

Klasa: 022-03/13-14/04

Urbroj: 50301-05/05-13-3

Zagreb, 11. travnja 2013.

PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA

Predmet: Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009. – 2012.

Na temelju članka 121. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/2007, 125/2007, 75/2009, 79/2009, 89/2009, 133/2009 i 78/2012), Vlada Republike Hrvatske dostavlja Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009. – 2012.

Za svoje predstavnike, koji će u njezino ime sudjelovati u radu Hrvatskoga sabora i njegovih radnih tijela, Vlada je odredila Ivana Vrdoljaka, ministra gospodarstva, Alena Leverića, zamjenika ministra gospodarstva, te Vedrana Kružića, mr. sc. Jelenu Zrinski Berger i Teju Kolar, pomoćnike ministra gospodarstva.

PREDSJEDNIK

Zoran Milanović

**IZVJEŠĆE O PROVEDBI NACIONALNOG PROGRAMA
ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009. – 2012.**

Sadržaj:

1.	UVOD	3
2.	OSNOVA DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009. – 2012.	4
3.	PRAVNI OKVIR SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ	5
4.	PODIZANJE JAVNE SVIJEŠTI O ZAŠTITI POTROŠAČA	9
5.	CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	14
6.	BESPLATNI TELEFON	17
7.	POTPORA DALJNJEM JAČANJU POTROŠAČKOG POKRETA U REPUBLICI HRVATSKOJ	18
7.1.	SAVJETOVALIŠTA ZA POTROŠAČE	19
7.2.	OSTALI PROJEKTI UDRUGA	23
8.	IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA	25
9.	NADZOR NAD TRŽIŠTEM	32
10.	OSTVARENE ZADAĆE PO PRIORITETNIM PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA	35
10.1.	JAVNE USLUGE	35
10.2.	ZDRAVSTVENE USLUGE	40
10.3.	SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE	42
10.4.	SIGURNOST PROIZVODA	48
10.4.1.	SLOBODA KRETANJA ROBA	51
10.4.2.	SLOBODA PRUŽANJA USLUGA	62
10.5.	TRGOVINA	63
10.5.1.	PROMET NEKRETNINAMA	67
10.5.2.	ELEKTRONIČKA TRGOVINA	70
10.6.	FINANCIJSKE USLUGE, OSIGURAVATELJSKE USLUGE I BANKARSTVO	72
10.7.	TURIZAM I UGOSTITELJSTVO	76
10.8.	JEDINICE LOKALNE I REGIONALNE SAMOUPRAVE	77
11.	ZAKLJUČAK	77

**12. PREGLED IZVRŠENIH ZADAĆA PREMA PRIORITETNIM
PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA - IZ NACIONALNOG
PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009. - 2012.**

IZVJEŠĆE O PROVEDBI NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009.-2012.

1. UVOD

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.

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

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 očuvanje socijalne stabilnosti.

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

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

Na području zaštite potrošača aktivnosti su usmjerene na stvaranje dobrog pravnog temelja za učinkovitu zaštitu potrošača a kao jednog od preduvjeta za funkcioniranje tržišnog gospodarstva. Moderno tržište bazirano je s jedne strane na konkurentnosti poduzetnika koji svoju poslovnu politiku usmjeravaju na visoki stupanj zaštite potrošača, a s druge strane u velikoj mjeri ovisi o visokom stupnju povjerenja i zadovoljstvu potrošača koji svojim povjerenjem nagrađuju one poduzetnike kod kojih su prepoznali kvalitetan i siguran proizvod kao i dobru poslovnu praksu.

Na pragu Europske unije, Hrvatska može reći da je njezin pravni sustav u najvećoj mjeri usklađen s pravnom stečevinom Europske unije. Međutim, usklađenost na normativnoj razini nije dovoljna. Primjena pravne stečevine u praksi, naredni je korak koji je zasigurno teži od samog usuglašavanja normi.

Politika zaštite potrošača sveobuhvatna je politika koja se ostvaruje na različitim područjima društvenog života i to: educiranja, informiranja i savjetovanja potrošača, podizanja javne svijesti o važnosti zaštite potrošača, sigurnosti proizvoda, jačanja nadzora na tržištu, na razvoju izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, na području razvoja udruga za zaštitu potrošača itd. Sva su ta područja važna i nužna za izgradnju sustava i za punu afirmaciju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Sklapanjem sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju 2001. godine Hrvatska se opredijelila za europski put i europske standarde zaštite potrošača. Od 2001. godine počinje se s izgradnjom pravnog okvira za zaštitu potrošača, pa do danas, postigli su se značajni rezultati.

Usvojen je moderan zakonodavni okvir za zaštitu potrošača, ustrojena su državna i nevladina tijela zadužena za zaštitu prava potrošača, definirana je strategija zaštite potrošača, jednom

riječju, izgrađena je ukupna infrastruktura potrebna za osiguranje učinkovite zaštite potrošača po modelu koji predviđa zakonodavstvo Europske unije.

Međutim, time proces izgradnje hrvatskog sustava zaštite potrošača još uvijek nije završen. Iako se posljednjih desetak godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom razdoblju kontinuirano djelovati u cilju unaprjeđenja politike zaštite potrošača.

2. OSNOVA DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U RAZDOBLJU 2009. – 2012.

Hrvatski sabor je 26. veljače 2010. godine donio Nacionalni program za zaštitu potrošača za razdoblje 2009.-2012. (Narodne novine, broj 30/2010) temeljem članka 121. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/2007, 125/2007, 75/2009, 79/2009, 89/2009, 133/2009 i 78/2012).

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, a u cilju stalnog napretka kvalitete života svih građana, sukladno standardima zemalja Europske unije, a radi zaštite ekonomskih interesa te promicanja važnosti zdravlja i sigurnosti potrošača.

Ovim strateškim dokumentom određeni su glavni ciljevi potrošačke politike u Republici Hrvatskoj i to daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije, daljnje jačanje nadzora na tržištu, podizanje javne svijesti o zaštiti potrošača na području financijskih usluga, javnih usluga, zdravstvenih usluga i usluge elektroničkih medija, daljnji razvoj politike opće sigurnosti proizvoda, daljnji razvoj sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, daljnji razvoj sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj te potpora daljnjem jačanju potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj.

Zadaće utvrđene ovim Nacionalnim programom koje imaju prednost pri ostvarivanju politike zaštite potrošača jesu: potreba za daljnjim podizanjem javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj, javne usluge, zdravstvene usluge, sigurnost i kakvoća hrane, sigurnost proizvoda, trgovina, financijske usluge, osiguravajuće usluge i bankarstvo, turizam i ugostiteljstvo te promet nekretninama.

Za provedbu utvrđenih zadaća zaduženi su nositelji određeni Zakonom o zaštiti potrošača i navedenim Nacionalnim programom, a to su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, Državni inspektorat i ostala nadzorna tijela te udruge za zaštitu potrošača.

Kako bi se osiguralo što kvalitetnije provođenje politike zaštite potrošača uključena su i druga tijela i institucije kao što su: Ministarstvo financija, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Hrvatski zavod za norme, Hrvatska akreditacijska agencija, Hrvatska narodna banka, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, visokoobrazovne institucije, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca te druge stručne i znanstvene institucije.

Također, Vlada Republike Hrvatske donijela je i dva dvogodišnja Akcijska plana kojima su detaljnije razrađene planirane aktivnosti i zadaće po svim prioritetnim područjima iz Nacionalnog programa zaštite potrošača za četverogodišnje razdoblje.

Temeljem članka 121. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/2007, 125/2007, 75/2009, 79/2009, 89/2009, 133/2009 i 78/2012) Vlada Republike Hrvatske izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Ministarstvo gospodarstva, kao tijelo nadležno za poslove zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u suradnji s članovima Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača kao i ostalim nositeljima ove politike, izradilo je Prijedlog izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009. - 2012. godine.

3. PRAVNI OKVIR SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača u lipnju 2003. godine, Republika Hrvatska osigurala je svojim građanima primjerenu zaštitu njihovih prava i interesa prilikom kupnje proizvoda i usluga za osobne potrebe. Zakon o zaštiti potrošača jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije standarda Europske unije iz područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu zaštite prava potrošača, tako i same edukacije i informiranja potrošača.

Donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača u srpnju 2007. godine, kao i njegovim izmjenama i dopunama iz lipnja 2009. godine i srpnja 2012. godine, hrvatsko zakonodavstvo uskladilo se s pravnom stečevinom iz ovog područja, a Republika Hrvatska je svojim građanima osigurala primjerenu zaštitu njihovih prava i interesa prilikom kupnje proizvoda i usluga za osobne potrebe.

Zakonom o zaštiti potrošača implementirane su sljedeće direktive i to:

1. Direktiva 98/6/EC Europskoga parlamenta i Vijeća od 16 veljače 1998. godine o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima
2. Direktiva 97/7/EC Europskoga parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu
3. Direktiva Vijeća 93/13/EEC od 5. travnja 1993. godine propisuje nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima
4. Direktiva Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. godine štiti potrošače pri sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca
5. Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća broj 2002/65/EZ od 23. rujna 2002. o prodaji na daljinu financijskih usluga za potrošače, kojom se izmjenjuje Direktiva Vijeća broj 90/619/EEZ i Direktive 97/7/EZ i 98/27/EZ
6. Direktiva 2008/122/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. godine o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu, o dugoročnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i razmjeni
7. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. u vezi s nepoštenom poslovnom praksom trgovaca prema potrošaču na unutarnjem tržištu, kojom se izmjenjuje i dopunjuje Direktiva Vijeća 84/450/EEZ, Direktive 97/7/EZ, 98/27/EZ i

2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredba (EZ-a) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (“Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”)

8. Direktiva 98/27/EC Europskoga parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. godine o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača

Nadzor nad provedbom ovoga Zakona obavlja Državni inspektorat i nadležne inspekcije ministarstava u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

U veljači 2008. godine Vlada Republike Hrvatske donosi Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača kao svojeg savjetodavnog tijela.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača jedno je od važnijih nositelja politike zaštite potrošača. Sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača kao i izradi Izvješća o ostvarivanju mjera i aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom za proteklo razdoblje, a isto tako inicira izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa u području zaštite potrošača, te na taj način aktivno sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

U listopadu 2009. godine Vlada Republike Hrvatske je donijela Uredbu o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača kojom su Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva), Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (sada Ministarstvo zdravlja), Državni inspektorat, Agencija za elektroničke medije, Pravobranitelj za djecu, »Potrošač« Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača i Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske određeni kao osobe ovlaštene za pokretanje postupka pred nadležnim trgovačkim sudom radi zaštite kolektivnih interesa potrošača.

Nadalje, u travnju 2010. godine ministar gospodarstva objavio je Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga kojim se detaljnije uređuje ovo područje na način da su taksativno određeni proizvodi za koje je obvezno navođenje cijene za jedinicu mjere kao i način isticanja maloprodajne cijene prilikom prodaje proizvoda i usluga.

U svibnju 2010. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji nacionalnih tijela, odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača. Ovom je Uredbom Državni inspektorat određen kao nadležno tijelo i jedinstveni ured za vezu. Predmetna uredba stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

Zakonom o nedopuštenom oglašavanju iz ožujka 2009. godine (Narodne novine, broj 43/2009) u potpunosti je implementirana Direktiva 2006/114/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. godine o zavaravajućem i usporednom oglašavanju.

Svrha ovoga Zakona je zaštita trgovaca od zavaravajućeg oglašavanja i negativnih posljedica takvog oglašavanja, kao i propisivanje pretpostavki pod kojima je dozvoljeno tzv. usporedno oglašavanje. Također je predviđen i sustav zaštite kolektivnih interesa trgovaca, kojim se ovlaštenim osobama omogućava, pred trgovačkim sudom, podizanje kolektivne tužbe radi prestanka nedopuštene oglašavačke prakse protiv onih trgovaca koji primjenjuju pojedine oblike nedopuštenog oglašavanja.

Vlada Republike Hrvatske donijela je u srpnju 2009. godine Uredbu o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka u svrhu kolektivne zaštite trgovaca od nedopuštenog oglašavanja (Narodne novine, br. 88/2009 i 155/2009).

Osobe ovlaštene za pokretanje predmetnog postupka jesu: Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga banaka, Hrvatski ured za osiguranje i Hrvatska udruga poslodavaca.

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

Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda iz ožujka 2009. godine i njegovim izmjenama i dopunama iz prosinca 2010. godine u potpunosti su implementirane Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ), te Direktiva (87/357/EEZ) koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača (opasne imitacije).

Ovaj Zakon uređuje da svi proizvodi koji se stavljaju na tržište moraju biti sigurni. Potrošači trebaju raspolagati svim bitnim informacijama koje se odnose na sigurnost proizvoda koji se nude na tržištu.

U prosincu 2010. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (Narodne novine, broj 5/2011).

Cilj sustava RAPEX je informiranje javnosti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost kao i olakšavanje praćenja učinkovitosti nadzora nad tržištem.

Predmetnom je Uredbom određen Državni inspektorat kao kontaktna točka, a također su određena i kontaktna mjesta i to ministarstvo nadležno za poslove gospodarstva, ministarstvo nadležno za poslove zdravlja, ministarstvo nadležno za poslove pomorstvo, prometa i infrastrukture, ministarstvo nadležno za unutarnje poslove, Ministarstvo financija – Carinska uprava, te područne jedinice Državnog inspektorata.

Ova Uredba stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

Radi što učinkovitijeg provođenja nadzora nad tržištem u području sigurnosti proizvoda, u prosincu 2010. godine ministar gospodarstva objavio je ažurirani Popis hrvatskih normi u području opće sigurnosti proizvoda (Narodne novine, broj 133/2010).

Ministar gospodarstva također je objavio i Pravilnik o obavješćivanju o proizvodu koji je opasan za potrošače (Narodne novine, br. 55/2010 i 90/2010) kao i Vodič za procjenu i vrednovanje rizika.

Temeljem izmjena i dopuna Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (Narodne novine, br. 30/2009 i 139/2010) iz prosinca 2010. godine, ministar gospodarstva je u veljači 2011. godine donio Naredbu o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat i Naredbu o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ (Narodne novine, broj 19/2011), te izmjene istih, a kojima se produžilo njihovo važenje.

U srpnju 2012. godine donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 78/2012) kojim se implementirala Direktiva 2008/122/EZ

Europskoga parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. godine o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni.

Naime, od donošenja Direktive 94/47/EZ na tržištu *timeshare*-a, ali i turističkih proizvoda dogodile su se značajne promjene. S jedne strane, povećan je broj specifičnih turističkih proizvoda koji su vrlo slični *timeshare*-u, kako po osnovnim karakteristikama, tako i po načinu nuđenja i prodaje, a koji nisu bili obuhvaćeni Direktivom 94/47/EZ.

S druge strane, objekt „klasičnog“ *timeshare*-a nekada su bile isključivo nekretnine, odnosno dijelovi nekretnina (apartmani, kuće za odmor, sobe, itd), dok danas objektom toga turističkog proizvoda, pored nekretnina, mogu biti i različite pokretnine, poput jahti, brodova, *cruisera*, auto-karavana, itd.

Isto tako, u ovom su području postojale određene pravne praznine koje su znatno narušavale tržišno natjecanje i uzrokovale potrošačima ozbiljne probleme, čime se sprečavalo nesmetano funkcioniranje unutarnjega tržišta Europske unije.

Obzirom da je Direktiva 94/47/EZ bila direktiva minimalne usklađenosti, a što je utjecalo na značajne razlike u uređenju zaštite potrošača prilikom sklapanja *timeshare* ugovora u pojedinim državama članicama, u ovom je području bilo nužno usvojiti zajednička pravila te na taj način potaknuti veći rast i produktivnost u turizmu, a obzirom da ova grana postaje sve važnija u gospodarstvima država članica Europske unije.

Iako u Republici Hrvatskoj još uvijek nije u dovoljnoj mjeri razvijena ovakva poslovna djelatnost, implementacijom predmetne Direktive očekuje se intenziviranje ove djelatnosti, obzirom da je Republika Hrvatska turistička zemlja s velikim potencijalom koja teži dobrom pozicioniranju u svim vidovima turizma na europskom tržištu.

Nadalje, kroz ove izmjene i dopune bilo je potrebno urediti jedan od najučestalijih problema s kojim su se potrošači svakodnevno susretali a odnosi se na naplatu opomena za dospelja, a nenaplaćena potraživanja trgovaca.

Ekonomska kriza, recesija, visoka stopa nezaposlenosti i prezaduženosti imali su značajnog utjecaja na pravovremeno izvršavanje novčanih obveza potrošača. Veliki broj potrošača, ne svojom voljom, doveden je u situaciju da nije bio u mogućnosti na vrijeme ispoštovati sve svoje obveze. S druge strane, u nastojanju da naplate svoja potraživanja, kako bi osigurali neometano daljnje poslovanje, trgovci dostavljaju opomene potrošačima u kojima ih podsjećaju o potrebi podmirivanja dospjelih potraživanja.

Ovakva postupanja trgovaca ne bi bila sporna, da nisu prouzrokovala znatne dodatne troškove potrošačima te ih na taj način dodatno zadužili.

Veliki broj potrošača kroz svoje pritužbe, kao i udruge za zaštitu potrošača iskazivali su svoja nezadovoljstva ovakvim postupanjima trgovaca i tražili primjerenu zaštitu svojih prava.

Neujednačeni i ponekad vrlo visoki iznosi opomena od strane trgovaca prilikom naplate potraživanja doveli su do situacije da su potrošači osim postojećeg dugovanja i zateznih kamata bili opterećeni i iznosima opomena, a što je dodatno povećavalo njihovu zaduženost, a što je ukazivalo na nužnost uređenja ovoga područja.

Uzimajući u obzir tešku ekonomsku situaciju, te sagledavajući činjenicu da se dospjela potraživanja moraju naplatiti, Izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača uredila se ova problematika na način da se trgovcima zabranilo naplaćivati opomene koje dostavljaju potrošačima radi naplate dospjelih novčanih potraživanja.

Ovakvim rješenjem nastojala se postići potrebna ravnoteža u smislu da trgovac ostvari naplatu svojih potraživanja, što je preduvjet za njegovo daljnje neometano poslovanje, ali bez dodatnog opterećivanja potrošača.

4. PODIZANJE JAVNE SVIJESTI O ZAŠTITI POTROŠAČA

Podizanje javne svijesti o zaštiti potrošačkih prava, edukacija i informiranje potrošača predstavlja jedan od temeljnih ciljeva politike zaštite potrošača, sukladno Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2009. - 2012. godine.

Nakon uspješnog procesa usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije, aktivnosti na provedbi politike zaštite potrošača bile su usmjerene na kontinuirano educiranje i informiranje javnosti o svim relevantnim potrošačkim pitanjima, a kako bi potrošačima olakšali snalaženje u mnoštvu složenih propisa i omogućilo učinkovitije ostvarivanje njihovih prava.

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

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

Obzirom na sve veći broj korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga (mobilnih, internetskih i drugih), kao i kršenja njihovih potrošačkih prava, u rujnu 2010. godine, organiziran je okrugli stol na temu zaštite potrošača korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga, a u svrhu podizanja javne svijesti o potrebi zaštite prava potrošača korisnika navedenih usluga, što je ujedno i jedan od temeljnih ciljeva Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012. godine.

U radu skupa sudjelovali su predstavnici nadležnih vladinih institucija u ovom području, predstavnici davatelja telekomunikacijskih usluga kao i predstavnici organizacija civilnog društva koji djeluju u području zaštite potrošača te su raspravljali o svojim iskustvima u rješavanju potrošačkih pritužbi pri korištenju ovih usluga. Usvojeni zaključci odnosili su se na potrebu da ugovori koje sklapaju potrošači trebaju biti jasniji i razumljiviji te da je nužno pravovremeno, transparentno i primjereno informiranje i educiranje potrošača od strane pružatelja usluga, o potrebi upućivanja potrošača na potrebu temeljitog čitanja ugovora prije potpisivanja te na učinkovitiji nadzor na tržištu.

Ova inicijativa trebala je potaknuti učinkovitije rješavanje potrošačkih upita pri korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga, pružanje potrošačima razumljivih uputa, pojednostavljivanje procedura, naročito pri sklapanju ugovora kako bi potrošači bolje razumijeli pojedine tarife, na temelju čega bi lakše izabrali davatelja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Okrugli stol na temu "Putevi iz zaduženja – savjetovanje dužnika i osobni stečaj" održan je u zajedničkoj organizaciji Ministarstva gospodarstva i Ureda Saveznog Ministarstva za rad, socijalne poslove i zaštitu potrošača pri Veleposlanstvu Republike Austrije u Zagrebu.

Uz sudjelovanje predstavnika nadležnih vladinih institucija, davatelja financijskih usluga kao i organizacija civilnog društva, zaključeno je da je potrebna učinkovitija prevencija prezaduženih građana, intenzivnije provođenje financijske pismenost kroz obrazovanje građana, kao i društveno odgovorno poslovanje bankarskog sektora te jačanje nadzora na tržištu financijskih usluga.

Kako je veliki broj potrošača tražio zaštitu svojih prava na području financijskih usluga organiziran je okrugli stol na temu „Zaštita potrošača i financijska pismenost za fer kreditiranje“, a s ciljem djelotvornije zaštite potrošača korisnika financijskih usluga. Naime, jedino dobro obaviješteni i financijski pismeni potrošači mogu donositi utemeljene odluke o financijskim planovima za sebe i svoje obitelji. Prije svega potrebno je razumjeti temeljna načela financijskog poslovanja i kreditiranja kako bi potrošači mogli procijeniti očekivane koristi i predvidjeti rizike koji prate svaki potencijalni kredit.

Zbog nedovoljne osvještivosti o potrebi racionalnog raspolaganja osobnim financijama, potrošači u Republici Hrvatskoj sve su češće posezali za financijskim uslugama koje nisu u skladu sa njihovim mogućnostima.

Potrošači su vrlo često bili u neravnopravnom položaju u odnosu na pružatelje financijskih usluga, pa se financijska pismenost pokazala kao iznimno važna a kako bi potrošači postali ravnopravni partneri financijskih institucija.

Kako se tržište financijskih usluga dinamično razvijalo i svakodnevno potrošačima nudilo nove financijske proizvode i usluge, utvrđeno je da potrošači trebaju imati pravovremeno jasne, točne i razumljive informacije i to prije podizanja kredita ili poduzimanja nekog drugog novčanog ulaganja, kao i jednostavne i brze mehanizme za zaštitu njihovih potrošačkih prava. Zadovoljenje ovih uvjeta doprinosi osiguranju dugoročne financijske stabilnosti kako hrvatskih građana tako i finacijskog sustava u cjelosti.

Obzirom, da je u Republici Hrvatskoj blokiran iznimno velik broj računa građana, nametnula se potreba pokretanja rasprave između svih dionika koji sudjeluju u procesu prisilne naplate potraživanja od potrošača, kao i onih koji u okviru Općih uvjeta poslovanja svojih institucija naplaćuju opomene potrošačima, u iznosima koji su često viši i od samog duga.

Naime, činjenica je da sve više trgovaca, odnosno pružatelja usluga, provodi praksu ustupanja svojih potraživanja spram potrošača raznim agencijama za otkup potraživanja koje provode postupak naplate rezultiralo je visokim dodatnim troškovima na osnovni dug.

Slijedom navedenog održan je u listopadu 2011. godine u Ministarstvu gospodarstva, okrugli stol na temu: „Opomena – blokada računa - Kako izaći iz začaranog kruga?“ a na kojem su sudjelovali predstavnici nadležnih institucija Vlade Republike Hrvatske, akademske

zajednice, financijskih institucija, trgovaca-pružatelja usluga, udruga za zaštitu potrošača, predstavnici odvjetničke i javnobilježničke komore kao i predstavnici medija.

Svi sudionici skupa konstatairali su da su građani nedovoljno informirani o posljedicama nepravovremenog plaćanja svojih dugovanja prema trgovcima, odnosno davateljima usluga.

Predstavnici udruga za zaštitu potrošača izrazili su nezadovoljstvo, vezano uz nepravilnosti pri dostavi obavijesti građanima o njihovim dugovanjima, što je često rezultiralo nepravovremenim podnošenjem prigovora na rješenja o ovrsi.

Također, učestali su problemi vezani uz opravdanost zaračunavanja troškova opomena te učestalost njihova slanja potrošačima od strane javnih poduzeća i banaka, izravno ili zastupljenih putem specijaliziranih agencija za naplatu potraživanja ili odvjetnika.

Doneseni zaključci ukazuju na potrebu informiranja potrošača već pri sklapanju ugovora, te pružanju informacija o svim postupcima i troškovima koje će potrošač snositi u slučaju nepravovremenog plaćanja dospjelih obveza. Nadalje, potrebno je preispitati zakonsko utemeljenje i opravdanost visine naknade vezano uz slanje opomena kao i učestalost njihova slanja, a ukoliko takva regulativa u pojedinom sektoru ne postoji, potrebno ju je uspostaviti. Također, u bankarskom sektoru je nužno ojačati ulogu regulatora Hrvatske narodne banke radi uspostave standardiziranih načina obavješćavanja potrošača o dospjelim obvezama, učestalosti slanja opomena kao i utvrđivanja stvarnih troškova koji pritom nastaju.

Svjetski dan prava potrošača svake godine 15. ožujka aktualizira raspravu o pitanjima i problemima vezanim uz područje zaštite potrošača. Tim povodom u Republici Hrvatskoj svake godine organizira se konferencija na nacionalnoj, regionalnoj odnosno lokalnoj razini. Regionalna konferencija održana 2010. godine na temu "Razmjena iskustava u području zaštite potrošača – dosadašnja praksa i buduće smjernice" imala je za cilj unapređenje znanja država regije o postignutim rezultatima u području zaštite potrošača, poticanje razmjene iskustava, unapređenje suradnje u ovom području te određivanje budućih smjernica razvoja. Zemlje sudionice bile su Bosna i Hercegovina, Kosovo, Makedonija, Slovenija i Srbija.

U 2011. godini konferencija je organizirana u suorganizaciji Ministarstva gospodarstva s Hrvatskom gospodarskom komorom i Hrvatskom obrtničkom komorom i udrugama za zaštitu potrošača, a na kojoj se pokušalo ukazati na važnost edukacije i informiranja trgovaca i potrošača s posebnim naglaskom na reklamacijski postupak, pitanjem s kojim su se potrošači vrlo često obraćali za savjet i zaštitu svojih prava.

U 2012. godini na konferenciji u organizaciji Ministarstva gospodarstva, Državnog inspektorata, Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore, a uz sudjelovanje predstavnika Carinske uprave, trgovačkih društava i obrtnika te laboratorija koji provode ispitivanja sigurnosti proizvoda kao i predstavnika akademske zajednice i predstavnika udruga za zaštitu potrošača pokušali su se dati odgovori na pitanja: „Da li su proizvodi koje kupuju naši potrošači sigurni? Što učiniti kako bi zaštitili krajnjeg korisnika od proizvoda koji ne zadovoljavaju sigurnosne standarde? Kako se provode propisi u području sigurnosti proizvoda usklađeni s direktivama Europske unije?“

Hrvatski mediji na državnoj i lokalnoj razini također su uvelike doprinijeli informiranju javnosti o važnosti zaštite potrošača. O problematici zaštite potrošača redovito su dnevno i tjedno izvještavali u informativnim i tematskim emisijama. Specijalizirana emisija »Potrošački kod« uspjela je svojim zanimljivim potrošačkim temama svrnuti pozornost

javnosti na aktualne probleme s kojima se potrošači svakodnevno susreću i time direktno utjecati na podizanje razine javne svijesti o potrebi zaštite potrošača.

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

U suradnji sa oglašivačem „24 sata“ tijekom 2011. i 2012. godine, provodila se javna kampanja putem koje je izvršena promocija besplatnog telefona za potrošače 0800 400 408, banerima i PR člancima na „24sata.hr“ i „Pametnakuna.hr“, Fiksni boks za pitanja i odgovore na web stranici „Pametnakuna.hr“ – Vi pitate - Ministarstvo odgovara, objava različitih informativnih oglasa kao i provođenje ankete među potrošačima na web stranici „Pametnakuna.hr.“

Sve ove aktivnosti doprinjele su da su potrošači danas puno svjesniji u ostvarivanju svojih potrošačkih prava. Provedena anketa o razini javne svijesti potrošača ukazuje da je u posljednjih nekoliko godina u Republici Hrvatskoj došlo do porasta razine javne svijesti o zaštiti potrošača.

U 2011. godini na anketno pitanje: „Da li, kao potrošač, uspijevate ostvariti svoja prava?“ većina anketiranih 65% je odgovorilo da ne uspijeva ostvariti svoja potrošačka prava, dok 15% njih misli da uspijevaju. Vrijedi istaknuti da 20% ispitanika ne zna odgovor na to pitanje, što ukazuje na neinformiranost potrošača.

Dakle, očito je da ispitanici misle da se njihova potrošačka prava ne poštuju i da ih ne mogu ostvariti, puno manji postotak je onih koji misle suprotno, no tu nismo sigurni da li je riječ o „borcima“ za prava ili osobama koje su uporne u svojim nastojanjima da ostvare pravo ili jednostavno nisu imali ili percipirali neka loša iskustva .

Na anketno pitanje „Osjećate li se dovoljno informirani o svojim potrošačkim pravima? velika većina osoba koje su pristupile anketi 94% ne osjeća se dovoljno informirano o svojim potrošačkim pravima, tek se vrlo mali postotak 6% osjeća informirano. Ako pogledamo rezultate iz perspektive prvog pitanja, kada je većina ispitanika odgovorila da ne uspijeva ostvariti svoja prava, može se pretpostaviti da ta nemogućnost proizlazi iz neinformiranosti.

Većina anketiranih, 71% o svojim bi se potrošačkim pravima informirala putem interneta, čime se internet kod populacije koja ga koristi nameće kao glavni medij za informiranje o potrošačkim pravima.

Nadležne institucije bi bile izvor informacija za 21% ispitanika dok samo 8% smatra da im prijatelji ili poznanici posjeduju dovoljno znanja ili iskustva o potrošačkim pravima.

Nadalje, velika većina ispitanika 96% smatra kako bi u medijima trebalo biti više informacija o potrošačkim pravima. Dok iznimno malen postotak smatra kako ta tema nije dovoljno zanimljiva, ili je dovoljno informacija u medijima već prisutno. Iz ovog pitanja se da iščitati kako je potrošačka tematika ispitanicima zanimljiva, ali i da su informacije, koje se o potrošačkim pravima prezentiraju u medijima nedovoljne.

Na anketno pitanje „Ugovore koji su sklopljeni izvan postorija trgovaca, možete, bez objašnjenja, raskinuti u roku od 14 dana“ nešto manje od polovice osoba koje su pristupile

anketi upoznato je sa ovim potrošačkim pravom, a četvrtina anketiranih je mislila kako nemaju pravo raskinuti ugovor sklopljen izvan prostorija trgovca, a u roku od 14 dana. Možemo zaključiti kako je 49% anketiranih koji su odgovorili „točno“ iznimno visok postotak, a kako se anketa provodila putem internet portala „Pametna kuna“, možemo pretpostaviti da je za povećanu informiranost o konkretnom potrošačkom pravu zaslužan kontinuitet informiranja upravo kroz ovaj portal.

U 2012. godini na anketno pitanje: „Da li, kao potrošač, uspijevate ostvariti svoja prava?“ većina anketiranih 63% je odgovorila da ne uspijeva ostvariti svoja potrošačka prava, dok 19% njih misli da uspijevaju.

Dakle, očito je da i dalje ispitanici misle da se njihova potrošačka prava ne poštuju i da ih ne mogu ostvariti, dok je puno manji postotak onih koji misle suprotno.

Na anketno pitanje „Osjećate li se dovoljno informirani o svojim potrošačkim pravima?“, u 2012. godini dobiveni su jednaki rezultati kao u prethodnoj godini, 94% ne osjeća se dovoljno informirano o svojim potrošačkim pravima.

Na anketno pitanje „U medijima bi trebalo biti čim više informacija o potrošačkim pravima?“, velika većina anketiranih 96% slaže se s tvrdnjom kako je u medijima potrebno više informacija o potrošačkim pravima, 2% anketiranih nije zainteresirano za navedenu tematiku, dok ostatak 2% smatra kako je u medijima prisutno dovoljno informacija o tematici potrošačkih prava.

Iz ovog pitanja je, kao i prethodne godine, moguće iščitati kako je potrošačka tematika ispitanicima vrlo zanimljiva, ali i da su informacije, koje se o potrošačkim pravima prezentiraju u medijima – još uvijek nedovoljne.

I u 2012. godini većina anketiranih 65% o svojim bi se potrošačkim pravima informirala putem Interneta, što ukazuje na činjenicu da je Internet kod populacije koja ga koristi glavni medij za informiranje o potrošačkim pravima.

Nadležne institucije bi bile izvor informacija za 26% ispitanika dok samo 9% smatra da im prijatelji ili poznanici posjeduju dovoljno znanja ili iskustva o potrošačkim pravima.

Na anketno pitanje „Ugovore koji su sklopljeni izvan prostorija trgovca, možete, bez objašnjenja, raskinuti u roku od 14 dana“, 46% osoba koje su pristupile anketi upoznato je sa ovim potrošačkim pravom, a 28% anketiranih je mislilo kako nemaju pravo raskinuti ugovor sklopljen izvan prostorija trgovca u roku od 14 dana, dok 26% anketiranih nije znalo odgovor na anketno pitanje. Možemo zaključiti kako je 46% anketiranih koji su odgovorili „točno“ visok postotak, ali kako je i dalje potrebno provoditi edukaciju potrošača kako bi se povećala informiranost o konkretnom potrošačkom pravu.

Edukacija potrošača trebala bi podići razinu njihova znanja o pravima potrošača i motivirati ih na mijenjanje navika i bolje prepoznavanje potrošačkih prava i obveza na tržištu roba i usluga. Slijedom gore navedenog, aktivnosti proteklih godina bile su usmjerene na kreiranje i unapređivanje različitih alata koji potrošaču omogućuju edukaciju i jednostavnije ostvarivanje svojih potrošačkih prava.

5. CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Uspostavom Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu CISZP) potrošačima je omogućeno da putem elektroničke pošte na jednom mjestu zatraže objašnjenja propisa i postupaka od Ministarstva gospodarstva, savjet od Savjetovaništa za zaštitu potrošača, odnosno, da upute prijavu Državnom inspektoratu, vezano uz povredu potrošačkih prava.

Ovaj sustav omogućio je viši stupanj suradnje između Ministarstva gospodarstva kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u području zaštite potrošača, Državnog inspektorata kao nadležnog provedbenog tijela i Savjetovaništa za zaštitu potrošača, čija je osnovna uloga pružanje savjeta i pomoći potrošačima pri rješavanju njihovih problema s trgovcima.

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

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.

Obzirom, da je zaštita potrošača multidisciplinarno područje ukazala se potreba za uvođenjem u sustav određenih drugih tijela nadležnih za pojedina područja zaštite potrošača, tijekom 2011. godine, uvedeni su sljedeći novi korisnici: Ministarstvo financija; Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja; Ministarstvo pravosuđa; Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture; Ministarstvo zdravlja; Ministarstvo poljoprivrede; Ministarstvo turizma; Hrvatska narodna banka; Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije; Hrvatska energetska regulatorna agencija; Agencija za zaštitu osobnih podataka; Hrvatski ured za osiguranje; Grad Zagreb.

Radi iskazanih potreba, u sustav se uključuje sve više tijela koja rješavaju zaprimljene upite potrošača, stoga je neophodno osigurati stabilnost, raspoloživost i pouzdanost rada ovog sustava što će u konačnici rezultirati učinkovitom zaštitom potrošačkih prava.

Krajem 2010. godine, istekom tadašnjeg ugovora o održavanju sustava, Ministarstvo gospodarstva je bilo u obvezi sklopiti novi ugovor kojim bi se omogućilo kvalitetno i učinkovito održavanje CISZP-a.

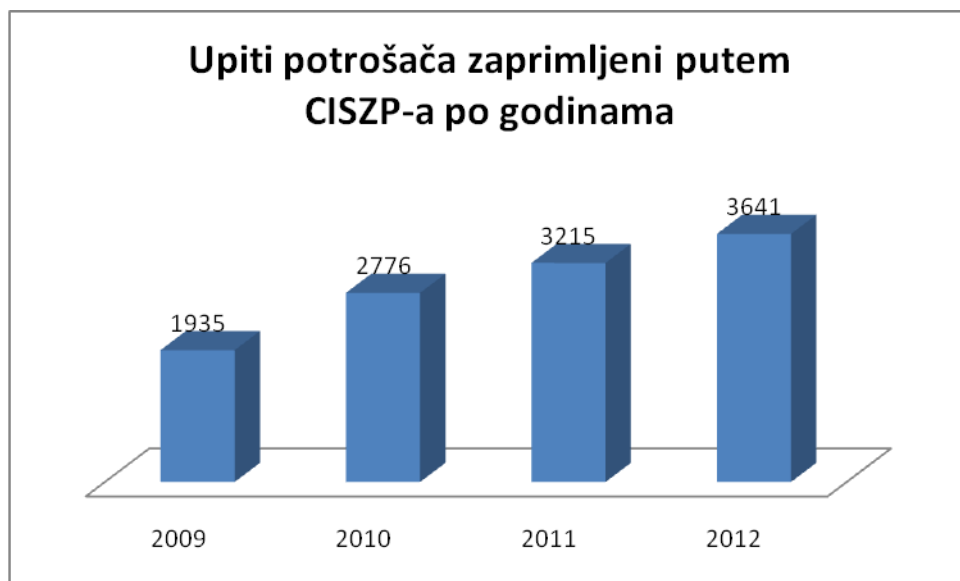
Proveden je postupak javne nabave te je u otvorenom postupku, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva) sklopilo sa tvrtkom COMBIS, dana 22. kolovoza 2011. godine, Okvirni sporazum za nabavu usluge održavanja i razvoja Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača na četiri godine.

Obzirom, na sve veći broj upita potrošača koji su prepoznali ovaj sustav kao važan mehanizam kojim mogu u svakom trenutku zatražiti odgovor na svoj upit kada smatraju da su ugrožena njihova potrošačka prava te kojim se isto tako pruža mogućnost nadležnim tijelima

da pravodobno poduzimaju mjere iz područja zaštite potrošača, Ministarstvo gospodarstva želi osigurati stabilnost, raspoloživost i pouzdanost rada ovog sustava, njegov kontinuitet održavanja i razvoja, a s ciljem osiguranja kvalitetne podrške svim korisnicima sustava u koje ubrajamo potrošače i predstavnike tijela nadležnih za rješavanje upita sa područja zaštite potrošača.

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

Sustav je u funkciji od ožujka 2008. godine i do sada je u sustav zaprimljeno preko 11000 različitih upita i prijava potrošača s vidljivim trendom godišnjeg porasta.



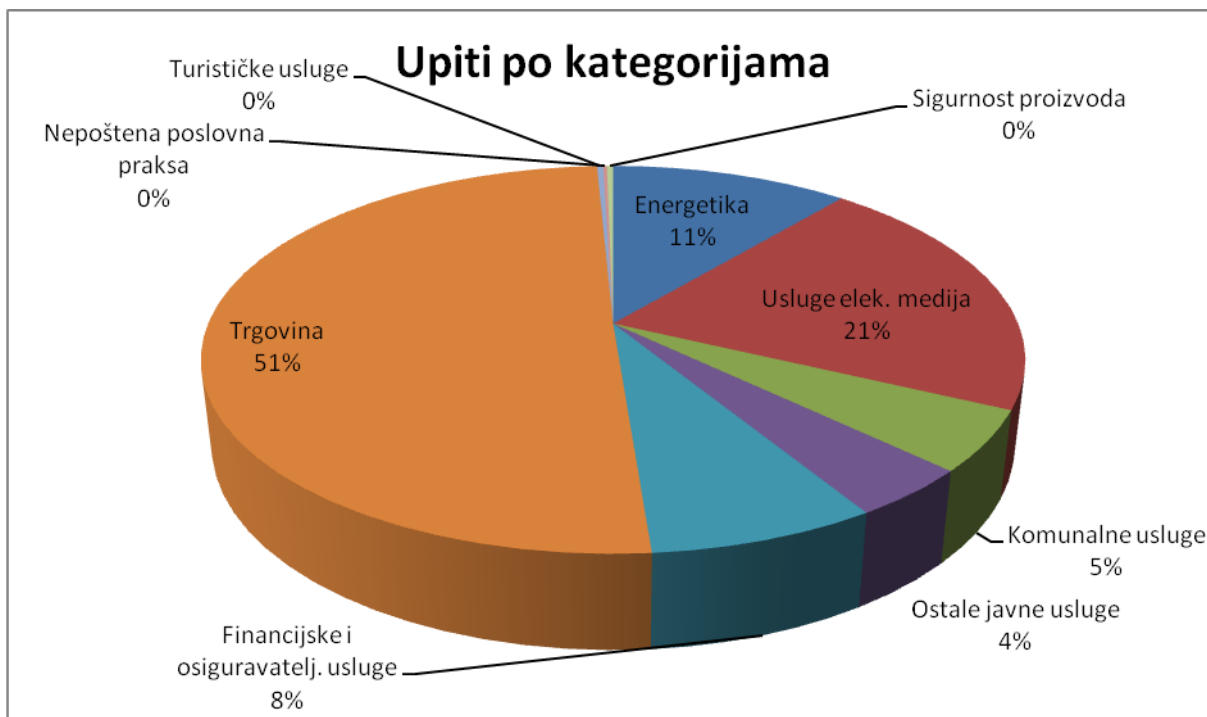
Razvojem CISZP-a, tijekom 2009. i 2010. godine, postignuta je visoka razina funkcionalnosti što je rezultiralo zaprimanjem 3215 upita potrošača u 2011. godini putem ovog sustava, odnosno 3641 upit u 2012. godini.

Najčešći upiti i pritužbe potrošača u 2010. godini odnosili su se na usluge elektroničkih medija, područje energetike, odnosno električne energije, područje financijskih i osiguravateljskih usluga, odnosno bankarstva te tumačenje i primjenu Zakona o zaštiti potrošača u pogledu isticanja cijena, reklamacija, te ostalih odredbi Zakona koja uređuju prava potrošača.

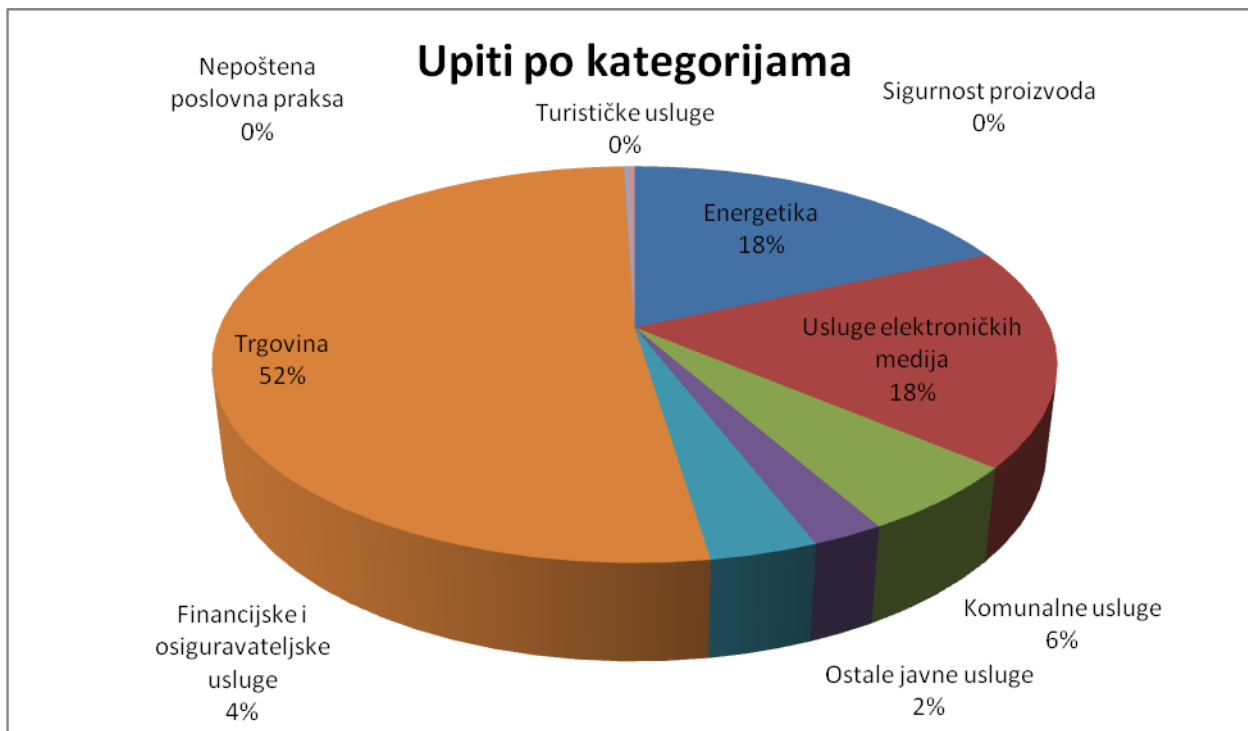
Najveći broj upita potrošača u 2011. godini odnosio se na područje trgovine i to 51%, usluga elektroničkih medija 21%, energetike 11%, te na financijske i osiguravateljske usluge 8%.

Najveći broj upita potrošača u 2012. godini odnosio se na područje trgovine i to 52%, usluga elektroničkih medija 18%, energetike 18%, te na komunalne usluge 6%.

Upiti po kategorijama zaprimljeni putem CISZP-a u 2011. godini:



Upiti po kategorijama zaprimljeni putem CISZP-a u 2012. godini:

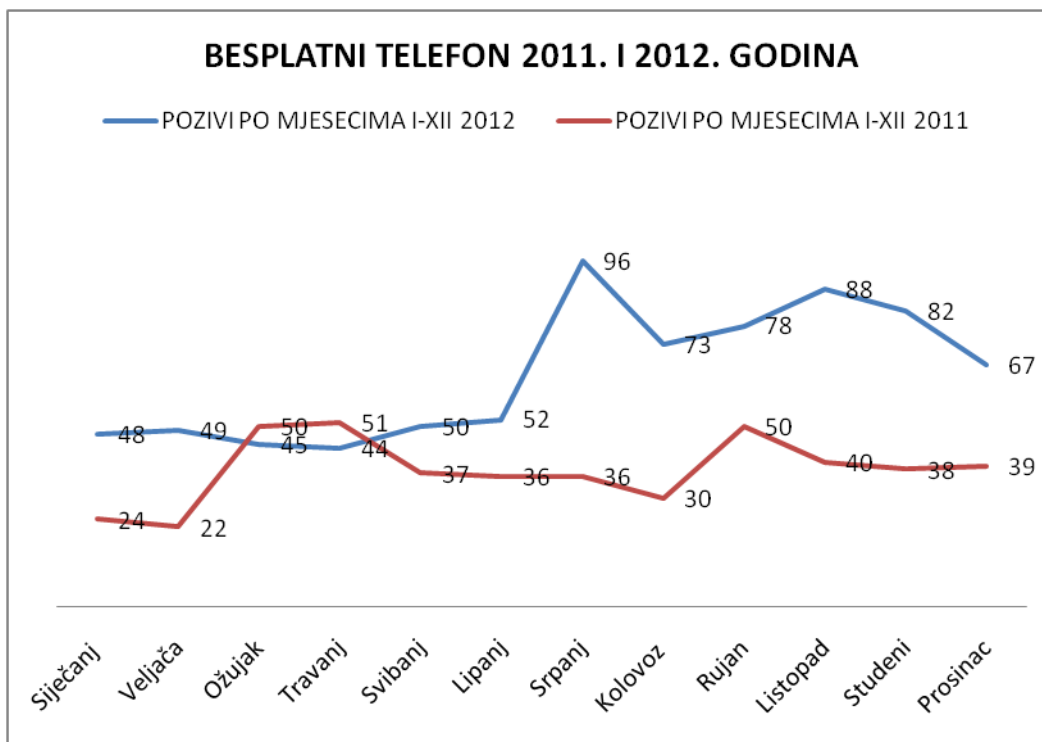


6. BESPLATNI TELEFON

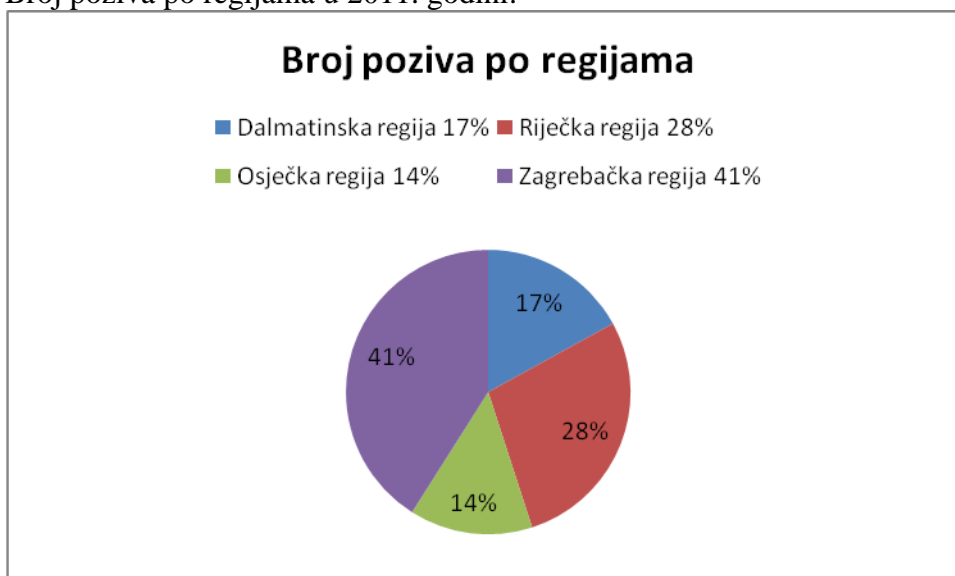
Ministarstvo gospodarstva uspostavilo je besplatnu telefonsku liniju za savjetovanje potrošača, s ciljem jačanja javne svijesti potrošača i provedbe zadaće iz Nacionalnog programa za zaštitu potrošača donesenog za razdoblje 2009. - 2012. godine.

Tako, od prosinca 2010. godine potrošač može zatražiti savjet putem besplatnog broja 0800-400-408, svakog utorka i četvrtka, od 10 do 12 sati.

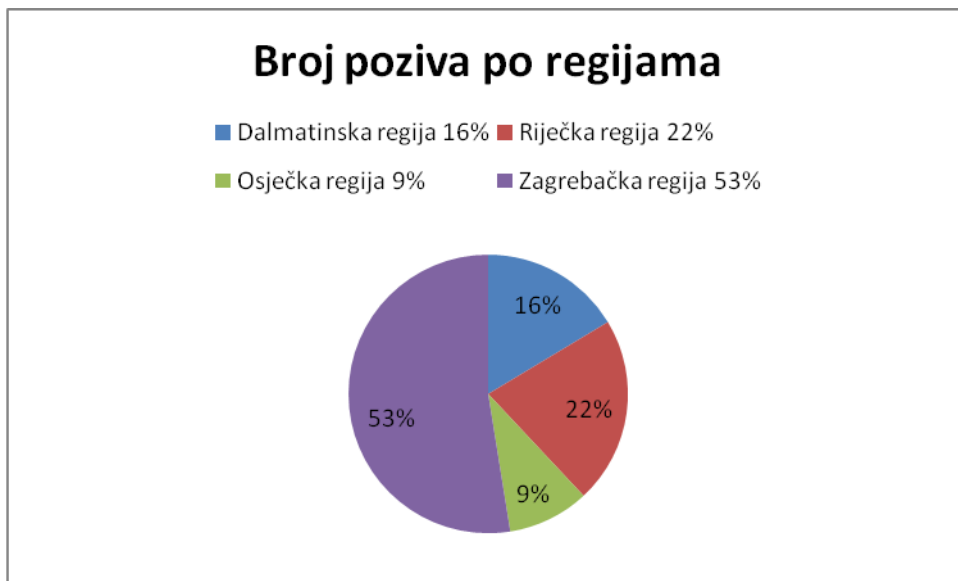
U 2011. godini odgovoreno je na 453 poziva potrošača putem besplatnog telefona, dok je u 2012. godini odgovoreno na 772 poziva potrošača.



Broj poziva po regijama u 2011. godini:



Broj poziva po regijama u 2012. godini:



Porast broja upita potrošača putem besplatnog telefona ukazuje na daljnju potrebu osmišljavanja korisnih alata i mehanizama za jednostavniju i bržu komunikaciju potrošača s nadležnim tijelima, a koji na jednostavan način omogućavaju informiranje i edukaciju potrošača o njihovim pravima. Iskustva stečena radom na besplatnom telefonu ukazuju na iznimnu zahvalnost potrošača što im je omogućen ovakav vid komunikacije putem kojeg se mogu pravovremeno i brzo savjetovati o svojim problemima koje imaju na tržištu.

7. POTPORA DALJNJEM JAČANJU POTROŠAČKOG POKRETA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Edukacija i informiranje potrošača provodila se i u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača. Stoga su se svake godine raspisivali natječaji, a na temelju kojih se iz proračunskih sredstava osiguravala financijska potpora za provođenje projekata udruga za zaštitu potrošača.

Iako su se sredstva iz državnog proračuna Republike Hrvatske za ovu namjenu smanjivala razmjerno financijskoj situaciji u kojoj se zemlja nalazi, Ministarstvo gospodarstva je uspjelo osiguravati za ovu aktivnost financijska sredstva u iznosu od 1.550.000,00 kuna, a što je omogućavalo kontinuirano financiranje 4 regionalna savjetovišta u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli, kao i provođenje projekta „Informiranje i edukacija potrošača“.

Potrebno je napomenuti da se kroz ovu institucionalnu financijsku potporu kontinuirano osiguravalo stalno zapošljavanje 9 djelatnika iz nevladinog sektora.

Temeljem aktivnosti određenih Nacionalnim programom za zaštitu potrošača za razdoblje 2009.-2012. godine, Ministarstvo gospodarstva provodilo je vrlo intenzivnu suradnju s nevladinim sektorom kao jednim od dionika u provedbi potrošačke politike kroz projekt »Savjetovanje potrošača«, a kojeg provode udruge za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli.

7.1. SAVJETOVALIŠTA ZA POTROŠAČE

Temeljem provedenog natječaja za projekt „Savjetovanja potrošača“ za period 2010.-2012. godine, u 2010., 2011. i 2012. godini zaključili su se godišnji ugovori o dodjeli financijskih sredstava za sufinanciranje rada savjetovališta s udrugama koje su zadovoljile kriterije iz javnog natječaja, a kako bi se omogućila konkretna pomoć potrošačima u rješavanju problema s trgovcima. Ministarstvo gospodarstva zaključilo je ugovore s udrugama „Potrošački forum“ Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, Osijek, za Savjetovalište u Osijeku - Osječka regija (Osječko-baranjska županija, Sisačko-moslavačka županija, Bjelovarsko-bilogorska županija, Virovitičko-podavska županija, Požeško-slavonska županija, Brodsko-posavska županija, Vukovarsko-srijemska županija), kojoj je dodijeljena financijska potpora u iznosu od 315.000,00 kuna; udrugom „Potrošač“ Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske za Savjetovalište u Zagrebu – Zagrebačka regija (Grad Zagreb, Zagrebačka županija Krapinsko-zagorska županija, Karlovačka županija, Varaždinska županija, Koprivničko-križevačka županija i Međimurska županija), kojem je dodijeljena financijska potpora u iznosu od 420.000,00 kuna; udrugom Društvo za zaštitu potrošača Istre, Pula, za Savjetovalište u Puli – Riječka regija (Primorsko-goranska županija, Ličko-senjska županija i Istarska županija), kojem je dodijeljena financijska potpora u iznosu od 245.000,00 kuna te udrugom Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, Split, Iločka 6 – za Savjetovalište u Splitu – Dalmatinska regija (Zadarska županija, Šibensko-kninska županija, Splitsko-dalmatinska županija, Dubrovačko-neretvanska županija), kojoj je dodijeljena financijska potpora u iznosu od 320.000,00 kuna.

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

Savjetovališta za zaštitu potrošača uključena su u Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP), a putem kojeg se zaprimaju upiti i pružaju savjeti potrošačima.

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

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

Savjetovališta za potrošače Ministarstvu gospodarstva podnose kvartalna kao i godišnja financijska i radna izvješća o svom radu.

Nadzor nad radom Savjetovališta provodi Ministarstvo gospodarstva i Državna revizija, a u kvalitativnom smislu i Ured za udruge. Krajem 2008. godine predstavnici Ministarstva gospodarstva 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.

Za poslove savjetovanja potrošača u Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2010. godinu bilo je osigurano ukupno 1.300.000,00 kuna, što je za cca 2,2% manje nego u 2009. godini, iz razloga ukupnog reduciranja sredstava tijelima državne uprave. Temeljem ugovora, sredstva za rad savjetovališta isplaćena su jednokratno.

U 2011. godini u Državnom proračunu Republike Hrvatske osigurano je ukupno 1.300.000,00 kuna za poslove savjetovanja potrošača. Savjetovalištima za zaštitu potrošača temeljem ugovora isplaćena su financijska sredstva za rad savjetovališta u dva obroka (2x po 650.000,00 kuna).

U 2012. godini u Državnom proračunu Republike Hrvatske osigurano je ukupno 1.300.000,00 kuna za poslove savjetovanja potrošača. Prvi obrok financijskih sredstava isplaćen je Savjetovalištima za zaštitu potrošača temeljem ugovora u iznosu od 650.000,00 kuna, dok je drugi obrok, u istom iznosu, isplaćen u prosincu 2012. godine.

iznosi u kn	2009.	2010.	2011.	2012.
Savjetovališta u Zagrebu	422.000,00	420.000,00	420.000,00	420.000,00
Savjetovališta u Splitu	326.000,00	320.000,00	320.000,00	320.000,00
Savjetovališta u Osijeku	320.000,00	315.000,00	315.000,00	315.000,00
Savjetovališta u Puli	261.000,00	245.000,00	245.000,00	245.000,00
U k u p n o :	1.329.000,00	1.300.000,00	1.300.000,00	1.300.000,00

Broj pruženih savjeta potrošačima u savjetovalištima pri udrugama za zaštitu potrošača u razdoblju siječanj-prosinac 2009.

Savjetovališta	Javne usluge	Trgovina	Financijske usluge	Ostalo	Ukupno I-XII 2009.
SPLIT	1.375	1.031	118	898	3.422
ZAGREB	1.837	4.100	114	3.222	9.273
OSIJEK	1.074	1.178	173	777	3.202
PULA	563	826	50	1.133	2.572
Ukupno	4.849	7.135	455	6.030	18.469

Broj pruženih savjeta potrošačima u savjetovalištima pri udrugama za zaštitu potrošača u razdoblju siječanj-prosinac 2010.

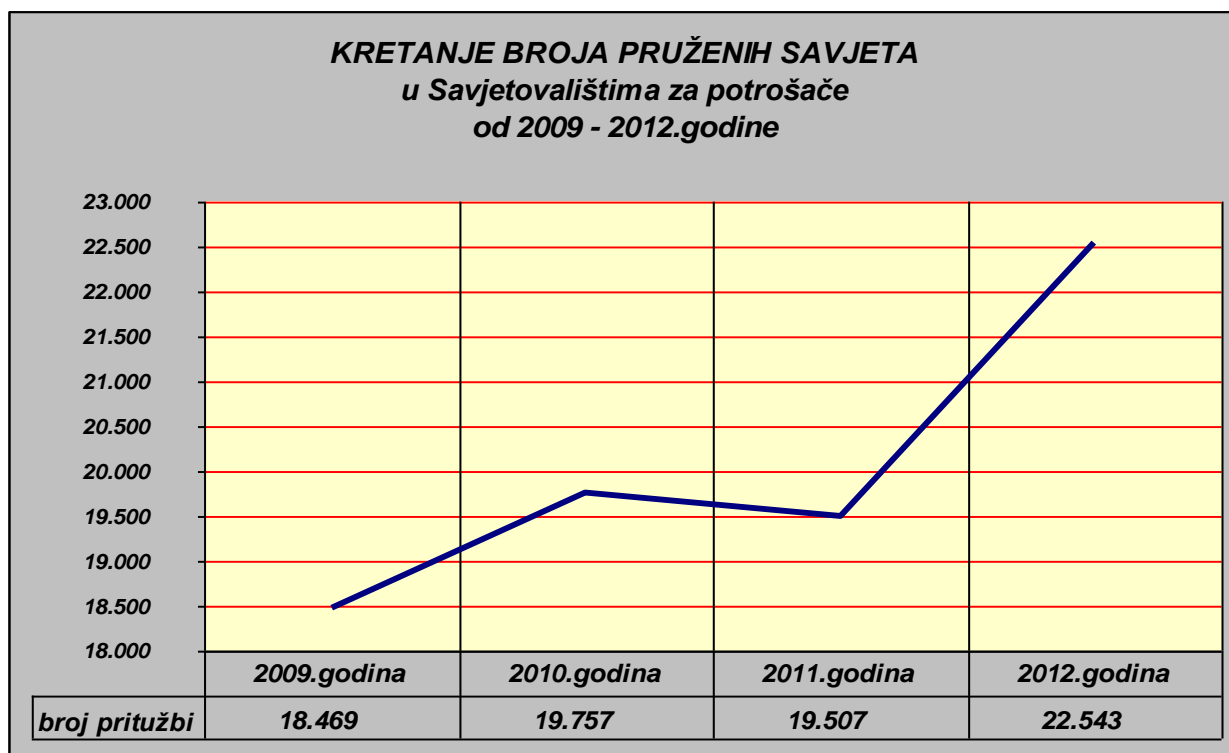
Savjetovališta	Javne sluge	Trgovina	Financij. usluge	Ostalo	Ukupno I.-XII.2010.
SPLIT	1.360	1.433	166	1.767	4.726
ZAGREB	1.479	1.880	132	3.446	6.937
OSIJEK	1.054	1.176	136	1.026	3.392
PULA	1.444	1.609	211	1.438	4.702
Ukupno:	5.337	6.098	645	7.677	19.757

Broj pruženih savjeta potrošačima u savjetovalištima pri udrugama za zaštitu potrošača u razdoblju siječanj-prosinac 2011.

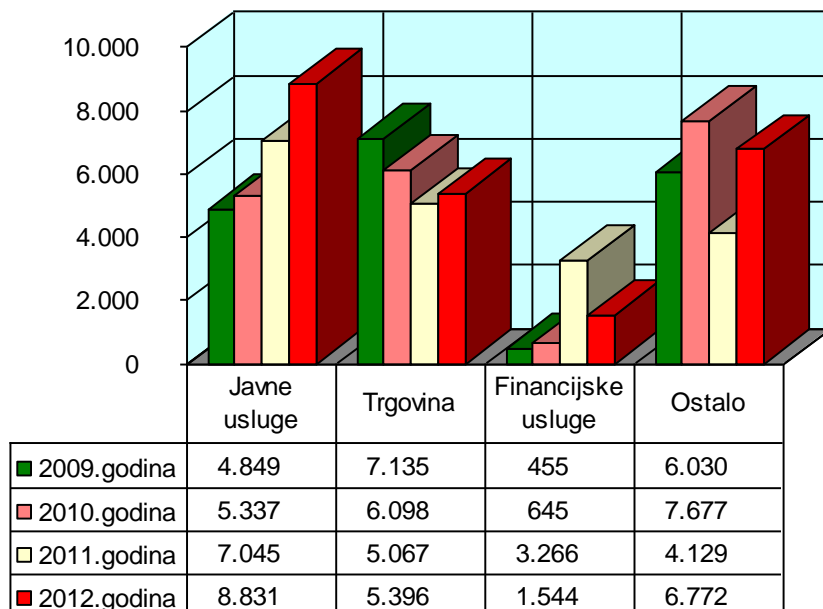
Savjetovališta	Javne sluge	Trgovina	Financij. usluge	Ostalo	Ukupno I.-XII.2011.
SPLIT	2.036	535	175	826	3.572
ZAGREB	1.944	2.021	2.473	2.226	8.664
OSIJEK	1.700	1.044	324	318	3.386
PULA	1.365	1.467	294	759	3.885
Ukupno:	7.045	5.067	3.266	4.129	19.507

Broj pruženih savjeta potrošačima u savjetovalištimu pri udrugama za zaštitu potrošača u razdoblju siječanj-prosinac 2012.

Savjetovalište	Javne usluge	Trgovina	Financij. usluge	Ostalo	Ukupno I.-XII.2012.
SPLIT	2.832	556	187	1.045	4.620
ZAGREB	2.154	2.148	388	4.626	9.316
OSIJEK	2.633	1.165	518	241	4.557
PULA	1.212	1.527	451	860	4.050
UKUPNO:	8.831	5.396	1.544	6.772	22.543

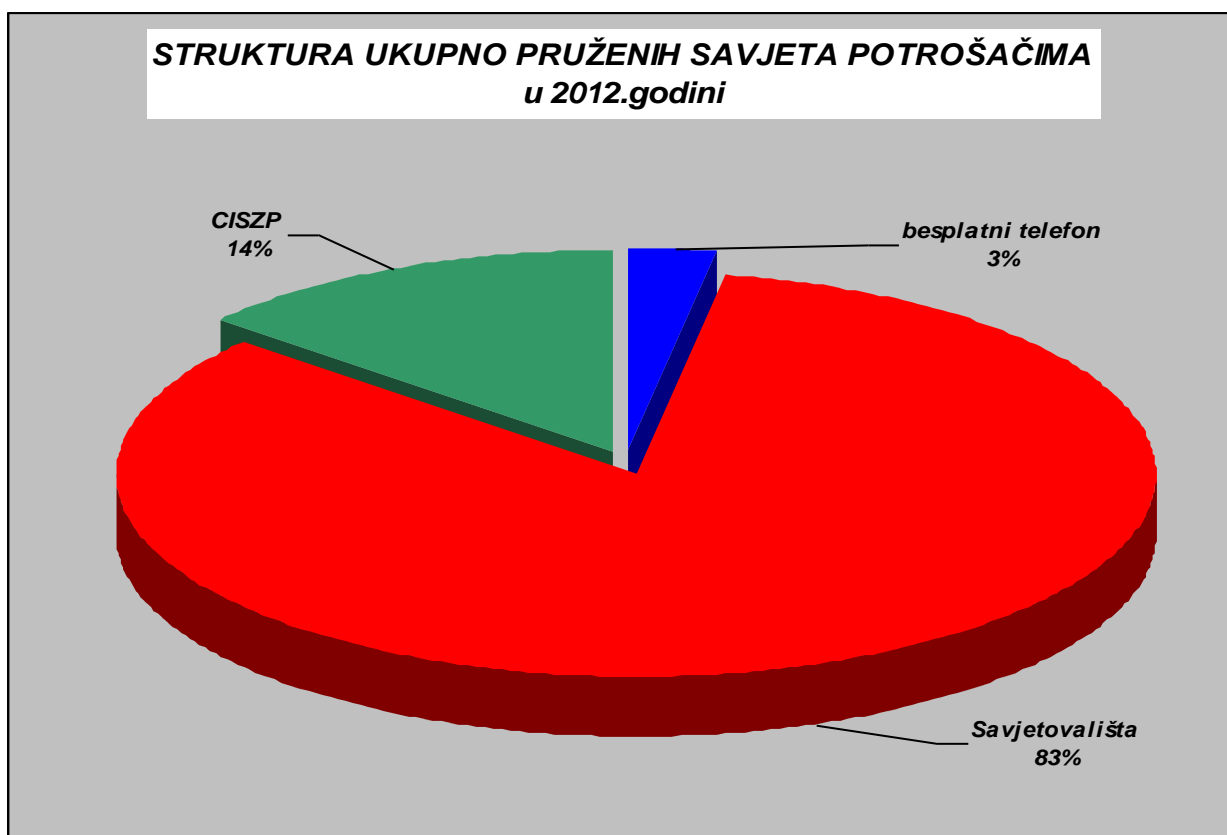


**STRUKTURA PRUŽENIH SAVJETA
u Savjetovalištim za potrošače u periodu od 2009 - 2012 godine**



**STRUKTURA UKUPNO PRUŽENIH SAVJETA POTROŠAČIMA u
2011.godini**





7.2. OSTALI PROJEKTI UDRUGA

Edukacija i informiranje potrošača provodila se i u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, kroz projekt »Informiranje i edukacija potrošača«.

2009. GODINA – PROJEKT „INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA“

Za provedbu projekata „Informiranja i edukacije potrošača“ u 2009. godini, a sukladno kriterijima iz natječaja, financijska potpora u ukupnom iznosu od 200.000,00 kuna dodjeljena je udrugama Centar za edukaciju i informiranje potrošača Bilje, za projekt: „Moje pravo na izbor“ u iznosu 60.000,00 kuna; „Potrošač“ Društvo za zaštitu potrošača Istre, Pula, za projekt „Otpad stvaraju ljudi, a ne „kvadrati“ u iznosu od 20.000,00 kuna; Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, Split, za projekt „Javne usluge – distribucija i opskrba električnom energijom“ u iznosu od 70.000,00 kuna, te Centru za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“ Vinkovci, u iznosu od 50.000,00 kuna za sufinanciranje projekta „Znanjem do svojih prava u korištenju plina i dimnjačarskih usluga“ a koji se provodio u partnerstvu s nadležnim tijelima lokalne samouprave Vukovarsko-srijemske županije.

2010. GODINA – PROJEKT „INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA“

U okviru raspoloživih sredstava za provedbu projekata „Informiranja i edukacije potrošača“ u 2010. godini, a sukladno kriterijima iz natječaja (Jutarnji list, Poslovni dnevnik, web stranica Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva – sada Ministarstvo gospodarstva, od 20. srpnja 2010. godine), predviđena je financijska potpora za provedbu projekata u ukupnom iznosu od 250.000,00 kuna. Ministar je donio Odluku o dodjeli financijske potpore udrugama za zaštitu potrošača koje su ispunile kriterije iz natječaja. Za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2010. godini, a sukladno kriterijima iz natječaja,

financijska potpora u ukupnom iznosu od 187.500,00 kuna dodijeljena je udrugama: Centar za edukaciju i informiranje potrošača Bilje, za projekt: „Dječje pravo na izbor“ u iznosu od 70.000,00 kuna; Savezu udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, Split, za projekt „Moja energija, moja briga“ – informiranje i edukacija građana o štednji energije u kućanstvu bez dodatnih troškova u iznosu od 62.000,00 kuna, te Udruzi za zaštitu potrošača Grada Samobora, Samobor, za projekt „Jačanje svijesti potrošača o pravima potrošača uz podučavanje temeljnih vještina u zaštiti prava“ u iznosu od 55.500,00 kuna.

2011. GODINA – PROJEKT „INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA“

U okviru raspoloživih sredstava za provedbu projekata „Informiranje i edukacija potrošača“ u 2011. godini, a sukladno kriterijima iz natječaja (Vjesnik od 23. svibnja 2011. godine i web stranica Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva – sada Ministarstvo gospodarstva), predviđena je financijska potpora za provedbu projekata u ukupnom iznosu od 250.000,00 kuna.

Za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2011. godini, a sukladno kriterijima iz natječaja gdje je jedan od uvjeta bio da se projekt mora provoditi u suradnji s najmanje 2 udruge koje aktivno djeluju u području zaštite potrošača, financijska potpora u ukupnom iznosu od 114.124,45 kuna dodijeljena je sljedećim udrugama za zaštitu potrošača: Centar za edukaciju i informiranje potrošača Bilje, za projekt: „Zaštita potrošača korisnika financijskih usluga“ u iznosu od 63.576,00 kuna. Projekt se provodio u suradnji sa Savezom udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, iz Splita; Hrvatskom udrugom za zaštitu potrošača, iz Zagreba i Udrugom za zaštitu prava potrošača „Zadarski potrošač“ iz Zadra.; Udrugom za zaštitu potrošača Karlovačke županije „KORANA“, iz Karlovca za projekt: „JA NEPISMEN(A)? KAJ GOD!“ u iznosu od 50.548,45 kuna. Projekt se provodio u suradnji s udrugom „POTROŠAČ“ društvo za zaštitu potrošača Hrvatske, iz Zagreba i „Mrežnica“ udruga za zaštitu potrošača grada Duga Resa.

2012. GODINA – PROJEKT „INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA“

Za projekt „Informiranje i edukacija potrošača” u 2012. godini, sukladno natječaju, financijske potpore dodijeljene su udrugama za provođenje projekata informiranja i edukacije potrošača u području: financijskih usluga (osobne financije, potrošački krediti, hipotekarni krediti, bankovni računi, usluge platnog prometa, životno osiguranje, mirovinski fondovi) i javnih usluga (opskrba domaćinstva električnom energijom, plinom, toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja, održavanje čistoće te elektroničke komunikacije), a što je vezano za provedbu mjera iz zakona, nacionalnih strategija, programa i planova koji uređuju područje zaštite potrošača.

Za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2012. godini, sukladno kriterijima iz natječaja, odobrene su 4 financijske potpore u ukupnom iznosu od 203.856,04 kuna, koje su dodijeljene sljedećim udrugama za zaštitu potrošača:

1. „Potrošački forum“ udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, Osijek, za projekt: „Kredit i osobne financije“ u iznosu od 61.568,12 kuna;
2. „Centar za edukaciju i informiranje potrošača“, Bilje, za projekt: „Online učionica“ u iznosu od 57.583,55 kuna;

3. „KORANA“ – Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca, Karlovac, za projekt: „Bit ću financijaš“ u iznosu od 43.701,80 kuna;
4. „Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske“, Split, Iločka 6, za projekt: „Hoću znati obračunati“ u iznosu od 41.002,57 kuna.

8. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

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

Postoji čitav niz prednosti, radi kojih bi se građani u određenim trenucima trebali odlučiti za pokretanje izvansudskog načina rješavanja spora, umjesto da pokrenu postupak pred redovnim sudom. Prednost izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova je u tome što je ovakav način puno fleksibilniji od upućivanja tužbe na sud i što u mnogim slučajevima može bolje udovoljiti potrebama i zahtjevima stranaka u postupku. U usporedbi sa redovnim sudstvom, ovi su sustavi puno jeftiniji, brži i manje formalni, što znači da su pogodno sredstvo potrošačima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme velikim dijelom rasterećuju redovite sudove.

Razvoj izvansudskih načina rješavanja sporova, u skladu s načelima koja jamče njihovu kvalitetu usluge, pravo su i obveza nadležnih državnih tijela, subjekata koji pružaju usluge izvansudskog načina rješavanja sporova, te profesionalnih i interesnih udruga trgovaca.

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine po prvi puta se uređuje izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj na način da se ti postupci provode pri Sudu časti Hrvatske gospodarske komore i Sudu časti Hrvatske obrtničke komore kao i pred centrima za mirenje, a sufinanciraju se iz državnog proračuna Republike Hrvatske.

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

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

Posljedično, osim Zakona o zaštiti potrošača čitav niz sektorskih propisa primjerice Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o elektroničkom novcu, Zakon o osiguranju, Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o platnom prometu također upućuju na rješavanje potrošačkih sporova izvansudskim putem.

Zakonom o potrošačkom kreditiranju iz lipnja 2009. godine (Narodne novine, br. 75/09 i 112/12) regulirano je izvansudsko rješavanje sporova između potrošača i vjerovnika, na način da se, u slučaju spora između vjerovnika i potrošača, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore a koji se provodi sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore. Osim inicijative od strane državnih tijela u skorije vrijeme poslovni sektor također prepoznaje važnost ovakvih načina rješavanja potrošačkih sporova, pa su tako u siječnju 2011. godine Hrvatska udruga poslodavaca i Hrvatska udruga banaka osnovale Centar za mirenje u bankarstvu pri Centru za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca. Ovo je prvi specijalizirani Centar za mirenje u Hrvatskoj. Osnovan je na inicijativu samih banaka koje svojim klijentima, građanima i poslovnim subjektima, nude novi oblik suradnje.

Iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući pravni okvir za provedbu izvansudskog načina rješavanja potrošačkih sporova, čime se potrošačima omogućuje lakši „pristup pravdi“, potrošači još uvijek nisu prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova. S malim brojem postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova susreću se i države članice Europske unije, iako imaju razvijenije sustave i dužu tradiciju izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

Tako su tijekom zadnje tri godine u organizaciji Hrvatske obrtničke komore održane tri međunarodne konferencije na temu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova i to 2010.godine pod pokroviteljstvom Vijeća Europe – Odbora za učinkovitost pravosuđa (CEPEJ) te Ministarstva gospodarstva i Ministarstva pravosuđa sa 180 sudionika, a kojom je obilježeno i 10 godina djelovanja Suda časti Hrvatske obrtničke komore, 2011.godine pod pokroviteljstvom Vlade Republike Hrvatske i supokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva i Ministarstva pravosuđa sa više od 150 sudionika, te 2012.godine pod pokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva, Ministarstva pravosuđa i Ministarstva poduzetništva i obrta uz partnerstvo Veleučilišta VERN te uz sudjelovanje više od 160 sudionika, sve tri uz sudjelovanje stranih i domaćih predavača stručnjaka za izvansudsko rješavanje sporova, a čiji je cilj bio podizanje svijesti opće i stručne javnosti o mogućnostima koje u Hrvatskoj postoje za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova kao i upoznavanje s dobrim praksama zemalja članica koje imaju dužu tradiciju i dobra iskustva u ovom području.

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori začetnik je rješavanja potrošačkih sporova izvan postupaka koje provode redovni sudovi, a što je prepoznato od strane zakonodavca te je 2007. godine Zakonom o zaštiti potrošača, koji izrijekom uvodi izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, propisano da potrošači svoje sporove s trgovcima, a koji nastanu zbog povrede dobrih poslovnih običaja, mogu rješavati i pred ovim Sudom. Navedena zakonska odredba je pridonijela značaju Suda časti i omogućila da ovaj Sud kroz svoje daljnje djelovanje pridonosi razvoju politike zaštite potrošača te izvansudskom načinu rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj. U tu svrhu Sud poduzima sve aktivnosti kako bi u prvostupanjskom i drugostupanjskom postupku osigurao brz, učinkovit i pravičan način rješavanja sporova koji nastaju između potrošača i trgovaca. Ovo s ciljem što bržeg ostvarivanja prava u interesu potrošača, poštujući pritom načelo nezavisnosti i nepristranosti te ekonomičnosti, koje ima za cilj da se u potrošačkom sporu donese pravilna odluka sa što manjim troškovima za stranke i druge sudionike u postupku. Transparentnost u radu i organiziranju Suda, kao tijela ovlaštenog za izvansudsko rješavanje sporova, jamči potrošaču prethodno poznavanje pravila i tijeka postupanja, bitnih karakteristika takvog rješavanja sporova kao i troškova postupka.

Obzirom na kontinuirani priljev prijava potrošača i njihovo rješavanje kroz više od dva desetljeća, Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori stekao je vrijedno i bogato iskustvo u rješavanju potrošačkih sporova, a kroz donošenje nepristranih, objektivnih i transparentnih prvostupanjskih i drugostupanjskih odluka, izgradio je i bogatu sudsku praksu. Kroz prethodni postupak mirenja, koji ovaj Sud uspješno provodi od 2000. godine, strankama je omogućeno da zaključenjem nagodbe, koja je prema Ovršnom zakonu ovršna isprava, i u postupku pred ovim Sudom ostvare svoja imovinsko pravna potraživanja. Valja istaći da Sud časti može odlučivati i u slučajevima kada su povrijeđena pravila morala, odnosno dobri poslovni običaji i u odnosu na potrošače koji nisu državljani Republike Hrvatske, odnosno pravne osobe koje nemaju sjedište u Republici Hrvatskoj.

Zadaća Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori nije samo zaštita potrošača i sprječavanje kršenja potrošačkih prava. Naime, Sud djeluje i s ciljem jačanja poslovne discipline gospodarskih subjekata, ukazivanja na dužnost poštivanja propisa, ali i nužnost savjesnog i poštenog ponašanja članica u obavljanju njihovih djelatnosti. Kroz praksu ovoga suda ustanovljuju se i dobivaju potvrdu dobri poslovni običaji te izriču sankcije za ponašanja za koja sud ocijeni da su nepoštena, nemoralna, društveno štetna i neprihvatljiva.

Sud vodi i registar mjera društvene stege koje su pravomoćno izrečene članicama Hrvatske gospodarske komore u potrošačkim ili trgovačkim sporovima. Temeljem navedenog registra Sud izdaje i uvjerenja o neizricanju mjera, kao dokaz dobrog ugleda članica. Prema dosadašnjoj praksi takva su uvjerenja izdana u svrhu sudjelovanja članica na javnim natjecanjima, u svrhu izdavanja ili produljivanja licencije za obavljanje cestovnog prijevoza putnika i tereta u cestovnom prometu, obavljanje auto taxi službe.

Sukladno naprijed navedenom, rad Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u razdoblju od 2009. - 2012. godine odvijao se u okviru zakonom propisane nadležnosti te u skladu s aktivnostima koje su za Sud, između ostalog, bile predviđene i Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012. godine. Aktivnosti predviđene Nacionalnim programom Sud je u cijelosti realizirao.

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Poticanje korištenja izvansudskih načina rješavanja potrošačkih sporova u skladu je s europskom tradicijom i praksom sadržanom, između ostalog, u preporukama Vijeća Europe i direktivama Europske unije.

U Europskoj uniji se sve veća pažnja poklanja efikasnijoj zaštiti slabijih ugovornih strana, pa je tako i u Republici Hrvatskoj intencija da potrošački sporovi za potrošača budu uz minimalne troškove ili besplatni.

Prednost izvansudskog rješavanja sporova za potrošača i trgovca je u tome što je takav postupak puno brži, jednostavniji, neformalniji i jeftiniji od sudskog postupka. Na taj se način potrošaču pruža mogućnost da brže i jeftinije dobije pravnu zaštitu, a u isto vrijeme se rasterećuju redovni sudovi.

Osnovni cilj u postupku rješavanja potrošačkog spora je sklapanje nagodbe između trgovca i potrošača, odnosno postizanje zadovoljavajućeg rješenja za obje stranke u postupku.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred centrima za mirenje ima svojstvo ovršne isprave.

Sredstva za troškove postupaka pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore osiguravaju se u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući okvir za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, potrošači još uvijek nisu prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova. U cilju podizanja javne svijesti kao i informiranja potrošača o prednostima ovakvog načina rješavanja potrošačkih sporova, u Republici Hrvatskoj se kontinuirano održavaju konferencije, predavanja i seminari vezani uz navedenu problematiku. Ministarstvo pravosuđa bilo je nosioc projekta PHARE 2005 – Jačanje mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova, koji je počeo 2008. godine i završio 2009. godine, u sklopu kojeg su održani informativni seminari o prednostima postupka mirenja u svim regijama Republike Hrvatske. Educirano je i oko 150 novih izmiritelja s područja cijele Republike Hrvatske koji svojim radom doprinose popularizaciji ovog oblika rješavanja sporova.

Budući da izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova nije ni u Europskoj uniji dovoljno razvijeno, Europska komisija priprema prijedlog direktive o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, koja bi trebala urediti i unaprijediti ovaj način rješavanja sporova.

Sud časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori i Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori

S obzirom da su od siječnja 2008. godine započete aktivnosti na Phare projektu 2005 – ”Jačanje mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova”, kojeg je nositelj Ministarstvo pravosuđa, a Hrvatska obrtnička komora je zajedno s Hrvatskom udrugom poslodavaca i Hrvatskom gospodarskom komorom partner, najveći dio rada Centra za mirenje odnosi se upravo na aktivnosti Projekta. Aktivnosti vezane za projekt Phare trajale su do kraja 2009. godine i izrazito su intenzivirane u posljednjem kvartalu. Tijekom cijelog projekta, aktivnosti su bile usmjerene na razvoj izvan sudske medijacije i time povećanje korištenja usluga Centra od strane članova Hrvatske obrtničke komore. Posebno su značajni treninzi za nove izmiritelje koji su pohađali predstavnici Komorskog sustava s područja cijele Hrvatske, te obrtnici i novinari.

Ako se želi povećati izvansudsko rješavanje sporova u potrošačkim predmetima pred Sudom časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, Hrvatska obrtnička komora smatra da bi bilo nužno pojačati aktivnosti svih dionika uključenih u zaštitu potrošača, pa tako udruga za zaštitu potrošača, savjetovišta, Ministarstva i ostalih na promociji ovog načina rješavanja sporova. U ostvarenju tog cilja između ostalog bilo bi potrebno provesti i dodatnu edukaciju svih uključenih dionika.

Ovo tim više imajući u vidu da sud većinu predmeta, kako je rečeno, koji su upućeni na meritorno odlučivanje riješi nagodbom (25%). Ovi podaci upućuju nedvojbeno na zaključak da ovakav način alternativnog rješavanja potrošačkih sporova treba podržati, posebno uspoređujući tako visok postotak nagodbi pred komorskim sudovima časti kojim se rješava materijalno pravni zahtjev potrošača, sa dugotrajnošću i troškovima postupaka pred redovnim sudovima te postotkom nagodbi u samo 2-3-% predmeta. Ni broj nagodbi u postupku sudskog mirenja (koje nisu nužno u potrošačkim predmetima), u odnosu na ukupan broj predmeta, ne može se ocijeniti zadovoljavajućim.

Potrebno je napomenuti da ovaj način rješavanja potrošačkih sporova vrlo pristupačan potrošačima jer je transparentan, besplatan, izrađeni su vrlo jednostavni obrasci, nije potrebno sudjelovanje odvjetnika u postupku, dok se postupak provodi na području cijele Hrvatske, u svim županijama, sve kako se za potrošače ne bi izazvali dodatni troškovi, i što je najvažnije, glavni cilj postupka je sklapanje nagodbe kroz koju potrošač rješava svoj materijalno pravni zahtjev.

Većina predmeta koji se rješavaju pred Sudom časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori mogu doći na rješavanje pred redovni sud, te se kroz rad Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori dodatno rasterećuje pravosuđe. Isto tako redovni sudovi nerijetko traže radi provođenja sudskog postupka službenim putem dostavu cjelokupnog spisa Suda časti Hrvatske obrtničke komore što potvrđuje važnost i stručnost takvog načina alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Hrvatskoj uz napomenu da su predsjednici prvostupanjskih i drugostupanjskih vijeća Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori uglavnom suci redovnih sudova.

No međutim, za razvoj izvansudskog mirenja potrebna je podrška i poticaj Vlade Republike Hrvatske kroz konkretne aktivnosti, a posebno jedinstvenom potporom pravosudnih tijela i pravosudnih dužnosnika te odvjetnika. Na isto upućuju i zaključci stručnih skupova o medijaciji u Europi, kao i iskustva država članica Europske unije s najboljom iskustvima na tom području kao na primjer Nizozemska i Ujedinjeno Kraljevstvo.

Sud časti ima značajnu ulogu u zaštiti digniteta hrvatskog obrta i potrošača, koji kao nedržavni sud sudi članicama Hrvatske obrtničke komore radi povrede trgovačkih i poslovnih običaja u obavljanju obrta, preuzetih obveza prema naučnicima na naukovanju, prava članova Komore, statuta i drugih akata Komore i područnih obrtničkih komora te udruženja obrtnika i drugo. Djeluje u cijelom komorskom sustavu putem 20 područnih obrtničkih komora i 117 udruženja obrtnika te su djelatnici u cijelom sustavu educirani za rad sa predmetima suda. Na takav način potrošačima je izvansudsko rješavanje sporova u odnosu na obrtnike omogućeno na području cijele Hrvatske, što svakako smanjuje troškove i utječe na dostupnost ove usluge svim potrošačima.

Sud časti Hrvatske obrtničke komore djeluje od 2000. godine sa izuzetnim rezultatima jer većinu sporova potrošača riješi nagodbom i to u prosječnoj visini od 25% u potrošačkim sporovima u tom razdoblju od 13 godina te ukupno u visini od 31% za sve vrste sporova. Nagodba pred Sudom časti je ovršna isprava temeljem Ovršnog zakona. Iako se većina nagodbi ispuni dobrovoljno, ovršnost nagodbi za potrošače je izuzetno važna jer im u slučaju neispunjenja nagodbe omogućava ovrhu bez daljnjeg sudskog postupka i novih troškova.

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Sudu časti Hrvatske obrtničke komore obuhvaća redovan rad po prijavama potrošača, odgovore na upite potrošača, edukaciju sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, izrada i objava Zbirke pravomoćnih odluka Suda Časti Hrvatske obrtničke komore te vođenje Registra sudskih mjera i izvršenje sudskih mjera.

Izuzetno velik i značajan dio aktivnosti vezan za izvansudsko rješavanje sporova i rad Suda časti Hrvatske obrtničke komore i Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kroz cijelo razdoblje odnosio se na podizanje svijesti o potrošačkim pravima putem glasila Komore Obrtničkih novina, objavljivanjem članaka iz područja prava zaštite potrošača te objavom presuda Suda časti, s napomenom da se iste novine distribuiraju na adrese svih članova Hrvatske obrtničke komore (više od 85.000 članova), a što se smatra izuzetno velikim

doprinosom podizanju svijesti o potrošačkim pravima među svim svojim članovima. Osim Obrtničkih novina Komora komunicira sa svojim članovima i općom javnosti, znači i potrošačima i putem svoje web stranice na kojoj se isto tako objavljuju presude Suda časti.

Centar za mirenje djeluje od 2004. godine te se očituje nužnost izgradnje sustava medijacije u Hrvatskoj (kao što je izgrađen sustav djelovanja Suda časti), za koje se Hrvatska obrtnička komora trajno zalaže kroz sve aktivnosti a s ciljem povećanja broja predmeta u rješavanju.

Provedeno je stručno usavršavanje i obrazovanje djelatnika Suda časti i Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kroz sudjelovanje na stručnim skupovima iz područja medijacije od 2009. - 2011. godine u organizaciji međunarodne udruge pravnika – Forum centra za mirenje, Ministarstva pravosuđa Republike Slovenije, Europske mreže medijatora (EMNI), te edukacija u sklopu projekta Phare 2005 za trenera medijatora kao i na treningu u suradnji HOK-a i EU Law zaklade iz Velike Britanije.

Isto tako, provodila se edukacija sudaca Suda časti imenovanih u mandatnom razdoblju 2008. - 2012. godine. S obzirom da su u 2008.godini provedeni izbori za Sud časti te su imenovani novi suci za prvostupanjska i drugostupanjska vijeća, pojačane su aktivnosti od strane tajništva Suda i predsjednika Suda na upoznavanju novoimenovanih sudaca (sudaca profesionalaca, obrtnika i predstavnika potrošača) s radom Suda s obzirom da je većini članova vijeća ovo prvi mandat. Isto je provedeno s ciljem osiguranja kontinuiteta zakonitog i stručnog rada Suda.

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

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

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

Nagodba koja se sklopi pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore ima svojstvo ovršne isprave na temelju Ovršnog zakona.

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

Pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore još se izriču i mjera zabrane obavljanja djelatnosti na određeno vrijeme te mjera: Prijedlog za oduzimanje obrtnice na temelju koje obrt prestaje po sili zakona na vrijeme izrečeno presudom. Ove dvije posljednje mjere Suda časti Hrvatske obrtničke komore su izrazito stroge, s obzirom da sankcioniraju ponašanje

trgovca za povredu prava potrošača na način da mu u potpunosti onemogućuju obavljanje djelatnosti u kojoj je povreda počinjena ili čak svih djelatnosti s kojima se bavio.

Pri navedenim Komorama i Hrvatskoj udruzi poslodavaca djeluju i centri za mirenje koji isto tako rješavaju sporove između trgovaca i potrošača samo za razliku od postupka pred sudovima časti, ovaj je postupak dobrovoljan i u potpunosti je usmjeren na sklapanje nagodbe među strankama u sporu. Ako ne dođe do sklapanja nagodbe pred centrima za mirenje potrošač može potražiti zaštitu svojih prava na redovnom sudu.

Hrvatska udruga poslodavaca je jedan od začetnika ideje mirenja u Republici Hrvatskoj. Prvi projekt financiran od strane Europske unije proveden u Hrvatskoj u svrhe implementacije mirenja kao načina izvansudskog rješavanja sporova u Hrvatskoj, predložen je i kreiran od strane Hrvatske udruge poslodavaca i Hrvatske obrtničke komore. Hrvatska udruga poslodavaca kao asocijacija okuplja preko 6.000 članova, poslodavaca iz realnog sektora, koji svakodnevno ostvaruju kontakte s potrošačima i kao takvi nužno trebaju biti dio procesa njihova informiranja i zaštite, koja je u konačnici i njihov interes.

Radi otklanjanja eventualnih dvojbi bitno je napomenuti da je Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca otvoren svim poslovnim subjektima, dakle ne samo članicama Hrvatske udruge poslodavaca, nego i potrošačima.

U svrhu promicanja mirenja u potrošačkim sporovima uspostavljena je kvalitetna suradnja s potrošačkim udrugama.

Iz istog razloga je u svim prethodno definiranim aktima Hrvatske udruge poslodavaca pozicioniran kao centar podrške mirenju u Hrvatskoj, dio kojeg je i mirenje u potrošačkim sporovima.

Centar za mirenje u bankarstvu, koji je uspostavljen u okviru Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, mjesto je kompetentne podrške bankama i njihovim klijentima u tome procesu, a svojim konceptom i načinom rada otvara prostor specijalizaciji izvansudskih centara za mirenje kao nužnoj pretpostavci za daljnje faze razvoja i implementacije mirenja u Republici Hrvatskoj.

Za sporove banaka s klijentima fizičkim osobama, temeljem suradnje Hrvatske udruge poslodavaca i Hrvatske udruge banaka u promotivnom razdoblju tijekom 2011. godine osigurana je besplatna usluga za građane. Uz to je bitno naglasiti da je Centar pod jednakim uvjetima otvoren svim zainteresiranim strankama, fizičkim i pravnim osobama, neovisno o članstvu u Hrvatskoj udruzi banaka i Hrvatskoj udruzi poslodavaca. Tijekom 2011. godine Centar je zaprimio ukupno 117 predmeta u bankarskim sporovima.

Vezano uz rješavanje sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga kao i svih sporova financijskih i kreditnih institucija potrebno je istaknuti da Hrvatska udruga banaka aktivno potiče korištenje alternativnog rješavanja sporova, posebice mirenja, kako unutar financijskog sektora, tako i prema svim zainteresiranim javnostima.

Hrvatska udruga banaka upućuje potrošače kako da se i kome obrate, ovisno o pitanju, te daje odgovore u ime sektora na pitanja od šireg interesa javnosti.

U listopadu 2010. godine Hrvatska udruga banaka organizirala je skup za miritelje i banke o postupcima mirenja, a početkom 2011. godine započeo je s radom, u suradnji s Hrvatskom udrugom poslodavaca, Centar za mirenje u bankarstvu.

Obzirom da izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova još uvijek nije dovoljno razvijeno ni u Europskoj uniji, Europska komisija je fazi izrade prijedloga dviju direktiva o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, a koje bi trebale urediti i ujednačiti praksu zemalja članica pri rješavanju izvansudskih potrošačkih sporova uključujući i rješavanje potrošačkih sporova putem interneta za prekograničnu kupovinu.

9. NADZOR NAD TRŽIŠTEM

Inspekcijski nadzor nad provođenjem Zakona o zaštiti potrošača obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata uz koordinaciju Odjela zaštite ekonomskih interesa potrošača ustrojenog u sjedištu Državnog inspektorata.

Odjel zaštite ekonomskih interesa potrošača obavlja inspekcijske i druge poslove koji se odnose na primjenu i provođenje zakona i drugih propisa u području zaštite potrošača pri prodaji proizvoda i pružanja usluga, pružanju javnih usluga i usluga potrošačkog kreditiranja, te na primjenu propisa koji se odnose na označavanje i pakiranje proizvoda, cijenu proizvoda i usluga, kao i dostupnost isprava koje moraju imati proizvodi u prometu te na druge oblike obilježavanja proizvoda prema posebnim propisima. Odjel također obavlja poslove koordinacije s drugim javnopravnim tijelima odgovornim za nadzor nad provedbom propisa kojima se uređuje zaštita potrošača u vezi s funkcioniranjem Jedinственog ureda za vezu u području prekograničnih prekršaja te poslove u vezi s Centralnim informacijskim sustavom za zaštitu potrošača.

Djelovanje Državnog inspektorata je usklađeno s najboljom praksom Europske unije te se kontinuirano provodi usavršavanje inspektora, kako bi ih se pripremlilo za postupke nadzora nad tržištem kad Republika Hrvatska postane država članica Europske Unije.

U razdoblju 2009. - 2012. godine gospodarski inspektori Državnog inspektorata, između ostalog, nadzirali su primjenu Zakona o zaštiti potrošača kao i drugih propisa kojima se štite ekonomski interesi potrošača, posebno odredbi kojima su propisane:

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

Također je obavljan nadzor nad provedbom zakona i propisa kojima su propisani opći sigurnosni zahtjevi za proizvode.

Tako je u periodu od 1. siječnja 2009. do 30. lipnja 2012. godine ukupno obavljeno 118.923 kontrole primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača, od čega je 105.607 redovnih kontrola,

3.562 kontrole po ciljanim akcijama, te 9.754 kontrole temeljem prijave potrošača. Od 9.754 prijave potrošača, 2.562 ih je zaprimljeno putem CISZP-a. Sveukupno je utvrđeno 20.184 povrede, zbog čega je donijeto 3.032 rješenja (usmenih i pisanih). Od toga je donijeto 308 pisanih rješenja o otklanjanju nedostataka, 591 pisano rješenje o zabrani prometa robe, 218 pisanih rješenja o vraćanju više naplaćenog iznosa u ukupnom iznosu od 1.342.248,70 kn, te 182 pisana rješenja kojima je trgovcima naređeno da svoje poslovanje usklade s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Zbog utvrđenih povreda poduzete su i prekršajne mjere. Tako je podneseno 9.874 optužnih prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka, donijeto 107 prekršajnih naloga u kojima su izrečene novčane kazne u iznosu od 1.756.200,00 kuna te su naplaćene 483 kazne na mjestu izvršenja prekršaja u ukupnom iznosu od 240.000,00 kuna.

Po strukturi prekršaja, povrede odredbi Zakona o zaštiti potrošača od strane trgovaca uglavnom su se odnosile na:

- neisticanje obavijesti o načinu podnošenja pisanih prigovora, neodgovaranje na prigovore potrošača te nevođenje pisane evidencije prigovora potrošača, nepropisno isticanje obavijesti o proizvodu,
- neisticanje maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere,
- neizdavanje računa,
- nepridržavanje istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje,
- nepoštenu poslovnu praksu trgovca,
- neuručivanje potrošačima pisane obavijesti o pravu na raskid ugovora, odnosno potvrde prethodne obavijesti u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija odnosno ugovora sklopljenih na daljinu, te druge povrede.
- u obavljanju uslužnih djelatnosti znatan broj povreda odnosio se na neispostavljanje ponude i radnog naloga, te proširenje naloga bez suglasnosti potrošača.

Po prijavama potrošača, najčešće povrede trgovaca su:

- neispunjenje ugovora, povrede prava potrošača s osnova danog jamstva i prava s osnova materijalnog jamstva,
- neizdavanje računa,
- nepridržavanje istaknute maloprodajne cijene proizvoda/usluga,
- neispunjenje ugovora sklopljenih s potrošačima, te
- nevraćanje plaćenog iznosa potrošačima kod raskida ugovora sklopljenih na daljinu i van poslovnih prostorija.

Vezano uz nadzor nad primjenom Zakona o potrošačkom kreditiranju nad vjerovnicima i posrednicima kojima odobrenje izdaje Ministarstvo financija, od dana stupanja na snagu navedenog Zakona (1. siječnja 2010. godine) do 30. lipnja 2012. godine obavljeno je 398 kontrola primjene odredbi Zakona o potrošačkom kreditiranju, od čega je 284 redovnih kontrola, 31 kontrola po ciljanim akcijama, te 83 kontrole temeljem prijave potrošača. Utvrđeno je ukupno 36 povreda, zbog čega su donijeta 23 pisana rješenja od čega 16 o zabrani pružanja usluga potrošačkog kreditiranja, odnosno posredovanja bez odobrenja Ministarstva financija. Zbog utvrđenih povreda podnesena su i 34 optužna prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka.

U periodu od 1. siječnja 2009. do 30. lipnja 2012. godine gospodarski inspektori Državnog inspektorata provodili su i nadzor primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa koji se odnose na javne usluge koje se pružaju potrošačima. Uz redovne nadzore, provodili su se i nadzori temeljem predstavki potrošača zaprimljenih putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača, kao i drugih sredstava daljinske komunikacije.

Ujedno uz provođenje nadzora primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača, provodili su se i nadzori nad primjenom odredbi Zakona o komunalnom gospodarstvu, u najvećem broju slučajeva temeljem predstavki potrošača, kod subjekata koji obavljaju komunalne djelatnosti opskrbe pitkom vodom, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda, dimnjačarske poslove i poslove prijevoza pokojnika. Tako je u periodu od 1. siječnja 2009. do 30. lipnja 2012. godine obavljeno 918 nadzora nad davateljima javnih usluga u kojima su provedene 2.926 kontrole primjene propisa iz područja komunalnih djelatnosti koje se odnose na poslovanje subjekata koji obavljaju komunalne usluge. Utvrđeno je 345 povreda propisa, zbog čega su podnesena 234 optužna prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka, donijeto 5 prekršajnih naloga s novčanom kaznom u iznosu od 30.600,00 kn, te su naplaćene 3 kazne na mjestu izvršenja prekršaja u iznosu od 3.000,00 kn. Također su donesena 124 upravna rješenja (61 pisano i 63 usmena), od kojih 38 pisanih i 57 usmenih rješenja o zabrani obavljanja komunalne djelatnosti, 3 pisana rješenja o otklanjanju nedostataka i 11 pisanih rješenja o vraćanju više naplaćenog iznosa te 15 ostalih rješenja kojima je naređeno usklađivanje poslovanja davatelja javnih usluga sa zakonskim odredbama.

Nadalje, provodili su se i nadzori odredbi Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom, Zakona o tržištu električne energije, Zakona o tržištu plina i Zakona o tržištu nafte i naftnih derivata, dok su mjere poduzimane sukladno Zakonu o energiji. U provedenim inspekcijskim nadzorima najčešće su obavljane kontrole subjekata koji obavljaju energetske djelatnosti opskrbe toplinskom energijom i opskrbe električnom energijom temeljem predstavki potrošača zbog pitanja ispravnosti zaračunavanja troškova za isporučenu energiju.

Najčešće povrede odredbi navedenih Zakona odnosile su se na obavljanje energetske djelatnosti bez registracije, bez energetske suglasnosti Hrvatske energetske regulatorne agencije i nepropisnu primjenu tarifnih sustava za opskrbu. U nadzorima primjene propisa kod subjekata koji obavljaju određenu energetske djelatnosti u periodu od 1. siječnja 2009. do 30. lipnja 2012. godine obavljeno je 1.024 nadzora u kojima su provedene 704 kontrole primjene odredbi Zakona o energiji, 53 kontrole primjene odredbi Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom, 45 kontrola primjene odredbi Zakona o tržištu električne energije, 158 kontrola primjene odredbi Zakona o tržištu nafte i naftnih derivata te 64 kontrole primjene odredbi Zakona o tržištu plina i pratećih propisa.

Utvrđeno je ukupno 68 povreda propisa koji uređuju ovo područje, zbog čega je podneseno 59 optužnih prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka te je doneseno 26 pisanih rješenja (13 rješenja o zabrani obavljanja djelatnosti bez energetske suglasnosti Hrvatske energetske regulatorne agencije i 13 ostalih rješenja kojima je subjektima koji obavljaju energetske djelatnosti naređeno usklađivanje poslovanja sa zakonskim odredbama).

U razdoblju 2009. – 2012. godine sustavno se pratila i nadzirala zdravstvena ispravnost predmeta opće uporabe na tržištu Republike Hrvatske uključujući i kontinuirani monitoring igračaka i kozmetike.

U navedenom području zakonodavstvo Republike Hrvatske kontinuirano se usklađuje sa zakonodavstvom Europske unije te se sustavno provodi na nacionalnoj i regionalnoj razini.

Tako je u promatranom razdoblju Ministarstvo zdravlja, temeljem Nacionalnog plana sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe, igračaka i kozmetike na tržištu Republike Hrvatske, tijekom 2010. godine provelo monitoring na 26 uzoraka predmeta opće uporabe, 74 uzorka igračaka, te 63 uzorka kozmetike.

Tijekom 2011. godine proveden je monitoring na 160 uzoraka predmeta opće uporabe, 53 uzorka igračaka, te 57 uzoraka kozmetike.

10. OSTVARENE ZADAĆE PO PRIORITETNIM PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA

10.1. JAVNE USLUGE

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

U okviru zaštite potrošača u području javnih usluga nadležna ministarstva i institucije provodila su niz aktivnosti u cilju stvaranja odgovarajućih uvjeta za tržišno natjecanje, kao i osiguranja njihovog obavljanja na socijalno prihvatljiv način tamo gdje se one obavljaju na monopolistički način, a uvažavajući sve tržišne okolnosti koje utječu na formiranje cijena, kao i provođenje nadzora nad obavljanjem tih usluga.

Hrvatska energetska regulatorna agencija je na temelju pozitivnih propisa, odnosno Zakona o energiji (Narodne novine, br. 68/2001, 177/2004, 76/2007, 152/2008 i 127/2010), Zakona o regulaciji energetskih djelatnosti (Narodne novine, br. 177/2004 i 76/2007), Zakona o tržištu plina (Narodne novine, br. 40/2007, 152/2008, 83/2009 i 141/2011), Zakona o tržištu električne energije (Narodne novine, br. 177/2004, 76/2007, 152/2008, 14/2011 i 59/2012) i Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom (Narodne novine, br. 42/2005 i 20/2010) kao i ostalih propisa kojima se uređuju regulirane energetske djelatnosti dužna štiti interese kupaca energije kao i energetskih subjekata.

U uspostavi i provođenju sustava regulacije energetskih djelatnosti koje se obavljaju kao javne usluge, Hrvatska energetska regulatorna agencija dužna je primjenjivati mjere za zaštitu prava potrošača sukladno posebnim zakonima, a posredstvom savjetodavnih tijela u kojima sudjeluju i predstavnici udruga potrošača.

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

Hrvatska energetska regulatorna agencija dužna je, u okviru svoje djelatnosti, rješavati sporove u vezi s obavljanjem reguliranih energetskih djelatnosti, a posebno u vezi s odbijanjem priključka na prijenosnu mrežu/transportni sustav i određivanjem naknade za priključak i za korištenje prijenosne mreže/transportnog sustava.

Jednako tako u sklopu Hrvatske energetske regulatorne agencije u veljači 2006. godine osnovan je Savjet za zaštitu potrošača čiji je mandat trajao do studenoga 2010. godine, a u prosincu 2010. godine izabran je novi Savjet za zaštitu potrošača čiji mandat traje i danas.

Savjet za zaštitu potrošača je savjetodavno i stručno tijelo koje donosi preporuke i mišljenja o pitanjima koja se odnose na zaštitu potrošača u provođenju sustava regulacije energetskih djelatnosti, prati problematiku zaštite potrošača te prati provedbu propisa u energetskom sektoru i njihove učinke na zaštitu potrošača.

U ostvarivanju svojih zadaća Hrvatska energetska regulatorna agencija postupa na temelju zahtjeva Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja, udruga za zaštitu potrošača, Ministarstva gospodarstva, te individualnih zahtjeva potrošača.

Slijedom svega navedenog, a na temelju pozitivnih propisa, zadaće Hrvatske energetske regulatorne agencije sukladno Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2009. - 2012. godine su rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetskih djelatnosti, zaštita potrošača kroz Savjet za zaštitu potrošača, kao savjetodavnog i stručnog tijela, zaštita potrošača kroz suradnju s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu potrošača, Ministarstvom gospodarstva te ostalim institucijama.

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 90/2011) iz nadležnosti Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture stupio je na snagu 10. kolovoza 2011. godine.

Navedeno Ministarstvo provodilo je pojačani nadzor nad: javnom komunikacijskom mrežom, pružanjem usluga s dodanom vrijednosti (060 brojevi), pružanjem univerzalnih poštanskih usluga, stavljanjem na tržište i u pogon radijske i telekomunikacijske terminalne opreme.

Tijekom 2011. godine ostvareno je unaprjeđivanje suradnje s drugim inspekcijskim tijelima, posebno s Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije u pogledu zaštite potrošača.

Izještavanje javnosti o aktivnostima inspekcije u cilju zaštite potrošača nije ostvareno iz razloga što sukladno odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 90/2011) inspekcijski nadzor nad odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama obavlja Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, a provode inspektori elektroničkih komunikacija koji su prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama s danom 10. listopada 2011. godine prestali biti službenici u Ministarstvu pomorstva, prometa i infrastrukture te postali djelatnici Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije kao nacionalno regulatorno tijelo za javne usluge u području elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga sukladno svojim ciljevima i načelima zaduženo je i nadležno, između ostaloga, za promicanje interesa i zaštitu prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga.

Sukladno tome Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije je kroz „Nacionalni program zaštite potrošača za period 2009. - 2012. godine“ definirao svoje postupke i aktivnosti za postizanje svojih ciljeva i ostvarenje načela visoke razine zaštite korisnika. Kroz akcijske planove za provedbu ovog programa utvrđeni su i planirani zadaci i aktivnosti za pojedine periode.

Obzirom da je izmijenjenim zakonskim okvirom, odnosno Zakonom o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 73/2008), Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije dobila nove ovlasti u svom djelovanju, osnovni zadaci u periodu 2009. - 2010. godine u odnosu na korisnike usluga primarno su se odnosili na edukaciju korisnika o njihovim pravima kao i o mogućnostima ostvarenja zaštite u izvansudskom postupku pred Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije. U tu svrhu proveden je niz aktivnosti kroz stalno učešće u radijskim i TV programima koji se bave zaštitom potrošača, objavljivanjem priopćenja u tiskanim medijima, objavom brošure – „Uputa za korisnike“, provođenje anketa sa korisnicima. Na internetskim stranicama Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije osim raznih uputa i obavijesti za korisnike uvodi se i mogućnost postavljanja pitanja kao i pokretanje zahtjeva za rješavanje sporova.

S tim u svezi Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije intenzivno surađuje sa svim državnim i međunarodnim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom prava korisnika.

Sukladno novim ovlastima, a u svrhu podizanja razine zaštite prava korisnika Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije ovlaštena je donositi za operatore obvezujuće odluke, kojima se rješavaju sporovi između korisnika i operatora u puno kraćem periodu nego kroz redovni sudski postupak.

Dodatno u nadležnosti Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije je i donošenje Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj 154/2008) koji je usklađen sa novim zakonskim propisima i u primjeni je od siječnja 2009. godine. Navedenim Pravilnikom dodatno su i u detalje propisane obveze operatora u pružanju usluga te prava korisnika u njihovom korištenju (naročito za usluge s posebnim tarifama).

Za praćenje primjene propisa kao i za kontrolu rada operatora Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije kontinuirano provodi kontrolu i usklađenje općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja i cjenika usluga operatora čime dodatno štiti prava korisnika.

U periodu od siječnja 2011. do lipnja 2012. godine nastavljaju se i kontinuirano provode osnovni zadaci uvedeni u prethodnom periodu poput edukacije korisnika, praćenja i kontrole rada operatora, rješavanje sporova. Uvode se i dodatni kanali komunikacije s korisnicima uključivanjem u projekt Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača i otvaranjem Facebook stranice Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.

Tijekom 2011. godine donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama radi usklađenja sa novim regulatornim okvirom Europske unije, a sukladno tome izmijenjen je i Pravilnik iz nadležnosti Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (na snazi od siječnja 2012. godine). Novim pravnim okvirom kao i novelama u propisima dodatno je povećana razina zaštite korisnika usluga (kao npr. pravo na prijevremeni raskid ugovora bez naplate penala u slučaju nastupanja propisanih okolnosti, zabranjeno međusobno uvjetovanje pružanja usluga, definiranje minimalne brzine interneta, obveza obavješćivanja o prekomjernoj potrošnji, obveza obavješćivanja o cijenama usluga u roamingu, omogućavanje daljnjeg korištenja uređaja u ostalim mrežama nakon isteka ugovorne obveze, obvezno probno razdoblje korištenja usluge pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže te dodatno propisan način pružanja i korištenja usluga s posebnom tarifom).

Radi rješavanja pojedinih neregularnih ponašanja svih operatera donose se regulatorne odluke kojima se štite korisnici (npr. govorna pošta).

Za korisnike poštanskih usluga postojećim i izmijenjenim propisima usklađen je postupak rješavanja prigovora i sporova korisnika poštanskih usluga, kojih je u odnosu na javne komunikacijske usluge iznimno malo.

Krajem 2012. godine donesen je Zakon o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj 144/2012), koji je stupio na snagu 1. siječnja 2013. godine, čime je zakonodavstvo Republike Hrvatske u području poštanskih usluga u potpunosti usklađeno s mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije.

U smislu članka 24. Zakona o zaštiti potrošača javnim uslugama iz područja komunalnog gospodarstva smatraju se: opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, te obavljanje dimnjačarskih poslova.

Zakonom o otpadu (Narodne novine, br. 178/2004, 111/2006, 60/2008 i 87/2009) propisano je da se od 1. siječnja 2010. godine za obračun količine komunalnog otpada u kućanstvu mogu primijeniti kriterij mase ili volumena ili broja članova kućanstva, te da su sve jedinice lokalne samouprave, odnosno komunalne tvrtke bile dužne donijeti odgovarajuće odluke i početi ih primjenjivati od navedenog datuma.

Taj Zakon kao i ostali propisi koji uređuju gospodarenje otpadom su sada u djelokrugu Ministarstva zaštite okoliša i prirode.

Način pružanja usluga i određivanje cijene usluga načelno je uređen Zakonom o komunalnom gospodarstvu (Narodne novine, br. 26/2003 - pročišćeni tekst, 82/2004, 178/2004, 38/2009, 79/2009, 153/2009, 49/2011, 84/2011 i 90/2011).

Kako je u zakonodavstvu Republike Hrvatske postupno dolazilo do znatnih promjena donošenjem prvenstveno Zakona o vodama, Zakona o financiranju vodnoga gospodarstva, te ostalih propisa, primjerice Zakona o koncesijama, Zakona o općem upravnom postupku i dr., što je izravno ili posredno utjecalo na komunalni sustav. Isto tako, Zakon o komunalnom gospodarstvu se u razdoblju 2009. - 2012. godine izmjenjivao i dopunjavao četiri puta.

U razdoblju obuhvaćenom nacionalnim programom zaštite potrošača riješen je znatan broj pritužbi i dan je velik broj pravnih mišljenja i pojašnjenja glede primjena propisa iz područja komunalnog gospodarstva što se kontinuirano nastavlja.

U proteklom razdoblju Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja je na zahtjev stranaka ili po vlastitom nahođenju obavljalo upravni nadzor u jedinicama lokalne samouprave ili pak zatražilo izvješće o radu i odluke jedinica lokalne samouprave iz područja komunalne djelatnosti, te na taj način izvršilo nadzor nad zakonitosti općih akata.

Uredba o uspostavi uslužnih područja i određivanju njihovih granica iz nadležnosti Ministarstva poljoprivrede nije donesena u predviđenom roku (1. siječnja 2012. godine).

Naime, kako bi se izradio Nacrt spomenute Uredbe, potrebno je prethodno izraditi „Studiju institucionalnog ustroja vodno-komunalnog sektora u Republici Hrvatskoj“, te se predviđa da će Uredba o uspostavi uslužnih područja biti donesena najkasnije do kraja 2013. godine.

Usklađivanje pravnog statusa i predmeta poslovanja isporučitelja komunalnih usluga u djelatnostima opskrbe pitkom vodom, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda s odredbama Zakona o vodama u roku jedne godine od stupanja na snagu novog Pravilnika o posebnim uvjetima za obavljanje djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje nije provedeno zbog određenih problema utvrđenih pri provedbi postojećih propisa vezanih uz reformu vodno – komunalnog sektora.

Prijedlogom Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o vodama, čija izrada je u tijeku, a donošenje istog se predviđeno je u I kvartalu 2013. godine u okviru Programa za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske Unije, izmijenjene su odredbe vezano uz vodno-komunalni sektor čime će se omogućiti produljenje roka za utvrđivanje pravnog statusa i predmeta poslovanja isporučitelja vodnih usluga najkasnije do 31. prosinca 2013. godine.

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja u proteklom razdoblju donijela je dvije supstancijalne odluke u području energetskog sektora.

U lipnju 2009. godine Agencija je donijela Rješenje o uvjetno dopuštenoj koncentraciji (i predmetu MOL/INA-Industrija nafte d.d (Narodne novine, broj 113/2009).

U svibnju 2011. godine Agencija je donijela Rješenje o utvrđenoj zlouporabi vladajućeg položaja, i to na tržištu opskrbe pogonskim gorivom domaćih i stranih kupaca (avio-prijevoznika), u predmetu Dubrovnik Airline d.o.o. Dubrovnik/INA-Industrija nafte d.d. (Rješenje dostupno na <http://www.aztn.hr/uploads/documents/odluke/TN/UPI-030-022009-01035.pdf>);

U posljednje tri godine u nekoliko su predmeta donesena Rješenja o odbacivanju zahtjeva, odnosno zaključci o odbacivanju inicijative zbog nepostojanja uvjeta za pokretanje postupka;

- 1) Mirna Rovinj/HEP-Opskrba i HEP Operator distribucijskog sustava, utvrđivanje zlouporabe vladajućeg položaja;
- 2) Leier Leitl/Termoplín i INA-Industrija nafte d.d.;
- 3) PAM Karlovac/Montcogim plinara, distribucijsko područje Karlovac, narušavanje tržišnog natjecanja;
- 4) TOMSAN d.o.o. Matulji protiv ENERGO d.o.o. Rijeka, zlouporaba vladajućeg položaja vezano uz uređaje za mjerenje potrošnje toplinske energije u zgradi Ludvetov breg 22, Rijeka;
- 5) Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja protiv Grada Rijeke, Fonda za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost i ENERGO d.o.o. Rijeka, inicijativa poduzetnika TOMSAN d.o.o. zbog zlouporabe vladajućeg položaja vezano uz natječaj za subvencioniranje građanima Rijeke 49,33% troškova ugradnje razdjelnika i termostatskih ventila;
- 6) Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja protiv Luke Vukovar i Nautica Vukovara d.o.o., inicijativa HRB Dunavski Lloyd Sisak d.o.o., zlouporaba vladajućeg položaja na tržištu opskrbe domaćih brodara pogonskim gorivom u međunarodnoj plovidbi;
- 7) Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja protiv Maziva Zagreb d.o.o., inicijativa poduzetnika Patting d.o.o., Varaždin zbog zlouporabe vladajućeg položaja na tržištu trgovine na veliko svježim mazivim uljima u RH;
- 8) Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja protiv PRIRODNI PLIN d.o.o., inicijativa Hrvatske gospodarske komore za pokretanje postupka zlouporabe vladajućeg položaja;
- 9) Termoplín d.d., Varaždin/Gradska Plinara d.o.o., Krapina, utvrđivanje zlouporabe vladajućeg položaja.

Također, u promatranom je razdoblju Agencija donijela više mišljenja i odgovora na upite, sve u cilju promicanja svijesti o tržišnom natjecanju među poduzetnicima i krajnjim potrošačima:

- 1) Sonex-trgovina, upit vezan uz prijedlog Proplina za sklapanje ugovora o prodaji UNP-a za male spremnike u vlasništvu kupaca;
- 2) Anđa Jović, upit vezan uz postupanje Proplina u odnosu na male spremnike za UNP u vlasništvu Proplina;
- 3) Dioki, prijedlog ugovora o opskrbi prirodnim plinom;
- 4) Hrvatsko društvo za ukapljeni naftni plin, rabatna politika Crodux plina i Brala tradea vezana uz prodaju UNP-a u bocama;
- 5) Marija Špoljar, Zaprešić, prijava Gradske plinare Zagreb vezano uz odjavu grijanja u poslovnom prostoru;
- 6) Đuro Đaković/Janaf - zlouporaba vladajućeg položaja - ustupljeno u nadležnost Državnoj komisiji za kontrolu postupaka javne nabave; navedena Komisija po okončanju postupka Agenciji na znanje dostavila zaključke o odbacivanju zahtjeva u odnosu na rezervoar 2509,2510 i 2511;
- 7) Nira Radić, upit krši li članak 23. Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom odredbe Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja
- 8) HEP/TLM i TLM-TVP, mišljenje na upit HEP-a u vezi s Prijedlogom ugovora o prodaji električne energije poduzetniku TLM-TVP;
- 9) Mišljenje na zahtjev članova Uprave INA-Industrija nafte d.d. o ukidanju odluke Agencije kojom je odobrena koncentracija INA/MOL.

Iako u svojim predmetima Agencija ne provodi izravno politiku zaštite potrošača, u svojim odlukama, koje su usmjerene na ispravljanje određenih protutržišnih postupanja pojedinih poduzetnika, neizravno pridonosi poboljšanju dobrobiti krajnjih potrošača u Republici Hrvatskoj.

10.2. ZDRAVSTVENE USLUGE

Zdravstvene usluge obavljaju se u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti. Nadzor provodi zdravstvena inspekcija Ministarstva zdravlja. S obzirom na to kako su pacijenti, u najširem smislu riječi, potrošači, odnosno korisnici zdravstvenih usluga, bilo je potrebno donijeti Zakon o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine, broj 169/2004).

Ovim Zakonom je osigurano sudjelovanje predstavnika udruga za zaštitu prava pacijenata u tijelima nadležnim za odlučivanje u stvarima važnim za zaštitu prava pacijenata i to na državnoj i regionalnoj razini. Svaka županija i Grad Zagreb osnivaju povjerenstvo čiji članovi su predstavnici pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata.

Temeljem navedenog Zakona osnovano je Nacionalno povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata.

Isto tako, tijekom 2012. godine ministar zdravlja redovito je održavao sastanke s predstavnicima udruga za zaštitu prava pacijenata, a u cilju upoznavanja s preprekama na koje nailaze pacijenti u nastojanju da se liječe na najbolji dostupan način u hrvatskom zdravstvenom sustavu. Tijekom 2012. godine održano je 39 sastanaka.

Sukladno zadaćama Nacionalnog programa zaštite potrošača i obvezi davatelja zdravstvenih usluga da potrošačima-osiguranicima pruže obavijest o njihovim pravima, cijene zdravstvenih

usluga moraju biti istaknute kao i usluge koje pacijenti dobivaju besplatno. Davatelji zdravstvenih usluga moraju potrošačima pružiti jasne informacije o obvezi plaćanja pojedinih usluga odnosno o participiranju u istim. Sektor za inspekcijske poslove, Uprave za zaštitu zdravlja koji obuhvaća zdravstvenu, farmaceutsku i inspekciju tkiva, krvi i stanica kontinuirano nadzire provođenje navedene obveze davatelja usluga u okviru provođenja svojih inspekcijskih nadzora i to kako redovitih tako i izvanrednih.

S tim u svezi, u razdoblju od 2009. do 2012. godine kontinuirano se provodio i provodi nadzor nad oglašavanjem i obavješćivanjem o lijekovima i medicinskim proizvodima također u okviru provođenja redovitih i izvanrednih inspekcijskih nadzora.

U cilju zaštite i sigurnosti građana kao pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite kroz osiguranje i unaprjeđenje kvalitete u pružanju zdravstvenih usluga osnovana je i započela s radom Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, a sve zdravstvene ustanove su uspostavile, te su dužne dalje razvijati i održavati sustav za osiguranje i poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite. Imenovane su odgovorne osobe za kvalitetu i pojačane aktivnosti Povjerenstava za unutarnji nadzor.

Također definiranjem akreditacijskog postupka i akreditacijskih standarda stvorili su se uvjeti za akreditaciju bolničkih zdravstvenih ustanova, na temelju kojih su krajem 2011. godine 22 bolnice pokrenule postupak za akreditaciju.

E-zdravstvo:

Tijekom 2010. godine proveden je pilot projekt povezivanja na centralni zdravstveni informatički sustav za djelatnosti: opću/obiteljsku medicinu, zdravstvenu zaštitu predškolske djece, zdravstvenu zaštitu žena, dentalnu zdravstvenu zaštitu, preventivno-odgojne mjere za zdravstvenu zaštitu školske djece i studenata, te funkcionalnost E-recepta i E-uputnice u laboratorije primarne zdravstvene zaštite. Donijeta je odluka o Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje kao operatoru sustava te napravljen komunikacijski plan za sve sudionike u projektu. Pripremljena je zakonska i podzakonska podloga, izvršena provjera spremnosti proizvođača programske podrške za povezivanje ordinacija, laboratorija i ljekarni u Centralni zdravstveni informacijski sustav - CEZIH. Uspostavljen je helpdesk, kao pomoć svim subjektima. Cilj je bio u testnoj fazi ukloniti sve eventualne nestabilnosti sustava i nepravilnosti u radu svih subjekata u sustavu. Tijekom 2011. godine provedeno je povezivanje na centralni zdravstveni informatički sustav za djelatnosti: opću/obiteljsku medicinu, zdravstvenu zaštitu predškolske djece, zdravstvenu zaštitu žena, dentalnu zdravstvenu zaštitu, preventivno-odgojne mjere za zdravstvenu zaštitu školske djece i studenata i izvanbolničke specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite. Ostvarena je puna nacionalna pokrivenost e-Uputnice u medicinsko-biokemijski laboratorij i u izvanbolničkoj specijalističko-konzilijarnoj zdravstvenoj zaštiti. Implementacijom E-recepta omogućeno je pacijentima da podižu lijek u bilo kojoj ljekarni u Hrvatskoj.

U Hrvatskoj je implementacijom mehanizama elektroničke razmjene informacija (e-Recept, e-Uputnica, poruka poslije svakog pregleda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, izvješće o bolovanju, te četiri poruke za Hrvatski zavod za javno zdravstvo: pompidou obrazac, prijave maligne neoplazme, prijava zarazne bolesti i prijava neželjenih nuspojava prigodom obvezne imunizacije) postavljen dobar temelj za središnji elektronički zdravstveni zapis pacijenta.

10.3. SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE

Sukladno odredbama Zakona o hrani (Narodne novine, br. 46/07, 84/08 i 55/11) Ministarstvo poljoprivrede je u Republici Hrvatskoj središnje tijelo državne uprave nadležno za sigurnost, higijenu i kakvoću hrane te za organizaciju službenih kontrola. Službene kontrole hrane se provode u svim fazama proizvodnje, prerade i distribucije hrane te obuhvaćaju kontrole subjekata u poslovanju s hranom, uporabu hrane, skladištenje hrane, sve procese, materijale, tvari, aktivnosti ili postupke, uključujući i prijevoz koji se odnosi na hranu ili hranu za životinje i na žive životinje. Službene kontrole provode se pri stavljanju na tržište Republike Hrvatske, kao i pri uvozu i izvozu hrane. Službene kontrole hrane provode osobe nadležne za provođenje službenih kontrola pri Ministarstvu poljoprivrede, Ministarstvu zdravlja i Državnom inspektoratu. Za koordinaciju aktivnosti službenih kontrola odnosno koordinaciju između svih tijela nadležnih za provođenje službenih kontrola hrane odgovorna je Uprava sigurnosti hrane i fitosanitarne politike Ministarstva poljoprivrede.

S ciljem povećanja učinkovitosti sustava službenih kontrola hrane, 3. ožujka 2010. godine potpisan je Sporazum o suradnji između nadležnog tijela i tijela nadležnih za provođenje službenih kontrola hrane. Sa svrhom unaprjeđenja sustava službenih kontrola organiziraju se zajednički sastanci predstavnika tijela uključenih u provođenje službenih kontrola (Ministarstvo poljoprivrede – veterinarska inspekcija, poljoprivredna inspekcija, stočarska inspekcija, inspekcija za kakvoću hrane; Ministarstvo zdravlja – sanitarna inspekcija; Državni inspektorat - gospodarska inspekcija).

U srpnju 2011. godine Ministarstvo poljoprivrede je donijelo Višegodišnji nacionalni plan službenih kontrola Republike Hrvatske za razdoblje od 1. srpnja 2011. godine do 1. srpnja 2015. godine. Plan sadrži opće informacije o strukturi i organizaciji sustava službenih kontrola hrane, hrane za životinje, zdravlja i zaštite životinja, biljnog zdravstva, te postavlja ciljeve i prioritete kontrolnih aktivnosti tijekom predviđenog vremenskog razdoblja provedbe. Opći cilj Plana Republike Hrvatske je zaštita zdravlja ljudi, životinja i bilja te zaštita interesa potrošača.

U rujnu 2012. godine ministar poljoprivrede je donio Plan upravljanja krizom u području sigurnosti hrane i hrane za životinje. Plan je objavljen na web stranicama Ministarstva poljoprivrede. Cilj Plana je pružiti opći pregled mehanizma odziva koji se aktivira u izvanrednim i kriznim situacijama te operativne smjernice o tome kako bi sustav upravljanja sigurnošću hrane trebao djelovati. Planom su propisane mjere koje se moraju provesti bez odgađanja, kada se utvrdi da hrana ili hrana za životinje predstavlja ozbiljnu opasnost za ljude ili životinje bilo izravno ili putem okoliša.

Ministarstvo poljoprivrede je također odgovorno i za uspostavu i upravljanje sustavom brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje na nacionalnoj razini odnosno HR RASFF sustavom. HR RASFF sustav uključuje tijela nadležna za provođenje službenih kontrola, odnosno za upravljanje rizikom i institucije uključene u procjenu rizika. Tijela nadležna za provođenje službenih kontrola, odnosno Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravlja i Državni inspektorat odgovorna su za upravljanje rizikom, a za procjenu rizika je odgovorna Hrvatska agencija za hranu (HAH). U HR RASFF sustav uključeni su i laboratoriji kao dio sustava službenih kontrola. HR RASFF sustav osigurava kontinuiranu komunikaciju između tijela i institucija uključenih u taj sustav, a razmjena svih obavijesti i podataka u HR RASFF sustavu odvija se elektroničkim putem. HR RASFF sustav osigurava brzi protok informacija i dostavu podataka unutar sustava službenih kontrola te brzo i učinkovito poduzimanje potrebnih kontrolnih aktivnosti i/ili mjera.

Glavni cilj propisa o hrani je osiguranje visoke razine zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom, uzimajući u obzir posebice razlike u opskrbi hranom, uključujući tradicionalne proizvode, pritom osiguravajući učinkovito funkcioniranje tržišta. Vezano za informiranje potrošača o hrani, među propisima o hrani potrebno je istaknuti propis o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane i Pravilnik o navođenju hranjivih vrijednosti hrane koji je u potpunosti usklađen s relevantnim propisima Europske unije. Označavanje hrane jedno je od najsloženijih zakonski uređenih područja vezanih za hranu. Razlog tome je što ono obuhvaća brojne ciljeve kao što su zaštita potrošača, poštivanje proizvođačke i poslovne tajne, omogućavanje slobodnog kretanja robe (hrane) te mogućnost upravljanja krizom kada postoji opasnost štetnog djelovanja hrane na zdravlje ljudi. Ispravno označena hrana omogućuje brzo povlačenje hrane s tržišta, obavještanje potrošača i osoba odgovornih za provedbu službenih kontrola s ciljem sprečavanja širenja opasnosti kao i izolaciju dijela proizvodnog procesa i distribucijskog lanca u kojem je nađen proizvod sa štetnim djelovanjem na ljudsko zdravlje. Budući da je označavanje najvažniji trenutak u komunikaciji proizvođača hrane s potrošačem, bitno je da potrošač dobije ispravne i jasne informacije na temelju kojih će donijeti odluku o kupnji određenog proizvoda koji odgovara njegovom načinu prehrane. Također označavanjem hrane potrošač se mora educirati, a nutritivnim označavanjem bi se trebala sustavno postići promjena prehrambenih navika kako bi se postigla uravnotežena prehrana. Zakonodavni temelj za uređenje označavanja, reklamiranja i prezentiranja hrane dan je Zakonom o hrani koji je usklađen s Uredbom EZ 178/2002. Na temelju Zakona o hrani doneseni su propisi kojima se propisuju opći zahtjevi označavanja hrane, kao i dodatni zahtjevi označavanja hrane, a koji su usklađeni s relevantnim propisima Europske unije. Pravilnikom o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane (Narodne novine, br. 63/2011 i 79/2011) i Pravilnikom o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (Narodne novine, broj 29/2009) propisani su opći zahtjevi označavanja hrane. Dodatni zahtjevi označavanja propisani su vertikalnim propisima, a odnose se na pojedine kategorije hrane.

U tom smislu je označavanje proizvoda ribarstva, osim propisanih općih uvjeta, propisano i Zakonom o strukturnoj potpori i uređenju tržišta u ribarstvu (Narodne novine, br. 153/2009, 127/2010 i 50/2012), a tehničko usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije u smislu dodatnog označavanja proizvoda ribarstva i akvakulture izvršeno je dopunama u relevantnim Uredbama Europske unije. Proizvodi ribarstva, osim općih uvjeta, imaju i dodatnu obvezu označavanja propisanu Uredbom Vijeća br. 104/2000 o zajedničkoj organizaciji tržišta proizvodima ribarstva i akvakulture i Uredbom Vijeća br. 2065/2001 koja određuje detaljna pravila za informiranje potrošača o proizvodima ribarstva i akvakulture. Obzirom na promjene koje su se dogodile u općim propisima u pogledu informiranja potrošača, a koje su definirane Uredbom Vijeća br. 1169/2011 o informiranju potrošača o hrani, te obzirom na reformu koja je u tijeku u pogledu zajedničke ribarstvene politike, poduzeto je niz aktivnosti kako bi se zadovoljili zahtjevi u svezi informiranja potrošača o proizvodima ribarstva i akvakulture sukladno propisima, kako u pogledu proizvođača, tako i potrošača. Važno je istaknuti da zajednička ribarstvena politika stavlja veliki naglasak na informiranje potrošača što je indikator i nacionalnim tijelima da intenziviraju aktivnosti u tom smislu i pruže adekvatne i pravodobne informacije sektoru.

Ministarstvo poljoprivrede kontinuirano izrađuje posebne propise kojima se uređuje područje kakvoće hrane za pojedine kategorije hrane. Navedenim propisima se preuzimaju odredbe relevantnih propisa Europske unije te se propisuju i dodatni zahtjevi kakvoće na nacionalnoj razini. Cilj tih propisa je osiguranje standardizirane kakvoće hrane koja se nudi krajnjim potrošačima.

U svrhu učinkovite provedbe zakonodavstva iz područja označavanja i kakvoće hrane Ministarstvo poljoprivrede je izradilo Vodič za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane i Vodič za navođenje hranjivih vrijednosti hrane koji je objavljen na web stranici Ministarstva poljoprivrede te kontinuirano održava edukacije osoba koje provode službene kontrole i subjekata u poslovanju s hranom.

Sukladno Zakonu o hrani, za provedbu službenih kontrola nad označavanjem hrane nadležno je Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravlja i Državni inspektorat. Uprava veterinarstva Ministarstva poljoprivrede odgovorna je za provedbu službenih kontrola označavanja hrane životinjskog podrijetla u proizvodnji, preradi i maloprodaji, te pri uvozu. Za provedbu službenih kontrola označavanja hrane neživotinjskog podrijetla u proizvodnji, preradi i maloprodaji, te pri uvozu odgovorna je Uprava za sanitarnu inspekciju Ministarstva zdravlja. Osim toga, službene kontrole nad označavanjem hrane u maloprodaji provodi i Državni inspektorat.

Osim toga, jedan od općih ciljeva Strateškog plana Ministarstva poljoprivrede je „Zaštita zdravlja ljudi, životinja i bilja te zaštita interesa potrošača“. U svrhu ostvarenja navedenog općeg cilja postavljeni su i posebni ciljevi, a jedan od njih je „Unapređenje sustava sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje“. Budući da je Ministarstvo poljoprivrede prepoznalo važnost podizanja svijesti javnosti o pitanjima sigurnosti i kakvoće hrane jedan od načina ostvarenja unapređenja sustava sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje je i komunikacija s javnosti i jačanje svijesti javnosti. U svrhu unapređenja komunikacije s javnosti i jačanja svijesti javnosti o sigurnosti hrane Ministarstvo poljoprivrede će u sljedećem trogodišnjem razdoblju provoditi aktivnosti koje se odnose na informiranje javnosti o pitanjima sigurnosti hrane. Te aktivnosti uključuju izradu i provedbu komunikacijske strategije za informiranje javnosti, aktivnosti educiranja i informiranja te izradu i distribuciju publikacija (brošure, leci i sl.). Osim navedenih aktivnosti, u slučajevima kada postoji opravdana sumnja da hrana ili hrana za životinje može predstavljati rizik za zdravlje ljudi ili životinja tada Ministarstvo poljoprivrede putem svoje web stranice obavještava javnost o prirodi rizika za zdravlje, identificirajući u najvećoj mogućoj mjeri hranu ili hranu za životinje ili vrstu hrane ili hrane za životinje, rizik koji može predstavljati i mjere koje se poduzimaju ili će se poduzeti za sprječavanje, smanjivanje ili uklanjanje tog rizika.

Inspekcija za kakvoću hrane djeluje od 2008. godine te je do kraja 2011. godine imala dva inspektora za kakvoću hrane, jedan u područnoj jedinici i jedan u sjedištu Ministarstva. Nadležno tijelo zaposlilo je u 2012. godini jednog inspektora za kakvoću hrane za provedbu službenih kontrola, a očekuje se još jedan viši inspektor za kakvoću hrane u područnoj jedinici. Predviđeni broj zaposlenih u inspekciji za kakvoću hrane, a koji bi bio dostatan za provedbu službenih kontrola, je pet inspektora u područnim jedinicama i dva u sjedištu Ministarstva.

U provedbi inspeksijskog nadzora, inspektor za kakvoću hrane je ovlašten uzimati uzorke hrane u svrhu utvrđivanja kakvoće i dostavljati ih na analizu ovlaštenom laboratoriju.

Ako nadležni inspektor u obavljanju inspeksijskog nadzora temeljem Zakona o hrani utvrdi postupanje protivno odredbama ovoga Zakona ili drugih propisa donesenih na temelju njega, mora poduzeti mjere kako bi se osiguralo uklanjanje utvrđenih nedostataka, tj. rješenjem će narediti otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnosti moraju otkloniti te će podnijeti optužni prijedlog nadležnom prekršajnom sudu ili, u slučaju kaznenog djela, prijedlog za pokretanje kaznenog postupka državnom odvjetništvu.

Veterinarska inspekcija kontinuirano provodi nadzor u objektima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla i hranom za životinje od primarne proizvodnje do stavljanja na tržište.

Ministarstvo poljoprivrede kontinuirano izrađuje nacionalne propise koji su usklađeni sa zakonodavstvom Europske unije kojima se uređuje područje hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje, te propise kojima se preuzimaju odredbe važećih propisa Europske unije u cilju osiguranja zdravstvene ispravnosti hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje.

Također, u svibnju 2012. godine donesen je novi Zakon o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (Narodne novine, broj 50/2012) i dva provedbena propisa temeljem ovog Zakona: Pravilnik o oznakama izvornosti i oznakama zemljopisnog podrijetla poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (Narodne novine, broj 102/2012), Pravilnik o oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (Narodne novine, broj 105/2012).

Trenutno važeći je i Pravilnik o izgledu i načinu korištenja znaka oznake izvornosti, oznake zemljopisnog podrijetla i oznake tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (Narodne novine, broj 23/2010).

Nacionalnim pravilnikom o oznakama zdravstvene ispravnosti i identifikacijskim oznakama hrane životinjskog podrijetla (Narodne novine, broj 92/2012) propisane su oznake zdravstvene ispravnosti i identifikacijske oznake hrane životinjskog podrijetla koja potječe iz odobrenih objekata i objekata odobrenih pod posebnim uvjetima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, a Pravilnikom o zahtjevima sljedivosti za hranu životinjskog podrijetla (Narodne novine, broj 33/2012), kojim se usklađuje nacionalno zakonodavstvo sa zakonodavstvom Europske unije na području hrane životinjskog podrijetla, propisuju se zahtjevi sljedivosti za subjekte u odnosu na hranu životinjskog podrijetla.

Temeljem novog Zakona, inspekcijski nadzor nad provedbom propisa za navedeno područje u dijelu proizvodnje provodi inspekcija za kakvoću hrane osnovana pri Ministarstvu poljoprivrede.

Trenutno u Republici Hrvatskoj imamo četiri registrirana naziva proizvoda s oznakom izvornosti i sedam registriranih naziva proizvoda s oznakom zemljopisnog podrijetla.

U Registar oznaka izvornosti upisani su nazivi proizvoda: Istarski pršut, Varaždinsko zelje, Ogulinski kiseli kupus/Ogulinsko kiselo zelje i Ekstra djevičansko maslinovo ulje Cres .

U Registar oznaka zemljopisnog podrijetla upisani su nazivi proizvoda: Poljički soparnik/Poljički zeljanik/Poljički uljenjak, Meso zagorskog purana, Lički krumpir, Krčki pršut, Drniški pršut, Dalmatinski pršut i Baranjski kulen.

Inspekcijski nadzor temeljem Zakona o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda još se ne provodi obzirom da su sve navedene oznake registrirane krajem 2011. i početkom 2012. godine te još nema upisanih proizvođača ili prerađivača u Upisniku korisnika registriranih oznaka izvornosti i Upisniku korisnika registriranih oznaka zemljopisnog podrijetla proizvoda, tj. u tijeku je podnošenje Zahtjeva za utvrđivanje sukladnosti proizvoda sa specifikacijom certifikacijskim tijelima.

Nadalje, Popis ovlaštenih certifikacijskih tijela bit će objavljen na internetskim stranicama Ministarstva.

Hrvatska agencija za hranu (HAH) provodi svoje zadaće i aktivnosti na području zaštite potrošača u okviru svoje nadležnosti te prema Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2009. - 2012. godine u kojem je istaknuta potreba za daljnjim jačanjem razine zaštite potrošača u području sigurnosti i kakvoće hrane, kao jednom od prioriteta područja.

Temeljem usvojenog Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2009. - 2012. godine donesen je Akcijski plan koji je dao smjernice i potaknuo aktivnosti na izvršenju zadaća u sagledavanju i rješavanju utvrđenih aktualnih problema u području sigurnosti i kakvoće hrane.

Odgovarajući na izazove globalizacije kao i očekivanja i zahtjeve potrošača, HAH je u svom svakodnevnom radu sudjelovao izravno i neizravno u ostvarenju ključnih ciljeva u svom prioritetnom području i zakonom propisane nadležnosti. S krajnjim ciljem zaštite potrošača, Hrvatska agencija za hranu provodi svoju temeljnu zadaću, kroz izradu inicijalne procjene rizika, znanstvene procjene rizika i donošenjem znanstvenih mišljenja vezano za rizike porijeklom iz hrane i hrane za životinje.

Hrvatska agencija za hranu, istovremeno, doprinosi zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača, ali i jačanju položaja potrošača i svijesti o njihovim pravima i aktivnoj ulozi u tržišnom gospodarstvu.

Programom rada za 2011. godinu došlo je do zamjene dviju planiranih aktivnosti iz Akcijskog plana („obilježavanje tjedna pažnje na poremećaje prehrane” i „Pilot projekt – edukacija o sigurnosti hrane za osnovne škole”) zbog usmjeravanja planiranih sredstava na prioritetni projekt – „Prehrambene navike”. Time će se dobivena procjena izloženosti moći koristiti u svrhu izrade cjelovite procjene rizika za pojedine namirnice, na nacionalnoj razini u interesu zaštite potrošača.

Kroz tehničku pomoć, Hrvatska agencija za hranu sudjelovala je u radu ukupno 19 povjerenstava Ministarstva poljoprivrede i Ministarstva zdravlja te imao predstavnika u Povjerenstvu za koordinaciju rada tijela nadležnih za provedbu nadzora u području zaštite ekonomskih prava potrošača i sigurnosti proizvoda u Republici Hrvatskoj Ministarstva gospodarstva.

Hrvatska agencija za hranu, već tradicionalno, organizira konferencije, okrugle stolove i obilježava važne datume s ciljem osvješćivanja o aktualnim pitanjima i uspostavljanja dijaloga sa svim dionicima, vezano za pitanja sigurnosti hrane.

Edukacija potrošača je na početku promatranog razdoblja bila bazirana, u velikoj mjeri, na pisanim edukativnim materijalima. S vremenom se Hrvatska agencija za hranu sve više okreće edukaciji potrošača putem web stranice, te priprema uvjete za komunikaciju putem novih medija i socijalnih mreža.

Hrvatska agencija za hranu postigla je značajano prepoznat napredak u komunikaciji s potrošačima kroz aktivnosti usmjerene na utvrđivanje percepcije potrošača budući je poznavanje percepcije i razina povjerenja potrošača u komunikacijske kanale, kojima mu se obraćamo, nužno za pravilnu i učinkovitu komunikaciju.

Zaključno, Hrvatska agencija za hranu prilagođava se u odnosu na svoje korisnike jasnom strategijom približavanja novim trendovima, izazovima i znanstvenim dostignućima, a prije svega spremnošću da odgovori na aktualna pitanja i moguće krizne situacije u području sigurnosti hrane.

S ciljem postizanja maksimalne razine zaštite potrošača, Upravno vijeće, kao najviše tijelo Hrvatske agencije za hranu, s upravljačkom ulogom, sukladno Zakonu o hrani (Narodne novine, broj 46/2007), ima izabranog jednog člana Upravnog vijeća iz područja zaštite prava potrošača.

U području genetski modificiranih organizama predstavnici Ministarstva zdravlja uključeni su od 2005. godine kroz donošenje Zakona o genetski modificiranim organizmima (u daljnjem tekstu: GMO), čime je započelo usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije u tom području. Zakonom o GMO-a Ministarstvu zdravlja povjerena je uloga koordinatora svih aktivnosti vezano za GMO-e te su s tim u vezi nakon osnivanja Odjela za GMO kontrolu (u daljnjem tekstu: Odjel) krajem 2007. godine do 2010. godine nastavljene intenzivne aktivnosti vezano za donošenje podzakonskih propisa u tom području.

Zakonodavstvo Republike Hrvatske na području GMO-a u cijelosti je usklađeno s važećom pravnom stečevinom Europske unije. Odjel je središnje i koordinativno tijelo za obavljanje svih stručnih poslova u vezi s GMO-om, koje osim što obavlja upravno pravne i stručne poslove na području GMO-a sukladno svom djelokrugu nad proizvodnjom i prometom GMO-a, ovlašćuje laboratorije za ispitivanje, kontrolu i praćenje GMO-a i proizvoda koji sadrže ili se sastoje ili potječu od GMO-a, te utvrđuje uvjete koje moraju ispunjavati laboratoriji za detekciju GMO-a na području Republike Hrvatske.

Osim toga, Odjel predlaže Vladi Republike Hrvatske privremeno ili trajno ograničenje ili zabranu uvoza proizvoda koji sadrže ili se sastoje ili potječu od GMO-a, provodi upravni postupak izdavanja rješenja za prekogranični prijenos, provoz i uvoz, verificira odobravanje svakog GMO ili proizvoda koji sadrži ili se sastoji ili potječe od GMO prilikom prvog stavljanja na tržište Republike Hrvatske i daje ovlaštenja pravnim osobama za izradu procjene rizika.

Jedna od osnovnih zadaća Odjela bilo je upućivanje Vladi Republike Hrvatske Odluke za imenovanje Vijeća za GMO, osnivanje neovisnog stručnog tijela koje svojom savjetima i odlukama pomaže u kreiranju Nacionalne politike na području GMO-a među svim tijelima koja su uključena u problematiku GMO-a.

U skladu s tim, Odjel kontinuirano provodi i koordinira službenim kontrolama u vidu inspekcijskih nadzora, te monitoringa, na način da se provjeri da li proizvod u sebi sadrži genetski promijenjeni umetak (transformation event), procijeni izloženost potrošača na prisutnost GMO u hrani biljnog ili životinjskog podrijetla, te da se osiguraju uvjeti za nesmetanu trgovinu proizvodima biljnog i životinjskog podrijetla.

Od 2007. godine do danas provodi se sustavno praćenje prisutnosti GMO-a na tržištu Republike Hrvatske u vidu Nacionalnog Programa praćenja (monitoringa) GMO-a u proizvodima biljnog i životinjskog podrijetla na tržištu Republike Hrvatske. U posljednje 2,5 godine uzorkovano je 500 uzoraka hrane na što je utrošeno cca 1.000.000,00 kuna.

Odjel kao koordinativno tijelo za sva pitanja o GMO-u organizira i provodi kvartalne sastanke između tijela uključenih u problematiku GMO, kao i edukativne radionice te studentska putovanja predstavnika institucija uključenih na području GMO-a. Velik doprinos Odjela je u komunikaciji sa Europskom komisijom u pregovorima za poglavlje 12. Sigurnost hrane, veterinarstvo i fitosanitarna politika kao i za poglavlje 27. Okoliš.

Posebno veliki doprinos Odjela očituje se u provođenju postupka pridruživanja obaju Hrvatskih laboratorija za detekciju GMO (Laboratorija za kvantifikaciju GMO i procjenu rizika Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, te Laboratorija za sjeme, Zavoda za sjeme i rasadničarstvo Osijek, Hrvatskog centra za selo i poljoprivredu) u Europsku mrežu laboratorija za detekciju GMO potpisivanjem Consortium agreementa kojim su potvrđene stručnosti i sposobnosti hrvatskih laboratorija u području detekcije GMO. Odjel obavlja upravno-pravne i stručne poslove u vezi s novom hranom i vodi Upisnik nove hrane odobrene

na tržištu Republike Hrvatske na osnovi kojega se donosi i plan programa praćenja (monitoringa) nove hrane odobrene na tržištu Republike Hrvatske. Isto tako, Odjel je koordinativno tijelo za provođenje službenih kontrola u svrhu ispitivanja ostataka pesticida u i na hrani biljnog i životinjskog podrijetla na tržištu Republike Hrvatske u skladu sa odredbama članka 86. Zakona o hrani (Narodne novine, br. 46/2007 i 55/2011).

U području sigurnosti hrane sanitarna inspekcija je provodila nadzore nad ugostiteljskim objektima, skupinama barovi restorani, hotelima, trgovinama na malo i supermarketima, tržnicama, veleprodajama i skladištima, proizvodnji i vodoopskrbnim objektima.

Tijekom 2009. godine obavljeno je 27.771 nadzor, od toga je napisano 9.344 rješenja, pokrenuta su 723 prekršajna postupka i naplaćeno je 2.065 mandatnih kazni. U 2009. godini za potrebe mikrobioloških analiza uzeto je 27.771 uzorak gotove hrane, sladoleda i kolača, a za potrebe kemijskih analiza uzeta su 1.654 uzorka.

2010. godine je izvršeno 26.309 nadzora, napisano je 7.983 rješenja, pokrenuto je 712 prekršajnih postupaka i naplaćeno je 2.754 mandatnih kazni. Za potrebe mikrobioloških analiza uzeto je 2.385 uzoraka i 1.237 uzoraka za potrebe kemijskih analiza.

2011. godine izvršeno je 24.013 nadzora, napisano je 7.680 rješenja, pokrenuto je 748 prekršajnih postupaka i naplaćeno je 2.984 mandatnih kazni. Uzeto je 1.894 uzoraka za potrebe mikrobioloških analiza te 1.542 uzorka za potrebe kemijskih analiza.

U razdoblju od 2009. do 2012. godine izdana je za potrebe izvoza 41 potvrda o slobodnoj prodaji proizvoda na tržištu Republike Hrvatske.

Postupak notifikacije dodataka prehrani 2009. godine prošlo je 792 proizvoda, 2010. godine 727 proizvoda, 2011. godine 764 proizvoda, a u 2012. godini se očekuje oko 700 predmeta.

U skladu s obvezama za subjekte u poslovanju s hranom, koje proizlaze iz članka 51. Zakona o hrani (Narodne novine, broj 46/2007) te mogućnostima koje daje članak 8. točka 1. Pravilnika o higijeni hrane (Narodne novine, broj 99/2007) Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora u suradnji s resornim državnim institucijama izradile su Vodič dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom i HACCP vodiča – praktična provedba HACCP sustava za trgovinu. Vodič je izrađen rukovodeći se iskustvima i praksom europskih zemalja, te je bitna karika za praktičnu provedbu zakonskih obaveza za sve subjekte u djelatnosti trgovine hranom, a pozitivno je ocijenjen od strane Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, te se smatra nacionalnim vodičem koji je primjenljiv u sektoru trgovine. Riječ je o Vodiču koji obuhvaća sve faze procesa u sektoru trgovanja hranom, od nabave do usluživanja potrošača, uključujući i kontrolu dobavljača. Provedeći upute iz Vodiča i vodeći predviđene evidencijske liste, realiziraju se propisane zakonske obveze, stoga je poslovanje moguće i samostalno urediti prema zahtjevima Vodiča.

10.4. SIGURNOST PROIZVODA

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

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

Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda iz ožujka 2009. i njegovim izmjenama i dopunama iz prosinca 2010. u potpunosti su implementirane Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ), te Direktiva (87/357/EEZ) koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača (opasne imitacije).

Ovaj Zakon uređuje da svi proizvodi koji se stavljaju na tržište moraju biti sigurni. Potrošači trebaju raspolagati svim bitnim informacijama koje se odnose na sigurnost proizvoda koji se nude na tržištu.

U prosincu 2010. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX) (Narodne novine, broj 5/2011).

Cilj sustava RAPEX je informiranje javnosti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost kao i olakšavanje praćenja učinkovitosti nadzora nad tržištem.

Predmetnom je Uredbom određen Državni inspektorat kao kontaktna točka, a također su određena i kontaktna mjesta i to Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva), Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (sada Ministarstvo zdravlja), Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture (sada Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture), Ministarstvo financija – Carinska uprava, te područne jedinice Državnog inspektorata.

Ova Uredba stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

Radi što učinkovitijeg provođenja nadzora nad tržištem u području sigurnosti proizvoda, u prosincu 2010. godine ministar gospodarstva objavio je ažurirani Popis hrvatskih normi u području opće sigurnosti proizvoda (Narodne novine, broj 56/2012).

Ministar gospodarstva također je objavio i Pravilnik o obavješćivanju o proizvodu koji je opasan za potrošače (Narodne novine, br. 55/2010 i 90/2010) kao i Vodič za procjenu i vrednovanje rizika.

Temeljem izmjena i dopuna Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (Narodne novine, br. 30/2009 i 139/2010) iz prosinca 2010. godine ministar gospodarstva je u veljači 2011. godine donio Naredbu o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat i Naredbu o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ (Narodne novine, broj 19/2011), te izmjene istih, a kojima se produžilo njihovo važenje.

Inspeksijski nadzori gospodarskih inspektora kontinuirano su se provodili u razdoblju od 2009. do 2012. godine radi zaštite sigurnosti i zdravlja potrošača. Inspeksijski nadzori sigurnosti proizvoda usmjereni su prema rizičnim grupama proizvoda, pri tome koristeći sve raspoložive podatke (informacije dostupne putem RAPEX sustava, pritužbi potrošača, izvješća o ispitivanju proizvoda, obavijesti o povlačenju proizvoda zaprimljenih od strane gospodarskih subjekata i dr.). Tako je radi zaštite sigurnosti i zdravlja potrošača, kroz provjere sigurnosti i sukladnosti proizvoda stavljenih na tržište, nadzirana primjena odredbi Zakona o općoj sigurnosti proizvoda. Inspektori su poduzimali odgovarajuće represivne mjere, uključujući i povlačenje proizvoda s tržišta Republike Hrvatske u slučajevima kada su proizvodi koji su stavljeni na tržište predstavljali rizik za potrošače. U pogledu informiranja potrošača o opasnim proizvodima od 2009. godine do 2012. godine putem web stranice Državnog inspektorata objavljujane su obavijesti o dragovoljnim kao i represivnim mjerama poduzetim radi povlačenja proizvoda s tržišta Republike Hrvatske i povrata od potrošača. Od 2009. godine do lipnja 2012. godine ukupno je objavljena 91 obavijest o opasnim proizvodima na tržištu Republike Hrvatske. U narednom razdoblju predviđen je nastavak aktivnosti na informiranju potrošača putem web stranica Državnog Inspektorata.

Također su dalje razvijani sustavi RAPEX i RASFF u kontaktnom mjestu koje se nalazi u okviru Državnog inspektorata.

U razdoblju od 1. siječnja 2009. do 30. siječnja 2012. godine, obavljeno je 3.594 kontrola odredbi Zakona o općoj sigurnosti proizvoda, od čega je utvrđeno 896 povreda, te su izrečene mjere o otklanjanju nedostataka i zabrani stavljanja na tržište nesigurnih proizvoda u vrijednosti 2.708.757,75 kn. Radi provjere sigurnosnih zahtjeva, uzeta su 93 uzorka (dječji vrtići, dječja kolica, madraci, dječje hodalice, namještaj za prematanje, dječje stolice za hranjenje, kreveti na kat, dječji bicikli, dječji odjevni predmeti sa vezicama).

Tijekom 2009. godine uzeto je 12 uzorka i to 3 uzorka dječjeg namještaja i opreme i 9 uzoraka dječje odjeće.

Tijekom 2010. godini uzeto je 29 uzoraka i to 2 uzorka dječjih vrtića, 4 uzorka dječjih kolica, 2 uzorka kreveta na kat, 2 uzorka madraca, 2 uzorka dječje stolice za hranjenje, 2 uzorka stola za prematanje, 2 uzorka dječje hodalice, 4 uzorka dječjih krevetića i 9 uzoraka dječje odjeće s vezicama.

Tijekom 2011. godine uzeto je 36 uzoraka i to 8 uzorka ljestvi, 9 uzoraka dječjeg namještaja, 7 uzorka dječje odjeće s vezicama, 12 uzoraka dječjih bicikla.

U razdoblju siječanj – lipanj 2012. godine uzeto je 16 uzoraka i to 6 uzorka dječjih bicikla i 10 uzorka dječje opreme i namještaja.

Od planiranih zadaća u djelokrugu Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture u dijelu koji se odnosi na područje „Sigurnost proizvoda“ navedena je obveza usklađivanja zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske Unije kroz planirane Izmjene i dopune Tehničkih pravila za plovila unutarnje plovidbe koja se usklađuju s izmijenjenom i dopunjenom Direktivom 2006/87/EC kao i njezinim izmjenama.

Navedene Izmjene i dopune Tehničkih pravila u predviđenom nisu realizirane zbog potrebe usklađivanja sa Hrvatskim registrom brodova koji je prioritetno bio orijentiran na usklađivanje pomorskih poslova.

U srpnju 2011. godine donesene su Izmjene i dopune pravila za statutarnu certifikaciju brodova – Pomorska oprema vezano za usklađivanje s Direktivom 2009/26/EZ od 06. travnja 2009. godine i Direktivom 2010/68/EU o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 96/98/EZ o pomorskoj opremi.

Donošenjem Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture (Narodne novine, broj 27/2012) u dijelu Uprave sigurnosti plovidbe ustrojena je posebna služba nadležna između ostaloga i za obavljanje poslova nadzora stavljanja rekreacijskih plovila i pomorske opreme na tržištu i/ili u uporabu. U suradnji s Ministarstvom financija - Središnjim uredom, Carinskom upravom započet je proces uspostave zajedničke suradnje i izgradnje sustava nadzora i međusobne komunikacije kod puštanja rekreacijskih plovila u slobodan promet.

Zbog zabrane zapošljavanja novih djelatnika u državnu službu nije realizirano planirano zapošljavanje 3 inspektora sigurnosti plovidbe.

Nadalje, u okviru usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije usklađen je i Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu donošenjem Izmjena i dopuna Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (Narodne novine, broj 134/2009).

Donošenjem Izmjena o dopuna Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 90/2011) koji je stupio na snagu 10. kolovoza 2011. godine, zakonodavstvo Republike Hrvatske u području elektroničkih komunikacija u potpunosti je usklađeno s mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije.

Tehnički propis za drvene ploče donesen je 2011. godine pod nazivom Pravilnik o tehničkim zahtjevima za drvene ploče (Narodne novine, broj 24/2011).

U narednom razdoblju planira se donošenje tehničkog propisa za namještaj i dijelove namještaja zbog dodatnog tehničkog usklađivanja sa važećim europskim i hrvatskim normama kao i Zakona o preradi i uporabi drva i proizvoda od drva.

Od planiranih zadaća u djelokrugu Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta u dijelu koji se odnosi na područje „Sigurnost proizvoda“ navedena je „Inicijativa međuresorne suradnje u području uvođenja sigurnosti dječjih igrališta (vanjskih i unutarnjih) te sportskih objekata“.

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta je putem svog predstavnika sudjelovalo u međuresornoj radnoj skupini drugih ministarstava, a na inicijativu Ministarstva gospodarstva, s namjerom da se sva igrališta u dječjim vrtićima, osnovnim školama kao i sportske dvorane i igrališta u općinama i gradovima, postavljena na otvorenim i zatvorenim prostorima trgovačkih lanaca, učine sigurnim za djecu od prve do osamnaeste godine života.

Pritom je važno napomenuti da su igrališta u osnovnim školama i dječjim vrtićima sastavni dio vrtićkog i školskog prostora i da su sva igrališta/sprave kojima se koriste djeca atestirana.

U dječjim vrtićima posebno se provode sigurnosno-zaštitni i preventivni programi kojima se jamči sigurnost djece na svim prostorima.

Nadalje, u osnovnim i srednjim školama se provode sigurnosno-zaštitni i preventivni programi radi zaštite samih učenika, a Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta prema svojim zakonskim propisima nije nadležno za osiguravanje sigurnosti na otvorenim igralištima koje koriste djeca i učenici u svoje slobodno vrijeme. Sigurnost dječjih igrališta potrebno je u narednom razdoblju sustavno rješavati, a kako bi djeca pri korištenju igrališta bila sigurna.

10.4.1. SLOBODA KRETANJA ROBA

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

Prateći promjene na tržištu te potrebu daljnjeg usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije u 2009. godini pristupilo se izradi novog Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (Narodne novine, broj 20/2010).

Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (Narodne novine, broj 20/2010) predstavlja usklađivanje Zakona s Uredbom 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. godine koja se odnosi na određivanje zahtjeva za akreditaciju i nadzor nad tržištem prilikom stavljanja proizvoda na tržište.

Cilj usklađivanja je razvoj i povećanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva na međunarodnom i europskom tržištu, poboljšanje sigurnosti proizvoda, zaštita zdravlja i sigurnosti na radu, zaštita okoliša, prirode i zaštita potrošača, te razvoj zakonodavstva i tehničke infrastrukture, što omogućava slobodu kretanja roba na jedinstvenom tržištu Europske unije.

U 2009. godini donesena je Uredba o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (Narodne novine, br. 28/2009 i 154/2009).

Pravni temelj za donošenje Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva bio je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (Narodne novine, br. 158/2003 i 79/2007). Uredba je usklađena s:

Direktivom 98/34/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 22. lipnja 1998. godine o postupku obavješćivanja u području normi i tehničkih propisa, te

Direktivom 98/48/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 20. srpnja 1998. godine kojom se izmjenjuje i dopunjuje Direktiva 98/34/EZ.

Ovom Uredbom propisan je postupak službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa te propisa o uslugama informacijskog društva prema Europskoj uniji.

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

Postupak službenog obavješćivanja u smislu ove Uredbe provode:

- Središnje tijelo državne uprave koje priprema tehnički propis o tome obavještava informacijsku središnjicu.
- Informacijska središnjica za provedbu službenog obavješćivanja u smislu ove Uredbe, prema propisima Europske unije djeluje u okviru središnjeg tijela državne uprave, nadležnog za gospodarstvo.
- Informacijska točka za provedbu službenog obavješćivanja za područje norma u smislu ove Uredbe, djeluje u okviru nacionalnog normirnog tijela Republike Hrvatske.

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

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

U cilju daljnjeg usklađivanja u studenome 2012. godine pripremljen je Nacrt prijedloga nove Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području tehničkih propisa i propisa o uslugama informacijskog društva, a koji je dostavljen 3. prosinca 2012. godine. Europskoj komisiji na mišljenje.

Pozitivni učinci za Republiku Hrvatsku sagledavaju se kroz mogućnost očitovanja na propise ostalih država članica Europske unije na koji način će se uspostaviti mreža kontakata s poslovnom zajednicom i izvoznicima koji će imati velike koristi od ovog postupka. Naime, na ovaj način će se omogućiti hrvatskim gospodarstvenicima da se upoznaju s novim propisima i prije nego što oni budu doneseni, a kako bi se na vrijeme spriječile nepotrebne prepreke slobodnom kretanju roba.

Nadalje, u 2011. godini donesen je Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ (Narodne novine, broj 18/2011). Pravni temelj za donošenje Pravilnika o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (Narodne novine, broj 20/2010).

Pravilnikom o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ propisuje se oblik, sadržaj, izgled i način upotrebe oznake „C“ za označivanje proizvoda kako bi se izbjegle moguće neusklađenosti i nepotrebna ponavljanja u različitim propisima.

Ukoliko proizvod nije u području primjene Direktiva novog pristupa tada se označivanje oznakom „CE“ ne primjenjuje.

Direktive novog pristupa obuhvaćaju široku paletu proizvoda kao što su: niskonaponski električni uređaji, radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema (RiTT oprema), elektromagnetska kompatibilnost (EMC), strojevi, dizala, tlačna oprema, plinski uređaji, osobna zaštitna oprema, medicinski proizvodi, sigurnost igračaka, građevni proizvodi, eksplozivi za civilnu uporabu i drugi proizvodi.

Oznaku sukladnosti stavlja na proizvod proizvođač ili njegov ovlašten zastupnik ukoliko ga je proizvođač na to ovlastio pisanim putem.

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

U Republici Hrvatskoj označivanje sukladnosti do pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju obavlja se stavljanjem oznake „C“, a identifikacijski broj tijela za ocjenjivanje sukladnosti određuje čelnik središnjeg tijela državne uprave u čijem je djelokrugu donošenje tehničkog propisa.

Nakon pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji označivanje sukladnosti vršit će se stavljanjem oznake „CE“, a identifikacijski broj prijavljenog tijela (tijelo za ocjenjivanje sukladnosti prijavljeno Europskoj komisiji tj. „notify body“) dodjeljivat će Europska komisija.

U studenome 2012. godine donesen je Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ (Izmjenama će dokumenti o sukladnosti i oznaka „C“ za proizvode koji su pušteni u slobodan promet do dana pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju, sukladno carinskim propisima Republike Hrvatske, vrijediti do isteka zaliha, a najdulje 2 (dvije) godine od dana puštanja u slobodan promet).

U ožujku 2011. godine donesen je Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti (Narodne novine, broj 34/2011). Ovim pravilnikom propisuju se uvjeti koji se odnose na tijela

za ocjenjivanje sukladnosti (TOS) koja se prijavljuju Europskoj komisiji, postupci prijavljivanja TOS-ova (Europskoj komisiji i zemljama članicama Europske unije) i uvjeti koji se odnose na tijela koja provode prijavljivanje. Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju.

U studenome 2007. godine Vlada Republike Hrvatske je usvojila Strategiju za primjenu pravne stečevine u području slobode kretanja roba i Akcijski plan za usklađivanje s člancima 28. – 30. Ugovora o osnivanju Europske zajednice, sada člancima 34.-36. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

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

Svrha Akcijskog plana je precizno definirati konkretne zadaće s ciljevima, realnim rokovima i odgovornim tijelima državne uprave kako bi se omogućilo učinkovito ukidanje svih mjera s jednakim učinkom kvantitativnom ograničenju uvoza i izvoza roba i usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske s člancima 28.- 30. Ugovora o EZ (sada člancima 34.-36. Ugovora o funkcioniranju Europske unije), te time omogućavanje slobodnog protoka roba, povećavanje konkurentnosti i omogućavanje lakšeg pristupa robi iz Republike Hrvatske unutarnjem tržištu Europske unije kao i robi iz Europske unije tržištu Republike Hrvatske.

Sukladno Zaključcima Vlade Republike Hrvatske od 29. studenoga 2007. godine Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva) je zaduženo da tijekom svakog polugodišta tekuće godine izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o napretku u provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba, te o napretku u provedbi Akcijskog plana za usklađivanje sa člancima 28.-30. Ugovora o EZ (sada člancima 34.-36. Ugovora o funkcioniranju Europske unije) za Poglavlje 1. - Sloboda kretanja roba u zadanim rokovima.

Do kolovoza 2012. ukupno je doneseno 9 polugodišnjih Izvješća o provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba i 9 polugodišnjih Izvješća o provedbi Akcijskog plana za usklađivanje s člancima 28.-30. Ugovora o EZ (sada čl. 34.-36. Ugovora o funkcioniranju EU) za Poglavlje 1.- Sloboda kretanja roba u zadanim rokovima.

Realizirane aktivnosti 2009. - 2012. godina

- Donesen je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (Narodne novine, broj 20/2010),
- Donesen je Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti (Narodne novine, broj 34/2011),
- Donesen je Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ (Narodne novine, br. 18/2011 i 133/2012),
- Donesena je Uredba o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (Narodne novine, br. 28/2009 i 154/2009),
- Donesena je Odluka o imenovanju članova Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu Republike Hrvatske, donesen je Postupovnik o postupcima službenog

obavješćivanja u području norma i tehničkih propisa (Narodne novine, broj 19/2011) temeljem članka 8. stavka 2. Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (Narodne novine, broj 28/2009) kojim je propisan način postupanja i suradnje Informacijske središnjice (ISA-e), središnjih tijela državne uprave, informacijske točke (ITA), te način suradnje s gospodarskim subjektima.

- U 2012. godini održani su seminari o liberalizaciji tržišta roba i usluga. Pristupanjem Europskoj uniji Republika Hrvatska će postati dijelom jedinstvenog unutarnjeg tržišta Europske unije, odnosno slobodnog tržišta roba i usluga. U tu svrhu, Ministarstvo gospodarstva i Hrvatska gospodarska komora organiziraju niz seminara na temu liberalizacija tržišta roba i usluga koji će se održavati do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji. Seminari o liberalizaciji tržišta roba i usluga namijenjeni su svim poslovnim subjektima te tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave sa svrhom pružanja pravovremenih informacija o slobodi kretanja roba i usluga na europskom jedinstvenom tržištu.
- U 2012. godini postavljene su web stranice www.mingo.hr/robe koje omogućuju pristup važnim informacijama o unutarnjem tržištu Republike Hrvatske. Ove web stranice su sredstvo kojim se poslovni subjekti u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji mogu informirati o preuzetim europskim pravilima o označavanju, sigurnosti, normama i ostalim pravilima koja obuhvaćaju niz proizvoda prije njihova stavljanja na hrvatsko tržište.

Kontinuirane aktivnosti u 2012. godini:

- Daljnje usklađivanje zakonodavnog i institucionalnog okvira u području slobode kretanja roba, prema zahtjevima i praksi Europske unije,
- Kontinuirana izrada polugodišnjih izvješća o provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba, te o napretku u provedbi Akcijskog plana za usklađivanje sa člancima 28.-30. Ugovora o Europskoj zajednici (sada člancima 34.-36. Ugovora o funkcioniranju Europske unije),
- Aktivnosti na pripremi i definiranju sustava SOLVIT koji bi po pristupanju u Europsku uniju mogao podržati rješavanje sporova medijacijom (posredovanjem), koji nastaju spornom primjenom propisa od strane državnih tijela prema gospodarstvenicima koji nastupaju s poslovnim poduhvatom kao i prema fizičkim osobama na unutarnjem tržištu,
- Daljnje jačanje administrativnih kapaciteta kao i adekvatna edukacija djelatnika, a vezano za područje notifikacije (obavješćivanja) i rada na sustavu SOLVIT (on-line rješavanje problema nastalih spornom primjenom propisa koji uređuju unutarnje tržište, a bez pokretanja sudskog postupka (medijacija-posredovanje),
- Daljnje održavanje seminara o liberalizaciji tržišta roba i usluga (do kraja 2012.) u županijskim komorama Osijek, Vukovar i Slavonski Brod.
- Daljnje unaprjeđenje web stranice www.mingo.hr/robe.

Temeljem Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (Narodne novine, broj 20/2010) doneseni su sljedeći podzakonski akti:

- Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti (Narodne novine, broj 34/2011)
- Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ (Narodne novine, br. 18/2011 i 133/2012)

Temeljem Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (Narodne novine, br. 28/2009 i 154/2009) donesen je:

- Postupovnik o postupcima službenog obavješćivanja u području norma i tehničkih propisa (Narodne novine, broj 19/2011).

U periodu od 2009.-2012. godine doneseni su sljedeći propisi:

U području Direktiva Novog pristupa:

- Pravilnik o opremi i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama (Narodne novine, broj 34/2010)
- Pravilnik o sigurnosti dizala (Narodne novine, br. 97/2009 i 58/2010)
- Pravilnik o sigurnosti strojeva (Narodne novine, br. 97/2009 i 28/2011)
- Pravilnik o tlačnoj opremi (Narodne novine, br. 135/2005, 44/2006, 126/2008, 58/2010 i 140/2012)
- Pravilnik o jednostavnim tlačnim posudama (Narodne novine, br. 135/2005, 42/2006, 126/2008, 58/2010 i 140/2012)
- Pravilnik za plinske aparate (Narodne novine, br. 135/2005 i 55/2010)
- Pravilnik o zahtjevima za stupnjeve djelovanja novih toplovodnih kotlova na tekuće i plinovito gorivo (Narodne novine, br. 135/2005 i 140/2012)
- Pravilnik o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu unutar određenih naponskih granica (Narodne novine, br. 101/2009 i 41/2010)
- Pravilnik o zahtjevima za energetske učinkovitost prigušnica za fluorescentnu rasvjetu (Narodne novine, broj 32/2009)
- Pravilnik o elektromagnetskoj kompatibilnosti (EMC) (Narodne novine, br. 112/2008 i 23/2011)
- Pravilnik o radijskoj opremi i telekomunikacijskoj terminalnoj opremi (Narodne novine, br. 112/2008 i 25/2012)
- Pravilnik o stavljanju na tržište osobne zaštitne opreme (Narodne novine, br. 106/2007, 121/2007 i 89/2010)
- Pravilnik o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn proizvoda koji koriste energiju (Narodne novine, broj 97/2009)
- Pravilnik o postupcima ocjenjivanja sukladnosti, sadržaju i izgledu Izjave o sukladnosti te o obliku oznake sukladnosti za sigurnosne komponente i podsustava žičara za prijevoz osoba (Narodne novine, broj 104/2009).

U području Direktiva Starog pristupa:

- Pravilnik za proizvode od kristalnog stakla (Narodne novine, br. 135/2005 i 32/2009)
- Pravilnik o metodama kvantitativne analize trokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (Narodne novine, br. 135/2005 i 41/2010)
- Pravilnik o određenim metodama kvantitativne analize dvokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (Narodne novine, br. 40/2008 i 41/2010)
- Pravilnik o sirovinskom sastavu i nazivima tekstila (Narodne novine, broj 41/2010)
- Pravilnik o označivanju materijala glavnih dijelova obuće namijenjene prodaji potrošaču (Narodne novine, br. 40/2008 i 41/2010)
- Pravilnik o aerosolnim raspršivačima (Narodne novine, br. 126/2008 i 83/2010)

U području usklađivanja zakonodavstva za građevne proizvode, tj. primjene Direktive o građevnim proizvodima, u razdoblju od 2009. do 2012. godine doneseni su ili ažurirani sljedeći propisi:

- Tehnički propis za drvene konstrukcije (Narodne novine, br. 121/2007, 58/2009 i 125/2010)
- Tehnički propis za zaštitu od djelovanja munje na građevinama (Narodne novine, broj 87/2008 i 33/2010)

- Pravilnik o ocjenjivanju sukladnosti, ispravama o sukladnosti i označavanju građevnih proizvoda (Narodne novine, br. 103/2008, 147/2009, 87/2010 i 129/2011)
- Tehnički propis o racionalnoj uporabi energije i toplinskoj zaštiti u zgradama (Narodne novine, br. 110/2008 i 89/2009)
- Tehnički propis za čelične konstrukcije (Narodne novine, br. 112/2008, 125/2010 i 73/2012)
- Tehnički propis za spregnute konstrukcije od čelika i betona (Narodne novine, br. 119/2009 i 125/2010)
- Tehnički propis za betonske konstrukcije (Narodne novine, br. 139/2009, 14/2010 i 125/2010)
- Tehnički propis za niskonaponske električne instalacije (Narodne novine, broj 5/2010)
- Tehnički propis o građevnim proizvodima (Narodne novine, br. 33/2010, 87/2010, 146/2010, 81/2011, 100/2011 i 130/2012).

Donošenje tehničkih propisa u području graditeljstva od iznimne je važnosti za podizanje sigurnosti potrošača, kako onih koji građevne proizvode kupuju radi njihove ugradnje (izvođača), tako i onih koji kupuju ili iznajmljuju građevine - krajnjih korisnika.

Cilj usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU je razvoj i povećanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva na međunarodnom i europskom tržištu, poboljšanje sigurnosti na radu, zaštita okoliša i zaštita potrošača te razvoj zakonodavstva i tehničke infrastrukture, što će omogućiti slobodu kretanja roba i usluga na tržištu zemalja EU.

Hrvatski zavod za norme

Hrvatski zavod za norme je neovisna i neprofitna javna ustanova osnovana kao nacionalno normirno tijelo Republike Hrvatske radi ostvarivanja ciljeva normizacije: povećanje razine sigurnosti proizvoda i procesa, čuvanje zdravlja i života ljudi te zaštita okoliša, promicanje kakvoće proizvoda, procesa i usluga, osiguranje svrsishodne uporabe rada, materijala i energije, poboljšanje proizvodne učinkovitosti, ograničenje raznolikosti, osiguranje spojivosti i zamjenjivosti te otklanjanje tehničkih zapreka u međunarodnoj trgovini, što izravno pridonosi zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača kao jednog od osnovnih prava potrošača.

Hrvatski zavod za norme kao javna ustanova počeo je s radom 1. srpnja 2005. godine nakon izdvajanja iz Državnog zavoda za normizaciju i mjeriteljstvo.

Hrvatski zavod za norme je pravna osoba s pravima, obvezama i odgovornošću utvrđenima Zakonom o normizaciji (Narodne novine, broj 163/2003), Zakonom o ustanovama (Narodne novine, br. 76/93, 29/97, 47/99 i 35/2008), Uredbom o osnivanju Hrvatskog zavoda za norme (Narodne novine, br. 154/2004, 44/2005, 30/2010, 34/2012 i 79/2012) i Statutom.

Hrvatski zavod za norme predstavlja Republiku Hrvatsku kao punopravni član u Međunarodnoj organizaciji za normizaciju ISO (International Organization for Standardization), Međunarodnom elektrotehničkom povjerenstvu IEC (International Electrotechnical Commission), Europskom odboru za normizaciju CEN (European Committee for Standardization) i Europskom odboru za elektrotehničku normizaciju CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization) te u Europskom institutu za telekomunikacijske norme ETSI (European Telecommunications Standards Institute) kao nacionalno normirno tijelo Republike Hrvatske.

Hrvatski zavod za norme, svojim radom u ostvarivanju ciljeva normizacije, izravno pridonosi zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača kao jednog od osnovnih prava potrošača. Aktivnosti

hrvatske normizacije od njezinih početaka trajno uključuju brigu o zaštiti potrošača, a uključivanje predstavnika potrošača u aktivnosti nacionalne, europske i međunarodne normizacije jedan je od strateških ciljeva Hrvatskog zavoda za norme. Ispunjavajući taj cilj, Hrvatski zavod za norme u svom djelokrugu i okviru svojih redovnih poslova, a u skladu s mogućnostima, posvećuje pozornost zaštiti potrošača u RH u svojem području djelovanja. Hrvatski zavod za norme je također sudjeluje u programima Ministarstva gospodarstva s ciljem unaprjeđenja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Hrvatski zavod za norme, u suradnji s Ministarstvom gospodarstva provodi aktivnosti vezane za:

- Osiguravanje interesa potrošača u poslovima normizacije na svim razinama (nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj), poticanjem sudjelovanja predstavnika potrošača u radu nacionalnog normirnog tijela i osiguravanjem članstva udruga za zaštitu potrošača u Hrvatskom zavodu za norme (promotivne aktivnosti, plaćanje članarina) s ciljem praćenja događaja u nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj normizaciji u područjima njihova interesa, te aktivnog sudjelovanja u radu nacionalnog normirnog tijela.
- Suradnju Hrvatskog zavoda za norme i Ministarstva gospodarstva u primjeni Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (uključivanje predstavnika Ministarstva gospodarstva u rad pojedinih tehničkih odbora od posebnog interesa za potrošače i njihovo upoznavanje s ulogom norma u zaštiti potrošača, promicanje uloge normizacije u osiguravanju sigurnosti i zdravlja potrošača, poticanje primjene norme u proizvodnji, ocjenjivanju sukladnosti.

Državni zavod za mjeriteljstvo

Državni zavod za mjeriteljstvo državna je upravna organizacija koja je zadužena za obavljanje mjeriteljskih poslova u skladu s odredbama Zakona o mjeriteljstvu (Narodne novine, broj 163/03, 194/03 i 111/07). Njegove aktivnosti u skladu s ključnom ulogom u nacionalnom mjeriteljskom sustavu su sljedeće: donošenje mjeriteljskih propisa, provedba mjeriteljskog nadzora, obavljanje mjeriteljskih aktivnosti i predstavljanje Republike Hrvatske u međunarodnim mjeriteljskim organizacijama. Državni zavod za mjeriteljstvo organiziran je u sektore, službe, samostalne odjele i odjele, a zapošljava ukupno 94 državnih službenika i namještenika od 142 predviđena izvršitelja sukladno Uredbi o unutarnjem ustrojstvu Državnog zavoda za mjeriteljstvo (Narodne novine, broj 42/2012).

Organizacija i ustrojstvo mjeriteljstva u Republici Hrvatskoj temelje se na Zakonu o mjeriteljstvu (Narodne novine, br. 158/2003, 194/2003 i 111/2007). Taj zakon izrađen je na temelju međunarodnog dokumenta OIML D1 „Elementi za zakon o mjeriteljstvu“.

Temeljem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o mjeriteljstvu (Narodne novine, broj 111/2007) donesena je Uredba o osnivanju Hrvatskog mjeriteljskog instituta (Narodne novine, broj 77/2008), čime je započela preobrazba nacionalnog mjeriteljskog sustava na razini Republike Hrvatske, odnosno izdvajanje temeljnog mjeriteljstva iz sustava državne uprave. Sukladno tome Državni zavod za mjeriteljstvo, kao središnje tijelo državne uprave, zadržao je pravo upravljanja i odlučivanja u pitanjima zakonskog mjeriteljstva, plemenitih kovina i homologacije, dok je Hrvatski mjeriteljski institut (HMI) ustrojen kao ustanova za područje temeljnog i znanstvenog mjeriteljstva.

Europsko zakonodavstvo u području mjeriteljstva sastoji se od dviju skupina direktiva za usklađivanje zakonodavstva, a to su: Direktive starog pristupa (Old Approach Directives) i Direktive novog pristupa (New Approach Directives).

Temeljem Zakona o mjeriteljstvu u nacionalno su zakonodavstvo odgovarajućim pravilnicima prenesene sve europske Direktive starog pristupa iz područja mjeriteljstva (Direktive 71/317/EEC; 71/347/EEC; 71/349/EEC; 74/148/EEC; 76/765/EEC; 86/217/EEC) uključujući i Direktivu o mjernim jedinicama (80/181/EEC) te Direktivu koje se odnose na pretpakovine i boce kao mjerne spremnike (Direktiva 76/211/EEC; 2007/45/EC i 75/107/EEC).

Nadalje, na temelju Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (Narodne novine, broj 158/2003) u nacionalno su zakonodavstvo prenesene, odgovarajućim pravilnicima, europske Direktive novog pristupa iz područja mjeriteljstva, odnosno Direktiva 90/384/EEC, koja se odnosi na neautomatske vage i Direktiva 2004/22/EC o mjerilima. Te su direktive prenesene redom Pravilnikom o tehničkim zahtjevima i postupcima ocjene sukladnosti za neautomatske vage (Narodne novine, br. 1/2005 i 11/2005) i Pravilnikom o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za mjerila (Narodne novine, broj 2/2007).

Vlada Republike Hrvatske je Zaključkom od 16. srpnja 2009. godine osnovala Povjerenstvo za komunikaciju i koordinaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu Republike Hrvatske, a koji su predmet Strategije za primjenu pravne stečevine u području slobode kretanja roba. Državni zavod za mjeriteljstvo od 2010. godine redovito sudjeluje u radu Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili na raspolaganje na tržištu Republike Hrvatske. Temeljem plana rada Povjerenstva za 2011. godinu, u razdoblju srpanj – prosinac 2011. godine, Samostalni odjel mjeriteljske inspekcije Državnog zavoda za mjeriteljstvo obavio je u suradnji sa predstavnicima Državnog inspektorata zajednički inspeksijski nadzor nad provedbom odredbi Zakona o mjeriteljstvu (Narodne novine, br. 163/2003, 194/2003 i 111/2007), te Zakona o nadzoru predmeta od plemenitih kovina (Narodne novine, broj 76/93), u sektoru mjerila i predmeta od plemenitih kovina u prometu. Nadzori su obavljani 28. rujna 2011.

S ciljem jačanja uloge mjeriteljske djelatnosti i boljeg upoznavanja javnosti i šire društvene zajednice o važnosti mjeriteljstva od 2010. godine Državni zavod za mjeriteljstvo, u sklopu obilježavanja Svjetskog dana mjeriteljstva (20. svibnja), započeo je s organizacijom konferencija o zakonskom mjeriteljstvu. Do sada su održane tri konferencije, svaka na drugu temu. Ovogodišnja Konferencija bila je posvećena ulozi mjeriteljstva u energetske učinkovitosti i održivom razvoju.

Sukladno Programu Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2012. godinu, do kraja IV. kvartala 2012. bilo je planirano donošenje novog Pravilnika o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila koji će u potpunosti biti usklađeni s Direktivom Komisije 2009/137/EZ od 11. studenoga 2009. koja dopunjuje Direktivu 2004/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 30. ožujka 2004. On će zamijeniti trenutno važeći Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila (Narodne novine, broj 02/2007). Obzirom da je krajem 2012. godine još uvijek bio na usuglašavanju u Europskoj komisiji, navedeni Pravilnik nije donesen u planiranom razdoblju, te se njegovo donošenje očekuje u narednom razdoblju.

U 2009. godini Direktiva Vijeća 90/384/EEZ od 20. lipnja 1990. o usklađivanju zakona zemalja članica koji se odnose na neautomatske vage zamijenjena je novom Direktivom 2009/23/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009., koja predstavlja konsolidiranu verziju Direktive Vijeća 90/384/EEZ i u sebi sadrži sve izmjene i dopune prihvaćene od njezina objavljivanja 20. lipnja 1990. godine. Sukladno Programu Vlade

Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2012. godinu, do kraja IV. kvartala 2012. bilo je planirano donošenje Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o mjeriteljskim i temeljnim zahtjevima za neautomatske vage. Obzirom da je krajem 2012. godine još uvijek bio na usuglašavanju u Europskoj komisiji, navedeni Pravilnik nije donesen u planiranom razdoblju, te se njegovo donošenje očekuje u narednom razdoblju.

Sukladno Programu Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2012. godinu, u pripremi je novi Pravilnik o mjernim jedinicama koji će u potpunosti biti usklađen s Direktivom 2009/3/EEZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. ožujka 2009. godine o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 80/181/EEZ o usklađivanju zakona država članica koji se odnose na mjerne jedinice i zamijeniti važeći Pravilnik o mjernim jedinicama (Narodne novine, broj 02/2007).

Temeljem ranijih zaprimljenih komentara Europske komisije na Pravilnik o mjeriteljskim zahtjevima za pakovine i boce kao mjerne spremnike (Narodne novine, br. 90/2005, 32/2006 i 35/2009) i Direktiva 2007/45/EC i 76/211/EEC, odlučeno je da se krene u pripremu dvaju odvojenih pravilnika odnosno Pravilnika o mjeriteljskim zahtjevima za pretpakovine istih nazivnih količina punjenja označenih masom ili obujmom i Pravilnika o mjeriteljskim zahtjevima za boce kao mjerne spremnike. Obzirom da su krajem 2012. godine predmetni pravilnici još uvijek bili na usuglašavanju u Europskoj komisiji, nisu doneseni u planiranom razdoblju, te se njihovo donošenje očekuje u narednom razdoblju.

U posljednjem kvartalu 2010. objavljen je Pravilnik o izmjenama Pravilnika o mjerama za sprečavanje emisije plinovitih onečišćivača i onečišćivača u obliku čestica iz motora s unutrašnjim izgaranjem koji se ugrađuju u necestovne pokretne strojeve - TPV 401 (izdanje 00) (Narodne novine, broj 105/2010) koji se odnosi na emisiju onečišćivača iz necestovnih strojeva.

Djelatnost Odjela za homologaciju vozila bila je i u razdoblju 2010 - 2012. godine usmjerena na provođenje zadataka i poslova koji proizlaze iz odredaba podzakonskih akata donesenih na temelju Zakona o sigurnosti prometa na cestama (Narodne novine, br. 67/2008 i 74/2011).

Na temelju Programa Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije u razdoblju 2010. – 2012. godine transponirana je ukupno 51 europska direktiva uključujući njihove izmjene i dopune iz područja homologacije vozila u nacionalne pravilnike.

Hrvatski mjeriteljski institut

Hrvatski mjeriteljski institut – HMI osnovan je temeljem Uredbe o osnivanju Hrvatskog mjeriteljskog instituta (Narodne novine, broj 77/2008) kao nova javna ustanova nastala izdvajanjem iz Državnog zavoda za mjeriteljstvo (DZM), a zbog potrebe razdvajanja temeljnog od zakonskog mjeriteljstva sukladno obvezama koje je Republika Hrvatska preuzela prema Europskoj uniji.

Hrvatski mjeriteljski institut djeluje kao distribuirani sustav koji se sastoji od više Nacionalnih umjernih laboratorija (NUL) sa Hrvatskim mjeriteljskim institutom na čelu kao koordinirajućom javnom ustanovom, a zadaci su mu: osiguravati mjernu sljedivost do Međunarodnog sustava mjernih jedinica (SI) kroz apsolutne realizacije fizikalnih jedinica i kroz mjeriteljske usporedbe i umjeravanja u inozemnim nacionalnim mjeriteljskim institutima (NMI); prenositi mjernu sljedivost na etalone nižeg reda u akreditiranim, umjernim i ispitnim laboratorijima, znanstvenim institutima i gospodarstvu.

Pri tome je kvaliteta prijenosa mjerne sljedivosti osigurana punom EA (*European Cooperation for Accreditation*) akreditacijom Nacionalnih umjernih laboratorija (NUL) i kroz mehanizam osiguranja kvalitete Međunarodnog odbora za mjere i utege (*Committee for Weights and Measures-CIPM*), tj. kroz Dogovor o međusobnom priznavanju (CIPM-MRA) čiji je HMI potpisnik.

HMI kao punopravan član Konvencije o metru (Bureau International des Poids et Mesures) odnosno Međunarodnog ureda za mjere i utege redovno sudjeluje u relevantnim aktivnostima, te u aktivnostima koje proizlaze iz punopravnog članstva u EURAMET-u (Europskoj suradnji nacionalnih mjeriteljskih instituta). Predstavnici HMI-ja su kontinuirano sudjelovali u radu 7 EURAMET-ovih tehničkih odbora (TC) (za duljinu, temperaturu, temperaturu, područje vlažnost, za Masu, područje sila, za Masu, područje tlak, za elektricitet i magnetizam, za ionizirajuće zračenje).

Hrvatska akreditacijska agencija

Hrvatska akreditacijska agencija je ispunila sve uvjete i potpisala Multilateralni sporazum o priznavanju akreditacije (MLA) s Europskom organizacijom za akreditaciju (EA) i Sporazum o uzajamnom priznavanju akreditacije (MRA) s Međunarodnom organizacijom za akreditaciju laboratorija (ILAC) u travnju 2010. godine.

Hrvatska akreditacijska agencija je u postupku ponovne evaluacije od strane EA zadržala status potpisnice EA MLA za sve akreditacijske sheme u travnju 2012. godine. Time su ispunjeni preduvjeti za priznavanje izvještaja o ispitivanju, inspekciji te certifikata o sukladnosti izdanih u Republici Hrvatskoj na drugim tržištima, a samim tim povećano je i povjerenje u sigurnost i kvalitetu hrvatskih proizvoda i usluga. Na taj način akreditirana tijela u Republici Hrvatskoj dobila su priliku za ravnopravan položaj u pružanju usluga na slobodnom Europskom tržištu kad Republika Hrvatska postane punopravna članica Europske unije.

HAA je kao punopravna članica EA i potpisnica EA MLA izvršavala svoju obvezu i aktivno sudjelovala u radu svih upravnih i tehničkih Odbora EA: Izvršnog odbora (EA EX), Generalne skupštine EA (EA GA), Vijeća za multilateralne sporazume (EA MAC), Odbora za horizontalnu harmonizaciju (EA HHC), Odbora za certifikaciju (EA CC), Odbora za inspekciju (EA IC), Odbora za laboratorije (EA LC), Odbora za promidžbu i publikacije (EA CPC), radnim skupinama za medicinske laboratorije (WG MEDLAB), međulaboratorijske usporedbe u ispitnim laboratorijima (WG ILC-T), međulaboratorijske usporedbe u umjernih laboratorijima (WG ILC-C), tehničkim mrežama za direktive. HAA je aktivno sudjelovala u razvoju regionalne suradnje te je s tim u vezi potpisala bilateralne sporazume o suradnji sa sljedećim akreditacijskim tijelima iz zemalja regije:

- Akreditaciono tijelo Crne Gore (ATCG) - 2008.
- Institute for Accreditation of Republic of Macedonia (IARM) - 2008.
- Slovenian Accreditation (SA) - 2009.
- Kosovo Accreditation Directorate (DAK) - 2010.

Ovi se sporazumi prvenstveno odnose na suradnju u organiziranju zajedničkih izobrazbi, razmjeni ocjenitelja te razmjeni iskustva u provedbi ocjenjivanja i akreditacijskih postupaka u cjelini.

HAA je aktivno pružala tehničku potporu tijelima državne uprave u provedbi propisa u području sigurnosti i zdravlja građana, zaštite okoliša, zaštite potrošača i drugih javnih interesa.

HAA je provodila postupke ocjenjivanja osposobljenosti tijela za ocjenjivanje sukladnosti u svrhu ovlašćivanja sukladno propisima pojedinih tijela državne uprave.

Predstavnici HAA sudjeluju u radnim skupinama i povjerenstvima više tijela državne uprave za dodjelu ovlaštenja na temelju akreditacije. Sve akreditirane institucije od HAA stoje na raspolaganju tijelima državne inspekcije kao i udrugama potrošača za provedbu ispitivanja i drugih tehničkih radnji s kompetencijom potvrđenom na međunarodnoj razini.

10.4.2 SLOBODA PRUŽANJA USLUGA

U području Prava poslovnog nastana i slobode pružanja usluga, obveza Republike Hrvatske je potpuna implementacija Direktive 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu (u daljnjem tekstu: Direktiva o uslugama) do dana pristupanja Europskoj uniji.

Stoga je 22. listopada 2009. godine donesen Implementacijski plan za Direktivu 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu.

U spomenutom planu definirane su aktivnosti, mjere te rokovi i tijela nadležna za njihovo provođenje. Ministarstvo gospodarstva dužno je, na temelju očitovanja nadležnih tijela, dva puta godišnje informirati Vladu Republike Hrvatske i Europsku komisiju o provođenju Implementacijskog plana. Do sada je Vlada Republike Hrvatske prihvatila šest Izvješća o provedbi Implementacijskog plana.

Sukladno Implementacijskom planu Hrvatski sabor je 1. srpnja 2011. godine donio horizontalni Zakon o uslugama (Narodne novine, broj 80/2011). Temeljne odredbe zakona stupile su na snagu 21. srpnja 2011. godine te je tako osiguran opći pravni okvir za usluge iz domene Direktive o uslugama i propisana obveza usklađivanja posebnih propisa sa Zakonom o uslugama. Dio odredbi Zakona o uslugama, prvenstveno one vezane uz slobodu pružanja usluga na teritoriju Republike Hrvatske, stupit će na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji. Zakonom o uslugama omogućena je daljnja liberalizacija tržišta usluga u Republici Hrvatskoj i puna integracija na unutarnje tržište Europske unije. Navedeni Zakon pokriva široki segment komercijalnih uslužnih djelatnosti (poslovno savjetovanje, turizam, smještaj, ugostiteljstvo, posredovanje u prometu nekretnina, izdavaštvo i mediji, prodaja i distribucija, graditeljstvo, edukacije i većina profesionalnih usluga).

Sukladno članku 38. Zakona o uslugama, ministar nadležan za gospodarstvo donio je Pravilnik o upravnoj strukturi za primjenu Zakona o uslugama i primjenu IMI sustava (Narodne novine, broj 88/2012). Pravilnikom se detaljnije prenose odredbe Direktive o uslugama koje nisu prenijete Zakonom o uslugama. Pravilnikom se uređuje upravna struktura za primjenu Zakona o uslugama i upravnu suradnju putem IMI sustava (Informacijski sustav unutarnjeg tržišta, *Internal Market Information System*). Propisuju se nadležnosti nacionalnog IMI koordinatora (NIMIC), nacionalnog koordinatora za usluge, koordinatora za obavješćivanje, mjere vezane uz sigurnost usluga, tijelo koje će pružati informacije pružateljima usluga, kao i sadržaj informacija koje se razmjenjuju putem IMI sustava.

IMI sustav je elektronički program Europske komisije za razmjenu informacija na unutarnjem tržištu EU, između nadležnih tijela država članica Europske unije. Opće informacije o IMI sustavu su javno dostupne.

Zbog efikasnog funkcioniranja administrativne strukture za implementaciju Direktive o uslugama te što brže razmjene informacija, sva nadležna tijela su imenovala delegirane koordinate i njihove zamjene. Delegirani koordinatori će biti nositelji upravne suradnje Republike Hrvatske s ostalim državama članicama Europske unije i s Europskom komisijom.

Prednosti IMI sustava su internetski pristup, prilagodljivost administrativnoj strukturi, siguran prijenos podataka, lakoća pretraživanja podataka, ponuđene alternative pitanja i odgovora, mogućnosti pisanja dodatnih informacija i slanja priloženih elektroničkih dokumenata, višezjezična komunikacija, mehanizmi rješavanja problema u slučajevima nesporazuma, mogućnost obostranog dogovaranja roka odgovora na zahtjev i zaštita podataka u sustavu. Republici Hrvatskoj omogućeno je priključivanje u IMI trening sustav u srpnju 2012. godine, a direktan pristup i rad u IMI sustavu bit će moguć danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

Nadalje, sukladno članku 6. Direktive o uslugama i članku 6. Zakona o uslugama u Centru za poslovne informacije Hrvatske gospodarske komore u 2011. godini uspostavljena je elektronička Jedinствена kontaktna točka za usluge. Jedinствена kontaktna točka za usluge je internetski portal, koji pružateljima i primateljima usluga nudi relevantne poslovne informacije vezane za uslužne djelatnosti, a uskoro će omogućiti i elektronički postupak registracije sjedišta poslovanja.

Jedinствена kontaktna točka za usluge pruža osnovne informacije o njezinoj ulozi u kontekstu implementacije Direktive o uslugama, poveznicu na jedinstvene kontaktne točke država članica Europske unije, poveznice na sve relevantne javne registre, informacije vezane uz strana tržišta i pokretanje poslovanja u Hrvatskoj. Daljnji razvoj Jedinствene kontaktne točke za usluge važan je za punu implementaciju Direktive o uslugama, imajući u vidu da Europska komisija potiče razvoj digitalnih javnih usluga i digitalnog tržišta. U tom kontekstu je važan i razvoj Jedinствene kontaktne točke kao jednog od segmenata e-uprave u Hrvatskoj, što će izravno doprinijeti olakšavanju uvjeta registracije poslovanja u Republici Hrvatskoj.

10.5. TRGOVINA

Trgovina predstavlja važnu gospodarsku granu te krajnju sponu u zatvaranju ukupnog gospodarskog ciklusa.

Uvažavajući glavnu i primarnu funkciju trgovine, odnosno opskrbu stanovništva odgovarajućim proizvodima/uslugama ističe se njezina važna uloga jer je upravo ona prva u kontaktu s potrošačima i predstavlja zadnju kariku u zatvaranju gospodarskog ciklusa.

Trgovina je važna gospodarska djelatnost u Republici Hrvatskoj koja zauzima drugo mjesto po značaju razvoja gospodarstva te koja obuhvaća sve oblike trgovačkih aktivnosti, od nabave robe kod proizvođača do isporuke te robe krajnjem potrošaču.

Hrvatska trgovina kao gospodarska djelatnost nesporno čini jedan od dinamičnijih sektora u hrvatskom gospodarstvu čija snaga se sagledava prvenstveno u učešću dodane vrijednosti u BDP-u Republike Hrvatske od 9,5% koliko je iznosila u 2009. i 2010. godini do 9,7% u 2011. godini te zauzima značajno mjesto u ukupnom gospodarstvu Republike Hrvatske.

Djelatnost trgovine kao gospodarske grane treba biti u funkciji i u interesu cjelokupnog gospodarstva, uz vođenje računa ne samo o radnicima odnosno zaposlenima u trgovini već i o potrošačima u Republici Hrvatskoj.

Naime, jedna od primarnih zadaća trgovine kao uslužne djelatnosti je potrošačima osigurati dostupnost proizvoda i usluga koji svojim cijenama i svojom kvalitetom odgovaraju potrebama potrošača posebice u području jačanja razine zaštite potrošača. Dakle, kod uređenja trgovine kao uslužne djelatnosti, važno je voditi računa o opskrbi robama koje su nužne u svakodnevnom životu, posebice onim robama koje osiguravaju nesmetano funkcioniranje društvene zajednice i nesmetan pristup informacijama na tržištu Republike

Hrvatske posebice na njenim udaljenim i izoliranim područjima kao i robama koje su vezane uz poštivanje kulturnih i obiteljskih tradicija te potreba turista.

Budući razvoj hrvatske trgovine ovisi prvenstveno o njezinoj prilagodbi novonastalim uvjetima, kako na globalnom, regionalnom tako i na lokalnom tržištu, ali i uspostavi zakonske regulative koja bi trebala osigurati njezin nesmetani razvoj i ujedno je približiti razini razvijenosti u drugim zemljama, te joj isto tako omogućiti jednake uvjete na tržištu kakve imaju druge gospodarske djelatnosti.

U tom smislu, a zbog usklađivanja s novonastalim uvjetima na tržištu te uređenja niza područja koja važećom regulativom nisu bila pokrivena (tipologija prodavaonica, detaljno razrađeni uvjeti za obavljanje različitih oblika i načina trgovanja i niz drugih područja sve do propisivanja odgovarajućih sankcija za pojedine prekršaje, a u cilju stvaranja uvjeta za minimiziranje porasta sive ekonomije, nelojalne tržišne utakmice i bržeg razvoja ove djelatnosti, tijekom 2008. godine usvojen je novi Zakon o trgovini kao i određene izmjene i dopune tijekom narednog razdoblja (Narodne novine, broj 87/08, 96/08, 116/08 i 76/09) kojim su uređeni uvjeti za funkcioniranje i daljnji razvoj trgovačke djelatnosti u Republici Hrvatskoj.

Zakon je usklađen sa pravilima Europske unije u području tržišnog natjecanja, unutarnjeg tržišta i zaštite potrošača.

Slijedom predmetnog Zakona doneseni su tijekom 2009. i 2010. godine i odgovarajući podzakonski akti:

- Uredba o uvjetima za obavljanje trgovine na veliko i trgovine s inozemstvom za određenu robu (Narodne novine, br. 58/2009, 27/2010, 37/2011 i 145/2012);
- Uredba o dražbi određenih drvnih proizvoda (Narodne novine, broj 56/2009);
- Uredba o uvjetima za osnivanje i rad predstavništava stranih osoba u Republici Hrvatskoj (Narodne novine, broj 21/2009);
- Uredba o uvjetima za organiziranje, način poslovanja te postupak prodaje ribe na tržnicama na veliko ribom (Narodne novine, broj 96/2009);
- Pravilnik o minimalnim tehničkim uvjetima i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica (Narodne novine, br. 66/2009, 108/2009 i 8/2010);
- Pravilnik o posebnim uvjetima za obavljanje poslova direktne prodaje putem zastupnika (Narodne novine, broj 102/2009);
- Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo (Narodne novine, broj 39/2009), koji detaljnije uređuju navedena područja u trgovini, a neki od ovih propisa po prvi puta uređuju određena područja trgovine.

Prateći promjene na tržištu, 15. listopada 2011. godine stupio je na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini (Narodne novine, broj 114/2011), a kojim izmjenama i dopunama se uvode određene novine u cilju pojednostavljenja obavljanja djelatnosti trgovine, a koje se odnose na propisivanje iznimke od obveze izdavanja rješenja o ispunjavanju minimalno tehničkih i drugih uvjeta za obavljanje djelatnosti trgovine od strane nadležnog tijela (uredi državne uprave u županijama nadležni za poslove gospodarstva), na način da se uvodi institut nastavka obavljanja djelatnosti trgovine u određenom prodajnom objektu što u praksi znači da bi se djelatnost trgovine mogla obavljati u prodajnim objektima bez izdavanja novog rješenja, ukoliko je za isti prodajni objekt već izdano rješenje nadležnog tijela o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti trgovine, a u međuvremenu nije došlo do bitnih

promjena vezano uz prostor, opremu i sredstva kojima se obavlja djelatnost trgovine; na taj način trgovcima se omogućuje brže, ekonomičnije i jednostavnije obavljanje djelatnosti trgovine. Isto tako, proširuje se krug osoba koje u smislu ovog zakona nemaju status trgovca, a mogu obavljati djelatnost trgovine, slijedom čega, djelatnost trgovine mogu obavljati i pravne osobe (udruge, zadruge, ustanove - tipa muzeja, škola i sl.), dakle neprofitne pravne osobe, koje prema posebnim propisima radi ostvarivanja svojih ciljeva, a sukladno odredbama njihovih statuta ili drugih općih akata, svoje proizvode prodaju na malo izvan prodavaonica na način propisan odgovarajućim odredbama Zakona o trgovini, uz propisivanje iznimke od primjene odredbi ovoga Zakona (prigodna prodaja). Nadalje, određuje se mogućnost prodaje robe kroz pokretnu prodaju, uz ispunjenje uvjeta propisanih odlukom predstavničkog tijela grada ili općine na čijem području se pokretna prodaja obavlja s ciljem opskrbe stanovništva na specifičnim i udaljenim područjima nedovoljno opskrbljenim maloprodajnim kapacitetima, a sukladno potrebama svakog pojedinog područja u okviru nadležne jedinice lokalne samouprave, pri čemu je bitno istaknuti mogućnost nesmetane opskrbe stanovništva na otocima, ruralnim dijelovima Republike Hrvatske i teško dostupnim područjima. U svrhu daljnje i bolje dogradnje obavljanja djelatnosti trgovine te izjednačavanja svih subjekata na tržištu koji se u smislu postojećih pozitivnih propisa smatraju trgovcem, a vezano za osobe zaposlene u toj grani gospodarstva na radnim mjestima prodavača i trgovačkog poslovođe, određuje se najmanji stupanj srednjeg obrazovanja potreban za rad na tim radnim mjestima, a to je završeno srednje obrazovanje u trogodišnjem trajanju, što je bitno u svrhu pojednostavljenja zapošljavanja u djelatnosti trgovine te izjednačavanja položaja zaposlenih u trgovini (trgovačko društvo i obrti su izjednačeni na ovaj način). Propisuje se jednaka obveza vezana uz problematiku stavljanja robe na tržište, kako za trgovce koji stavljaju na tržište uvozne proizvode, tako i za trgovce koji stavljaju na tržište proizvode proizvedene u Republici Hrvatskoj, kako bi se izjednačio tretman robe stavljene na tržište RH posebice kada se radi o jamstvenim dokumentima i osiguranju servisa i rezervnih dijelova tijekom jamstvenog roka. Osobama mlađima od 18 godina, a sukladno zahtjevima pravobraniteljice za djecu, uvedena je još jedna prohibitivna odredba kojom se propisuje zabrana oglašavanja, izlaganja kao i prodaja robe pornografskog sadržaja osobama mlađima od 18 godina na svim prodajnim mjestima, a uvedena je radi zaštite maloljetnih osoba. Bitnim svakako treba naglasiti da se predloženim novelama Zakona o trgovini, uz već postojeće odredbe o nepoštenom trgovanju kojim radnjama se povrijeđuju dobri trgovački običaji, propisuje i što se ne smatra nepoštenim trgovanjem u smislu odredbi ovoga Zakona, a u cilju suzbijanja sive ekonomije i nezakonitog poslovanja u obavljanju djelatnosti trgovine što predstavlja dogradnju postojećeg zakonskog okvira i time neposredno utječe na ostvarivanje mjera ekonomske politike u prioritetnim područjima za stvaranje ravnopravnih uvjeta na tržištu za sve gospodarske subjekte. Ovakav način olakšava trgovcima redovno poslovanje i smanjenje troškova, a posebice ako dođu u situaciju zatvaranja obrta, isteka roka valjanosti robe koju prodaju i sl, a da se pri tome takve radnje ne smatraju kršenjem dobrih trgovačkih običaja.

U cilju sprječavanja nelojalne konkurencije u obavljanju trgovačke djelatnosti, a vezano uz propisane odredbe o nepoštenom trgovanju, Zakon o trgovini je u svojim kaznenim odredbama za postupanje protivno propisanim odredbama o nepoštenom trgovanju predvidio i prekršajnu odgovornost za njegova počinitelja te uveo i prekršajnu odgovornost za fizičku osobu građanina koji bez legaliteta obavlja prodaju robe izvan prodavaonica suprotno odredbama Zakona ili prodaje proizvode koji se prema posebnim propisima ne mogu prodavati na otvorenim prostorima.

Nadalje, što se tiče uređenja radnog vremena u djelatnosti trgovine propisano je temeljem odredbi članka 57. stavka 1. Zakona o trgovini da trgovac samostalno određuje radno vrijeme prodavaonica u skladu s odredbama predmetnog Zakona, pri čemu će uzeti u obzir potrebe kupaca, broj radnika zaposlenih u prodavaonici i poštivanje njihovih prava uređenih ovim

Zakonom, Zakonom o radu, drugim radno pravnim propisima, Kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između poslodavca i radničkog vijeća i ugovorom o radu, posebno u pogledu plaće i naknade plaće, dodataka na plaću, rasporeda i preraspodjele radnog vremena, prekovremenog i noćnog rada, te stanke, dnevnog, tjednog i godišnjeg odmora.

Od 2001. godine do 2011. godine Ministarstvo gospodarstva je sukladno svojim nadležnostima, a na osnovu Uredbe o posebnim uvjetima za obavljanje trgovine na malo u određenim vrstama prodavaonica (Narodne novine, broj 105/2001), pratilo razvoj prodavaonica čija je korisna (neto) površina veća od 3000 m², odnosno veća od 1500 m², ako se prodavaonice nalaze na prostorima koji čine trgovačku cjelinu u okviru trgovačkih parkova, trgovačkih središta ili trgovačkih centara.

Prema procjeni iz zahtjeva koji su u navedenom razdoblju bili zaprimljeni vezano uz planiranu izgradnju velikih trgovačkih centara kao i detaljnih urbanističkih planova u Hrvatskoj je bila planirana izgradnja više od 4.000.000 m² maloprodajnog prostora velikih prodajnih površina.

Dinamika planirane izgradnje trgovačkih centara u našoj zemlji bila je posebno izražena do 2010. godine kada je prema broju podnesenih zahtjeva za izdavanje suglasnosti, a vezano za otvaranje novih trgovačkih centara, vidljiv pad interesa, što je posljedica gospodarske krize, ali i stupanja na snagu Zakona o postupanju i uvjetima gradnje radi poticaja ulaganja (Narodne novine, br. 69/2009 i 128/2010) kojim se omogućava građenje predmetnih građevina po ubrzanom postupku, bez ishoda lokacijske dozvole, što je automatski isključilo potrebu izdavanja suglasnosti Ministarstva gospodarstva temeljem Uredbe o posebnim uvjetima za obavljanje trgovine na malo u određenim vrstama prodavaonica.

Nastavno na navedeno, iz Zakona o trgovini tijekom 2011. godine brisana je odredba koja se odnosila na obvezu ministarstva nadležnog za poslove gospodarstva da u postupku izdavanja lokacijske dozvole određuje posebne uvjete za obavljanje trgovine kada se radi o izgradnji prodavaonica čija je korisna (neto) površina veća od 3000 m², odnosno veća od 1500 m² ako se nalaze na prostorima koji čine trgovačku cjelinu u okviru trgovačkih parkova, trgovačkih središta ili centara, budući da je navedeno predstavljalo administrativnu zapreku za investitora.

To znači, da je zadnjim izmjenama i dopunama Zakona o trgovini naglasak bio stavljen na rješenja koja će pojednostavniti obavljanje djelatnosti trgovine u svim njenim segmentima i stvoriti odgovarajući pravni temelj prilagođen potrebama razvoja kao i novonastalim uvjetima na tržištu Republike Hrvatske i globalnoj razini.

Hrvatska gospodarska komora kroz kontinuiranu suradnju s resornim ministarstvima nastoji, povezujući realni sektor i zakonodavca, osigurati osnove za bolje uređenje svih područja reguliranih Zakonom o trgovini.

Kao što je istaknuto, u 2009. godini je na temelju Zakona o trgovini donesen niz pozakonskih akata kojim se uređuje ova djelatnost, a u čemu je Hrvatska gospodarska komora imala važnu ulogu sudjelujući u radnim tijelima koji su bili predlagači istih podzakonskih akata.

Isto tako Hrvatska udruga poslodavaca kao socijalni partner sudjelovala je u izradi zakonodavnih inicijativa.

Tijekom 2010. godine Ministarstvo gospodarstva je u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom, Hrvatskom obrtničkom komorom i Hrvatskom udrugom poslodavaca izradilo Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu proizvoda, te je izmijenjena Uredba o određivanju kriterija i posebnih uvjeta za obavljanje trgovine u određenim vrstama prodajnih objekata.

Projekt „Učinci krize na trgovinu na malo i vizija izlaska iz krize“ (srpanj 2010. godine), čiji su naručitelji Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora, analizira učinke krize na trgovinu na malo temeljem primarnih podataka prikupljenih anketnim istraživanjem maloprodavača trgovačkih društava i maloprodavača obrtnika. Ciljevi istraživanja bili su analizirati poslovanje i stavove maloprodavača trgovačkih društava, poslovanje i stavove maloprodavača obrtnika i dati prijedlog mjera maloprodajne politike u uvjetima krize.

10.5.1. PROMET NEKRETNINAMA

Djelatnost posredovanja u prometu nekretnina predstavlja specijaliziranu uslužnu djelatnost, po prvi put na hrvatskom tržištu uređenu 2007. godine, strukturnim Zakonom o posredovanju u prometu nekretnina (Narodne novine, br. 107/2007 i 144/2012).

Tijekom 2012. godine pristupilo se izmjenama i dopunama Zakona zbog neusklađenosti njegovih odredbi u nacionalnom zakonodavstvu za koje je analitičkim pregledom i ocjenom usklađenosti utvrđeno da iste nisu usklađene s odredbama Direktive 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu Europske unije čime se u potpunosti vrši usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije u ovom dijelu.

S druge strane, od 2007. godine, od kada je Zakon donesen, na hrvatskom tržištu dogodile su se određene promjene i problemi vezani uz poslovanje posrednika u prometu nekretninama, a na što je ukazala i struka te je postojeći pravni okvir u tom smislu bilo nužno dodatno poboljšati s ciljem omogućavanja jednakog pravnog položaja svih sudionika koji ga primjenjuju uz održavanje visokog standarda stručnog obrazovanja i etičkog ponašanja posrednika u prometu nekretnina.

Ujedno, poboljšanje regulative omogućava postizanje više razine usluge kao i učinkovitiju zaštitu potrošača.

Najznačajnije promjene u odnosu na važeći Zakon odnose se na uređenje uvjeta za obavljanje poslova posredovanja od strane posrednika koji djelatnost posredovanja obavljaju na teritoriju država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru te se isti izjednačavaju sa posrednicima u prometu nekretnina registriranim na teritoriju Republike Hrvatske.

Ova novina predstavlja usklađivanje sa Direktivom o uslugama na unutarnjem tržištu Europske unije.

To u praksi znači da je za posrednike koji ispunjavaju uvjete za obavljanje djelatnosti posredovanja u prometu nekretnina u državi u kojoj imaju poslovni nastan, predviđeno uređenje obveze da, prije početka obavljanja djelatnosti posredovanja na teritoriju Republike Hrvatske, dostave prethodnu pisanu izjavu o namjeri obavljanja navedene djelatnosti.

Pružatelji usluga iz država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru, na taj način mogu dostaviti prethodnu izjavu elektroničkim putem jedinstvenoj kontaktnoj točki za usluge koja je uspostavljena pri HGK-Centru za poslovne informacije, a temeljem Zakona o uslugama. Na predloženi način, omogućena je potpuna i jednako dostupna informacija svim primateljima usluga o svim posrednicima koji na teritoriju Republike Hrvatske pružaju ove usluge.

Nadalje, uvodi se obveza za posrednika da jednom godišnje Hrvatskoj gospodarskoj komori dostavi dokumentaciju iz koje je razvidno da isti i dalje ispunjava sve zakonske uvjete propisane za obavljanje ove djelatnosti čime bi se riješilo ažuriranje Registra posrednika i evidencije stvarnih posrednika. Naime, ukoliko se ne bi omogućilo ažuriranje Registra posrednika iz evidencije stvarnih posrednika, Registar bi bio nevjerodostojan, netočan i neažuran te bi samim tim izgubio svoj smisao zbog kojeg je ustrojen, a to je dostupnost informacija za korisnike ovih usluga.

Izvršene su i korekcije u segmentu obveznog sadržaja ugovora o posredovanju, kada je ugovoreno isključivo posredovanje, na način da se propisivanje obveze plaćanja ugovorene posredničke naknade, koje je bilo izostavljeno važećim Zakonom, sada propisuje i u slučajevima isključivog posredovanja.

Vrlo važno je istaknuti i novinu koja se odnosi na poslovni prostor u kojem se obavlja djelatnost posredovanja na način da se pod poslovnim prostorom za obavljanje ove djelatnosti, podrazumijeva uredski prostor, kao što je to slučaj i kod obavljanja drugih sličnih djelatnosti, koji je u cijelosti odvojen od prostora drugih namjena (stambeni, proizvodni, skladišni i sl.). Namjera ovoga članka bila je uvođenje reda u samo poslovanje posredovanja upravo zbog propisivanja obveze i nužnosti, odvojenosti prostora u kojem se obavlja ova djelatnost, od prostora drugih namjena, pa se na taj način daje mogućnost za obavljanje djelatnosti i onim posrednicima koji obavljaju djelatnost u manjim uličnim prostorima u središtima gradova, a i dalje ostaje na snazi obveza da prostor mora biti za ured, odvojen od primjerice stanova.

Također, zbog postojeće prakse sudova, nalogodavac bi po ovoj noveli Zakona, posredniku odgovarao za štetu, ako pri tom nije postupio u dobroj vjeri te bi slijedom toga bio dužan nadoknaditi sve troškove učinjene tijekom posredovanja, koji ne mogu biti manji od 1/3 niti veći od ugovorene posredničke naknade za posredovani posao.

Naime, vrlo često za dvije do tri godine posredovanja, sud određuje troškove posredovanja u iznosu oko 1.500,00 kuna, a čime se dovodi u pitanje pokrivanje stvarno nastalih troškova nalogodavaca koji se odnose na troškove Internet oglašavanja nekretnine, pristupanja pregovorima za sklapanje posredovanog posla kao i samog sklapanja pravnog posla s trećom osobom koju je posrednik našao.

Mijenja se i odredba kojom se određuje visina posredničke naknade, odnosno provizije na način da se navedena naknada za posredovani posao prepušta slobodnom ugovaranju stranaka i liberalizaciji na tržištu nekretnina. Ova izmjena sukladna je i stavu Europske komisije koja smatra da su fiksne tarife ozbiljna smetnja za razvoj pružanja usluga.

Isto tako, uređuje se i pravo posrednika na posredničku naknadu u razdoblju do 12 mjeseci nakon prestanka ugovora o posredovanju, a koja posrednička naknada je posljedica posrednikova djelovanja prije prestanka ugovora o posredovanju.

Naime, važećim Zakonom bilo je propisano razdoblje, a koje je ovisilo o vremenu na koji je sklopljen ugovor o posredovanju što u praksi može predstavljati ozbiljan problem za nalogodavca ako se radi o duljem vremenskom razdoblju sklopljenog ugovora.

Ovom odredbom željelo se postići optimalno razdoblje za ostvarivanje prava na posredničku proviziju koja je rezultat posrednikova djelovanja prije prestanka ugovora o posredovanju na način da takvo produljeno djelovanje ugovora ne bude ni u kom slučaju dulje od 12 mjeseci.

Nadalje, u kontekstu Zakona o posredovanju u prometu nekretnina, pruža se mogućnost primjene informacijskog sustava unutarnjeg tržišta - IMI sustava, kojem će se Republika

Hrvatska priključiti danom pristupanja Europskoj uniji. Ovaj sustav će omogućiti hrvatskim nadležnim tijelima koji će biti registrirani u istom, da provjere da li strani pružatelji usluga posredovanja u prometu nekretnina imaju poslovni nastan u nekoj od država ugovornica Europskog gospodarskog prostora.

Pristupanjem Republici Hrvatske Europskoj uniji, strani pružatelj usluge posredovanja u prometu nekretnina neće imati zakonsku obvezu registracije sjedišta poslovanja u Republici Hrvatskoj. Stoga će Ministarstvo nadležno za poslove gospodarstva, kao nadležno tijelo za provedbu Zakona o posredovanju u prometu nekretnina, moći provjeriti putem IMI sustava da li je posrednik u prometu nekretnina zaista registriran u državi ugovornici koju navodi kao mjesto registracije svojeg sjedišta poslovanja.

Zakonskim reguliranjem djelatnosti posredovanja na tržištu nekretnina stečeni su minimalni uvjeti da djelatnost posredovanja iziđe iz sjene sive ekonomije i okrene se prema profesionalnom razvoju.

Ujedno, važno je napomenuti da su posrednici u prometu nekretnina, i obveznici provođenja mjera sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma temeljem odredbi Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma budući se u ovom području nerijetko obavljaju transakcije velikih vrijednosti.

Od 2007. godine, od kada je Zakon na snazi, pri Hrvatskoj gospodarskoj komori se vodi Registar posrednika kao javo dostupno mjesto na kojem sve zainteresirane strane mogu doći do podatka o posrednicima koji posluju po pravilima struke i važećim propisima Republike Hrvatske te na taj način mogu izbjeći rizik vezan za korištenje lažnih posrednika, a što je vrlo važna informacija.

Do kraja 2012. godine u Republici Hrvatskoj poslovalo je 1.126 posrednika u prometu nekretninama, upisanih regularno, temeljem osnovnog Zakona u Registar posrednika pri Hrvatskoj gospodarskoj komori koji je javno dostupan svim zainteresiranim stranama kako bi iste mogle koristiti usluge tvrtki koje posluju sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, dok agenata posredovanja u prometu nekretninama ima ukupno 1.745 upisanih u Imenik agenata koji se također vodi pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i također je javno dostupan. Intencija je da se kroz razvoj ove djelatnosti navedena brojka poveća.

Koliko je značenje te djelatnosti bilo i prije reguliranja djelatnosti u 2007. godini, govorio je i podatak da je u 2006. godini od poreza na promet nekretnina bilo prikupljeno otprilike 1,2 mlrd kuna. Iz toga je proizlazilo da je ukupan promet nekretnina koji se oporezivao porezom na promet nekretnina iznosio oko 24 mlrd kuna, ne uključujući pri tome novosagrađene nekretnine koje se oporezuju porezom na dodanu vrijednost.

Uvažavajući sve činjenice koje donosi ovaj Zakon (usvojen u prosincu 2012. godine), a kroz svoje izmjene i dopune, važno je naglasiti njegovu važnu ulogu i u području zaštite potrošača kao nalogodavca koji određujući razinu kvalitete usluge i pravne sigurnosti štiti svoje interese na temelju uređenih pravila na tržištu. Zakon ujedno štiti i posrednike u prometu nekretnina kako bi imali dobar pravni okvir koji će utjecati na povećanje opsega njihova posla, a time i njihova prihoda što će se pozitivno odraziti na ukupne rezultate poslovanja te razvoj ove djelatnosti.

10.5.2. ELEKTRONIČKA TRGOVINA

Kao jedan od oblika trgovine, koji danas na tržištu igra važnu ulogu pojavljuje se i elektronička trgovina. U Republici Hrvatskoj ovo područje regulirano je Zakonom o elektroničkoj trgovini (Narodne novine, broj 173/03, 67/08, 36/09 i 130/11), a koji je u potpunosti usklađen sa zakonodavstvom Europske unije s područja elektroničkog poslovanja ('Directive on electronic commerce' 2000/31/EC).

Između ostalog, na ovaj oblik trgovine primjenjuju se uz odredbe Zakona o trgovini s pripadajućim podzakonskim aktima i odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Zakon o elektroničkoj trgovini temeljen je na standardima koji vrijede u razvijenom gospodarstvu, odnosno baziran je na temeljnim načelima funkcioniranja suvremenih tržišnih mehanizama, među kojima je svakako zastupljeno i načelo zaštite potrošača koji nameće pružateljima usluga posebnu brigu za zaštitu potrošača te štiti potrošača od rizika koji sa sobom donosi novi oblik trgovanja putem interneta.

Isto tako, u samom Zakonu o zaštiti potrošača dana je posebna važnost u smislu uređenja ovog načina obavljanja trgovine.

Elektronička trgovina ne podrazumijeva samo poslovanje između poslovnih subjekata i krajnjih potrošača (B2C), već ona obuhvaća i modele poslovanja između poslovnih subjekata (B2B) kao i model poslovanja sa državnim institucijama (B2G i G2B).

Međutim, upravo kod modela elektroničkog trgovanja između poslovnih subjekata i krajnjih potrošača, uočavaju se sve specifičnosti ovog oblika trgovanja i to kroz bržu dostupnost šireg izbora roba i usluga uz dostupnost usluga 24 sata dnevno tijekom svih dana u godini svim potrošačima. S druge strane, i trgovac kao i potrošač imaju znatno niže troškove.

Kod elektroničke trgovine, kao i kod svih ostalih oblika prodaje na daljinu prilikom sklapanja ugovora između trgovaca i potrošača nema fizičkog kontakta, već se prodaja obavlja korištenjem jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

Specifičnosti elektroničke trgovine koje potrošača izlažu novim rizicima zahtijevaju i veću zaštitu prava i interesa potrošača. Naime, veća zaštita potrošača stvara sigurnost kupovanja i uklanja vrlo rašireno uvjerenje potrošača da elektronička trgovina nosi puno veći stupanj rizika od klasičnog poslovanja, a zbog čega je uočeno temeljem dostupnih podataka da se isti suzdržavaju od ovakvog načina kupovanja.

Stoga se nameće kao nužan preduvjet za razvoj elektroničke trgovine otklanjanje nepovjerenja potrošača prema ovakvom obliku poslovanja, podizanje razine javne svijesti o praktičnosti njenog korištenja uz poboljšanje kvalitete pristupa, a sve kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost i zaštićenost potrošača u procesu elektroničke trgovine s jedne strane i njenog razvoja sa druge strane.

Primjena e-poslovanja smanjuje troškove poslovanja, stvara veću dodanu vrijednost u gospodarstvu, čime ga čini konkurentnim te omogućuje veću transparentnost poslovanja pa je stoga sastavni dio mjera iz antikorupcijskog programa Vlade Republike Hrvatske te učinkovito djeluje i na minimiziranje sive ekonomije.

U 2010. godini uklonjene su pravne prepreke za elektroničko poslovanje kroz donošenje izmjena podzakonskih propisa Zakona o elektroničkom potpisu (Pravilnik o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata (Narodne novine, broj 107/2010), Popis normizacijskih dokumenata u području primjene zakona o elektroničkom potpisu i pravilnika o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu

elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanje vremenskog žiga i certifikata u poslovanju davatelja usluga certificiranja u Republici Hrvatskoj (Narodne novine, broj 107/2010) te Pravilnik o evidenciji davatelja usluga certificiranja u RH (Narodne novine, broj 107/2010).

Vlada Republike Hrvatske je u 2010. godini osnovala Nacionalno vijeće za elektroničko poslovanje kao svoje savjetodavno tijelo, sastavljeno od predstavnika državne uprave, akademske i poslovne zajednice, u cilju suradnje u izradi strateških, pravnih i implementacijskih dokumenta, kao i planiranja strategije i vizije razvoja e-Poslovanja u Hrvatskoj. Europska komisija je u prosincu 2010. godine donijela Priopćenje o ostvarivanju dobiti od uvođenja e-Računa u Europskoj uniji te Odluku o osnivanju Europskog više-dioničkog Foruma za e-Račun kojima je dodatno naglasila značaj e-Računa u odnosu na ubrzanje gospodarskog razvoja i podizanje konkurentnosti cijelog europskog gospodarstva. Kao osnovna identificirana zadaća Europskog više-dioničkog foruma za e-Račun bilo je upravo pružanje pomoći Europskoj komisiji u koordiniranju aktivnosti na razini zemalja članica, te identificiranju mjera na razini Europske unije sve kako bi se olakšalo i ubrzalo masovno prihvaćanje e-Računa. Naime, jedan je od ciljeva Europske unije da e-Račun postane dominantni oblik fakturiranja u Europskoj uniji do 2020. godine.

Sljedeći praksu država članica Europske unije na ovom području, Republika Hrvatska je u srpnju 2012. godine, Odlukom Vlade Republike Hrvatske, predvidjela u okviru Nacionalnog vijeća za elektroničko poslovanje i osnivanje Nacionalnog više-dioničkog foruma za e-Račun kao njegovog radnog tijela. Nacionalni forum za e-Račun osnovan je 6. studenoga 2012. godine. Djelokrug rada Nacionalnog foruma obuhvaća:

- 1) Pomoć Vladi Republike Hrvatske u praćenju i razvoju korištenja e-Računa i razine usvajanja e-Računa u industriji i uslužnim djelatnostima
- 2) Doprinos u razmjeni iskustava i dobre prakse koje će olakšati donošenje interoperabilnih rješenja za e-Račun;
- 3) Predlaganje odgovarajućih rješenja za prepreke/probleme u vezi s razmjenom e-Računa, uključujući i prekograničnu razmjenu;
- 4) Podrška i praćenje aktivnosti koje vode ka prihvaćanju standardnog podatkovnog modela e-Računa.
- 5) Sudjelovanje u radu Europskog višedioničkog Foruma za e-Račun.

U razdoblju od 2009. godine do 2011. godine, provodile su se mjere iz Strategije razvitka elektroničkog poslovanja za razdoblje 2009. - 2010. godine, koje su išle u pravcu uklanjanja prepreka za razvoj elektroničkog poslovanja.

Jedna od tih mjera koja se provodila između ostalog i na inicijativu ministarstva nadležnog za gospodarstvo, išla je u pravcu izjednačavanja e-Računa sa papirnatim računom, a što je tijekom 2011. godine, rezultiralo donošenjem Pravilnika o izmjenama i dopunama pravilnika o porezu na dodanu vrijednost (Narodne novine, broj 89/2011). Navedenim Pravilnikom elektronički je račun izjednačen pravno s papirnatim računom. U rujnu 2012. godine u Republici Hrvatskoj je evidentirano 582 korisnika usluge e-Računa (izvor: Financijska agencija-FINA i Megatrend poslovna rješenja d.o.o.). Buduće aktivnosti bit će usmjerene na poticanje masovnije uporabe e-računa u gospodarskom i javnom sektoru, a što će se pozitivno reflektirati i na potrošače kroz smanjenje troškova poslovanja gospodarskog sektora te bržu i jeftiniju dostupnost usluge.

Temeljem Sveobuhvatnog izvješća o pripremljenosti Republike Hrvatske za članstvo u Europskoj uniji za Poglavlje 10 – Informacijsko društvo i mediji, od listopada 2012. godine,

Europska komisija je ocijenila kako se može smatrati da su pripreme u poglavlju 10 – Informacijsko društvo i mediji - dovršene.

Što se statističkih pokazatelja tiče, u području uporabe informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) evidentiran je porast zadnjih par godina. Tako u 2011. godini u poduzećima statistički pokazatelji Državnog zavoda za statistiku govore o visokom stupnju integracije IKT-a u poslovanju i to na način da 96% poduzeća upotrebljava računala (95% ima pristup internetu od kojih 84% ima pristup širokopojasnom internetu), Internetsku stranicu posjeduje 61%, dok 63% poduzeća upotrebljava usluge e-uprave.

Također, za isto razdoblje, uočena je i povećana upotreba mobilnog pristupa internetu u poduzećima za 10%, dok 42% poduzeća upotrebljava mobilni pristup internetu, zatim 72% poduzeća upotrebljava usluge e-uprave za prikupljanje informacija (porast od 15%), 78% poduzeća upotrebljava usluge za prikupljanje obrazaca (porast od 19%), 63% poduzeća upotrebljava usluge povrata ispunjenih obrazaca, 49% poduzeća upotrebljava usluge rješavanja administrativnih poslova, dok pad bilježi jedino podnošenje ponuda za natječaje u e-obliku sa 16% na 14%.

U 2011. godini internet kupnja i prodaja bilježe blagi porast: 39% poduzeća kupuje putem interneta dobra i usluge (povećanje za 7%), 26% poduzeća nudi dobra i usluge na prodaju (povećanje od 2%), dok je dio e-trgovine još prilično nizak (u većini poduzeća taj udio je manji od 10%).

Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i od pojedinaca u 2011. godini zadovoljavajuća je samo kod mlađe populacije (do 24 godine). Porast upotrebe računala i interneta očitovao se kod svih dobnih skupina osim kod populacije starije dobi.

Internet se najčešće upotrebljava za: prikupljanje informacija o robama i uslugama 74%, traženje informacija o zdravlju 61%, čitanje dnevnih novosti i časopisa 76%, trening i edukacija 54%, sudjelovanje u socijalnim mrežama 55%.

Niska je razina uporabe online usluga (e-bankarstvo i e-uprava) sa blagim porastom mobilnog pristupa internetu sa 4% na 6%. Povećan je udio kablenskog pristupa internetu sa 21% na 24%.

Internet trgovina još uvijek nije dovoljno zastupljena. Samo 17% pojedinaca kupuje robu i usluge putem interneta (povećanje za 3% u odnosu na 2010. godinu); prednjače kupovina knjiga i časopisa, te odjeće i sportske opreme. Konstantan je porast pojedinaca koji se koriste internetom za igre na sreću i klađenje.

10.6. FINANCIJSKE USLUGE, OSIGURAVATELJSKE USLUGE I BANKARSTVO

Zaštita potrošača i financijska pismenost osnova su svakog učinkovitog, konkurentnog i pravičnog društva. Potrošači korisnici financijskih usluga trebaju imati pravo na jasne, točne i razumljive informacije prije podizanja kredita ili poduzimanja nekog drugog novčanog ulaganja. Isto tako, korisnici trebaju imati pristup učinkovitim i brzim mehanizmima za zaštitu svojih potrošačkih prava te trebaju dobiti financijsko obrazovanje koje im omogućava donošenje dugoročnih financijskih planova i utemeljenih odluka.

Naime, jedino dobro obaviješteni i financijski pismeni potrošači mogu donositi utemeljene odluke o financijskim planovima za sebe i svoje obitelji. Prije svega potrebno je razumjeti

temeljna načela financijskog poslovanja i kreditiranja kako bi potrošači mogli procijeniti očekivane koristi i predvidjeti rizike koji prate svaki potencijalni kredit.

Zbog nedovoljne osvještenosti o potrebi racionalnog raspolaganja osobnim financijama potrošači u Republici Hrvatskoj sve su češće posezali za financijskim uslugama koje nisu u skladu sa njihovim mogućnostima.

Budući da su potrošači vrlo često u neravnopravnom položaju u odnosu na pružatelje financijskih usluga, financijska pismenost se pokazala kao iznimno važna, a kako bi potrošač postao ravnopravni partner financijskih institucija.

Kako se tržište financijskih usluga dinamično razvijalo i svakodnevno potrošačima nudilo nove financijske proizvode i usluge, utvrđeno je da potrošači trebaju imati pravovremeno jasne, točne i razumljive informacije i to prije podizanja kredita ili poduzimanja nekog drugog novčanog ulaganja. Također, potrebni su jednostavni i brzi mehanizmi za zaštitu njihovih potrošačkih prava. Zadovoljenje ovih uvjeta doprinosi osiguranju dugoročne financijske stabilnosti kako hrvatskih građana tako i financijskog sustava u cjelosti.

Slijedom navedenog, potrebna je učinkovitija prevencija prezaduženih građana, kao i društveno odgovorno poslovanje bankarskog sektora te jačanje nadzora na tržištu financijskih usluga.

U lipnju 2009. godine Ministarstvo financija je donijelo Zakon o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine, broj 75/2009) koji je stupio na snagu 1. siječnja 2010. godine.

Na temelju Zakona o potrošačkom kreditiranju, doneseni su podzakonski akti: Pravilnik o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja (Narodne novine, broj 14/2010) i Pravilnik o obvezi informiranja potrošača i o dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope (Narodne novine, broj 14/2010) koji su stupili na snagu 28. siječnja 2010. godine.

Nakon analize potreba i pokretanja projekta financijske pismenosti na temelju rezultata pilot projekta u Ministarstvu financija je ustrojen Odjel za potrošače i financijsku pismenost unutar Službe za potrošače i financijsku pismenost, licenciranje i nadzor, Sektora za financijski sustav, koji izrađuje propise iz područja zaštite potrošača te provodi ostale aktivnosti.

U 2010. godini donesen je Zakon o elektroničkom novcu (Narodne novine, broj 139/2010). Usklađivanje Zakona o platnom prometu sa zakonodavstvom Europske unije (s Direktivom 2007/64/EZ) provedeno je 2011. godine.

Vezano uz Zaključak Vlade Republike Hrvatske od 6. listopada 2011. godine Ministarstvo financija u suradnji s nadležnim ministarstvima te zainteresiranim predstavnicima znanstvenih i obrazovnih institucija, nadzornih tijela, potrošača i financijske industrije priprema Prijedlog nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača.

Usklađivanje Zakona o osiguranju depozita sa zakonodavstvom Europske unije provedeno je 2012. godine.

Hrvatski sabor donio je na sjednici 28. rujna 2012. godine Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine, broj 112/2012).

U pripremi je donošenje Zakona o kreditnim registrima, te Zakona o založnom kreditiranju, a u narednom razdoblju planirano je donošenje Izmjena i dopuna Zakona o osiguranju, te Izmjena i dopuna Zakona o osiguranju depozita

Nakon donošenja relevantnih propisa kojima se pobliže regulira područje zaštite potrošača, 2010. godina obilježena je aktivnostima Hrvatske narodne banke koje se odnose na nadzor primjene nove regulative. Prilikom provođenju nadzorne funkcije, između ostalog, korištene su i informacije dobivene iz prigovora potrošača koji se temeljem članka 309. stavka 5. Zakona o kreditnim institucijama (Narodne novine, br. 117/2008, 74/2009 i 153/2009) dostavljaju na adresu Hrvatske narodne banke.

Budući da se u proteklom razdoblju i kroz prigovore klijenata kreditnih institucija najčešće isticala nedovoljna ili neadekvatna transparentnost poslovanja kreditnih institucija, poduzete su i odgovarajuće aktivnosti koje su usmjerene na unaprjeđenje postojećeg stanja. U vezi s tim, tijekom 2010. pristupilo se provedbi projekta razrade i/ili dokumentiranja metodologije promjene promjenjive kamatne stope i metodologije promjene naknada u depozitno-kreditnom poslovanju s potrošačima. Ovaj projekt je nakon uvodnog anketiranja i analize prispjelih odgovora (prosinac 2009./siječanj 2010.) podijeljen u 2 faze od kojih 1. obuhvaća aktivnosti usmjerene prema 12 velikih i srednje velikih kreditnih institucija, a 2. se odnosi na sve preostale kreditne institucije. Intenzivnim radom i komunikacijom (pisanom i usmenom) s kreditnim institucijama, te nakon većeg broja održanih sastanaka s predstavnicima kreditnih institucija, do kraja prosinca 2010. finalizirani su dokumenti svih 12 kreditnih institucija vezanih za djelokrug predmetnog projekta dok su dokumenti za preostale kreditne institucije finalizirani do 30. lipnja 2011. godine.

Osim kontinuiranog značajnog angažmana u dijelu aktivnosti postupanja po prigovorima potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga, uspostavljeni su odnosi i komunikacija s raznim medijima koji su se često puta obraćali Hrvatskoj narodnoj banci s konkretnim temama i pitanjima vezanim za politiku zaštite potrošača iz područja nadležnosti Hrvatske narodne banke.

Obzirom na sve izraženiju potrebu značajnijeg trajnog angažmana Hrvatske narodne banke u smislu uspostavljanja i unaprjeđenja zaštite potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga, tijekom 2010. godine su također razmatrana i različita rješenja vezana za organizacijski ustroj predmetnih poslova, te je temeljem toga odlučeno da će se oformiti zasebna organizacijska jedinica koja bi u sklopu organizacijske sheme Hrvatske narodne banke bila zadužena za obavljanje svih aktivnosti usmjerenih na unaprjeđenje zaštite potrošača - klijenata kreditnih institucija i kreditnih unija, a koja je započela s radom početkom 2011. godine.

Tijekom 2011. godine intenzivirale su se aktivnosti Hrvatske narodne banke u području politike zaštite potrošača, nastavljeni su odnosi i komunikacija s raznim medijima te su održani sastanci i s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača kako bi se u direktnoj komunikaciji predstavile aktivnosti i zakonski okvir djelovanja Hrvatske narodne banke u ovom području.

U ožujku 2011. kreditnim institucijama je na popunjavanje upućen Upitnik o zaštiti potrošača koji je trebao pobliže upoznati Hrvatsku narodnu banku s načinom na koji su pojedine kreditne institucije uredile obavljanje poslova iz ove domene. Naglasak je stavljen na proceduralno uređenje i statistiku prigovora potrošača. Na osnovi analize odgovora zaprimljenih od strane kreditnih institucija s pojedinima su održani sastanci, a svima je upućeno očitovanje Hrvatske narodne banke kojim je dan pregled planiranih aktivnosti u idućem (kratkoročnom) razdoblju. Nastavno na provedenu analizu odgovora kreiran je Obrazac na temelju kojega će se polugodišnje prikupljati podaci o vrstama i količini prigovora

potrošača. Krajem godine je svim kreditnim institucijama na popunjavanje upućen i upitnik vezan za postupanje prema jamcima. Ovim aktivnostima Hrvatska narodna banka nastoji prikupiti dovoljno informacija koje će se uz informacije iz pojedinih prigovora potrošača koristiti u radu na izmjenama i dopunama postojeće i izradi nove regulative obzirom na uključenost Hrvatske narodne banke u aktivnosti vezane za implementaciju regulative Europske unije.

Uz navedeno, tijekom 2011. godine na internetskoj stranici Hrvatske narodne banke pripremljeno je i objavljeno nekoliko materijala vezanih za područje zaštite potrošača.

U cilju jačanja kompetencija i kvalitetnijeg informiranja predstavnika potrošača, u prvoj polovici 2012. godine održan je seminar namijenjen predstavnicima udruga za zaštitu potrošača dok se glavnina ostalih aktivnosti odnosila na postupanje po prigovorima potrošača te pripremu izmjena i dopune postojeće regulative kojom bi se nastojala unaprijediti zaštita potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga.

Uz regulatorno prilagođavanje, transparentnost poslovanja kreditnih institucija kao i unaprjeđenje financijske edukacije potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga - su područja na koja će Hrvatska narodna banka u narednom razdoblju usmjeriti glavninu svojih aktivnosti u okviru provođenja politike zaštite potrošača.

Prema članku 14. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine, broj 140/05 i 12/12), jedno od načela djelatnosti Agencije je i izvješćivanje potrošača što uključuje i razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskih poslova. Agencija zaprima pritužbe potrošača vezane uz odredbe zakona koje primjenjuje u radu kao i Zakona o zaštiti potrošača u onom dijelu koji se odnosi na usluge koje se pružaju na financijskom tržištu, te ih obrađuje prema zakonski utvrđenoj proceduri.

Zakonska regulativa koja je vezana uz djelokrug aktivnosti Agencije usklađena je s direktivama i smjernicama Europske unije, te su sukladno tome i standardi zaštite potrošača kakvi postoje u *acquisu* implementirani u navedenu regulativu.

Nastavno na navedeno, najveći prostor za poboljšanje i unaprjeđenje zaštite potrošača unutar sektora financijskih usluga postoji u segmentu edukacije korisnika financijskih usluga.

Agencija kontinuirano radi na educiranju javnosti u pogledu financijske pismenosti i zaštite potrošača putem objavljivanja niza informacija o aktivnostima iz svoje nadležnosti na svojoj internetskoj stranici (www.hanfa.hr). Tako Agencija objavljuje informativne priručnike, edukativne tekstove, biltene, statističke podatke, izvješća i pokazatelje poslovanja svojih subjekata nadzora, kao i odluke donijete na sjednicama Upravnog vijeća Agencije. Također, Agencija u sklopu svog informativnog servisa (RIPE) dnevno objavljuje razne informacije i vijesti s financijskih tržišta.

Agencija također vodi i registar svojih subjekata nadzora te s ciljem zaštite ulagatelja objavljuje i imena nekih društava i/ili pojedinaca koji nemaju odobrenje Agencije za obavljanje djelatnosti u nadležnosti Agencije.

Agencija će i dalje provoditi niz aktivnosti vezanih uz razvoj zaštite potrošača na području financijskih usluga, te tijekom kontakata sa subjektima nadzora i samim korisnicima usluga na financijskom tržištu razmotriti mogućnosti kako bi se doprinijelo poboljšanju kakvoće funkcioniranja navedenog tržišta i pružanja usluga na istom.

Agencija o svojim aktivnostima vezanim uz zaštitu potrošača izvještava i u svojim Godišnjim izvješćima (dostupno na internetskoj stranici Agencije).

U 2011. godini, radi zaštite potrošača i javnog interesa obavljena je 221 kontrola primjene odredbi Zakona o potrošačkom kreditiranju, od čega je 138 redovnih kontrola, 28 kontrola po ciljanim akcijama, te 55 kontrola temeljem prijave potrošača. Utvrđeno je ukupno 31 povrede, zbog čega su donijeta 23 pisana rješenja o zabrani pružanja usluga potrošačkog kreditiranja odnosno posredovanja bez odobrenja Ministarstva financija. Zbog utvrđenih povreda poduzete su i prekršajne mjere. Tako je podneseno 29 optužnih prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka.

U razdoblju od 1. siječnja do 30. lipnja 2012. godine, obavljeno je 59 kontrola primjene odredbi Zakona o potrošačkom kreditiranju, od čega je 36 redovnih kontrola, 23 kontrole temeljem prijave potrošača. Utvrđene su 3 povrede, zbog kojih su podnijeta 2 optužna prijedloga nadležnim prekršajnim sudovima.

Tijekom 2011. i 2012. godine Hrvatska gospodarska komora je podržala održavanje okruglih stolova s vanjskim partnerom Banka magazinom iz područja osiguranja. Održano je 6 okruglih stolova sa određenim temama iz osiguranja (životna osiguranja, osiguranje za poduzetnike, zdravstvena osiguranja te osiguranja motornih vozila) na kojima su sudjelovali i predstavnici različitih udruga, građani i studenti s ciljem informiranja šire javnosti o proizvodima osiguranja. Po završetku okruglih stolova u 2011. godini, Hrvatska gospodarska komora je bila partner izdanja publikacije "Osiguranje-ulaganje u budućnost" što je u okviru projekta povećanja financijske pismenosti građana. Publikacija sadrži informacije o osiguranjima i govori o zaštiti potrošača, pravobranitelju u osiguranju, prodajnoj mreži te obuhvaća rezultate istraživanja GfK o tome koliko, kako i za što štede hrvatski građani, koliko ulažu u životno i druge vrste osiguranja te kakve planove imaju za 2012. godinu. 2000 primjeraka publikacije distribuirano je članicama Hrvatske gospodarske komore - velikim, malim i srednjim poduzetnicima.

S ciljem podizanja kulture štednje na višu razinu i svijesti o važnosti upravljanja osobnim financijama, Hrvatska gospodarska komora bila je pokrovitelj okruglog stola „Kako održati financijsku stabilnost hrvatskih obitelji“ u organizaciji Instituta za osiguranje, održanog 7. ožujka 2012. godine.

Od 13. do 15. studenoga 2011. u Rovinju je održana konferencija "Dani hrvatskog osiguranja 2011" na kojoj su blok predavanja i panel bili posvećeni zaštiti potrošača i financijskoj pismenosti građana.

U svibnju 2012. Banka magazin u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom, kao partnerom u projektu Financijske pismenosti, izdao je specijalno izdanje Svijet financija - Novac za novi početak, koje je predstavljeno na okruglom stolu "Koga će banke kreditirati", a 2000 primjeraka publikacije distribuirano je članicama Hrvatske gospodarske komore velikim, malim i srednjim poduzetnicima.

10.7. TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2009. - 2012. godine u području turizma i ugostiteljstva bilo je predviđeno donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/2007 i 88/2010) vezanih uz pružanje turističkih usluga u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuju sportsko-rekreativne

ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, splavarenje /rafting/, padobransko jedrenje /paragliding/, skakanje s užetom /bungee-jumping/.

Navedena problematika regulirat će se kroz novi Zakon o pružanju usluga u turizmu, o kojem je javna rasprava završena u prosincu 2012. godine.

10.8. JEDINICE LOKALNE I REGIONALNE SAMOUPRAVE

Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača.

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

Sukladno tome, tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave, u većim gradovima ili županijskim centrima u okviru svojih financijskih mogućnosti, trebala bi podupirati aktivnosti udruga od značaja za građane i lokalnu sredinu u kojoj djeluju.

Nadalje, lokalne strukture vlasti odlučuju i o korištenju komunalnih usluga na koje se odnosi najveći broj pritužbi potrošača. Tako su tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave nadležna za sljedeće komunalne djelatnosti: opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje javnih površina, održavanje nerazvrstanih cesta, tržnice na malo, održavanje groblja i krematorija te obavljanje prijevoza pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova te javnu rasvjetu.

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

Jedinice lokalne i regionalne samouprave u svojim očitovanjima, a koja se odnose na provođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača u razdoblju 2009 - 2012. godine, iskazale su namjeru povećanja aktivnosti u cilju jačanja politike zaštite potrošača i podizanja razine javne svijesti na svom području kao i poticanja rada udruga za zaštitu potrošača, a što bi trebalo znatno unaprijediti sustav zaštite potrošača.

11. ZAKLJUČAK

Izvešće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača pokazuje da se politika zaštite potrošača u proteklom razdoblju vrlo intenzivno provodila na svim razinama, te da se tijekom proteklog razdoblja u provedbi ove politike aktivno uključio čitav niz dionika, a što je doprinjelo većoj razini zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Također je primjećeno da su aktivnosti koje se provode na edukaciji i informiranju potrošača znatno utjecale na povećanje razine znanja potrošača koji samosvjesnije traže zaštitu svojih potrošačkih prava i na taj način postaju sve aktivniji dionici na tržištu.

Međutim, ovo Izvješće koje obuhvaća vremenski period u kojem se odvijao proces pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, pokazuje da je politika zaštite potrošača vrlo dinamično i multidisciplinarno područje te je kao takvo pod utjecajima kontinuiranih zakonodavnih promjena.

Istovremeno, današnje moderno i dinamično tržište svakodnevno nudi čitav niz novih proizvoda i usluga, za koje je potrošačima nužna permanentna edukacija i informiranje, a kako bi mogli donositi odgovarajuće odluke kojima štite svoje ekonomske interese. Isto tako, čitav niz vrlo složenih propisa koj uređuju prava potrošača u različitim područjima, zahtjeva provedbu sustavnog informiranja potrošača.

Slijedom toga, potrebno je i dalje intezivno i u suradnji s medijima, udrugama za zaštitu potrošača, udrugama poslovne zajednice, predstavnicima akademske zajednice i svim ostalim dionicima organizirati različite tematske skupove, edukativne emisije, tiskati kvalitetne brošure i upute potrošačima, u namjeri senzibiliziranja javnosti o važnosti i potrebi zaštite potrošača, edukacije potrošača o njihovim pravima te trgovaca o njihovim obvezama, a radi podizanja opće razine znanja o zaštiti potrošača u Republici Hrvatskoj.

Zaštita potrošača i dalje treba biti jedna od prioritetnih politika u Republici Hrvatskoj s ciljem da se hrvatski građani u svakodnevnom životu, u potpunosti mogu na jednostavan način zaštititi i ostvariti svoja prava, a što je moguće isključivo uz bolju informiranost i edukaciju, koja potrošačima omogućava donošenje ekonomski opravdanih odluka, uz fer postupanje trgovaca kao i uz potpunu zaštitu od opasnih proizvoda, koji mogu predstavljati rizik po zdravlje potrošača.