



HRVATSKI SABOR

Klasa: 330-01/09-01/09

Urbroj: 65-09-02

Zagreb, 2. srpnja 2009.

**ZASTUPNICAMA I ZASTUPNICIMA
HRVATSKOGA SABORA**

**PREDSJEDNICAMA I PREDSJEDNICIMA
RADNIH TIJELA**

Na temelju članka 32. stavak 1. podstavak 3. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem *Izvešće o provedbi "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007. – 2008."*, koje je predsjedniku Hrvatskoga sabora dostavila Vlada Republike Hrvatske, aktom od 2. srpnja 2009. godine.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Damira Polančeca, potpredsjednika Vlade Republike Hrvatske i ministra gospodarstva, rada i poduzetništva, Tamaru Obradović Mazal, Tajanu Kesić Šapić, Lea Begovića i Miljenka Pavlakovića, državne tajnike Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, te Emu Culi, ravnateljicu u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva.

PREDSJEDNIK

Luka Bebić



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Klasa: 330-01/07-02/06

Urbroj: 5030105-09-1

Zagreb, 2. srpnja 2009.

REPUBLIKA HRVATSKA
61 - HRVATSKI SABOR
ZAGREB, Trg Sv. Marka 6

Primaljeno: 02 -07- 2009		
Klasifikacijska oznaka:	Org. jed.	
330-01/09-01/09	65	
Uredžbeni broj:	Pril.	Vrij.
50-09-01	1	-

PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA

Predmet: Izvešće o provedbi "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007. – 2008."

Na temelju članka 121. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 79/2007), Vlada Republike Hrvatske dostavlja Izvešće o provedbi "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007. – 2008."

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila Damira Polančeca, potpredsjednika Vlade Republike Hrvatske i ministra gospodarstva, rada i poduzetništva, Tamaru Obradović Mazal, Tajanu Kesić Šapić, Lea Begovića i Miljenka Pavlakovića, državne tajnike u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva, te Emu Culi, ravnateljicu u Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva.



**IZVJEŠĆE O PROVEDBI "NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE
POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2007. – 2008."**

**IZVJEŠĆE O PROVEDBI
"NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA
ZA RAZDOBLJE 2007. – 2008."**

- I. UVOD
- II. OSNOVA DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U RAZDOBLJU 2007.-2008.
- III. PRAVNI OKVIR SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ
- IV. OSTVARENE ZADAĆE NOSITELJA PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA
 - 1. i 2. Vlada Republike Hrvatske i Hrvatski sabor
 - 3. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
 - 4. Udruge za zaštitu potrošača
 - 5. Savjetovališta za potrošače
 - 6. Inspekcijske službe
 - 7. Ostala državna tijela
 - 8. Ostvarene zadaće po prioritetnim područjima na području zaštite potrošača koje su se provodile tijekom 2007. i 2008. godine
- V. OCJENA POTREBNIH SREDSTAVA ZA IZVJEŠĆE NACIONALNOG PROGRAMA
- VI. TEKST PRIJEDLOGA IZVJEŠĆA
- VII. ZAKLJUČAK
- VIII. TABELARNI PRIKAZ IZVRŠENIH ZADAĆA IZ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2007. 2008.

Na temelju članka 121. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 79/07. i 125/07.), Hrvatski sabor na sjednici od ----- donio je

**IZVJEŠĆE O PROVEDBI
"NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE
2007. – 2008."**

I. UVOD

Zaštita potrošača od javnog je interesa i osnovna je stečevina civilizacijskog i demokratskog društva. Kao takva u funkciji je osiguranja kvalitete života svih građana.

U zahtjevnom procesu približavanja standardima Europske unije, Republika Hrvatska je prepoznala politiku zaštite potrošača kao jedno od prioritetnih područja čiji je razvoj osnova gospodarskog razvoja zemlje i očuvanja socijalne stabilnosti.

Potrošač je danas regulator razvoja gospodarstva i na taj način direktno utječe na poslovnu politiku gospodarstvenika, potiče konkurentnost, i stvara poticajno okruženje na tržištu. Povjerenje potrošača od iznimne je važnosti. Pravo na siguran proizvod osnovno je pravo – to je pravo na zaštitu života i zdravlja.

Svjesna važnosti zaštite potrošača i zdravlja, Vlada Republike Hrvatske kontinuirano provodi niz aktivnosti vezane uz izgradnju sustava zaštite potrošača.

Aktivnosti Vlade Republike Hrvatske usmjerene su prvenstveno na stvaranje dobrog pravnog temelja za zaštitu potrošača, jačanje administrativne strukture za provođenje nadzora nad tržištem, povećanje razine znanja potrošača o njihovim pravima te na poticanje razvoja i rada udruga za zaštitu potrošača i njihovih savjetovašta.

U Republici Hrvatskoj postavljeni su pravni i institucionalni okviri te je razvijen sustav zaštite potrošača sukladan pravilima i standardima koji vrijede u Europskoj uniji, što dokazuje i činjenica da smo pred samim zatvaranjem poglavlja 28, zaštite potrošača i zdravlja.

Hrvatsko zakonodavstvo gotovo je u potpunosti usklađeno s Pravnim stečevinom Europske unije kroz usvojenu regulativu i strateške dokumente: Zakon o zaštiti potrošača iz 2007., s pripadajućim podzakonskim propisima, Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2007-2008 kojim su utvrđene konkretne mjere zaštite potrošača na prioritetnim područjima te novi Zakon o općoj sigurnosti proizvoda .

II. OSNOVA DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U RAZDOBLJU 2007.-2008.

Hrvatski sabor je 13. srpnja 2007. godine usvojio Nacionalni program za zaštitu potrošača za razdoblje 2007.-2008. (NN 84/07).

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008. donesen je temeljem članka 96. Zakona o zaštiti potrošača (NN 96/03). na prijedlog Vlade Republike Hrvatske.

Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se temelji politike zaštite potrošača te definiraju prioritetni poslovi na području zaštite potrošača koji će se financirati iz Državnog proračuna Republike Hrvatske.

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

Za provedbu utvrđenih zadaća zaduženi su nositelji utvrđeni Zakonom o zaštiti potrošača i navedenim Nacionalnim programom, kao i ostala tijela državne uprave, te razne znanstvene i stručne institucije u Republici Hrvatskoj.

Vlada Republike Hrvatske temeljem članka 121.st.3. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07 i 125/07) izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, kao tijelo nadležno za poslove zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, izradilo je, u suradnji s članovima Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, prijedlog Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008.

Nacionalnim programom propisuju se zadaće i ciljevi nositelja politike zaštite potrošača a to su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, Državni inspektorat i ostala nadzorna tijela te udruge za zaštitu potrošača.

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

III. PRAVNI OKVIR SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATKOJ

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju s Europskom unijom koji je na snazi od 01. veljače 2005. godine, Republika Hrvatska se obvezala člankom 74. navedenog Sporazuma da će surađivati na usklađenju standarda za zaštitu potrošača sa važećim standardima u Europskoj uniji.

Svjesna važnosti zaštite potrošača i zdravlja, Vlada Republike Hrvatske kontinuirano provodi zadaće u namjeri ostvarivanja daljnjeg razvoja uvjeta za unapređenje politike zaštite potrošača i zdravlja, i to jačanjem institucionalnih kapaciteta, s posebnim naglaskom tijela zadužena za donošenje politike zaštite potrošača, tijela za provođenje nadzora na tržištu, regulatorna tijela kao i udruga za zaštitu potrošača te donošenjem odgovarajućih instrumenata rješavanja sudskih i izvansudskih sporova između potrošača i trgovaca.

Iz tog je razloga Vlada Republike Hrvatske do danas realizirala čitav niz mjera i aktivnosti s ciljem podizanja razine zaštite potrošača.

Područje zaštite potrošača dinamično je područje koje je potrebno kontinuirano pratiti i razvijati s ciljem izgradnje socijalno osjetljivog gospodarstva koje je sposobno konkurirati na međunarodnom tržištu.

Pravna stečevina u području zaštite potrošača većim dijelom prenesena je u zakonodavstvo Republike Hrvatske putem sljedećih zakona: Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obveznim odnosima, te Zakona o općoj sigurnosti proizvoda

Interesi potrošača štite se još i nizom drugih propisa koji pravno uređuju različita prava potrošača primjerice: Zakon o trgovini (NN 87/08), Uredba o izmjeni i dopuni zakona o trgovini (NN 96/08), Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini (NN 116/08), Zakon o državnom inspektoratu (NN 116/08 i 123/08), Zakon o pošti (NN 172/03., 15/04., 92/05. i 63/08), Zakon o komunalnom gospodarstvu (NN 26/03, 82/04, 110/04 i 178/04), Zakon o normizaciji (NN 55/96 i 163/03), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03. i 79/07), Zakon o hrani (NN 46/07), Zakon o zdravstvenoj ispravnosti i zdravstvenom nadzoru nad namirnicama i predmetima opće uporabe (NN 1/97 - pročišćeni tekst), Zakon o energiji (NN 68/01., 177/04, 76/07 i 152/08), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti (NN 177/04 i 76/07), Zakon o tržištu električne energije (NN 177/04, 76/07 i 152/08), Zakon o tržištu plina (NN 40/07 i 152/08), Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/09), Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja (NN 122/03), Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05 i 41/08.) kojim se ne štiti potrošača kao posebnu društvenu skupinu već kao jednu od ugovornih strana, Zakon o pravu na pristup informacijama (NN 172/03), Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 118/06 i 41/08), Zakon o zaštiti prirode (NN 70/05 i 139/08), Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08), Zakon o genetski modificiranim organizmima (NN 70/05., Zakon o kemikalijama (NN 150/05 i 53/08), Zakon o otpadu (NN 178/04, 153/05, 111/06 i 60/08), i drugi.

Zakon o zaštiti potrošača uspostavlja pravni temelj za zaštitu potrošača, dok se konkretna provedba politike zaštite potrošača u određenim područjima i određenom razdoblju razrađuje kroz Nacionalni program zaštite potrošača, a koji na prijedlog Vlade Republike Hrvatske, donosi Hrvatski sabor.

Zbog pravnog uređenja ovog izuzetno dinamičnog područja 2003. godine donesen je prvi Zakon o zaštiti potrošača (NN 96/03) kojim je Republika Hrvatska započela postupak stvaranja pravnog temelja sustavne politike zaštite potrošača.

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

Obzirom na širinu područja u kojem interesi potrošača dolaze do izražaja ovaj Zakon treba promatrati kao opći propis na području zaštite potrošača, propis kojim je utvrđen okvir sustava zaštite potrošača. Naime, samim Zakonom je uređeno pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na pravnu zaštitu potrošača, pravo na obavješćivanje i izobrazbu potrošača i pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa.

Novim Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. poboljšane su postojeće odredbe zakona iz 2003.godine.

Smjernice Europske unije koje su ugrađene u važeći Zakon o zaštiti potrošača osobito se odnose na isticanje cijena proizvoda i usluga koji se nude potrošačima, na prodaju izvan poslovnih prostorija trgovca, na prodaju na daljinu (putem kataloga, tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, televizije, elektroničke pošte i slično), na korištenje potrošačkog zajma, na zavaravajuće oglašavanje, na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima i na ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (timesharing). Direktiva o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika elektronske komunikacijske mreže i usluga preuzeta je djelomično i to u djelu koji se odnosi na ugovorne obveze davatelja usluge.

Novi Zakon o zaštiti potrošača iz 2007. donesen je kako bi se:

1. Poboljšale postojeće odredbe Zakona za koje se u primjeni Zakona iz 2003.godine uočila potreba za noveliranjem i to na temelju učestalih upita potrošača, udruga za zaštitu potrošača, trgovaca i njihovih komorskih i interesnih udruženja. Neke od novina novog Zakona o zaštiti potrošača, odnose se na zaštitu potrošačkih prava u vezi s proizvodima s nedostatkom, jamstveni list, podnošenje pisanih prigovora trgovcu i obrazovanje djece i mladih o potrebi zaštiti potrošača. Nadalje, pojačana je uloga i nadležnost Državnog inspektorata u nadzoru provedbe Zakona i povećane su kazne u slučaju prekršaja.

2. Dodatno uskladilo postojeće zakonodavstvo s direktivama Europske unije vezanim uz zaštitu potrošača i to u onom dijelu gdje su tijekom analitičkog pregleda iz 2006. identificirane pravne praznine u odnosu na pravnu stečevinu Europske unije. To se odnosi prvenstveno na Direktivu 98/6/EC o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na proizvodima, Direktivu Vijeća 87/102/EEC o potrošačkim kreditima i Direktivu 97/7/EC o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu.

3. Ispunila obveza Republike Hrvatske da uskladi zakonodavstvo na području zaštite potrošača sa tri nove direktive Europske unije, i to:

- Direktiva koja se odnosi na prodaju financijskih usluga na daljinu (npr. usluga kreditiranja, osiguranja, platnog prometa i slično, koja se sklapa putem telefona, elektroničke pošte, kataloga i sl.) – prenesena je člancima 56. – 70. Prijedloga zakona o zaštiti potrošača.
- Direktiva o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača – prenesena je člancima 131.-141. Prijedloga zakona o zaštiti potrošača.
- Direktiva u vezi s nepoštenom poslovnom praksom trgovca prema potrošaču, - prenesena člancima 107.-115 - kojom se zamjenjuju odredbe o zavaravajućem oglašavanju u odnosima između potrošača i trgovaca.

Osim toga, u važećem Zakonu o zaštiti potrošača ugrađene su i odredbe Preporuke Europske komisije 2001/310/EZ o načelima izvansudskih tijela koja su uključena u sporazumno rješavanje potrošačkih sporova.

Temeljem ovog Zakona osnovano je Nacionalno Vijeće za zaštitu potrošača kao savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske. Nacionalno vijeće je važan nositelj politike zaštite potrošača a čine ga predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, saveza udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

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

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

Zakon o obveznim odnosima

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

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

Zakon o općoj sigurnosti proizvoda

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

Što se tiče propisa koji se odnose na sigurnost proizvoda, u skladu s Direktivom 2001/95/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 3 prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda (Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda), Hrvatski sabor je u 2003. godini donio Zakon o općoj sigurnosti proizvoda te je u prosincu 2006. godine Vlada Republike Hrvatske donijela Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača kojom se uspostavlja sustav brze razmjene obavijesti o opasnim proizvodima (RAPEX), između kontaktne točke Republike Hrvatske i Europske komisije.

Usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske na području zaštite potrošača, odnosno, usklađivanje s Direktivom o općoj sigurnosti proizvoda kao i implementacija Direktive 87/357/EEC od 25. lipnja 1987. o opasnim imitacijama, koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača, u 2007. godini provedeno je kroz Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (NN 107/07).

Potreba za daljnjim usklađivanjem zakonodavstva rezultirala je izradom novog prijedloga Zakona o općoj sigurnosti proizvoda čije se donošenje očekuje početkom 2009. godine, a kojim će se, uz Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode, relevantno europsko zakonodavstvo na području sigurnosti proizvoda u potpunosti implementirati u hrvatsko zakonodavstvo.

Zakonom se, između ostaloga, proširuje zabrana proizvodnje, uvoza, izvoza, oglašavanja ili stavljanja na tržište, uz opasne imitacije, i na opasne proizvode te se osnažuje sustav nadzora nad tržištem na način da inspeksijski nadzor nad provođenjem ovog zakona obavlja Državni inspektorat.

SUDovi ČASTI PRI HRVATSKOJ GOSPODARSKOJ KOMORI I HRVATSKOJ OBRtničKOJ KOMORI

Zakonom o zaštiti potrošača propisano je da potrošačke sporove rješavaju Sudovi časti i Centri za mirenje Hrvatske obrtničke i Hrvatske gospodarske komore, te Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca.

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

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

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

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

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

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

IV. OSTVARENE ZADACE NOSITELJA PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA

Zaštita potrošača provodi se u javnom interesu. Provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska na način da su zakonski određeni nositelji zaštite potrošača i to: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača i udruge za zaštitu potrošača.

1. i 2. Hrvatski sabor i Vlada Republike Hrvatske

Hrvatski Sabor je na sjednici održanoj 2. veljače 2007. godine donio odluku o proglašenju 2007. godine „**Godinom edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj**“ (NN 16/07), s ciljem edukacije potrošača tijekom cijele 2007. godine, a kako bi se dodatno unaprijedilo ovo područje i podigla razina svijesti o zaštiti potrošača u Republici Hrvatskoj na viši nivo. Provedeno je niz aktivnosti, između ostalih, provedena je televizijska kampanja, intenzivno se vršila izobrazba predstavnika poslovnog sektora te različitih skupina građana.

Na prijedlog Vlade Republike Hrvatske Hrvatski je sabor u svibnju 2007. godine donio Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006. za 2006. godinu.

Također, Hrvatski je sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske na sjednici održanoj 13. srpnja 2007. godine donio Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008 (NN 84/07)

3. Ministarstvo gospodarstva rada i poduzetništva

Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva (NN 24/04. ustrojena je Uprava za trgovinu, unutar koje je ustrojen Odjel za zaštitu potrošača koji provodi politiku zaštite potrošača, kako je preporučeno dokumentima o pristupanju Europskoj uniji (posebno glava 23. Dodatka Bijeloj knjizi iz 1995.). Novom Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva (NN 41/08. i 119/08) ustrojena je Uprava za trgovinu i unutarnje tržište, u okviru koje Odjel za zaštitu potrošača koji, između ostalog, obavlja i koordinira poslove vezane za provedbu mjera iz područja politike zaštite potrošača kao i sve poslove vezane uz Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača. Odjel za zaštitu potrošača čine četiri Odsjeka i to: Odsjek za razvoj i praćenje sustava zaštite potrošača, Odsjek za edukaciju i informiranje o sustavu zaštite potrošača, Odsjek za usklađivanje zakonodavstva u području zaštite potrošača i Odsjek za programe i projekte Europske unije iz područja zaštite potrošača.

Tijekom 2007. i 2008. godine u Odjelu za zaštitu potrošača provodile su se aktivnosti koje su se fokusirale na izradu novog Zakona za zaštitu potrošača sa ciljem daljnjeg razvoja sustava zaštite potrošača kroz donošenje boljeg institucionalnog okvira.

U 2007. godini izvršeno je dodatno usklađivanje hrvatskog zakonodavstva donošenjem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (NN 107/07).

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je, kao ministarstvo nadležno za politiku zaštite potrošača, u suradnji s Nacionalnim vijećem za zaštitu potrošača izradilo Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008 (NN 84/07).

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008. donesen je temeljem članka 96. Zakona o zaštiti potrošača (NN 96/03). na prijedlog Vlade Republike Hrvatske.

U srpnju 2008. godine potpisan je Ugovor između Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske udruge poslodavaca o izvansudskom rješavanju sporova.

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

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

Administrativne poslove za Vijeće obavlja Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva kao resorno tijelo državne uprave zaduženo za područje zaštite potrošača. U **2008. godini održane su četiri sjednice Vijeća.**

Djelatnici resornog Ministarstva Odjela za zaštitu potrošača aktivno su sudjelovali u podizanju razine svijesti o potrebi zaštite potrošača provodeći izobrazbu potrošača, trgovaca i njihovih interesnih udruženja, učenika i studenata u odgojno obrazovnim institucijama, sudjelovanjem na seminarima, okruglim stolovima, forumima i predavanjima. Pored toga, sudjelovanjem u brojnim televizijskim i radio emisijama nastojalo se informirati širu javnost o temama od značaja za zaštitu prava i interesa potrošača. Isto tako, objavljivanjem članaka u stručnim časopisima nastojalo se informirati i uputiti potrošače i poslovne subjekte na tržištu o pravnoj praksi zaštite potrošača.

Sve ove aktivnosti provodile su se radi podizanja opće razine znanja koja će omogućiti potrošačima razumijevanje različitih socijalnih, tehničkih, zakonskih, regulatornih i društvenih prava koja čine zaštitu potrošača, na način da:

- razumiju sastav proizvoda i usluge (kvaliteta i sigurnost pojedinog proizvoda ili usluge)
- razumiju marketinške aktivnosti usmjerene na prodaju pojedinog proizvoda ili usluge , odnosno mogućnost prepoznavanja zavaravajućeg oglašavanja
- razumiju odredbe ugovora kojeg sklapaju s trgovcem
- razumiju potrošačka prava kako bi mogli podnijeti pritužbu administrativnom tijelu, sudu ili nekom alternativnom tijelu za rješavanje potrošačkih sporova, u slučajevima kada se njihova prava krše.

Projekti Europske unije

Radi daljnjeg postizanja visoke razine zaštite potrošača Republika Hrvatska koristi pomoć Europske unije kroz razne projekte.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je u 2007. godini započelo s provedbom Projekta CARDS Twinning 2004 "Dalje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača" , koji će se provoditi do rujna 2009.godine. Uz ministarstvo, glavni korisnici projekta su Državni inspektorat i udruge za zaštitu potrošača.

Velik dio aktivnosti Odjela za zaštitu potrošača odnosio se na aktivnosti vezane uz izradu, provedbu i praćenje provedbe projekta. Djelatnici Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i konzultanti Projekta surađivali su na institucionalnom i administrativnom jačanju Odjela za zaštitu potrošača na način da se provodila obuka službenika kroz treninge, seminare, studijska putovanja i predavanja radi stjecanje potrebnih znanja i vještina.

Ovaj projekt fokusiran je na daljnju harmonizaciju zakonodavstva, jačanje institucionalnih i administrativnih kapaciteta, jačanje nevladinih udruga za zaštitu potrošača, te podizanje javne svijesti o potrebi zaštite potrošača.

Navedeni Twinning Projekt nastavak je Projekta CARDS 2002 "Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača" koji se u ovom ministarstvu provodio od lipnja 2005. g. do veljače 2007. godine putem tehničko-financijske pomoći CARDS .

Twinning projekt za zaštitu potrošača zajednički je projekt suradnje hrvatskog Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i njemačkog Ministarstva hrane, poljoprivrede i zaštite potrošača te francuskog Ministarstva gospodarstva, financija i zapošljavanja.

Projekt je usmjeren na dalje provođenje politike EU o potrošačima koju definiraju tri opća cilja:

- Opća visoka razina zaštite potrošača
- Učinkovita provedba zakonodavstva zaštite potrošača
- Angažiranost organizacija za zaštitu potrošača

Djelatnici Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata i predstavnici udruga za zaštitu potrošača, intenzivno su se educirali kroz treninge i radionice organizirane u okviru ovog Projekta.

U sklopu provedbe projekta uspostavljen je 17.ožujka 2008.godine Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP) kojim je omogućen viši stupanj suradnje između Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u

području zaštite potrošača, Državnog inspektorata kao nadležnog provedbenog tijela i Savjetovališta za zaštitu potrošača, osnovanih od strane udruga za zaštitu potrošača.

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

Od početka rada sustava CISZP do 31.prosinca 2008.godine kroz sustav su riješeni upiti potrošača i prijave kako je navedeno u tablici:

Upiti riješeni putem CISZP-a u razdoblju 17.3.-31.12.2008.

	Zaprimljeni	Riješeni	Neriješeni	Nepotpuni
MINGORP	57	44	-	13
Savjetovalište Zagreb	72	1*	71	-
Savjetovalište Osijek	43	39	4	-
Savjetovalište Pula	26	23	3	-
Savjetovalište Split	17	17	-	-
UKUPNO	215	124	78	13

* savjetovalište Zagreb je dio upita (15 upita) zaprimljenih putem CISZP-a riješilo na način da su potrošačima dostavili odgovor (savjet) e-mailom, budući da je sustav CISZP tijekom 2008.godine bio u probnoj fazi.

Prijave zaprimljene u Državnom inspektoratu putem CISZP-a u razdoblju 17.3.-31.12.2008.:

	Obavljen inspekcijski nadzor	Utvrđeni prekršaji ZZP
Državni inspektorat	472	50

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

Radi što bolje informiranosti potrošača, unutar CISZP-a dizajnirana je i WEB stranica na kojoj su prezentirani sadržaji iz područja zaštite potrošača i to: aktualna događanja na tržištu, zakonodavstvo, projekti namijenjeni udrugama ili drugim nositeljima politike zaštite potrošača, informacije vezane uz savjetovanje i edukaciju potrošača, kao i korisni linkovi koji potrošače upućuju na nadležna tijela u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji. Stranica je dio postojeće Web stranice Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva.

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

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

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

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

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

Projektne aktivnosti obuhvaćaju zakonske promjene u osam ključnih područja među kojima je i zaštita potrošača (ostala su :zaštita okoliša, norme za poljoprivredne proizvode, norme za industrijske proizvode, javna nabava, državne potpore, tržišno natjecanje i prava intelektualnog vlasništva).

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

Ispunjavanje mjerila za zatvaranje Poglavlja 28- zaštita potrošača i zdravlja

Vežano uz ispunjavanje prvog mjerila (zaštita potrošača) za zatvaranje Poglavlja 28. u pregovorima o pristupanju, na sastanku Odbora održanom 17. srpnja 2008. godine Republika Hrvatska se obvezala donijeti Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, Zakon o nedopuštenom oglašavanju proizvoda, Zakon o općoj sigurnosti proizvoda i Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX).

Na osnovu mišljenja i preporuka Europske komisije, hrvatska strana je otpočela s izradom izmjena i dopuna navedenih akata.

Projekti namijenjeni udugama za zaštitu potrošača

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

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

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

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

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

	2007.	2008.	Povećanje %
Savjetovalište u Zagrebu	311.000,00 kn	500.000,00 kn	60,8
Savjetovalište u Splitu	311.000,00 kn	415.000,00 kn	33,4
Savjetovalište u Osijeku	311.000,00 kn	405.000,00 kn	30,2
Savjetovalište u Puli	311.000,00 kn	311.000,00 kn	0
U k u p n o :	1.244.000,00 kn	1.631.000,00 kn	31,1

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

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

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

2007. GODINA

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

2008. GODINA

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

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je, prateći rad udruga i savjetovališta uvidjelo potrebu za edukacijom članova udruga odnosno jačanjem stručnih kapaciteta udruga te je u 2008. raspisalo Natječaj o dodjeli financijske potpore udrugama u iznosu od 200.000,00 kn.

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

Tako su za aktivnosti i projekte udruga za zaštitu potrošača u 2008. godini osigurana sredstva u državnom proračunu u ukupnom iznosu od 3.681.000,00 kuna i to za: Projekte: „Informiranje i edukacija potrošača“ - 350.000,00 kn; „Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača“ – 200.000,00 kn; za rad „Savjetovališta za zaštitu potrošača“ - 1.631.000,00 kn, a za uspostavu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova pri Sudovima časti HGK-e i HOK-a te pri Centrima za mirenje izdvojeno je 1.500.000,00 kn iz državnog proračuna.

Na ovaj način potrošačima je omogućeno brže rješavanje sporova uz gotovo simbolične troškove vođenja postupaka, a pored toga rasterećuju se i redovni sudovi.

Provedba odabranih projekata udruga u 2008. još je u tijeku, a konačna izvješća o projektnim aktivnostima i njihovom doprinosu u pojedinim područjima zaštite prava potrošača i zadovoljavanju potreba krajnjih korisnika biti će dostavljena do kraja lipnja 2009.

Zadaće Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva iz Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008.

-Donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača radi dodatnog usklađenja sa zakonodavstvom EU	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva u suradnji sa svim nositeljima zaštite potrošača	2007.	-tijekom 2007. godine donesen je novi Zakon o zaštiti potrošača	
---	--	-------	---	--

4. Udruge za zaštitu potrošača

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

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

Tijekom 2007. i 2008.godine udruge za zaštitu potrošača pružile su niz savjeta, educirale su potrošače o njihovim pravima i obvezama, sustavno ih informirale o pojavama na tržištu i novim propisima iz područja zaštite potrošača. Ove aktivnosti obavljaju se kroz direktna

savjetovanja potrošača, organiziranjem tematskih predavanja, okruglih stolova i javnih tribina o temama iz područja zaštite potrošača te putem medija.

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

Putem svojih internet stranica udruge objavljuju različite naputke za rješavanje nastalih problema potrošača, aktualne informacije o pojavama na tržištu, kao i obavijesti o novim propisima iz područja zaštite potrošača. U sklopu svojih aktivnosti udruge su ostvarile uspješnu suradnju s medijima na državnoj i lokalnoj razini. Posebno je zapaženo njihovo aktivno sudjelovanje u realizaciji televizijske emisije „Potrošački kod“ koja je prepoznata u široj javnosti upravo zato jer je fokusirana na probleme s kojima se potrošači susreću u svakodnevnom životu. Osim toga, postoji još čitav niz specijaliziranih emisija na državnoj i lokalnoj razini koje se bave problematikom zaštite potrošača.

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

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

Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj organizirane su u dva Saveza udruge i to:

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

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

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

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

Cilj ove projektne aktivnosti je povećanje i intenziviranje suradnje udruge za zaštitu potrošača radi ostvarivanja zajedničkih interesa. Mogućnosti za suradnju navedene u projektu su:

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

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

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

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

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

5. Savjetovališta

Radi pružanja organizirane pomoći potrošačima pri udrugama za zaštitu potrošača su temeljem projekta Ministarstva, gospodarstva, rada i poduzetništva osnovana savjetovališta za zaštitu potrošača i to u 2005. godini u Zagrebu, Osijeku i Splitu, i u 2006. godini u Puli.

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

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

Savjetovališta za potrošače su tijekom 2007. i 2008.godine obavljale poslove vezane uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, savjetujući potrošače temeljem pisanih, usmenih, faksiranih, telefonskih i e-mail upita potrošača iz različitih područja koja uređuju prava potrošača. Budući da su savjetovališta još uvijek kombiniranog tipa tj. još uvijek ne postoji specijalizacija za određena područja zaštite potrošača, tijekom 2007. godine sva četiri savjetovališta pružila su ukupno 15.432 savjeta putem telefona, faxesa, pošte ili izravnim dolaskom u Savjetovališta, dok je u 2008.godini pruženo 18.397 savjeta, odnosno 19 % više u odnosu na 2007.godinu.

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Inspeksijske službe

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

Državni inspektorat je središnje tijelo državne uprave osnovano isključivo za obavljanje inspeksijskih poslova, a većina poslova vezanih za nadzor nad tržištem dodijeljena je upravo gospodarskim inspektorima Državnog inspektorata. Inspeksijski nadzor nad tržištem koji se odnosi na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, zatim na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu ljudi osim Državnog inspektorata obavljaju i druga tijela državne uprave po određenim pitanjima sukladno svojim ovlastima određenim posebnim zakonima, kao što su Ministarstvo zdravstva-Sanitarna inspekcija u pogledu zdravstveno-higijenske ispravnosti proizvoda, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva – Veterinarska inspekcija u pogledu zdravstveno-higijenske ispravnosti proizvoda životinjskog podrijetla itd

Državni inspektorat

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

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

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

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

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

Izvršenje zadataka u 2007. i 2008. godini

Uz točku 1.

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

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

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

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

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

Uz točku 2.

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

Uz točku 3.

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

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

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

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

Uz točku 4.

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

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

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

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

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

Uz točku 5.

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

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

Uz točku 6.

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

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

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

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

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

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

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

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

Uz točku 7.

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

Uz točku 8.

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

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

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

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
- osigurati inspekcijskim tijelima bolje kadrovske i materijalno-tehničke uvjete rada	Nadležne inspekcije	2007.-2008.	- izvršeno u okviru osiguranih financijskih sredstava u Državnom proračunu	Materijalno-tehnički uvjeti se mogu kretati, odnosno, poboljšavati samo u okvirima koje dozvoljavaju financijska sredstva osigurana proračunskim stavkama
-osigurati veći medijski prostor vezano uz inspekcijski nadzor zaštite potrošača	Državni inspektorat	2007.-2008.	- izrađen je cjelovit elektronski katalog informacija koji je dostupan svim zainteresiranim putem službene web stranice Državnog inspektorata - sudjelovanje emisijama «Potrošački kod, na Hrvatskom radiju 2. program, na lokalnim radio postajama - sudjelovanje u edukativno-informativnom radu nevladine udruge G.O.N.G.	
-uspostaviti posebne oblike međusobne suradnje između svih nositelja zaštite potrošača	Sva nadležna tijela, nadležne inspekcije, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007.-2008.		

8. Ostala državna tijela**OSTALA DRŽAVNA TIJELA**

Radi dodatnog usklađivanja Zakona o obveznim odnosima s Direktivom 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o nekim aspektima prodaje robe široke potrošnje i popratnim jamstvima 28. ožujka 2008. donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (NN 41/08.). Sukladno navedenoj Direktivi, tim je

Zakonom definiran pojam proizvođača u smislu odredbi o odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva za ispravnost prodane stvari. Nadalje, propisana je odgovornost prodavatelja i za neznatne materijalne nedostatke, a u tom slučaju kupac nema pravo na raskid ugovora već na druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke (popravak stvari, zamjena stvari, sniženje cijene). Također, propisano je pravo kupca na raskid ugovora ili razmjerno sniženje cijene u slučaju kada bi način uklanjanja nedostatka odnosno predaja druge stvari bez nedostatka imao za posljedicu znatne neugodnosti za kupca. Osim toga, izmijenjene su i dopunjene odredbe o jamstvu za ispravnost prodane stvari tako da je propisano da jamstvo mogu dati i prodavatelj i proizvođač te da jamstvo obvezuje bez obzira na oblik u kojem je dano (jamstveni list, usmena izjava, popratno reklamiranje), a da je kupac ovlašten zahtijevati da mu jamstvo bude izdano u pisanom obliku ili u nekom drugom, njemu dostupnom, trajnom mediju.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
-dodatno usklađivanje Zakona o obveznim odnosima u odnosu na Direktivu o određenim aspektima prodaje potrošačkih dobara i povezanim garancijama	Ministarstvo pravosuđa	2008.	Ostvareno. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima donesen je 28.ožujka 2008. (NN 41/08)	

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

(detaljnije informacije o ostvarenim zadaćama nalaze se u tabelarnom dijelu Izvješća)

Javne usluge

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

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

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

Unaprijeđene su metode pravne zaštite korisnika javnih usluga u slučajevima njihovih opravdanih reklamacija koje se odnose na način korištenja, kvalitetu i način obračuna i naplatu usluga.

U cilju usklađenja propisa iz područja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača donesen je Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08), a prema smjernicama koje su

izrađene u sklopu projekta CARDS 2004. Ovim zakonom Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije dobila je u nadležnost rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga.

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

Unutar HAKOM-a 01. studenoga 2007. godine osnovan je i započeo je s radom novi Odsjek za zaštitu korisnika usluga i sigurnost mreža, u kojem su objedinjeni svi poslovi vezani uz rješavanje prigovora korisnika usluga.

Također, donesena je i Strategija upravljanja vodama koja predstavlja podlogu za donošenje novog Zakona o vodama, prijedlog koji je već izrađen, te Zakona o financiranju vodnog gospodarstva. U pripremi je izrada i donošenje novog Zakona o komunalnom gospodarstvu.

Hrvatska energetska regulatorna agencija rješavala je sporove u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti. U periodu 2007.-2008. Agencija je sudjelovala u zaštiti potrošača kroz djelovanje Savjeta za zaštitu potrošača koji je na svojim sjednicama raspravljao o donošenju ili izmjenama podzakonskih propisa iz područja reguliranih energetske djelatnosti u području tržišta plina i toplinske energije kao i o njihovim učincima na zaštitu potrošača.

Zdravstvene usluge

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

Prava pacijenata temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ broj 169/04) odnose se na pravo na suodlučivanje i pravo na obaviještenost, pravo na prihvaćanje, odnosno odbijanje, medicinskoga postupka ili zahvata, pravo na povjerljivost, pravo na privatnost, pravo na održavanje osobnih kontakata, pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove, pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji, pravo na zaštitu pri sudjelovanju u kliničkim ispitivanjima i pravo na naknadu štete.

Temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata osnovano je Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, a paralelno s ovim postupkom osnovano je 21 povjerenstvo područne (regionalne) samouprave za zaštitu prava pacijenata u slijedećim gradovima: Bjelovar, Slavonski Brod, Dubrovnik, Pula, Karlovac, Koprivnica, Krapina, Gospić, Čakovec, Osijek, Požega, Rijeka, Sisak, Split, Varaždin, Virovitica, Vukovar, Zadar, Šibenik i Zagreb.

Isto tako, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi tijekom kolovoza 2008. godine dostavilo je upitnik prema županijskim povjerenstvima za zaštitu prava pacijenata radi procjene rada povjerenstava tijekom 2007. i 2008. godine, prikupljanja podataka i procjene u svezi trenutačne situacije prava pacijenata u županijama, utvrđivanja problematike te nastavka kontinuiteta suradnje između Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i županijskih povjerenstava.

Na temelju dostavljenih izvješća utvrđeno je slijedeće.

U 2007. godini povjerenstva su provela 23 nadzora, a u 2008. godini provedeno je svega 9 nadzora.

Tijekom 2007. godine povjerenstva su sveukupno zaprimila 78 prijava od kojih su obrađene 63 prijave, a do 1. rujna 2008. godine sveukupno je zaprimljena 41 prijava od kojih je obrađeno 39.

Uglavnom sva povjerenstva stanje prava pacijenata u svojim županijama ocjenjuju dobrom, svega tri povjerenstva (2%) navode da je situacija stanja pacijenata u njihovim županijama djelomično dobra. Kao najveći uočeni problemi navode se liste čekanja, informiranje od strane zdravstvenih radnika o njihovim pravima i neprofesionalni odnos liječnika.

Odjel zdravstvene inspekcije ustrojen u Upravi za medicinske poslove prati i proučava stanja u zdravstvenoj zaštiti i poduzima mjere za kvalitetno obavljanje djelatnosti, obavlja inspekcijske, upravne i stručne poslove vezane za nadzor nad provođenjem zakona, drugih propisa i općih akata u djelatnosti zdravstva.

U postupku obavljanja nadzora nad zakonitošću rada zdravstvena inspekcija nadzire i poštivanje zakonskih odredbi kojima je propisana obveza isticanja cjenika zdravstvenih usluga na dostupnom i za pacijente vidljivom mjestu.

Tijekom 2007. godine obavljeno je 166 zdravstveno–inspekcijskih nadzora, izdano 35 rješenja, od kojih 19 o uklanjanju nedostataka, 16 rješenja o zabrani rada te je podneseno 10 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Tijekom 2008. godine obavljeno je 113 zdravstveno–inspekcijskih nadzora, izdano 28 rješenja, 16 o uklanjanju nedostataka, 12 rješenja o zabrani rada te je podneseno 8 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.

Sigurnost i kakvoća hrane

Donesen je novi Zakon o hrani (NN 46/07) kojim su stvoreni preduvjeti za daljnje usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije. Temeljem ovog zakona doneseni su odgovarajući pravilnici. U 2008. godini donesena je Uredba o izmjeni Zakona o hrani.

Zakonom o hrani uspostavlja se Sustav žurnog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje, po uzoru na europski EU RASFF.

Hrvatski sustav žurnog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje je u funkciji. Radi se o pilot projektu sve do pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju, a provodi ga Hrvatska agencija za hranu. Cilj ovog sustava je uspostavljanje mreže institucija u Republici Hrvatskoj koje će brzo razmjenom informacija moći djelovati pravovremeno i učinkovito kada se pojavi sumnja i/ili sigurna potvrda o izravnom ili neizravnom riziku za zdravlje ljudi nastalom porijeklom iz hrane ili hrane za životinje.

Hrvatska agencija za hranu putem tiska obavještava potrošače o bolestima prenosivih hranom. U rad tijela Agencije uključeni su predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

U području kakvoće hrane Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja te Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi izradili su zakonske i podzakonske akte u cilju usklađenja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije. Donesen je Zakon o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (NN 84/08).

Kako bi se ubrzali postupci sankcioniranja propusta i poduzimanja određenih mjera u području nadzora sanitarne inspekcije donesen je Zakon o sanitarnoj inspekciji (NN 113/08).

Tijekom 2007. i 2008. godine održano je niz edukacija za sanitarne i gospodarske inspektore koji obavljaju službenu kontrolu hrane.

Nadalje, pitanje sigurnosti potrošača, zaštite života i zdravlja potrošača predmet je Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03). Zbog promjena na tržištu i potrebe usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije,

donesen je Zakon o izmjenama i dopunama ovog Zakona (NN 79/07), a u cilju povećanja konkurentnosti hrvatskog gospodarstva na međunarodnom i europskom tržištu.

U listopadu 2007. godine donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (NN 107/07) temeljem kojeg je priređen popis hrvatskih norma a koje prate primjenu Zakona o općoj sigurnosti proizvoda iz 2008.

Obrazovanje

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

Edukacija se provodila na nekoliko razina: u školama, među prosvjetnim radnicima, organiziranjem seminara, kroz medije te provođenjem aktivnosti utvrđenih Programom „2007. - Godina edukacije potrošača“.

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

Zakonom o zaštiti potrošača određeno je da osnovna znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača trebaju biti sastavni dio školskog i odgojnog programa i to osnovnog i srednjeg školovanja.

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa je imenovalo radnu skupinu za ugradnju elemenata obrazovanja o zaštiti potrošača u Nacionalni kurikulum izradom Programa o pravima, obvezama i zaštiti potrošača. Ovaj program biti će sastavni dio odnosno jedan od modula Nacionalnog programa odgoja i obrazovanja za ljudska prava i demokratsko građanstvo u predškolskom odgoju, osnovnoj i srednjoj školi. Predstavnici Saveza udruga „Potrošač“ Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske članovi su ove Radne skupine. Sastavni dio Programa je obilježavanje 15. ožujka – svjetskog Dana potrošača i obilježavanje Godine edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj.

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa uputilo je pismo ravnateljima svih osnovnih i srednjih škola s preporukom da upoznaju učenike s Nacionalnim programom zaštite potrošača te o pravima, obvezama i zaštiti potrošača. Isto tako, održane su edukacije prosvjetnih djelatnika o osnovnim pravima vezanim uz zaštitu potrošača.

Održan je niz seminara i obrazovnih programa sa sadržajima iz područja zaštite potrošača za službenike u državnoj upravi, inspektore, predstavnike potrošačkih udruga i savjetovališta, suce i ostale osobe uključene u rješavanje „potrošačkih“ sporova.

Nadalje, Hrvatska obrtnička komora je u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača organizirala niz skupova, javnih tribina i seminara iz područja zaštite potrošača.

Hrvatska radio televizija je tijekom 2007. i 2008. u svojim programima na različite načine obrađivala teme o pravima, zaštiti i savjetovanju potrošača. Emisija „Potrošački kod“ na traženje gledatelja emitira se svaki tjedan i ima visoku gledanost. Postoji još čitavi niz specijaliziranih emisija na lokalnoj i državnoj razini koje obrađuju teme od važnosti za potrošače.

Temeljem Odluke Hrvatskog sabora o proglašenju 2007. godine „Godinom edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj“ provedeno je niz aktivnosti, između ostaloga, provedena je televizijska kampanja, intenzivno se vršila izobrazba predstavnika poslovnog sektora te različitih skupina građana. „Potrošač“ Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske je tiskalo četiri publikacije iz područja zaštite potrošača.

Obavješćivanje

Obavješćivanje potrošača jedno je od temeljnih prava zaštite potrošača, a provodi se na različite načine kao što su izdavanje informativnog materijala za potrošače, stručnih časopisa, informacijama danim na internet-portalima. Održano je niz radionica, seminara, okruglih stolova kojima je cilj podizanje nivoa znanja i svijesti potrošača.

U obavješćivanju i informiranju potrošača veliku ulogu imaju i hrvatski mediji.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je tijekom 2007. i 2008.godine izdvojilo financijska sredstva za projekte namijenjene udrugama za zaštitu potrošača u cilju edukacije i podizanje javne svijesti.

U 2007.godini su iz Državnog proračuna RH izdvojena sredstva u iznosu od 1.994.000,00 kuna za slijedeće projekte: „Edukacija o zaštiti potrošača“, Preventivna zaštita potrošača“ i „Savjetovališta za zaštitu potrošača“. U 2008.godini iz Državnog proračuna RH je izdvojeno 3.681.000,00 kuna za slijedeće projekte: „Informiranje i edukacija potrošača“, „Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača“ te „Savjetovališta za zaštitu potrošača“.

Za rad Savjetovališta za zaštitu potrošača koja su tijekom 2005. i 2006.godine osnovana u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli, iz Državnog proračuna RH je u 2007.godini izdvojeno 1.244.000,00 kuna, a u 2008.godini izdvojeno je 1.631.000,00 kuna, što je cca 30% više u odnosu na prethodnu godinu.

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

U 2007. godini započela je implementacija Projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“ kojim Europska unija pruža potporu Republici Hrvatskoj u ostvarivanju cilja povećanja zaštite potrošača, jačanja institucionalnih kapaciteta, razvoja ljudskih potencijala i povećanja razine svijesti o potrebi zaštite potrošača. Korisnici ovog projekta su Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat i udruge za zaštitu potrošača.

Predstavnici oba Saveza udruga za zaštitu potrošača, te Savjetovališta za potrošače sudjelovali su na radionicama i seminarima organiziranim u sklopu ovog Projekta te sudjelovali na studijskom putovanju u Berlinu.

Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP) – sustav je pušten u rad 17.ožujka 2008.godine te se kontinuirano nadograđivao Sustav koriste MINGORP, Državni inspektorat te 4 Savjetovališta za potrošače. CISZP aplikacija je dostupna potrošačima na web stranicama MINGORP-a, Državnog inspektorata i savjetovališta.

Unutar Odjela zaštite potrošača Državnog inspektorata ustrojen je i Odsjek za razmjenu obavijesti i informacija o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP) čije su aktivnosti usmjerene na organizacijske i stručne pripreme rada Državnog inspektorata za provedbu sustava RAPEX do prijema Republike Hrvatske u Europsku uniju.

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

U 2007. godini koja je bila proglašena Godinom edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj Hrvatski zavod za norme je posebnu pozornost posvećivao obaviještenosti udruga za zaštitu potrošača o normizaciji i HZN-u, odnosno o doprinosu normizacije zaštiti potrošača. U razdoblju 2007. – 2008. godine sve su udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj bile uključene u redovitu dostavu jednog besplatnog primjerka HZN Glasila.

Iako se u HZN Glasilu već više godina redovito objavljuju obavijesti za potrošače, u HZN Glasilu 2/2007 u travnju 2007. godine uspostavljena je nova stalna rubrika **Normizacija i potrošači** u kojoj su se redovito objavljivati članci i obavijesti koje mogu zanimati potrošače u Republici Hrvatskoj. Zajedničkim projektom Međunarodne organizacije za normizaciju ISO i HZN-a (sufinanciranje) osigurano je prevođenje i tiskanje dva međunarodna dokumenta o potrošačima i normama.

Trgovina

Zbog potrebe dogradnje zakonske regulative, a temeljem novih okolnosti na tržištu, koja bi trebala osigurati nesmetani razvoj trgovine i ujedno je približiti razini razvijenosti u drugim zemljama, u srpnju 2008. g. Hrvatski sabor je usvojio Zakon o trgovini, čije odredbe su stupile na snagu 02. kolovoza 2008. g., izuzev odredbi o radnom vremenu prodavaonica nedjeljom, koje su stupile na snagu 01. siječnja 2009. godine (NN 87/08 i NN116/08).

Ovim se Zakonom, između ostaloga, potrošačima i poslovnom sektoru osiguravaju bolji i transparentniji uvjeti poslovanja za sve gospodarstvenike koji se bave tom djelatnošću te se minimizira zloraba na svim razinama koja se u ovoj djelatnosti pojavljuje (minimiziranje nelojalne tržišne utakmice i sive ekonomije).

Isto tako, uspostavom tržišnih odnosa u Republici Hrvatskoj oživjelo je tržište nekretnina, te se posljedično pojavilo i mnoštvo posrednika u prometu nekretninama od kojih je dio poslovao po uzoru na razvijene zemlje zapada, a dio nije poštovao niti osnovna pravila poslovanja.

Činjenica da se u ovdje u pravilu radi o transakcijama koje uključuju promet velike vrijednosti, kojima se, uz ostalo, rješavaju i egzistencijalna pitanja pojedinaca, nametnula je potrebu iznimnog opreza i osiguranja, kao i potrebu zakonskog uređenja tog područja. Sukladno tome, u Hrvatskom saboru je 03. listopada 2007. godine usvojen Zakon o posredovanju u prometu nekretnina (NN 107/07) koji po prvi put uređuje ovu djelatnost u Republici Hrvatskoj. Temeljem Zakona o posredovanju u prometu nekretnina izrađeni su i odgovarajući podzakonski propisi.

Financijske usluge i bankarstvo

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

Predmetnim zakonom uvedene su brojne novine i poboljšanja u reguliranju poslovanja kreditnih institucija. Između ostalog, detaljnije su razrađene i odredbe koje se odnose na zaštitu potrošača odnosno zaštitu klijenata kreditnih institucija (odredbe članaka 304-310. Zakona o kreditnim institucijama). Konkretno, preciznije su definirane obveze kreditnih institucija u pogledu ugovaranja bankovnih usluga, objavljivanja općih uvjeta poslovanja i obavještanja potrošača-korisnika bankovnih usluga dok su istovremeno i detaljnije razrađene odredbe koje se odnose na prava potrošača za upućivanje eventualnih prigovora na postupke kreditne institucije i obvezu kreditne institucije da na primjeren način organizira poslove vezane uz zaprimanje i rješavanje prigovora potrošača.

Osim toga, a u cilju standardiziranja podataka koje se odnose na ugovaranje bankovnih usluga, temeljem članka 307. stavka 1. i 3. Zakona o kreditnim institucijama, donesena je i Odluka o efektivnoj kamatnoj stopi kreditnih institucija i kreditnih unija te ugovaranju usluga s potrošačima ("Narodne novine" broj 1/2009.) kojom je propisan jedinstveni način izračunavanja i iskazivanja aktivne efektivne kamatne stope na dane kredite i pasivne efektivne kamatne stope na primljene depozite kao i sadržaj i oblik informacija koje kreditne institucije daju potrošačima, a koje su im potrebne radi uspoređivanja različitih ponuda i donošenja odluke o sklapanju ugovora.

Tijekom 2007. i 2008. Vlada Republike Hrvatske je na prijedlog Ministarstva financija donijela niz zakonskih i podzakonskih propisa kojim su ujednačeni uvjeti propisivanja financijskih usluga.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga je donijela niz podzakonskih akata. Pokrenula je i edukativnu kampanju s ciljem educiranja javnosti vezano uz financijske usluge te objavila informativni priručnik „Novo tržište kapitala“.

Zaštita okoliša

U 2007. godini je donesen Zakon o zaštiti okoliša te drugi vezani pravni propisi. Tijekom 2008. godine izrađen je nacrt prijedloga Strategije održivog razvitka Republike Hrvatske

Kako bi se poboljšala provedba programa u zaštiti okoliša donesena je Uredba o uključivanju organizacija u sustav upravljanja okolišem i neovisnog ocjenjivanja (NN114/08) kojom se uređuje način uključivanja organizacija u sustav EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) čime se uz zaštitu okoliša ujedno osigurava i visoka kakvoća proizvoda.

Tijekom 2007. i 2008. provodio se edukativni program „Prijatelj okoliša“, kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša.

Tijekom 2007. i 2008. godine nadležna ministarstva su provela niz aktivnosti kako bi potrošači bili informirani o utjecaju proizvoda i ambalaže na okoliš te potrošnji goriva i emisijama CO₂ novih vozila.

Turizam i ugostiteljstvo

Usklađivanjem zakonodavstva u području turizma potrebno je osigurati kvalitetniju zaštitu potrošača pri korištenju turističkih i ugostiteljskih usluga.

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

V. OCJENA POTREBNIH SREDSTAVA ZA IZVJEŠĆE NACIONALNOG PROGRAMA

Za Godišnje izvješće o ostvarivanju «Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007.-2008.» nije potrebno osigurati dodatna sredstva u Državnom proračunu Republike Hrvatske.

VI. TEKST PRIJEDLOGA IZVJEŠĆA

Tekst prijedloga Godišnjeg izvješća o ostvarivanju "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007.- 2008." dan je u obliku prijedloga Izvješća o provedbi "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2007.- 2008.".

VII. ZAKLJUČAK

Osnovni cilj koji Republika Hrvatska želi postići daljnjim razvojem sustava zaštite potrošača je stvaranje modernog i razvijenog socijalno osjetljivog gospodarstva u kojem se potrošači osjećaju zaštićeno, sigurno i zadovoljno te na tržištu nastupaju kao ravnopravni dionici potičući pritom tržišnu utakmicu gospodarskih subjekata

U Republici Hrvatskoj su postavljeni pravni i institucionalni okviri te je razvijen sustav zaštite potrošača sukladan pravilima i standardima koji vrijede u Europskoj uniji.

Konkretna provedba politike zaštite potrošača u određenim područjima i određenom razdoblju razrađena je kroz Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2007-2008. godine.

Realizirane zadaće iz proteklog razdoblja odredit će smjernice pri izradi novog Nacionalnog programa za slijedeće četverogodišnje razdoblje.

Podizanje razine javne svijesti, daljnje jačanje nadzora nad tržištem koje će omogućiti minimiziranje mogućnosti plasmana nesigurnih i opasnih proizvoda na tržište, jačanje sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova te edukacija cjelokupne javnosti kroz kontinuiran dijalog s civilnim društvom i gospodarskim sektorom samo su neka od prioriternih područja koja će biti obuhvaćena novim strateškim programom.

Nadalje, potrebno je daljnje osnaživanje udruga za zaštitu potrošača u svrhu ostvarivanja njihove osnovne funkcije, a to je informiranje i edukacija potrošača.

Naši daljnji napori bit će i nadalje usmjereni na realizaciju zadaća koje će omogućiti da imamo:

- potrošača koji je svjestan svojih prava i koji ih koristi,
- Potrošača koji ima snagu i pravo izbora na tržištu,
- Potrošača koji ima pristup informacijama i mogućnost usporedbe
- Potrošača koji ima pravo na siguran proizvod.

VIII. TABELARNI PRIKAZ IZVRŠENIH ZADAĆA IZ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2007. - 2008.

PREGLED IZVRŠENIH ZADAĆA PREMA PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA - IZ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2007. 2008.

1. JAVNE USLUGE

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
- uskladiti Nacionalno zakonodavstvo u djelatnostima javnih usluga (prijevoz putnika u zračnom, cestovnom i željezničkom prometu, telekomunikacijama i poštanskom prometu) s propisima EU	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	2007.-2008	<p>Željeznički promet: Doneseni su : 1. <i>Zakon o sigurnosti u željezničkom prometu (NN 40/07.)</i> 2. <i>Zakon o Agenciji za regulaciju tržišta željezničkih usluga (NN 79/07.)</i> 3. <i>Zakon o Agenciji za sigurnost željezničkog prometa (NN 20/08.)</i></p> <p>Elektroničke komunikacije: Donesen je novi, s propisima EU potpuno usklađen - <i>Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08)</i> - Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08).</p> <p>Pošta 1. Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o pošti (NN 63/08) nacionalno zakonodavstvo RH u području pošte je u potpunosti usklađeno s propisima EU</p> <p>Zračni promet 1. <i>Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i stvarnopravnim</i></p>	<p>- uspostavljen je regulatorni okvir u djelatnostima javnih usluga-prijevoz putnika u željezničkom prometu te su stvoreni uvjeti za regulaciju tržišta željezničkih usluga</p> <p>- unaprijeđena je metoda pravne zaštite korisnika javne usluge u slučaju njihove opravdane</p>

			<p><i>odnosima u zračnom prometu (NN 63/08)</i> usklađen je s Uredbom Vijeća (EZ-a) br. 2027/97 o odgovornosti zračnim prijevoznika u slučaju nesreće, Uredbom (EZ-a) br. 261/2004 kojom se utvrđuju opća pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju odbijanja ukrcaja i ukinuća ili odgode leta te Uredbom (EZ-a) br. 1107/2006 o pravima osoba s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti</p>	<p>reklamacije kad smatraju da su im prava zajamčena narečenim Zakonom povrijeđena i to na način da su operatori zrakoplova i aerodroma dužni na jasno istaknutom mjestu objaviti uvjete pod kojima putnici mogu ostvariti svoja prava</p>
			<p><i>2. U Naredbi o uspostavljanju popisa zračnih prijevoznika koji imaju zabranu izvođenja operacija na području RH (NN 40/08, 50/08)</i> implementirana je Uredba (EZ-a) br. 2111/2005 o uspostavi popisa zračnih prijevoznika Zajednice na koje se primijenjuje zabrana letenja unutar Zajednice i informiranje putnika u zračnom prometu o identitetu zračnog prijevoznika koji izvodi let</p> <p><i>3. Kroz Pravilnik o cijenama zračnog prijevoza putnika i robe (NN 53/08)</i> implementirana je Uredba Vijeća (EZ-a) br. 2409/92 o cijenama zračnog prijevoza putnika i tereta.</p>	<p>- predviđena je mogućnost opoziva osnovne cijene prijevoza putnika koja je previsoka na štetu korisnika te savjetovanje s predstavnicima organizacije korisnika zračnog prijevoza</p>

ZADACE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADACE	NAPOMENA
-pojačati upravni nadzor nad institucijama koje imaju javne ovlasti na području javnih usluga iz nadležnosti MZOPG	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2007.-2008.	Ministarstvo je rješavanjem predstavki i pritužbi građana i pravnih osoba, te suradnjom sa jedinicama lokalne samouprave i pravnim osobama s javnim ovlastima pridonijelo rješavanju velikog broja spornih slučajeva potrošača i pružatelja usluga. Nalagalo je jedinicama lokalne samouprave usklađivanje općih akata sa zakonskim i podzakonskim propisima iz područja komunalnog gospodarstva, a u nekim slučajevima pokrenulo i postupke za ocjenu suglasnosti općih akata s Ustavom RH i zakonom. Državni inspektorat obavlja inspekcijski nadzor nad cijenama isporučitelja komunalnih usluga .	
- povećati broj inspektora za telekomunikacije, poštanski promet, cestovni promet te sigurnost željezničkog i zračnog prometa	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	2007.-2008.	Tijekom 2008. godine zaposlen je 1 inspektor za telekomunikacije Tijekom 2008. godine nije došlo do povećanja broja inspektora zračnog prometa U 2007. godini zaposlena su ukupno 4 nova inspektora cestovnog prometa	- planira se u 2009 zaposliti 1 inspektor poštanskog prometa; - planira se raspisivanje natječaja za prijam u službu inspektora elektroničkih komunikacija; planira se raspisivanje natječaja za inpektora zračnog prometa
-unaprijediti metode pravne zaštite korisnika javnih usluga u slučajevima njihovih opravdanih reklamacija koje se odnose na način korištenja, kvalitetu, način obračuna i naplatu usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2007.-2008.	- Prema Zakonu o zaštiti potrošača (NN 79/07) javnim uslugama iz nadležnosti ovog Ministarstva, smatraju se opskrba pitkom vodom, odvodnja, prijevoz putnika u javnom prometu, održavanje čistoće, pročišćavanje otpadnih voda, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija, prijevoz pokojnika i	U odnosu na Zakon o zaštiti potrošača iz 2003. god., na prijedlog ovog Ministarstva u novi Zakonu o zaštiti potrošača, u javne usluge uvrštene sve komunalne usluge, korištenje kojih se

			<p>obavljanje dimnjačarskih poslova.</p> <p>Stoga je za slučaj opravdanih reklamacija koje se odnose na način korištenja i kvalitetu javnih usluga iz nadležnosti ovog Ministarstva, korisnicima usluga osigurana sva pravna zaštita u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.</p>	<p>može pojedinačno utvrditi i izmjeriti, a Zakonom o zaštiti potrošača iz 2003. g. javnim uslugama smatrale su se samo opskrba pitkom vodom, odvodnja, prijevoza putnika u javnom prometu i održavanje čistoće.</p>
<p>-uskладiti propise iz područja pružanja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ostalim propisima Europske unije u dijelu koji se odnosi na pristup, način korištenja, isporuke, kvalitetu, obračun i naplate javnih usluga</p>	<p>Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>- Donesena je u 2008.g. Strategija upravljanja vodama (NN 91/08) kao dugoročni planski dokument utvrđuje viziju, misiju, ciljeve i zadaće državne politike u upravljanju vodama, pa je i Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva postalo jedan od nositelja ovih aktivnosti. Strategija upravljanja vodama je odredila smjernice razvoja vodnog gospodarstva, sukladno relevantnim direktivama Europske unije koje se odnose na vode, pa stoga predstavlja i podlogu za donošenje novog Zakona o vodama i Zakona o financiranju vodnog gospodarstva. Izrađen je novi prijedlog Zakona o vodama</p> <p>- U pripremi je izrada i donošenje novog Zakona o komunalnom gospodarstvu.</p>	<p>U skladu s tim izrađen je novi prijedlog Zakona o vodama kojim je predviđena značajna reforma komunalnog sektora, u djelatnosti javne vodoopskrbe i odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda koje bi prema tom prijedlogu prešle u nadležnost vodnog gospodarstva, te samim time i u nadležnost Ministarstva regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva.</p> <p>Novim Zakonom o komunalnom gospodarstvu detaljnije će se propisati način korištenja, isporuka, kvaliteta, obračun i naplata javnih usluga.</p>

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
-pojačati inspekcijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga	Državni inspektorat	2007.-2008.	-u 2007. godini utvrđeno je 26 povreda propisa koji se odnose na zaštitu potrošača iz područja javnih usluga, a protiv trgovaca kod kojih je utvrđen prekršaj su podnijeti nadležnim prekršajnim sudovima optužni prijedlozi, rješenjem naređeno vraćanje više naplaćenog iznosa za komunalne usluge oštećenim potrošačima u iznosu od 137.932,00 kn i 7.886.736,00 kn za isporuku toplinske energije. -u 2008. godini utvrđeno 27 povreda propisa, te podnijeti optužni prijedlozi protiv prekršitelja - rješenjem naređeno vraćanje više naplaćenog iznosa za komunalne usluge oštećenim potrošačima u iznosu od 981.886,00 kn.	Unatoč kontinuiranom nadzoru, broj utvrđenih prekršaja na štetu potrošača u području javnih usluga se ne smanjuje, pa će se s tim u svezi nadzori obavljati i u narednom razdoblju.
- prikupljati podatke i izraditi detaljan prikaz utvrđenih nezakonitih radnji iz svih područja javnih usluga koje su učinjene izravno na štetu potrošača)	Državni inspektorat	2007.-2008.	-kontinuirano praćenje rada gospodarskih inspektora kroz sistem mjesečnog izvješćivanja iz svih područnih jedinica	Rezultati nadzora se objedinjuju i analiziraju u Službi nadzora u području prometa robe i usluga, te se ti rezultati koriste pri izradi planova rada i za usmjeravanje inspektora prilikom rada na terenu.
- obavljanje poslova Hrvatske agencije za telekomunikacije	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2007.-2008.	Sudjelovanje u izradi Zakona o elektroničkim komunikacijama koji je stupio na snagu 1.7.2008.	Sastavni dio Pravilnika su i Pravila postupanja za operatore usluga s

	- Agencija je pravni sljednik Hrvatske agencije za telekomunikacije		Doneseni su podzakonski propisi kojima je dodatno ojačana zaštita potrošača kao npr: Pravilnik o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga kojim su detaljno uređene obveze operatora u smislu zaštite potrošača od neželjenih sadržaja	dodanom vrijednošću
			Rješavanje sporova – novim Zakonom o elektroničkim komunikacijama Agencija ima nadležnost rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga	
			Ustroj odsjeka za zaštitu korisnika telekomunikacijskih usluga	Povećanje kapaciteta Agencije u dijelu koji se bavi zaštitom korisnika. Dodatna pripomoć Vijeću korisnika telekomunikacijskih usluga
			Suradnja s medijima	Agencija surađuje s medijima, odgovorima na novinarske upite glede zaštite potrošača ili uživo u emisijama radija.

			Vođenje tablice rizičnih brojeva	Agencija trajno obnavlja tablicu rizičnih brojeva, te tom tablicom obvezuje operatore na poduzimanje mjera sprečavanja pristupa tim brojevima. korisnika od strane treće osobe
Rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti	Hrvatska energetska regulatorna agencija	zakonom propisani rokovi za postupanje	U periodu 2007.-2008. primljeno je ukupno 240 žalbi i prigovora potrošača, od toga se 167 odnosilo na slučajeve kada Agencija nije nadležna, za rješavanje, ali je stranku uputila o daljnjim mogućnostima zaštite svojih prava, a u 73 predmeta je Agencija donijela odluku	Odluka Agencije žalbi je konačna, a protiv iste nezadovoljna strana može pokrenuti upravni spor pri Upravnom sudu RH
Donošenje preporuka i mišljenja o mjerama za zaštitu potrošača u provođenju sustava regulacije energetske djelatnosti, prati problematiku zaštite potrošača, važeće propise i njihove učinke na zaštitu potrošača, očituje se o zakonskim i podzakonskim propisima koji se odnose na pitanja zaštite potrošača te daje inicijativu za promjenu propisa.	Hrvatska energetska regulatorna agencija - Savjet za zaštitu potrošača	obveza sastajanja najmanje 2 puta godišnje	U periodu 2007.-2008. Savjet za zaštitu potrošača se sastao ukupno 4 puta (2 puta 2007. i 2 puta 2008)	

2. ZDRAVSTVENE USLUGE

ZADACE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADACE	NAPOMENA
<p>- obvezati davatelje zdravstvenih usluga na isticanje cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga, sadržaja usluge i ostalih uvjeta korištenja zdravstvenih usluga</p>	<p>Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>Na temelju dostavljenih izvješća Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata utvrđeno je slijedeće. U 2007. godini povjerenstva su provela 23 nadzora, a u 2008. godini provedeno je svega 9 nadzora. Tijekom 2007. godine povjerenstva su sveukupno zaprimila 78 prijava od kojih su obrađene 63 prijave, a do 1. rujna 2008. godine sveukupno je zaprimljena 41 prijava od kojih je obrađeno 39. Tijekom 2007. godine obavljeno je 166 zdravstveno–inspekcijskih nadzora, izdano 35 rješenja, od kojih 19 o uklanjanju nedostataka, 16 rješenja o zabrani rada te je podneseno 10 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka. Tijekom 2008. godine obavljeno je 113 zdravstveno–inspekcijskih nadzora, izdano 28 rješenja, 16 o uklanjanju nedostataka, 12 rješenja o zabrani rada te je podneseno 8 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka.</p>	<p>Uglavnom sva povjerenstva stanje prava pacijenata u svojim županijama ocjenjuju dobrim, svega tri povjerenstva (2%) navode da je situacija stanja pacijenata u njihovim županijama djelomično dobra. Kao najveći uočeni problemi navode se liste čekanja, informiranje od strane zdravstvenih radnika o njihovim pravima i neprofesionalni odnos liječnika.</p>

3. SIGURNOST HRANE I KAKVOĆA HRANE

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
<p>- Izrada Hrvatske strategije za transpoziciju i implementaciju zakonodavstva u području sigurnosti hrane, veterinarstva i fitosanitarne politike</p>	<p>Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>Donesena je Strategija za prijenos i provedbu pravne stečevine Europske unije u poglavlju 12. Sigurnost hrane, veterinarstvo i fitosanitarna politika u nacionalno zakonodavstvo te Akcijski plan za suzbijanje i iskorjenjivanje klasične svinjske kuge domaćih i divljih svinja u RH</p>	
<p>-donošenje svih podzakonskih akata na temelju Zakona o hrani (zdravstvena ispravnost hrane, službene kontrole, kakvoća hrane, nutritivno označavanje hrane, sustav označavanja i zaštite zemljopisnog podrijetla hrane, GMO hrana), te u propisima predvidjeti ulogu nacionalnoga akreditacijskog tijela u ocjenjivanju osposobljenosti laboratorija prema međunarodnim, europskim i hrvatskim</p>	<p>Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>Novi Zakon o hrani donesen u 2007.g. (NN 46/07) – kojim su preuzete uredbe EZ 178/2002 te su stvoreni preduvjeti za daljnje usklađivanje zakonodavstva RH sa pravnom stečevinom EU. Temeljem Zakona o hrani doneseni su sljedeći Pravilnici: Pravilnik o higijeni hrane (NN 99/07, 27/08), Pravilnik o higijeni hrane životinjskog podrijetla (NN 99/07), Pravilnik o mikrobiološkim kriterijima za hranu (NN 74/08), Pravilnik o službenim kontrolama koje se provode radi verifikacije postupanja u skladu s odredbama propisa o hrani i hrani</p>	

normama			<p>za životinje, te propisa o zdravlju i zaštiti životinja (NN 99/07, 74/08), Pravilnik o službenim kontrolama hrane životinjskog podrijetla (NN 99/07), Pravilnik o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (NN 60/08, 74/08), Pravilnik o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane (NN 41/08), Pravilnik o prirodnim mineralnim i prirodnim izvorskim vodama (NN 73/07), Pravilnik o metodama analiza toplinski obrađenog mlijeka za prehranu ljudi (NN 133/07)</p> <p>- u 2008.godini donesena je Uredba o izmeni Zakona o hrani.</p>	
			<p>U području kakvoće hrane doneseni su sljedeći propisi: Zakon o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (NN 84/08) te:Pravilnik o pivu i pivu s dodacima (NN 42/05; 57/05; 69/08), Pravilnik o proizvodima sličnim čokoladi, krem-proizvodima i bombonskim proizvodima (NN 73/05; 69/08), Pravilnik o keksima i keksima srodnim proizvodima (NN 73/05; 69/08), Pravilnik o proizvodima od mesa (NN 1/07), Pravilnik o kazeinima i kazeinatima (NN 80/07), Pravilnik o ugušćenom (kondenziranom) mlijeku i mlijeku u prahu (NN 80/07), Pravilnik o mlijeku i mliječnim proizvodima (NN 133/07), Pravilnik o dozvoljenom udjelu eruka kiseline u uljima i</p>	

			<p>mastima (NN 70/08; 86/08), Pravilnik o mazivim mastima (NN 89/08), Pravilnik o stolnim vodama (NN 120/08), Pravilnik o prestanku važenja Pravilnika o kakvoći mesa, stoke za klanje, peradi i divljači (NN 77/08), Pravilnik o prestanku važenja pravilnika o kvaliteti jestivih gljiva i proizvoda od jestivih gljiva (NN 111/08).</p> <p>Isto tako, prema projektu HITROREZ-a 15 propisa je ukinuto o ovom razdoblju.</p> <p>- 2008. godine na web stranici Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja objavljen je <i>Vodič za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane</i> koji je namijenjen subjektima u poslovanju s hranom koji su odgovorni za njeno označavanje kao i osobama koje obavljaju službenu kontrolu hrane.</p>	
-	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2007.-2008.	<p>Doneseni su sljedeće provedbeni akti: Pravilnik o brzo smrznutoj hrani (NN 38/08), Pravilnik o ispravnosti vode za piće (NN 47/08), Pravilnik o hrani podvrgnutoj zračenju (NN 38/08), Pravilnik o planu uzorkovanja i metodama analiza za službenu kontrolu količina olova, kadmija, žive, anorganskog kositra, 3-monoklorpropandiola i benzo(a)pirena u hrani – (NN 45/08), Pravilnik o prehranbenim aditivima (NN 81/08), Pravilnik o</p>	

			<p>pomoćnim tvarima u procesu proizvodne (uključujući i otapala) (NN 38/08), Pravilnik o aromama (NN 53/08), Pravilnik o zdravstvenoj ispravnosti materijala i predmetima koji dolaze u neposredni dodir s hranom (NN 48/08), Pravilnik o obliku i načinu vođenja jedinstvenog upisnika genetski modificiranih organizama i načinu određivanja troškova ispisa (NN125/07), Uredba o razini genetski modificiranih organizama u proizvodima ispod koje proizvodi koji se stavljaju na tržište ne moraju biti označeni kao proizvodi koji sadrže genetski modificirane organizme (NN 92/08), Pravilnik o dodacima prehrani (NN 148/08), Pravilnik o hrani za posebne prehrambene potrebe (NN 78/08), Pravilnik o hrani za dojenčad i malu djecu te prerađenoj hrani na bazi žitarica za dojenčad i malu djecu (NN 74/08), Pravilnik o hrani namijenjenoj smanjenju tjelesne mase (NN 89/08), Pravilnik o hrani za posebne medicinske potrebe (NN 100/08), Hrana bez glutena – čeka se suglasnost Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja, Hrana obogaćena nutrijentima (dodavanje vitamina, minerala i drugih tvari hrani) – čeka se suglasnost Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja.</p>	
-povezati nadležne inspekcije, ovlaštene	Ministarstvo poljoprivrede,	2007.-2008.		

<p>laboratorije i druge institucije radi pravovremenog i točnog obavješćivanja potrošača o rezultatima službenih kontrola na područja zdravstvene ispravnosti, kontrole kvalitete</p>	<p>ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi</p> <p>Hrvatska agencija za hranu</p>		<p>U funkciji je pilot projekt HR RASFF kojim su napravljeni prvi koraci prije aktivnog uključanja u europski sustav.</p> <p>Hrvatska agencija za hranu realizirala je 4 regionalna seminara o uvođenju HACCP sustava u male i srednje velike subjekte u poslovanju s hranom. Predstavnici udruga za zaštitu potrošača uključeni su u rad tijela Agencije, te putem web stranice obavještava potrošače o nalazima zdravstveno neispravnih proizvoda.</p>	
<p>-izmijeniti i dopuniti zakone koji usporavaju poduzimanje mjera i sankcioniranje propusta iz područja zdravstvene ispravnosti, kontrole kvalitete hrane</p>	<p>Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>Donesen je Zakon o sanitarnoj inspekciji (NN 113/08) kojim su sanitarni inspektori Ureda državne uprave u Županijama i grada Zagreba preuzeti u Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi – time su ubrzani postupci sankcioniranja propusta i poduzimanje određenih mjera u području nadzora sanitarne inspekcije</p>	
<p>-kadrovsko ekipiranje, jačanje, edukacija veterinarske, sanitarne i ostalih inspekcija nadležnih</p>	<p>Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja,</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>Zakonom o sanitarnoj inspekciji (NN 113/08) sanitarni inspektori Ureda državne uprave u županijama i Grada Zagreba u nadležnosti su</p>	

<p>za službenu kontrolu hrane (poljoprivredna inspekcija, inspekcija za kakvoću hrane, inspektori Državnog inspektorata)</p>	<p>Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat</p>		<p>Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi što će doprinijeti boljoj zaštiti potrošača</p> <p>Edukacija sanitarnih inspektora vrši se kontinuirano putem projekata i seminara koje organizira Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi.</p> <p>- Državni inspektorat u okviru svojih proračunskih stavki nastoji osigurati što bolje kadrovske i materijalno-tehničke uvjete za stručan i efikasan rad svih inspektora, pa tako i gospodarskih inspektora, koji obavljaju službenu kontrolu hrane u skladu s odredbama Zakona o hrani.</p> <p>-edukacija gospodarskih inspektora koji obavljaju službenu kontrolu hrane se uglavnom obavlja na način da se prilikom donošenja novog propisa ili izmjene postojećih iz ovog područja u Službi nadzora u području prometa robe i usluga u sjedištu DI izrađuju upute za rad i dostavljaju inspektorima u PJ, dostavljaju se odgovori na postavljena pitanja i pružaju drugi oblici stručne pomoći</p>	<p>Materijalno-tehnički uvjeti se mogu kretati, odnosno poboljšavati samo u okvirima koje dozvoljavaju financijska sredstva osigurana proračunskim stavkama DI-a.</p>
<p>-donošenje podzakonskih akata na temelju Zakona o genetski modificiranim organizmima (GMO)</p>	<p>Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi</p>	<p>2007.</p>		

uspostava sustava obavješćivanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat i Hrvatski zavod za norme	2007. -2008.	Početkom 2008. godine na internetskoj stranici HZN-a (www.hzn.hr) svim zainteresiranim stavljen je na raspolaganje prijevod europskoga dokumenta CEN/CENELEC Guide 11:2006, <i>Obavijesti o proizvodu bitne za potrošače – Smjernice za sastavljače norma</i> . Iako namijenjen sastavljačima norma, dokument daje dragocjene smjernice proizvođačima koji su odgovorni za davanje obavijesti o proizvodima, ali i potrošačima može skrenuti pažnju na vrste obavijesti koje mogu očekivati na proizvodima, na njihovo bolje prepoznavanje i razumijevanje, što može pridonijeti sigurnijoj uporabi proizvoda i zaštiti potrošača.	

5. OBRAZOVANJE

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
<p>- izrada Programa o pravima, obvezama i zaštiti potrošača koji bi bio sastavni dio Nastavnog plana i programa osnovnih i srednjih škola</p>	<p>Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i udrugama za zaštitu potrošača Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa uputilo je pismo ravnateljima svih osnovnih i srednjih škola s preporukom da razrednici upoznaju učenike s Nacionalnim programom zaštite potrošača te o pravima, obvezama i zaštiti potrošača.</p> <p>Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa je imenovalo radnu skupinu za ugradnju elemenata obrazovanja o zaštiti potrošača u Nacionalni kurikulum izradom Programa o pravima, obvezama i zaštiti potrošača.</p> <p>Ovaj program biti će sastavni dio odnosno jedan od modula Nacionalnog programa odgoja i obrazovanja za ljudska prava i demokratsko građanstvo u predškolskom odgoju, osnovnoj i srednjoj školi. Predstavnici Saveza udruga „Potrošač“ Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske članovi su ove Radne skupine.</p> <p>Djelatnici „POTROŠAČ“ Društva za zaštitu potrošača Slavonije i Baranje razradili su radionicu u trajanju jednog nastavnog sata o osnovnim pravima potrošača za srednje škole i tiskali materijale za provedbu</p>	

<p>- edukacija prosvjetnih djelatnika i provođenje obrazovnog programa o osnovnim pravima vezanim uz zaštitu potrošača i njegovo uvođenje u školski program</p>	<p>Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje i Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i udruge za zaštitu potrošača</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>Početkom 2008. godine Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa je imenovalo radnu skupinu za pripremu nastavnih materijala i didaktičkih preporuka za obilježavanje Dana potrošača. Tijekom ožujka 2008. na poticaj Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa a u školama je provedena akcija obilježavanja Dana potrošača o čemu su škole poslala pismena izvješća nadležnim savjetnicima u Agenciji za odgoj i obrazovanja i Agenciji za strukovno obrazovanje. Izrađeni su Prijedlozi metodičke razrade, i objavljeni na web stranicama obje Agencije kao pomoć nastavnicima.</p>	<p>Nastavnici koji su imenovani za voditelje županijskih stručnih vijeća za demokratsko građanstvo upoznati su na seminarima s Nacionalnim programom zaštite potrošača</p>
			<p>Djelatnici „POTROŠAČ“ Društva za zaštitu potrošača Slavonije i Baranje - održali su seminar za 90 nastavnika Srednje škole u Našicama, jednodnevnu radionicu za nastavnike sa područja Osječko-baranjske županije te educirali 64 razrednika u sklopu provedbe projekata „I ja sam potrošač“ i „Daj da znam – zaštita potrošača“. U sklopu projekta „I ja sam potrošač“ održali su 58 radionica u 7 srednjih škola na području Osijeka, Vukovara, Belog Manastira i Knina. U sklopu projekta Daj da znam – zaštita potrošača“ održali su 3 radionice za 6 završnih razreda u osnovnim školama u Osijeku, Vukovaru i Belom Manastiru.</p>	<p>Sve aktivnosti realizirane su sredstvima Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Poglavarstva grada Osijeka, Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti i EU</p>

<p>-Provedba Programa o pravima, obvezama i zaštiti potrošača kao sastavnog dijela Nastavnog plana i programa osnovnih i srednjih škola</p>	<p>Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa u suradnji s Ministarstvom gospodarstva rada i poduzetništva i udrugama za zaštitu potrošača</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>Odgojno – obrazovnim ustanovama je upućen dopis i prijedlog programa s konkretnim temama i aktivnostima, a materijali za obilježavanje Dana potrošača nalazili su se na web stranicama Agencije za odgoj i obrazovanje i Agencije za strukovno obrazovanje. Aktivnosti u školama uspješno su provedene što je vidljivo po izvješćima o rezultatima s primjerima ponajboljih učeničkih radova povodom obilježavanja Dana potrošača..</p> <p>- u sklopu projekta „I ja sam potrošač“ „POTROŠAČ“ Društvo za zaštitu potrošača Slavonije i Baranje održali su 58 radionica u 7 srednjih škola na području Osijeka, Vukovara, Belog Manastira i Knina - u sklopu projekta „Daj da znam“ – zaštita potrošača“ održali su 3 radionice za 6 završnih razreda u osnovnim školama u Osijeku, Vukovaru i Belom Manastiru</p>	<p>Odgojno – obrazovnim ustanovama predložene su sljedeće teme i aktivnosti: prava i pristup u slučaju neispravnog proizvoda, povezanost promidžbe nezdrave hrane i pića sa zdravstvenim problemima, kako prepoznati i izabrati zdravu hranu, kako se oduprijeti agresivnim oglašivačima, na oglasnu ploču staviti informativni listić koji će se moći skinuti sa web stranice agencija, umnožiti informativni listić za svakog učenika, na roditeljskim sastancima izvijestiti svakog roditelja o provedenoj aktivnosti. Predložene su i sljedeće mogućnosti ostvarenja tih aktivnosti: radionice sa simuliranim situacijama iz stvarnog života, izrada plakata, izrada projekata, učenici prikupljaju primjere oglašavanja nezdrave hrane, izrada razrednih pravila koji će se učenici pridržavati kao potrošači radi očuvanja vlastitog zdravlja</p>
---	---	--------------------	--	---

			<p>Djelatnici „POTROŠAČ“ Društva za zaštitu potrošača Hrvatske iz održali su niz predavanja na temu „Prava i obveze te zaštita potrošača učenika osnovnih i srednjih škola, studenata i građana te sudjelovali na tribini za građane na temu „Hrvatska i EU-što potrošači mogu očekivati.</p> <p>Pod pokroviteljstvom Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija i Europskog doma Zagreb u siječnju 2008. godine realizirana je tribina za građane na temu «HRVATSKA I EU – ŠTO POTROŠAČI MOGU OČEKIVATI?» gdje je kao gost bio nazočan ambasador Republike Slovenije koja je tada preuzela predsjedavanje EU-om</p>	<p>Za potrebe predavanja učenicima, studentima i građanima, te za potrebe različitih skupova, Društvo «Potrošač» je stvorilo Biblioteku tematskih PowerPoint Prezentacija na hrvatskom, engleskom i njemačkom.</p> <p>Sudionicima tribina podijeljen je komplet edukacijskih publikacija iz Biblioteke «Potrošač»</p>
<p>- Organiziranje seminara i obrazovnih programi sa sadržajima iz područja zaštite potrošača za službenike u državnoj upravi, inspektore koji će provoditi nadzor nad primjenom propisa, predstavnike potrošačkih udruga i savjetovališta, suce i ostale osobe uključene u rješavanje „potrošačkih“ sporova</p>	<p>nadležna tijela državne uprave, HGK, HOK, HUP, svi u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i predstavnici udruga koji imaju višegodišnje nastavničko iskustvo</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p><u>Hrvatska gospodarska komora:</u> -predavanja na temu "Implementacija Zakona o zaštiti potrošača u praksi" i u Središnjici i u Županijskim komorama -promocija načela zaštite potrošača te promocija "Minivodiča za zaštitu potrošača"</p> <p>U suradnji s udrugama za zaštitu potrošača – organizirani su seminari na temu Označavanje hrane i zdravlja te Energetska učinkovitost kućanskih aparata. -aktivnosti Suda časti HGK</p>	

			<p><u>Hrvatska udruga poslodavaca:</u> -u 2007. u održani su seminari: „Upoznajte rad i aktivnosti Udruga za zaštitu potrošača“ koji je održala prof. dr. Vesna Brčić – Stipčević, predsjednica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača u Zagrebu , te „Pakiranje i označavanje ambalaže“ u Zagrebu (2007.), Osijeku i Vinkovcima (2008.)</p> <p>-u svibnju 2007. u Zagrebu održana prezentacija o priručniku o znakovima na proizvodima i ambalaži te njihovoj povezanosti sa zaštitom zdravlja i sigurnosti potrošača kao i zaštitom okoliša.</p> <p>-u svibnju 2008. u Rovinju održana je konferencija časopisa Progressive magazine, a suorganizator je bio HUP. Jedna od tema konferencije bila je i 'Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj' koju je prezentirala gđa Đema Bartulović iz nadležnog Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva</p> <p>-</p> <p><u>Hrvatska obrtnička komora</u> HOK i udruge za zaštitu potrošača – organizirali su niz seminara u Republici Hrvatskoj iz područja zaštite potrošača, sigurnosti hrane, sigurnost proizvoda, standardizaciji i certifikaciji proizvoda, normizaciji, rješavanju potrošačkih sporova,</p>	<p>-Na prezentaciji 10. svibnja 2007. članovi HUP-a su i obilježili Godinu edukacije potrošača u Republici Hrvatskoj, koja je prema odluci Hrvatskog sabora proglašena godina 2007.</p> <p>U sklopu HUP-ovog Programa usavršavanja menadžera (PUMA) redovito se održavaju seminari sa temom „Pakiranje i označavanje ambalaže“ sljedećeg sadržaja: Od održivog razvoja do znaka na proizvodu i ambalaži, Propisivanje i normiranje znakova, Proizvođač i znakovi, Potrošač i znakovi, Sudjelovanje u procesu pripreme i donošenja propisa i normi, Razvrstavanje znakova na proizvodima i ambalaži</p>
--	--	--	---	--

			<p>obveza trgovaca itd.</p> <p>- u 2008.g. izvršena je edukacija za više od 115 novoimenovanih sudaca Suda časti HOK-a iz područja zaštite potrošača, rješavanja potrošačkih sporova</p> <p>Obrtnici se još educiraju kroz listove Obrtničke komore, direktnim uputama itd.</p> <p>- organizirani su seminari u okviru projekta CARDS 2004 Twinning „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“ namijenjenih djelatnicima MINGORP-a, Državnog inspektorata, udruga za zaštitu potrošača te ostalih državnih institucija.</p>	
-Organiziranje seminara i obrazovnih programa sa sadržajima iz područja zaštite potrošača za obrtnike namijenjene njihovom informiranju i upoznavanju s obvezama i granicama tih obveza	HOK u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača	2007.-2008.	Organiziran je niz skupova, javnih tribina i seminara iz područja zaštite potrošača kao što su zaštita prava potrošača, alternativno rješavanje potrošačkih sporova, sigurnost hrane, kvaliteta hrane i sigurnosti proizvoda, o standardizaciji, normizaciji i certifikaciji, obveze trgovaca.	
-emitiranje specijalizirane tjedne edukativne TV i radio emisije za potrošače kao dijela programske sheme HTV-a	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, nadležne	2007.-2008.	Hrvatska televizija je tijekom 2007. i 2008. u svojim programima na različite načine obrađivala teme o pravima, zaštiti i savjetovanju potrošača.	

	inspekcije i Ravnateljstvo HRT-a		<p>-Emisija „Potrošački kod“ na traženje gledatelja emitira se svaki tjedan. Od srpnja 2008. dobila je, umjesto popodnevnog, večernji termin oko 21.30.</p> <p>Ostale emisije Hrvatske televizije koje su izvan informativnog programa su:</p> <p>-„Dobro jutro, Hrvatska“ -„Među nama“ -„Dan za danom“</p> <p>Hrvatski radio – specijalizirane emisije:</p> <p>-„Poslovni tjedan“- financijske usluge, bankarstvo, gospodarstvo -„Izaberi zdravlje“- zdravstvene usluge -„Građanski glas“-aktualne teme: kvaliteta hrane, sigurnost proizvoda, obrazovanje, zaštita okoliša) -„Turizam plus“- turizam -„Vrijeme je za putovanja“- ugostiteljstvo -„U mreži Prvoga“- aktualne teme iz političkog i gospodarskog života te potreba jačanja razine zaštite potrošača - „Svi smo mi potrošači“ emitira se na 2. programu hrvatskog radija.</p> <p>Predstavnici udruga za zaštitu potrošača učestvovali su u nizu tv i radio emisija na nacionalnoj i lokalnoj razini te u tiskanim medijima.</p>	<p>Prema zadnjim pokazateljima gledanost ove emisije je 13 %.</p> <p>U emisiji «Potrošački kod» komentare i savjete, uz predstavnike hrvatskih udruga, daje sve veći broj eksperata iz HZJZ, HTZ, zdravstvenih ustanova, ministarstava, nutricionisti.</p> <p>«Potrošački kod» je dobio nagradu Hrvatskog novinarskog društva. Jedna od emisija je prevedena na njemački jezik i podijeljena u 10 institucija njemačkoga sustava zaštite potrošača tijekom Studijskog putovanja u lipnju 2008. godine</p>
- provođenje projekata edukacije potrošača temeljem Programa	Radna skupina za provođenje Programa	2007.	Nakon odluke Hrvatskog sabora o proglašenju 2007. godine „Godinom edukacije potrošača u Republici	

<p>„2007. Godina edukacije potrošača</p>	<p>obilježavanja „2007. Godina edukacije potrošača“ , MINGORP, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa i udruge za zaštitu potrošača Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje</p>		<p>Hrvatskoj“ provedene su planirane aktivnosti. - izrađena je televizijska kampanja „Educirani potrošač je zaštićeni potrošač“ - održano je niz edukacija iz područja zaštite potrošača „POTROŠAČ“ Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske je tiskalo četiri publikacije: <u>2007. godine:</u> a) Priručnik «<u>Energetski razredi, prigoda za uštedu energije i putokaz pri kupnji kućanskih uređaja</u>» <u>2008. godina:</u> b) Priručnik «<u>Aditivi, hrana i potrošači</u>» u suradnji sa HZJZ c) Priručnik «<u>Obilježavanje kemikalija koje se stavljanje u promet</u>» u suradnji s HTZ koji je radio recenziju Priručnika tijekom izrade i stavljanja u tisak d) «<u>Potrošački pojmovnik</u>», 3. i dopunjeno izdanje Priredjen je Priručnik “Simbolima na ambalaži brže do cjelovite informacije o proizvodu“ koji sadrži objašnjenje svih oznakama koje se nalaze na ambalažama svih vrsta proizvoda ponuđenih u trgovinama u RH.</p>	<p>Priručnik u pdf formatu dostupan je na Internet stranici Hrvatske agencije za hranu www.hah.hr</p> <p>Publikacije su distribuirane udrugama, potrošačima u Savjetovalištima, novinarima, institucijama, studentima</p>
--	---	--	---	---

6. OBAVJEŠĆIVANJE				
ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
-sufinanciranje savjetovališta i raspisivanje javnih natječaja za sufinanciranje projekata namjenjenim udrugama za zaštitu potrošača u cilju edukacije i podizanja razine svijesti o zaštiti potrošač	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007.-2008.	<p>Izvršenje projekata financiranih od Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva</p> <p>Savez udruga „Potrošača“ Društvo za zaštitu potrošača realizirali su slijedeće projekte: U 2007.: Projekt „Edukacija o zaštiti potrošača; Projekt „Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača“, 2008g Projekt „Informiranje i edukacija potrošača“, 2008g</p> <p>U 2007. realizirana su slijedeća savjetovanja (u okviru projekata) : Savez udruga „Potrošača“ Društvo za zaštitu potrošača realizirao je slijedeće projekte <u>«Zdravstvena ispravnost hrane i potrošači»</u> u okviru kojega su održana savjetovanja u suradnji sa HGK</p> <p>2008. godina:</p> <p>«Zaštita sudionika nagradnih igara koje se potrošačima nude putem elektroničkih i tiskanih medija»</p> <p>«Standardizacija (ujednačenje) metodologije rada vođenja</p>	

			evidencije i statistike o radu savjetovališta za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj»
-preuzimanje i realizacija obveza iz CARDS programa -potpuna uspostava Centralnoga informacijskog sustava	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat i udruge za zaštitu potrošača	2007.-2008.	- u provedbi je Projekt CARDS 2004 „Poboljšanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice – BIZIMPACT“ u sklopu kojeg je izdana brošura, mini vodič „Zaštita potrošača“, namijenjen poslovnoj zajednici(www.bizimpact.hr , www.mingorp.hr , prečac HITPOP)
			- u provedbi je projekt CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača kojega su korisnici Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat i udruge za zaštitu potrošača. Projekt je fokusiran na daljnju harmonizaciju zakonodavstva, jačanje institucionalnih i administrativnih kapaciteta, jačanje nevladinih udruga za zaštitu potrošača, te podizanje javne svijesti o potrebi zaštite potrošača. Predstavnici oba Saveza udruga za zaštitu potrošača, te Savjetovališta za potrošače sudjelovali su na radionicama i seminarima organiziranim u sklopu ovog Projekta te sudjelovali na studijskom putovanju u Berlinu. Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP) – sustav je pušten u rad 17.ožujka 2008.godine te se kontinuirano

			<p>nadograđivao Sustav koriste MINGORP, DI te 4 Savjetovališta za potrošače. CISZP aplikacija je dostupna potrošačima na web stranicama MINGORP-a i DI-a.</p> <p>- Uredbom o izmjenama i dopunama Uredbe o unutarnjem ustrojstvu DI-a (NN 127/07) unutar Odjela zaštite potrošača ustrojen je i Odsjek za razmjenu obavijesti i informacija o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP)</p> <p>- Djelatnici MINGORP-a, Državnog inspektorata i Savjetovališta za zaštitu potrošača prošli su obuku za primjenu CISZP sustava</p> <p>- izrađena je Uputa za korištenje CISZP sustava namijenjena svim korisnicima sustava</p> <p>- Od početka primjene CISZP-a do 31. prosinca 2008. godine obavljeno je ukupno 472 inspekcijska nadzora u svezi s predstavkama potrošača koje su zaprimljene putem CISZP sustava i utvrđeno ukupno 50 prekršaja odredbi Zakona o zaštiti potrošača, što znači da je u 10,60 % slučajeva zahtjev potrošača bio opravdan, odnosno da je u 10,60 % slučajeva utvrđena povreda potrošačkih prava</p> <p>- od početka primjene CISZP-a do 31. prosinca 2009., Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva zaprimilo je 57 upita potrošača postavljenih putem ovog sustava,</p>	
--	--	--	--	--

			od kojih je 44 riješenih dok je 13 nevaljanih. Savjetovaništima za zaštitu potrošača je putem CISZP-a upućeno 158 upita. Od toga Savjetovaništu Zagreb 72 upita – riješenih 1 upit; Savjetovaništu Split 17 upita koji su svi riješeni; Savjetovaništu Osijek 43 upita -39 riješenih te Savjetovaništu Pula 26 upita od kojih je riješeno 23 upita.	
ZADACE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADACE	NAPOMENA
-obavješćivati potrošače o ekološkom aspektu proizvoda i usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2007.-2008	- 2007. Zakon o zaštiti okoliša - 2008. Pravilnik o znaku zaštite okoliša - 2008. Uredba o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima okoliša - 2008. nacrt Prijedloga Strategije održivog razvitka Republike Hrvatske	
promicanje "ekološke kulture" kod pojedinaca i institucija/organizacija uz mijenjanje potrošačkih navika	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2007.-2008.	- 2007. Zakon o zaštiti okoliša - 2008. Pravilnik o znaku zaštite okoliša - 2008. Uredba o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima okoliša - 2008. nacrt Prijedloga Strategije održivog razvitka Republike Hrvatske	

7. TRGOVINA

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
-donijeti novi Zakon o trgovini	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2007. 2008.	<p>-donesen je novi Zakon o trgovini (NN 87/08, 116/08).</p> <p>- u 2008. je donesen Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkoj trgovini (NN 67/08) kako bi se odredbe Zakona o elektroničkoj trgovini (NN 173/03) u potpunosti uskladile s Direktivom 2000/31/EC . Zakonom su propisane i odredbe o sudskoj zaštiti, privremenim mjerama i izvansudskom rješavanju sporova.</p> <p>- cilju razvoja elektroničkog poslovanja Vlada Republike Hrvatske donijela je <u>Strategiju razvitka elektroničkog poslovanja u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2007. do 2010. godine</u></p> <p>HGK – je aktivno sudjelovala u donošenju Zakona o trgovini kroz davanje prijedloga i mišljenja zakonskih rješenja.</p> <p>Društvo «Potrošač» dalo je nekoliko mišljenja i amandmana na Nacrt prijedloga Zakona o trgovini, od osnivanja radne grupe kada je počela priprema Nacrta Zakona o trgovini prije 4 godine</p>	Dio amandmana je ugrađen u konačni tekst Zakona o trgovini, posebice dio Zakona koji se odnosi na vrijeme rada trgovina, odnosno na zaštitu putnika i turista u vrijeme godišnjih odmora
-donijeti Zakon o posredovanju u prometu nekretnina	Ministarstvo gospodarstva, rada i	2007.	-donesen je Zakon o posredovanju u prometu nekretnina (NN 107/07).	

	poduzetništva		<p>HGK – je aktivno sudjelovala u donošenju Zakona o posredovanju u prometu nekretninama – kroz davanje prijedloga i mišljenja zakonskih rješenja.</p> <p>Tijekom 2008.godine zabilježen je rast broja reklamacija u Savjetovalištu u Zagrebu, koji se odnosi na «promet nekretnina»</p>	<p>HGK - javna ovlast provođenja stručnog ispita, vođenje Imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina.</p> <p>Polaganjem stručnog ispita i provođenjem edukacije za agenta posredovanja prometa nekretnina – podiže se nivo kvalitete rada agenta što direktno utječe na zaštitu interesa potrošača.</p>
--	---------------	--	--	---

8. FINANCIJSKE USLUGE I BANKARSTVO

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
-izrada Zakona o kreditnim institucijama u cilju usklađivanja sa zakonodavstvom EU	Hrvatska narodna banka	2007. - 2008.	-26. rujna 2008. godine donesen "Zakon o kreditnim institucijama" i objavljen u (NN 117/2008)	- odredbe članka 304-310. Zakona o kreditnim institucijama odnose se na zaštitu potrošača kad su u pitanju odnosi potrošača sa kreditnim institucijama.
standardizirati podatke financijskih usluga (ujednačiti uvjete propisivanja financijskih usluga).	Ministarstvo financija	2007.-2008.	- Zakon o financijskom osiguranju	- Nomotehnička promjena naziva zakona.
			- Zakon o računovodstvu	- Umjesto planiranih izmjena i dopuna, donesen je novi tekst Zakon o računovodstvu
			- Zakon o preuzimanju dioničkih društava	
			- Uredba o osiguranju izvoza	
			- Zakon o tržištu kapitala	- Nomotehnička promjena naziva zakona.
			- Zakon o kreditnim institucijama	
			- Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju depozita	- Umjesto planiranog novog teksta Zakona o osiguranju depozita, donesene su Izmjene i dopune
			- Zakon o reorganizaciji i likvidaciji kreditnih institucija i osiguravajućih društava	- Nije donesen poseban zakon. Odredbe ugrađene u Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju i Zakon o kreditnim institucijama
			- Zakon o financijskim konglomeratima	
			- Zakon o platnom prometu u zemlji	- Nije donesen poseban zakon.

	Hrvatska narodna banka		<p>- 2. siječnja 2009. godine donesena "Odluka o efektivnoj kamatnoj stopi kreditnih institucija i kreditnih unija te ugovaranju usluga s potrošačima" (NN 1/2009)</p> <p>- HANFA – Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga- zaprima pritužbe potrošača vezane uz odredbe zakona iz svoje nadležnosti kao i Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na financijske usluge. Agencija je donijela: <u>Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o promidžbi investicijskih fondova s javnom ponudom (NN 71/2007)</u>, <u>Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o marketingu mirovinskih fondova (NN 103/2007, NN 129/2008)</u>, <u>Pravilnik o marketingu mirovina i drugih mirovinskih davanja (NN 26/2008)</u>, kao i <u>Pravilnik o promidžbenim aktivnostima društava za osiguranje, odnosno društava za reosiguranje (NN 151/2008)</u>. Agencija je pokrenula edukativnu kampanju pod nazivom „Imate pravo znati“ – s ciljem educiranja javnosti vezano uz financijske usluge te objavila informativni priručnik „Novo tržište kapitala“.</p>	<p>Odredbe ugrađene u Zakon o konačnosti namire u platnim sustavima i sustavima za namiru financijskih instrumenata</p> <p>- sadržaj odluke primarno koncentriran na bankovne usluge (kredit i depoziti)</p>
--	------------------------	--	---	--

9. ZAŠTITA OKOLIŠA				
ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADAĆE	NAPOMENA
<p>osnivanje i početak rada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Povjerenstva za GMO - Znanstvenog odbora za ograničenu uporabu GMO - Znanstvenog odbora za uvođenje GMO u okoliš <p>Odbora za hranu i hranu za životinje koje sadrži GMO</p>	Ministarstvo zdravlja i socijalne skrbi	2007.		
- poboljšati provedbu programa u zaštiti okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva	2007.-2008.	<ul style="list-style-type: none"> - 2007. Zakon o zaštiti okoliša - 2008. Pravilnik o znaku zaštite okoliša - 2008. Uredba o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima okoliša - 2008. nacrt Prijedloga Strategije održivog razvitka Republike Hrvatske - donesena Uredba o uključivanju organizacija u sustav upravljanja okolišem i neovisnog ocjenjivanja (NN 114/08) kojom se uređuje način uključivanja organizacija u sustav EMAS čime se uz zaštitu okoliša ujedno osigurava i visoka kakvoća proizvoda. 	

<p>-Provođenje edukativnog programa "Prijatelj okoliša", kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša</p>	<p>Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>- 2007. Zakon o zaštiti okoliša - 2008. Pravilnik o znaku zaštite okoliša - 2008. Uredba o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima okoliša - 2008. nacrt Prijedloga Strategije održivog razvitka Republike Hrvatske</p>	
<p>-Obavješćivanje potrošača o utjecaju proizvoda i ambalaže na okoliš te upućivanje na način postupanja s proizvodom i ambalažom nakon njegove uporabe</p>	<p>Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>- 2007. Zakon o zaštiti okoliša - 2008. Pravilnik o znaku zaštite okoliša - 2008. Uredba o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima okoliša - 2008. nacrt Prijedloga Strategije održivog razvitka Republike Hrvatske</p> <p>- člankom 36. Zakona o otpadu (NN 178/04, 111/06, 60/08), propisane obveze i odgovornost proizvođača proizvoda i proizvođača otpada člankom 3. Pravilnika o ambalaži i ambalažnom otpadu (NN 97/05, 81/08), utvrđene obveze proizvođača i ambalažera</p>	
<p>U svrhu zaštite i informiranja potrošača davati podatke o potrošnji goriva i emisijama CO2 novih vozila namijenjenih prodaji ili leasingu</p>	<p>Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstvo unutarnjih poslova</p>	<p>2007.-2008.</p>	<p>- 2007. Zakon o zaštiti okoliša - 2008. Uredba o informiranju i sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti u pitanjima okoliša - 2008. nacrt Prijedloga Strategije održivog razvitka Republike Hrvatske donesen „Pravilnik o dostupnosti podataka o ekonomičnosti potrošnje</p>	<p>Jedna od obveza dobavljača osobnih automobila je i dostava podataka o modelima novih osobnih automobila, podjeli na tipove, varijante i izvedbe novih osobnih automobila i podatke o službenoj potrošnji goriva i službenoj specifičnoj emisiji CO₂. Podaci se dostavljaju središnjem tijelu državne uprave nadležnom za sigurnost prometa na cestama (MUP)</p>

			<p>goriva i emisiji CO₂" (NN 120/07) - stupio na snagu 29. studenoga 2007.</p> <p>2008. Program praćenja kakvoće tekućih naftnih goriva.</p>	<p>koji izrađuje „Vodič o ekonomičnosti potrošnje goriva i emisije CO₂". Sukladno Pravilniku planira se izrada Vodiča suradnjom MUP-a i ovog Ministarstva tijekom 2009. godine.</p>
--	--	--	---	--

10. TURIZAM I UGOSTITELJSTVO				
ZADACE	NOSITELJI	ROK	OSTVARENE ZADACE	NAPOMENA
- donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti	Ministarstvo turizma	2007.	Tijekom 2007. i 2008. doneseni svi podzakonski akti koje je MT bilo obvezno donijeti temeljem Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti.	
-donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu	Ministarstvo turizma	2007.	Tijekom 2008. doneseni svi podzakonski akti koje je MT bilo obvezno donijeti temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu	
poticanje razvoja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača u cilju zaštite potrošačkih prava turista – kroz postojeće programe i poticaje za podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma	Ministarstvo turizma	2007.-2008	- udruge za zaštitu potrošača pružaju i savjete iz područja zaštite potrošača – korisnika turističkih usluga. Udruga «Plavi val» iz Šibenika je specijalizirana za «turističke usluge i ekologiju - Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka je tiskalo 10.000 informativnog petojezičnog letka koji je napravila udruga Plavi val	- zadaća nije izvršena zbog nedostatnih proračunskih sredstava odobrenih Ministarstvu turizma za tu namjenu Mišljenje je „Petrošač-a“ Društva za zaštitu potrošača Hrvatske da potrebno uspostaviti hrvatski Centar za savjetovanje, informiranje i pomoć korisnicima turističkih usluga kako bi se dodatno unaprijedila razina turističkih i ugostiteljskih usluga .

Datum: svibanj 2009.

KORIŠTENE KRATICE:

CARDS - PROGRAM CARDS (COMMUNITY ASSISTANCE FOR RECONSTRUCTION, DEVELOPMENT AND STABILIZATION - POMOĆ ZAJEDNICE U OBNOVI, RAZVOJU I STABILIZACIJI) JE PROGRAM TEHNIČKO-FINANCIJSKE POMOĆI EUROPSKE UNIJE USVOJEN U PROSINCU 2000. GODINE, ČIJI JE OSNOVNI CILJ POTPORA ZEMLJAMA JUGOISTOČNE EUROPE PRI AKTIVNOM SUDJELOVANJU U PROCESU STABILIZACIJE I PRIDRUŽIVANJA TE PROVEDBI OBVEZA IZ SPORAZUMA O STABILIZACIJI I PRIDRUŽIVANJU ZA DRŽAVE KOJE SU TAKAV SPORAZUM POTPISALE.

CISZP – CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

DI – DRŽAVNI INSPEKTORAT

EU – EUROPSKA UNIJA

GMO – GENETSKI MODIFICIRANI ORGANIZMI

HANFA – HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA

HERA – HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

HGK – HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

HEP – HRVATSKA ELEKTROPRIVREDA

HNB – HRVATSKA NARODNA BANKA

HT – HRVATSKI TELEKOM

HUP – HRVATSKA UDRUGA POSLODAVACA

HURA – HRVATSKA UDRUGA REKLAMNIH AGENCIJA

HZJZ – HRVATSKI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO

HZN – HRVATSKI ZAVOD ZA NORME

MZOPUG – MINISTARSTVO ZAŠTITE OKOLIŠA, PROSTORNOG UREĐENJA I GRADITELJSTVA

MZSS – MINISTARSTVO ZDRAVSTVA I SOCIJALNE SKRBI

RASFF – (RAPID ALERT SYSTEM FOR FOOD AND FEED) ŽURNI SUSTAV UZBUNJIVANJA ZA HRANU I HRANU ZA ŽIVOTINJE OSNOVNI JE ALAT ZA RAZMJENU INFORMACIJA IZMEĐU KOMPETENTNIH INSTITUCIJA U SLUČAJEVIMA KADA POSTOJI RIZIK ZA Ljudsko zdravlje nastao hranom, ZBOG KOJEGA SU POKRENUTE ODREĐENE MJERE POVLAČENJA ILI ZABRANE UVOZA ODREĐENIH PROIZVODA

RAPEX- JE SUSTAV BRZE RAZMJENE OBAVIJESTI O MJERAMA I RADNAMA U POGLEDU PROIZVODA KOJI PREDSTAVLJAJU OZBILJAN RIZIK ZA ZDRAVLJE I SIGURNOST POTROŠAČA, UKOLIKO U ZAKONODAVSTVU ZAJEDNICE NE POSTOJE KONKRETNE ODREDBE S ISTIM CILJEM.

RH – REPUBLIKA HRVATSKA

TAIEX - TECHNICAL ASSISTANCE INFORMATION EXCHANGE UNITTAIEX JE URED ZA TEHNIČKU POMOĆ I RAZMJENU INFORMACIJA OPĆE UPRAVE ZA PROŠIRENJE EU SA SJEDIŠTEM U BRUXELLESU, KOJI POSTOJI VEĆ DESET GODINA. RASPOLAŽE MEHANIZMIMA POMOĆI KOJI SU REPUBLICI HRVATSKOJ OTVORENI, A POMOĆU KOJIH RH MOŽE PROVESTI VELIKI DIO ANALIZE STUPNJA USKLAĐENOSTI HRVATSKOG ZAKONODAVSTVA S PRAVNOM STEČEVINOM. TAIEX IMA NA RASPOLAGANJU ČETIRI OSNOVNA MEHANIZMA : SEMINARE, STUDIJSKE POSJETE, EKSPERTIZE I SEMINARE ZA SUČE.

TK - TELEKOMUNIKACIJE

USPOREDNI PREGLED O BROJU PRUŽENIH SAVJETA U SAVJETOVALIŠTIMA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ZA 2007. I 2008. GODINU

Savjetovalište	Javne usluge - ukupno		Index <u>2007</u> <u>2008</u>	Trgovina - ukupno		Index <u>2007</u> <u>2008</u>	Financijske usluge		Index <u>2007</u> <u>2008</u>	Ostalo		Index <u>2007</u> <u>2008</u>	Ukupno		Index <u>2007</u> <u>2008</u>
	2007.	2008.		2007.	2008.		2007.	2008.		2007.	2008.		2007.	2008.	
SPLIT	1.594	1.690	106	320	1.522	476	47	174	370	2.116	1.019	48	4.077	4.405	108
ZAGREB	1.738	1.308	75	2.180	1.736	80	359	288	80	3.219	5.166	160	7.496	8.498	113
OSIJEK	885	1.000	113	966	1.180	122	57	70	123	349	651	187	2.257	2.901	129
PULA	526	663	126	660	893	135	18	32	178	398	1.005	253	1.602	2.593	162
Ukupno:	4.743	4.661	98	4.126	5.331	129	481	564	117	6.082	7.841	129	15.432	18.397	119

Zagreb, 2.ožujka 2009.