



**HRVATSKI SABOR**

KLASA: 022-03/21-01/53

URBROJ: 65-21-02

Zagreb, 24. lipnja 2021.



Hs\*\*NP\*022-03/21-01/53\*65-21-02\*\*Hs

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA  
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA  
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 33. stavka 1. podstavka 3. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Izvešće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine*, koje je predsjedniku Hrvatskoga sabora u skladu s odredbom članka 130. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 41/14, 110/15 i 13/19), dostavila Vlada Republike Hrvatske, aktom od 23. lipnja 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, dr. sc. Marija Šiljega, Milu Horvata i Ivu Milatića.

**PREDSJEDNIK**

**Gordan Jandroković**



**VLADA REPUBLIKE HRVATSKE**

KLASA: 022-03/21-07/211

URBROJ: 50301-05/14-21-2

Zagreb, 23. lipnja 2021.

**PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA**

**PREDMET:** Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine

Na temelju članka 130. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14., 110/15. i 14/19.), Vlada Republike Hrvatske dostavlja Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. 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, dr. sc. Marija Šiljega, Milu Horvata i Ivu Milatića.

  
PREDSEDNIK  
mr. sc. Andrej Plenković

**IZVJEŠĆE O PROVEDBI NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA  
ZA RAZDOBLJE OD 2017. DO 2020. GODINE**

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b>	<b>2</b>
<b>2. ZAKONODAVNE AKTIVNOSTI U RAZDOBLJU 2017.-2020.</b>	<b>3</b>
<b>3. POSEBNI CILJEVI NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2017. DO 2020. GODINE</b>	<b>6</b>
<b>3.1. BOLJA INFORMIRANOST I EDUCIRANOST POTROŠAČA O NJIHOVIM PRAVIMA</b>	<b>6</b>
3.1.1. Učinkoviti alati za informiranje	12
3.1.2. Financijska pismenost potrošača	17
<b>3.2. OSIGURANJE POTROŠAČIMA INSTRUMENTATA BRZOG RJEŠAVANJA PRITUŽBI I SPOROVA</b>	<b>21</b>
3.2.1. Instrumenti alternativnog rješavanja pritužbi i sporova potrošača	21
<b>3.3. BOLJA PROVEDBA POTROŠAČKIH PRAVA KROZ DJELOTVORAN NADZOR NA TRŽIŠTU</b>	<b>26</b>
3.3.1. Nadzor prodaje proizvoda potrošačima, sigurnosti neprehrambenih proizvoda i sigurnosti hrane	27
3.3.2. Nadzor u financijskom sektoru	34
3.3.3. Nadzor u sektoru putničkih prava	36
3.3.4. Nadzor u ostalim sektorima	39
<b>3.4. DALJNI RAZVOJ POLITIKE SIGURNOSTI PROIZVODA</b>	<b>42</b>
3.4.1. Sigurnost i kvaliteta hrane	43
3.4.2. Zdravstvena ispravnost vode za ljudsku potrošnju	47
3.4.3. Sigurnost predmeta opće uporabe	48
<b>3.5. JAČANJE NEOVISNOSTI I REPREZENTATIVNOSTI UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA</b>	<b>49</b>
3.5.1. Aktivnosti udruga za zaštitu potrošača	51
3.5.2. Aktivnosti Saveza za zaštitu prava potrošača	51
<b>3.6. JAČANJE ULOGE JEDINICA LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE U PROVEDBI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA</b>	<b>52</b>
<b>4. NACIONALNO VIJEĆE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA</b>	<b>52</b>
<b>5. HRVATSKO PREDSJEDANJE VIJEĆEM EUROPSKE UNIJE</b>	<b>54</b>
<b>6. ZAKLJUČAK I PREPORUKE ZA BUDUĆE RAZDOBLJE</b>	<b>55</b>
<b>DODATAK I.</b>	<b>58</b>
Aktivnosti udruga za zaštitu potrošača u izvještajnom razdoblju	58

## POPIS KRATICA

ARPS	Alternativno rješavanje potrošačkih sporova
AZOP	Agencija za zaštitu osobnih podataka
CPN	Mreža tijela za potrošačku politiku ( <i>Consumer Policy Network</i> )
DIRH	Državni inspektorat
DZIV	Državni zavod za intelektualno vlasništvo
ECC HR	Europski potrošački centar Hrvatska
EK	Europska komisija
EUROPOL	Agencija Europske unije za izvršavanje zakonodavstva
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
MFİN	Ministarstvo financija
MINGOR	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
MMPI	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
MPOLJ	Ministarstvo poljoprivrede
MPU	Ministarstvo pravosuđa i uprave
MIZ	Ministarstvo zdravstva
MZO	Ministarstvo znanosti i obrazovanja
OLAF	Europski ured za borbu protiv prijevara ( <i>European Anti-Fraud Office</i> )
ZARPS	Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

## 1. UVOD

Misija Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine<sup>1</sup> (u daljnjem tekstu: Nacionalni program) bila je učiniti zaštitu potrošača u svim sektorskim politikama komplementarnom te omogućiti osiguravanje visokih standarda zaštite potrošača, na način da se štite ekonomski interesi potrošača, omogućava informiranost i educiranost o važnosti politike zaštite potrošača svih dionika u ovom području te da se osiguravaju jednostavne procedure za rješavanje potrošačkih pritužbi.

Također, Nacionalnim programom politika zaštite potrošača u izvještajnom razdoblju u Republici Hrvatskoj bila je usmjerena na daljnji razvoj standarda zaštite prava potrošača sa željom da se osnaži potrošača, da potrošač postane aktivan sudionik na tržištu te da se integracija potrošačkih prava unaprijedi kroz sve sektorske politike.

Prikaz ispunjenih ciljeva, ostvarenih mjera i aktivnosti zadanih Nacionalnim programom u ovom Izvješću bit će prikazan tako da slijedi posebne ciljeve koji su njime bili zadani, kroz sljedeća poglavlja:

1. bolja informiranost i educiranost potrošača o njihovim pravima,
2. osiguranje mehanizama brzog rješavanja potrošačkih pritužbi i sporova,
3. bolja provedba potrošačkih prava kroz djelotvoran nadzor na tržištu,
4. daljnji razvoj politike sigurnosti proizvoda,
5. jačanje neovisnosti i reprezentativnosti udruga za zaštitu potrošača,
6. jačanje uloge jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača.

Izvješće prikazuje provedene zakonodavne aktivnosti u izvještajnom razdoblju s osvrtom na predsjedanje Republike Hrvatske Vijećem Europske unije te rad Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. S obzirom na činjenicu da se početkom 2020. godine svijet suočio s krizom globalnih razmjera uzrokovanom pandemijom virusa COVID – 19 zbog čega su se promijenili obrasci potrošnje, mobilnost i navike potrošača, kroz ovo Izvješće bit će istaknute slabosti u području zaštite prava potrošača s kojima su se potrošači suočili s isticanjem prvih koraka koji su bili poduzeti od strane svih dionika u području zaštite potrošača kako bi se pravodobno zaštitila potrošačka prava i potrošač na tržištu.

---

<sup>1</sup> "Narodne novine" br.20/18

## 2. ZAKONODAVNE AKTIVNOSTI U RAZDOBLJU 2017. - 2020.

Politika zaštite potrošača važan je element u funkcioniranju jedinstvenog tržišta Europske unije. Jačanje uloge potrošača i učinkovita zaštita njihove sigurnosti i ekonomskih interesa glavni su ciljevi europske politike u ovom području. U izvještajnom razdoblju brojni dionici politike zaštite potrošača kontinuirano su radili na pravodobnom prenošenju europskog i unapređenju nacionalnog potrošačkog zakonodavstva.

Sukladno statusnim promjenama definiranim člankom 34. i člankom 35. Zakona o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave<sup>2</sup>, od 22. srpnja 2020. s radom je započelo Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja (MINGOR).

Kao nadležno resorno tijelo za politiku zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, MINGOR je intenzivno radilo na unapređenju politike zaštite potrošača kroz kontinuirano praćenje europskog zakonodavstva i kontinuirano prenošenje odredbi u nacionalni pravni poredak, kao i na koordinaciji rada svih dionika zaštite potrošača vezano uz provedbu Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine.

Zabrana geografskog blokiranja važan je element strategije jedinstvenog digitalnog tržišta. U svrhu učinkovitog rješavanja problema izravne i neizravne diskriminacije na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata, donesena je Uredba (EU) 2018/302<sup>3</sup>.

Kako bi se osiguralo učinkovito i primjereno izvršavanje Uredbe (EU) 2018/302 u Republici Hrvatskoj, dana 21. ožujka 2019. na snagu je stupio Zakon o provedbi uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanog geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni Uredbi (EZ) 2006/2004 i (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ<sup>4</sup> (Zakon o provedbi uredbe (EU) 2018/302). Zakonom o provedbi uredbe (EU) 2018/302 osigurana je učinkovita primjena predmetne Uredbe na način da je određeno nadležno tijelo i zadaće nadležnog tijela za provedbu Uredbe (EU) 2018/302, kao i učinkovite sankcije u slučaju neopravdane diskriminacije na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana koje može odrediti DIRH kao tijelo državne uprave nadležno za inspekcijske poslove u području zaštite potrošača. Potrebno je naglasiti da je Zakonom o provedbi Uredbe (EU) 2018/302 omogućena ista razina pravne zaštite od neopravdanog geografskog blokiranja potrošačima, ali i trgovcima koji u ugovorne odnose stupaju u svojstvu krajnjih korisnika, a koji su definirani skupnim pojmom „klijenti“, koji obuhvaća i potrošače i trgovce - krajnje korisnike. Osim toga, određen je i ECC koji djeluje u sklopu MINGOR-a kao tijelo nadležno za pružanje praktične pomoći potrošačima u slučaju spora između potrošača i trgovca koji proizlazi iz primjene Uredbe (EU) 2018/302.

<sup>2</sup> “Narodne novine” br.85/20

<sup>3</sup> Uredba (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanog geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni Uredbi (EZ) 2006/2004 i (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, koja se primjenjuje od 3. prosinca 2018. godine Tekst značajan za EGP, SL L 60I, 2.3.2018.

<sup>4</sup> “Narodne novine” br. 25/19

Zakon o zaštiti potrošača<sup>5</sup> izmijenjen je 2019.<sup>6</sup> radi daljnjeg usklađivanja s pravnom stečevinom Europske unije. Predmetnom izmjenom jasnije su uređene obveze trgovca vezano za isticanje cijene tijekom posebnih oblika prodaje, kao i odredbe koje uređuju pružanje javnih usluga. Jedna od najvažnijih izmjena odnosila se na sklapanje ugovora putem telefona. Iskustvo je pokazalo brojne prijemore vezano za sadržaj sklopljenog ugovora putem telefona, a potrošači su često osporavali i samo sklapanje ugovora. Iz tog razloga, izmjenom Zakona o zaštiti potrošača propisalo se kako se ugovor smatra sklopljenim tek nakon što potrošač trgovcu dostavi potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora. Predmetnim izmjenama koje su ponajviše bile usmjerene na jasnije određivanje prava i obveza subjekata potrošačkih ugovora, ali i drugih pravnih osoba nositelja obveza u potrošačkom zakonodavstvu, znatno se doprinijelo pravnoj sigurnosti u tom području.

15. svibnja 2020. na snagu je stupio Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2017/2394 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004<sup>7</sup>. Predmetnim su se Zakonom osigurali uvjeti za provedbu Uredbe (EU) 2017/2394<sup>8</sup> u Republici Hrvatskoj, čime je ojačan postojeći sustav suradnje nacionalnih nadležnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača u slučajevima prekograničnog kršenja potrošačkih prava koja su obuhvaćena Uredbom (EU) 2017/2394. Osim toga, provedba je doprinijela povećanju povjerenja u e-trgovinu, zaštiti potrošača, ali i zaštiti tržišnog natjecanja, čime se omogućilo poticajno okruženje za gospodarski rast u Republici Hrvatskoj i unutar jedinstvenog tržišta Europske unije.

Nadalje, u izvještajnom razdoblju donesen je Zakon o vodnim uslugama<sup>9</sup>. Ovim Zakonom vodne usluge definirane su kao usluge od općeg interesa, koje se obavljaju kao javna služba. Takve usluge su od interesa za sve jedinice lokalne samouprave na uslužnom području, a mogu ih obavljati isključivo javni isporučitelji vodnih usluga odnosno društva kapitala kojim su jedini osnivači jedinice lokalne samouprave. Djelatnosti vodnih usluga moraju se obavljati učinkovito, ekonomično i svrhovito, tako da se osigura njihov održivi razvitak i stalno povećanje kakvoće vodnih usluga. Javni isporučitelji vodnih usluga dužni su pružati vodne usluge krajnjim korisnicima (potrošačima) pod nediskriminacijskim i socijalno prihvatljivim uvjetima.

Zakon o održivom gospodarenju otpadom<sup>10</sup> kao i Uredba o gospodarenju komunalnim otpadom<sup>11</sup> definira načine gospodarenja otpadom i javnu uslugu prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada.

Plan gospodarenja otpadom Republike Hrvatske za razdoblje 2017.- 2022. (dalje u tekstu PGO)<sup>12</sup> kroz određene mjere utječe na potrošače. U mjeri 7. PGO-a navedeno je poticanje sprečavanja nastanka otpadnih plastičnih vrećica, uvedena je naplata za lagane plastične vrećice za nošenje i obveza prodavateljima da na mjestu prodaje plastičnih vrećica informiraju potrošače

<sup>5</sup> "Narodne novine" br. 41/14 i 110/15

<sup>6</sup> "Narodne novine" br. 14/19

<sup>7</sup> "Narodne novine" br. 54/20

<sup>8</sup> 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 (Tekst značajan za EGP, SL L 345/1, 27.12.2017.

<sup>9</sup> "Narodne novine" br. 66/19

<sup>10</sup> "Narodne novine" br. 94/13, 73/17, 14/19, 98/19

<sup>11</sup> "Narodne novine" br. 50/17 i 84/19

<sup>12</sup> "Narodne novine" br. 3/17



o negativnom utjecaju prekomjerne potrošnje vrećica na okoliš, uključujući i mjesta gdje potrošači sami uzimaju plastične vrećice (vrećice u rolama za voće i povrće i sl.).

U izvještajnom razdoblju usvojen je Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015.do 2020.<sup>13</sup> Temeljem Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača u izvještajnom razdoblju, izrađena su četiri Akcijska plana za unapređenje financijske pismenosti potrošača.

U odnosu na pružatelje financijskih usluga, u izvještajnom razdoblju doneseno je nekoliko zakona. Tako je u srpnju 2017. donesen Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu<sup>14</sup>, čime se povećala razina zaštite potrošača pri ugovaranju i korištenju računa za plaćanje povećanjem transparentnosti i usporedivosti naknada za usluge povezane s računom za plaćanje potrošača, olakšalo se prebacivanje računa za plaćanje potrošača iz jedne banke u drugu banku u Republici Hrvatskoj te se osiguralo pravo potrošačima da otvore i koriste račun za plaćanje s osnovnim uslugama, s ciljem postizanja veće financijske uključenosti i mobilnosti potrošača.

Usvojen je i Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju<sup>15</sup> koji ima za cilj jasnije informiranje potrošača o uvjetima i uslugama koje pružaju kreditne institucije i kreditni posrednici vezano uz sklapanje ugovora o stambenom potrošačkom kreditu. Također, zakonom se detaljnije uređuje procjena kreditne sposobnosti potrošača, omogućuje se bolja zaštita potrošača kada je kredit u stranoj valuti i uvodi se pravo na konverziju. Uveden je i Europski standardizirani informativni obrazac koji ima za cilj bolju informiranost potrošača i lakšu mogućnost usporedbe različitih ponuda. Uz navedeno, propisan je i obavezni rok za razmatranje ponude od najmanje 15 dana tijekom kojeg potrošač ima mogućnost usporedbe ponuda, procjenu njihovih učinaka i donošenje informirane odluke.

Kako bi se i hrvatskim potrošačima i korisnicima platnih usluga, istodobno s građanima u drugim zemljama Europske unije, omogućile pogodnosti tehnološki naprednih plaćanja, inovativnih dodatnih usluga upravljanja osobnim financijama i kupnju uz plaćanje koje uz stroge autentifikacijske protokole i nedvojbenu suglasnost korisnika obavlja treća strana tijekom izvještajnog razdoblja, u novi Zakon o platnom prometu<sup>16</sup> i novi Zakon o elektroničkom novcu<sup>17</sup> prenesena je PSD2 direktiva<sup>18</sup>.

---

<sup>13</sup> "Narodne novine" br. 11/15

<sup>14</sup> "Narodne novine", br. 70/2017

<sup>15</sup> "Narodne novine" br. 101/2017

<sup>16</sup> "Narodne novine" br. 66/2018

<sup>17</sup> "Narodne novine" br. 64/2018

<sup>18</sup> Direktiva (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 337, 23.12.2015.)

### **3. POSEBNI CILJEVI NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2017. DO 2020. GODINE**

#### **3.1. BOLJA INFORMIRANOST I EDUCIRANOST POTROŠAČA O NJIHOVIM PRAVIMA**

Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima jedan je od najvažnijih segmenata politike zaštite potrošača. Svi dionici politike zaštite potrošača usmjeravali su svoje aktivnosti na kontinuirano educiranje i informiranje javnosti o svim relevantnim potrošačkim pitanjima. Time se nastojalo potrošačima olakšati snalaženje u mnoštvu složenih sektorskih propisa i omogućiti im učinkovitije ostvarivanje njihovih prava.

##### **Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima**

Tijekom 2017. i 2018. organizirane su 2 velike kampanje pod nazivom “Zajedno za potrošače” i “Sve na jednom mjestu” koje su se održale u 11 hrvatskih gradova.

Javno događanje „Sve na jednom mjestu“, započelo je 9. rujna 2017. na Cvjetnom trgu u Zagrebu, a nastavilo se u nekoliko većih gradova - Osijeku (22. rujna 2017.), Varaždinu (29. rujna 2017.), Rijeci (13. listopada 2017.) i Splitu (27. listopada 2017.). Kampanja je organizirana s ciljem da se građanima, potrošačima i poduzetnicima predstave i približe alati koje imaju na raspolaganju, a koji im mogu pomoći da ostvare svoja prava i iskoriste poslovne prilike koje pruža zajedničko europsko tržište.

U cilju približavanja svih potrebnih informacija građanima, malim, srednjim i velikim poduzetnicima, kao i cijeloj javnoj upravi na jednom mjestu i na najpristupačniji način predstavljeno je kako se mogu koristiti sva prava koja imamo kao građani Republike Hrvatske - bilo kao pojedinci kada, primjerice, kupujemo određeni proizvod i nismo zadovoljni s istim ili kao tvrtka koja želi plasirati svoje proizvode na područje druge države članice Europske unije i susreće se s problemima na tom putu.

Javno događanje „Zajedno za potrošače“ bilo je usmjereno na integraciju i jačanje zaštite prava potrošača, jačanje informiranosti i edukacije svih građana - potrošača u Republici Hrvatskoj, ali i na edukaciju trgovaca, kako bi isti bili upućeni u obveze koje imaju prema potrošačima sukladno potrošačkom zakonodavstvu. U sklopu akcije, uz provođenje kampanje u nekoliko većih gradova diljem Republike Hrvatske (Zagreb, Čakovec, Slavonski Brod, Vinkovci, Pula, Zadar i Dubrovnik), proveden je velik broj informativnih i edukativnih događanja, poput informativnog i edukacijskog događanja održanog u rujnu 2018. u tri veća trgovačka centra u Zagrebu (Arena Centar, Avenue Mall i City Centar one West) i predbožićno događanje na Zrinjevcu u prosincu 2018., prilikom kojih su se građani imali priliku informirati o svojim potrošačkim pravima.

U sklopu akcija uvedene su i dvije nove aktivnosti – informiranje mladih i Dani otvorenih vrata unutarnjeg tržišta EU za poduzetnike.

Tijekom 2017. u svim državama članicama EK je pokrenula projekt „*Consumer Law Ready* - Spremni za prava potrošača” koji obuhvaća trening za poduzetnike iz kategorije malih i srednjih poduzeća širom Europske unije o pravima potrošača u digitalnom dobu. Trening je obuhvatio pet ključnih područja zaštite potrošača kroz pet edukativnih modula:

1. Marketing i zahtjevi za predugovorno informiranje
2. Pravo na povrat robe kod ugovora sklopljenih na daljinu ili izvan poslovnih prostorija
3. Prava potrošača i garancije kod robe s greškom
4. Nepoštena trgovačka praksa i nepoštene ugovorne odredbe
5. Alternativno (ARPS) i *online* (ORS) rješavanje sporova

Projekt je nastavljen u 2019. i 2020., dok je treća faza u tijeku. Partner organizacija na nacionalnoj razini u Hrvatskoj je HOK iz koje dolazi i nacionalni trener za Republiku Hrvatsku. Projektom upravlja konzorcij (BEUC, SMEunited, Eurochambers). Za vrijeme trajanja projekta educirano je 27 lokalnih trenera koji dolaze iz udruga trgovaca (HOK, HUP, HGK) te iz udruga potrošača. Projekt je EK potaknula kako bi se iskoristio potencijal od 21 milijuna europskih MSP-ova i 500 milijuna potrošača na području prekogranične e-trgovine koja unatoč navedenom potencijalu nije toliko razvijena kao u drugim državama svijeta.

U nadležnosti MINGOR-a je i pružanje obavijesti i relevantnih informacija o instrumentima zaštite okoliša koje su u odnosu na zaštitu potrošača propisane i u Zakonu o zaštiti okoliša,<sup>19</sup> a to su: znak zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel i nacionalni znak zaštite okoliša Prijatelj okoliša. Popis proizvoda kojima je Ministarstvo dodijelilo znak EU Ecolabel dostupan je putem linka Opće teme | MINGOR (haop.hr)<sup>20</sup>.

AZOP je svake godine u izvještajnom razdoblju, 28. siječnja obilježavala Europski dan zaštite osobnih podataka, organiziranjem savjetovanja, konferencija i predavanja, odnosno organiziranjem prigodnih štandova kako bi ostvarila neposredan kontakt s potrošačima.

Također, provodile su se i edukativno-savjetodavne aktivnosti u smislu kontinuiranog davanja savjeta, mišljenja, preporuka kako samim potrošačima kao ciljanoj skupini tako i institucijama, tijelima i udrugama koje prikupljaju i obrađuju njihove osobne podatke ili zastupaju njihova prava i interese.

I HAKOM je tijekom izvještajnog razdoblja dio preventivnih aktivnosti provodio u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača iz Vinkovaca, Garešnice, Splita, Rijeke, Čakovca, Samobora i dr. kroz tematske radionice vezano uz prava korisnika i obveze za operatore elektroničkih komunikacijskih usluga, poput onih koji se tiču sklapanja i raskida pretplatničkih ugovora, mogućnosti kontrole potrošnje ili zaštite od neželjenih iznosa računa. Dio aktivnosti bio je usmjeren na gostovanja stručnjaka u televizijskim i radijskim emisijama „Dobro jutro Hrvatska, Svi smo mi potrošači, Se bum vas tužil“ i slično.

<sup>19</sup> „Narodne novine” br. 80/13, 153/13, 78/15, 12/18 i 118/18

<sup>20</sup> [http://www.haop.hr/sites/default/files/uploads/uploads/REGISTAR\\_Ecolabel\\_9\\_2019.xlsx](http://www.haop.hr/sites/default/files/uploads/uploads/REGISTAR_Ecolabel_9_2019.xlsx)

U izvještajnom razdoblju osim sudjelovanja u zakonodavnim aktivnostima na razini Republike Hrvatske i Europske unije, HOK je u dijelu informiranja i educiranja o pravima potrošača osim aktivnosti u dva spomenuta projekta „Spremni za prava potrošača“ i „Promocija poduzetništva“ provodila aktivnosti utvrđene Sporazumom o financiranju sklopljenim s resornim ministarstvom, a nakon postupka notifikacije oba komorska tijela za ARPS od strane ministarstva i EK, organizacijom informativnih kampanji i edukacije unutar komorskog sustava za dužnosnike i zaposlenike komorskog sustava kojeg čine 112 udruženja obrtnika i 20 područnih obrtničkih komora te na godišnjim stručnim skupovima u organizaciji HOK-a. Uz navedeno, u izvještajnom razdoblju HOK je sudjelovala i u drugim edukativno-informativnim i promotivnim aktivnostima kako za potrošače, tako i za opću javnost, a prvenstveno mlade, održavanjem predavanja na institucijama u području visokog obrazovanja (na Ekonomskom i Pravnom fakultetu te na više veleučilišta). Za dio stručne javnosti HOK je nastavila sa organiziranjem izuzetno dobro posjećene godišnje Međunarodne konferencije „Alternativno rješavanje sporova - suradnja uprave i pravosuđa s gospodarstvom“ među čijim predavačima su bili ugledni europski i svjetski stručnjaci iz područja ARPS-a i zaštite potrošača, a među sudionicima je bio značajan broj sudaca, odvjetnika, predstavnika potrošačkih asocijacija, trgovaca te predstavnika nacionalnog i inozemnih Europskih potrošačkih centara. U cilju bolje informiranosti potrošača te transparentnosti samog postupka pred Sudom časti i Centrom za mirenje, nakon notifikacije EK dodatno je unaprijeđena i mrežna stranica HOK-a te je omogućeno i *online* podnošenje prijave. Kroz projekt „Promocija poduzetništva“ HOK je organizirala *online* okrugle stolove iz e-trgovine i alternativnog rješavanja sporova za trgovce, ali i zaposlene i studente (potrošače). U sklopu tog projekta izrađena je nova mrežna stranica [www.budipoduzetnik.eu](http://www.budipoduzetnik.eu) na kojoj je predstavljeno alternativno rješavanje sporova.

HOK kontinuirano brine o zaštiti potrošača i kroz brigu o stručnoj edukaciji obrtnika koji za obavljanje 62 zanimanja trebaju položiti majstorski ispit te za 23 zanimanja ispit iz stručne osposobljenosti. Tako je u izvještajnom razdoblju provedeno 4.297 majstorskih ispita i 2.681 ispit iz stručne osposobljenosti. Ovakva edukacija obrtnika za struku koju će obavljati pruža potrošačima veću sigurnost pri izboru proizvoda ili usluga uz uvjet da potrošači budu svjesni da svi „majstori“ nemaju potrebnu stručnu spremu za djelatnost kojom se bave jer npr. za trgovačka društva uvjet stručne spremu pri registraciji ne postoji. HOK je u izvještajnom razdoblju započela sa pripremom nove literature za polaganje navedenih ispita gdje je zaštita potrošača predstavljena kao posebno poglavlje.

S ciljem unapređenja učinkovitosti sustava provedbe prava intelektualnog vlasništva, u Republici Hrvatskoj od 2010. djeluje sustav nacionalne koordinacije poslova i aktivnosti provedbe prava intelektualnog vlasništva u koju su uz DZIV uključene i brojne druge institucije, a u okviru koje djeluje i Skupina za suradnju s nositeljima prava intelektualnog vlasništva (SSNOPIV). U rad SSNOPIV-a uključeni su predstavnici tijela nadležnih za provedbu prava intelektualnog vlasništva, predstavnici udruga nositelja prava intelektualnog vlasništva, predstavnici pojedinih grana industrija koje su potencijalno ugrožene povredama prava intelektualnog vlasništva, te predstavnici udruga potrošača. Cilj djelovanja ove koordinacijske podskupine je suradnja na razvoju učinkovitog sustava provedbe prava intelektualnog vlasništva koji će optimalno ispuniti svoju društvenu ulogu u zaštiti prava intelektualnog vlasništva te zaštiti potrošača.

Posljednjih godina bilježi se značajan porast e-trgovine krivotvorenim proizvodima. Globalni problem rastućeg broja povreda prava intelektualnog vlasništva rezultira sve većim brojem krivotvorenih i piratskih proizvoda na tržištu, a takav trend prisutan je i u Republici Hrvatskoj. Suradnjom u okviru SSNOPIV-a provodi se razmjena informacija o stanju, trendovima i inicijativama u području provedbe prava intelektualnog vlasništva, organiziraju se aktivnosti s ciljem informiranja potrošača o problemu trgovine krivotvorenim i piratskim proizvodima te o pravima potrošača vezano uz kupovinu ovakvih proizvoda. Na mrežnoj stranici [Stop krivotvorinama i piratstvu](#) koju održava DZIV, redovno se objavljuju podaci vezani uz krivotvorine i piratske proizvode na tržištu Republike Hrvatske i Europske unije. Isto uključuje podatke o povredama prava intelektualnog vlasništva, osobito podatke o oduzimanju krivotvorenih proizvoda od strane carinskih tijela, koje DZIV redovito prikuplja od nadležnih tijela u Republici Hrvatskoj te objavljuje u godišnjim statističkim izvješćima o povredama prava intelektualnog vlasništva. Također, s ciljem pravodobnog informiranja potrošača i zainteresirane javnosti o proizvodima kojima se povrjeđuju prava intelektualnog vlasništva, objavljuju se i informacije o studijama u ovom području provedenima na razini Europske unije, a odabrane studije objavljuju se i na portalu Sve za potrošače (vidi *infra* Jedinstveni portal za potrošače).

Carinska uprava u izvještajnom razdoblju sudjelovala je u provedbi edukativne akcije „Dan intelektualnog vlasništva za djecu i mlade“ koju je organizirao DZIV, uz financijsku potporu Ureda Europske unije za intelektualno vlasništvo (EUIPO) te uz pokroviteljstvo Nacionalne koordinacije za provedbu prava intelektualnog vlasništva. U okviru predmetne akcije održala se i kratka prezentacija od strane predstavnika Carinske uprave u kojoj se učenike viših razreda osnovne škole i učenike srednjih škola upoznalo s pojmom krivotvorina i kako ih prepoznati, nakon čega se na konkretnim uzorcima krivotvorina i originalnih uzoraka poticalo učenike da sami pokušaju utvrditi radi li se o krivotvorini ili originalu. U izvještajnom razdoblju održane su akcije u 2017. u Zagrebu i Varaždinu, u 2018. u Rijeci i Velikoj Gorici, a u 2019. u Čakovcu i Zadru. Također, Carinska uprava je tijekom 2017. sudjelovala i u drugoj zajedničkoj akciji Nacionalne koordinacije za provedbu prava intelektualnog vlasništva. „Stop krivotvorinama i piratstvu“ koja se provodila u Šibeniku gdje je u sklopu trgovačkih centara ili na trgovima bio postavljen informacijski štand s uzorcima krivotvorenih proizvoda. Tom prilikom carinski službenici educirali su zainteresirane građane o tome kako mogu prepoznati krivotvorine, kao i kome se obratiti u slučaju sumnje da su kupili krivotvoreni proizvod.

Aktivnosti HUP-a u području zaštite potrošača, osim izrade novih zakonodavnih okvira, pratećih pravilnika, odnosile su se i na provođenje edukacije članova radi informiranja i praćenja novosti s primjenom u praksi. Edukacije i seminari provodile su se u HUP-ovim uredima u Zagrebu i regionalnim uredima. U tom dijelu naročito su aktivne Udruga trgovine i Udruga prehrambene industrije zbog pitanja sigurnosti hrane i ostalih prehrambenih artikala.

Dodatno, HUP je nositelj strateške inicijative Ujedinjenih naroda za uvođenje društveno odgovornog poslovanja, Global Compact. U sklopu ove inicijative organiziraju se radionice s praćenjem trendova u području društveno odgovornih praksi, osobito prema potrošačima i zaposlenicima. Cilj inicijative je ojačati primjenu društveno odgovornog poslovanja članova HUP-

a jer su istraživanja potvrdila da su tvrtke koje primjenjuju društveno odgovorno poslovanje bolje podnijele krizu te su pokazale dugoročnu održivost.

S ciljem poticanja i osnaženja već postojeće suradnje MINGOR-a i ostalih dionika politike zaštite potrošača, organizirana su i dva međuresorna dijaloga politike zaštite potrošača. Prvi je održan 12. prosinca 2018., dok je drugi održan 26. veljače 2019., a koji su rezultirali važnim zaključcima o modalitetima daljnje međusobne suradnje te o prioritetima u zaštiti potrošača kojima svi dionici trebaju težiti. Potrebno je napomenuti kako su se prilikom održavanja oba međuresorna dijaloga okupili predstavnici svih značajnih dionika politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Također, EK je u travnju 2018. usvojila „*New Deal for Consumers* – Novi potrošački paket“ koji ima za cilj osiguravanje visoke razine zaštite potrošača na razini Europske unije, osiguravanje poštenih i transparentnih odnosa između poslovnih subjekata i potrošača. Radi toga, EK je pokrenula projekt *Consumer Dialogues*, u okviru kojeg su se provodile javne rasprave u državama članicama kako bi se svi dionici informirali i povezali u kontekstu iznalaženja najboljih rješenja za dobro funkcioniranje tržišta. Predstavništvo EK u Hrvatskoj i MINGOR zajednički su organizirali Dijalog o pravima potrošača koji je održan 9. studenog 2018. u Zagrebu.

### **Obilježavanje Svjetskog dana prava potrošača**

Tijekom izvještajnog razdoblja svake godine prigodno je obilježen Svjetski dan prava potrošača. Povodom obilježavanja ovog dana 6. ožujka 2017. održana je konferencija pod nazivom „Povjerenje potrošača – ključ razvoja gospodarstva“ u Zagrebu. Tema predmetne konferencije bila je vezana za pronalaženje boljih načina komunikacije s potrošačima kako bi se potrošače bolje educiralo o njihovim pravima i obvezama, primjerenije metode rješavanja potrošačkih pritužbi i novi zakonodavni trendovi u Europskoj uniji vezane uz zaštitu potrošača.

15. ožujka 2018. obilježavanje ovog dana održalo se u zagrebačkom muzeju pri čemu je održan okrugli stol na temu „Kako povećati informiranost potrošača u Republici Hrvatskoj?“ Također, na 36 informativnih pultova MINGOR-a i drugih javnih tijela, dionika politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, građani su se mogli informirati o svojim potrošačkim pravima.

Nadalje, 15. ožujka 2019., Svjetski dan prava potrošača održan je pod geslom: „Pametno s pametnim tehnologijama – Zaštita potrošača u digitalnom svijetu“. U sklopu te manifestacije predstavnici HNB-a održali su radionicu pod nazivom „Što trebamo znati o plaćanju na internetu?“, a predstavnici HANFE radionicu pod nazivom „Sigurno s financijama na internetu“. Poseban naglasak prilikom organizacije događanja bio je stavljen na mlade koji su i najizloženiji prema novim digitalnim tehnologijama, a tim je povodom MINGOR organiziralo i Nagradni natječaj za učenike osnovnih i srednjih škola za izradu video uradaka, infografika, plakata i stripova na temu zaštite u digitalnom svijetu. Na Natječaj je zaprimljeno ukupno 118 radova iz 70 osnovnih i srednjih škola širom Republike Hrvatske, a kao nagrada za 4 škole pobjednice osigurane su nove pametne ploče.



Svjetski dan prava potrošača obilježio se i u 2020. U okviru obilježavanja ovog dana, ranije spomenuto Ministarstvo je u suradnji s MZO raspisalo nagradni Natječaj za učenike osnovnih i srednjih škola, pod nazivom „Kako postati zeleni potrošač?“, a u provedbu natječaja bila je uključena i HANFA. Na Natječaj se odazvalo ukupno 86 škola, a nakon provedenog natječajnog postupka i vrednovanja radova odabrana su tri najbolja rada koja su nagrađena pametnom klupom hrvatskog inovatora Ivana Mrvoša.

## Publikacije

U izvještajnom razdoblju izdan je velik broj raznih publikacija namjenjenih informiranju potrošača prvenstveno o njihovim pravima i njihovoj zaštiti na globalnom tržištu.

MINGOR konituirano izdaje brojne brošure i letke namijenjene potrošačima, a najnoviji su vezani uz digitalno tržište i web trgovinu. 2018. izdan je i Priručnik za potrošače u čijem je radu sudjelovalo 19 tijela, koji na jednostavan i pregledan način daje informacije o potrošačkim sektorima na koje se odnosi većina pitanja i pritužbi potrošača. Brošure i priručnici se redovito ažuriraju, a dostupni su i u mrežnom obliku na portalu Sve za potrošače (<https://www.szp.hr>).

Također, HNB na mrežnoj stranici redovito objavljuje informacije usmjerene na unaprjeđenje informiranosti i edukacije potrošača te su tijekom 2018. pripremljene tri edukativne brošure: “Računi za plaćanje”, “Kredit” i “Štednja”, a u 2019. i letak “Kako se zaštititi pri odabiru usluga internetskog ili mobilnog bankarstva”.

HOK je izradila 4 letka za potrošače i poduzetnike iz područja ARPS-a, a potrošačima je bio najinteresantniji letak „Moj majstor i ja“ u kojem se predstavlja ARPS sa “majstorima” članovima HOK-a. Druga tri letka potrošačima nude više informacija, ali i obrasce za podnošenje prijave Sudu časti HOK-a, kao i prijedloga za mirenje Centru za mirenje pri HOK-u. HOK je surađivala i na izradi Priručnika za potrošače kojeg je izdalo MINGOR dok je izrađen i Vodič za poslovanje u obrtu, u kojem su predstavljena i dva komorska tijela za ARPS.

HANFA na svojoj stranici redovno objavljuje edukativne tekstove usmjerene na unaprjeđenje informiranosti i edukacije potrošača kao i upozorenja na neke neprimjerene prakse ili pružatelje usluga. Tako je u razdoblju od 2017. do 2020. izdano više od 20 upozorenja. Osim toga, u 2019. je objavljen informativni materijal o mogućnostima raskida ugovora o osiguranju te na koja obilježja internetskih stranica za usporedbu ponuda u osiguranju potrošači trebaju obratiti pažnju prilikom usporedbe i eventualne kupnje proizvoda osiguranja. Također, tijekom 2020. godine objavljen je i brošura „Na što obratiti pozornost prije početka i prilikom online trgovanja financijskim instrumentima“ te letak „Što ako sam nezadovoljan/na postupanjem društva za osiguranje prilikom obrade odštetnog zahtjeva?“

HAKOM svake godine izrađuje letak o pravima korisnika i obvezama operatora koji se može naći i u digitalnom obliku na internetskoj stranici HAKOM-a<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Primjerice [HAKOM LETAK A4.pdf](#)

Posebnu pažnju u području zaštite djece, kao korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga, HAKOM provodi kroz program informiranja djece i roditelja, koji se provodi u suradnji s MZO. S tim ciljem svake godine HAKOM priprema brošuru pod naslovom „Kako se zaštititi u svijetu interneta i mobilnih telefona“ koja sadrži praktične i korisne savjete o opasnostima i sigurnosti na internetu, zaštiti privatnosti i osobnih podataka, načinu ponašanja i odgovornoj uporabi društvenih mreža.<sup>22</sup>

Također, HAKOM je izradio i informativni letak o pravima korisnika poštanskih usluga koji je u prosincu 2016. distribuiran potrošačima putem dnevnog tiska, a određena količina navedenog letka tijekom 2017. i 2018., distribuirana je i dijelu davatelja poštanskih usluga koji poštanske usluge pružaju većim dijelom fizičkim osobama. Navedeni letak HAKOM je u digitalnom letku postavio i na svojim internetskim stranicama omogućivši zainteresiranoj javnosti širu dostupnost navedenih informacija.<sup>23</sup>

Dodatno, u prosincu 2020. HAKOM je izradio, a u siječnju 2021. u suradnji s HŽ Putničkim prijevozom distribuirao treću po redu brošuru i plakate o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, s ciljem informiranja putnika o njihovim pravima, ali i obvezama koje imaju prilikom putovanja vlakom<sup>24</sup>. Prethodna brošura objavljena je 2017. godine. Brošura je izrađena sukladno Uredbi (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007.) i Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu<sup>25</sup> (dalje u tekstu: ZRTŽU), a naglašeno je kako prijevozna karta predstavlja ugovor o prijevozu te da putnik kupnjom karte prihvaća opće uvjete ugovora o prijevozu objavljene na mrežnim stranicama HŽ Putničkog prijevoza d.o.o. U brošuri je posebno istaknuta podrška osobama s invaliditetom i osobama smanjenje pokretljivosti, opisan je postupak podnošenja prigovora i reklamacije te uloga HAKOM-a u zaštiti prava putnika.

### 3.1.1. Učinkoviti alati za informiranje

U izvještajnom razdoblju korišteno je nekoliko alata kako bi se informiralo i educiralo potrošače u Republici Hrvatskoj.

#### ▪ Telefon za potrošače

U razdoblju siječanj-svibanj 2018. upite potrošača putem jedinstvenog telefonskog broja 072/414-414 zaprimao je MINGOR, svakog radnog dana od 10 do 14 sati te je odgovoreno na 903 upita potrošača. Tijekom 2019., otvorene su dodatne linije za potrošački telefon te je omogućeno da

<sup>22</sup> <https://www.hakom.hr/hr/zastita-djece-na-internetu-152/152>

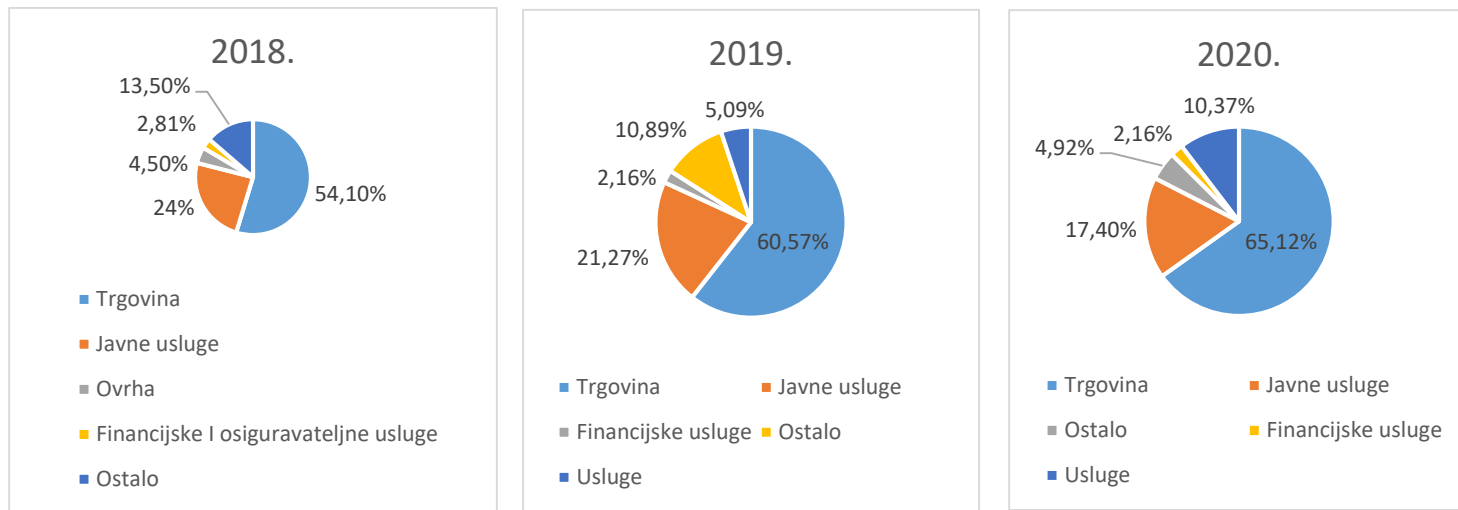
<sup>23</sup> HAKOM putem dnevnog tiska distribuirao informativni letak za korisnike poštanskih usluga

<sup>24</sup> [HAKOM brošura željeznički putnički prijevoz 20201218.pdf](#)

<sup>25</sup> Narodne novine“ br.104/17



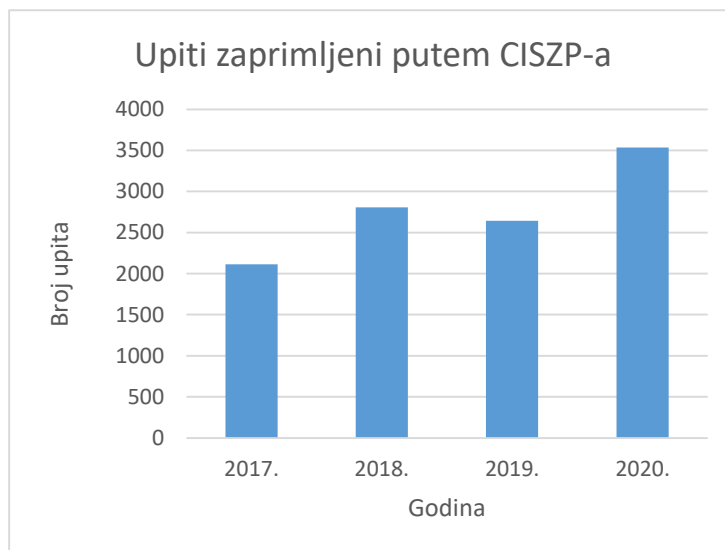
pozivi potrošača budu besplatni. Ukupan broj zaprimljenih poziva putem besplatnog potrošačkog telefona 0800 414 414 bio je 8.900, dok je tijekom 2020. odgovoreno na 5.667 upita.



Slika 1. Prikaz sadržaja potrošačkih upita po godinama putem besplatnog telefona

#### ▪ Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača

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 zatraže objašnjenja propisa i postupaka od tijela nadležnih za pojedina područja zaštite potrošača.



Slika 2. Prikaz broja potrošačkih upita po godinama putem sustava CISZP-a

Najveći broj upita potrošača putem besplatnog telefona i CISZP-a odnosili su se na materijalni nedostatak, jamstvo za ispravnost prodane stvari, prodaju na daljinu, povrat/zamjenu ispravnog proizvoda, usluge elektroničkih komunikacija, prikupljanje i naplatu miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada, električnu energiju, javnu vodoopskrbu i odvodnju, pitanja oko iznosa računa

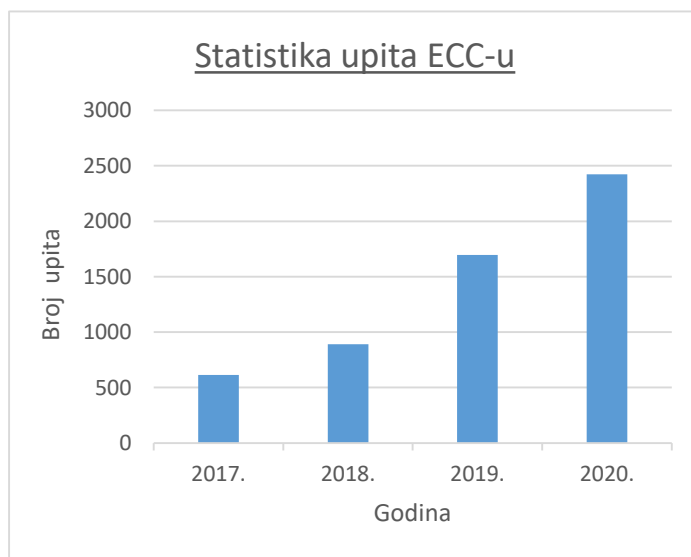
za javne usluge, očitavanje brojila i drugo. Tijekom izvještajnog razdoblja, a budući kako je došao vrlo veliki broj zaprimljeni upita putem CIZSP sustava primjećeno je kako je postojeći sustav zastario te ga je potrebno unaprijediti tako da brže i jednostavnije potrošači u Republici Hrvatskoj putem e-pošte na jednom mjestu zatraže objašnjenja propisa i postupaka od tijela nadlenih za pojedinina područja zaštite potrošača.

#### ▪ **Europski potrošački centar**

ECC HR dio je Mreže Europskih potrošačkih centara (ECC-Net) koji daje savjete i osigurava informacije o prekograničnoj kupovini te pomaže potrošačima u suradnji s drugim Europskim potrošačkim centrima u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova.

Upite koje je ECC HR rješavao u izvještajnom razdoblju odnosili su se primjerice na prekograničnu kupovinu roba i usluga, kupovinu putem interneta, probleme koji se mogu javiti prilikom putovanja zrakoplovom, autobusom ili vlakom, probleme vezane uz *timeshare*, itd. Također, dio upita građana odnosio se i na problem kupnje krivotvorenih proizvoda putem internetskih servisa, pa tako ECC HR u tom segmentu surađuje s DZIV-om<sup>26</sup>, posebice putem sudjelovanja na u SSNOPIV-u, gdje voditelj ECC-a HR sudjeluje kao član.

Zbog pandemije virusa COVID - 19, tijekom 2020. dogodila su se masovna otkazivanja avionskih letova, rezerviranih smještaja kao i koncertnih događanja te je i u tom segmentu bio povećan broj upita i pritužbi potrošača.



*Slika 3. Prikaz broja potrošačkih upita po godinama putem ECC-a*

<sup>26</sup><http://www.stop-krivotvorinama-i-piratstvu.hr/hr/novosti/odrzana-konferencija-%e2%80%9eintelektualno-vlasnistvo-te-zdravlje-i-sigurnost,1236.html> (u šestom odlomku vijesti)

- **Jedinstveni portal za potrošače**

30. travnja 2019. pokrenuta je mrežna stranica „Sve za potrošače“ - [Središnji portal za potrošače - Početna \(szp.hr\)](#). Radi se o prvom hrvatskom središnjem portalu za potrošače putem kojeg se građani mogu informirati o svojim potrošačkim pravima. Portal je uspostavljen kako bi se na jednom mjestu objedinile sve potrebne informacije iz različitih stručnih područja vezanih uz probleme s neispravnim robom i jamstvom, javnim uslugama, financijskom i medijskom pismenošću, *online* kupovinom, elektroničkim komunikacijama, opasnim i krivotvorenim proizvodima, sigurnošću hrane do modernih tehnologija.

- **Ostali alati za informiranje**

HNB je u izvještajnom razdoblju uvela nekoliko alata s ciljem učinkovitog informiranja i educiranja potrošača u Republici Hrvatskoj. Vodeći se mišljenjem da je transparentno informiranje najbolja zaštita potrošača, HNB od 2017. redovito ažurira ["Informativnu listu ponude kredita"](#) koja donosi osnovne informacije o kreditima banaka. Potrošačima je omogućeno uspoređivanje 6 najčešće korištenih vrsta kredita u domaćoj valuti ili euru uz uvid u informacije o najvišem mogućem iznosu kredita, najdužem roku za ugovaranje, informaciji o primjeni varijabilne, fiksne ili kombinirane kamatne stope te visini primijenjenog referentnog parametra, visini efektivne kamatne stope i primjeni naknade za prijevremenu otplatu kredita. Osim na mrežnoj stranici, "Informativna lista" dostupna je i u mobilnoj aplikaciji mHNB.

Novi informativni alat ["Usporedba bankovnih naknada"](#) HNB je uvela krajem 2018., a njime je potrošačima omogućena usporedba aktualnih naknada po bankama za najčešće korištene platne usluge, kako bi mogli informiranije i lakše donositi odluke o odabiru platnih usluga i njihovih pružatelja. Uz to, od 2019. je u sklopu mHNB aplikacije omogućen i pregled tečajne liste HNB-a. Mobilna aplikacija mHNB, od pokretanja u 2017. do kraja 2020., instalirana je na ukupno 13.835 Android i iPhone uređaja.

U cilju bolje informiranosti o ponudi usluga na tržištu, HAKOM je tijekom izvještajnog razdoblja nastavila razvijati aplikaciju [„Procjenitelj troškova“](#) koja korisniku daje najbolji uvid u trenutne ponude operatera. Također, radi unapređenja korisničkog iskustva, HAKOM je razvio besplatne aplikacije. Tako je korisnicima na raspolaganju aplikacija HAKOMetar putem koje korisnici 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, odnosno koja služi za mjerenje brzine interneta u bežičnim mrežama i provjeru parametara mreže, uključujući i onih koji utječu na mrežnu neutralnost i otvorenost interneta (upload, download, PING, jačina signala).

Dodatno, potrošači odnosno korisnici mogu na direktni broj 01/7007 060 dobiti konkretan odgovor na upit vezan uz spor oko računa, kakvoće usluge, ugovora ili problema pri prijenosu broja. U svezi s tim tu su i društvene mreže poput Instagrama i Facebooka te HAKOM-ove mrežne aplikacije „Pitajte nas“ putem koje korisnici mogu postaviti razna pitanja.

I tijekom ovog izvještajnog razdoblja, potrošači koji ne žele da ih trgovci kontaktiraju putem telefona, SMS-a ili MMS-a u svrhu promidžbe ili prodaje, imali su mogućnost svoj broj upisati u Registar „NE ZOVI“ kojeg vodi HAKOM.

Također, HAKOM je suradnji s Centrom za sigurniji Internet i tri hrvatska mobilna operatora izradio [web-plaformu SINI - Sigurni na internetu](#), koja sadrži edukativne sadržaje za djecu, mlade, roditelje i stručnjake o zaštiti na internetu i sigurnom korištenju mobilnih uređaja i novih tehnologija. HAKOM je u cilju informiranja korisnika izradio i video o novim korisničkim pravima, zaštiti djece na internetu, postupku podnošenja prigovora i ugovorima koji su sklopljeni na daljinu i izvan poslovnih prostorija.

U svrhu promicanja uključivosti osoba s invaliditetom u digitalnom društvu u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu (FER) i udrugama osoba s invaliditetom HAKOM je izradio i pristupačno web sjedište koje sadrži ponude telekomunikacijskih operatora te je napravljen korak dalje i razvijen je prototip pristupačnog programskog rješenja za mobilne uređaje temeljem iskazanih potreba ciljnih korisnika pristupačnosti<sup>27</sup>. Prototip ima svrhu poslužiti kao ogledna aplikacija s optimalnim skupom opcija pristupačnosti i potencijalno je korisna svim zainteresiranima za ugradnju pristupačnosti u postojeće ili nove mobilne aplikacije u skladu s univerzalnim dizajnom. Sadržajno, prototip kao i pristupačno web sjedište sadrži ponude telekomunikacijskih operatora za mlade, osobe s invaliditetom i starije osobe.

HERA je u 2015. na svojoj mrežnoj stranici objavila tarifni kalkulator za kućanstva, odnosno alat za usporedbu (engl. *price comparison tool*) ponuda različitih opskrbljivača električnom energijom. Tadašnji kalkulator bio je izrađen kao Excel datoteka, međutim HERA je s ciljem veće jednostavnosti korištenja, izradila internet aplikaciju koja je zamijenila postojeći Excel tarifni kalkulator. Ista je dostupna na poveznici [Tarifni kalkulator za električnu energiju za kućanstva - v1.0 \(hera.hr\)](#).

Također, HERA na svojoj mrežnoj stranici ima aplikaciju *iPlin*, odnosno alat koji predstavlja informator za kupce plina iz kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge, a koji se redovito ažurira. Korištenjem navedenog informatora krajnji kupac može saznati iznos godišnjeg i mjesečnog troška za plin, za odabrano distribucijsko područje i godišnju potrošnju. Također, informatorom se daju i ostale relevantne informacije, poput kontakt podataka svakog relevantnog opskrbljivača i distributera plinom, pripadajuće gradove i općine pojedinog distribucijskog područja, kao i cjenike nestandardnih usluga opskrbljivača i distributera plinom te trenutno važeće relevantne propise vezane za plin. Navedena aplikacija je dostupna na poveznici [iPlin - Informator za kupce plina iz kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge - v1.0 \(hera.hr\)](#).

S ciljem informiranja krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo o njihovim pravima, kao i njihovog boljeg razumijevanja funkcioniranja tržišta plina, HERA je na svojim mrežnim stranicama također objavila Informacije za kupce plina iz kategorije kućanstvo i Informacije za

---

<sup>27</sup> Mobilna pristupačnost - Pristupačni prozor u svijet informacija o ponudama telekom-operatora [Pristupačni prozor u svijet informacija o ponudama telekom-operatora \(ict-aac.hr\)](#)

kupce električne energije iz kategorije kućanstvo te Letak za kupce plina iz kategorije kućanstvo i Letak za kupce električne energije koji sadrže najbitnije informacije za kupce.<sup>28</sup>

Na internatskoj stranici HANFA-e nalaze se i redovno ažuriraju registri svih društava koji su subjekti nadzora Hanfe te imaju dozvolu za rad i pružanje financijskih usluga u Republici Hrvatskoj<sup>29</sup>. Uz navedene registre, nalaze se i upozorenja HANFA-e koje se odnose na sve nepravilnosti i važne informacije povezane s tržištem financijskih usluga<sup>30</sup>. U 2020. HANFA je izradila analizu te na svojoj internetskoj stranici javno objavila usporednu tablicu uvjeta kasko osiguranja u dijelu odredbi koje se odnose na obavezu provođenja alkotesta i zvanja policije nakon nastanka automobilske nezgode, a navedena tablica redovito se ažurira u skladu s obavijestima društva o promjenama uvjeta kasko osiguranja<sup>31</sup>.

U okviru politike zaštite potrošača Europske unije, a vezano uz uz zaštitu potrošača u kontekstu intelektualnog vlasništva, EUIPO je na svojim mrežnim stranicama objavio odgovore na 15 najčešće postavljenih pitanja potrošača koja se odnose na zakonitost korištenja autorskih djela, posebice na korištenja putem Interneta. Odgovore su pripremili stručnjaci svih 27 država članica EU-a., a odgovori na hrvatskom jeziku dostupni su putem sljedeće poveznice: <https://euiipo.europa.eu/ohimportal/hr/web/observatory/faqs-on-copyright-hr>.

### 3.1.2. Financijska pismenost potrošača

Tijekom izvještajnog razdoblja provodile su se različite edukativno - informativne aktivnosti koje su bile usmjerene podizanju financijskih znanja hrvatskih građana.

U skladu s Nacionalnim strateškim okvirom financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020.<sup>32</sup> i Akcijskim planovima kao provedbenim aktima, dionici (MFIN Porezna uprava, MINGOR, MZO, Agencija za odgoj i obrazovanje, HNB, HANFA, Financijska agencija, HGK, HUO, HUB, HUP, Akademija Zagrebačke burze, Ekonomski fakultet Zagreb, Štedopis – Institut za financijsko obrazovanje, Udruga društava za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava, Savez samostalnih sindikata Hrvatske i Hrvatski institut za financijsku edukaciju) te MFIN, kao nositelj i koordinator aktivnosti, kontinuirano su provodili aktivnosti s ciljem podizanja razine financijske pismenosti potrošača.

Od 25. do 31. ožujka 2019. obilježen je Svjetski i Europski tjedan novca. Cilj je bio unaprijediti razinu financijske pismenosti i omogućiti djeci, mladima i građanima stjecanje financijskih kompetencija. S obzirom na pandemiju COVID-19, većina planiranih aktivnosti u 2020. prebačena je *online*, dok su neke aktivnosti odgođene. Ipak, u tjednu od 23. do 27. ožujka 2020. obilježen je, u takvim okolnostima i u znatno manjem broju planiranih aktivnosti, Svjetski i Europski tjedan novca, s posebnim naglaskom na uključivanje djece i mladih u projekte i programe

<sup>28</sup> Dostupno na poveznici [HERA](#) pod rubrikom Česta pitanja

<sup>29</sup> [Registri \(hanfa.hr\)](#)

<sup>30</sup> <https://www.hanfa.hr/upozorenja-hanfe/>

<sup>31</sup> <https://www.hanfa.hr/media/5372/tablica-kasko-uvjeti-20-01-2021.pdf>

<sup>32</sup> "Narodne novine", br. 11/15

vezane za unaprjeđivanje financijske pismenosti. Posebnost obilježavanja ove manifestacije u 2020. bila je i ta što je po prvi put organizirano predstavljanje projekata, inicijativa, programa koji se provode u sklopu međusektorske suradnje na promociji financijske pismenosti. Tako su svoje inicijative predstavili: Zdravstveno učilište, Zagreb (projekt: Unapređenje pismenosti u Zdravstvenom učilištu), Strukovna škola Virovitica (projekt: Naučimo upravljati novcem kako bismo lakše upravljali budućnošću), Elektrostrojarska škola Varaždin (projekt: Pametno (za)radi za svoju održivu budućnost – integrativno poučavanje financijske i drugih pismenosti) i Osnovna škola Matije Gupca, Zagreb (projekt: IN MEDIAS ReStart – integrativan pristup poučavanju medijske, digitalne, čitalačke, prirodoslovne, višejezične i multikulturalne pismenosti). Vezano za projekte financirane iz Europskog socijalnog fonda u sklopu Poziva na dostavu projektnih prijedloga „Unapređenje pismenosti – temelj cjeloživotnog učenja“, financiran je 21 projekt u iznosu od 26.775.000, 00 kuna.

HNB je tijekom izvještajnog razdoblja 2017.-2020. nastavila s provođenjem edukativnih aktivnosti s ciljem podizanja razine financijske pismenosti građana, posebno mladih.

Edukativna predavanja na temu ekonomske i financijske pismenosti tijekom 2017. organizirana su za više od 2.700 učenika i studenata, u 2018. njihov broj je porastao na 3.369, a 2019. ostvaren je rekordni broj od 4.289 učenika, studenata, profesora i drugih zainteresiranih polaznika predavanja i radionica sa željom za proširenje znanja o osobnim financijama kao i o radu hrvatske središnje banke. U 2020., zbog situacije uzrokovane pandemijom COVID-19 te brige za zdravlje i sigurnost svih sudionika, otkazan je veliki broj edukativnih predavanja i ranije planiranih aktivnosti uključujući i učeničku debatu, koju HNB organizira u suradnji sa Hrvatskim debatnim društvom povodom obilježavanja Svjetskog i Europskog tjedna novca. Tako je u 2020. u edukacijama organiziranim od strane HNB-a sudjelovalo sveukupno 799 učenika, studenata te 34 profesora.

Spomenuta edukativna predavanja održavala su se kontinuirano tijekom godine, a posebno intenzivno tijekom već spomenutog Svjetskog i Europskog tjedna novca. U tom je tjednu HNB, u suradnji s članovima Hrvatskoga debatnog društva svake godine, osim iznimno 2020., organizirao veliku učeničku debatu u kojoj je debatiralo oko 200 učenika iz cijele Hrvatske uz prijenos uživo putem društvenih mreža HNB-a. Debatu je uživo 2019. pratilo putem HNB-ove Facebook i YouTube stranice više od 1.500 građana. Vezano uz aktivnosti povodom obilježavanja Svjetskog i Europskog tjedna novca, predstavnici HNB-a sudjelovali su na tribini MFIN-a 2019. na kojoj su prezentirali svoje aktivnosti u području financijske pismenosti.

Tijekom izvještajnog razdoblja održana su i 3 opsežna seminara za profesore u sklopu njihovih programa stručnog usavršavanja o različitim temama iz nadležnosti HNB-a.

U suradnji s Hrvatskim katoličkim radijom, u listopadu 2019. započet je ciklus kratkih edukativnih radijskih emisija „Financijska abeceda“, u kojima jednom tjedno predstavnici HNB-a govore o relevantnim temama vezanim uz financijsku pismenost. Nastavno na to, tijekom izvještajnog razdoblja emitirano je 40 emisija.

Također, tijekom izvještajnog razdoblja OECD i Ministarstvo financija Kraljevine Nizozemske pokrenuli su petogodišnji program pružanja tehničke pomoći u području financijske

edukacije za Republiku Hrvatsku, Bugarsku, Crnu Goru, Gruziju, Moldaviju, Rumunjsku i Sjevernu Makedoniju. U sklopu projekta je proveden drugi ciklus “Mjerenja financijske pismenosti”, a rezultati istraživanja predstavljeni su javnosti tijekom 2020. sa iskazanim napretkom i povećanom razinom financijske pismenosti građana Republike Hrvatske u odnosu na prethodno provedeno istraživanje iz 2015. Prosječna ocjena financijske pismenosti građana Republike Hrvatske u drugom istraživanju iznosila je 12,3 od ukupno 21 boda (59%), a u 2015. iznosila je 11,7 bodova (56%). Sagledavanjem po elementima, zabilježen je bolji rezultat u financijskom znanju i ponašanju, dok je lošiji rezultat zabilježen kod financijskih stavova. Između ostalog, istraživanje je pokazalo da je HNB institucija kojoj naši građani najviše vjeruju u vezi s financijskom pismošću.

Osim toga, u 2019. HNB je pokrenula Inovacijski hub s ciljem pružanja neobvezujuće i neformalne podrške poslovnim subjektima koji razvijaju inovativni proizvod ili uslugu iz područja fintecha. Ujedno, to je komunikacijsko-informacijska platforma koja odgovara na upite, odnosno pruža informacije, razmjenjuje mišljenja i daje pojašnjenja u područjima fintecha iz nadležnosti HNB-a. Inovacijski hub namijenjen je svim poslovnim subjektima koji razvijaju ili su već razvili tehnološku inovaciju u pružanju bankovnih ili platnih usluga, bez obzira na to imaju li prethodno odobrenje HNB-a za pružanje određene vrste usluga. U obavljanju zadataka HNB prati tržišne trendove i njihov utjecaj na stabilnost financijskog sustava. Stoga je kroz Inovacijski hub namjera HNB-a pružiti pomoć u snalaženju s regulatornim zahtjevima, u svjetlu povećanog interesa sudionika financijskog tržišta i ostalih poslovnih subjekata za razvojem inovacija na području bankovnih ili platnih usluga koje su velikoj mjeri namijenjene i za potrošače.

Aktivno sudjelujući i podržavajući projekt financijske pismenosti, HUO je izdao edukativnu društvenu igru „Manje rizika – više zabave“ i organizirao predavanja i radionice u okviru kampanje „Znanje je najbolje osiguranje“ te je izdavao i tiskao edukativne brošure i letke kojima se prate inicijative europskog udruženja osiguratelja i reosiguratelja Insurance Europe na području financijske pismenosti.

HUO u suradnji sa Agencijom za odgoj i obrazovanje sudjeluje u provedbi Programa financijske pismenosti – Program međupredmetnih i interdisciplinarnih sadržaja građanskog odgoja i obrazovanja u osnovnim i srednjim školama.

HUB je provodila aktivnosti usmjerene na podizanje financijske pismenosti, posebice djece i mladih, ali i svih građana. Neke od aktivnosti uključivale su Europski kviz o novcu uz pripadajuće edukativne materijale, kontinuirano informiranje usmjereno na sigurnost na internetu – prevenciju internet prijevara i digitalnu sigurnost, osobito važnih za platne transakcije. Također, HUB je u suradnji s Udrugom Padobran i Financijskom agencijom, uz partnerstvo s HUP-om, 2020. pokrenula edukativno-informativnu kampanju „Znanjem do financijskog oporavka – osobne financije u doba pandemije.“ Projekt uključuje različite oblike savjetodavne podrške i edukacije za blokirane i ovršene građane.

Također, i HANFA je nastavila sa svojim kontinuiranim radom na području financijskog opismenjavanja u suradnji sa studentima, studentskim udrugama i učenicima srednjih škola, ali i nastavnicima te šire javnosti. Uz redovne edukativne aktivnosti HANFA je sudjelovala i u



obilježavanju međunarodnih događaja poput Svjetskog i Europskog tjedna novca, Svjetskog tjedna ulagatelja, Međunarodnog tjedna svjesnosti o prevarama i slično. Navedeni međunarodni događaji obilježavaju se organizacijom tematskih predavanja, radionica te debata, odnosno javnih rasprava u suradnji sa studentima.

Tijekom 2019. HANFA je osnovala regulatorni Inovacijski hub kojeg čini specijalizirani tim posvećen pitanjima financijskih inovacija (FinTech). Inovacijski hub je mjesto gdje zainteresirani dionici i autori raznih inovacija na području financijskih usluga mogu dobiti razne neformalne savjete, stručne sugestije i administrativnu podršku, a upravo je utjecaj novih rješenja i usluga u području financija na potrošače često od velikog značaja za daljnji razvoj ili procjenu regulatorne usklađenosti predložene inovacije.

U 2020. zbog pandemije uzrokovane COVID-19 HANFA je svoje edukativne aktivnosti prilagodila online formi, te usprkos nemogućnosti fizičkih edukacija održala 33 edukativne aktivnosti s više od 1000 izravnih sudionika. Brojne online prezentacije i rasprave objavila je i na svojem Youtube kanalu te društvenim mrežama. U 2020. HANFA je i po prvi puta objavila audio prezentacije te pokrenula redovnu godišnju nagradu Hanfe studentima za najbolje znanstvene i stručne radove kako bi se dodatno unaprijedila suradnja s visokim učilištima i potaknula studentska zajednica da se pobliže i na praktičnoj razini upozna sa zbivanjima na financijskim tržištima.

U lipnju 2020. HANFA je predstavila posebni mrežni portal Novac za sutra <https://www.novaczasutra.hr>, putem kojeg nastoji podići razinu financijske pismenosti građana, odnosno potrošača, s obzirom da je veliki naglasak stavljen na to da tekstovi na tom portalu budu edukativni i jednostavni kako bi se potrošači mogli educirati i saznati ono što ih zanima kada žele ugovoriti neku od financijskih usluga. Osim putem internetskih stranica, HANFA s potrošačima komunicira te prenosi informativne tekstove i objave i putem društvenih mreža. Hanfa se u 2020. godini pridružila HNB-u u već spomenutoj suradnji s Hrvatskim katoličkim radijom u ciklusu kratkih edukativnih radijskih emisija "Financijska abeceda" te je emitirano pet emisija u kojem su gostovali stručnjaci HANFA-e.

HGK, kao jedan od dionika Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020., provodi različite edukativno-informativne aktivnosti u cilju podizanja financijskih znanja građana, posebice mladih, te zaštite potrošača financijskih usluga, u suradnji sa svojim članicama – financijskim institucijama i ostalim partnerima. Aktivnostima koje je provodila HGK, u razdoblju od 2017. do 2020., obuhvaćeno je više od 3.000 učenika, studenata i profesora u srednjim školama i na fakultetima u 15 gradova te brojni građani, posebice oni okupljeni oko Info pulta na Cvjetnom trgu u Zagrebu povodom obilježavanja Svjetskog dana investicijskih fondova (2017. - 2019.). Obilježavanje ovog dana održalo se kroz prigodni program te dodjelu nagrada Udruženja investicijskih fondova HGK najboljim investicijskim fondovima s javnom ponudom i najboljem društvu za upravljanje pod nazivom „Top of the Funds“, edukacije za studente na fakultetima u nekoliko hrvatskih gradova te prigodnu brošuru „Osnovno o investicijskim fondovima“ koja se svake godine ažurira (travanj - svibanj). Tijekom 2020. provođenje aktivnosti je prilagođeno aktualnoj epidemiološkoj situaciji te su aktivnosti realizirane kroz *online* predavanja, društvene mreže i ostale komunikacijske kanale.



HGK je u izvještajnom razdoblju obilježavala i Svjetski dan štednje uz organizaciju Okruglog stola u HGK na temu štednje u suradnji s članicama, Ekonomskim fakultetom Zagreb i HNB-om.

Također pokrenut je Projekt „Više znamo, bolje razumijemo“ za učenike i profesore zagrebačkih srednjih škola u suradnji s Gradskim uredom za obrazovanje Grada Zagreba, članicama, HNB-om, HANFA-om i MFIN-om<sup>33</sup>. Za potrebe Projekta izrađena je brošura „Financijska pismenost“ u kojoj su obuhvaćene teme: financijski sektor, banke, osiguranje, investicijski fondovi, mirovinski fondovi, tržište kapitala, leasing i faktoring, a koja je svake godine izvještajnog razdoblja ažurirana.

HGK je tijekom izvještajnog razdoblja kontinuirano informirala svoje članice o prijedlozima odgovarajućih mjera vezanih uz politiku zaštite potrošača, kao i o svim zakonskim rješenjima kojima se štite prava potrošača, a sve s ciljem pravilne i učinkovite implementacije u poslovanje tvrtki. Sukladno javnim ovlastima, HGK je provodila stručne ispite za agente posredovanja u prometu nekretnina. Posredovanje u prometu nekretninama uređeno je Zakonom o posredovanju u prometu nekretninama<sup>34</sup> kao i podzakonskim propisima.<sup>35</sup>

Također, HGK je vodila Imenik agenata posredovanja u prometu nekretnina i Registar posrednika u prometu nekretnina. Sukladno tomu, HGK je u izvještajnom razdoblju provela 26 ispitnih rokova u kojima je ispit položila 1.071 osoba.

Osobito je važno napomenuti da se [Registar posrednika u prometu nekretnina](#) i [Imenik agenata posredovanja u prometu nekretnina](#) nalaze u novom sustavu Digitalne komore u koje svatko ima pravo uvida<sup>36</sup>. Na taj način omogućilo se potrošačima dobivanje kvalitetnije usluge i veća pravna sigurnost.

## **3.2. OSIGURANJE POTROŠAČIMA INSTRUMENTATA BRZOG RJEŠAVANJA PRITUŽBI I SPOROVA**

### **3.2.1. Instrumenti alternativnog rješavanja pritužbi i sporova potrošača**

Stupanjem na snagu Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova<sup>37</sup> (ZARPS) u prosincu 2016., kojim je u pravni sustav Republike Hrvatske prenesena Direktiva 2013/11/EU<sup>38</sup> postavljeni su temelji za daljnje unapređenje sustava rješavanja potrošačkih sporova. Uz već postojeća neovisna i kvalificirana tijela za ARPS, osnivanje i drugih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kako bi se povećao broj subjekata koji će potrošačke sporove rješavati na brz, učinkovit i cjenovno prihvatljiv način, bez opterećivanja pravosudnog aparata.

---

<sup>33</sup> [Hrvatska gospodarska komora \(hgk.hr\)](http://hgk.hr)

<sup>34</sup> "Narodne novine" br. 107/07, 144/12, 14/14, 32/19

<sup>35</sup> Pravilnik o Programu osposobljavanja za agenta posredovanja u prometu nekretnina (NN br. 56/08, 99/13, 115/13), Pravilnik o stručnom ispitu za agenta posredovanja u prometu nekretnina (NN br. 65/08, 77/10, 26/17),

<sup>36</sup> Pravilnik o Registru posrednika u prometu nekretnina (NN br. 56/08) i Pravilnik o Imeniku agenata posredovanja u prometu nekretnina (NN br. 56/08 i 137/08)

<sup>37</sup> "Narodne novine" br. 121/2016, 32/2019

<sup>38</sup> 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 (SL L 165, 18.6.2013.)

ZARPS-om su stvoreni zakonski preduvjeti za odabir tijela za ARPS koja udovoljavaju određenim kriterijima, a sve kako bi se, nakon odabira predmetnih tijela, ista notificirala EK i uvrstila na popis tijela na Platformi za *online* rješavanje potrošačkih sporova (Platformi za ORS). Na taj se način osiguralo hrvatskim i ostalim potrošačima u Europskoj uniji pokretanje postupka ARPS-a protiv trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj posredstvom Platforme za ORS, u slučaju da sporovi proizlaze iz potrošačkog ugovora sklopljenog na daljinu (putem interneta).

Kako bi se izvršio odabir tijela za ARPS u Republici Hrvatskoj, MINGOR, temeljem članka 27. ZARPS-a, u veljači 2017. objavilo je Otvoreni poziv za iskaz interesa za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova<sup>39</sup>; (Otvoreni javni poziv). Nakon provedenog postupka, donesena je Odluka o određivanju tijela i dodjeli financijskih sredstava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova za 2017.<sup>40</sup> (Odluka) kojom su odabrana tijela za ARPS u Republici Hrvatskoj i koja su potom notificirana EK:

1. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2;
2. Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Zagreb, Martićeva 71;
3. Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2;
4. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2;
5. Centar za medijaciju Hrvatske udruge za medijaciju, Zagreb, Kneza Mislava 12<sup>41</sup>
6. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Zagreb, Radnička cesta 52/I;
7. Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II;
8. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II.

Osim navedenog, od odabranih tijela za ARPS, njih pet je ostvarilo i pravo na dodjelu financijske potpore u pojedinačnom iznosu od 70.000,00 kuna, budući da su udovoljili dodatnim kriterijima koji su propisani Otvorenim javnim pozivom:

1. Sud časti Hrvatske obrtničke komore
2. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca
3. Centar za medijaciju pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju
4. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore
5. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

### **Sud časti i Centar za mirenje pri HGK**

Iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući okvir za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, potrošači još uvijek nisu prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova. Radi podizanja javne svijesti i informiranja potrošača o prednostima ARPS-a, Centar za mirenje pri HGK redovito organizira okrugle stolove o mirenju posvećene aktualnoj problematici, predavanja i informativne seminare. Zahtjev za pokretanje postupka mirenja može se predati i putem elektroničkog obrasca kako bi se ubrzao postupak, smanjili troškovi te olakšao pristup

<sup>39</sup> KLASA: 330-01/17-01/36, URBROJ: 526-06-01-02-01/2-17-1

<sup>40</sup> KLASA: 330-01/17-01/36, URBROJ: 526-06-01-02-01/2-17-13 od 11. svibnja 2017.

<sup>41</sup> Prema rješenju Gradskog ureda za opću upravu od 11. ožujka 2020. Centar za mirenje Hrvatske udruge za mirenje, sa sjedištem u Zagrebu, Teslina 1, promijenjen je u Centar za medijaciju Hrvatske udruge za medijaciju, Zagreb, Kneza Mislava 12.

strankama mirenju. Postupak mirenja može se provesti i u svim županijskim komorama čime se potrošačima osigurava lakša dostupnost sudjelovanja u postupku mirenja.

Centar za mirenje član je FIN-NET-a (*Financial Dispute Resolution Network*) te je potpisnik FIN-NET-ovog Sporazuma o prekograničnoj izvansudskoj mreži za rješavanje pritužbi na usluge iz financijskog sektora na Europskom gospodarskom prostoru. Time je Centar neposredno uključen u mrežu tijela za alternativno rješavanje sporova predviđenih Direktivom 2013/11/EU.

Centar je aktivan član u radu Povjerenstva za alternativne načine rješavanja sporova koji djeluje pri MPU.

Sud časti putem upisnika vodi evidenciju podnesenih prijava i žalbi te aktivnosti koje je u vezi istih poduzeo, kao i evidenciju o vrstama sporova, sustavnim ili značajnijim problemima koji se ponavljaju i dovode do sporova, prosječnom vremenu potrebnom za rješavanje sporova, broju odbačenih prijava i razlozima odbacivanja te o postotku pojedinih razloga za odbacivanje prijave.

U svrhu promoviranja postupka pred Sudom časti kao jednog od oblika alternativnog rješavanja sporova, redovito se ažurira mrežna stranica i potiče suradnja s medijima.

## **Sud časti i Centar za mirenje HOK-a**

HOK kao poslovna udruga obrtnika, već više od dva desetljeća uspješno pruža usluge alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Sud časti HOK-a ima Zakonom o obrtu<sup>42</sup> utvrđenu javnu ovlast koja se sastoji u osnivanju Suda časti s ovlašću izricanja zaštitne mjere zabrane obavljanja obrta do 2 godine, kao i prestanak obrta po sili zakona do 5 godina, a temeljem odluke Suda časti. Nastavno na navedeno važno je istaknuti da je uvjet za otvaranje obrta neizrečena mjera Suda časti HOK-a o čemu HOK izdaje javne isprave. HOK izdaje javne isprave i temeljem nekih specijalnih zakona, primjerice za ishođenje licencije za domaći i međunarodni cestovni promet, za licencije za primanje naučnika na naukovanje kao i potvrde o dobrom ugledu te tzv. EU potvrde za obavljanje djelatnosti izvan Republike Hrvatske.

Upravo zbog postojećih javnih ovlasti, njihovog obima i strogih mjera, obrtnici trgovci spremni su na rješavanje sporova sa potrošačem, mirnim putem, sklapanjem nagodbe. Ovo, kao i besplatnost samog postupka, Sud časti HOK-a čini daleko prihvatljivijim za potrošače od npr. bilo kojeg centra za mirenje čiji postupci počivaju na načelu dobrovoljnosti sudjelovanja obje strane, te su uz to i naplatni. Sve navedeno doprinijelo je visokom postotku sklopljenih nagodbi pred Sudom časti HOK-a, u prosjeku 33% predmeta.

Za potrošače je posebno važno da su nagodbe sklopljene pred Sudom časti HOK-a i Centrom za mirenje HOK-a temeljem Ovršnog zakona<sup>43</sup> i Zakona o mirenju<sup>44</sup> ovršne isprave. Na taj način potrošač izbjegava dugotrajan i skup postupak pred redovnim sudom, a nagodbom je

---

<sup>42</sup> "Narodne novine" br. 143/13, 127/19 i 41/20

<sup>43</sup> "Narodne novine" br. 112/12, 25/13, 93/14, 55/16, 73/17, 131/20

<sup>44</sup> "Narodne novine" br. 18/11

najčešće riješen i materijalno pravni zahtjev kroz međusobni kompromis. Posebno ističemo da Sud časti HOK-a kao i Centar za mirenje HOK-a (za potrošačke sporove s obrtnicima svih struka) osigurava izuzetno široku teritorijalnu pokrivenost u pružanju usluga rješavanja potrošačkih sporova, na 20 lokacija, u sjedištima svih županija, ali i u još 112 gradova gdje djeluju Udruženja obrtnika. Naglašavamo da na području svake županije (područne obrtničke komore) postoji imenovano tripartitno vijeće (nezavisni pravni stručnjak, predstavnik trgovaca obrtnika i predstavnik potrošača) čime se osigurava nepristranost u radu.

U većini država Europske unije takva teritorijalna pokrivenost je vrlo rijetka no u zadnje vrijeme se više ili manje uspješno zamjenjuje rješavanjem sporova na daljinu tj. *online*. I Sud časti HOK-a i Centar za mirenje HOK-a počeli su od 2017., kada su obje stranke dale svoj pristanak, rješavati sporove korištenjem sredstava elektroničke komunikacije (telefon, e-mail, video konferencije). U 2020., Sud časti HOK-a 50 % svih nagodbi sklopio je u *online* postupku. Daljnje unapređenje tog postupka planirano je za provedbu u razdoblju idućeg nacionalnog programa. Informiranost potrošača i obrtnika HOK ostvaruje i kroz svoju mrežnu stranicu, stalnu dostupnost za stranke telefonom ili osobno te kroz nastupe u medijima.

U izvještajnom razdoblju HOK je djelovao na razvijanju daljnje suradnje na razini Republike Hrvatske, kao i međunarodne suradnje, na razini Europske unije (npr. *Consumer summit*, europski projekti, mreže nacionalnih i lokalnih trenera, *BEUC*, *SMEunited*, *Eurochambers*) te i šire kroz sudjelovanje u povjerenstvima ICC-a (Međunarodne trgovačke komore) za arbitražu i ARPS, u UIA-i (Međunarodnoj udruzi odvjetnika), na forumima Centara za mirenje i sa drugim institucijama. HOK razmjenjuje najbolje prakse u području zaštite prava potrošača, a posebno na području alternativnog rješavanja sporova, što mu omogućava kontinuirano podizanje razine kvalitete svojih usluga u rješavanju potrošačkih sporova. Vezano za veće korištenje postojećih usluga ARPS-a, važno je istaknuti da HOK vidi promociju i informiranost na tom području kao zajednički, trajni i sustavni zadatak svih dionika uz koordinaciju nadležnog ministarstva.

### **Centar za mirenje „MEDIJATOR“**

PROFI TEST d.o.o., Centar za mirenje „MEDIJATOR“ na popisu je notificiranih tijela za ARPS na Platformi za ORS, kao što je već prethodno spomenuto.

Centar na svojoj listi miritelja ima značajan broj educiranih medijatora dostupnih na području cijele Republike Hrvatske. Zahtjev za pokretanje postupka mirenja može se predati i putem elektroničkog obrasca koji se nalazi na mrežnim stranicama Centra za mirenje, [Prijedlog za pokretanje potrošačkog 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.

Centar za mirenje „MEDIJATOR“ je u suradnji i uz sufinanciranje od strane Europske unije 2019. u Zagrebu, Bjelovaru, Puli, Osijeku i Splitu proveo projekt „Osnaživanje svjesnosti

potrošača“. U sklopu Projekta, 18.10.2019., održana je u Zagrebu i jednodnevna konferenciju na temu „Alternativno rješavanje potrošačkih sporova – medijacijom“.

### **Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje**

HUO je nacionalni ured za osiguranje u Republici Hrvatskoj, pravna osoba koja u pravnom prometu s trećim osobama predstavlja udruženje društava za osiguranje. Poslovi HUO-a uređeni su Zakonom o osiguranju<sup>45</sup>. Pri HUO-u od 2007. djeluje Centar za mirenje koji provodi kontinuirane aktivnosti usmjerene na rješavanje sporova iz područja osigurateljnih i odštetnih odnosa te upoznavanja javnosti s mogućnostima izvansudskog rješavanja sporova putem postupka mirenja.

Centar za mirenje je i tijekom ovog izvještajnog razdoblja nastavio s kontinuiranim aktivnostima na raznim projektima u cilju daljnje promocije mirenja u osiguranju (sudjelovanje na okruglim stolovima, panelima, održavanje predavanja, sudjelovanje u radijskim i televizijskim emisijama itd.).

Centar za mirenje član je FIN-NET-a te je potpisnik FIN-NET Sporazuma o prekograničnoj izvansudskoj mreži za rješavanje pritužbi na usluge iz financijskog sektora na europskom gospodarskom prostoru. Time je Centar neposredno uključen u mrežu tijela za ARPS predviđenih Direktivom 2013/11/EU. Sukladno Odluci, Centar je nadležan za rješavanje svih domaćih i prekograničnih *online* i *offline* potrošačkih sporova koji proizlaze iz osigurateljnih i odštetnih odnosa između potrošača s boravištem u Europskoj uniji i društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj.

Centar je aktivni član u radu Povjerenstva za alternativne načine rješavanja sporova koje djeluje pri MPU.

Centar za mirenje omogućava fizičkim i pravnim osobama (ugovarateljima osiguranja, osiguranici, treće oštećene osobe) *online* rješavanje sporova iz osigurateljnih i odštetnih odnosa. *Online* postupcima mirenja Centar za mirenje omogućuje na jednostavan, brz i učinkovit način pokretanje postupka mirenja i rješavanje spora.

### **Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca**

Centar za mirenje pri HUP-u pruža usluge posredovanja odnosno mirnog rješavanja u svim vrstama potrošačkih sporova. Usluge Centra namijenjene su svim strankama koje svoj postojeći spor žele riješiti na brži, jeftiniji i kvalitetniji način. Mirenje provode educirani miritelji sa Liste miritelja Centra za mirenje, odnosno po izboru stranaka.

Cilj postupka je sklapanje nagodbe među strankama u sporu, uz naglašenu povjerljivost i očuvanje poslovnih odnosa stranaka. Postupak je u cijelosti dobrovoljan i vodi se u skladu sa

---

<sup>45</sup> “Narodne novine” br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20

sporazumom stranaka te ne priječi stranke da u bilo kojem trenutku, ako tako odluče, rješenje spora potraže pred sudom sukladno članku 8. ZARPS-a.

Međutim, temeljem odluke Izvršnog odbora Hrvatske udruge poslodavaca od 14. studenog 2019., Centar za mirenje nije više u funkciji te je, posljedično, izbrisan sa popisa notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj.

### **Centar za medijaciju pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju**

Centar za medijaciju pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju nudi usluge medijacije kao alternativnog načina rješavanja potrošačkih sporova pod vodstvom medijatora s ciljem postizanja nagodbe. Medijaciju je moguće pokrenuti na prijedlog jedne stranke, koji druga stranka naknadno prihvati, ili na zajednički prijedlog stranaka, i to: ispunjavanjem obrasca na mrežnoj stranici [www.medijacija.hr](http://www.medijacija.hr) dostavom prijedloga elektroničkim putem, poštanskim putem ili osobno. Sastanci se održavaju sukladno dogovoru i raspoloživosti svih sudionika, uživo ili *online*.

U razdoblju od lipnja 2017. do prosinca 2020. zaprimljeno je 47 prijedloga za medijaciju koji se tiču potrošačkih sporova. Kako je medijacija dobrovoljan postupak te započinje suglasnošću svih stranaka (i trgovca i potrošača), u HUM-u je u navedenom razdoblju zabilježeno 8 medijacija, od čega su 4 predmeta okončana pisanom nagodbom (postignut je međusobni dogovor).

HUM svakodnevnim aktivnostima promovira medijaciju kao najefikasniji, najekonomičniji i najbrži način rješavanja sporova, između ostalog, i potrošačkih. Svake godine u "Tjednu medijacije" koji se održava u listopadu HUM osigurava prijavljenim potrošačima i trgovcima da svoj spor riješe bez naknade. Osim toga, u HUM-u se pripremaju i održavaju edukacije kako za dodatno usavršavanje medijatora s Liste medijatora HUM-a, tako i s ciljem informiranja građana, trgovaca i potrošača. HUM je, primjerice, 2020. održao okrugli stol na temu zaštite potrošačkih prava, s gostom iz HANFA-e. Također, HUM uspješno surađuje kako s ostalim tijelima za ARPS, tako i s MINGOR-om sudjelovanjem na edukacijama i okruglim stolovima.

### **3.3. BOLJA PROVEDBA POTROŠAČKIH PRAVA KROZ DJELOTVORAN NADZOR NA TRŽIŠTU**

Djelovanjem tijela nadležnih za provedbu nadzora u području zaštite prava potrošača, u izvještajnom razdoblju, nastojalo se potrošačima osigurati visoku razinu zaštite njihovih prava, a trgovcima osigurati okruženje u kojem se potiče pošteno tržišno natjecanje.

U nastavku slijedi prikaz aktivnosti u izvještajnom razdoblju.

### 3.3.1. Nadzor prodaje proizvoda potrošačima, sigurnosti neprehrambenih proizvoda i sigurnosti hrane

#### 3.3.1.1. Državni inspektorat

Zakonom o Državnom inspektoratu<sup>46</sup> koji je stupio na snagu 1. travnja 2019. uređeno je ustrojstvo DIRH-a, upravljanje, uvjeti za obavljanje inspekcijskih poslova iz djelokruga DIRH-a, dužnosti i ovlasti inspektora u svrhu zaštite javnog interesa i javnozdravstvenog interesa u provedbi propisa te prekršajna odgovornost. Člankom 4. ovoga Zakona propisano je da inspekcijske poslove iz djelokruga DIRH-a, sukladno člancima 5. – 28. predmetnog Zakona, među ostalim obavljaju tržišna inspekcija, sanitarna inspekcija, veterinarska inspekcija, poljoprivredna inspekcija i turistička inspekcija.

Prema članku 5. stavku 1. spomenutog Zakona, inspekcijske poslove u području trgovine, usluga, zaštite potrošača i sigurnosti neprehrambenih proizvoda, obavlja tržišna inspekcija DIRH-a.

S obzirom da je zaštita ekonomskih interesa potrošača, zaštita njihovog zdravlja i sigurnosti važan dio politike zaštite potrošača Europske unije, u pogledu aktivnosti tržišne inspekcije iste su u izvještajnom razdoblju bile usmjerene upravo na jačanje provedbe nadzora u području osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga te sigurnosti i usklađenosti proizvoda stavljenih na tržište ili na raspolaganje na tržištu s propisanim zahtjevima. Sukladno tome, inspekcijski nadzori su se provodili proaktivno na temelju planiranih godišnjih aktivnosti tržišne inspekcije, kao i reaktivno po predstavkama potrošača. Od toga je u izvještajnom razdoblju obavljeno ukupno 52.883 inspekcijskih nadzora u kojima je utvrđeno 12.399 povreda propisa iz djelokruga tržišne inspekcije u vezi kojih su poduzete odgovarajuće upravne i prekršajne mjere, a zaprimljeno je ukupno 10.884 predstavki potrošača kojima se ukazivalo na povrede pojedinačnih prava potrošača i na druge nepravilnosti iz djelokruga tržišne inspekcije.

Imajući u vidu razvoj *online* prodaje proizvoda i usluga potrošačima, kako bi se spriječilo kršenje ili mogućnost kršenja propisa kojima se štite prava i interesi potrošača i spriječilo obavljanje nezakonite prekogranične poslovne prakse, dio aktivnosti tržišne inspekcije bio je usmjeren i na suradnju sa nadležnim tijelima drugih država članica u izvršavanju propisa o zaštiti potrošača. Naime, na temelju članka 4. Zakona o provedbi Uredbe (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<sup>47</sup>, DIRH je određen kao jedinstveni ured za vezu nadležan za koordinaciju provedbe Uredbe (EU) 2017/2394. Stoga je u izvještajnom razdoblju tržišna inspekcija kao jedinstveni ured za vezu zaprimila 7 zahtjeva za uzajamnu pomoć, odnosno za mjerama izvršenja kako bi se utvrdile ili zabranile prekogranične povrede propisa Europske unije kojima se štite interesi potrošača od strane trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj te poslala ukupno 6 zahtjeva za mjerama

---

<sup>46</sup> "Narodne novine" br. 115/18

<sup>47</sup> "Narodne novine" br.54/20

izvršenja prema nadležnim tijelima drugih država članica kako bi se povrede unutar Europske unije bez odlaganja provjerile, zaustavile ili zabranile.

U području sigurnosti neprehrambenih proizvoda, međusobna suradnja država članica i EK u pogledu razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača dobivenih na temelju poduzetih aktivnosti nadzora na tržištu pojedine zemlje članice, odvija se putem Sustava brze razmjene informacija (RAPEX sustav). U Republici Hrvatskoj na temelju Uredbe o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača – RAPEX<sup>48</sup>, kao kontaktna točka za RAPEX sustav određen je Središnji ured DIRH-a te kao kontaktna mjesta ostala nadležna tijela.

Kontinuiranim praćenjem obavijesti koje EK dostavlja nacionalnim kontaktnim točkama putem RAPEX sustava o proizvodima koji predstavljaju rizik za potrošače, a dostupni su na tržištu Europske unije, u izvještajnom razdoblju nacionalna kontaktna točka je izvijestila Komisiju o 772 slučaja u kojima su na tržištu Republike Hrvatske pronađeni proizvodi temeljem zaprimljenih obavijesti EK te je ujedno dostavila EK 78 obavijesti o proizvodima koji su pronađeni na tržištu Republike Hrvatske kroz aktivnosti tržišne i sanitarne inspekcije, a predstavljaju rizik za sigurnost i zdravlje potrošača i u vezi kojih su poduzete odgovarajuće mjere kako bi se izbjegli rizici za potrošače. U svrhu informiranja potrošača, o svim pronađenim proizvodima na tržištu Republike Hrvatske javnosti su pružene informacije objavom na mrežnim stranicama DIRH-a.

S obzirom na proizvode koji na tržište Europske unije ulaze iz trećih država, provjeru proizvoda pri uvozu radi stavljanja na tržište Europske unije u skladu s člancima 27. do 29. Uredbe (EZ) br. 765/2008<sup>49</sup> provodi Carinska uprava. U slučajevima kada Carinska uprava u kontroli proizvoda pri uvozu provjerom značajki proizvoda zbog indicija o nesukladnosti donese odluku o obustavljanju puštanja proizvoda u slobodan promet na tržište Europske unije, obvezna je o istome obavijestiti nadležnu inspekciju. U okviru djelokruga tržišne inspekcije, postupajući prema obavijestima Carinske uprave o obustavi puštanja proizvoda u slobodan promet tržišna inspekcija je tijekom izvještajnog razdoblja u 31 slučaju zabranila stavljanje nesukladnih proizvoda na tržište.

Uz nadzore koji se provode na nacionalnoj razini sukladno godišnjim programima rada, tržišna inspekcija, u području sigurnosti neprehrambenih proizvoda, uz tijela za nadzor tržišta drugih država članica, sudjeluje i u projektima zajedničkog nadzora tržišta financiranim od strane Europske unije. U okviru takvih zajedničkih aktivnosti tržišna inspekcija uključila se u provedbu višegodišnjih projekata Prosafe EEPLIANT3, JAHARP 2018, JA2016 te MSTyr15 koordiniranih od strane neprofitne organizacije Prosafe, a u izvještajnom razdoblju završeni su projekti PROSAFE JA2016 i PROSAFE MSTyr15. Kroz projekt PROSAFE JA2016 tržišna inspekcija sudjelovala je u nadzoru sigurnosti potrošačkih proizvoda gdje su zbog utvrđenog ozbiljnog ili visokog rizika za sigurnost i zdravlje potrošača sa tržišta povučena 4 proizvoda iz kategorije opreme za djecu (nosiljke za dojenčad, dječji krevetić), 2 iz kategorije osobne zaštitne opreme (penjačka oprema), 1 proizvod iz kategorije električne opreme (sušilo za kosu). U okviru projekta PROSAFE MSTyr15 provedeni su koordinirani nadzori označivanja guma razreda C1 s podacima

<sup>48</sup> "Narodne novine" br. 5/11, 120/14, 39/19

<sup>49</sup> Uredba (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o utvrđivanju zahtjeva za akreditaciju i za nadzor tržišta u odnosu na stavljanje proizvoda na tržište i o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 339/93 (SL L 218, 13.8.2008.)



o učinkovitosti potrošnje goriva i drugim bitnim parametrima prema zahtjevima Uredbe (EZ) br. 1222/2009<sup>50</sup> gdje je za 43 modela guma utvrđeno da nisu ispravno označeni, a ispitivanjem sukladnosti bitnih parametara na 11 modela guma u ovlaštenoj stručnoj instituciji u jednom slučaju utvrđen je nedostatak u označavanju. U vezi ovih nepravilnosti poduzete su odgovarajuće mjere radi njihovog otklanjanja.

U travnju 2019. EK je pokrenula i projekte CASP (*Coordinated Activities on Safety of Products*) usmjerene na sigurnost neprehrambenih proizvoda na tržištu Europske unije. Sudjelujući u projektu CASP 2019 tržišna inspekcija je kroz koordinirane aktivnosti na tržištu provodila nadzore i uzorkovanje s tržišta punjača, osobnih prijevoznih sredstava (električni bicikli i romobili), dječjih sjedalica za bicikle, od čega je zbog ozbiljnog rizika za sigurnost potrošača s tržišta povučeno četiri punjača i jedna sjedalica za bicikl. Tijekom 2020. u okviru istih projekata tržišna inspekcija uključila se u provedbu projekta CASP 2020, te je u okviru zajedničkih aktivnosti sudjelovala u provedbi nadzora i uzorkovanja s tržišta dječje opreme (gnijezda za dojenčad, vreće za spavanje, autosjedalice) i električne opreme (produžni kablovi i kablovske role, mali kuhinjski grijači), kao i u provedbu projekta CASP CORONA 2020 iniciranog u kontekstu pandemije COVID-19 i dostupnosti na tržištu različite osobne zaštitne opreme.

S obzirom na pojavu pandemije virusa COVID-19 tijekom 2020., aktivnosti tržišne inspekcije bile su usmjerene na kontinuirane nadzore proizvoda obuhvaćenih Odlukom Vlade Republike Hrvatske o iznimnim mjerama kontrole cijena za određene proizvode<sup>51</sup> (Odluka) kojom je DIRH određen za nadzor provedbe iste, te je u cilju osiguranja pridržavanja predmetne Odluke od strane gospodarskih subjekata tržišna inspekcija obavila ukupno 1959 inspekcijskih nadzora gdje je temeljem Zakona o zaštiti potrošača u dijelu kojim se uređuje nepoštena poslovna praksa trgovca u odnosu prema potrošačima, izrečeno 18 upravnih mjera o zabrani takve prakse radi neosnovanog povećanja cijena proizvoda uz poduzimanje prekršajnih mjera.

Isto tako, s obzirom na povećan uvoz osobne zaštitne opreme iz trećih država kao posljedica rasta potražnje na tržištu istih proizvoda zbog pandemije COVID-19, a posebice zaštitnih maski, tržišna inspekcija je, postupajući temeljem obavijesti Carinske uprave o obustavi puštanja proizvoda u slobodan promet, u 49 slučajeva zabranila stavljanje na tržište zaštitnih maski i druge zaštitne opreme zbog neispunjavanja zahtjeva usklađenog zakonodavstva, odnosno Uredbe (EU) 2016/425 o osobnoj zaštitnoj opremi<sup>52</sup>.

U skladu s člankom 6. Zakona o Državnom inspektoratu inspekcijske poslove odnosno službene kontrole u području zaštite zdravlja ljudi, sigurnosti hrane, GMO-a, vode za ljudsku potrošnju, predmeta opće uporabe, duhanskih i srodnih proizvoda, buke, kemikalija i biocidnih proizvoda te neionizirajućeg zračenja obavlja sanitarna inspekcija i granična sanitarna inspekcija.

Sanitarna inspekcija nadzore u područjima svoje nadležnosti provodi sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu, Zakonu o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o

<sup>50</sup> Uredba (EZ) br. 1222/2009 o označavanju guma s obzirom na učinkovitost potrošnje goriva i druge bitne parametre (Tekst značajan za EGP) (SL L 342, 22.12.2009.)

<sup>51</sup> „Narodne novine“, br. 30/20, 53/20 i 88/20;

<sup>52</sup> Uredba (EU) 2016/425 o osobnoj zaštitnoj opremi i o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 89/686/EEZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 81, 31.3.2016.).

hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja<sup>53</sup> i ostalim propisima o hrani, Zakonu o predmetima opće uporabe<sup>54</sup>, Zakonu o vodi za ljudsku potrošnju<sup>55</sup> te ostalim vezanim propisima Europske unije, a svi nadzori se u ovom području provode s ciljem zaštite zdravlja potrošača.

Osim nacionalnih planova monitoringa predmeta opće uporabe sanitarna inspekcija je također sudjelovala u provedbi CASP aktivnosti kako u 2019. tako i u 2020. U 2019. provedeno je uzorkovanje u sklopu projekta CASP 2019 - Slime, tj. koordinirana aktivnost nadzora dječjih igračaka – kategorije ljugavci.

Tijekom 2020. sanitarna inspekcija je provela nadzore i uzorkovanja u sklopu projekta CASP 2020 - *Home outdoors play equipment* (kućice za igru i ljugavke), u sklopu kojeg je uzeto 8 uzoraka. Drugi opsežnij projekt kontrole igračaka CASP 2020 – *Nitrosamines in Toys and Childcare articles*, sastojao se od testiranja balona, boja za bojanje prstima i igračaka za stiskanje. Izvršeno je uzorkovanje ukupno 20 igračaka.

Dodatno, s obzirom na pojavu pandemije COVID-19 i dostupnost na tržištu velike količine različitih biocidnih proizvoda, EK je inicirala i *ad hoc* projekt CASP CORONA 2020, s ciljem provjere ispunjavanja učinkovitosti biocidnih proizvoda prema Uredbi 528/2012<sup>56</sup>.

Sanitarna inspekcija redovito provodi službene kontrole higijene i sigurnosti hrane na razini proizvodnje, prerade i uvoza hrane neживотинjskog podrijetla i mješovite hrane te hrane u maloprodaji. Također, u cilju zaštite zdravlja i interesa potrošača provodi službene kontrole prehrambenih i zdravstvenih tvrdnji, hrane za posebne prehrambene potrebe, hrane obogaćene nutrijentima, dodataka prehrani i nove hrane. U izvještajnom razdoblju provedeno je ukupno 33.564 nadzora u području sigurnosti hrane.

U skladu sa člankom 8. Zakona o Državnom inspektoratu inspekcijske poslove i pojedine poslove službenih kontrola u poljoprivredi obavlja poljoprivredna inspekcija u području poljoprivrede, stočarstva, kvalitete hrane i vinarstva. Sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu, Zakonu o poljoprivredi<sup>57</sup>, Zakonu o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja<sup>58</sup>, Zakonu o informiranju potrošača o hrani<sup>59</sup> i ostalim propisima te ostalim vezanim propisima Europske unije koji reguliraju područje hrane i hrane za životinje te sredstava za zaštitu bilja, poljoprivredna inspekcija sudjeluje u zaštiti potrošača u segmentu sigurnosti i kakvoće hrane kroz provođenje kontrola nad primjenom propisa iz područja kvalitete i sigurnosti hrane u područjima svojih nadležnosti propisanih zakonskim aktima. Do osnivanja DIRH-a u 2019., poljoprivredna inspekcija je bila u sastavu MINPOLJ. Sukladno godišnjim programima rada, poljoprivredna inspekcija u razdoblju 2017.-2020. provela je inspekcijske nadzore standarda kvalitete i označavanja hrane u proizvodnji i maloprodaji. Poljoprivredni inspektori su temeljem 14 ciljanih akcija za to razdoblje obavili 3714 inspekcijska

<sup>53</sup> „Narodne novine” br. 81/13, 14/14, 56/15 i 32/19

<sup>54</sup> „Narodne novine” br. 39/13, 47/14, 114/18

<sup>55</sup> „Narodne novine” br. 56/13, 64/15, 104/17, 115/18, 16/20

<sup>56</sup> Uredba 528/2012 Europskog parlamenta i Vijeća u vezi sa stavljanjem na raspolaganje na tržištu i uporabi biocidnih proizvoda (Tekst značajan za EGP) (SL L 167, 27.06.2012.)

<sup>57</sup> „Narodne novine” br. 118/18 i 42/20

<sup>58</sup> „Narodne novine” br. 81/13, 14/14, 56/15 i 32/19

<sup>59</sup> „Narodne novine” br. 56/13, 14/14, 56/16 i 32/19

nadzora. Zbog utvrđenih nepravilnosti doneseno je 317 upravnih mjera (zabrana stavljanja na tržište, privremena mjera zabrane stavljanja na tržište, ispravljanja nesukladnosti u određenom roku) uz pokretanje 256 prekršajnih postupaka.

Nadalje, u cilju zaštite potrošača poljoprivredna inspekcija je sukladno godišnjim programima rada, u razdoblju od 2017. do 2020., provela ciljane inspekcijske nadzore tržišnih standarda za mlijeko i mliječne proizvode te kontrolu maslinovog ulja. Poljoprivredni inspektori su za to razdoblje proveli 437 inspekcijskih nadzora. Zbog utvrđenih nepravilnosti doneseno je 90 upravnih mjera (zabrana stavljanja na tržište, privremena mjera zabrane stavljanja na tržište te ispravljanje nesukladnosti u određenom roku) uz pokretanje 82 prekršajna postupka.

Također, sukladno godišnjim programima rada, u razdoblju od 2017. do 2020., poljoprivredna inspekcija provela je inspekcijske nadzore zaštićenih oznaka izvornosti, zaštićenih oznaka zemljopisnog podrijetla i zajamčeno tradicionalnih specijaliteta poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda te zaštićenih oznaka jakih alkoholnih pića u proizvodnji i maloprodaji. Poljoprivredni inspektori su za to razdoblje obavili 449 inspekcijskih nadzora. Zbog utvrđenih nepravilnosti doneseno je 25 upravnih mjera (zabrana stavljanja na tržište, privremena mjera zabrane stavljanja na tržište, ispravljanja nesukladnosti u određenom roku) uz pokretanje 41 prekršajnog postupka. Nadalje, poljoprivredna inspekcija je kontakt točka u Sustavu brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje – RASFF (*Rapid Alert system for Food and Feed*) u sklopu kojeg je provodila kontinuirane nadzore prema zaprimljenim RASFF obavijestima.

U skladu sa člankom 7. Zakona o Državnom inspektoratu inspekcijske i druge poslove u području veterinarstva i sigurnosti hrane obavlja veterinarska inspekcija i granična veterinarska inspekcija. Veterinarska inspekcija, sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu, Zakonu o veterinarstvu<sup>60</sup> i Zakonu o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja<sup>61</sup> i ostalim vezanim nacionalnim i europskim propisima, sudjeluje u zaštiti potrošača kroz provođenje službenih kontrola iz područja sigurnosti hrane, zdravlja i dobrobiti životinja u cijelom poljoprivredno prehrambenom lancu u skladu s nacionalnim i europskim zakonodavstvom odnosno u svim fazama proizvodnje, prerade i distribucije hrane ili hrane za životinje, uključujući i na životinjama, hrani i hrani za životinje koje se unose u Europsku uniju iz trećih zemalja. Provođenjem službenih kontrola osigurana je zaštita zdravlja ljudi, zdravlja i dobrobiti životinja što posljedično utječe na veće povjerenje hrvatskih i europskih potrošača u hranu i hranu za životinje koja se proizvodi u Republici Hrvatskoj, odnosno stavlja na tržište Republike Hrvatske. Službene kontrole provode se u skladu s propisanom učestalosti, u objektima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, objektima u poslovanju s hranom za životinje kako je predviđeno godišnjim Planom službenih kontrola.

Dodatno, veterinarska inspekcija je u razdoblju od 2017. do 2020. provodila uzorkovanja u skladu s planovima za uzorkovanje koje izrađuje MINPOLJ (plan uzorkovanja hrane i hrane za životinje, plan praćenja kakvoće mora i školjakaša na proizvodnim područjima i područjima za ponovno polaganje živih školjakaša te državni plan monitoring rezidua - DPMP). Tijekom 2020.

<sup>60</sup> "Narodne novine" br. 82/13, 148/13 i 115/18

<sup>61</sup> "Narodne novine" br. 81/13, 14/14, 56/15 i 32/19

veterinarska inspekcija provela je ukupno 5.143 uzorkovanja hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje.

Poljoprivredna, sanitarna, fitosanitarna i veterinarska inspekcija DIRH-a dio su *RASFF-a* koji je komponenta sustava *IMSOC* (računalni informacijski sustav za službene kontrole). Uredbom o službenim kontrolama<sup>62</sup> od EK se zahtijeva da u suradnji sa zemljama članicama uspostavi sustav *IMSOC* radi upravljanja podacima, informacijama i dokumentima povezanim sa službenim kontrolama, njihove obrade i automatske razmjene. Sustavom *IMSOC* integriraju se četiri informacijska sustava kojima upravlja EK: sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (*RASFF*) utvrđen općim propisima o hrani, informacijski sustav o bolestima životinja (*ADIS*) koji će biti uspostavljen zakonom o zdravlju životinja, sustav za obavješćivanje i izvješćivanje o prisutnosti štetnih organizama (*EUROPHYT*) i sustav *TRACES* (naveden u Uredbi o službenim kontrolama). Pravna osnova za uspostavu sustava *IMSOC* proizlazi iz Provedbene uredbe (EU) 2019/1715<sup>63</sup>. Svrha Uredbe o *IMSOC-u* jest istim aktom utvrditi sva pravila o funkcioniranju *IMSOC-a* i njegovih četiriju komponenata i utvrditi pravila za razmjenu podataka, informacija i dokumenata među komponentama sustava *IMSOC*, a u određenim slučajevima s drugim sustavima kao što su nacionalni sustavi zemalja Europske unije i informacijski sustavi zemalja izvan Europske unije i međunarodnih organizacija.

U skladu sa člankom 16. Zakona o Državnom inspektoratu inspeksijske poslove u području ugostiteljske djelatnosti, pružanja ugostiteljskih usluga, pružanju usluga u turizmu i boravišne odnosno turističke pristojbe obavlja turistička inspekcija. Turistička inspekcija obavlja inspeksijski nadzor nad primjenom zakona i drugih propisa kojima se uređuju način i uvjeti pod kojima pravne i fizičke osobe obavljaju ugostiteljsku djelatnost ili pružaju ugostiteljske usluge i/ili pružaju usluge u turizmu, neregistrirano obavljanje ugostiteljske djelatnosti ili neregistrirano pružanje ugostiteljskih usluga ili neregistrirano pružanje usluga u turizmu. Pri tome se posebna pozornost posvećuje kontroli kvalitete i standarda ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu koje se pružaju potrošačima, primjerice kao poslovanje objekta sukladno dobivenoj kategorizaciji, utvrđivanje i pridržavanje normativa usluga pića, napitaka i hrane, isticanja i pridržavanja cijena usluga, izdavanje računa te omogućavanje korisniku usluge podnošenje prigovora. Turistička inspekcija je kontinuirano provodila inspeksijske nadzore sukladno propisima kojima se uređuje obavljanje ugostiteljske djelatnosti, pružanje ugostiteljskih usluga i pružanje usluga u turizmu, uz pojačane inspeksijske nadzore za vrijeme turističke sezone radi osiguranja kvalitete i standarda pružanja usluga svim potrošačima koji se nalaze u Republici Hrvatskoj. Zakonom o pružanju usluga u turizmu<sup>64</sup> u pravni poredak Republike Hrvatske implementirana je Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive

<sup>62</sup> Uredba (EU) 2017/625 Europskog parlamenta i Vijeća od 15. ožujka 2017. o službenim kontrolama i drugim službenim aktivnostima kojima se osigurava primjena propisa o hrani i hrani za životinje, pravila o zdravlju i dobrobiti životinja, zdravlju bilja i sredstvima za zaštitu bilja, o izmjeni uredaba (EZ) br. 999/2001, (EZ) br. 396/2005, (EZ) br. 1069/2009, (EZ) br. 1107/2009, (EU) br. 1151/2012, (EU) br. 652/2014, (EU) 2016/429 i (EU) 2016/2031 Europskog parlamenta i Vijeća, uredaba Vijeća (EZ) br. 1/2005 i (EZ) br. 1099/2009 i direktiva Vijeća 98/58/EZ, 1999/74/EZ, 2007/43/EZ, 2008/119/EZ i 2008/120/EZ te o stavljanju izvan snage uredaba (EZ) br. 854/2004 i (EZ) br. 882/2004 Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Vijeća 89/608/EEZ, 89/662/EEZ, 90/425/EEZ, 91/496/EEZ, 96/23/EZ, 96/93/EZ i 97/78/EZ te Odluke Vijeća 92/438/EEZ (Uredba o službenim kontrolama) (Tekst značajan za EGP) (SL L 95, 7.4.2017)

<sup>63</sup> Provedbena Uredba (EU) 2019/1715 o utvrđivanju pravila za funkcioniranje sustava za upravljanje informacijama za službene kontrole i njegovih sistemskih komponenata (Uredba o *IMSOC-u*) (Tekst značajan za EGP) (SL L 261, 14.10.2019.)

<sup>64</sup> „Narodne novine“, broj: 130/17, 25/19, 98/19 i 42/20

2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015.) (Direktiva (EU) 2015/2302). Direktiva (EU) 2015/2302 u svrhu zaštite potrošača detaljno razrađuje prava putnika iz ugovora o putovanju o paket-aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu, a odredbe Zakona o pružanju usluga u turizmu koje se odnose na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i na ugovor o povezanom putnom aranžmanu stupile su na snagu 1. srpnja 2018. Stoga, turistička inspekcija je u svrhu što učinkovitije zaštite potrošača koji su sklopili ugovor o paket-aranžmanu ili povezanom putnom aranžmanu, od 01. srpnja 2018. do kraja izvještajnog razdoblja, kontinuirano obavljala inspekcijske nadzore nad poslovanjem organizatora paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana.

### **3.3.1.2. Carinska uprava**

MFIN, Carinska uprava obavlja nadzor u području prava intelektualnog vlasništva, kako na granici tako i na unutarnjem tržištu Republike Hrvatske, što je propisano člankom 4. stavkom 1. točkom 13. Zakona o carinskoj službi.<sup>65</sup>

Proizvodi kojima se krše prava intelektualnog vlasništva mogu istodobno biti i proizvodi koji ne udovoljavaju svim propisima kojima se uređuje područje sukladnosti proizvoda, odnosno takvi proizvodi su proizvedeni od neprovjerenih ili zabranjenih sirovina i ne prolaze sva propisana ispitivanja sukladnosti proizvoda.

Carinska uprava kontinuirano surađuje sa EUROPOL-om, OLAF-om i ostalim međunarodnim organizacijama te sudjeluje u provedbi međunarodnih operacija i njima povezanih aktivnosti u cilju sprečavanja svih oblika nezakonitog prometa proizvoda kojima se krše prava intelektualnog vlasništva. Također, Carinska uprava dio je ranije spomenutog sustava nacionalne koordinacije poslova i aktivnosti provedbe prava intelektualnog vlasništva te je aktivno uključena u rad svih tijela uspostavljenih mehanizmom koordinacije (vidi *supra* 3.1.2. Financijska pismenost potrošača).

Slijedom okolnosti uzrokovanih pandemijom COVID-19, Carinska uprava je u 2020. u svojim redovnim poslovima pozornost obratila na sprečavanje uvoza krivotvorene medicinske zaštitne opreme (rukavica, zaštitnih maski, medicinskih maski, maski za lice, maski s filterom), lažnih testova na COVID-19, dezinficijensa za ruke, a pred kraj godine i krivotvorenog cjepiva protiv COVID-19.

Postupanje Carinske uprave na granici vezano uz nadzor u području prava intelektualnog vlasništva propisan je Uredbom (EU) br. 608/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2013. o carinskoj provedbi prava intelektualnog vlasništva i stavljanju izvan snage Uredbe Vijeća (EZ) br. 1383/2003. (SL L 181, 29.6.2013.).

U razdoblju 2017. – 2020. uništeno je 2.554.879 komada razne krivotvorene robe u vrijednosti od 8.090.800,66 eura.

---

<sup>65</sup> “Narodne novine” br. 68/13, 30/14, 115/16, 39/19. i 98/19

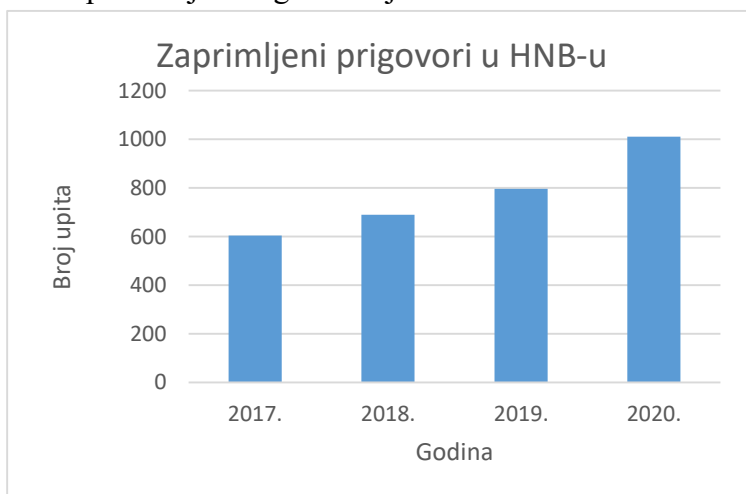
Postupanje na unutarnjem tržištu Republike Hrvatske, osim Zakonom o carinskoj službi, propisano je i zakonima iz područja intelektualnog vlasništva (Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima<sup>66</sup>, Zakonom o industrijskom dizajnu<sup>67</sup>, Zakonom o patentu<sup>68</sup>, Zakonom o žigu<sup>69</sup>, Zakonom o oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama izvornosti proizvoda i usluga<sup>70</sup>, Zakonom o zaštiti topografija poluvodičkih proizvoda<sup>71</sup>).

U izvještajnom razdoblju privremeno je oduzeto 622.917 komada razne robe za koju je postojala sumnja da se njome krše prava intelektualnog vlasništva u vrijednosti od 4.836.264,74 eura.

### 3.3.2. Nadzor u financijskom sektoru

#### 3.3.2.1. Hrvatska narodna banka

U okviru svojih redovitih aktivnosti praćenja i nadzora nad primjenom važeće regulative u poslovanju pružatelja usluga iz svoje nadležnosti, HNB kontinuirano poseban naglasak stavlja i na nadzor nad izvršenjem obveza iz dijela regulative koja se odnosi na unaprjeđenje transparentnosti poslovanja nadziranih pružatelja usluga i nadzora nad izvršenjem obveza iz dijela regulative koja se odnosi na zaštitu potrošača odnosno korisnika usluga onih pružatelja koji su u nadležnosti HNB-a. Osim toga, važećom regulativom potrošačima je dana mogućnost podnošenja obavijesti o prigovoru HNB-u, a takve obavijesti o prigovoru HNB uzima u obzir u okviru svojih redovnih nadzornih aktivnosti svih pružatelja usluga iz svoje nadležnosti.



*Slika 4. Prikaz broja zaprimljenih potrošačkih prigovora po godinama u HNB-u*

<sup>66</sup> "Narodne novine" br. 167/2003, 79/2007, 80/2011, 125/2011, 141/2013, 127/2014, 62/2017 i 96/2018

<sup>67</sup> "Narodne novine" br. 173/2003, 76/2007, 30/2009, 49/2011, 46/2018

<sup>68</sup> "Narodne novine" br. 16/2020

<sup>69</sup> "Narodne novine" br. 14/2019

<sup>70</sup> "Narodne novine" br. 173/03, 186/03, 76/07, 49/11, 46/18

<sup>71</sup> "Narodne novine" br. 173/03, 76/07, 30/09, 49/11, 46/18

Kao što prikazuje slika 4. tijekom izvještajnog razdoblja rastao je broj zaprimljenih prigovora što može pokazati i na povećanu svijest potrošača o njihovim pravima.

Kao i prilikom redovnih nadzornih aktivnosti, tako i u okviru postupanja po obavijestima o prigovorima potrošača, u slučaju utvrđivanja nepravilnosti ili nezakonitosti, poduzete su odgovarajuće zakonom propisane mjere.

### **3.3.2.2. Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga**

HANFA je tijekom izvještajnog razdoblja nastavila samostalno i u suradnji s drugim institucijama provoditi niz aktivnosti vezanih uz zaštitu potrošača u okviru svoje nadležnosti. Aktivnosti HANFA-e koje su posredno i neposredno usmjerene na zaštitu potrošača uključuju postupke licenciranja, posredan i neposredan nadzor subjekata nadzora HANFA-e te edukativne aktivnosti.

HANFA je u 2019. donijela odluku o trajnoj zabrani stavljanja na tržište, distribuciju i prodaju binarnih opcija malim ulagateljima na području Republike Hrvatske i odluku o trajnom ograničenju stavljanja na tržište, distribucije i prodaje ugovora za razlike (contracts for differences - CFD) malim ulagateljima. S obzirom da su navedeni proizvodi rizični i kompleksi te nedovoljno transparentni, navedene odluke donesene su kako bi se zaštitilo male ulagatelje.

Predstavnici HANFA-e sudjelovali su u radnim skupinama za izradu zakona, donošenje podzakonskih akata te su sudjelovali i u postupcima izrade i usvajanja raznih dokumenata preko članstva u tijelima koja čine europski nadzorni sustav financijskih usluga: Europsko nadzorno tijelo za vrijednosne papire i tržište kapitala – ESMA, Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje – EIOPA te Europski odbor za sistemske rizike – ESRB.

HANFA odlučuje i o primjeni smjernica i preporuka koje donose spomenuta tijela te za smjernice i preporuke koje primjenjuje prilikom provođenja nadzora provjerava pridržavaju li se subjekti nadzora istih. HANFA zaprima i obrađuje pritužbe potrošača vezane uz odredbe zakona koje primjenjuje u radu, te koristi predstavke potrošača za potrebe svojih nadzornih aktivnosti.

Na mrežnoj stranici HANFA-e dostupni su već spomenuti registri svih njezinih subjekata nadzora koji se redovito ažuriraju, a HANFA će nastaviti i s praksom izrade i objave edukativnih tekstova, raznih izvješća i publikacija i ostalih važnih informacija (npr. upozorenja) vezanih uz zaštitu potrošača, odnosno korisnika financijskih usluga.

### 3.3.3. Nadzor u sektoru putničkih prava

#### 3.3.3.1. Agencija za obalni linijski pomorski promet

Agencija za obalni linijski pomorski promet određena je Pomorskim zakonikom<sup>72</sup> i Zakonom o prijevozu u linijskom i povremenom obalnom pomorskom prometu<sup>73</sup> kao tijelo nadležno za provedbu odredbi Uredbe (EU) br. 1177/2010<sup>74</sup>.

Uredbom (EU) 1177/2010 propisuju se pravila o pravima putnika u pomorskom prometu i unutarnjoj plovidbi. Pravila se odnose na nediskriminirajuće ugovorne uvjete prijevoznika za putnike, zabranu diskriminacije i omogućavanje asistencije putnicima - osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, prava putnika u slučajevima otkazivanja ili kašnjenja putovanja, obvezu minimuma pružanja informacija putnicima, žalbenu proceduru i opće uvjete provedbe.

Člankom 26. Uredbe (EU) 1177/2010 propisana je obveza nacionalnog tijela da tijela za izvršenje određena na temelju članka 25. o svojoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine (počevši od 1. lipnja 2015.) objavljuju izvješće koje sadrži posebno opis djelovanja poduzetog radi provedbe odredaba Uredbe (EU) 1177/2010, detalje primijenjenih sankcija i statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama.

Prijevoznici i uprava luka su dužni osigurati i uspostaviti službu ili mehanizam kako bi putnicima omogućili da ostvare prava zajamčena Uredbom. Putnik je dužan podnijeti žalbu/prigovor u roku od 2 mjeseca od dana putovanja brodaru/luci ili Agenciji.

Putnik mora biti obaviješten u roku od 1 mjeseca da je njegov prigovor prihvaćen, odbijen ili se još uvijek razmatra. Konačan odgovor putniku se mora uručiti ne kasnije od 2 mjeseca od primitka njegova prigovora.

Izvješće Agencije za obalni linijski pomorski promet o provedbi Uredbe (EU) 1177/2010 za razdoblje 01.01.2017. – 31.12.2018. dostupno je na službenim stranicama na poveznici <http://agencija-zolpp.hr/wp-content/uploads/2019/07/2017-2018-Izvjesce-o-provedbi-Uredbe-EU-1177-2010.pdf>, a iz kojeg je razvidno da su u tom razdoblju zaprimljena i riješena 4 prigovora postupajući prema Uredbi (EU) 1177/2010.

Izvješće Agencije za obalni linijski pomorski promet o provedbi Uredbe (EU) 1177/2010 za razdoblje 01.01.2019. – 31.12.2020. bit će izrađeno i dostupno na službenim stranicama Agencije, kao i dostavljeno Europskoj komisiji, do propisanog roka iz Uredbe odnosno do 1. lipnja 2021., a iz kojeg će biti javno dostupan i podatak o prigovorima i postupanjima Agencije prema Uredbi (EU) 1177/2010 u navedenom razdoblju.

<sup>72</sup> “Narodne novine” br. 181/04, 76/07, 146/08, 61/11, 56/13, 26/15 i 17/19

<sup>73</sup> “Narodne novine” br. 33/06, 38/09, 87/09, 18/11, 80/13, 56/16 i 121/19

<sup>74</sup> Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010.)



### 3.3.3.2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

HAKOM je nacionalno provedbeno tijelo za provedbu Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu. Pravna zaštita putnika u željezničkom prijevozu je osigurana kroz tri stupnja. Prvi stupanj se odvija pri željezničkom prijevozniku, drugi pri Povjerenstvu za reklamacije potrošača pri željezničkom prijevozniku, a treći stupanj pravne zaštite putnika je HAKOM. Rokovi za podnošenje prigovora, reklamacije i zahtjeva HAKOM-u regulirani su člancima 30. i 31. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (ZRTŽU) i iznose 30 dana. Odluke HAKOM-a u sporovima putnika i prijevoznika su konačne i protiv njih nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim Upravnim sudom.

Pored navedenog, temeljem članka 32. ZRTŽU-a HAKOM obavlja i inspekcijski nadzor nad provedbom ZRTŽU-a, Uredbe (EZ) br. 1371/2007 i drugih propisa kojima se uređuju prava putnika u željezničkom prijevozu. Nadzirana osoba, osim prijevoznika, može biti upravitelj stajališta ili prodavatelj karata. Obavljeno je preko 11 nadzora koja su se odnosila na zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu. Sva inspekcijska rješenja javno su dostupna na mrežnim stranicama HAKOM-a: <https://www.hakom.hr/hr/odluke-rjesenja-i-presude/1904>.

Također, u skladu s člankom 27. ZRTŽU-a HAKOM je 2019. i 2020. godine proveo redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika, čiji su rezultati javno dostupni na mrežnim stranicama tijela [https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/izvjesca\\_i\\_planovi/S%C5%BDU-AN-INTS-analiza%20savjetovanja\\_putnicki-20210413\\_V1.4.pdf?vel=1473768](https://www.hakom.hr/UserDocsImages/2021/izvjesca_i_planovi/S%C5%BDU-AN-INTS-analiza%20savjetovanja_putnicki-20210413_V1.4.pdf?vel=1473768).

Navedeno savjetovanje je pokazalo kako da je više od 60 posto anketiranih upoznato s radom HAKOM-a, što je svakako rezultat svih aktivnosti u proteklom razdoblju.

### 3.3.3.3. Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture

U Republici Hrvatskoj postoji jedno nacionalno provedbeno tijelo za provedbu Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004. (Tekst značajan za EGP) (SL L 55, 28.2.2011) (Uredba (EU) br. 181/2011), a to je MMPI, pri čemu je provedba Uredbe (EU) br. 181/2011 u operativnoj nadležnosti Uprave za cestovni promet, cestovnu infrastrukturu i inspekciju. U okviru provedbe Uredbe (EU) br. 181/2011, MMPI redovito postupaju u skladu s propisanim postupkom zaštite prava putnika. U skladu s propisanim postupkom, putnici su obvezni prvo dostaviti svoje prigovore prijevozniku/upravitelju kolodvora, a prigovor podnose nacionalnom provedbenom tijelu samo ako nisu zadovoljni rješenjem koje je ponudio prijevoznik/upravitelj kolodvora.

Člankom 5. Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2012 Europskog parlamenta i vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br.

2006/2004<sup>75</sup>, Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011), propisuje se da u slučaju kada prijevoznik nije riješio prigovor putnika u skladu s odredbom članka 27. Uredbe (EU) br. 181/2011, putnik ima pravo uložiti žalbu MMPI-u kao nadležnom tijelu. Nakon toga, MMPI bez odlaganja i najkasnije do 30 dana od dana kada je žalba uložena, putnika pisanim putem izvješćuje o utvrđenim činjenicama i mjerama koje su poduzete. Putnik koji nije zadovoljan poduzetim mjerama u propisanom roku može pokrenuti upravni spor kod nadležnog upravnog suda.

Kako su u zadnje vrijeme zbog pandemije COVID-19 brojna putovanja bila odgođena, većina prigovora se odnosila upravo na otkazivanje putovanja te na povrat cijene karata. Svaki put kada bi se putnici obratili MMPI-u, isto bi sukladno postupku zatražilo očitovanje prijevoznika, uz dodanu posebnu napomenu da se povrat isplaćuje u novcu, osim ako putnik prihvati drugi oblik povrata (članak 19. točka 5. Uredbe (EU) br. 181/2011).

Pored navedenog, Zakonom o prijevozu u cestovnom prometu<sup>76</sup> propisana je obveza prijevoznika da donese opće uvjete prijevoza; koji su akti koje donosi prijevoznik koji obavlja javni linijski prijevoz putnika, a kojim se utvrđuju uvjeti pod kojima se obavlja prijevoz (cjenik, pravila ponašanja putnika tijekom prijevoza, pravila prijevoza životinja, pravila prijevoza prtljage, pravila ponašanja posade vozila prema putnicima i uvjeti prijevoza te prava tijekom prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti); te koji se moraju učiniti javno dostupnim najmanje na mrežnim stranicama prijevoznika ili na drugi odgovarajući način. Svi prijevoznici imaju objavljene opće uvjete u kojima su propisani uvjeti za povrat novca te imaju navedene kontakt podatke na koje se putnici mogu obratiti u slučaju da imaju razlog za podnošenje prigovora. Kako prigovore u „prvom stupnju“ rješavaju sami prijevoznici koji su obavili prijevoz, pretpostavlja se da se znatan broj mogućih kršenja prava putnika propisanih Uredbom (EU) br. 181/2011 rješava u izravnoj komunikaciji između putnika i prijevoznika, a samo oni koji nisu postigli zadovoljavajuće rješenje kontaktiraju MMPI. U vezi s time, naveli bismo kako se broj prigovora povećao s 22 u 2018., na 65 u 2019. Prigovori su i dalje nastavili pristizati u većem broju svakoga mjeseca i tijekom 2020. Prijevoznici su poštivali odredbu o pravu putnika na povrat u gotovini te ako se i nisu usuglasili s putnikom samostalno, po obraćanju i upozorenju MMPI-a su uredno postizali dogovor u smislu vraćanja gotovine ako je ona zatražena.

Nadzor nad provedbom Uredbe (EU) br. 181/2011 i Zakona provode redovitim i neprekidnim aktivnostima inspektori cestovnog prometa i cesta MMPI-a.

Informacije o pravima putnika se zajedno s kontaktnim podacima i korisnim poveznicama nalaze na službenoj mrežnoj stranici MMPI-a na hrvatskom i engleskom jeziku, s time da i prijevoznici imaju informacije o ostvarivanju prava putnika u prijevozu autobusima objavljene na svojim mrežnim stranicama.

---

<sup>75</sup> „Narodne novine“ br. 127/13

<sup>76</sup> „Narodne novine“, br. 41/18, 98/19 i 30/21

### 3.3.3.4. Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo

Temeljem Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu<sup>77</sup>, HACZ je nadležna za mirno rješavanje sporova povodom prigovora putnika u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkaza ili dužeg kašnjenja leta, kao i zaštite prava putnika sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću, a sukladno Uredbi (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju zajedničkih pravila u vezi s naknadom i pomoći putnicima u slučaju uskraćivanja ukrcaja i otkazivanja ili dugih kašnjenja letova (SL L 46, 17. 2. 2004.), te Uredbi (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (SL L 204, 26. 7. 2006).

HACZ po prigovoru putnika, a sukladno proceduri utvrđenoj od strane EK, utvrđuje jesu li ispunjene sve pretpostavke za pokretanje mirnog rješenja spora te potom, uzevši u obzir okolnosti slučaja i priloženu dokumentaciju, kontaktira prijevoznika, po potrebi i putnika, zračnu luku i druge pravne i fizičke osobe te donosi završno mišljenje koje dostavlja prijevozniku i putniku. HACZ je temeljem odredbe članka 5. stavka 7. točke 16. Zakona o zračnom prometu<sup>78</sup> ovlašten tužitelj za pokretanje prekršajnih postupaka iz područja civilnog zrakoplovstva.

HACZ je zaprimila 1.777 prigovora u pogledu zaštite prava putnika u izvještajnom razdoblju.

### 3.3.4. Nadzor u ostalim sektorima

#### 3.3.4.1. Tržište poštanskih usluga i elektroničkih komunikacija

##### *Zaštita korisnika u elektroničkim komunikacijama*

HAKOM u okviru ovlasti uređenih Zakonom o elektroničkim komunikacijama<sup>79</sup> rješava sporove između krajnjih korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, glede iznosa zaduženja na računima za pruženu uslugu, kakvoću pružene usluge, povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu.

U razdoblju od 2017. do 2020. HAKOM je zaprimio preko 2.300 upita za koje korisnici nisu proveli postupak pri operatoru, ali su tražili dodatna obrazloženja ili upute. Tijekom navedenog razdoblja riješeno je preko 5.800 zahtjeva za rješavanje spora između korisnika i operatora. Inspektori elektroničkih komunikacija obavili su preko 360 inspekcijskih nadzora. HAKOM je u navedenom razdoblju propisao dodatne obveze za operatore Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, kojim se detaljnije uređuje tržište elektroničkih komunikacijskih usluga, a odnose se na ugovore na daljinu<sup>80</sup>. Korisnik koji pristane na ponudu putem telefona o ugovorenoj usluzi mora dati potvrdu svoje suglasnosti

<sup>77</sup> "Narodne novine" br. 132/98, 63/08, 134/09 i 94/13

<sup>78</sup> "Narodne novine" br. 69/09, 84/11, 54/13, 127/13 i 92/14

<sup>79</sup> "Narodne novine" br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17

<sup>80</sup> Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga "Narodne novine" br. 68/2019

nakon primitka pisane obavijesti kako bi pretplatnički ugovor bio sklopljen i upute na koje načine korisnik može dati tu potvrdu.

Nadalje, operator je obavezan uređaj koji se dostavlja uz sklapanje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu ili na vlastito prodajno mjesto operatora, odnosno adresu sjedišta, podružnice ili poslovnice za korisnika koji je pravna osoba. Obavijest koja se šalje uz uređaj mora biti dostavljena fizički odvojeno od ambalaže u kojoj se dostavlja uređaj ili na vidljivom mjestu na ambalaži. Rok za prijenos broja u nepokretnoj mreži smanjen je na 3 radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva. Ako operator ne otkloni kvar najkasnije u roku od 15 dana od dana prijave kvara, korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 240,00 kn po danu. Isto tako pisana informacija o proizvodima u poslovnicama treba biti izložena okomito da bude vidljiva osobama s invaliditetom u kolicima te je potrebno prilagoditi poslovnice tako da su unutar istih dostupne linije vodilje kojima bi se slijepima i slabovidnim osobama omogućilo kretanje.

### *Zaštita prava korisnika poštanskih usluga*

Tržište poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o poštanskim uslugama<sup>81</sup> i dio je jedinstvenog tržišta poštanskih usluga Europske unije.

Na razvoj tržišta poštanskih usluga u čitavoj Europskoj uniji pa tako i kod nas bitno utječu usluge vezane uz elektroničke komunikacije koje sve više zamjenjuju korištenje tradicionalnih pisanih oblika komunikacije. Klasične, ali i druge poštanske usluge pod stalnim su pritiskom promjena, a rezultat je pojava novih poslovnih modela u obavljanju poštanskih usluga, ali i ponude novih i inovativnijih poštanskih usluga korisnicima. Zaštita korisnika prvenstveno se obavlja rješavanjem korisničkih zahtjeva i sporova s davateljima poštanskih usluga, uz osiguravanje cjelovitog informiranja korisnika o njihovim pravima te o obvezama davatelja usluga.

HAKOM je u razdoblju 2017.-2020. nastavio sa svojim aktivnostima djelovanja na tržištu poštanskih usluga s ciljem zaštite korisnika svih poštanskih usluga, učinkovitog obavljanja univerzalne usluge i poticanja djelotvornog tržišnog natjecanja. Glavni naglasak navedenih aktivnosti bio je najviše usmjeren na zaštitu prava svih korisnika s posebnim naglaskom na zaštitu prava korisnika u e-trgovini. Naime, e-trgovina je nezamisliva bez fizičke dostave naručene robe pri čemu se davatelji poštanskih usluga, sa svojom ponudom usluga, pojavljuju kao karika koja povezuje prodavača i kupca i obrnuto. Posljedično se nastavila i daljnja potreba zaštite prava korisnika poštanskih usluga prilikom obavljanja poštanskih usluga uručenja naručenih dobara i robe. U navedenom razdoblju poštanski inspektori proveli su preko 90 inspekcijskih nadzora.

S time u svezi, u promatranom razdoblju HAKOM je omogućio svakog radnog dana pružanje stručnih informacija korisnicima putem izravnog telefonskog broja 01/7007 055 na različite upite vezane za obavljanje poštanskih usluga. Primjerice, informiranje o načinima obavljanja pojedinih vrsta poštanskih usluga, uslugama pojedinih davatelja, mogućnostima pritužbi na obavljanje poštanskih usluga, a vrlo često je bilo i pitanja koja nisu izravno u HAKOM-ovoj nadležnosti, ali su povezana s obavljanjem poštanskih usluga (javna nabava poštanskih

---

<sup>81</sup> "Narodne novine" br. 144/12., 153/13. i 78/15 i 110/19

usluga, carinski postupci u poštanskom prometu, opća razina prava i zaštita potrošača i slično.). S time u svezi HAKOM je korisnicima poštanskih usluga omogućio i druge elektroničke kanale komunikacije putem sustava e-Agencija kao što su npr. interaktivni internetski portal i HAKOM-ovi profili/stranice na društvenim mrežama<sup>82</sup>. Broj upita fizičkih osoba bio je značajnije veći od broja upita pravnih osoba, što upućuje da su fizičke osobe kao korisnici sve više upoznati s svojim pravima i obvezama prilikom korištenja poštanskih usluga.

Po pitanju zaštite prava potrošača u području poštanskih usluga HAKOM intenzivno surađuje s MINGOR, MMPI, DIRH-om i udrugama za zaštitu prava potrošača u RH, a ima i predstavnika u Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača<sup>83</sup>. U suradnji s elektroničkim medijima radijskih i TV postaja u RH, zaposlenici HAKOM-a aktivno su sudjelovali u emisijama i okruglim stolovima s temama informiranja, edukacije i zaštite prava korisnika poštanskih usluga.

Korektivnu ulogu HAKOM-a kao nacionalnog regulatornog tijela u području poštanskih usluga u promatranom razdoblju u području zaštite prava korisnika poštanskih usluga HAKOM je ostvarivao kroz pravodobno i uspješno rješavanje zahtjeva za rješavanje spora korisnika s davateljima poštanskih usluga, održavanjem stručnih radionica i sastanaka s predstavnicima više davatelja poštanskih usluga s ciljem daljnje edukacije osoblja davatelja koji rade na zaštiti prava korisnika prilikom obavljanja poštanskih usluga te inspekcijskom nadzorom od strane poštanskih inspektora HAKOM-a. Sporovi se rješavaju donošenjem odluke na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, savjetodavnog tijela osnovanog pri HAKOM-u, u kojem su članovi i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

### 3.3.4.2. Energetske djelatnosti

Prema članku 24. Zakona o zaštiti potrošača, javnim uslugama smatraju se, među ostalim, i neke od energetske djelatnosti, i to: distribucija električne energije, distribucija prirodnog plina, distribucija toplinske energije, opskrba plinom u javnoj usluzi te opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi.

HERA je na temelju Zakona o energiji,<sup>84</sup> Zakona o regulaciji energetske djelatnosti,<sup>85</sup> Zakona o tržištu plina,<sup>86</sup> Zakona o tržištu električne energije<sup>87</sup> i Zakona o tržištu toplinske energije<sup>88</sup> kao i ostalih propisa kojima se uređuje obavljanje energetske djelatnosti, dužna štiti interese potrošača, odnosno krajnjih kupaca energije.

HERA je dužna obavljati svoju djelatnost tako da energetska tržišta djeluju na objektivan, transparentan i nepristran način, pritom vodeći računa o interesima energetske subjekata i zaštite prava potrošača.

---

<sup>82</sup> [e-Agencija \(hakom.hr\)](http://e-Agencija(hakom.hr))

<sup>83</sup> vidi *infra* Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

<sup>84</sup> "Narodne novine" br. 120/12., 14/14., 102/15. i 68/18

<sup>85</sup> "Narodne novine" br. 120/12 i 68/18

<sup>86</sup> "Narodne novine" br. 18/18. i 23/20

<sup>87</sup> "Narodne novine" br. 22/13., 102/15., 68/18 i 52/19

<sup>88</sup> "Narodne novine" br. 80/13., 14/14., 102/14., 95/15., 76/18 i 86/19

Imajući u vidu navedeno, HERA je u razdoblju od 2017. do 2020., s ciljem zaštite prava potrošača, u obavljanju djelatnosti opskrbe plinom pokrenula dva postupka nadzora nad energetske subjektima te jedan postupak nadzora nad energetskim subjektom u dijelu opskrbe toplinskom energijom.

Nadalje, HERA je u razdoblju od 2017. do 2020. riješila ukupno 1.417 žalbi i prigovora pojedinačnih korisnika energetskih usluga, kao i velik broj pojedinačnih upita.

### **3.3.4.3. Vodne usluge**

Stupanjem na snagu Zakona o vodnim uslugama osnažena je uloga Vijeća za vodne usluge. Vijeće nadzire zakonitost odluke o cijeni vodnih usluga i o naknadi za razvoj. Također, nadzire zakonitost određivanja cijena posebnih isporuka vode iz Zakona o vodnim uslugama (veleisporuke i interventne isporuke), vodi zbirku podataka o cijeni vodnih usluga i naknadi za razvoj te obavlja druge poslove određene Zakonom o vodnim uslugama i Zakonom o financiranju vodnog gospodarstva.

### **3.3.4.4. Zaštita osobnih podataka**

AZOP je provodio nadzorne, odnosno korektivno-istražne aktivnosti u smislu pružanja konkretne zaštite ugroženih prava potrošača (ako se u pojedinom slučaju utvrdi da su ona doista ugrožena, odnosno da je došlo do povrede njihovih prava), pri čemu AZOP u odnosu na subjekte koji prikupljaju/obrađuju osobne podatke potrošača (voditelj obrade) može izreći odgovarajuće mjere/sankcije za povrede zajamčenih prava.

## **3.4. DALJNI RAZVOJ POLITIKE SIGURNOSTI PROIZVODA**

Jedan od ciljeva Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2017.-2020. bio je osigurati potrošaču pravo na siguran proizvod, odnosno pravo na informaciju ako se na tržištu nalazi nesiguran proizvod.

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja je kontinuirano u izvještajnom razdoblju provodilo aktivnosti s ciljem podizanja svijesti građana Republike Hrvatske o sigurnosti proizvoda putem već spomenutih informativnih kampanja „Sve na jednom mjestu“ i „Zajedno za potrošače“ i to kroz edukaciju poslovne zajednice o propisima iz područja sigurnosti proizvoda, u cilju informiranja poslovne zajednice o obvezama vezano uz sigurnost proizvoda koji se stavljaju na tržište, kao i samih potrošača vezano uz dostupnost informacija koje su im na raspolaganju koje se odnose na sigurnost proizvoda.

Naime, imajući u vidu brzorastuću internet trgovinu koja predstavlja izazov u pogledu sigurnosti proizvoda u odnosu na tradicionalnu trgovinu, s obzirom na manjak informacija u distribucijskom lancu kod takvog oblika prodaje te uzimajući u obzir internet trgovinu iz trećih

zemlja, smatralo se potrebnim informirati širu javnost i pružiti sve relevantne informacije koje se odnose na sigurnost proizvoda.

Slijedom navedenog, putem jedinstvenog portala „Sve za potrošače“ građane se redovito informiralo o pronađenim nesigurnim proizvodima na tržištu Republike Hrvatske, o poduzetim mjerama od strane inspekcijskih tijela, kao i informacije na koji način potrošači mogu ostvariti svoja prava ako su kupili takav nesiguran proizvod.

Na europskoj razini utvrđena je potreba za modernizacijom Direktive 2001/95/EZ<sup>89</sup>, posebice u odnosu na Strategiju jedinstvenog tržišta, odnosno na razvoj digitalnog okruženja i internet trgovine, pa je s tim u vezi Republika Hrvatska podržala inicijativu EK da se započne s revizijom Direktive 2001/95/EZ, kao i daljnji razvoj alata koji se koriste za brza upozorenja i razmjenu informacija kada se na tržištu nalazi nesiguran proizvod, a s ciljem poboljšanja komunikacije između tijela zaduženih za nadzor nad tržištem.

### 3.4.1. Sigurnost i kvaliteta hrane

Zakonodavni okvir čine Zakon o informiranju potrošača o hrani<sup>90</sup>, Zakon o poljoprivredi,<sup>91</sup> Zakon o hrani<sup>92</sup> i Zakon o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja<sup>93</sup> kojima je definirana podjela nadležnosti i to na način i prema kriterijima koji su propisani Uredbom (EZ) br. 178/2002 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. siječnja 2002. o utvrđivanju općih načela i uvjeta zakona o hrani, osnivanju Europske agencije za sigurnost hrane te utvrđivanju postupaka u područjima sigurnosti hrane (SL L 31, 1.2.2002.) i Uredbom 2017/625. Temeljni propis kojim se uređuje sustav sigurnosti hrane i sama sigurnost i zdravstvena ispravnost hrane je Zakon o hrani kojim su definirane uloge i odgovornosti u lancu opskrbe hranom te kriteriji koji moraju biti ispunjeni da bi se hrana smatrala sigurnom za potrošača.

Zakonom o informiranju potrošača o hrani osigurana je provedba Uredbe (EU) br. 1169/2011<sup>94</sup>.

Osim zakonodavnih izmjena, u pogledu informiranja potrošača o pretpakiranoj hrani, MINPOLJ je u 2020. izradilo Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o informiranju potrošača o nepretpakiranoj hrani<sup>95</sup>, a izmjene su napravljene radi bolje informiranosti potrošača

<sup>89</sup> Direktiva 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda (Tekst značajan za EGP) (SL L 11, 15.1.2002.) (Direktiva 2001/95/EZ

<sup>90</sup> "Narodne novine" br. 56/13, 14/14, 56/16 i 32/19

<sup>91</sup> "Narodne novine" br. 118/18 i 42/20

<sup>92</sup> "Narodne novine" br. 81/13, 14/14 i 115/18

<sup>93</sup> "Narodne novine" br. 81/13, 14/14, 56/15 i 32/19

<sup>94</sup> Uredba (EU) br. 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni Uredbe (EZ) br. 1942/2006. i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Direktive Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 (SL L 304, 22.11.2011.) (Uredba (EU) br. 1169/2011).

<sup>95</sup> "Narodne novine", br. 64/20



pružajući im dodatne informacije na nepretpakiranoj hrani. U skladu sa navedenim izmjenama Pravilnika, revidiran je i postojeći Vodič za informiranje potrošača o nepretpakiranoj hrani.

Također, u proteklom razdoblju revidirani su propisi o kvaliteti pojedinih kategorija hrane sa ciljem bolje informiranosti i zaštite potrošača, ali i osiguranja poštenih trgovinskih praksi. Primjerice, izmjenama Pravilnika o medu<sup>96</sup> potrebno je jasno navesti zemlju ili zemlje podrijetla meda za med koji potječe iz više od 1 države članice Europske unije ili treće zemlje. Nadalje, donošenjem novog Pravilnika o jestivim uljima i mastima<sup>97</sup>, Pravilnika o mesnim proizvodima<sup>98</sup>, Pravilnika o soli<sup>99</sup>, Pravilnika o voćnim džemovima, želeima, marmeladama, pekmezu te zaslađenom kesten pireu<sup>100</sup>, omogućene su učinkovitije službene kontrole ovih kategorija proizvoda te zaštite potrošača, kao i proizvođača. Također, novim Pravilnikom o prirodnim mineralnim, prirodnim izvorskim i stolnim vodama<sup>101</sup> propisani su kriteriji pod kojima će se prirodna mineralna voda moći označiti navodom „pogodno za pripremu hrane za dojenčad“ kako bi se s jedne strane osigurala visoka zaštita potrošača te s druge strane omogućili jednaki uvjeti tržišnog natjecanja za hrvatske proizvođače voda u odnosu na druge u Europskoj uniji.

U području *Codex Alimentarius*, MINPOLJ predstavlja nadležno nacionalno, središnje i koordinacijsko tijelo. Nacionalna kontakt točka Republike Hrvatske za *Codex Alimentarius* Komisiju je Uprava za stočarstvo i kvalitetu hrane, MINPOLJ.

U svrhu učinkovitijeg sudjelovanja Republike Hrvatske u donošenju međunarodnih standarda za hranu, u proteklom razdoblju je uspostavljen Nacionalni odbor za *Codex Alimentarius*, u okviru kojeg djeluju stručne radne skupine, čija je zadaća izrada stajališta Republike Hrvatske pri izradi međunarodnih standarda o hrani.

Tijekom izvještajnog razdoblja, pozornost je bila usmjerena i prema problematici bacanja hrane. Sprečavanje nastajanja otpada od hrane važno je iz okolišnih, socijalnih i ekonomskih razloga.

Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 19. lipnja 2019. donijela Odluku o donošenju Plana sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane Republike Hrvatske 2019. – 2022.<sup>102</sup> koju prati [Program za provedbu Plana sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane Republike Hrvatske 2019. – 2022.](#)

Ovime se Republika Hrvatska aktivno uključila u ostvarenje UN-ove Agende 2030 za održivi razvoj, konkretno cilju 12.3. Odgovorna proizvodnja i potrošnja sa specifičnim ciljem smanjenja otpada od hrane po stanovniku, za polovinu na razini maloprodaje i potrošača te smanjenja gubitaka hrane duž cijelog lanca proizvodnje i opskrbe. Proveden je paket mjera za unaprjeđenje sustava doniranja hrane koja je prepoznata kao prioritarna mjera. Izrađen je i implementiran IT sustav za doniranje hrane - „e doniranje“, kojim se olakšava i ubrzava preraspodjela viškova hrane i omogućuje bolja komunikacija između donatora i posrednika. Proces

<sup>96</sup> „Narodne novine“, br. 53/15 i 47/17

<sup>97</sup> „Narodne novine“, br. 11/19

<sup>98</sup> „Narodne novine“, br. 62/18

<sup>99</sup> „Narodne novine“, br. 70/19

<sup>100</sup> „Narodne novine“ br. 84/19

<sup>101</sup> „Narodne novine“ br. 85/19

<sup>102</sup> „Narodne novine“ br. 61/19



doniranja hrane olakšan je i kroz nova pravila o doniranju hrane uspostavljena Pravilnikom o doniranju hrane i hrane za životinje<sup>103</sup>. Pozitivne promjene odnose se na ostvarenje poreznih olakšica za doniranu hranu do zadnjeg dana isteka roka trajanja hrane te je omogućeno doniranje hrane nakon isteka „najbolje upotrijebiti do“ datuma u skladu sa Smjernicama za doniranje hrane u odnosu na rokove trajanja koje je objavila Hrvatska agencija za poljoprivredu i hranu<sup>104</sup> te su administrativno rasterećeni donatori i posrednici u lancu doniranja hrane. Objavljen je Vodič za doniranje hrane namijenjen donatorima i posrednicima u doniranju hrane koji sadrži smjernice za postupanje i primjere iz prakse vezane uz propise o hrani, doniranju hrane te porezne olakšice. Proveden je ciklus radionica za doniranje hrane namijenjen donatorima i posrednicima te je izrađena Studija o izvedivosti banke hrane u RH<sup>105</sup>.

Pokrenute su aktivnosti usmjerene na podizanje svijesti potrošača vezano uz problem prekomjernog bacanja hrane pod sloganom „Pojedi, podijeli. Hrana nije otpad“. Prva od aktivnosti je animirani film koji kroz jednostavne savjete prikazuje kako potrošač može utjecati i pridonijeti smanjenju otpada od hrane.

Aktivnosti MINPOLJ usmjerene poticanju politike kvalitete proizvoda, rezultirale su znatnim porastom interesa proizvođača za zaštitom naziva tradicionalnih proizvoda europskim oznakama kvalitete. Zaštita naziva proizvoda je ponajprije priznanje kvalitete, tradicije i specifičnosti od koje korist imaju i proizvođači i potrošači. EU znak zaštićene oznake izvornosti, zaštićene oznake zemljopisnog podrijetla ili zajamčeno tradicionalnog specijaliteta, koji se nalazi na ambalaži, potrošaču jamči kupnju autentičnog i kontroliranog proizvoda priznate kvalitete i lokalnog podrijetla. Do kraja 2020., 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 19 novih naziva poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda zaštićeno prijelaznom nacionalnom zaštitom, nakon čega slijedi registracija na razini Europske unije.

U izvještajnom razdoblju MINPOLJ provodilo je promidžbeno-edukativne aktivnosti, koje su uz promociju predmetnih proizvoda bile usmjerene i edukaciji potrošača o značenju samih oznaka o kojim proizvodima se radi i kako ih prepoznati na tržištu.

Također, MINPOLJ je uspostavilo dobrovoljni nacionalni sustav kvalitete poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda - Dokazana kvaliteta radi postizanja još veće prepoznatljivosti i promidžbe domaćih poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda, i to putem jedne jedinstvene prepoznatljive oznake. Riječ je o dobrovoljnom nacionalnom sustavu kvalitete koji je osmišljen upravo kako bi se dodatno označilo poljoprivredne i prehrambene proizvode više kvalitete odnosno proizvode s posebnim karakteristikama unutar pojedinih sektora, između ostalih mlijeka, mesa, voća i njihovih proizvoda. Osim informiranja potrošača o dodanoj vrijednosti proizvoda ovaj sustav štiti i proizvođače od nepoštenih praksi.

---

<sup>103</sup> “Narodne novine” br. 91/19

<sup>104</sup> Smjernice se mogu pronaći na sljedećoj poveznici: <https://www.hapih.hr/smjernice-za-doniranje-hrane/>

<sup>105</sup> Više informacija o studiji izvedivosti mogu se pronaći na sljedećoj poveznici: <https://poljoprivreda.gov.hr/vijesti/osnivanje-banke-hrane-u-rh/3883>

Uprava za veterinarstvo i sigurnost hrane MINPOLJ je nacionalna kontakt točka za sustav RASFF kojim se među državama članicama razmjenjuju službene obavijesti o mjerama i radnjama glede hrane i hrane za životinje, za koje je ustanovljeno da mogu predstavljati rizik za zdravlje i sigurnost potrošača. Između država članica odvija se konstantna suradnja po pitanju razmjena informacija o hrani, dobivenih na temelju poduzetih aktivnosti nadzora na tržištu pojedine države članice.

Sanitarna inspekcija DIRH-a aktivni je sudionik RASFF sustava i redovito provodi službene kontrole u skladu sa zaprimljenim obavijestima i informacijama, te svojim aktivnostima osigurava da se poduzmu i provedu sve nužne mjere koji osiguravaju da hrana nesigurna za potrošača bude uklonjena sa tržišta. Sve potrebne informacije kroz nacionalnu RASFF kontakt točku razmjenjuje sa ostalim državama članicama.

Dodatno, u svibnju 2020. MINPOLJ je razvilo mobilnu aplikaciju HRana<sup>106</sup>, koja omogućava građanima tijekom 24 sata svih dana u godini promptnu informaciju o povlačenju ili opozivu proizvoda s tržišta za koje postoji rizik ili opasnost za zdravlje ljudi i životinja ili mogu štetno utjecati na okoliš.

Unutar Uprave za veterinarstvo i sigurnost hrane MINPOLJ nalazi se i nacionalna kontaktna točka za sustav FFN (*Food Fraud Network*; Sustav mreže protiv prijevara s hranom).

Uprava za veterinarstvo i sigurnost hrane MINPOLJ, koja je i kontaktna točka prema Europskoj komisiji za područje hrane, vodi, ažurira i javno objavljuje na mrežnoj stranici ([www.veterinarstvo.hr](http://www.veterinarstvo.hr)) sve upisnike registriranih subjekata te registriranih i odobrenih objekata u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, u poslovanju s hranom za životinje, s nusproizvodima životinjskog podrijetla koji nisu za prehranu ljudi. Takvi podaci omogućuju potrošačima provjeru je li neki proizvođač hrane na listi onih koji se redovito kontroliraju.

MINPOLJ je, u razdoblju od 2017. do 2020., svake godine donosilo sljedeće planove monitoringa: Državni program monitoringa rezidua (DPMR), Monitoring hrane životinjskog podrijetla, Plan praćenja kakvoće mora i školjkaša na proizvodnim područjima i područjima za ponovno polaganje živih školjkaša te Monitoring hrane za životinje.

Informacije koje je potrebno osigurati potrošačima u pogledu proizvoda ribarstva i akvakulture regulirani su, osim općih propisa o informiranju potrošača, i posebnim propisima koji su propisani Uredbom (EU) br. 1379/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2013. o zajedničkom uređenju tržišta proizvodima ribarstva i akvakulture, izmjeni uredbi Vijeća (EZ) br. 1184/2006 i (EZ) br. 1224/2009 i stavljanju izvan snage Uredbe Vijeća (EZ) br. 104/2000 (SL L 354, 28.12.2013.).

U pogledu proizvoda ribarstva i akvakulture, potrošaču je dostupna informacija o nazivu proizvoda na trgovačkom i znanstvenom nazivu, o tome je li proizvod bio odmrznut, o načinu i mjestu proizvodnje, kategoriji ribolovnog alata koji je korišten, datumu minimalne trajnosti, alergenima, sastojcima i drugim podacima važnima za potrošače.

---

<sup>106</sup> Mobilna aplikacija dostupna je na sljedećoj poveznici: <https://hrana.mps.hr/HRana/>

Sanitarna inspekcija DIRH-a svake godine donosi i provodi planove monitoringa sigurnosti hrane. Planovi monitoringa uključuju monitoring mikrobioloških parametara, monitoring kemijskih parametara koji uključuje kontaminante, prehrambene aditive, arome, ozračenu hranu, zabranjene tvari (npr. lijekovi) u hrani, alergene i ostale tvari, monitoring GMO-a te monitoring pesticida. U izvještajnom razdoblju uzorkovano je 8.523 uzoraka hrane. Rezultati provedenih službenih kontrola se detaljno prate i analiziraju, a može se zaključiti da je udio neispravnih uzoraka uglavnom konstantan i kreće se do 0,8 % zdravstveno neispravnih uzoraka godišnje. U okviru svoje nadležnosti sanitarna inspekcija poduzima mjere, a one ovise o stupnju rizika koji utvrđena nepravilnost predstavlja za zdravlje potrošača, fazi u lancu od polja do stola u kojoj je nepravilnost utvrđena i razini distribucije spornih proizvoda.

Tijekom 2020. MINPOLJ je započelo s primjenom i provedbom sljedivosti određenih proizvoda ribarstva na tržištu i to za plavoperajnu tunu i igluna. Sljedivost je uvedena tako da se osigurava da se informacije o ribi prenose od ribara preko svakog sljedećeg subjekta u lancu distribucije do krajnjeg potrošača. U praksi se svaka riba označava markicom određene boje, koja se veže oko repa ribe i koja sadrži jedinstveni bar kod. U trenutku kada se riba dijeli na manje komade, svaki komad se označava naljepnicom, koje su povezane izvornim bar kodom. Potrošaču je omogućeno da očitovanjem barkoda ili upisivanjem bar koda na mrežnu stranicu [Znaj što jedeš - HRiba \(ribarstvo.hr\)](http://Znaj_što_jedeš_-_HRiba_(ribarstvo.hr)) može saznati o kojoj se vrsti ribe radi, može dobiti informacije o težini, o ribolovnom alatu s kojim je ulovljena, lokaciji ulova koja je vidljiva u obliku karte, koji ribar ju je ulovio, tko je prvi kupac, itd. Također, ribarima je omogućeno da na navedenoj mrežnoj stranici stavljaju tekstove o svom obrtu, brodu i načinu rada, o povijesti, tradiciji i kulturi našeg ribarstva. Ovim projektom, MINPOLJ nastoji proizvode i informacije o njima što više približiti potrošačima te na taj način doprinosi prepoznavanju hrvatske ribe na tržištu, njene kvalitete i nutritivne vrijednosti. Također, jamči se potpuna sigurnost potrošača jer se bilo kada u bilo kojoj fazi distribucijskog lanca može detektirati proizvod i subjekt kod kojeg se nalazi.

### 3.4.2. Zdravstvena ispravnost vode za ljudsku potrošnju

Zdravstvena ispravnost vode za ljudsku potrošnju uređena je Zakonom o vodi za ljudsku potrošnju.<sup>107</sup> Temeljem tog zakona MIZ je nadležno tijelo za vođenje politike u području vode za ljudsku potrošnju, dok je DIRH nadležan za provedbu službenih kontrola. U okviru svoje nadležnosti MIZ odobrava službene laboratorije za obavljanje analiza u svrhu provođenja monitoringa i drugih službenih kontrola vode za ljudsku potrošnju, odobrava planove sigurnosti vode za ljudsku potrošnju, vodi registar pravnih osoba koje obavljaju djelatnost javne vodoopskrbe, odobrava odstupanja parametara za provjeru sukladnosti od propisanih M. D. K. vrijednosti (maksimalno dopustive koncentracije) u vodi za ljudsku potrošnju u slučaju elementarnih nepogoda, iznenadnog onečišćenja vodoopskrbnog sustava ili bilo kojeg drugog uzroka odstupanja od parametara za provjeru sukladnosti koji se postojećim postupcima obrade vode ne može otkloniti.

<sup>107</sup> "Narodne novine" br. 56/13, 64/15, 104/17, 115/18 i 16/20

U ovom izvještajnom razdoblju provedena je uspostava registra javnih isporučitelja te je nastavljen kontinuirani monitoring zdravstvene ispravnosti. Hrvatski zavod za javno zdravstvo, kao koordinator monitoringa, objedinjava podatke i o monitoringu i o službenim kontrolama, a koji su objavljeni u godišnjim izvještajima o vodi za ljudsku potrošnju.

Objedinjeni godišnji izvještaji o zdravstvenoj ispravnosti vode za ljudsku potrošnju mogu se naći na stranicama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo<sup>108</sup>.

### 3.4.3. Sigurnost predmeta opće uporabe

Do travnja 2019. MIZ je izrađivalo i provodilo program praćenja (monitoringa) predmeta opće uporabe kao i službene kontrole, a tu ulogu od 01. travnja 2019. preuzeo je DIRH, a program se i dalje izrađuje u suradnji sa zavodima za javno zdravstvo. DIRH ne posjeduje vlastiti interni laboratorij, već se koristi uslugama ovlaštenih laboratorija, poglavito Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo. Program praćenja svake godine obuhvaća kontrolu na unutarnjem tržištu na koju su u ovom izvještajnom razdoblju utrošena sredstva od okvirno 1 500 000 kuna.

Osim nadzora na unutarnjem tržištu, na graničnim prijelazima se provodi kontrola zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe od strane granične sanitarne inspekcije.

Zakonodavni okvir za osiguranje zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s predmetima opće uporabe u Republici Hrvatskoj je Zakon o predmetima opće uporabe<sup>109</sup>, temeljem kojeg je MIZ nadležno za materijale i predmete koji dolaze u neposredan dodir s hranom i za predmete široke potrošnje. Nadzori su se u svim godinama od 2017. do 2020. obavljali na granici i na unutarnjem tržištu.

Sanitarna inspekcija na području proizvodnje i/ili stavljanja na tržište predmeta opće uporabe nadzire zdravstvenu ispravnost i sigurnost predmeta opće uporabe u proizvodnji i/ili na tržištu kroz redovita praćenja (monitoring) te prilikom obavljanja redovitih nadzora. Inspeksijski nadzori se provode sukladno utvrđenom godišnjem planu rada. Nadzori se također provode i reaktivno, odnosno kroz provjere prisutnosti na tržištu igračaka notificiranih kroz RAPEX sustav i/ili na temelju predstavljenosti stranaka kojima se ukazuje na nesukladnost kozmetičkih proizvoda.

Uvoz predmeta opće uporabe radi prerade, dorade i/ili stavljanja na tržište nadzire granična sanitarna inspekcija. Nadzor granične sanitarne inspekcije obuhvaća najmanje dokumentacijski pregled, nasumični identifikacijski pregled i fizički pregled (uzorkovanje).

<sup>108</sup> <https://www.hzjz.hr/sluzba-zdravstvena-ekologija/izvjestaj-o-zdravstvenoj-ispravnosti-vode-za-ljudsku-potrosnju-u-republici-hrvatskoj-za-2017-godinu/>; <https://www.hzjz.hr/sluzba-zdravstvena-ekologija/izvjestaj-o-zdravstvenoj-ispravnosti-vode-za-ljudsku-potrosnju-u-republici-hrvatskoj-za-2018-godinu/>; <https://www.hzjz.hr/sluzba-zdravstvena-ekologija/izvjestaj-o-zdravstvenoj-ispravnosti-vode-za-ljudsku-potrosnju-u-republici-hrvatskoj-za-2019-godinu/>;

<sup>109</sup> "Narodne novine" br. 39/13, 47/14 i 114/18

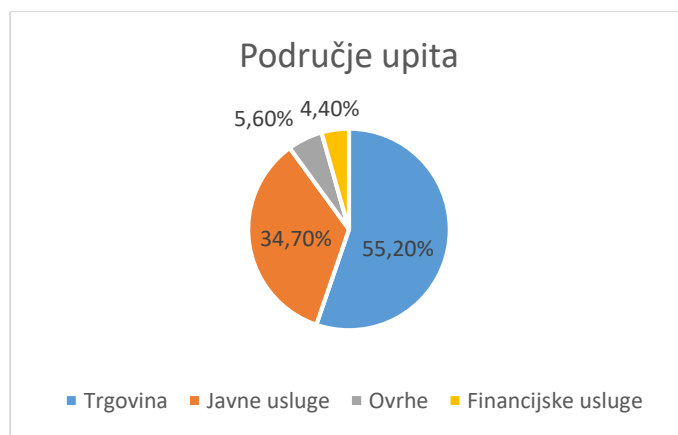
Glede odgovaranja na pritužbe, potrebno je napomenuti da sanitarna inspekcija postupi i po svim prijavama, a po potrebi provodi i vještačenja u ovlaštenom laboratoriju te poduzima zakonom propisane mjere. U ovom izvještajnom razdoblju 2017.-2020. provedeno je od strane granične sanitarne inspekcije 80.000 kontrola od čega je službeno provedeno uzorkovanje na 858 uzoraka. Na unutarnjem tržištu provedeno je 1.800 nadzora, od čega 995 uzoraka.

Pregledom podataka kroz godine izvještajnog razdoblja može se zaključiti da se u kontinuitetu pronalazi nesukladnost u 6% - 7% uzorka predmeta opće uporabe i to prvenstveno u kategoriji igračaka i manjim dijelom kozmetičkih proizvoda, dok se kategorija predmeta i materijala u dodiru s hranom može smatrati zadovoljavajućom jer godinama ima vrlo nizak postotak nesukladnih proizvoda.

### 3.5. JAČANJE NEOVISNOSTI I REPREZENTATIVNOSTI UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Tijekom izvještajnog razdoblja kontinuirano se radilo na jačanju udruga za zaštitu prava potrošača, kroz dugi niz godina potičući udruge na ujedinjeno djelovanje u potrošačkoj politici, kako bi postale relevantan čimbenik ne samo na području Republike Hrvatske, već i na razini Europske unije.

Ukupan broj danih informacija u 4 savjetovališta za zaštitu potrošača (Osijek, Pula, Split i Zagreb) u 2017. iznosio je 24.861, od čega se najveći broj upita odnosio na područje trgovine, javnih usluga, ovrha i financijskih usluga.



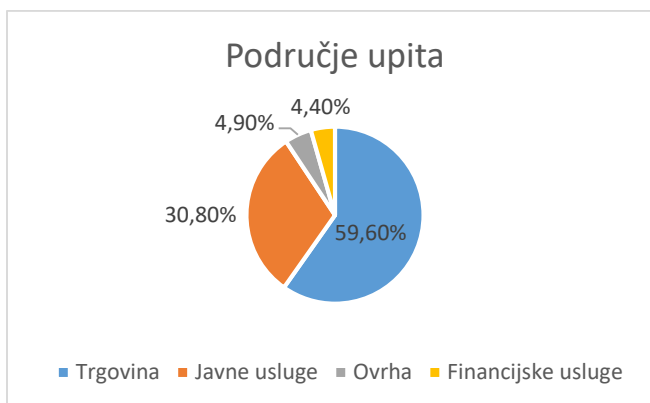
Slika 5. Područje potrošačkih upita u 2017. godini u radu četiri savjetovališta

Tijekom 2018. provedena su 2 natječaja<sup>110</sup> od kojih je natječaj Savjetovanje potrošača II./2018 proveden u suradnji sa MFIN-om, koje je financiralo rad stručnjaka iz svakog savjetovališta koji su davali savjete vezano za financijske usluge. Tim projektom provela se nova

<sup>110</sup> Javni natječaj za dodjelu financijske potpore za provedbu projekta "Savjetovanje potrošača" u 2018. godini KLASA: 330-01/17-01/322, URBROJ: 526-05-02-01/2-17-1; Javni natječaj za dodjelu financijske podrške za provedbu projekta "Savjetovanje potrošača" II. /2018. KLASA: 330-01/18-01/308, URBROJ: 526-05-02-01/2-18-4 od 7. svibnja 2018. godine

podjela područja na kojem djeluje pojedino savjetovalište te se umjesto dotadašnjih četiri područja djelovanja koja su obuhvaćala četiri glavne regije RH, novim projektom predvidjelo šest područja djelovanja savjetovališta.

U razdoblju provođenja oba natječaja, u novih 6 savjetovališta za zaštitu potrošača (Osijek, Pula, Split, Zagreb, Varaždin i Duga Resa) ukupan broj danih informacija za razdoblje travanj-prosinac 2018. iznosio je 16.508, od čega se najveći broj upita također odnosio na trgovinu, javne usluge, ovrhe i financijske usluge.



*Slika 6. Područje potrošačkih upita u 2018. godini u radu šest savjetovališta*

Međutim, istraživanje javnog mnijenja koje je provela agencija IPSOS u rujnu 2018. pokazalo je da se 63,4% hrvatskih građana, u slučaju ako smatraju da su njihova potrošačka prava ugrožena, obratilo direktno trgovcu / proizvođaču, 6,8% je kontaktiralo institucije koje se bave zaštitom prava potrošača, 4,0% je kontaktiralo udruge koje se bave zaštitom prava potrošača, 1,7% je kontaktiralo savjetovalište za potrošače, dok 33,1% građana nije poduzelo ništa.

Navedeni rezultati pokazali su da su udruge za zaštitu potrošača koje su obavljale poslove informiranja bile nedovoljno prepoznate radi čega je bilo potrebno izmijeniti način financiranja udruga za zaštitu potrošača. Osim navedenog razloga, svrha izmjena modaliteta financiranja udruga za zaštitu potrošača bila je potrebna kako bi se osnažio veći broj udruga za zaštitu potrošača, a ne samo onih koje su obavljale poslove informiranja potrošača. Stoga je MINGOR započeo s dodjeljivanjem financijskih podrški udugama za zaštitu potrošača, ali za inovativne i održive projekte koji informiraju i educiraju građane o njihovim potrošačkim pravima.

Uzimajući u obzir sveopću digitalizaciju koju prati sve učestalija mrežna kupovina te slabu informiranost potrošača o njihovim pravima u posebnim granama prava kao što je zaštita prava korisnika usluga prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada te zaštitu prava potrošača korisnika financijskih usluga, tijekom 2019. raspisana su dva natječaja namijenjena provedbi projekata s ciljem preventivne zaštite potrošača kroz razne oblike informativnih i edukativnih kampanja. Ukupno je dodijeljeno 13 financijskih podrški za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u ukupnom iznosu od 921.330,81 kn. Zbog pandemije COVID-19, s udugama je potpisano sedam novih ugovora i jedan dodatak ugovoru putem kojih je omogućen nastavak provedbe osam projektnih aktivnosti do kraja 2020.

Mnogobrojnost područja koje obuhvaća potrošačko pravo zahtijeva kontinuirano praćenje svih promjena propisa i prakse, osobito iz posebnih područja, stoga je MINGOR tijekom izvještajnog razdoblja osobitu pozornost posvetilo izobrazbi predstavnika udruga za zaštitu potrošača. U suradnji s ministarstvima i drugim tijelima nadležnima za posebna područja od 2017. održano je šest ciklusa edukacija udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj. Sadržaj stručnih edukacija obuhvaćao je razna područja, primjerice: prava putnika, odgovornost za materijalne nedostatke proizvoda i jamstvo za ispravnost prodane stvari, financijsku pismenost, prava potrošača pri korištenju električne energije, plina i toplinske energije, alternativno rješavanje potrošačkih sporova i druge aktualne teme. Sadržaj edukacija određivao se s obzirom na najčešće prigovore potrošača, ali i s obzirom na prijedloge sudionika iz evaluacijskih upitnika koji su popunjavani nakon svake edukacije. Na edukacijama je sudjelovao ukupno 61 sudionik iz 24 udruge.

Kako bi se olakšala prepoznatljivost udruga među potrošačima, portal „Sve za potrošače“ otvoren je i udrugama koje imaju mogućnost objave obavijesti o raznim događanjima koje provode na istom. Međutim, većina aktivnih udruga još nije prepoznala mogućnosti navedenog načina obavještavanja građana o svojim aktivnostima te se još uvijek isključivo koriste vlastitim mrežnim stranicama i obavještavanjem putem medija i brošura.

### **3.5.1. Aktivnosti udruga za zaštitu potrošača**

Projekti udruga za zaštitu potrošača provedeni su kroz aktivnosti informiranja potrošača putem radio-emisija, javnih tribina, radionica i distribucije tiskanih promotivnih materijala s potrebnim informacijama o njihovim pravima u slučajevima kad su im ta prava povrijeđena, primjerice u područjima javnih usluga, ispravnosti proizvoda, telekomunikacijskim uslugama i dr.

Aktivnosti udruga za zaštitu potrošača koje su se pisano očitovale nalaze se u privitku ovog Izvješća i čine njegov sastavni dio.

### **3.5.2. Aktivnosti Saveza za zaštitu prava potrošača**

Tijekom izvještajnog razdoblja u Republici Hrvatskoj djelovali su Savezi: «Potrošač» - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača (HSUZP)<sup>111</sup>, sa sjedištem u Zagrebu, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske (SUZPH)<sup>112</sup>, sa sjedištem u Splitu, Razvojna organizacija zaštite potrošača sa sjedištem u Varaždinu i Mreža potrošača Hrvatske.

---

<sup>111</sup> Uvidom u registar udruga vidljivo je da je danom 01.02.2019 udruga u prestanku djelovanja. Razlog prestanka djelovanja je protek dvostruko više vremena od vremena predviđenog za održavanje redovne sjednice skupštine, a ona nije održana

<sup>112</sup> Uvidom u registar udruga vidljivo je da je danom 15.11.2019 udruga u prestanku djelovanja. Razlog prestanka djelovanja: Na zahtjev člana, ako je broj članova udruge pao ispod broja osnivača potrebnog za osnivanje udruge, a nadležno tijelo udruge u roku od godinu dana od nastupanja te činjenice nije donijelo odluku o prijmu novih članova. Također, datum pravomoćnosti rješenja o likvidaciji je 29.1.2020.



### **3.6. JAČANJE ULOGE JEDINICA LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE U PROVEDBI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA**

Politika zaštite potrošača dinamično je multisektorsko i multidisciplinarno područje koje zahtijeva uključenost i koordinaciju aktivnosti brojnih dionika te je potrebno osigurati provedbu nacionalnih politika na lokalnoj razini. Pri tom treba uzeti u obzir potrebe potrošača osobito vezano za zaštitu prava korisnika javnih usluga za što je potrebna suradnja jedinica područne i lokalne samouprave koje u svom djelokrugu imaju zaštitu potrošača s udrugama za zaštitu potrošača koje djeluju na području jedinica istih.

Treba naglasiti da je jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača - korisnika javnih usluga, prema članku 25. stavku 2. Zakona o zaštiti potrošača dužna osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga.

Također, prema stavku 3. istog članka, udruga za zaštitu potrošača imenuje svojeg predstavnika u savjetodavno tijelo jedinice lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača - korisnika javnih usluga, ako udruga djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave.

Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave svjesne su važnosti zaštite prava potrošača. Također, svjesni su i relativno nedostatne razine informiranosti potrošača o njihovim pravima za što se na lokalnoj razini nastoje ulagati dodatni naponi i poduzimati mjere, primarno edukativnog i savjetodavnog karaktera te je isto preporuka i za buduće razdoblje.

## **4. NACIONALNO VIJEĆE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

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

Na temelju članka 125. stavaka 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača, Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 6. lipnja 2019. donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača<sup>113</sup>. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača savjetodavno je tijelo Vlade Republike Hrvatske. Članove Vijeća čine svi dionici provedbe politike zaštite potrošača, odnosno predstavnici javnopravnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, predstavnici poslovne

---

<sup>113</sup> "Narodne novine" br. 57/19



zajednice, predstavnik Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske, predstavnici akademske zajednice i predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Na temelju članka 31. stavka 4. Zakona o Vladi Republike Hrvatske<sup>114</sup> i točke IV. stavka 5. Odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača<sup>115</sup>, Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 24. listopada 2019. donijela Rješenje o imenovanju predsjednice i dijela članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača<sup>116</sup>.

Sukladno točki IV. stavak II. Odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, predstavnici udruga za zaštitu potrošača predlažu se temeljem objavljenog Javnog poziva za dostavu iskaza interesa i podnošenja prijedloga za imenovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača.

Temeljem provedenog Javnog poziva za dostavu iskaza interesa i podnošenja prijedloga za imenovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača<sup>117</sup> (u daljnjem tekstu: Javni poziv) i u skladu s Odlukom o odabiru predstavnika udruga za zaštitu potrošača u Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača<sup>118</sup>, u Nacionalno vijeće predložen je predstavnik udruge te je Vlada Republike Hrvatske donijela Rješenje o imenovanju predsjednice i dijela članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.<sup>119</sup>

S obzirom da točka II. Odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača omogućuje sudjelovanje tri predstavnika udruga za zaštitu potrošača u radu Vijeća, MINGOR je 4. prosinca 2020. raspisalo Ponovljeni javni poziv za dostavu iskaza interesa i podnošenja prijedloga za imenovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača radi imenovanja još dva predstavnika u sastav Vijeća<sup>120</sup>.

U razdoblju od početka 2017. do kraja 2020. održano je ukupno 5 sjednica Vijeća.

Na 6. sjednici (održanoj 31. siječnja 2017.) pušten je u rad Registar „Ne zovi“, raspravljalo se o problematici zaštite potrošača vezano uz naplatu odvoza komunalnog otpada od strane davatelja javne usluge i prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

Na 7. sjednici (održanoj 15. prosinca 2017.) su članovi Vijeća izvješteni o provedbenim aktivnostima na području zaštite potrošača u 2017. i o planiranim aktivnostima u 2018.

Na 8. sjednici (održanoj 20. prosinca 2018.) članovi Vijeća izvješteni su o provedbenim aktivnostima na području zaštite potrošača, a vezano uz podizanje javne svijesti, uspostavu portala „Sve za potrošače“, edukaciju udruga za zaštitu potrošača, financiranje udruga za zaštitu potrošača, te zakonodavni okvir iz područja zaštite potrošača. Također, članovima Vijeća je predstavljena informacija o novom EU potrošačkom paketu mjera „New Deal for Consumers“, kao i zaključci s

<sup>114</sup>“Narodne novine“ br. 150/11, 119/14, 93/16 i 116/18)

<sup>115</sup>“Narodne novine“ br. 57/19

<sup>116</sup>“Narodne novine“ br. 104/2019

<sup>117</sup> KLASA: 330-01/19-01/589, URBROJ: 526-05-02-03-01/1-19-1 od 1. srpnja 2019.

<sup>118</sup> KLASA: 330-01/19-01/386, URBROJ: 526-05-02-03-01/4-19-66 od 2. rujna 2019.

<sup>119</sup>“Narodne novine“ br. 104/19

<sup>120</sup> KLASA: 330-01/19-01/589, URBROJ: 526-05-02-03-01/1-20-12.

održanog Međuresornog dijaloga za unaprjeđenje politike zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj održanog 12. prosinca 2018.

Na 9. sjednici (održanoj 14. studenog 2019.) predstavljene su izmjene Zakona o zaštiti potrošača, aktivnosti MINGOR-a vezane za podizanje svijesti potrošača, predstavljeni su aktualni natječaji namijenjeni financiranju projekta udruga za zaštitu potrošača i prioriteti hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske unije u području zaštite potrošača, a poseban dio rasprave posvećen je problemima gospodarenja komunalnim otpadom.

10. sjednica održala se u obliku videokonferencije 2. studenog 2020. Jedna od točki dnevnog reda na 10. sjednici bio je i prijedlog Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine kojeg MINGOR izrađuje sa svim relevantnim dionicima iz ovog područja. Na istoj su se iznijela iskustva provedbe potrošačkog zakonodavstva tijekom pandemije COVID-19 te posljednje zakonodavne izmjene na nacionalnoj razini kao i na razini Europske unije.

## 5. HRVATSKO PREDSEDANJE VIJEĆEM EUROPSKE UNIJE

Republika Hrvatska predsjedala je Vijećem Europske unije u razdoblju od siječnja do lipnja 2020. u izazovnim okolnostima pandemije COVID-19. Hrvatsko predsjedništvo je pitanje zaštite potrošača definiralo kao jedan od temeljnih zadataka u okviru prioriteta *Europa koja se razvija*. Tijekom predsjedanja organizirano je nekoliko važnih događaja s ciljem poticanja međusobne suradnje tijela nadležnih za potrošačku politiku i primjenu potrošačkog zakonodavstva kao i suradnje svih dionika na podizanju svijesti o potrošačkim pravima i načinima njihova ostvarenja.

Sastanak Mreže tijela za potrošačku politiku (*Consumer Policy Network*, CPN) održao se putem video konferencije, 29. svibnja 2020. Točke dnevnog reda CPN sastanka bile su *Nova europska Strategija za potrošače i utjecaj COVID-19 na potrošače*, što je ujedno bila i najava održavanja neformalne ministarske videokonferencije koju je organiziralo hrvatsko predsjedništvo.

Neformalnu videokonferenciju na visokoj razini o Novoj europskoj Strategiji za potrošače, predsjedništvo je organiziralo 25. lipnja 2020. Ministri i visoki dužnosnici zemalja članica Europske unije nadležni za politiku prava potrošača svoju raspravu usmjerili su na dvije točke: utjecaj COVID-19 na prava potrošača te mjere koje je potrebno uvesti kako bi se pomoglo potrošačima u različitim područjima; i budući okvir potrošačke politike s naglaskom na održivu potrošnju i digitalnu tranziciju.

Pod pokroviteljstvom predsjedanja Republike Hrvatske Vijećem Europske unije, u Zagrebu je 5. ožujka 2020. održana konferencija pod nazivom „Intelektualno vlasništvo te zdravlje i sigurnost građana“. Konferenciju su zajednički organizirali DZIV i Europska promatračnica za povrede prava intelektualnog vlasništva pri Uredu za intelektualno vlasništvo Europske unije.

Glavna tema konferencije bila je zaštita potrošača od potencijalno štetnih krivotvorenih proizvoda i opasnosti koju takvi proizvodi mogu predstavljati za okoliš (primjerice, krivotvoreni pesticidi)<sup>121</sup>.

Jedan od prioriteta Hrvatskog predsjedništva bilo je donošenje Direktive o predstavničkim tužbama kojom se uređuje pokretanje postupka zaštite kolektivnih interesa potrošača od strane kvalificiranih subjekata koji zastupaju interese većeg broja oštećenih potrošača i mijenja važeći sustav uređen Direktivom 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (SL L 110, 1.5.2009.). Tijekom Hrvatskog predsjedanja, na političkoj razini postignut je dogovor o istom. Uspostavljanje ujednačenog, efikasnog i transparentnog sustava kolektivne pravne zaštite potrošačkih prava predstavlja jedan od važnijih segmenata potrošačke politike Europske unije, ali i Republike Hrvatske, budući da je hrvatski sustav kolektivne zaštite u brojnim postupcima radi utvrđivanja valjanosti ugovorenih valutnih klauzula ugovora o kreditu pokazao potrebu za unaprjeđenjem, osobito vezano za potrebu ubrzanja i pojednostavljenja postupka za ovlaštena tijela koja zastupaju potrošače koji tvrde da su im povrijeđena kolektivna prava (kao što se pokazalo u tzv. „slučaju Franak“).

Osobito otežanim, tijekom izvještajnog razdoblja, pokazalo se vođenje pojedinačnih postupaka radi obeštećenja potrošača nakon što je utvrđena povreda. I druge države članice su se susrele sa sličnim problemima, stoga se u suradnji sa svim državama članicama raspravljalo o prijedlogu direktive kojim se omogućuje da se istom tužbom zahtijeva ne samo utvrđenje povrede prava potrošača i/ili zabrana nezakonitog postupanja trgovca, već i obeštećenje oštećenih potrošača. Direktiva o predstavničkim tužbama<sup>122</sup> stupila je na snagu 24. prosinca 2020.

Direktivom o predstavničkim tužbama se u svim državama članicama Europske unije uspostavlja harmonizirani model udružnih tužbi što će povećati zaštitu potrošača u slučajevima nastanka štete većem broju potrošača. Prema novim pravilima tzv. kvalificirani subjekti moći će podnositi domaće i prekogranične udružne tužbe protiv nepoštenih trgovaca kako bi zaštitili kolektivne interese potrošača, odnosno njihova prava te se očekuje transpozicija iste što je i jedan od ciljeva Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine.

## 6. ZAKLJUČAK I PREPORUKE ZA BUDUĆE RAZDOBLJE

Početkom 2020. suočili smo se s krizom izazvanom pandemijom COVID-19 koja je stvorila znatne probleme i poteškoće u svakodnevnom životu potrošača te istaknula već postojeće slabosti u području zaštite prava potrošača. Iskustva stečena tijekom pandemije pokazala su potrebu za uspostavljenjem odgovarajućeg okvira kako bi se odgovorilo na ovakve iznimne situacije i u budućnosti. Iako su se već i tijekom 2020. godine počele provoditi aktivnosti u svrhu jačanja zaštite prava potrošača, iste će biti potrebno provoditi i dalje. Upravo iz tog razloga prilikom izrade Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2021.-2024. godine koji

<sup>121</sup> <http://www.stop-krivotvorinama-i-piratstvu.hr/hr/novosti/odrzana-konferencija-%e2%80%9eintelektualno-vlasnistvo-te-zdravlje-i-sigurnost.1236.html>

<sup>122</sup> Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 409, 4.12.2020.)

je usklađen s Novom europskom Strategijom za potrošače <sup>123</sup>, koju je predstavila EK koncem 2020. godine, naglasak je stavljen na digitalne aspekte zaštite potrošača te na jačanje otpornosti potrošača za održivi oporavak.

Posljedice krize dovele su do izražaja važnost digitalizacije te podizanja informatičke pismenosti potrošača. Naime, jedna od posljedica pandemije COVID-19 jest i promjena potrošačkih navika prilikom kupovine roba i usluga, gdje potrošači u puno većem broju kupuju putem interneta nego što je bio slučaj prije pojave pandemije, kada je prevladavala kupovina u poslovnim prostorijama, koja je percipirana kao sigurnija. Stoga je uz prilagodbu zakonodavnog okvira, nužno osigurati i primjeren nadzor kako bi se povećalo povjerenje u kupovinu putem interneta kao pouzdan način kupovine te kako bi se spriječila zlouporaba potrošačkih prava.

EK se intenzivno bavi uređenjem potrošačkih prava na jedinstvenom digitalnom tržištu. Tako je EK u okviru „Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu“ predložila 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<sup>124</sup>). 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.

Budući da je Republika Hrvatska u srpnju 2020. godine ušla 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 je na sjednici održanoj 23. prosinca 2020. donijela Odluku o donošenju Nacionalnog plana zamjene hrvatske kune eurom<sup>125</sup>. U idućem razdoblju očekuje se zamjena hrvatske kune eurom, pri čemu će glavno načelo biti zaštita potrošača.

S obzirom na veliki obuhvat politike zaštite potrošača, njezinu multidisciplinarnost i dinamičnost, i dalje će naglasak biti na poticanju međuresorne suradnje u okviru rada Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, s uključivanjem svih nadležnih ministarstava, regulatornih agencija, lokalne i regionalne samouprave, nadzornih tijela te udruga za zaštitu potrošača. U budućem razdoblju predlaže se i uspostava suradnje s Uredom za udruge Vlade Republike Hrvatske te Nacionalnom zakladom za razvoj civilnog društva kako bi se uspostavio održiv sustav financiranja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača te ojačali kapaciteti za pristup natječajima kako na nacionalnoj tako i razini Europske unije. Donošenje Zajedničke komunikacijske strategije također je preporuka za buduće razdoblje. Vezano za veće korištenje postojećih usluga ARPS-a, preporuka je poticati promociju i informiranost na tom području kao zajednički, trajni i sustavni zadatak svih

<sup>123</sup> Nova strategija za potrošače dostupna je na poveznici: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=EN>

<sup>124</sup> Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP.) (SL L 136, 22.5.2019.) i Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća 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 (Tekst značajan za EGP.) (SL L 136, 22.5.2019.)

<sup>125</sup> „Narodne novine” br. 146/2020

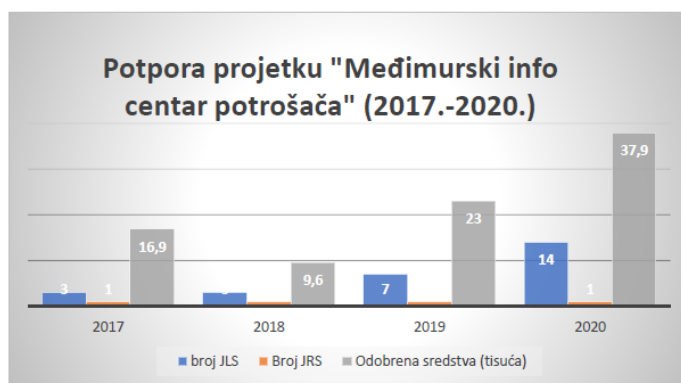
dionika u području zaštite potrošača. U sljedećem četvrogodišnjem razdoblju predviđen je daljnji razvoj zakonodavnog okvira kroz aktivno praćenje promjena i trendova kako na nacionalnoj razini tako i na razini Europske unije, daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača te daljnji razvoj alata koji omogućuju jednostavnije ostvarivanje potrošačkih prava.

## DODATAK I.

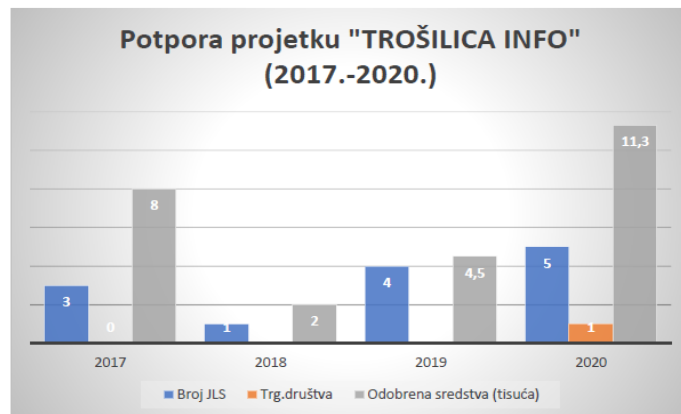
### Aktivnosti udruga za zaštitu potrošača u izvještajnom razdoblju

#### ▪ Društvo potrošača Međimurja

Društvo potrošača Međimurja (dalje: DPM) ostvarilo je suradnju s jedinicama lokalne samouprave u Međimurskoj županiji i sa Međimurskom županijom. Navedenom partnerskom suradnjom, DPM je provodilo projekte savjetovanja, informiranja i edukacije potrošača te je na taj način nastojalo podići razinu javne svijesti i znanja o potrebi zaštite potrošača u Međimurskoj županiji. Tijekom izvještajnog razdoblja, DPM je provodilo projekt: „Savjetovalište za zaštitu potrošača“ (koji je kasnije mijenjao ime u Međimursko savjetovalište potrošača, tj. Međimurski info centar potrošača“.



DPM je također provodilo i projekt „Trošilica info“. Projekt je sufinanciran iz javnih izvora lokalne samouprave u Međimurskoj županiji.



2017. na inicijativu DPM organiziran je sastanak s predstavnicima Međimurske županije uz nazočnost predstavnika MINGOR-a. Rezultat sastanka bio je taj da je Međimurska županija počela objavljivati zasebne javne natječajne za potporu projektima udruga za zaštitu potrošača,

otvarajući konto „za zaštitu“ potrošača u proračunu te su odredili i koordinatoricu za provedbu projekata i aktivnosti udruga za zaštitu potrošača.

Pored toga, Međimurska županija pomogla je da sve JLS prihvate zajedničko izvješće o provedbi projekta, iako se na natječajе prijavljivao svaki zasebno, što je znatno doprinijelo smanjenju administracije i racionalizaciji vremena.

DPM je definiralo je svoju [Strategiju](#), koja je zamišljena kao suradnja s udrugama za zaštitu potrošača na provođenju koordiniranih, ciljanih, nacionalnih kampanja s ciljem poboljšanja osnaživanja potrošačkih prava.

#### ▪ Društvo „Potrošačica“

Udruga Potrošačica – društvo za zaštitu potrošačica Hrvatske – osnovana je 2018. s ciljem informiranja, educiranja i savjetovanja potrošač(ic)a Hrvatske. Aktivnosti informiranja i edukacije potrošača Udruga provodi putem javnih tribina, radionica, konferencija te mrežne stranice potrosacica.hr i Facebook stranice Potrošačica – društvo za zaštitu potrošačica i potrošača Hrvatske, ali i suradnjom s lokalnim medijima.

U prosincu 2019. Udruga je pokrenula *online* peticiju „Zaustavimo oporezivanje potrošačica“ vezano za zahtjev za smanjenjem "poreza na njegu i tampone" odnosno da se na isti primijeni stopa PDV od 5% koja se inače primjenjuje na osnovne životne potrepštine. Peticija je dostupna na sljedećoj poveznici: <https://www.ipetitions.com/petition/zaustavimo-oporezivanje-potrosacica>

#### *Provedeni projekti:*

1. Potrošačka prava i obaveze, financiran kroz Javni natječaj za dodjelu financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. od MINGOR-a, u vrijednosti od 63.897,51 kunu, u razdoblju od 08.05.2019. do 08.11.2019.
2. Potrošačka školica, financiran kroz Javni natječaj za dodjelu financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godini od MINGOR-a, u vrijednosti od 47.704,55 kuna. Projekt je trajao od 08.05.2019. do 08.05.2020.
3. Konferencija New Deal za potrošače, sufinanciran kroz Javni poziv za dodjelu sredstava putem pokroviteljstva, financiranja manifestacija i drugih događaja koja se provode tijekom tekuće godine i od općeg su značaja za Primorsko-goransku županiju u 2019. godini i Općine Viškovo u iznosu od 6.000,00 kuna, s vremenom provedbe od 10.07.2019. do 31.12.2019.
4. Prezentiranje New Deal za potrošačice, financiran je kroz Natječaj za financiranje projekata udruga od općeg značaja za Splitsko-dalmatinsku županiju za 2019. godinu u iznosu od 3.000,00 kuna, s vremenom provedbe od 25.10.2019. do 31.12.2019.
5. Prezentacija novih pogodnosti za potrošače Istarske županije, financiran temeljem Javnog poziva za dodjelu financijskih podrški za projekte malih vrijednosti u 2019. godini u iznosu od 2.536,85 kuna od Istarske županije, s vremenom provedbe od 08.11.2019. do 31.12.2019.

6. Zaštita potrošača u EU, financiran kroz Javni poziv za dodjelu sredstava putem pokroviteljstva, financiranja manifestacija i drugih događaja koja se provode tijekom tekuće godine i od općeg su značaja za Primorsko-goransku županiju u 2019. godini u iznosu od 3.500,00 kuna, s vremenom provedbe od 13.11.2019. do 31.12.2019.
7. Tribina New Deal za potrošače, financiran kroz Javni poziv za predlaganje programa i projekata za sufinanciranje iz Proračuna Općine Rakovica u 2019. godini u iznosu od 1.000,00 kuna, s vremenom provedbe od 15.11.2019. do 31.12.2019.
8. Odgovorne potrošačice!, financijska podrška u iznosu od 116.290,80 kuna temeljem Javnog natječaja “Pametno s pametnim tehnologijama i održiva potrošnja za građane Republike Hrvatske” MINGOR-a, u trajanju od 12.12.2019. do 12.06.2020.
9. Uvod u Direktivu o plastici, Javni poziv za predlaganje programa i projekata za sufinanciranje iz Proračuna Općine Rakovica u 2020. godini, u iznosu od 1.000,00 kuna, s vremenom provedbe od 15.01.2020. do 31.12.2020.
10. Konferencija Zaštita potrošača, financirana je kroz Javni poziv za dodjelu sredstava putem pokroviteljstva, financiranja manifestacija i drugih događanja koja se provode od 01.01. – 30.06.2020. godine i od općeg su značaja za Primorsko-goransku županiju u 2020. godini u iznosu od 3.000,00 kuna, s vremenom provedbe od 02.03.2020. do 30.06.2020.
11. Konferencija Prava potrošača, financirana temeljem Javnog poziva za dodjelu sredstava putem pokroviteljstva, financiranja manifestacija i drugih događanja koja se provode od 01.01. – 30.06.2020. godine i od općeg su značaja za Primorsko-goransku županiju u 2020. godini u iznosu od 3.500,00 kuna, s vremenom provedbe od 02.03.2020. do 30.06.2020.
12. Osviješteni potrošači, projekt financiran kroz Javni poziv za dodjelu sredstava putem pokroviteljstva, financiranja manifestacija i drugih događaja koja se provode tijekom tekuće godine i od općeg su značaja za Primorsko-goransku županiju u 2020. godini, u iznosu od 3.000,00 kuna, s vremenom provedbe od 07.09. do 31.12.2020.
13. Osnove financijske pismenosti, projekt financiran kroz Javni poziv za dodjelu sredstava putem pokroviteljstva, financiranja manifestacija i drugih događaja koja se provode tijekom tekuće godine i od općeg su značaja za Primorsko-goransku županiju u 2020. godini u iznosu od 3.000,00 kuna, s vremenom provedbe od 07.09. do 31.12.2020.

Više o provedenim projektima nalazi se na sljedećoj poveznici:  
<https://potrosacica.hr/category/završeni-projekti/>.

Tijekom 2020. Udruga je izradila mrežnu stranicu na domeni potrosacica.hr koja je pregledna i na mobilnim uređajima, a na kojoj se redovito objavljuju novosti o tijeku provedbe projekata i aktivnosti Udruge, kao i druge relevantne informacije s ciljem informiranja i edukacije potrošača o njihovim pravima i obvezama. Nadalje, na mrežnoj stranici objavljen je i popis javnih ustanova i jedinica lokalne i regionalne samouprave, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u čijim savjetodavnim tijelima Udruga ima svoje predstavnike: <https://potrosacica.hr/suradnja/>.



Zamjenica predsjednice Udruge imenovana je 27. veljače 2019. kao predstavica Udruge u Savjetu za zaštitu potrošača javnih usluga Općine Viškovo. Nadalje, uspostavljena je i suradnja s Udrugom za pravnu pomoć, kako bi članovima te udruge mogli pomoći u rješavanju njihovih potrošačkih pritužbi i sporova.

#### ▪ **Hrvatski institut za financijsku edukaciju**

Hrvatski institut za financijsku edukaciju u području edukacije potrošača u 2020. proveo je nekoliko projekata od kojih je potrebno izdvojiti sljedeće:

- „Kako smanjiti režije i zaštititi svoja prava?” i “Online vodič kroz komunalne i energetske djelatnosti Grada Zagreba” u sklopu kojih su objavljene online brošure, upitnici za provjeru znanja i online radionice za edukaciju potrošača o komunalnim uslugama grada Zagreba.
- Iz područja edukacije potrošača korisnika financijskih usluga:
  - „Potpisujem, znači razumijem“ u sklopu kojeg su organizirane radionice u školama i putem YouTube kanala, redizajnirana mrežna stranica udruge [www.hife.hr](http://www.hife.hr) na kojoj su objavljeni novi *online* materijali za edukaciju potrošača, s krajnjim ciljem doprinijeti povećanju razine znanja korisnika financijskih usluga, kako financijske odluke utječu na financijsku poziciju svakog pojedinca, kako prepoznati i ublažiti rizike prilikom ugovaranja financijskih proizvoda/usluga.
  - „Upoznaj svoja prava“ u sklopu kojeg je objavljeno 15 *online* edukativnih brošura i šest članaka vezanih za edukaciju potrošača korisnika financijskih usluga.
- Projekti iz područja edukacije potrošača i financijske pismenosti, uglavnom usmjerene na edukaciju mladih:
  - U 2017.g. realizirani su projekti „Abeceda odgovornosti potrošača“ i „Uz manje troškove do veće kvalitete života“.
  - U 2018.g. realizirani su projekti: "Abeceda javnih usluga" i "Komunalne djelatnosti – saznaj više!" Tijekom Financial Week za studente Ekonomskog fakulteta organizirano je predavanje o upravljanju osobnim financijama.

#### ▪ **Hrvatska udruga za zaštitu potrošača**

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača (dalje: HUZP) tijekom izvještajnog razdoblja bila je aktivna u savjetovanju, informiranju i educiranju potrošača. Udruga nema zaposlenih već sve obavlja volonterski, pa su tako svakog utorka i četvrtka volonteri primali stranke i odgovarali na telefonske pozive odnosno e-maile. Svake godine oko 6.000 potrošača dobije savjet od HUZP-a.

Na web stranicama udruge (<http://www.huzp.hr/>) u prosjeku je oko 12.500 posjeta mjesečno, a iste se gotovo svakodnevno ažuriraju te potrošači i zainteresirana javnost uvijek mogu vidjeti što je aktualno i što udruga radi.

HUZP je sudjelovao u projektima Grada Zagreba koji je prepoznao potrebu financiranja udruge potrošača kroz projekte zaštite potrošača (Edukacija potrošača, Informiranje potrošača i Savjetovanje potrošača). Kroz edukaciju i informiranje potrošača održano je svake godine više predavanja građanima grada Zagreba (umirovljenicima, studentima, učenicima i zaposlenima), a svake godine tiskaju se po tri letka na različite teme pomoću kojih se educira potrošače o njihovim pravima.

HUZP je tijekom 2020. odradila i dva projekta uz financijsku potporu MINGOR-a:

- „Kako s pametnim tehnologijama i što o istima morate znati“ - HUZP u partnerstvu sa Visokom školom za informacijske tehnologije iz Zagreba – vrijednost projekta je bila 96.512,50 kuna i
- „#znano #neznano o pravima potrošača u eri digitalne transformacije“ HUZP u partnerstvu sa Ekonomskim fakultetom iz Zagreba – vrijednost projekta je bila 96.857,00 kuna.

U oba projekta provedeno je anketiranje oko 2200 studenata i učenika srednjih škola, kojima su nakon toga bila održana predavanja na teme digitalnih prava (predavanja su zbog pandemijskih razloga održana online, a 5 predavanja na Visokoj školi za informacijske tehnologije je održano u živo, snimljeno i stavljeno na YouTube kanal).

Oba projekta su završena tiskanjem brošura pod naslovom projekta, a brošure su podijeljene učenicima i studentima koji su sudjelovali u anketiranju, kao i članovima udruge, koji sva predavanja mogu također pogledati na web stranici udruge<sup>126</sup>.

HUZP je također, putem Saveza udruga za zaštitu potrošača tijekom 2018. i 2019. sudjelovao kao partner u provođenju projekta financiranog iz Europskog socijalnog fonda pod nazivom "Zajedništvo i dijalog za nova znanja i bolje vještine".

Tijekom 2019. i 2020. HUZP je u okviru Unije potrošača Hrvatske sudjelovao kao partner u provođenju EU projekta „PRO FOOD“ koji se odnosi na testiranje proizvoda zbog dvojne kvalitete, nositelj projekta je bio slovenski savez potrošača ZPS, a ostali partneri su bili udruge i savezi potrošača iz Austrije, Mađarske, Češke i Slovačke.

Dodatno, HUZP je kao partner sudjelovao 2020. u EU projektu CLIKIS, koji se provodi i u Njemačkoj i u Estoniji, a radi se o uvođenju zdrave prehrane u osnovne škole i klimatski učinkovitim školskim kuhinjama, kao i reduciranju prehrambenog otpada. Projekt traje 2 godine, a provodi se u osnovnim školama u Sisku.

2019. HUZP je osnovao podružnicu za Sisačko-moslavačku županiju (dalje: SMŽ), sa sjedištem u Sisku, gdje povjerena za SMŽ jednom tjedno savjetuje potrošače (volonterski).

Kao članica *Consumers Internationala* (CI) – međunarodnog saveza potrošača, HUZP svake godine sudjeluje u kampanjama koje povodom Svjetskog dana prava potrošača – 15.ožujka organizira CI.

---

<sup>126</sup> <http://www.huzp.hr/wp-content/uploads/2015/03/HUZP-210301-Bro%C5%A1ura-Kako-s-pametnim-tehnologijama.pdf>

Volonteri HUZP-a sudjeluju u radu oko 50 savjetodavnih tijela i povjerenstava za reklamacije potrošača.

Svake godine aktivisti HUZP-a sudjeluju i u oko 40 radio i TV emisija, a oko 20 tiskanih medija koristi informacije HUZP-a, HUZP ima i predstavnika u Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača.

#### ▪ **Šibenski potrošač**

Društvo za zaštitu potrošača „Šibenski potrošač“ je tijekom izvještajnog razdoblja samostalno provelo projekte pod nazivom „Savjetovalište za zaštitu potrošača“ i „Savjetovalište za zaštitu potrošača Šibensko-kninske županije“ koja su financirala tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave Grad Šibenik i Šibensko-kninska županija.

U okviru rada Savjetovališta volonteri su rješavali upite potrošača putem telefona, emailom i osobnim dolaskom potrošača u Savjetovalište. Najčešći upiti potrošača su se odnosili na telekomunikacije i elektroničke komunikacije (T-com, Optima, Internet), visina cijene vodne naknade te cijena električne energije.

Ciljna skupina projekta su bili potrošači sa područja grada Šibenika i Šibensko-kninske županije. Cilj projekta je bilo savjetovati i informirati građane o njihovim potrošačkim pravima te o Zakonu o zaštiti potrošača. Sa provedbom projekta Savjetovalište za zaštitu potrošača, potrošači sa područja grada Šibenika i Šibensko-kninske županije su bolje upoznati i informirani o svojim potrošačkim pravima.

U suradnji sa Udrugom mladih „Mladi u EU“ Šibenik tijekom izvještajnog razdoblja svake godine 15. ožujka obilježen je Svjetski dan prava potrošača organizacijom info pulta po gradovima Šibenik, Knin, Drniš putem kojeg su volonteri i mladi informirali građane o potrošačkim pravima te dijelili letke koje su sami izradili o radu udruge i radu Savjetovališta.

Članovi društva za zaštitu potrošača „Šibenski potrošač“ su sudjelovali na lokalnim povjerenstvima za reklamacije potrošača (HEP, Vodovod i odvodnja, Zeleni grad). Povjerenstvo odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge. Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova, a svaki član Povjerenstva iznosi svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik. Svaki član povjerenstva dobiva na uvid svoj primjerak zapisnika sastanka. Povjerenstvo ne može djelovati ako nema prisutnih predstavnika iz udruge za zaštitu potrošača. Na dosadašnjim povjerenstvima rješavali su se prigovori potrošača u vezi naplate duga za isporučenu vodu, otpisa zaračunatih kamata, zastare.

#### ▪ **Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora**

MINGOR je 20. prosinca 2018. objavilo Javni natječaj za dodjelu financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godini. Na predmetni Javni natječaj, predana je prijava Udruge za zaštitu potrošača Grada Samobora, pod nazivom projekta: „Kupujem slobodno“.

Temeljem navedenog natječaja za dodjelu financijske podrške projektima udruge koje djeluju na području zaštite prava potrošača, Udruzi za zaštitu potrošača Grada Samobora, za projekt "Kupujem slobodno" dodijeljena su financijska sredstva u iznosu za 31.843,75 kuna. Dobivenim sredstvima od strane MINGOR-a nabavljeno je stolno računalo sa pripadajućim programima. Obnovljena je mrežna stranica udruge [www.up-samobor.hr](http://www.up-samobor.hr), s adresom e-pošte predmetne Udruge koja glasi: [info@up-samobor.hr](mailto:info@up-samobor.hr). Na stranici se objavljuju sve aktivnosti Udruge, kao i zapisnici Skupštine, ali i rezultati poslovanja, odnosno završni račun.

Vezano za daljnje aktivnosti Udruge tijekom izvještajnog razdoblja, Udruga je imenovala predstavnika u Savjet za zaštitu potrošača Grada Samobora, Grada Svete Nedjelje i Grada Krka. U skladu sa Zakonom, Savjet rješava uglavnom pitanje cijena komunalnih usluga. Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora inicirala je i pitanje razvrstavanja otpada posebno krupnog otpada (građevinski materijal, metal i dr.).

Udruga je imenovala članove i zamjenike u povjerenstva za rješavanje reklamacija - u trgovačkim društvima „Komunalac“, Odvodnja Samobor d.o.o., Energometan d.o.o.

Osim toga, Udruga je imenovala predstavnike u 1. i 2. stupanj Suda časti HOK-a za razdoblje 2016.-2020.

Tijekom izvještajnog razdoblja, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora član je Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske. Predstavnik Udruge inicirao je objedinjavanje dva Saveza u Uniju potrošača Hrvatske. Unija je podnijela zahtjev za registraciju 2019.

Na sastancima Savjeta za zaštitu potrošača Grada Samobora predmet rasprave bila su i pitanja vezana uz plin i troškove priključenja temeljem zahtjeva potrošača. Putem Savjeta za zaštitu potrošača iskazano je i protivljenje na povećanje cijena grijanja u Južnom naselju u Samoboru, HEP toplinarstvo.

Također, Udruga je sudjelovala u raspravi o povećanju cijene odvoza smeća kod Komunalca Samobor te su ukazivali na prigovore potrošača u vezi popravka aparata u garantnom roku.

Nadalje, Udruga je bila redovito prisutna u medijima, na način da su redovito o svojim aktivnostima i informacijama važnim za građane obavještavali potrošače putem Radio Samobora i Radija Kaj, kao i novina Samoborskog glasnika.

Tijekom 2017. uz pomoć savjeta predstavnika Udruge riješeno je 15 potrošačkih pritužbi. Pritužbe su se uglavnom odnosile na potrošnju plina, telefonske usluge te ispravnost proizvoda. Osim navedenog, Udruga je organizirala ispitivanje tržišta u Gradu Zagrebu za zubnu pastu određenog proizvođača za društvo sa sjedištem u Sloveniji. Nadalje, predstavnici Udruge imenovani su kao članovi Suda časti Hrvatske obrtničke komore - gđa Diana Koller za prvostupanjski postupak i g Miran Šoić za drugostupanjski postupak.

Udruga je tijekom 2018. pružila pomoć u uspješnom rješavanju 15 potrošačkih pritužbi. Pritužbe su se uglavnom odnosile na telefonske usluge te ispravnost proizvoda.

Ugovor o realizaciji projekta sa Udrugom za zaštitu potrošača Grada Samobora potpisan je s MINGOR-om 7. svibnja 2019.

Financijskom podrškom MINGOR-a za projekte udruga koje djeluju na području zaštite prava potrošača, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora provela je projekt „Kupujem slobodno“. U realizaciji projekta sudjelovalo je kao partner Pučko otvoreno učilište Samobor, Trg Matice hrvatske 3, Samobor.

Vezano uz konkretne aktivnosti u 2019., provedeno je sljedeće:

1. Predavanje na Tribini potrošača održano 24. rujna 2019. na temu „Kako postupiti ako nismo zadovoljni kupljenom robom (povrat ili zamjena)“
2. Tribina potrošača o rješavanju sporova kroz postupak mirenja odnosno medijacije, u okviru programa Građanskog utorka, održano 29. listopada u POP-UP kinu na Autobusnom kolodvoru u Samoboru
3. Predavanje na temu „Sklapanje ugovora na daljinu“ održano 19.11.2019. u POP-UP kinu. O pravima korisnika u elektroničkim komunikacijama govorili su predstavnici HAKOM-a.
4. Predavanje Udruge i partnera u projektu Pučkog otvorenog učilišta Samobor, održano 10. studenog 2019. u POP-UP kinu u okviru projekta „Kupujem sigurno“, pod nazivom „Kako postupiti kada stigne ovrha“.
5. 28. siječnja 2020. u organizaciji udruga Centar za edukaciju i informiranje potrošača i Udruge održane su dvije aktivnosti na temu smanjenja bacanja hrane. Prva aktivnosti održana je u Ekonomskoj, trgovačkoj i ugostiteljskoj školi tijekom koje su učenici dijelili različite stavove o temi i kreirali moguća rješenja, dok je u okviru druge aktivnosti održano predavanje u sklopu Građanskog utorka. Tijekom predavanja govora je bilo o temi smanjenja bacanja hrane u kućanstvima. Aktivnosti su se provodile u sklopu projekta „Globalni pristup učenju o stvaranju otpada iz hrane“ koji sufinanciraju EK i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske, a ima za cilj popuniti prazninu niske osviještenosti i slabe obrazovne baze globalne međusobne povezanosti otpada s hranom. Također cilj je bio podići svijest ciljanih skupina o globalnoj međuovisnosti i pitanjima okoliša i društvenog razvoja, promicati vještine izbjegavanja stvaranja otpada hrane te doprinijeti smanjenju okolišnog i društvenog tereta na globalnoj razini.

Proglašenjem pandemije COVID-19 tijekom ugovorenog vremena sve aktivnosti nije bilo moguće izvršiti u planiranom opsegu, radi čega je temeljem zahtjeva Udruge MINGOR odobrilo produljenje roka za njihovo izvršenje. Tako je Ugovorom o nastavku provedbe projekta „Kupujem slobodno“ utvrđen rok izvršenja do 30. rujna 2020. Tijekom dodatnog razdoblja provedbe projekta, provedene su sljedeće aktivnosti: u svibnju 2020. održano je predavanje „Kako riješiti spor ako je roba kupljena u zemljama EU“ te u lipnju 2020. održano je *online* predavanje „Što učiniti nakon neuspješne nagodbe“.

Nakon svakog predavanja provedena je anketa o ocijeni teme te je polaznicima tribina omogućeno da navedu koje teme bi željeli da se obrađuju u sljedećem razdoblju. Predavanja su objavljena na mrežnoj stranici Pučkog otvorenog učilišta i na stranici *Youtube*.

Udruga je tijekom cijelog izvještajnog razdoblja obavještavala potrošače, građane grada Samobora, o svojim aktivnostima putem Radio Samobora, Radio Sv. Nedelje sudjelovanjem u emisijama ili provođenjem intervjua sa predavačima. O tribinama i predavanjima redovno su objavljivani članci u novinama „Glasnik Samobora i Sv. Nedelje“ te Info Samobor.