MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I ODRŽIVOG RAZVOJA

**IZVJEŠĆE O RADU**

**NACIONALNOG VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

**ZA 2020. GODINU**

Zagreb, travanj 2021.

**I. PRAVNI POLOŽAJ, ORGANIZACIJA I ZADACI**

Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14, 110/15 i 14/19) člankom 125. stavcima 1. i 2. propisuje da Vlada Republike Hrvatske odlukom osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće). Slijedom navedenog, Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 6. lipnja 2019. donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“, broj 57/19), a na sjednici održanoj 24. listopada 2019. donijela je Rješenje o imenovanju predsjednice i dijela članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“, broj 104/19).

Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske i jedno od nositelja politike zaštite potrošača. U skladu s člankom 125. stavkom 9. Zakona o zaštiti potrošača administrativne i stručne poslove za Vijeće obavlja Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, a u skladu s člankom 125. stavkom 7. Zakona o zaštiti potrošača Vijeće Vladi Republike Hrvatske podnosi godišnje izvješće o svom radu.

Tijekom 2020. godine Vijeće su činili predstavnici Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (gđa Nataša Mikuš Žigman, gđa Grozdana Vuđan, gđa Đema Bartulović, gđa Danijela Marković Krstić i gđa Ana Uroda Rogoznica), Ministarstva financija (gđa Suzana Leko), Ministarstva mora, prometa i infrastrukture (gđa Jasna Divić), Ministarstva poljoprivrede (gđa Sanja Kolarić Kravar), Ministarstva pravosuđa i uprave (gđa Edita Brkić), Ministarstva unutarnjih poslova (g. Damir Hrastinski-Kliček), Ministarstva turizma i sporta (gđa Danijela Osrečak Perić), Ministarstva zdravstva (gđa. Biserka Gregurek), Ministarstva znanosti i obrazovanja (g. Darko Tot), Državnog inspektorata (gđa Vedrana Filipović-Grgić i gđa. Marina Lovrić), Agencije za elektroničke medije (g. Miro Križan), Hrvatske agencije za civilno zrakoplovstvo (gđa Ivana Cestarić), Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (g. Ivan Mučnjak), Hrvatske energetske regulatorne agencije (gđa Lidija Hočurščak), Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (g. Božidar Ister), Hrvatske narodne banke (gđa Snježana Levar), Hrvatske gospodarske komore (gđa Ivona Bačelić Grgić), Hrvatske obrtničke komore (gđa Suzana Kolesar), Hrvatske udruge poslodavaca (gđa Sanja Smoljak Katić), Vijeća za vodne usluge (g. Vladimir Šimić), Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (g. Davor Pustijanac), akademske zajednice (g. Marko Baretić i gđa Paula Poretti) te udruge za zaštitu potrošača (gđa Ana Knežević, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača).

Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača, kao i u 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.

Također, putem Vijeća se promoviraju visoki standardi zaštite prava potrošača kroz sve sektorske politike i to kroz rasprave s predstavnicima tijela koja u svom djelokrugu uređuju pojedina područja zaštite potrošača, neovisnim stručnjacima iz pojedinih područja te predstavnicima udruga za zaštitu potrošača, a kako bi se na taj način doprinijelo višoj razini zaštite prava potrošača u svim sektorskim politikama.

**II. RAD NACIONALNOG VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U 2020. GODINI**

Dana 2. studenog 2020. održana je 10. sjednica Vijeća. Sjednica je zbog pandemije uzrokovane virusom COVID-19 održana elektroničkim putem u obliku videokonferencije, u trajanju od 13:00 do 15:15 sati.

Tom prilikom članovi Vijeća informirani su o aktivnostima Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja provedenim u području zaštite potrošača tijekom 2020. godine, kako slijedi:

Republika Hrvatska je u okviru predsjedanja Vijećem Europske unije 2020. dana 25. lipnja 2020. organizirala Neformalnu videokonferenciju na visokoj razini o Novoj europskoj Strategiji za potrošače na kojoj se raspravljalo o utjecaju COVID-19 na prava potrošača te o mjerama koje je potrebno uvesti kako bi se pomoglo potrošačima u različitim područjima, kao i o budućem okviru potrošačke politike s naglaskom na održivu potrošnju i digitalnu tranziciju.

Povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača 2020. godine tadašnje Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta uz podršku Ministarstva znanosti i obrazovanja objavilo je 11. veljače 2020. nagradni Natječaj za učenike osnovnih i srednjih škola na temu „Kako postati zeleni potrošač?”. Prijave radova zaprimale su se do 2. ožujka 2020.Na natječaj su pristigli radovi 86 osnovnih i srednjih škola Republike Hrvatske. Nakon održanih sjednica Povjerenstva za vrednovanje radova donesena je odluka o tri najbolja rada kojima su na svečanoj dodjeli dana 17. lipnja 2020. dodijeljene nagrade - pametne klupe.

Zbog pandemije uzrokovane virusom COVID-19 donesena je Odluka kojom se odobrava nastavak provođenja projekata odabranih temeljem dodjele financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godini te se odobrilo produljenje roka za provedbu sedam projektnih aktivnosti.

U 2020. godini donesen je Zakon o provedbi Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 54/20).

Sjednica se održala prema prethodno utvrđenom dnevnom redu:

1. Zapisnik sa 9. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Izmjena Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
3. Zaštita potrošača u vrijeme pandemije COVID-19
4. Izrada Prijedloga nacrta Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2021. - 2024. – glavne smjernice i prioriteti
5. Zakonodavne aktivnosti
6. Razno
* Zapisnik sa 9. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

U izvještajnom razdoblju predmetni Zapisnik je usvojen i objavljen na središnjem portalu za potrošače - Sve za potrošače, [www.szp.hr](http://www.szp.hr).

* Izmjena Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Poslovnik o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača usvojen je na sjednici Vijeća održanoj 15. prosinca 2017. S obzirom na novonastalu situaciju i okolnosti uzrokovane pandemijom virusa COVID-19, kao i činjenicu da je prema Zakonu o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave („Narodne novine“ broj 85/20) iz srpnja 2020. Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta prestalo s radom, a poslove iz njegova djelokruga preuzelo je Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, pojavila se potreba usklađivanja predmetnog Poslovnika. Slijedom navedenog, izrađen je prijedlog izmjena i dopuna Poslovnika koji je članovima Vijeća dostavljen na očitovanje prije samog održavanja sjednice Vijeća. Na sjednici Vijeća usuglašene su sve zaprimljene primjedbe članova Vijeća, konkretno predstavnika Hrvatske udruge za zaštitu potrošača i Vijeća za vodne usluge te je usvojen novi Poslovnik, izmijenjenog naziva - Poslovnik Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, kojim je zamijenjen Poslovnik o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača iz prosinca 2017. te kojim je dinamika održavanja budućih sjednica Vijeća definirana „u pravilu jednom u 90 dana ili na prijedlog od minimalno 5 članova Vijeća“.

* Zaštita potrošača u vrijeme pandemije COVID-19

S obzirom na činjenicu da je pandemija uzrokovana virusom COVID-19 znatno narušila mogućnosti realizacije mnogih unaprijed ugovorenih tržišnih aranžmana (npr. putovanja, usluge smještaja, transporta) ili je potakla različite nelegalne tržišne aktivnosti (npr. prodaja lažnih tržišnih maski ili farmaceutskih proizvoda), tijekom izvještajnog razdoblja,Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja naručilo od agencije IPSOS d.o.o. istraživanje kojim se željelo, između ostalog, utvrditi koliki je broj hrvatskih građana tijekom pandemije imao iskustva s kršenjem njihovih potrošačkih prava, odnosno kakva su mišljenja i stavovi potrošača o održivoj potrošnji, potrošačkim pravima te online aktivnostima građana i financijskoj pismenosti u posebnim okolnostima vezanim uz COVID-19. Slijedom navedenog, istraživanje je provedeno u razdoblju od lipnja 2020. do listopada 2020. na uzorku od 1250 građana Republike Hrvatske u dobi od 16 do 66+.

Članovima Vijeća prezentirani su rezultati predmetnog istraživanja, koji su, između ostalog, pokazali da je tijekom epidemije petina građana putem interneta kupovala češće nego inače (20%), a nešto manje od trećine građana tijekom epidemije počelo je koristiti nove online usluge (uslugu e-građani, internet bankarstvo te uslugu dostavnih službi). Među građanima koji su tijekom epidemije povećali svoj intenzitet kupovine putem interneta najveći broj ih je kupovao odjeću i obuću te proizvode za kućanstvo i osobnu njegu.

U području zaštite okoliša, ciljevi istraživanja bili su utvrditi stavove potrošača o aktivnostima koje smatraju najvažnijim za zaštitu okoliša, istražiti stavove i navike u razvrstavanju otpada te utvrditi upoznatost građana s konceptom kružnog gospodarstva. Rezultati istraživanja ukazuju na potrebu informiranja i educiranja građana mlađe životne dobi o tome što tranzicija prema zelenoj ekonomiji donosi kako u ekološkom i gospodarskom pogledu, tako i na razini svakodnevnog života. Prema mišljenju najvećeg broja hrvatskih građana (66 %) razvrstavanje otpada upravo je ona aktivnost koja ima najveći učinak na zaštitu okoliša. Nakon toga slijedi korištenje energije iz obnovljivih izvora (43 %), te ulaganje u energetsku učinkovitost u stambenim objektima (25 %). Sortiranje otpada, nije samo ona aktivnost koju hrvatski građani smatraju najvažnijom u pogledu učinka na zaštitu okoliša, već i aktivnost koju veliki broj građana prakticira. Naime, 94 % građana razvrstava barem jednu vrstu otpada (6 % ne razvrstava otpad), pri čemu najveći broj razvrstava plastiku, papir i staklo. Podaci prikupljeni istraživanjem ukazuju da 39 % građana, kad god je to moguće, izabire onaj proizvod koji je moguće reciklirati, a 36 % njih samo ponekad obraća pažnju na vrstu pakiranja proizvoda i mogućnost reciklaže. Četvrtina građana (24 %) prilikom kupnje ne obraća pažnju na pakiranje proizvoda i mogućnost njegove reciklaže.

U području financija ciljevi istraživanja bili su procijeniti koliko građana smatra da ima dovoljno informacija o upravljanju financijama, utvrditi za koja područja smatraju da su im potrebne dodatne informacije. Većina građana (63 %) smatra da ima dovoljno informacija za uspješno upravljanje osobnim financijama (ugovaranje kredita, ulaganje, štednja, korištenje minusa na računu, korištenje kreditnih kartica i sl.). Otprilike četvrtina njih smatra da im nedostaju neke informacije, a 8 % ih smatra da uopće nisu informirani za uspješno upravljanje osobnim financijama. Najveći broj građana smatra da su im dodatne informacije potrebne na području zaštite osobnih podataka i financijskih usluga.

* Izrada Prijedloga nacrta Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2021. - 2024. godine – *glavne smjernice i prioriteti*

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

Prijedlog nacrta Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. -2024. godine (dalje u tekstu: Prijedlog nacrta Nacionalnog programa) dostavljen je članovima Vijeća prije održavanja sjednice te se o istom raspravljalo na održanoj sjednici.

Prijedlog nacrta Nacionalnog programa rezultat je zaprimljenih i objedinjenih doprinosa, planiranih aktivnosti i mjera te je usklađen s izazovima današnjice.

Početkom 2020. suočili smo se s krizom izazvanom pandemijom COVID-19 koja je stvorila znatne probleme i poteškoće u svakodnevnom životu potrošača te istaknula već postojeće slabosti u području zaštite prava potrošača. Iskustva stečena tijekom pandemije pokazala su potrebu za uspostavljenjem odgovarajućeg okvira kako bi se odgovorilo na ovakve iznimne situacije i u budućnosti.

Upravo iz tog razloga prilikom izrade Prijedloga nacrta Nacionalnog programa koji je usklađen je s Novom EU Strategijom za potrošače koje je predstavila Europska komisija koncem 2020. godine, fokus je stavljen na digitalne aspekte zaštite potrošača te na jačanje otpornosti potrošača za održivi oporavak. Činjenica je kako su potrošači oduvijek imali veliki utjecaj na poslovne aktivnosti gospodarstva.

Prioriteti utvrđeni Prijedlogom nacrta Nacionalnog programa su:

1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini,

2. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača,

3. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju,

4. Poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti,

5. Daljnje jačanje financijske pismenosti potrošača,

6. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranja potrošača o hrani,

7. Zaštita potrošača prilikom zamjene hrvatske kune eurom,

8. Informiranje i podizanje svijesti o zaštiti prava potrošača.

Svi članovi Vijeća informirani su kako je Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja intenziviralo suradnju s Uredom za udruge Vlade Republike Hrvatske te s Nacionalnom zakladom za razvoj civilnog društva kako bi se iznašle mogućnosti za aktivnije sudjelovanje udruga za civilno društvo na natječajima namijenjenim za promicanje potrošačkih prava te kako bi se u suradnji, posebno s Nacionalnom zakladom, organizirale i edukacije za udruge te im se na taj način pomoglo u prijavama na natječaje po pitanju korištenja EU sredstava. Naime, dosadašnji napori su rezultirali time da je bilo relativno skromno sudjelovanje udruga na takvim programima, a sredstava i mogućnosti ima.

Nakon održane rasprave o Prijedlogu nacrta Nacionalnog programa članovi Vijeća dostavili su i pisane komentare nakon čega je Prijedlog nacrta Nacionalnog programa upućen u redovnu zakonodavnu proceduru.

* Zakonodavne aktivnosti

Omnibus Direktiva, punog naziva Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP)(SL L 328, 18.12.2019.) stupila je na snagu 7. siječnja 2020., primjenjuje se od 28. svibnja 2022., a države članice imaju obvezu do 28. studenog 2021. donijeti mjere koje su potrebne radi usklađivanja. Omnibus direktiva bit će implementirana u Zakon o zaštiti potrošača. Omnibus Direktivom mijenjaju se odredbe četiriju direktiva: Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima, Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu te Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača.

Izmjena Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima predviđa da se trgovcu odgovornom za raširenu povredu (u barem dvije države članice ) ili za raširenu povredu s dimenzijom Unije (najmanje 2/3 države članice) može izreći novčana kazna u maksimalnom iznosu od najmanje 4% godišnjeg prometa trgovca, a ako nema podataka, maksimalan iznos kazne može biti minimalno 2 milijuna eura.

Izmjena Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima predviđa obvezu trgovaca vezanu uz isticanje cijena, odnosno obvezuju trgovca da istakne sniženu cijenu i najnižu cijenu koju je trgovac primjenjivao za isti proizvod tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika.

Izmjena Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu predviđa pravo na obeštećenje u slučaju nepoštene poslovne prakse. Nadalje, propisano je da države članice mogu uređivati agresivnu poslovnu praksu kao što su to posjeti trgovaca domovima potrošača i drugi slučajevi prodaje izvan poslovnih prostorija (primjerice, promotivni izleti).

Predmetnom direktivom uređeno je i pitanje dvojne kvalitete proizvoda, te se nastoji osigurati veća transparentnost u digitalnom kontekstu (primjerice, kod pretraživanja proizvoda, provjera potrošačkih recenzija i dr.).

Konačno, izmjenom Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača ukida se obveza trgovcima da imaju fax, ali mogu imati druge načine komunikacije, poput chat-a, te se stavlja obveza trgovca da istakne adresu elektroničke pošte, uz geografsku adresu i broj telefona.

Digitalne direktive, odnosno Direktiva (EU) 2019/771[[1]](#footnote-1) i Direktiva (EU) 2019/770[[2]](#footnote-2), imaju podrijetlo u Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta, donesenoj 2015. godine, koja je za cilj imala integraciju digitalne dimenzije u unutarnje tržište. Donesene su u svibnju 2019., a razlozi donošenja su, između ostalog, razvoj e-trgovine, eliminacija razlika u regulaciji ugovora o kupoprodaji te ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i usluge, kao i veći stupanj zaštite potrošača. Obje direktive, iako potrošačkog karaktera, daju opciju državama članicama da zaštitu koju pružaju prošire i na male i srednje poduzetnike, odnosno na trgovačke ugovore.

Odredbe Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga transponirat će se u novi Zakon o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja dok će se odredbe Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe transponirat u Zakon o obveznim odnosima.

Kao najvažniju izmjenu postojećeg sustava zaštite kolektivnih interesa potrošača koja se uvodi Direktivom (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 409, 4.12.2020.) istaknuta je mogućnost da ovlašteni tužitelji pokreću postupke radi obeštećenja oštećenih potrošača. Postojeći sustav omogućuje pokretanje parnica isključivo radi utvrđenja i/ili zabrane povrede prava potrošača. U praksi, isti se pokazao iznimno otežavajućim i odvraćajućim za potrošača uzimajući u obzir troškove predmetnih postupaka, trajanje istih i neujednačenost sudske prakse. Predmetnim Prijedlogom pravna osnova za podnošenje parnica radi zaštite kolektivnih interesa potrošača širi se s usko potrošačkog *acquisa* na područje financijskih usluga čiji korisnici čine najranjiviju skupinu potrošača, ali i na brojna druga područja kao što su telekomunikacijske, turističke i druge usluge.

Novine koje su usuglašene tijekom trijaloga za vrijeme hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske unije 2020., vezano za pretpostavke aktivne legitimacije kvalificiranih subjekata, su način sudjelovanja oštećenih potrošača, obveza država članica da osiguraju djelotvornost primjene ovog procesnopravnog instrumenta i mogućnost osnivanja europskog ombudsmana za pokretanje postupaka zaštite kolektivnih interesa potrošača.

* Razno

Portal Sve za potrošače je prvi hrvatski portal na kojem su dostupne sve informacije iz područja politike zaštite potrošača, a kako bi i dalje, kontinuirano, bio jedinstveno i sveobuhvatno mjesto informiranja potrošača, potrebno je osigurati da se relevantne informacije objavljuju pravodobno i da su sve već objavljene informacije u svakom trenutku ažurne, točne i provjerene.

Prema već spomenutoj provedenoj anketi agencije IPSOS, hrvatski građani koji su do sada barem jednom posjetili navedeni portal u velikoj su mjeri pronašli sve informacije koje su tražili, što dovodi do zaključka kako je i dalje potrebno aktivno informirati potrošače o uspostavljenom portalu koji potrošačima može pružiti sve informacije na jednom mjestu.

U izvještajnom razdoblju članovi Vijeća kontinuirano su dostavljali sve relevantne informacije (najave događanja, vijesti, brošure i sl.) te se portal redovno ažurirao.

Odlukom o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“ broj 57/19) predviđeno je da u istom sudjeluju tri člana civilnog društva, a Vijeće trenutno ima jednog člana civilnog društva. S obzirom kako je na Javni poziv za dostavu iskaza interesa i podnošenja prijedloga za imenovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača od 1. srpnja 2019. zaprimljen samo jedan iskaz interesa - Hrvatske udruga za zaštitu potrošača, 11. prosinca 2020. na portalu Sve za potrošače objavljen je Ponovljeni javni poziv za dostavu iskaza interesa i podnošenja prijedloga za imenovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača.

**III. ZAKLJUČAK**

Rad Vijeća je tijekom 2020. bio usmjeren na aktualnu problematiku potrošača, dok se u prvoj polovici 2020. posebno ističu aktivnosti na području zaštite prava potrošača za vrijeme hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske unije 2020.

Na 10. sjednici Vijeća članovima su prezentirane provedene aktivnosti Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja na području zaštite potrošača u 2020. godini, kao i aktivnosti drugih dionika koji sudjeluju u provedbi politike zaštite potrošača.

U svrhu prilagodbe daljnjeg rada Vijeća novim okolnostima u vidu pandemije uzrokovane virusom COVID-19 te s obzirom na novo ustrojstvo i djelokrug tijela državne uprave iz srpnja 2020., Vijeće je usuglasilo i usvojilo novi Poslovnik Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, kojim je zamijenjen Poslovnik o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača iz prosinca 2017.

Održana je rasprava o Prijedlogu nacrta Nacionalnog programa zaštite potrošača, što je ujedno bila i prilika za sve dionike da daju svoj doprinos daljnjem razvoju politike zaštite potrošača, kako u smislu određivanja strateških prioriteta, tako i u smislu provođenja konkretnih operativnih aktivnosti.

Također, članovima Vijeća su prezentirani određeni zakonodavni prijedlozi iz područja zaštite potrošača doneseni na razini Europske unije posljednjih godina.

S obzirom na činjenicu da je politika zaštite potrošača multidisciplinarno područje, koje uključuje mnogo različitih dionika, dosadašnja praksa ukazuje na potrebu za snažnom sinergijom svih dionika s ciljem podizanja javne svijesti o potrošačkim pravima, kao jednom od najvažnijih segmenata politike zaštite potrošača.

S tim ciljem, članovi Vijeća su pozvani na nastavak daljnje suradnje na uređivanju sadržaja središnjeg portala za potrošače „Sve za potrošače“, [www.szp.hr](http://www.szp.hr), koji predstavlja jedinstveno i sveobuhvatno mjesto informiranja za potrošače.

Boljim informiranjem građana jača i njihovo povjerenje u tržište, što je ključan uvjet za razvoj poslovnih aktivnosti i gospodarski rast.

Zaključno se ističe važnost unapređenja međuresorne suradnje svih dionika politike zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj, kroz međusobni partnerski odnos svih resornih ministarstava, regulatornih tijela, udruga za zaštitu prava potrošača te jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

1. Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP.) (SL L 136, 22.5.2019.)“ [↑](#footnote-ref-1)
2. Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP.) (SL L 136, 22.5.2019.)“ [↑](#footnote-ref-2)