti subjekte na učinkovito korištenje resursa prelaskom na kružno gospodarstvo.

Kružno gospodarstvo donijet će visokokvalitetne, funkcionalne i sigurne proizvode koji su učinkoviti, dugotrajni i cjenovno pristupačni, mogu se ponovno upotrijebiti, popraviti i visokokvalitetno reciklirati, a što bi se trebalo ostvariti na temelju novog Akcijskog plana za kružno gospodarstvo¹⁸ kojeg je 2020. donijela Europska komisija.

Jačanje položaja potrošača i omogućavanje uštede troškova ključni su elementi okvira politike za održive proizvode. Također, očekuje se revizija europskih potrošačkih prava kojom će se osigurati da potrošači u trenutku kupnje dobiju pouzdane i relevantne informacije o proizvodima, uključujući informacije o životnom vijeku proizvoda, dostupnosti usluga popravka, rezervnih dijelova kao i priručnika za popravak (primjerice elektronička putovnica za proizvode koja bi mogla pružiti informacije o podrijetlu, sastavu, mogućnostima popravka i rastavljanja proizvoda te rješavanju problema s prestankom životnog vijeka proizvoda).

Uvođenje „**prava na popravak**“ od iznimne je važnosti za hrvatske potrošače. Već čitav niz godina smo u svakodnevnoj praksi suočeni s problemima nepriznavanja potrošačkih prava vezano za materijalni nedostatak stvari, jamstvo kao i za sve kraći vijek trajanja proizvoda, nedostupnost servisa, dugotrajnih procedura popravaka i slično.

Poseban naglasak se stavlja i na kontrolu zavaravajućeg oglašavanja u odnosu na proizvode koji nisu ekološki, a tako se predstavljaju.

Održivi proizvodi, usluge i poslovni modeli postat će standard te je namjera transformirati obrasce potrošnje s ciljem postizanja nulte stope otpada. Isti će se uvoditi postupno, pri čemu će prioritet biti lanci vrijednosti ključnih proizvoda kao što su električna i

¹⁷ Izvor: Istraživanje o stavovima potrošača agencije IPSOS, listopad 2020.

¹⁸ [Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija Novi akcijski plan za kružno gospodarstvo COM\(2020\) 98 final.](#)

elektronička oprema, baterije i vozila, ambalaža, plastika, tekstil, građevinarstvo i zgradarstvo, hrana, voda i hranjive tvari.

Područje energetske učinkovitosti u zgradarstvu, energetske certificiranje zgrada te redoviti pregledi sustava grijanja i sustava hlađenja ili klimatizacije u zgradi, elektromobilnost i opremanje sustavima automatizacije i upravljanja zgradama uređena su Zakonom o gradnji. U razdoblju provođenja Nacionalnog programa, Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine informirat će potrošače davanjem mišljenja i odgovora na predstavke vezano za energetske učinkovitost u zgradarstvu, kontrolu energetskih certifikata i izvješća o redovitom pregledu sustava grijanja i sustava hlađenja ili klimatizacije u zgradama. Putem sustava e-građani omogućit će se pregled svih energetskih certifikata zgrada izdanih nakon 1. listopada 2017. te će se Informacijski sustav prostornog uređenja nadopuniti i s podacima iz energetskih certifikata zgrada koji će biti javno dostupni svim potrošačima.

Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine nastavit će s provođenjem edukacije o zaštiti potrošača (sudionika) u odnosu na primjenu, provedbu odnosno nadzor nad provedbom Zakona o procjeni vrijednosti nekretnina¹⁹ kao i propisa donesenih na temelju Zakona te zakonitosti rada upravnih tijela, povjerenstava i procjenitelja u području procjene vrijednosti nekretnina koji sudjeluju u postupku izrade procjembenih elaborata i prethodna su radnja u daljnjim postupcima provedbe i realizacije investicija - izvlaštenja, kupoprodaja, zakup, najam, pravo građenja, pravo služnosti, dr.

HERA ima u planu daljnje razvijanje i usavršavanje tarifnog kalkulatora za električnu energiju te uspostavljanje alata za usporedbu cijene plina putem mrežne aplikacije koja će biti dostupna na njihovoj mrežnoj stranici, a koja će krajnjim kupcima omogućiti dostupnost ponuda svih opskrbljivača plinom na jednom mjestu. Tako bi se olakšalo donošenje odluke o izboru opskrbljivača plinom, olakšala usporedba cijene plina i uvjeta opskrbe plinom, kao i pristup kontaktima opskrbljivača plinom.

4.1.5. Daljnje jačanje financijske pismenosti potrošača

U razdoblju provođenja Nacionalnog programa zaštite potrošača, aktivnosti nadležnih tijela bit će usmjerene na kontinuirano praćenje izmjena postojećih i donošenje novih propisa Europske unije kao i na daljnje usklađivanje zakonodavstva u području zaštite potrošača korisnika financijskih usluga te daljnje informiranje građana.

Kako bi se svim građanima Republike Hrvatske osigurala prilika ostvarivanja određene koristi od financijskog obrazovanja, **Ministarstvo financija**, u suradnji s dionicima iz Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača, svake godine izrađuje Akcijski plan za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača kojim se propisuju mjere i aktivnosti usmjerene na višu razinu financijskog opismenjavanja potrošača, a koji je usklađen s ovim Nacionalnim programom.

Svi dionici u provedbi Akcijskog plana obvezuju se na međusobnu suradnju, radi stvaranja uvjeta za poticanje unaprjeđenja financijske pismenosti. Praćenje Akcijskih planova omogućava identifikaciju onoga što je uspješno u provođenju financijske pismenosti, identifikaciju ciljnih skupina koje imaju koristi od financijske pismenosti, stjecanje saznanja o tome koji su dodatni izvori potrebni te identifikaciju potencijalnih propusta i aktivnosti za njihovo otklanjanje.

¹⁹ [Narodne novine br. 78/15.](#)

Zajedničko djelovanje svih dionika u svrhu stvaranja financijski opismenjenog stanovništva, razvoj kvalitete, povećanje kanala distribucije, ali i provođenje već poznatih i učinkovitih aktivnosti usmjerenih financijskom opismenjavanju potrošača su aktivnosti koje će biti okosnica za izradu novog Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2021. do 2026. godine.

Isto tako, **Ministarstvo znanosti i obrazovanja** sudjelovat će u sufinanciranju projekata, vezanih uz obrazovanje, financijsku pismenost i zaštitu prava potrošača u okviru Natječaja za dodjelu bespovratnih sredstava projektima udruga u području izvaninstitucionalnoga odgoja i obrazovanja djece i mladih.

Usto, u organizaciji **Agencije za odgoj i obrazovanje** provodit će se aktivnosti usmjerene uključivanju obrazovnih sadržaja, vezanih uz financijsku pismenost i zaštitu potrošača, u programe kontinuiranog profesionalnog razvoja učitelja/nastavnika/stručnih suradnika putem seminara radionica, okruglih stolova i konferencija.

Obzirom da financijske usluge zauzimaju važno mjesto, ne samo u gospodarstvu Republike Hrvatske, nego i u životima svih građana - potrošača koji se sve više koriste širokim spektrom financijskih proizvoda za plaćanje, štednju i financiranje trenutne potrošnje ili dugoročnih investicija, i u budućem se razdoblju nameće nužnost kontinuirane edukacije i informiranja potrošača potrebnih za razumijevanje ponuđenih informacija i donošenje informiranih odluka.

HNB u narednom razdoblju planira u suradnji s ostalim dionicima dodatno intenzivirati aktivnosti usmjerene na financijsku edukaciju i unaprjeđenje razine financijske pismenosti potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga.

HANFA će nastaviti sa svojim kontinuiranim radom na području financijskog opismenjavanja u suradnji sa studentima i učenicima srednjih škola, ali i šire javnosti koje posredno dovodi do jačanja zaštite potrošača. Ta suradnja očituje se, između ostalog i kroz održavanje tematskih predavanja i prezentacija, organizaciju studijskih posjeta HANFI te studentskih debata. Važno je istaknuti i kako neki subjekti nadzora HANFE (mirovinska društva) imaju zakonsku obavezu financijskog opismenjavanja korisnika financijskih usluga. Također, s obzirom da Akcijski plan Europske komisije o Uniji tržišta kapitala (CMU) kao jednu od prioritarnih mjera predviđa i aktivnosti vezane uz financijsko opismenjavanje, HANFA će raditi u skladu sa smjernicama i aktivnostima u dijelu razvoja financijske pismenosti sukladno Akcijskom planu.

Isto tako, **HANFA** će i dalje pridonositi zaštiti potrošača i preko svog Inovacijskog huba, odnosno mjesta gdje zainteresirani dionici i autori raznih inovacija na području financijskih usluga mogu dobiti razne neformalne savjete, stručne sugestije i administrativnu podršku. Pored toga, HANFA će nastaviti kroz posebni mrežni portal *Novac za sutra* <https://www.novaczasutra.hr> podizati razinu financijske pismenosti potrošača i time posredno doprinosti njihovoj zaštiti u odnosima s financijskim institucijama.

U području financijskih usluga, **HGK** provodit će samostalno i u suradnji s partnerima, odgovarajuće aktivnosti usmjerene zaštiti potrošača financijskih usluga. Aktivnosti će prvenstveno biti usmjerene podizanju razine financijske pismenosti potrošača, posebice mladih, te poslovnih subjekata, koristeći pri tome komparativne prednosti Komore kao što je mreža županijskih komora HGK u 20 gradova kako bi se omogućila financijska edukacija u svim dijelovima Republike Hrvatske.

HGK će nastaviti s provođenjem edukativno-informativnih aktivnosti usmjerenih podizanju financijskih znanja namijenjenih učenicima i profesorima srednjih škola, studentima i građanima kroz različita događanja te kroz projekt „Više znamo, bolje razumijemo“ za učenike zagrebačkih srednjih škola.

HUP u suradnji sa partnerskim organizacijama: HUU i HUB i dalje će promicati važnost financijske edukacije te će nastaviti održavati predavanja o financijskoj pismenosti i zaštiti potrošača u osiguranju na fakultetima i srednjim školama, organizirati edukativne radionice te dodatno izdavati nove primjerke edukativne društvene igre HUU „Manje rizika - više zabave“. HUB će nastaviti informirati javnost, organizirati skupove te objavljivati publikacije i priopćenja vezana uz bankovno poslovanje, posebice u vezi sigurnosti plaćanja, internetske sigurnosti, platnog prometa, korištenja bankovnih usluga i proizvoda, makroekonomskih očekivanja, uvođenja eura i sl.

Osim navedenog, kroz međusektorsku suradnju nadležnih ministarstava i institucija provodit će se informativne kampanje i obrazovne aktivnosti povodom obilježavanja Europskog i Svjetskog tjedna novca, Svjetskog dana prava potrošača, Svjetskog dana investicijskih fondova te Svjetskog dana štednje kojima se promiče financijska edukacija mladih i općenito važnost financijske pismenosti za poduzetništvo i društvo u cjelini.

4.1.6. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranja potrošača o hrani

U razdoblju provedbe Nacionalnog programa ključni cilj u dijelu zaštite potrošača na području sigurnosti hrane predstavlja rad na nadogradnjama sustava sigurnosti hrane i informiranje potrošača o hrani.

Daljnje aktivnosti u području informiranja potrošača o hrani bit će usmjerene na provedbu nove Strategije Europske komisije „**Od polja do stola**“ (*F2F – Farm to fork Strategy*).

U okviru navedene Strategije, a kako bi se potrošačima olakšalo donošenje informiranog izbora hrane koja najviše odgovara njihovim zdravstvenim i prehrambenim potrebama, Europska komisija će predložiti usklađeno obvezno označavanje nutritivne deklaracije na prednjoj strani pakiranja hrane, što će doprinijeti zdravijem i kvalitetnijem životu, a i smanjenju troškova u zdravstvu. Također, radi velikog interesa potrošača za informacijama o podrijetlu hrane, Europska komisija će razmotriti i predložiti proširenje obveznog označavanja zemlje ili mjesta podrijetla. Ujedno, radi nedovoljnog razumijevanja odredbi o označavanju roka trajanja hrane (datuma minimalne trajnosti i „upotrijebiti do“ datuma), što između ostalog dovodi do bacanja hrane, Europska komisija će izraditi prijedlog revizije tih odredbi.

U razdoblju provođenja ovoga Nacionalnog programa nastavit će se edukacija potrošača o hrani i boljem razumijevanju informacija označenih na hrani. Podizat će se svijest potrošača vezano za prepoznatljivost proizvoda i značaj oznaka **ZOI (zaštićena oznaka izvornosti)**, **ZOZP (zaštićena oznaka zemljopisnog podrijetla)** i **ZTS (zajamčeno tradicionalni specijalitet)**, kao i vezano za nacionalni sustav kvalitete poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda – **Dokazana kvaliteta**.

Danas Republika Hrvatska ima 28 poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda čiji su nazivi registrirani u Europskoj uniji kao zaštićene oznake izvornosti i zaštićene oznake zemljopisnog podrijetla, a još je 16 novih naziva poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda zaštićeno prijelaznom nacionalnom zaštitom, nakon čega slijedi registracija na razini Europske

unije. Ministarstvo poljoprivrede jednom godišnje ažurirat će katalog „Hrvatski zaštićeni poljoprivredni i prehrambeni proizvodi“.

Uspostava politike sprječavanja nastajanja otpada od hrane visoko je na listi prioriteta država članica Europske unije, uključujući i Republiku Hrvatsku. Sprječavanje nastajanja otpada od hrane važno je iz ekoloških, socijalnih i ekonomskih razloga.

Usvajanje pozitivnih navika treba poticati od najranije dobi i upravo zato će Ministarstvo poljoprivrede pažnju posvetiti najmlađima te kroz izradu edukativnih materijala na zabavan način poticati i učiti djecu koja će s usvojenim navikama doprinijeti smanjenju otpada od hrane.

Provođenjem navedenih aktivnosti, a sukladno ciljevima Europske unije i Agende Ujedinjenih naroda za održivi razvoj, do 2030. godine očekuje se smanjenje otpada od hrane po stanovniku za polovinu, kako na razini maloprodaje tako i na razini potrošača, uz smanjenje gubitka hrane duž cijelog lanca proizvodnje i opskrbe.

Budući se procjenjuje da se na razini EU u kućanstvima baci oko 53 % ukupno nastalog otpada od hrane, potrošači će biti educirani o razlikama u značenju rokova trajanja na hrani te mogućnosti konzumacije hrane nakon isteka „**najbolje upotrijebiti do**“ datuma, pod uvjetom da hrana ima svoja karakteristična organoleptička svojstva te da je skladištena na primjeren način.

S ciljem zaštite potrošača i promicanja pravedne prakse u trgovini sigurne i kvalitetne hrane, nastavit će se aktivno i učinkovito sudjelovanje u radu Komisije **Codex Alimentarius**, kao najvažnijeg međunarodnog tijela u uspostavljanju harmoniziranih međunarodnih standarda za hranu koje osigurava djelotvornije sudjelovanje i uključenost svih članica u uspostavi globalno važećih normi.

S ciljem zadržavanja visokih standarda sigurnosti hrane potrebno je koordinirano djelovanje protiv „**lažnih postupaka**“ u lancu opskrbe hranom te je u predstojećem razdoblju nužno unaprijediti suradnju između nadležnih tijela unutar Republike Hrvatske, ali i na europskoj razini, i to između stručnjaka za hranu (nadležne inspekcije), policije, carine i pravosuđa.

Vezano uz informacije koje je potrebno osigurati potrošačima u pogledu proizvoda ribarstva i akvakulture, u budućem razdoblju planira se nastaviti razvijati sustav sljedivosti, u smislu da se provodi marketinška kampanja kojom će se informirati potrošače o mogućnosti da se informacije o ribi prenose od ribara preko svakog sljedećeg subjekta u lancu distribucije do krajnjeg potrošača i da se pruži podrška svim subjektima u lancu distribucije.

Provedbene mjere obuhvaćat će stroge provjere kako bi se osiguralo da su svi proizvodi koji ulaze u prehrambene lance u skladu s odgovarajućim standardima, kontrole farmi i proizvođača hrane. Također, provodit će se potrebni i strogi nadzori na granici Europske unije, a kako bi se osiguralo da su hrana i životinje koji dolaze izvan Europske unije u skladu s europskim standardima. Osim toga, u tu svrhu će se provoditi i službeno uzorkovanje pošiljaka u skladu s godišnjim planom uzorkovanja i analiza pošiljaka iz uvoza.

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 te komunicira sa RASFF sustavom Europske unije (dalje: RASFF).

Kroz suradnju u sustavu brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje – RASFF koji je povezan sa Stručnim sustavom za kontrolu trgovine (TRACES – engl. *Trade Control and Expert System*) i koji omogućuju vrlo brzu izmjenu informacija i poduzimanje odgovarajućih mjera sa svrhom adekvatnog upravljanja rizicima i time zaštite zdravlja potrošača, osigurat će se da se na tržištu potrošačima nudi samo sigurna hrana.

4.1.7. Zaštita potrošača prilikom zamjene hrvatske kune eurom

Uvođenje eura kao nacionalne valute za svaku je zemlju veliki izazov i zahtijevan proces te je za njegovu uspješnu implementaciju nužna suradnja svih dionika.

U svibnju 2018. Vlada Republike Hrvatske donijela je Strategiju za uvođenje eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: Strategija). U Strategiji je ustanovljeno da zahvaljujući uravnoteženom gospodarskom rastu i ostvarenoj fiskalnoj prilagodbi Republika Hrvatska zadovoljava sve formalne kriterije za uvođenje eura osim kriterija koji se tiče dvogodišnjeg sudjelovanja u tečajnom mehanizmu (nadalje: ERM II).

U srpnju 2020. Republika Hrvatska ušla je u proces dvogodišnjeg sudjelovanja u europskom tečajnom mehanizmu (ERM II), što je ključan korak te jedan od formalnih preduvjeta u procesu uvođenja eura.

Vlada Republike Hrvatske na sjednici održanoj 23. prosinca 2020. donijela je Odluku o donošenju Nacionalnog plana zamjene hrvatske kune eurom²⁰ (dalje u tekstu: Nacionalni plan).

Sukladno Nacionalnom planu za planiranje, praćenje i koordinaciju provedbe svih aktivnosti u procesu uvođenja eura bit će zaduženo nekoliko koordinacijskih tijela. Središnju ulogu ima Nacionalno vijeće za uvođenje eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: Nacionalno vijeće), a za provedbu aktivnosti je odlukom Nacionalnog vijeća od 30. prosinca 2020. zadužen upravljački odbor i koordinacijski odbori, koje je u tu svrhu ustrojilo Nacionalno vijeće, koje je na prijedlog vodećih institucija također imenovalo i glavne koordinate odbora.

Jedan od koordinacijskih odbora koji je ustrojen je i Koordinacijski odbor za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača. Navedeni odbor bavit će se pripremom nefinancijskog sektora gospodarstva za uvođenje nove valute. Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja kao vodeća institucija za to područje predložilo je ustrojavanje ovoga odbora i imenovanje glavnoga koordinatora odbora, a pružit će i administrativnu potporu za rad odbora.

U procesu konverzije hrvatske kune u euro veliki značaj imat će snažna politika zaštite potrošača. Kako bi se ograničili negativni učinci uvođenja eura na kretanje potrošačkih cijena i percepciju inflacije, potrebno je poduzeti mjere koje su se pokazale učinkovitima u zemljama koje su već uvele euro. Tako se kao jedan od efikasnih načina sprječavanja rasta potrošačkih cijena zbog konverzije valuta pokazala mjera obveznog isticanja cijena u trgovinama u staroj i novoj valuti određeno vrijeme prije i nakon prelaska na euro, koja građanima smanjuje napor povezan s preračunavanjem cijena te olakšava prepoznavanje neosnovanog porasta cijena.

Ključnu ulogu u procesu prelaska na novu valutu imat će službeni fiksni tečaj konverzije. Otprilike šest mjeseci prije nego što Republika Hrvatska uvede euro, Vijeće EU-a, na preporuku Europske komisije i nakon savjetovanja s Europskom središnjom bankom, donijet će odluku o

²⁰ [Narodne novine broj 146/2020](#)

uvođenju eura i utvrditi fiksni tečaj konverzije, a po kojem će se obaviti konverzija. Cijene usluga i roba preračunavat će se prema utvrđenom fiksnom tečaju zamjene valute. To vrijedi i za sve kredite, kao i depozite, odnosno štednju u nacionalnoj valuti. Pritom, postojeće ugovore koje građani imaju s bankama neće trebati mijenjati, a prihvaćanje eura kao valute anulirat će valutni rizik, smanjit će se kamatne stope i nestat će transakcijski troškovi poput mjenjačkih troškova koji sada postoje u zamjeni kuna za eure i obrnuto.

U cilju jednostavnijeg prelaska na novu valutu, bit će nužno informirati javnost o samom tijeku postupka uvođenja eura te potencijalnim učincima eura na građane i poduzeća, sa svrhom izgradnje povjerenja u novu valutu. Naime, potrebno je građane informirati o prednostima uvođenja eura, upoznati ih s euro novčanicama i kovanicama te im osigurati praktične informacije potrebne za sam proces zamjene valuta, kao što su informacije o tečaju, vremenskom razdoblju u kojem mogu obaviti zamjenu i mjestu gdje mogu vršiti konverziju i slično.

Informativne kampanje koje će se provoditi trebaju biti usmjerene na cjelokupno stanovništvo s time da se posebno mora uzeti u obzir kategorije stanovništva koje su slabije informirane ili su im informacije nedostupne.

U procesu podizanja svijesti vezano za uvođenje eura od važnosti je i suradnja s udrugama za zaštitu potrošača u aktivnostima informiranja i edukacije potrošača, kao i u aktivnostima vezano uz praćenje isticanja cijena roba i usluga u kunama i u eurima, a u cilju zaštite ekonomskih interesa potrošača.

4.1.8. Informiranje i podizanje svijesti o zaštiti prava potrošača

Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima jedan je od najvažnijih segmenata politike zaštite potrošača. Stoga se znatan dio aktivnosti usmjerava na edukaciju i informiranje građana o ovoj važnoj politici.

U narednom četverogodišnjem razdoblju aktivnosti će i dalje biti fokusirane na podizanje javne svijesti o pravima potrošača te na trajnu i sustavnu edukaciju i informiranje javnosti o svim relevantnim potrošačkim pitanjima.

Navedene aktivnosti potrebno je provoditi putem mrežne stranice područja zaštite potrošača <https://www.szp.hr/>, informativnih kampanja, medija, stručnih časopisa, brošura, kataloga, vodiča kao i putem seminara, radionica, okruglih stolova, konferencija, kvizova te projekata u okviru kojih brojne udruge za zaštitu potrošača provode informiranje potrošača na područjima i po temama za koje se ukaže potreba.

U suradnji s ostalim dionicima, poslovnim udruženjima kao i udrugama za zaštitu potrošača, nastavit će se s provedbom informativnih kampanja u cilju edukacije kako građana, tako i poslovne zajednice o ovoj temi. Provodit će se aktivnosti vezane uz informiranje poslovne zajednice u sektoru trgovine o važnosti naručivanja i nabavljanja proizvoda od sigurnih i provjerenih distributera, radi sprječavanja pojave krivotvorenih proizvoda u zakonitim opskrbnim lancima na hrvatskom tržištu. Također, intenzivnom suradnjom s medijima koji obrađuju teme zaštite potrošača, utjecat će se na bolju informiranost javnosti o potrošačkim pravima.

Razvijanje neposredne komunikacije s građanima vezano za područje zaštite potrošača od velike je važnosti te je isto nužno provoditi na nacionalnoj i na lokalnoj razini. Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave pružat će podršku udrugama za zaštitu potrošača, između ostalog i putem iniciranja i podupiranja projekata koji unaprjeđuju i promiču prava potrošača na lokalnoj razini.

S ciljem što bolje informiranosti putnika, zračnih prijevoznika, zračnih luka i turističkih agencija o postojećem međunarodnom i domaćem regulatornom okviru te praksi Europskog suda, HACZ će nastaviti sa organizacijom radionica na temu „zaštita prava putnika u zračnom prometu“. Ukoliko organizacija radionica neće biti moguća zbog nepovoljnih epidemioloških mjera uzrokovanih pandemijom COVID-19, HACZ će iste organizirati online u nešto drugačijem obliku, a sadržaj radionica će se prilagođavati stanju u zračnom prometu kako bi HACZ u što većoj mjeri odgovorila na potrebe i nedoumice svih zainteresiranih subjekata.

Prateći trendove tržišta i razvoj digitalnog okruženja kao i razvoj pametnih tehnologija potrebno je i dalje u fokus stavljati mlađu populaciju koja je najizloženija novim digitalnim tehnologijama, u cilju bolje informiranosti o pravima potrošača u digitalnom svijetu, a sve kako bi postali odgovorni potrošači. U tom smislu nastavit će se suradnja s akademskom zajednicom (školama i fakultetima) putem edukativnih kampanja i natječaja za najbolje radove učenika, studenata prema tematskim područjima.

U suradnji s velikim brojem institucija i tijela, važno je nastaviti s inicijativom organizacije Svjetskog dana prava potrošača koji se tradicionalno svake godine obilježava 15. ožujka i drugim informativnim kampanjama kao što su Europski i Svjetski tjedan novca.

a) Informiranje potrošača o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova

Osim edukacije potrošača o pravima koja im daje potrošačko zakonodavstvo, provest će se daljnje informiranje i edukacija o postojanju učinkovitih alata koji su potrošačima dostupni u slučaju spora s trgovcem, a sve kako bi se iskoristili potencijali takvih alata, te ujedno rasteretila inspeksijska tijela i pravosudni sustav. Rad nadležnih tijela za provođenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova uređen je Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova²¹.

▪ *Alternativno rješavanje potrošačkih sporova*

U razdoblju provedbe Nacionalnog programa i dalje će se poticati razvoj alternativnog sustava rješavanja potrošačkih sporova, ne samo iz razloga što je postupak pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova jednostavniji, brži i cjenovno prihvatljiviji, već i zbog povjerljivosti takvog postupka pred određenim tijelima, što često predstavlja i dodatnu prednost naspram rješavanja sporova sudskim putem.

Naime, dosadašnji pokazatelji ukazuju na nedovoljnu iskorištenost sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je stoga potrebno i dalje ulagati napore u cilju jačanja predmetnog sustava, posebice uzimajući u obzir postojeće prakse drugih država članica Europske unije.

²¹ [Narodne novine br. 121/16, 32/19.](#)

Nadalje, uzimajući u obzir već istaknute prednosti sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, posebna pozornost će se usmjeriti na razmatranje mogućnosti njegovog korištenja za rješavanje potrošačkih prigovora u određenim potrošačkim sektorima, kao što su javne usluge, a sve kako bi se povećala učinkovitost rješavanja takvih prigovora. U Republici Hrvatskoj alternativno rješavanje potrošačkih sporova ima dugu tradiciju putem Sudova časti i to pri HGK i HOK.

Aktivnosti HOK-a bit će usmjerene prema svojim članovima obrtnicima i to posebice u odnosu na promociju i edukaciju obrtnika. Promocija i edukacija planira se provesti na više područja kao što su obveze iz Zakona o zaštiti potrošača, posebno u dijelu Zakonom predviđenih sankcija te obveza iz Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Europska komisija uvrstila je na popis notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na Platformi za online rješavanje potrošačkih sporova (Platformi za ORS)²²: Sud časti HOK-a, Centar za mirenje HOK-a, Centar za mirenje pri HGK, Sud časti pri HGK, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje; Centar za mirenje pri HOO i Centar za mirenje „Medijator“.

U razdoblju od 2021.-2024. uz opisane aktivnosti, HOK planira nastavak djelovanja svog Suda časti i Centra za mirenje te značajnije unaprjeđenje online načina rješavanja sporova na temelju dobrih vlastitih iskustava i uz konzultiranje najboljih međunarodnih praksi.

Centar za mirenje pri HGK u idućem će razdoblju zaprimati prijedloge i organizirati provođenje postupaka mirenja, koji se mogu provesti u svakoj županijskoj komori kako bi ovakav način rješavanja sporova bio dostupniji i jeftiniji potrošačima.

Zahtjev za pokretanje postupka mirenja može se predati i putem elektroničkog obrasca kako bi se ubrzao postupak, smanjili troškovi te olakšao pristup stranaka mirenju, a osigurani su i uvjeti za provođenje postupka putem Digitalne komore.

Nadalje, Centar za mirenje pri HGK će i u narednom razdoblju aktivno raditi na unaprjeđenju provođenja online i offline mirenja u potrošačkim sporovima.

Centar za mirenje pri HUO kao pridružena udruga HUP-a nastavlja sa daljnjim radom na provođenju postupaka mirenja te kontinuiranim aktivnostima na raznim projektima u cilju daljnje promocije mirenja u osiguranju. Centar za mirenje pri HUO-u omogućava fizičkim i pravnim osobama (ugovaratelji osiguranja, osiguranici, treće oštećene osobe) online rješavanje sporova iz osiguranja i odštetnih odnosa. Online postupcima mirenja Centar za mirenje pri HUO-u omogućuje na jednostavan, brz i učinkovit način pokretanje postupka mirenja i rješavanje spora. U navedenu svrhu, na mrežnim stranicama HUO nalazi se obrazac online prijedloga za provođenje postupka mirenja.

Centar za mirenje pri HGK i Centar za mirenje pri HUO nastaviti će s aktivnostima vezanim uz članstvo u FIN-NET-u, odnosno mreži nacionalnih institucija za izvansudsko rješavanje sporova u državama Europskog gospodarskog prostora nadležnih za rješavanje sporova između potrošača i pružatelja financijskih usluga, koju je osnovala Europska komisija. Cilj djelovanja FIN-NET-a je omogućiti potrošačima jednostavan pristup izvansudskim načinima rješavanja sporova u prekograničnim sporovima.

PROFI TEST d.o.o Centar za mirenje „MEDIJATOR“ u idućem će razdoblju zaprimati prijedloge i organizirati provođenje postupaka mirenja, koji se mogu provesti u svim županijskim središtima u Republici Hrvatskoj te prema potrebi i u ostalim manjim mjestima

²² Vidi fusnotu br. 15.

kako bi ovakav način rješavanja sporova bio dostupniji i jeftiniji potrošačima. Zahtjev za pokretanje postupka mirenja može se predati i putem elektroničkog obrasca koji se nalazi na mrežnim stranicama Centra za mirenje „MEDIJATOR“ [http://Prijedlog za pokretanje potrošačkog spora – Medijator – centar za mirenje](http://Prijedlog%20za%20pokretanje%20potrošačkog%20spora%20–%20Medijator%20–%20centar%20za%20mirenje) kako bi se ubrzao postupak, smanjili troškovi te olakšao pristup stranaka mirenju, a osigurani su i uvjeti za provođenje postupka putem internetske video platforme. Centar za mirenje „MEDIJATOR“ će i u narednom razdoblju aktivno raditi na unaprjeđenju provođenja online i offline mirenja u potrošačkim sporovima i aktivnostima u promociji mirenja.

Hrvatska udruga za mirenje putem svog Centra za mirenje rješava potrošačke sporove i sudjeluje na Platformi za ORS. Osim toga, predavanjima i drugim aktivnostima kontinuirano podiže svijest o potrebi i koristi rješavanja potrošačkih sporova medijacijom. S provođenjem navedenih aktivnosti kao i sa suradnjom na razini s EU i UK u vezi s rješavanjem potrošačkih sporova nastavit će i u narednom razdoblju.

▪ **Rješavanje prekograničnih potrošačkih sporova Europski potrošački centar**

Europski potrošački centar ima važnu ulogu kada je riječ o osiguravanju visoke razine zaštite potrošača u prekograničnom kontekstu, kako hrvatskih potrošača, tako i svih potrošača s prebivalištem u Europskoj uniji, Norveškoj, Islandu i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Naime, Centar je nadležan za rješavanje prekograničnih potrošačkih pritužbi, te u neposrednom kontaktu s potrošačima pruža informacije i daje konkretne savjete o prekograničnim potrošačkim pravima, a upravo se ovo potonje pokazalo kao iznimno relevantnim u kontekstu pandemije COVID-19. Tada je zaprimljen velik broj zahtjeva za informacijama koje se prvenstveno odnose na prekogranična potrošačka prava usko vezana uz sektor turizma kao što su prava putnika u zračnom, autobusnom, brodskom i željezničkom prometu, pravo otkazivanja pojedinačnog smještaja kao i paket aranžmana i slično.

Stoga će aktivnosti Europskog potrošačkog centra u narednom razdoblju biti usmjerene na podizanje svijesti na području zaštite potrošača te će sudjelovati u svim promotivnim i edukativnim aktivnostima vezanim uz prekogranična potrošačka prava prilikom kupovine unutar Jedinstvenog europskog tržišta, a sve kako bi se povećalo povjerenje potrošača u prekograničnu kupovinu.

Nadalje, sukladno preporukama koje proizlaze iz novijih zakonodavnih propisa na razini Europske unije, Europski potrošački centar je uključen kao kontaktna točka za pružanje informacija o prekograničnim potrošačkim pravima, što pokazuje učinkovitost i prepoznatljivost rada i uloge Centara u provođenju politike zaštite potrošača na najvišem nivou.

b) Provedba projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača

Intenzivnom suradnjom s udrugama za zaštitu potrošača u području informiranja i edukacije značajno se doprinosi višoj razini informiranosti potrošača kao i senzibiliziranju javnosti za ovu problematiku. U narednom razdoblju i dalje će se poticati jačanje neovisnosti i reprezentativnosti udruga za zaštitu potrošača.

Kroz provedbu projekata na nacionalnoj razini poticat će se održivi sustav financiranja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača koji će doprinijeti daljnjem razvoju provedbe politike zaštite potrošača.

Financijska potpora za provedbu navedenih projekata osigurava se iz državnog proračuna Republike Hrvatske, kao i iz proračuna pojedinih gradova i općina koji su prepoznali rad udruga za zaštitu potrošača te će se poticati jedinice lokalne samouprave na suradnju s udrugama za zaštitu potrošača. Održiv sustav financiranja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača provest će se u suradnji s Uredom za udruge Vlade Republike Hrvatske i Nacionalnom zakladom za razvoj civilnog društva pružajući potporu u izradi projekata na nacionalnoj razini.

Nadalje, u tom smislu udrugama za zaštitu potrošača pružat će se i pomoć u cilju što kvalitetnijeg korištenja izvora financiranja namijenjenih civilnom društvu na razini Europske unije.

Razvojem kompetencija administrativnih kapaciteta udruga za zaštitu potrošača omogućava se povlačenje financijskih sredstava iz različitih raspoloživih izvora financiranja, kao što su sredstva od igara na sreću, proračuni jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, javni fondovi i druge javne institucije, fondovi Europske unije te inozemni javni izvori (primjerice agencije Europske komisije).

U Republici Hrvatskoj raste broj registriranih udruga čije je djelovanje usmjereno na područje zaštite prava potrošača i većina ima raspoložive kapacitete za djelovanje uglavnom na lokalnoj razini. U većini slučajeva radi se o malim udrugama te je za iste potrebno osigurati provedbu projekata i aktivnosti u suradnji s lokalnom samoupravom i to za one udruge čiji je rad prepoznatljiv i koje su aktivne u svom djelovanju.

U razdoblju provedbe Nacionalnog programa radit će se na uspostavi kvalitetnije suradnje u savjetovanju i informiranju potrošača o pitanjima od lokalnog značaja što će posljedično doprinijeti većoj informiranosti i educiranosti građana na lokalnoj razini kao i jednostavnije i brže rješavanje potrošačkih problema.

Jačanjem međusobne suradnje, povezivanjem udruga za zaštitu potrošača na nacionalnoj i međunarodnoj razini te integracijom mladih u rad udruga (primjerice putem članstva) pridonijet će se daljnjem jačanju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj te ostvarivanju zajedničkih interesa kako na nacionalnoj tako i na razini Europske unije.

c) Alati za informiranje

▪ **Jedinstveni portal za potrošače**

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja uspostavilo je prvi hrvatski središnji portal za potrošače „Sve za potrošače“ <https://www.szp.hr/>, koji u suradnji s ostalim dionicima politike zaštite potrošača omogućuje pregled svih potrošačkih tema i aktualnosti na jednom mjestu .

Cilj uspostave portala je osiguravanje brzog pronalaženja relevantnih i aktualnih potrošačkih informacija iz različitih sektorskih područja koje potrošači mogu pronaći na jednom mjestu te im time olakšati ostvarivanje konkretnih potrošačkih prava.

Prema provedenoj anketi IPSOS: Istraživanje o stavovima potrošača, hrvatski građani koji su do sada barem jednom posjetili navedeni portal u velikoj mjeri pronašli su sve informacije koje su tražili, što nas navodi na zaključak kako je i dalje potrebno aktivno informirati potrošače o uspostavljenom portalu koji potrošačima može pružiti sve informacije na jednom mjestu.

Daljnijim oglašavanjem i razvojem Jedinstvenog portala za potrošače na način da se interaktivni vodič proširi i na ostala sektorska područja zaštite potrošača, u razdoblju provedbe Nacionalnog programa unaprijedit će se funkcioniranje portala te olakšati pronalaženje potrebnih potrošačkih informacija prilikom pristupa portalu.

- **Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača**

Kontinuirano razvijanje alata namijenjenih informiranju potrošača o njihovim potrošačkim pravima jedna je od važnijih zadaća. Nadalje, planira se daljnje unaprjeđenje Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača, kako bi se unaprijedila komunikacija s potrošačima te kako bi se uspostavila kvalitetna metodologija za grupiranje i filtriranje strukturiranih podataka, koji čine bazu za sakupljanje iznimno važnih statističkih podataka za potrebne analize tržišta na području zaštite potrošača. Također, novi sustav će doprinijeti kvalitetnijoj suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu politike zaštite potrošača.

Naime, u svrhu uspostavljanja brže komunikacije s građanima, ustrojen je Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP) koji građanima u Republici Hrvatskoj omogućuje da putem elektroničke pošte na jednom mjestu zatraže objašnjenja propisa i postupaka od tijela nadležnih za pojedina područja zaštite potrošača. Povezivanjem većeg broja tijela državne uprave koja u svojem djelokrugu provode politiku zaštite potrošača u CISZP-u, 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 navedenih institucija, a prednost ovog sustava je što potrošači na jednom mjestu mogu dobiti odgovore na svoje upite u kratkom vremenskom roku.

Osim evidentiranja i upravljanja prigovorima i upitima potrošača, sustav omogućuje i analizu podataka neophodnih za izradu statistika koje se koriste u procesu kreiranja politike zaštite potrošača. Navedena statistička baza podataka omogućuje bolje praćenje pojedinih tržišta u smislu identificiranja problema s kojima se potrošači najčešće susreću.

- **Besplatni telefon za potrošače**

Porast broja upita potrošača putem besplatnog telefona za potrošače ukazuje na daljnju potrebu osmišljavanja korisnih alata i mehanizama za jednostavniju i bržu komunikaciju potrošača s nadležnim tijelima, a koji na jednostavan način omogućavaju informiranje i edukaciju potrošača o njihovim potrošačkim pravima.

Znatan dio aktivnosti usmjerava se na direktnu komunikaciju s potrošačima o njihovim pravima. Besplatni telefonski broj 0800/414-414 za informiranje je jedan od načina direktne komunikacije putem kojeg stručnjaci pružaju potrošačima besplatne informacije o brojnim pitanjima koja se odnose na zaštitu ekonomskih interesa potrošača u odnosu na trgovce sa sjedištem na području Republike Hrvatske.

Registriranjem svakog potrošačkog poziva, kao i kategoriziranjem istih, jedinstveni telefon za potrošače omogućuje stvaranje strukturiranih podataka koji čine bazu za sakupljanje iznimno važnih statističkih podataka za područje zaštite potrošača. Podaci se koriste u svim

analizama kao i procjenama učinaka propisa kao baza za donošenje novog nacionalnog zakonodavstva i zakonodavstva Europske unije, a radi boljeg uređenja jedinstvenog tržišta.

5. MEĐURESORNA SURADNJA

Kako bi došlo do daljnjeg razvoja područja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, poticanje međusektorske suradnje od iznimne je važnosti. Stoga će se nastaviti s aktivnostima daljnjeg umrežavanja dionika, a u cilju bolje zaštite potrošača u svim sektorima.

Međusektorska suradnja provodit će se i kroz rad Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača kao savjetodavnog tijela Vlade Republike Hrvatske koje će na stručnoj razini raspravljati o aktualnim potrošačkim temama.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, između ostalog, sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača kao i u izradi Izvješća o ostvarivanju mjera i aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom za proteklo razdoblje, a u razdoblju provedbe ovog Nacionalnog programa izradit će i Zajedničku komunikacijsku strategiju.

Međusektorskom suradnjom u provođenju nadzora nad primjenom potrošačkog zakonodavstva u Republici Hrvatskoj jača se povjerenje potrošača u mogućnost ostvarenja njihovih prava prilikom kupnje proizvoda i usluga, kao i zaštita tržišnog natjecanja sankcioniranjem trgovaca koji ne postupaju sukladno pozitivnim pravnim propisima iz područja zaštite potrošača.

Na razini jedinica lokalne samouprave međuresorna suradnja ostvarivat će se kroz organizaciju različitih kampanja, okruglih stolova te putem drugih usluga promidžbe i informiranja potrošača radi daljnjeg unaprjeđenja politike zaštite potrošača. Budući da se značajan broj upita potrošača odnosi upravo na pitanja vezana za korištenje javnih i komunalnih usluga koje se pružaju na području stanovanja potrošača, od iznimne je važnosti značajnije uključivanje jedinica lokalne samouprave u aktivnosti vezane uz podizanje svijesti potrošača.

Prava potrošača i sigurnost moraju se i dalje štititi, posebno tijekom i nakon razdoblja dosad nezabilježene nesigurnosti uzrokovane COVID-19 zdravstvenom krizom. Svi dionici politike zaštite potrošača, pojedinačno i putem međuresorne suradnje moraju uložiti dodatne napore kako bi se neizvjesnost i strahovi potrošača sveli na najmanju moguću mjeru.

Navedeni prioriteti u ovom Nacionalnom programu trebali bi biti poticaj jačanju međusektorske suradnje kroz koordinaciju Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja kako bi se nadležna tijela na nacionalnoj i lokalnoj razini intenzivnije uključila u provedbu mjera, a sve u cilju osnaživanja prava hrvatskih potrošača te promicanja pravednog tržišnog natjecanja.

DODATAK

Tablica 1. Mjere za ostvarivanje prioriteta iz Nacionalnog programa

R. BR.	NOSITELJ	MJERA	ROK	FINANCIJSKA SREDSTVA
1.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja	Prenošenje Direktive o modernizaciji pravila Europske unije u nacionalno zakonodavstvo	IV. kvartal 2021.	Državni proračun
2.	Ministarstvo pravosuđa i uprave Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja	Prenošenje Direktive o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača	IV. kvartal 2022.	Državni proračun
3.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja Ministarstvo pravosuđa i uprave	Prenošenje digitalnih direktiva u nacionalno zakonodavstvo	II. kvartal 2021.	Državni proračun
4.	DZIV u suradnji s ostalim dionicima politike zaštite potrošača	Praćenje trendova o povredama prava intelektualnog vlasništva s naglaskom na krivotvorene i piratske proizvode	kontinuirano	Državni proračun/vlastita sredstva
5.	HAKOM	Daljnje unaprjeđenje aplikacija „Procjenitelj troškova“ i „HAKOMETar“	kontinuirano	Vlastita sredstva
6.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja	Dodjela eko-oznaka za proizvode i usluge: EU Ecolabel (eko-oznaka EU-a) i Prijatelj okoliša (nacionalna eko-oznaka)	kontinuirano	Državni proračun
7.	HERA	Razvoj web aplikacije za usporedbu cijene plina	IV. kvartal 2021.	Vlastita sredstva
8.	Ministarstvo financija HNB HANFA Ministarstvo znanosti i obrazovanja Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja HGK HUP te ostali dionici politike zaštite potrošača	Edukativno-informativne aktivnosti usmjerene podizanju financijskih znanja građana od najranije dobi	kontinuirano	Državni proračun/vlastita sredstva
9.	Ministarstvo poljoprivrede	Sudjelovanje u radu Komisije Codex Alimentarius	kontinuirano	Državni proračun

10.	Ministarstvo poljoprivrede	Povećanje prepoznatljivosti proizvoda i značaj oznaka ZOI / ZOZP / ZTS te proizvoda s oznakom „Dokazana kvaliteta“ za potrošače	kontinuirano	Državni proračun
11.	Ministarstvo poljoprivrede	Podizanje svijesti i informiranje potrošača o sprječavanju i smanjenju nastajanja otpada od hrane	kontinuirano	Državni proračun
12.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja u suradnji s ostalim dionicima politike zaštite potrošača	Informiranje potrošača i podizanje svijesti o potrošačkim pravima organiziranjem informativnih kampanja	kontinuirano	Državni proračun/vlastita sredstva
13.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja	Rješavanje prekograničnih EU pritužbi i informiranje potrošača o prekograničnim potrošačkim pravima putem Europskog potrošačkog centra Hrvatska	kontinuirano	EU sredstva/državni proračun
14.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja	Informiranje potrošača o njihovim pravima putem alata za informiranje	kontinuirano	Državni proračun
15.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja HGK, HOK, te ostala notificirana tijela	Informiranje potrošača o prednostima alternativnih i online načina rješavanja potrošačkih sporova	kontinuirano	Državni proračun/vlastita sredstva
16.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja u suradnji s državnim i javnim tijelima koja se bave zaštitom potrošača, HNB, DZS, HANFA, predstavnicima gospodarskih udruženja, predstavnicima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te po potrebi s predstavnicima strukovnih udruženja	Sudjelovanje u javnim kampanjama kroz Koordinacijski odbor za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača s ciljem informiranja poduzeća i potrošača o promjenama koje ih očekuju u postupku uvođenja eura te o pravilnom isticanju i preračunavanju cijena, praćenje cijena i etičnosti poslovanja poduzeća	2022. 2023.	Državni proračun/vlastita sredstva
17.	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja Ured za udruge Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva	Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača za pristup natječajima koji se financiraju iz EU sredstava	kontinuirano	EU sredstva/državni proračun
18.	Nacionalno Vijeće za zaštitu potrošača	Donošenje Zajedničke komunikacijske strategije	III. kvartal 2024.	Državni proračun
19.	Državni inspektorat	Učinkovita organizacija i provedba inspeksijskih nadzora i službenih kontrola u cilju zaštite potrošača	kontinuirano	Državni proračun
20.	HACZ	Informiranje potrošača o pravima putnika u zračnom prometu	kontinuirano	Vlastita sredstva

PRILOG - Izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću

OBRAZAC IZVJEŠĆA O PROVEDENOM SAVJETOVANJU SA ZAINTERESIRANOM JAVNOŠĆU	
Naslov dokumenta	Izvešće o provedenom Savjetovanju o Prijedlogu nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2021. do 2024. godine
Stvaratelj dokumenta, tijelo koje provodi savjetovanje	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
Svrha dokumenta	Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do -2024. godine strateški je dokument kojim se utvrđuju prioritetna područja zaštite potrošača koja je u nadolazećem razdoblju potrebno unaprijediti kako bi se osnažio položaj potrošača u Republici Hrvatskoj te povećalo njihovo povjerenje u tržište.
Datum dokumenta	23. 12. 2020.
Verzija dokumenta	Prijedlog akta
Vrsta dokumenta	Strategija
Naziv nacrtu zakona, drugog propisa ili akta	Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine
Jedinstvena oznaka iz Plana donošenja zakona, drugih propisa i akata objavljenog na internetskim stranicama Vlade	/
Naziv tijela nadležnog za izradu nacrtu	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
Koji su predstavnici zainteresirane javnosti bili uključeni u postupak izrade odnosno u rad stručne radne skupine za izradu nacrtu?	Ministarstvo financija, Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo turizma i sporta, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo pravosuđa i uprave, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo unutarnjih poslova, Državni inspektorat, Hrvatska narodna banka, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Vijeće za vodne usluge, Agencija za elektroničke medije, Agencija za zaštitu osobnih podataka, Hrvatska akreditacijska agencija, Hrvatski zavod za norme, Državni zavod za mjeriteljstvo, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo, Hrvatska energetska regulatorna agencija, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska udruga poslodavaca, Mreža potrošača Hrvatske, "Mrežnica" - udruga za zaštitu potrošača Grada Duga Resa, "Potrošački forum" udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, Društvo za zaštitu potrošača Istre, Udruga za zaštitu prava potrošača "Splitski potrošač" – Split, Udruga za zaštitu prava potrošača „Varaždinski potrošač“ Varaždin, „Korana“-udruga za zaštitu potrošača, Blokirani-Deblokirajmo Hrvatsku, „Potrošačica“ – društvo za zaštitu potrošačica i potrošača Hrvatske, Razvojna organizacija zaštite potrošača,

	<p>Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Društvo za zaštitu potrošača "Šibenski potrošač", Udruga za zaštitu potrošača "Dalmatinski potrošač", Udruga za zaštitu potrošača Kutina, Udruga za zaštitu potrošača "Međimurski potrošač", Udruga za zaštitu potrošača Grada Koprivnice i Koprivničko – križevačke županije, Udruga za zaštitu potrošača Bjelovarsko-bilogorske županije, Udruga „Potrošački centar“, Centar za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“, Franak - udruga za zaštitu potrošača korisnika financijskih usluga, Udruga za zaštitu potrošača grada Samobora, Štedopis – institut za financijsko obrazovanje, Zagrebačka udruga potrošača, Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Udruga za zaštitu prava potrošača „Zadarski potrošač“ -Zadar, Hrvatski institut za financijsku edukaciju, Društvo potrošača Međimurja, Zvonimir, Udruga Biovrt – u skladu s prirodom, Ekološka udruga „Krka“ Knin, Start – centar za lokalni razvoj Bjelovar, Unija potrošača Hrvatske, Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Profi Test d.o.o. (Centar za mirenje „Medijator“), Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske, Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva.</p>
<p>Je li nacrt bio objavljen na internetskim stranicama ili na drugi odgovarajući način?</p> <p>Ako jest, kada je nacrt objavljen, na kojoj internetskoj stranici i koliko je vremena ostavljeno za savjetovanje?</p> <p>Ako nije, zašto?</p>	<p>Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine objavljen je na mrežnoj stranici e-Savjetovanja https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=15567 u svrhu savjetovanja s javnošću u razdoblju od 7. do 22. prosinca 2020. godine.</p>
<p>Koji su predstavnici zainteresirane javnosti dostavili svoja očitovanja?</p>	<p>Na mrežnoj stranici e-Savjetovanja zaprimljena je jedna primjedba g. Stipe Šole.</p> <p>Putem e-pošte Ministarstvo je zaprimilo i jednu primjedbu Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje.</p>
<p>ANALIZA DOSTAVLJENIH PRIMJEDBI</p> <p>Primjedbe koje su prihvaćene</p> <p>Primjedbe koje nisu prihvaćene i obrazloženje razloga za neprihvatanje</p>	<p>Vezano za primjedbu zaprimljenu putem mrežne stranice e-Savjetovanja vidjeti Izvješće o provedenom savjetovanju - Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću o Prijedlogu nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine</p> <p>Primjedba Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje zaprimljena putem e-pošte prihvaćena je.</p>
<p>Troškovi provedenog savjetovanja</p>	<p>Nije bilo troškova za provedbu ovoga savjetovanja.</p>

Izvješće o provedenom savjetovanju - Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću o Prijedlogu nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2021.-2024.

Redni broj	Korisnik	Isječak	Komentar	Status odgovora	Odgovor
1	Stipe Šola	Informiranje potrošača o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova, Alternativno rješavanje potrošačkih sporova	<p>Predlažem dopunu sa slijedećim tekstom: Europska komisija uvrstila je Sud časti HOK-a, i Centar za mirenje HOK-a i PROFI TEST d.o.o Centar za mirenje „MEDIJATOR“ na popis notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na Platformi za online rješavanje potrošačkih sporova (Platformi za ORS) .U razdoblju od 2021.-2024. uz opisane aktivnosti, HOK planira nastavak djelovanja svog Suda časti i Centra za mirenje te značajnije unaprjeđenje online načina rješavanja sporova na temelju dobrih vlastitih iskustava i uz konzultiranje najboljih međunarodnih praksi.</p> <p>PROFI TEST d.o.o Centar za mirenje „MEDIJATOR“ u idućem će razdoblju zaprimati prijedloge i organizirati provođenje postupaka mirenja, koji se mogu provesti u svim županijskim središtima u Republici Hrvatskoj te prema potrebi i u ostalim manjim mjestima kako bi ovakav način rješavanja sporova bio dostupniji i jeftiniji potrošačima. Zahtjev za pokretanje postupka mirenja može se predati i putem elektroničkog obrasca koji se nalazi na mrežnim stranicama Centra za mirenje „MEDIJATOR“ www.Prijedlog.za.pokretanje.potrošackog.spora – Medijator – centar za mirenje kako bi se ubrzao postupak, smanjili troškovi te olakšao pristup stranaka mirenju, a osigurani su i uvjeti za provođenje postupka putem internetske video platforme. Centra za mirenje „MEDIJATOR“ je u suradnji i uz sufinanciranje od strane Europske unije, proveo projekta „Osnaživanje svjesnosti potrošača“ koji je održan 2019 godine u Zagrebu, Bjelovaru, Puli, Osijeku i Splitu. Stoga temeljem tog i dugogodišnjeg iskustva u posredovanju i alternativnom rješavanju potrošačkih i inih sporova mirenjem, Centra za mirenje „MEDIJATOR“ će i u narednom razdoblju aktivno raditi na unaprjeđenju provođenja online i offline mirenja u potrošačkim sporovima i aktivnostima u</p>	Djelomično prihvaćen	Djelomično se prihvaća. Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine orijentira na buduće aktivnosti dionika zaštite potrošača, bez navođenja onih aktivnosti koje su se provodile prije početka razdoblja za koje je isti predviđen stoga se neće unijeti informacija o projektu „Osnaživanje svjesnosti potrošača“.

			promociji mirenja.		
--	--	--	--------------------	--	--