

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA

-prijedlog

**Akcijski plan za provedbu mjera na području zaštite potrošača
za razdoblje 2011. i 2012.**

Zagreb, veljača 2011.

SADRŽAJ

UVOD	3
ZADAĆE AKCIJSKOG PLANA	
1. Podizanje javne svijesti o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj	4
2. Javne usluge	12
3. Zdravstvene usluge	19
4. Sigurnost i kakvoća hrane	20
5. Sigurnost proizvoda	31
6. Trgovina	37
7. Financijske usluge, osiguravateljne usluge i bankarstvo	39
8. Turizam i ugostiteljske usluge	43
9. Promet nekretninama	44
10. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova	46
11. Zaštita potrošača pri jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave	52
ZAKLJUČAK	56

UVOD

Zaštita potrošača i zdravlja područje je od javnog interesa i kao takvo osnova je svakog učinkovitog, konkurentnog i pravičnog društva. To nije samo ekonomska kategorija, već i civilizacijska stečevina razvijenih demokracija, uređenih tržišta i sustav vrijednosti stalnom razvoju koji osigurava zaštitu prava, sigurnosti i zdravlja potrošača.

Suvremeno tržište, osim što omogućava potrošačima široku ponudu proizvoda i usluga, predmijeva i visoku i jedinstvenu razinu zaštite prava potrošača. To podrazumijeva prvenstveno stvaranje institucionalne strukture kao temelja provođenja učinkovite politike zaštite potrošača, nadzora nad tržištem kao i djelotvornih instrumenata za rješavanje potrošačkih sporova.

Provedba mjera i aktivnosti koje uređuju prava potrošača za određeno razdoblje u Republici Hrvatskoj razrađuju se Nacionalnim programom zaštite potrošača, kao strateškim dokumentom koji definira načela i ciljeve politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj te utvrđuje zadaće koje će provoditi svi nositelji politike zaštite potrošača u razdoblju od četiri godine.

Nacionalni program zaštite potrošača 2009.-2012. („Narodne novine“: broj 30/10) donesen je za razdoblje od četiri godine, a radi učinkovitijeg praćenja provedbe utvrđenih zadaća i mjera, donesen je i proveden Akcijski plan u području zaštite prava potrošača za prvo dvogodišnje razdoblje.

Isto tako, za naredno dvogodišnje razdoblje za koje se također očekuje izuzetno složena gospodarska situacija u svim područjima zaštite prava potrošača, donosi se novi Akcijski plan za razdoblje 2011.-2012., a kojim se utvrđuju mjere i aktivnosti radi daljnjeg razvoja pravnog temelja zaštite prava potrošača, te jačanja učinkovitijeg nadzora na tržištu koji će potrošačima omogućiti kupnju i korištenje sigurnih proizvoda i usluga te daljnjeg razvoja izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

Također ovim Akcijskim planom provodit će se čitav niz mjera i aktivnosti u cilju podizanja javne svijesti o pravima potrošača te informiranje i edukacija svih dionika u provođenju politike zaštite potrošača kao jedan od temelja za učinkovitu provedbu politike zaštite potrošača.

Navedeni Akcijski plan provodit se u slijedećim prioritetnim područjima:

- **Podizanje javne svijesti o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj**
- **Javne usluge**
- **Zdravstvene usluge**
- **Sigurnost i kakvoća hrane**
- **Sigurnost proizvoda**
- **Trgovina**
- **Financijske usluge, osiguravateljne usluge i bankarstvo**
- **Turizam i ugostiteljstvo**

- **Promet nekretninama**
- **Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova**
- **Zaštita potrošača pri jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave**

1. Podizanje javne svijesti o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj

Jedan od temeljnih ciljeva politike zaštite potrošača, navedenih u Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2009.- 2012., je podizanje javne svijesti o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj, a što je u proteklom dvogodišnjem razdoblju ostvareno kroz čitav niz aktivnosti.

Da bi se ukazalo na aktualne probleme s kojima se potrošači susreću na tržištu, nositelji politike zaštite potrošača održali su tematske javne skupove, seminare, okrugle stolove, radionice i predavanja, a sve u cilju informiranja potrošača i ostalih dionika u provođenju politike zaštite potrošača.

Isto tako, svjesni važnosti informiranja i edukacije potrošača, nositelji politike zaštite potrošača prilagodili su svoje web stranice, na način da su one potrošačima dostupnije, korisnije i dovoljno informativne u odnosu na probleme s kojima se svakodnevno susreću, a putem kojih se potrošačima omogućuje i upućivanje prigovora vezano uz kršenje njihovih prava.

Također, nastavilo se s besplatnim savjetovanjem, informiranjem i edukacijom potrošača, a radi pružanja organizirane pomoći potrošačima. Potrošači se savjetuju temeljem upućenih pisanih, usmenih, telefonskih i e-mail upita iz različitih područja koja uređuju prava potrošača. Tako je, primjerice, u 2009. godini odgovoreno na 18422 upita potrošača, dok je u 2010. godini pruženo 16842 savjeta potrošačima.

Kako bi potrošačima bila što dostupnija pomoć pri ostvarivanju njihovih prava uspostavljena je i besplatna telefonska linija za savjetovanje potrošača.

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

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.

Međutim, uz sve provedene aktivnosti u ovom području i dalje postoji potreba kontinuiranog podizanja javne svijesti o pravima potrošača. Stoga će se nastaviti izvršavanje svih zadataka nositelja politike zaštite potrošača u tom smjeru. To se posebno odnosi na edukaciju i informiranje potrošača kroz provedbu javnih kampanja o zaštiti prava i ekonomskih interesa potrošača na nacionalnoj i lokalnoj razini, organiziranje seminara, okruglih stolova, radionica i predavanja svim ciljnim skupinama na području zaštite potrošača, pružanja savjeta potrošačima u savjetovalištim, daljnjim usklađivanjem zakonodavstva s propisima važećim u zemljama Europske unije te niz drugih aktivnosti prikazanih u daljnjem tekstu ovog Akcijskog plana.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
Daljnje usklađivanje zakonodavstva u području zaštite potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	kontinuirano	kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
Organiziranje seminara, okruglih stolova i radionica na aktualne teme iz područja zaštite potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i ostali nositelji zaštite potrošača	Tijekom 2011	Tijekom 2012	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
Provođenje pilot projekta savjetovanja potrošača putem besplatnog telefona	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
Savjetovališta za zaštitu potrošača u Osijeku, Splitu, Puli i Zagrebu	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Udruge za zaštitu potrošača koje provode projekt besplatnog	Tijekom 2011.	Tijekom 2012.	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3811-Tekuće donacije u novcu 1.300.000,00	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3811-Tekuće donacije u novcu 1.300.000,00

	savjetovanja potrošača Jedinice lokalne samouprave			Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne samouprave
Projekti informiranja i edukacije potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Udruge za zaštitu potrošača	Tijekom 2011.	Tijekom 2012.	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3811-Tekuće donacije u novcu 380.000,00	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3811-Tekuće donacije u novcu 380.000,00
Provođenje medijske javne kampanje	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Tijekom 2011.	Tijekom 2012.	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3232- Usluge promidžbe 65 000,00	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3232- Usluge promidžbe 65 000,00
Obilježavanje „Dana potrošača“ 15. ožujka	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih i razredni i nastavnici strukovnih predmeta u obrazovnom sektoru – ekonomija, trgovina i poslovna administracija	Provedba tijekom drugog polugodišta šk. god. 2010/2011.	Provedba tijekom drugog polugodišta šk. god. 2011/2012.	Redovita proračunska sredstva	Redovita proračunska sredstva
Organiziranje seminara i radionica za voditelje županijskih stručnih vijeća za demokratsko građanstvo za primjenu modula odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača i osposobljavanje za trening drugih nastavnika	Agencija za odgoj obrazovanje, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa Hrvatska obrtnička komora u području neformalnog i i	2011	2012	Redovita proračunska sredstva Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Redovita proračunska sredstva Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore

članova županijskih stručnih vijeća	informalnog obrazovanja				
Edukacija nastavnika i učenika , kontinuirani razvoj modula odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača u smislu edukacije nastavnika strukovnih škola te obilježavanje „Dana potrošača“u ustanovama za strukovno obrazovanje, a naročito u ustanovama iz sektora ekonomija, trgovina i poslovna administracija	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih Hrvatska obrtnička komora	Edukacija nastavnika strukovnih škola Obrazovnog sektora ekonomija, trgovina i poslovna administracija	Edukacija nastavnika strukovnih škola Obrazovnog sektora ekonomija, trgovina i poslovna administracija	Redovita proračunska sredstva Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Redovita proračunska sredstva Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Posjet društvu i/ili savjetovalištu za zaštitu potrošača u cilju edukacije učenika Obrazovnog sektora ekonomija, trgovina i poslovna administracija	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih Udruge za zaštitu potrošača koje provode projekt besplatnog savjetovanja potrošača Hrvatska obrtnička komora	Provedba tijekom drugog polugodišta šk. god. 2010/2011.	Provedba tijekom drugog polugodišta šk. god. 2011/2012.	Redovita proračunska sredstva Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Redovita proračunska sredstva Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Organizacija terenske nastave i posjeta prodavaonicama, trgovačkim lancima s ciljem edukacije učenika podsektora trgovina i promicanje svijesti zaštite potrošača kod budućih prodavača	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih Hrvatska obrtnička komora	Provedba tijekom drugog polugodišta šk. god. 2010/2011	Provedba tijekom drugog polugodišta šk. god. 2011/2012.	Redovita proračunska sredstva Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Redovita proračunska sredstva Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore

Objava Registra zaštićenih kulturnih dobara na web stranicama Ministarstva kulture i dostupnost informacija o kulturnim dobrima široj javnosti	Ministarstvo kulture	Realizacija tijekom 2011.		Aktivnost se provodi u sklopu redovnog rada Ministarstva, te ne iziskuje nikakva dodatna sredstva	
Objava Registra umjetničkih organizacija na web stranicama Ministarstva kulture	Ministarstvo kulture	Realizacija tijekom 2011.		Aktivnost se provodi u sklopu redovnog rada Ministarstva, te ne iziskuje nikakva dodatna sredstva	
Objava Očevidnika ustanova u kulturi (kazališta, muzeji, knjižnice, arhivi itd.) na web stranicama Ministarstva kulture	Ministarstvo kulture	kontinuirano		Aktivnost se provodi u sklopu redovnog rada Ministarstva, te ne iziskuje nikakva dodatna sredstva	
Objava Upisnika zaštićenih prirodnih vrijednosti na web stranicama Ministarstva kulture	Ministarstvo kulture	Realizacija tijekom 2011.		Aktivnost se provodi u sklopu redovnog rada Ministarstva, te ne iziskuje nikakva dodatna sredstva	0,00
Provođenje mjera nadzora prometa nekretnina koje su zaštićene kao kulturno dobro imajući u vidu pravo prvokupa u svezi s takvim nekretninama	Ministarstvo kulture	kontinuirano	kontinuirano	Aktivnost se provodi u sklopu redovnog rada Ministarstva, te ne iziskuje nikakva dodatna sredstva	
Izrada Nacionalnog portala biološke sigurnosti u Republici Hrvatskoj, s ciljem podizanja svijesti i sudjelovanja javnosti u donošenju odluka vezanih za genetski modificirane organizme (GMO)	Ministarstvo kulture, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja,	Završetak portala predviđen je tijekom 2011., uz kontinuiranu nadogradnju i dopunjavanje s aktualnim obavijestima	Kontinuirana nadogradnja i dopunjavanje s aktualnim obavijestima	Aktivnost se provodi u sklopu redovnog rada Ministarstva kulture te ne iziskuje nikakva dodatna sredstva	

	<p>Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva,</p> <p>Ministarstvo obrazovanja i športa,</p> <p>Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva</p>				
Edukacija o zaštiti potrošača sudionika u gradnji putem stručnog usavršavanja	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	U tijeku	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva
Održavanje stručnih sastanaka i seminara iz područja zaštite zraka, klimatskih promjena i ozonskog sloja te gospodarsnja otpadom	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Provodi se kontinuirano	Provodi se kontinuirano	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva
Informiranje i edukacija trgovaca obrtnika svih struka iz područja zaštite potrošača na stručnim skupovima unutar Komorskog sustava Hrvatske obrtničke komore i na godišnjem diseminacijskom seminaru o novim propisima (npr. susreti trgovaca, ugostitelja, frizera, ribara, građevinara i dr.)	Hrvatska obrtnička komora	Provođenje aktivnosti na svim godišnjim skupovima u organizaciji Hrvatske obrtničke komore	Provođenje aktivnosti na svim godišnjim skupovima u organizaciji Hrvatske obrtničke komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Informiranje i edukacija trgovaca svih struka iz područja zaštite	Hrvatska gospodarska	Provođenje aktivnosti na skupovima u	Provođenje aktivnosti na skupovima u	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske

potrošača na stručnim skupovima unutar Komorskog sustava Hrvatske gospodarske komore	komora	organizaciji Hrvatske gospodarske komore	organizaciji Hrvatske gospodarske komore	komore	komore
Edukacija djelatnika cjelokupnog komorskog sustava Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore na svim razinama iz područja zaštite potrošača (Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska gospodarska komora kao nositelji, obveze trgovaca obrtnika, alternativno rješavanje sporova)	Hrvatska obrtnička komora Hrvatska gospodarska komora	Provođenje aktivnosti na redovnoj godišnjoj edukaciji djelatnika komorskog sustava u organizaciji Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore	Provođenje aktivnosti na redovnoj godišnjoj edukaciji djelatnika komorskog sustava u organizaciji Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Edukacija članova radnih tijela Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske gospodarske komore i Područne obrtničke komore Županijskih komora (odbori, cehovi i sekcije, udruženja, zajednice i grupacije)	Hrvatska obrtnička komora Hrvatska gospodarska komora	Provođenje aktivnosti jednoj od redovnih sjednica cehova i sekcija, udruženja, grupacija i zajednica komorskog sustava u organizaciji Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore	Provođenje aktivnosti jednoj od redovnih sjednica cehova i sekcija, udruženja, grupacija i zajednica komorskog sustava u organizaciji Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Informiranje i edukacija trgovaca obrtnika iz područja zaštite potrošača kroz djelovanje Savjetodavne službe Hrvatske obrtničke komore te kroz rad Sektora i Centara	Hrvatska obrtnička komora Hrvatska gospodarska komora	Kontinuirano kroz odgovore na upite članova Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore uz	Kontinuirano kroz odgovore na upite članova Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

Hrvatske gospodarske komore		praćenje izmjena propisa iz područja zaštite potrošača	komore uz praćenje izmjena propisa iz područja zaštite potrošača		
Provođenje pilot projekta „Cehovska pravila Hrvatske obrtničke komore“ za struku kemijskih čistača kojima se potiče društveno odgovorno poslovanje u odnosu na potrošače	Hrvatska obrtnička komora	Izrada cehovskih pravila za struku kemijskih čistača, upoznavanje obrtnika te djelatnosti sa pravilima i edukacija za primjenu istih te promocija cehovskih pravila u suradnji sa udrugama za zaštitu potrošača	Daljnja promocija cehovskih pravila među obrtnicima i potrošačima i praćenje primjene s eventualnim prijedlozima za poboljšanje	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
-Edukacija i informiranje potrošača, savjeti -Pomoć pri rješavanju potrošačkih problema. -Analiza kvalitete roba i usluga, ukazivanje na nepravilnosti u trgovini.	Hrvatska Radio Televizija	53 emisije u 2011.godini u trajanju pola sata	53 emisije u 2012.godini u trajanju pola sata	Financijska sredstva Hrvatske radiotelevizije	Financijska sredstva Hrvatske radiotelevizije
Edukacija djelatnika tvrtki kroz organizaciju seminara i okruglih stolova radi lakše implementacije Zakona o zaštiti potrošača	Hrvatska udruga poslodavaca Hrvatska gospodarska komora	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Jačanje kapaciteta udruga i saveza udruga za zaštitu potrošača s ciljem daljnje profesionalizacije (ciklus	udruge za zaštitu potrošača	1. ciklus radionica	2. ciklus radionica	Vlastita sredstva udruga za zaštitu potrošača Donacije jedinica	Vlastita sredstva udruga za zaštitu potrošača Donacije jedinica

radionica u području organizacijskog i projektnog menadžmenta, te samofinanciranja udruga)				lokalne i regionalne samouprave	lokalne i regionalne samouprave a
Podrška članstvu saveza udruga u međunarodne organizacije u području zaštite potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva savezi udruga za zaštitu potrošača	Tijekom 2011.	Tijekom 2012.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva

2. Javne usluge

Javne usluge obuhvaćaju različita područja od javnog interesa, kao što su 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 telekomunikacijske usluge.

Tijekom proteklih godina uočeno je da brzi razvoj usluga u području telekomunikacija privlači sve veći broj korisnika što je istovremeno rezultiralo povećanim brojem kršenja potrošačkih prava, slijedom čega je u 2010. godini organizirana razmjena iskustava i dobre prakse među pružateljima usluga. Izvedeni su zaključci o potrebi izrade jasnijih i razumljivijih ugovora koje potrošači moraju pročitati prije potpisivanja, potreba informiranja i edukacije potrošača kao i učinkovitijeg nadzora tržišta, slijedom čega će Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije nastaviti s aktivnostima vezanim uz promicanje interesa potrošača i uvesti dodatne preventivne akcije i postupke imajući pritom u vidu prvenstveno informiranje i edukaciju potrošača.

Nadalje, u pogledu načina pružanja te određivanja cijena komunalnih usluga za 2011. godinu je planirana izrada novog Zakona o komunalnom gospodarstvu od strane nadležnog Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, da se isti uskladi s promjenama koje su nastupile od njegova prvotnog donošenja, 1995. godine.

Jedno od aktualnih pitanja u pogledu obračuna za skupljanje i odvoz komunalnog otpada iz kućanstva je primjena kriterija. Kod kriterija količine mogu se primijeniti kriteriji jedinice mase ili volumena otpada ili broj članova kućanstva. Pojedini upiti potrošača upućuju da se u nekim mjestima odvoz komunalnog otpada i dalje obračunava i naplaćuje prema

kvadraturi stambenog i poslovnog prostora, a manje prema masi ili volumenu otpada ili broju članova kućanstva, što izaziva velike probleme i nezadovoljstvo. Tako Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva kao zadaću za naredno razdoblje predviđa stalnu kontrolu primjene kriterija količina za obračun skupljanja i odvoza komunalnog otpada.

Sukladno važnosti ovog područja svi nositelji zadaća na području zaštite potrošača u dijelu koji se odnosi na javne usluge istaknuli su kao jednu od trajnih zadaća provedbu nadzora nad pružanjem javnih usluga, kao i informiranje te edukaciju potrošača.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
Aktivnosti na donošenju novog Zakona o komunalnom gospodarstvu	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Provesti aktivnosti za donošenje Zakona	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva
Upravni nadzor nad institucijama koje imaju javne ovlasti na području javnih komunalnih usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Provoditi postupak po svim pristiglim predstavkama i pritužbama, te zatraženim mišljenjima i objašnjenjima na način da se zatraži otklanjanje. Provoditi kontinuirano	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva
Permanentne aktivnosti na obučavanju potrošača u ostvarivanju pravne zaštite potrošača kroz institut prigovora koji predviđa Zakon o općem upravnom postupku putem davanja	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Provoditi kontinuirano	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva

pravnih mišljenja i odgovora na predstavke					
Stalna kontrola primjene kriterija količina za obračun skupljanja i odvoza komunalnog otpada	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	U skladu sa Zakonom kontrola akata jedinica lokalne samouprave i davatelja ove komunalne usluge u vezi primjene kriterija količine za obračun skupljanja i odvoza komunalnog otpada propisanih Zakonom o otpadu. Provoditi kontinuirano	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva
Donošenje nove Uredbe o tvarima koje oštećuju ozonski sloj i fluoriranim stakleničkim plinovima	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Provesti aktivnosti za donošenje uredbe		Redovita proračunska sredstva ministarstva	
Usklađenje nacionalnog zakonodavstva sa europskim direktivama iz Trećeg energetskeg paketa	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Zakon o energiji, Zakon o tržištu električne energije, Zakon o tržištu plina i Zakon o regulaciji energetskeg djelatnosti ožujak 2011.		Redovita proračunska sredstva ministarstva	

Donošenje podzakonskih propisa iz nadležnosti Hrvatske energetske regulatorne agencije	Hrvatske energetske regulatorne agencije	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske energetske regulatorne agencije	Vlastita sredstva Hrvatske energetske regulatorne agencije
Savjetovanje potrošača korisnika javnih usluga	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Udruge za zaštitu potrošača koje provode projekt besplatnog savjetovanja potrošača	2011	2012	Redovita proračunska sredstva ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
Donošenje Uredbe o uspostavi uslužnih područja i određivanju njihovih granica	Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva	Do kraja 2011.		A650016- Usklađivanje propisa RH sa propisima EU 3291 Naknade za rad povjerenstava 37.000,00	
Usklađivanje pravnog statusa i predmeta poslovanja isporučitelja komunalnih usluga u djelatnostima opskrbe pitkom vodom, odvodnje i pročišćavanje otpadnih voda odredbama Zakona o vodama u roku od jedne godine od stupanja na snagu novog Pravilnika o posebnim uvjetima za obavljanje djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje	Isporučitelji vodnih usluga	Do kraja 2011.		Vlastita sredstva isporučitelja vodnih usluga	

Usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sukladno djelokrugu rada ministarstava i drugih državnih tijela	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	Dostavljanje prijedloga u svezi izmjena Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08)		Redovita proračunska sredstva ministarstva	
Pojačani inspekcijski nadzor nad pružanjem univerzalnih poštanskih usluga	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	Godišnji plan rada Službe	Godišnji plan rada Službe	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva
Analiza prekršajnih odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama koji izravno utječu na prava potrošača	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	Godišnji plan rada Službe		Redovita proračunska sredstva ministarstva	
Pojačani nadzor nad odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama odnosno davateljima usluga sukladno gornjoj analizi	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture		Godišnji plan rada Službe		Redovita proračunska sredstva ministarstva
Pojačani nadzor stavljanja na tržište i stavljanja u pogon radijske i telekomunikacijske terminalne opreme	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	Godišnji plan rada Službe		Redovita proračunska sredstva ministarstva	
Unapređivanje suradnje s drugim inspekcijskim tijelima, posebno Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije u pogledu zaštite potrošača	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	Godišnji plan rada Službe	Godišnji plan rada Službe	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva
Izveštavanje javnosti o aktivnostima inspekcije u cilju zaštite potrošača	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	Godišnji plan rada Službe	Godišnji plan rada Službe	Redovita proračunska sredstva ministarstva	Redovita proračunska sredstva ministarstva
Rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti	Hrvatska energetska	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita proračunska sredstva	Vlastita proračunska sredstva

	regulatorna agencija			Agencije za 2011.	Agencije za 2012.
Zaštita potrošača kroz Savjet za zaštitu potrošača	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita proračunska sredstva Agencije 65.000,00kn	Vlastita proračunska sredstva Agencije 65.000,00kn
Zaštita potrošača kroz suradnju s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu potrošača	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita proračunska sredstva Agencije	Vlastita proračunska sredstva Agencije
Nastavak provedbe obveze iz čl. 24. st. 8 Zakona o zaštiti potrošača – rad Povjerenstva za reklamaciju javnih usluga (dimnjačari, prijevoznici, pogrebni prijevoznici) Informiranje, edukacija, rad po reklamacijama, praćenje i obrada	Hrvatska obrtnička komora	Izrada obrazaca reklamacije, edukacija članova povjerenstva i obrtnika pružatelja usluga, rad po zaprmljenim reklamacijama	Rad po zaprmljenim reklamacijama, praćenje i obrada istih te prezentacija na stručnim radnim tijelima	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničr komore
Nadzor odredbi Zakona o zaštiti potrošača u dijelu javnih usluga koje se pružaju potrošačima	Državni inspektorat	Kontinuirano kroz redovne nadzore te nadzore po prijavama potrošača	Kontinuirano kroz redovne nadzore te nadzore po prijavama potrošača	Aktivnost A673000- inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva	Aktivnost A673000- inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost-ne iziskuje dodatna sredstva
Usklađenje podzakonskih akata sa novim zakonom koji bi se trebao uskladiti sa EU direktivama do 05/2011	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	Od svibnja 2011. kontinuirano	kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011.	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije prema Godišnjem financijskom planu za 2012.
Potaknuti i kontrolirati izradu općih uvjeta poslovanja operatora radi usklađenja sa	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke	Od rujna 2011. kontinuirano	kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije

novom regulativom	komunikacije				
Stvaranje uvjeta na tržištu usluga s dodanom vrijednosti kako bi se potaknulo operatore na donošenje svog Kodeksa ponašanja prilikom pružanja usluga sa dodanom vrijednosti kao oblika samoregulative, te pomoći operatorima u izradi Kodeksa	Udruge operatora javnih komunikacijskih usluga i Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	Od svibnja 2011.	kontinuirano praćenje	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije
Informiranje i edukacija korisnika javnih komunikacijskih usluga (sudjelovanje u radio i TV emisijama, izrada brošura sa savjetima za korisnike, provođenje anketa sa korisnicima)	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	kontinuirano	kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije
Unaprjeđenje odnosa korisnika i operatora (rješavanje prigovora potrošača, izvršavanje odluka Agencije te kontrola općih uvjeta poslovanja i primjene cjenovnih sustava operatora)	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	kontinuirano	kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije
Analizirati pružanje usluga na tržištu te na temelju tih rezultata, kao i zaprimljenih prigovora korisnika provoditi stručni nadzor	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	kontinuirano	kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije
Intenzivna suradnja sa svim državnim i internacionalnim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke	kontinuirano	kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije

u elektroničkim komunikacijama i poštanskim uslugama	komunikacije				
Pratiti primjenu propisa u obavljanju poštanskih usluga	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	kontinuirano	kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011.	Vlastita sredstva Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije prema Godišnjem financijskom planu za 2012.

3. Zdravstvene usluge

U proteklom razdoblju proveden je čitav niz aktivnosti a sve kako bi se sustav zdravstva kontinuirano unapređivao, kako bi se zadovoljile potrebe pacijenata, koji su također potrošači. Za nadolazeće razdoblje Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi postavilo je određene ciljeve putem kojih će se dodatno poboljšati prava pacijenata. Kao jedan od posebnih ciljeva navodi se razvijen sustav kvalitete zdravstvene zaštite. Radi ostvarivanja i unapređenja sveobuhvatne kvalitete zdravstvene zaštite nastojat će se akreditirati sve zdravstvene ustanove a u cilju unapređivanja prava pacijenata. Provodit će se pojačani inspekcijski nadzor u sustavu zdravstva, kojim će se osigurati pružanje zdravstvenih usluga odgovarajuće kakvoće, te omogućiti ostvarivanje prava pacijenata. Dodatno će se implementirati i integrirati postojeći informacijski sustava zdravstva e-zdravstvo, odnosno u potpunosti će se razvit sustav e-Recepti, e-Uputnice, i e-Naručivanje što će uvelike olakšati pravovremenu dostupnost potrebnih usluga potrošačima.

U cilju pravilne i racionalne uporabe lijekova, homeopatskih i medicinskih proizvoda ne dovodeći u zabludu korisnike oglašavanjem i obavješćivanjem o lijeku, homeopatskom i medicinskom proizvodu mora se dati istinita i znanstveno dokazana informacija uz poštovanje etičkih kriterija-

Zakonom o lijekovima, Zakonom o medicinskim proizvodima te Pravilnikom o načinu oglašavanja i obavješćivanja o lijekovima, homeopatskim i medicinskim proizvodima propisan je način oglašavanja prema stanovništvu.

Oglašavanje i obavješćivanje o lijeku mora biti sukladno odobrenoj uputi i sažetku opisa svojstava lijeka. Oglašavanje i obavješćivanje o medicinskom proizvodu mora biti sukladno odobrenoj uputi.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
e-zdravstvo	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	U provedbi		Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Oglašavanje i obavješćivanje o lijekovima i medicinskim proizvodima	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Odjel za farmaceutsku inspekciju	U provedbi kontinuirano		Navedena aktivnost provodi se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva. (A 791006)	

4. Sigurnost hrane i kakvoća hrane

U današnjem proizvodnom i trgovinskom okruženju, potrošači očekuju korist od većeg izbora roba i usluga, nižih cijena i više informacija. Žele da kupljena roba bude kvalitetna, jednostavna za uporabu, no jednako tako sigurna i prihvatljiva za okoliš.

Hrana koja se stavlja na domaće ili međunarodno tržište mora biti sigurna za konzumaciju i dobre kvalitete te ne smije uzrokovati bolesti ljudi. To je postao jedan od bezuvjetnih zahtjeva kad je u pitanju trgovina hranom – zahtjev potrošača, kao i hrvatskog i europskog zakonodavstva.

Sve je važnija uloga pružanja informacija o sustavu kontrole sigurnosti hrane, putem obrazovnih materijala i savjeta potrošačima. Te aktivnosti uključuju pružanje konkretnih informacija potrošačima, izdavanje edukativnih materijala i provođenje obrazovnih programa kako bi se osiguralo sudjelovanje, interakcija i odgovornost zainteresiranih strana u informiranju o riziku od hrane te očuvala sigurnost hrane.

Kako bi se stvorio osjećaj povjerenja u kontrolu sigurnosti hrane potrebno je uspostavljanje učinkovitog i pouzdanog nacionalnog RASFF sustava- sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje, koji zahtjeva i uspostavljanje protokola slanja povratne informacije o provedenim mjerama. Brza razmjena informacija o hrani i rizicima vezanim uz ljudsko zdravlje omogućuje jedinstvenu i istovremenu akciju svih zemalja što je u biti i glavni doprinos sigurnosti potrošača.

U području sigurnosti uspostavljeni su mehanizmi za provedbu politike kao što je jasna podjela uloga i odgovornosti te obavezna primjena HACCP sustava (analiza opasnosti i kritične kontrolne točke).

HACCP je alat koji pomaže proizvođačima hrane prilikom identifikacije, procjene i kontrole opasnosti koje mogu biti vezane za određeni proizvod ili cijelu proizvodnu liniju.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
Donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o hrani (NN br. 46/07)	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja
Uredba o izmjeni i dopuni Uredbe o razini genetski modificiranih organizama u proizvodima ispod koje proizvodi koji se stavljaju na tržište ne moraju biti označeni kao proizvodi koji sadrže genetski modificirane organizme	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	I kvartal	II kvartal	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva
Uspostava Jedinstvenog upisnika Genetski modificiranih organizama	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	IV kvartal	kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi Pod šifrom A734217 Koordinacija na području genetski modificiranih organizama	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi Pod šifrom A734217 Koordinacija na području genetski modificiranih organizama

Nacionalni plan službenih kontrola ispitivanja prisutnosti Genetski modificiranih organizama u hrani na tržištu Republike Hrvatske	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	kontinuirano	kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi A734217 Koordinacija na području genetski modificiranih organizama	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi pod šifrom Koordinacija na području genetski modificiranih organizama
Revizija postojećih nastavnih planova i programa i uvođenje sustavnog programa obrazovanja na području biološke sigurnosti (Genetski modificiranih organizama -hrane)	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi,	IV kvartal	2012.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi pod šifrom Koordinacija na području genetski modificiranih organizama	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi pod šifrom Koordinacija na području genetski modificiranih organizama
Izmjene i dopune Pravilnika o prehranbenim aditivima	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	II kvartal		Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Izmjene i dopune Pravilnika o prehranbenim i zdravstvenim tvrdnjama	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	II kvartal		Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Izmjene i dopune Pravilnika o dodacima prehrani	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	I kvartal		Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Vodič za trgovine	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi daje ocjenu izrađenog Vodiča nakon usklađivanja istog s primjedbama. Planirani završetak ocjenjivanja 2011. I kvartal		Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Vodič za slastičarstvo	Ministarstvo zdravstva i	Planirani završetak ocjenjivanja 2011.		Redovita proračunska sredstva	

	socijalne skrbi i Hrvatske obrtničke komore	I kvartal		Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Vodič za pekarstvo	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Hrvatske obrtničke komore	Planirani završetak ocjenjivanja 2011. I kvartal		Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Usklađivanje propisa s EU Uredbama i Direktivama koje su u nadležnosti Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2011	2012	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
Usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije u Poglavlju 12. Sigurnost hrane, veterinarstvo i fitosanitarna politika	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Provodi se kontinuirano	Provodi se kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja
Utvrđiti percepciju potrošača vezano za rizike iz hrane i njihovo povjerenje u nadležne institucije u sustavu sigurnosti hrane	Hrvatska agencija za hranu	Provođenje terenskog „face to face“ istraživanja po uzoru na istraživanje EUROBAROMETAR	Nastavak aktivnosti	A815001, Administracija i upravljanje, 3237 56.000,00	A815001, Administracija i upravljanje, 3237 56.000,00
Informiranje potrošača putem Hrvatske agencije za hranu web stranice	Hrvatska agencija za hranu	Restrukturiranje web stranice u službi preglednije informacije potrošaču		A815001, Administracija i upravljanje, 3237 15.000,00	
Obilježavanje Svjetskog dana hipertenzije – predstavljanje i brošure	Hrvatska agencija za	2011		A815001, Administracija i	

sol	hranu			upravljanje, 3233,3239 10.000,00	
Obilježavanje tjedna pažnje na poremećaje prehrane	Hrvatska agencija za hranu	Provedba istraživanja i pokretanje projekta zajedno sa partnerima, vezano za dijete i rizik zbog nepravilnog i prekomjernog izlaganja dijetama		A815001, Administracija i upravljanje, 3233,3239 30.000,00	
Obilježavanja Dana hrane	Hrvatska agencija za hranu	Organizacija 2. seminara za potrošače i sve zainteresirane strane	Organizacija 3. seminara za potrošače i sve zainteresirane strane	A815001, Administracija i upravljanje, 3233,3239,3237 20.000,00	A815001, Administracija i upravljanje, 3233,3239,3237 20.000,00
Obilježavanje Dana zdravlja i potpora akcijama Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Hrvatska agencija za hranu	2011	2012	A815001, Administracija i upravljanje, 3233,3239 5.000,00	A815001, Administracija i upravljanje, 3233,3239 5.000,00
Organizacija radionica/seminara, zajedno sa partnerom BfR-om vezano za neko od aktualnih pitanja vezanih za sustav sigurnosti hrane	Hrvatska agencija za hranu		Organizacije radionice na temu «sljedivosti»		A815001, Administracija i upravljanje, 3213 15.000,00
Izrada novih i osvježavanje, redesign i prilagođavanje postojećih letaka Hrvatske agencije za hranu krajnjem korisniku s ciljem informiranja potrošača.	Hrvatska agencija za hranu	Izrada novih – Alergije iz hrane i osvježavanje, redesign i prilagođavanje postojećih letaka Hrvatske agencije za hranu krajnjem korisniku s ciljem	Izrada novih brošura vezano za aktualna pitanja vezano za sustav sigurnosti hrane i zaštite	A815001, Administracija i upravljanje, 3239 5.000,00	A815001, Administracija i upravljanje, 3239 5.000,00

		boljeg informiranja potrošača (Ljeto i salmonele, Trihineloza, Prehrambeni aditivi, Kako do ispravno deklariranog proizvoda?)	potrošača		
Kontinuirano odgovarati na upite potrošača i ostalih zainteresiranih strana putem Hrvatske agencije za hranu info mail adrese ili besplatnog potrošačkog telefona	Hrvatska agencija za hranu	Kontinuirano	Kontinuirano	A815001, Administracija i upravljanje, 3231 8.000,00	A815001, Administracija i upravljanje, 3231 10.000,00
Izrada znanstvenih mišljenja na zahtjev nadležnog tijela vezano uz rizike porijeklom od hrane ili hrane za životinje te njihovo objavljivanje na web stranici Hrvatske agencije za hranu	Hrvatska agencija za hranu	Kontinuirano	Kontinuirano	A815001, Administracija i upravljanje, 3211,3221 30.000,00	A815001, Administracija i upravljanje, 3211,3221 40.000,00
Izrada znanstvenih mišljenja na vlastitu inicijativu Hrvatske agencije za hranu vezano uz rizike porijeklom od hrane ili hrane za životinje te njihovo objavljivanje na web stranici Hrvatske agencije za hranu	Hrvatska agencija za hranu	Kontinuirano	Kontinuirano	A815001, Administracija i upravljanje, 3237 50.000,00	A815001, Administracija i upravljanje, 3237 60.000,00
Pilot projekt - edukacije o sigurnosti hrane za osnovne škole	Hrvatska agencija za hranu	Edukacija osnovno školske djece na razini hrvatskih županija	Edukacija osnovno školske djece na razini hrvatskih županija	A815001, Administracija i upravljanje, 3233 35.000,00	A815001, Administracija i upravljanje, 3233 35.000,00
Tehnička i znanstvena potpora nadležnom tijelu vezanih za sigurnost	Hrvatska agencija za hranu	Kontinuirano	Kontinuirano	A815001, Administracija i	A815001, Administracija i

hrane i hrane za životinje				upravljanje, 3211, 3237 30.000,00	upravljanje, 3211, 3237 40.000,00
Usklađivanje hrvatskog zakonodavstva (pravilnici o kakvoći hrane) sa zakonodavstvom Europske unije u Poglavlju 11. Poljoprivreda i ruralni razvoj	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	kontinuirano	kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja
Koordinacija službenih kontrola u području sigurnosti hrane i hrane za životinje	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Provodi se kontinuirano	Provodi se kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja
Višegodišnji nacionalni plan službenih kontrola	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Višegodišnji nacionalni program za rezidue pesticida u i na hrani biljnog i životinjskog podrijetla	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Plan službenih kontrola hrane neživotinjskog podrijetla u odnosu na prisutnost mikotoksina za 2011. godinu	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Plan službenih kontrola hrane neživotinjskog podrijetla u odnosu na	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva	

prisutnost teških metala za 2011. godinu	razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi			poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Procedure za provođenje službenih kontrola u području zaštite životinja	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Izmjene i dopune Liste hrane i hrane za životinje neživotinjskog podrijetla koja predstavlja poznatu ili prijetuću opasnost, a koja podliježe povećanom broju službenih kontrola pri uvozu (NN br. 119/10)	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Pravilnik o posebnim uvjetima za uvoz guar gume podrijetlom ili poslone iz Indije zbog rizika od kontaminacije pentaklorofenolom i dioksinima	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Pravilnik o posebnim uvjetima za uvoz određenih proizvoda podrijetlom ili poslanih iz Kine	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Pravilnik o posebnim uvjetima za uvoz suncokretovog ulja podrijetlom ili poslanog iz Ukrajine zbog rizika od	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i	

kontaminacije mineralnim uljem	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi			ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Pravilnik o odobravanju pred-izvoznih pregleda provedenih od strane Sjedinjenih Američkih Država na kikiriki i njegove proizvode vezano za prisutnost aflatoksina	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Vodič za primjenu Pravilnika o povećanom broju službenih kontrola hrane i hrane za životinje neživotinjskog podrijetla koja predstavlja poznatu ili prijetuću opasnost pri uvozu i Pravilnika o posebnim uvjetima za uvoz određene hrane iz određenih trećih zemalja zbog rizika od kontaminiranosti aflatoksinima	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Edukacija za granične sanitarne i veterinarske inspektore vezano za službene kontrole pri uvozu	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	
Razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije za sustav brzog uzbuđivanja za hranu i hranu za životinje – HR RASFF ICT sustav	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Zajam Svjetske Banke (IBRD 73600) „Croatian Agricultural Acquis Cohesion Project (CAACP)“	
Vodič o sljedivosti,	Ministarstvo	Tijekom 2011		Redovita	

povlačenju i opozivu hrane	poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja			proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Izmjene i dopune Pravilnika o sustavu brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (NN br. 134/09)	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Izrada komunikacijskih procedura unutar HR RASFF sustava	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Održavanje edukacije u području službenih kontrola- RASFF - Provođenje edukacija za KT u HR RASFF sustavu i za osobe ovlaštene za provođenje službenih kontrola	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011	Tijekom 2012	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja
Plan upravljanja krizom u području sigurnosti hrane i hrane za životinje	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011	Tijekom 2012	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja
Izrada akcijskog plana za laboratorije - Analiza o postojećem stanju u području laboratorija	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja		Tijekom 2012		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja
Izmjena Pravilnika o mikrobiološkim kriterijima za hranu	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	

Vodič za provođenje istraživanja o sukladnosti s kriterijima za bakteriju <i>L. monocytogenes</i> u gotovoj hrani do isteka roka trajanja	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Vodič za provođenje službenih kontrola u skladu sa 882/2004 u odnosu na mikrobiološko uzorkovanje i ispitivanje hrane	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Vodič za mikrobiološke kriterije za hranu- 3. izdanje	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Procedure ili naputak vezano uz postupanja inspekcije i tumačenja rezultata u laboratorijima + ispitivanja u laboratorijima u okviru SPH	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Pravilnik o registraciji i odobravanju objekata u kojima se posluje s hranom	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o voćnim sokovima i njima srodnim proizvodima namijenjenim za konzumaciju	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o voćnim džemovima, želeima, marmeladama, pekmezu te zaslađenom	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i	

kesten pireu	razvoja			ruralnog razvoja	
Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o prirodnim mineralnim i prirodnim izvorskim vodama	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Vodič za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane s dodacima za pojedine kategorije hrane (jaka alkoholna pića, žitarice, mlinski i pekarski proizvodi)	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	Tijekom 2011		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Vodič za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane s dodacima za pojedine kategorije hrane – nastavak rada	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja		Tijekom 2012		Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja

5. Sigurnost proizvoda

Obzirom da je sigurnost proizvoda pitanje od iznimne važnosti kako u zemljama članicama Europske unije, tako i u Republici Hrvatskoj, u proteklom razdoblju provodio se čitav niz aktivnosti kako bi se osigurala visoka razina sigurnosti proizvoda koji se stavljaju na tržište, a sve kako bi se ispunio jedan od bezuvjetnih zahtjeva potrošača, a to je da proizvodi koji se nude na tržištu moraju biti sigurni.

Implementacijom pravne stečevine Europske unije u hrvatsko zakonodavstvo putem Zakona o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“ broj 30/09,139/10), Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“ 35/05, 41/08), te Uredbe o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX) („Narodne novine“ broj 5/11), te Naredbe o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat i Naredbe o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ uspostavljen je pravni okvir, a određivanjem tijela nadležnih za provedbu ovih propisa i institucionalni okvir.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva kao središnje tijelo državne uprave nadležno za opću sigurnost proizvoda kontinuirano prati sve promjene i provodi aktivnosti

u vezi s prilagodbom nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske Unije iz područja opće sigurnosti proizvoda.

Državni inspektorat kao tijelo nadležno za nadzor nad provedbom Zakona o općoj sigurnosti proizvoda aktivno provodi mjere koje se odnose na zabranu stavljanja na tržište, kao i povlačenje s tržišta (odnosno povrat od potrošača) proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača.

Isto tako, Državni inspektorat donosi godišnje programe nadzora pojedinih kategorija proizvoda ili rizika, prati i ažurira znanstvena i tehnička znanja glede sigurnosti proizvoda, te redovito provjerava i procijenjuje funkcioniranje sustava nadzora i njegovu učinkovitost, te na taj način osigurava visoku razinu zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača.

U situacijama kada se na tržištu Europske unije pojave opasni proizvodi s izuzetkom hrane i hrane za životinje, predmeta u neposrednom kontaktu s hranom, lijekova i medicinskih proizvoda, putem sustava RAPEX osigurava se brza razmjena informacija o takvim proizvodima između kontaktnih točaka država članica i Europske komisije te se na taj način omogućava brza reakcija nadležnih tijela vezano uz poduzimanje hitnih mjera koje rezultiraju povlačenjem proizvoda s tržišta, odnosno od potrošača.

Obzirom da je cilj sustava RAPEX informiranje javnosti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost kao i olakšavanje praćenja učinkovitosti nadzora nad tržištem, Europska Komisija objavljuje tjedno izvješće na web-stranici Potrošački poslovi (*Consumer Affairs*), a koje je zaprimila od nadležnih državnih tijela u okviru sustava RAPEX. Izvješće uključuje i fotografije opasnih proizvoda te navodi pojedinosti o mogućim rizicima i trgovačkom nazivu proizvoda, kao i o zemlji podrijetla.

Iako će Republika Hrvatska postati članicom RAPEX sustava tek pristupanjem u punopravno članstvo Europske unije, a obzirom na pravo javnosti da bude obaviještena o opasnim proizvodima, Državni inspektorat, po uzoru na RAPEX sustav, na svojoj službenoj stranici redovito objavljuje popis opasnih proizvoda otkrivenih na području Republike Hrvatske, s navedenim informacijama o identifikaciji proizvoda, prirodi opasnosti i poduzetim mjerama kao i uputi potrošaču vezano uz daljnje postupanje s tim proizvodom.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA

<p>Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske Unije na području predmeta opće sigurnosti proizvoda</p>	<p>Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Državni inspektorat</p>	<p>Naredba o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ Naredba o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat</p>		<p>Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva</p>	
<p>Inicijativa međuresorne suradnje u području uvođenja sigurnosti dječjih igrališta (vanjskih i unutarnjih) te sportskih objekata</p>	<p>Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Državni inspektorat Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva Ministarstvo obitelji, branitelja i među generacijske solidarnosti Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa Jedinice lokalne i regionalne samouprave</p>	<p>Tijekom 2011.</p>		<p>Redovita sredstva Državnog proračuna</p>	
<p>Nacionalni plan sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe na tržištu RH</p>	<p>Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi</p>	<p>kontinuirano</p>	<p>kontinuirano</p>	<p>Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi</p>	<p>Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi</p>
<p>Nacionalni plan sustavnog praćenja i</p>	<p>Ministarstvo zdravstva i</p>	<p>kontinuirano</p>	<p>kontinuirano</p>	<p>Redovita proračunska sredstva</p>	<p>Redovita proračunska sredstva</p>

nadziranja zdravstvene ispravnosti (monitoringa) igračaka na tržištu RH	socijalne skrbi			Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
Nacionalni plan sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe (monitoring) kozmetike na tržištu RH	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	kontinuirano	kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
Izmjene i dopune Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Usvajanje do kraja 2011.		Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske Unije na području predmeta opće uporabe, igračaka i kozmetike	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	kontinuirano	kontinuirano	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva
Tehnički propis za drvene ploče	Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva	Usvajanje do kraja 2011.		A828001-Administracija i upravljanje, 3291-Naknade za rad povjerenstva 35.000,00 kn	
Tehnički propis za namještaj i dijelove namještaja	Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva	Usvajanje do kraja 2011		A828001-Administracija i upravljanje, 3291-Naknade za rad povjerenstva 35.000,00 kn	
Zakon o preradi i uporabi drva i drvnih proizvoda	Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog	Usvajanje do kraja 2011		A828001-administracija i upravljanje 3291-naknade za rad	

	gospodarstva			povjerenstva 35.000,00kn	
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom EU	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	Izmjene i dopune Pravila za statutarnu certifikaciju bodova- Pomorska oprema vezano za usklađivanje s Direktivom 2009/68/EU od 6. Travnja 2009. I Direktivom 2010/68/EU o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 96/98/EZ o pomorskoj opremi	Izmjene i dopune Pravila za statutarnu certifikaciju bodova- Pomorska oprema vezano za usklađivanje s Direktivom 2009/68/EU od 6. Travnja 2009. I Direktivom 2010/68/EU o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 96/98/EZ o pomorskoj opremi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i infrastrukture	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i infrastrukture
Pripreme za uspostavu sustava obavješćivanja potrošača i trgovaca o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	Administrativno jačanje inspekcije-ustrojavanje posebnog odjela unutar inspeksijske službe nadležnog za obavljanje poslova nadzora sigurnosti proizvoda na tržištu, zapošljavanje 3 inspektora, edukacija inspektora i ovlaštenih djelatnika za	Administrativno jačanje inspekcije-ustrojavanje posebnog odjela unutar inspeksijske službe nadležnog za obavljanje poslova nadzora sigurnosti proizvoda na tržištu, zapošljavanje 3 inspektora, edukacija inspektora i ovlaštenih djelatnika za	A570000 Administracija i upravljanje 3111 220.000,00kn A570017 Sigurnost plovidbe 3213 20.000,00kn	A570000 Administracija i upravljanje 3111 440.000,00kn A570017 Sigurnost plovidbe 3213 20.000,00kn

		nadzor stavljanja na tržište rekreacijskih plovila i pomorske opreme	nadzor stavljanja na tržište rekreacijskih plovila i pomorske opreme		
Nadzor opće sigurnosti proizvoda stavljenih na tržište sukladno godišnjim operativnim planovima Državnog inspektorata	Državni inspektorat	Kontinuirano kroz redovne nadzore te nadzore po prijavama potrošača	Kontinuirano kroz redovne nadzore te nadzore po prijavama potrošača	Aktivnost A673000-inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Račun 3237-Intelektualne i osobne usluge Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva	Aktivnost A673000-inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Račun 3237-Intelektualne i osobne usluge Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva
Informiranje javnosti o opasnim proizvodima na tržištu RH	Državni inspektorat	Kontinuirano putem web stranice Državnog inspektorata	Kontinuirano putem web stranice Državnog inspektorata	Aktivnost A673000-inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva	Aktivnost A673000-inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva
Povećati nadzor nad tvrtkama koje su zastupnici proizvoda koji se stavljaju na tržište u RH (proizvodi koji sadrže tvari koje oštećuju /freoni/, hlapljivi organski spojevi, spojevi u određenim bojama i lakovima i proizvodima za završnu obradu vozila, uređaji za skaladištenje i pretakanje benzina na terminalima i benzinskim postajama te pokretnim spremnicima)	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
Nadzor nad provedbom Zakona o eksplozivnim tvarima i pripadajućim	Ministarstvo unutarnjih poslova	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva

pravilnicima				unutarnjih poslova	unutarnjih poslova
Nadzor nad opremom i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama	Ministarstvo unutarnjih poslova	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva unutarnjih poslova	Redovita proračunska sredstva Ministarstva unutarnjih poslova

6. Trgovina

Djelatnost trgovine, kao važne gospodarske djelatnosti koja obuhvaća sve oblike trgovačkih aktivnosti od nabave robe kod proizvođača do isporuke te robe krajnjem potrošaču, treba biti u funkciji i u interesu cjelokupnog gospodarstva, uz vođenje računa ne samo o radnicima zaposlenima u trgovini već i o potrošačima u Republici Hrvatskoj.

Jedna od primarnih zadaća trgovine kao uslužne djelatnosti je potrošačima osigurati dostupnost proizvoda i usluga koji svojim cijenama i svojom kvalitetom odgovaraju njihovim potrebama, odnosno kontinuirano jačanje razine zaštite potrošača. Stoga je, kod uređenja trgovine kao uslužne djelatnosti, važno voditi računa o opskrbi robama koje su nužne u svakodnevnom životu, posebice onim robama koje osiguravaju nesmetano funkcioniranje društvene zajednice i nesmetan pristup informacijama te robama koje su vezane uz poštovanje kulturnih i obiteljskih tradicija kao i potreba turista.

U 2010. godini izrađena je „Studija trgovine na malo, učinci krize i vizija izlaska iz krize“ sa svrhom analiziranja poslovanja trgovine i iznalaženja mjera maloprodajne politike u uvjetima krize. Rezultati studije poslužiti će pri izradi Strategije razvoja trgovine, čija izrada je planirana u 2011. godini.

U 2010. godini započet je unos podataka u Registar prodavaonica u Republici Hrvatskoj u cilju stvaranja baze podataka za popis prodavaonica i oblika prodaje u trgovini na malo.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
Nadzor nad primjenom	Državni	Kontinuirano	Kontinuirano kroz	Aktivnost A673000-	Aktivnost A673000-

Zakona o zaštiti potrošača sukladno godišnjim operativnim planovima Državnog inspektorata	inspektorat	kroz redovne i akcijske nadzore	redovne i akcijske nadzore	inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva	inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost-ne iziskuje dodatna sredstva
Postupanje po predstavkama potrošača	Državni inspektorat	Kontinuirano	Kontinuirano	Aktivnost A673000-inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva	Aktivnost A673000-inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva
Stvarati osnove za bolje uređenje pojedinih područja reguliranih Zakonom o trgovini	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Hrvatska gospodarska komora Hrvatska obrtnička komora Hrvatska udruga poslodavaca	Sukladno mjerama Vlade Republike Hrvatske za gospodarski oporavak, započet će se sa izradom Izmjena i dopuna Zakona o trgovini. Izrada Uredbe o određivanju kriterija i posebnih uvjeta za obavljanje trgovine u određenim vrstama prodajnih objekata. Izrada Pravilnika o posebnim uvjetima stručne spreme za određena zanimanja u trgovini, Izrada Strategije razvoja trgovine		Redovita aktivnost koja ne iziskuje dodatna sredstva Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca	

Stvarati bazu podataka za popis prodavaonica i oblika prodaje u trgovini na malo što će omogućiti praćenje svih promjena u maloprodajnoj strukturi prema pojedinim vrstama prodavaonica	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Hrvatska gospodarska komora Hrvatska obrtnička komora	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
Nastaviti s provedbom donesenih propisa kao i s analiziranjem postojeće regulative u cilju sagledavanja učinaka iste na razvoj djelatnosti trgovine	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
Stvarati osnove za bolje uređenje pojedinih područja reguliranih Zakonom o trgovini	Hrvatska udruga poslodavaca	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca

7. Financijske usluge, osiguravateljne usluge i bankarstvo

Pod pojmom financijskih usluga podrazumijeva se bilo koja bankarska usluga, kreditna usluga te osiguravateljna usluga, mirovinske, ulagačke ili platežne naravi.

Ministarstvo financija kao resorno ministarstvo, implementiralo je direktivu 2008/48/EC Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. koja se odnosi na potrošačke kredite kroz Zakon o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine br. 75/09) koji je stupio na snagu 1. siječnja 2010 s razdobljem prilagodbe od godine dana. Zakon o potrošačkom kreditiranju uređuje područje potrošačkog kreditiranja, informacije i prava koja proizlaze iz ugovora o kreditu, pristup bazi podataka te nadzor i zaštitu prava potrošača. Na temelju Zakona o potrošačkom kreditiranju, doneseni su podzakonski akti: Pravilnik o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja (Narodne novine br. 14/10) i Pravilnik o obvezi informiranja potrošača i o dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope (Narodne novine br. 14/10) koji su stupili na snagu 28. siječnja 2010.

Također, u okviru svog djelokruga koji se odnosi na zaštitu potrošača, Ministarstvo financija ustrojilo je 2009. godine, Odsjek za koordinaciju zaštite potrošača i financijsku pismenost u sklopu Uprave za financijski sustav koji izrađuje zakone i provedbene

propise iz područja zaštite potrošača vezan za djelokrug rada Uprave te provodi ostale aktivnosti iz svoje nadležnosti.

Hrvatska narodna banka je u 2010. godini, nakon donošenja relevantnih propisa kojima se pobliže regulira područje zaštite potrošača, provela intenzivne aktivnosti koje se odnose na nadzor primjene nove regulative, pri čemu se uzimaju u obzir i informacije dobivene iz prigovora potrošača koji se temeljem članka 309. stavka 5. Zakona o kreditnim institucijama ("Narodne novine" br. 117/08, 74/09 i 153/09) 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 provedena je analiza temeljem anketiranja kreditnih institucija i kreditnih unija u dijelu transparentnosti postupanja prema klijentima (potrošačima) - opseg i način definiranja parametara i kriterija za promjenu kamatnih stopa i utvrđivanje naknada - s prijedlozima aktivnosti za unaprjeđenje postojeće prakse.

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

S 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 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 institucija koji su pod ingerencijom Hrvatske narodne banke.

U vezi s tim, početkom 2011. godine unutar HNB-a počinje s radom posebno ustrojena organizacijska jedinica - Direkcija za zaštitu potrošača i tržišnog natjecanja. Na taj način se stvaraju adekvatne pretpostavke za sveobuhvatno djelovanje u provođenju politike zaštite potrošača koje podrazumijeva i jačanje suradnje i koordinaciju s Ministarstvom financija, Hrvatskom gospodarskom komorom, Hrvatskom udrugom banaka kao i s drugim relevantnim subjektima na području zaštite potrošača.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA

Izmjene i dopune Zakona o potrošačkom kreditiranju	Ministarstvo financija	Do kraja godine		Redovita proračunska sredstva Ministarstva financija	
Zakon o osiguranju	Ministarstvo financija	Do kraja godine		Redovita proračunska sredstva Ministarstva financija	
Zakon o kreditnim registrima	Ministarstvo financija	Do kraja godine		Redovita proračunska sredstva Ministarstva financija	
Zakon o osiguranju depozita	Ministarstvo financija	Do kraja godine		Redovita proračunska sredstva Ministarstva financija	
<p>Osigurati da sve kreditne institucije:</p> <p>a) imaju metodološki definiran i razrađen pristup korekciji visine promjenjive kamatne stope i visine naknade u okviru kreditno-depozitnog poslovanja s potrošačima;</p> <p>b) na transparentan način upoznaju potrošače s tijekom i dinamikom postupka razmatranja promjene ugovorene promjenjive kamatne stope i utvrđivanja i promjene visine naknada;</p>	Hrvatska narodna banka	06.2011.		Redovita sredstva Hrvatske narodne banke	
Kontinuirano nadzirati kreditne institucije u kontekstu njihove obveze informiranja potrošača sukladno važećoj zakonskoj regulativi;	Hrvatska narodna banka	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita sredstva Hrvatske narodne banke	Redovita sredstva Hrvatske narodne banke

Potaknuti kreditne institucije da dodatno pojednostave prodajne materijale koji bi bili u dovoljnoj mjeri razumljivi prosječnom potrošaču;	Hrvatska narodna banka, Hrvatsko udruženje banaka, Hrvatska gospodarska komora		Kontinuirano		Redovita sredstva Hrvatske narodne banke
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene ka podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima;	Hrvatska narodna banka, Hrvatsko udruženje banaka i Hrvatska gospodarska komora Hrvatska obrtnička komora	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita sredstva Hrvatske narodne banke Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Redovita sredstva Hrvatske narodne banke Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Kontinuirano obavljanje aktivnosti vezanih uz zaštitu potrošača iz djelokruga rada Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga: -informiranje javnosti putem publikacija, vijesti, edukativnih tekstova, i priopćenja-objava izvješća i odluka Agencije -zaprimanje i rješavanje predstavljeni potrošača -ostale aktivnosti vezane uz zakonski definirana načela Agencije	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga	kontinuirano	kontinuirano	Redovna sredstva Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga	Redovna sredstva Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga
Nadzor nad primjenom Zakona o potrošačkom kreditiranju nad vjerovnicima i posrednicima kojima odobrenje izdaje Ministarstvo financija	Državni inspektorat	Kontinuirano kroz redovne i akcijske nadzore	Kontinuirano kroz redovne i akcijske nadzore	Aktivnost A673000-inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost –ne iziskuje dodatna sredstva	Aktivnost A673000-inspekcijski poslovi Državnog inspektorata Redovna djelatnost-ne iziskuje

					dodatna sredstva
Rješavanje sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga kao i svih sporova financijskih i kreditnih institucija	Hrvatska udruga poslodavaca Hrvatska udruga banaka Hrvatska gospodarska komora Centri za mirenje	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca Vlastita sredstva Hrvatske udruge banaka Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca Vlastita sredstva Hrvatske udruge banaka Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

8. Turizam i ugostiteljstvo

Budući da je turizam jedna od važnijih gospodarskih grana u Republici Hrvatskoj, u razdoblju do konca 2010. godine doneseno je više propisa kojima se uređuje pružanje usluga u turizmu i ugostiteljstvu a sve kako bi se poboljšale usluge koje se pružaju turistima odnosno potrošačima. Budući da su tim propisima regulirana određena pitanja iz područja zaštite potrošača u pružanju turističkih usluga, nastojati će se podzakonskim propisima i to za provedbu Zakona o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine broj 68/07 i 88/10) detaljnije regulirati pružanje turističke usluga u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuju športsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, gorsko-planinsko vođenje, splavarenje uključujući i rafting, vožnju kaniama i drugim sličnim plovilima, padobransko jedrenje /paragliding/, skakanje s užetom /bungee-jumping i slično. U izradu navedenih propisa, koje donosi ministar turizma uz suglasnost ministra nadležnog za područja obuhvaćena pojedinim oblikom turističke ponude, odnosno ministra nadležnog za obrazovanje i/ili šport, također će biti uključene i strukovne udruge, udruge poslodavaca, te drugi stručnjaci iz područja na kojima će se određeni propis odnositi.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
Donošenje podzakonskih akata vezanih uz pružanje turističkih usluga u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuju športsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti	Ministarstvo turizma	Tijekom godine		Redovna proračunska sredstva Ministarstva turizma	

9. Promet nekretninama

Trgovanje nekretninama uređeno je Zakonom o posredovanju u prometu nekretninama (NN 107/07) koji s pripadajućim podzakonskim propisima po prvi put u Republici Hrvatskoj uređuje djelatnost usluge posredovanja u prometu nekretnina.

Ovaj Zakon predstavlja pravni temelj za sigurno, standardizirano trgovanje nekretninama, odnosno za posredovanje u prometu nekretnina, a mjerodavnim tijelima omogućava djelotvoran nadzor. Svim potrošačima, korisnicima usluga posrednika u prometu nekretnina Zakon pruža transparentan i pravno sigurniji sustav u prometu nekretnina, a za posrednike uređuje uvjete za odgovornije i profesionalnije postupanje prilikom pružanja usluga.

Hrvatska gospodarska komora, u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, ima aktivnu ulogu koju planira i dalje ostvarivati na području posredovanja u prometu nekretnina kako kroz javnu ovlast provođenja stručnog ispita za agente posredovanja u prometu nekretnina, vođenja Imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina, tako i provođenjem edukacije za agenta posredovanja u prometu nekretnina čime se podiže nivo kvalitete rada agenata što direktno utječe na zaštitu interesa potrošača.

Do kraja 2010. godine Hrvatska gospodarska komora je, s ciljem da se kandidati što kvalitetnije pripreme za polaganje stručnog ispita za agenta posredovanja u prometu nekretnina, održala 13 ciklusa pripremnih seminara za polaganje stručnog ispita, koji je do sada polazilo 406 osoba. U istom razdoblju stručni ispit za agenta posredovanja u prometu nekretnina položilo je 1840 osoba.

U Imenik agenata, koji se vodi pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, do sada je upisano 1429 agenata, stručno osposobljenih za posredovanje u prometu nekretnina.

U Registar posrednika u prometu nekretnina, koji se vodi pri Hrvatskoj gospodarskoj komori do sada je upisano 979 posrednika.

Reguliranje upisa poslovnih subjekata (trgovačko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik) u Registar posrednika te javnost navedene evidencije predstavlja važan uvjet za obavljanje djelatnosti posredovanja u prometu nekretnina, čime posrednici stječu pravnu osobnost, a na području djelatnosti uvodi se više reda i sigurnosti.

Osobito je važno naglasiti da su Imenik i Registar javni dokumenti te dostupni na internet stranicama Hrvatske gospodarske komore, u koje svatko ima mogućnost uvida, te se na taj način omogućava potrošačima dobivanje kvalitetnije usluge i veća pravna sigurnost, a posrednicima u prometu nekretnina stjecanje ugleda i utemeljenosti koji će utjecati i na povećanje opsega njihovog posla, a time i prihoda.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
Izrada zakonskog okvira i upravni nadzor nad primjenom Zakona o posredovanju u prometu nekretninama (NN 107/07)	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Uočene potrebe za izmjenama u navedenom Zakonu, koje će uslijediti tijekom 2011.		Redovita aktivnost ne iziskuje dodatna sredstva	
Donošenje rješenja o upisu u Imenik agenata i o upisu u Registar posrednika	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Kontinuirano	Kontinuirano	Redovita aktivnost ne iziskuje dodatna sredstva	Redovita aktivnost ne iziskuje dodatna sredstva
Provođenja stručnog ispita za agente posredovanja u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	Nastavlja se prema planu. Stručni ispiti se provode kontinuirano, 1 mjesečno	kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Vođenje Imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora u suradnji sa	Nastavlja se prema planu. Kontinuirani unos		Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	

	Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva	podataka, ažuriranje i rad na poboljšanju registra			
Provođenje edukacije za agenta posredovanja u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	Nastavlja se prema planu. Seminari se provode sukladno iskazanoj potrebi		Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	
Izrada Kodeksa etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	Usvajanje Kodeksa etike		Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	
Održavanje visokog standarda stručnog obrazovanja i etičkog ponašanja posrednika u prometu nekretninama, a što će se odraziti na višu razinu usluge i učinkovitiju zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Hrvatska gospodarska komora	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Forum poslovanja nekretninama	Hrvatska gospodarska komora	Planiran 16. Forum poslovanja nekretninama		Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	
Vođenje Očevidnika nekretnina i pokretnina koje se prodaju u ovršnom i stečajnom postupku	Hrvatska gospodarska komora	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

10. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova predstavlja jedan od mehanizama pomoći potrošačima koji nisu uspjeli postići sporazum izravno s trgovcem. Ovim načinom rješavanja sporova nastoji se, uz pomoć izmiritelja odnosno imenovanih sudaca, sklopiti nagodba između trgovca i potrošača.

Prednost takvog rješavanja potrošačkih sporova je u tome što je puno fleksibilniji od upućivanja tužbe na sud te u mnogim slučajevima može bolje udovoljiti potrebama i zahtjevima kako potrošača tako i trgovaca.

U usporedbi sa redovnim sudstvom, ovakav način je jeftiniji, brži i manje služben te predstavlja pogodno sredstvo potrošačima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme velikim dijelom rasterećuju redovite sudove. Troškovi ovih sporova sufinanciraju se iz državnog proračuna.

Sukladno dosadašnjim podacima Sudova časti i Centara za mirenje koji provode navedene postupke rješavanja potrošačkih sporova utvrđena je nedovoljna educiranost kako potrošača tako i trgovaca o prednostima ovakvog načina rješavanja potrošačkih sporova. Stoga je za naredno razdoblje naglašena potreba za daljnjim poticanjem ovakvog načina rješavanja sporova, i to prvenstveno podizanjem svijesti o prednostima ovakvog rješavanja potrošačkih sporova kako među potrošačima tako i trgovcima, zatim potreba za edukacijom svih dionika u izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova te daljnjom financijskom potporom subjektima za provođenje izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	2012. Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Hrvatska obrtnička komora Sud časti Hrvatska gospodarska komora Sud časti Centri za mirenje	Kontinuirano	Kontinuirano	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3811-Tekuće donacije u novcu 220.000,00	Proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3811-Tekuće donacije u novcu 220.000,00
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova iz	Ministarstvo financija Centar za mirenje	Aktivnost se kontinuirano provodi kako je propisano Zakonom o	Aktivnost se kontinuirano provodi kako je propisano Zakonom o	Redovita proračunska sredstva Ministarstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva

područja bankovnih i financijskih usluga	pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	potrošačkom kreditiranju(NN 75/09), Zakonom o platnom prometu (NN 133/09) i Zakonom o kreditnim institucijama (117/08, 74/09 i 153/09)	potrošačkom kreditiranju(NN 75/09), Zakonom o platnom prometu (NN 133/09) i Zakonom o kreditnim institucijama (117/08, 74/09 i 153/09)	financija	financija
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca Hrvatska udruga banaka	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca	Vlastita sredstva Hrvatske udruge poslodavaca
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Centru za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori Rad po zaprimljenim prijedlozima za mirenje i promocija usluga Centra Edukacija izmiritelja za rješavanje potrošačkih sporova	Hrvatska obrtnička komora	Promocija usluga Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori na svim stručnim skupovima koje Hrvatska obrtnička komora organizira tijekom godine, izrada i distribucija promidžbenih materijala, promocija u medijima. Edukacija izmiritelja	Nastavak aktivnosti iz 2011.g.	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Raspoloživa sredstva državnog proračuna	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Raspoloživa sredstva državnog proračuna
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Sudu časti Hrvatske obrtničke komore Redovan rad po	Hrvatska obrtnička komora	Zaprimanje pisanih prijava potrošača. Postupanje po potpunim i pravodobnim prijavama: zakazivanje prethodnih postupaka	Zaprimanje pisanih prijava potrošača. Postupanje po potpunim i pravodobnim prijavama: zakazivanje prethodnih postupaka	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Raspoloživa sredstva državnog proračuna	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore Raspoloživa sredstva državnog proračuna

prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija 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 Hrvatske obrtničke komore		mirenja, ročišta Donošenje odluka prvostupanjskih i drugostupanjskih vijeća. Izvršenje pravomoćno izrečenih mjera.	mirenja, ročišta Donošenje odluka prvostupanjskih i drugostupanjskih vijeća. Izvršenje pravomoćno izrečenih mjera.		
Izrada i objava Zbirke pravomoćnih odluka Suda Časti Hrvatske obrtničke komore	Sud časti Hrvatske obrtničke komore	Objava i distribucija Zbirke pravomoćnih odluka Suda časti		Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	
Vođenje Registra sudskih mjera i izvršenje sudskih mjera	Sud časti Hrvatske obrtničke komore	Upis i izvršenje pravomoćno izrečenih mjera društvene stege	Upis i izvršenje pravomoćno izrečenih mjera društvene stege	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Doprinos izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	-zaprimanje pismenih prijava potrošača -postupanje po potpunim i pravodobnim prijavama:zakazivanje prethodnih postupaka mirenja -donošenje odluka	zaprimanje pismenih prijava potrošača -postupanje po potpunim i pravodobnim prijavama:zakazivanje prethodnih postupaka mirenja -donošenje odluka	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i raspoloživa sredstva državnog proračuna	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i raspoloživa sredstva državnog proračuna

sukladno Pravilniku o Sudu časti Hrvatske gospodarske komore , Zakonu o zaštiti potrošača i Zakonu o parničnom postupku		prvostupanjskih vijeća -objava pravomoćno izrečenih mjera	prvostupanjskih vijeća -objava pravomoćno izrečenih mjera		
Vođenje registra pravomoćno izrečenih mjera i izdavanje uvjerenja o neizricanju mjera društvene stege	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Izrada i tisak drugog izdanja zbirke Odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	U 2011. planira se tiskanje nove Zbirke odluka Suda časti pri HGK-a donesenih u 2010.		Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	
Zaprimanje pismenih prijedloga za mirenje potrošača i provođenje postupaka mirenja sukladno Pravilnicima o mirenju Centra za mirenje pri HGK i Centra za mirenje pri HOK-u i Zakonu o	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori	Kontinuirano postupanje po prijedlozima za mirenje	Kontinuirano postupanje po prijedlozima za mirenje	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore i sredstva državnog proračuna	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore i sredstva državnog proračuna

zaštiti potrošača					
Promocije mirenja i edukacija članica	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori	Organizacije informativnih seminara o mirenju i prezentacije usluga Centra za mirenje po Županijskim komorama i udruženjima u toku 2011.	Organizacije informativnih seminara o mirenju i prezentacije usluga Centra za mirenje po Županijskim komorama i udruženjima u toku 2012.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore
Održavanje kolokvija o arbitraži i mirenju	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	VIII. kolokvij - svibanj 2011.	IX. kolokvij - svibanj 2012.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Organizacija (u suradnji sa Stalnim izbranim sudištem pri HGK) međunarodne konferencije o arbitraži i mirenju - HDAM	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	XIX. HDAM - prosinac 2011.	XX. HDAM - prosinac 2012.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore
Tiskanje godišnjaka Croatian Arbitration Yearbook (CAY) 2011. i 2012. u kojem se na engleskom jeziku objavljuju članci o mirenju i arbitraži	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	XVIII. CAY - prosinac 2011.	XIX. CAY - prosinac 2012.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

Upoznavanje djelatnika i članova i članova tijela komorskog sustava sa uslugama Centra za mirenje	Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore	Vlastita sredstva Hrvatske obrtničke komore
Stručno usavršavanje djelatnika Centra za mirenje pri HGK i Centra za mirenje pri HOK-u	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Kontinuirano	Kontinuirano	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore
Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanjske odluke Suda	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Zaprimanje žalbi podnesenih na prvostupanjske odluke te rješavanje istih na sjednicama drugostupanjskih vijeća	Zaprimanje žalbi podnesenih na prvostupanjske odluke te rješavanje istih na sjednicama drugostupanjskih vijeća	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i raspoloživa sredstva državnog proračuna	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore i raspoloživa sredstva državnog proračuna
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori	Provođenje plana stručnog usavršavanja i obrazovanja djelatnika Suda za 2011.	Provođenje plana stručnog usavršavanja i obrazovanja djelatnika Suda za 2012.	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore	Vlastita sredstva Hrvatske gospodarske komore

11. Zaštita potrošača pri jedinicama lokalne i područne (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 politike zaštite potrošača u razdoblju 2011-2012., 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.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2011.	PLANIRANO 2012.	FINANCIJSKA SREDSTVA	
				2011.	2012.
				Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA	Šifra, naziv aktivnosti, RAČUN IZNOS U KUNAMA
Provođenje edukacije i informiranja potrošača	Udruge za zaštitu potrošača Tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave	Tijekom 2011.	Tijekom 2012.	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave
Obavljanje komunalnih	Jedinice	Do kraja 2011.		Redovita	

djelatnosti opskrbe pitkom vodom, odvodnje i pročišćavanje otpadnih voda uskladiti sa Zakonom o vodama	lokalne samouprave			proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave	
Donacije udrugama za zaštitu potrošača	Sisačko-moslavačka županija	Realizacija tijekom 2011.g.	Realizacija tijekom 2012.g.	Proračun Sisčko-moslavačke županije 30.000,00	Proračun Sisčko-moslavačke županije 30.000,00
Predavanje na temu pružanja i korištenja javnih usluga	Razvojna agencija Sisčko-moslavačke županije SIMORA	Realizacija tijekom 2011.g.	Realizacija tijekom 2012.g.	Proračun Sisčko-moslavačke županije i proračun Razvojne agencije SIMORA 20.000,00	Proračun Sisčko-moslavačke županije i proračun Razvojne agencije SIMORA 20.000,00
Edukacija potrošača i trgovaca kroz projekte informiranja i edukacije	Razvojna agencija Sisčko-moslavačke županije SIMORA	Realizacija tijekom 2011.g.	Realizacija tijekom 2012.g.	Proračun Sisčko-moslavačke županije i proračun Razvojne agencije SIMORA 20.000,00	Proračun Sisčko-moslavačke županije i proračun Razvojne agencije SIMORA 20.000,00
Suradnja na realizaciji planiranih aktivnosti udruge „Zadarski potrošač“ te financijska potpora udruzi	Zadarska županija Udruga „Zadarski potrošač“	Kontinuirano		Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave	
Edukacija (predavanje iz područja zaštite potrošača) - obilježavanje "Dana potrošača"	Virovitičko-podravska županija Međimurska	15.03.2011.	15.03.2012.	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave

- radionice i okrugli stol	županija				
Kontinuirano promicanje zaštite potrošača korisnika javnih usluga na području Grada Zagreba	Grad Zagreb (Vijeće za zaštitu potrošača Grada Zagreba)	Održavanje sjednica Vijeća za zaštitu potrošača-prema potrebi	Održavanje sjednica Vijeća za zaštitu potrošača-prema potrebi	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne samouprave
Rješavanje zaprimljenih prigovora i reklamacija potrošača-korisnika javnih usluga na području Grada Zagreba	Povjerenstvo za reklamacije potrošača (Zagrebački holding d.o.o.)	Održavanje sjednica Povjerenstva za reklamacije potrošača-prema potrebi	Održavanje sjednica Povjerenstva za reklamacije potrošača-prema potrebi	Sredstva Zagrebačkog holdinga d.o.o.	Sredstva Zagrebačkog holdinga d.o.o.
Sustavno promicanje zaštite potrošača na svom području i podupiranje djelovanja udruga za zaštitu potrošača na području Grada Zagreba	Grad Zagreb	Osiguranje prostora za rad udruga i savjetovaništa sukladno mogućnostima	Osiguranje prostora za rad udruga i savjetovaništa sukladno mogućnostima	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne samouprave
Osiguranje prostora za rad Savjetovaništa za zaštitu potrošača	Grad Osijek Grad Pula Grad Split Grad Zagreb	2011	2012	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne samouprave
Televizijska i radijska emisija na temu „Potrošačka prava i zaštita potrošača“	Međimurska županija	Tijekom 2011., svaka dva mjeseca	Tijekom 2012., svaka dva mjeseca	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave
Info štand na proslavi Dana županije-informiranje građana o aktivnostima sa područja zaštite potrošača, dijeljenje letaka i brošura	Međimurska županija	30. travnja	30. travnja	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave	Redovita proračunska sredstva jedinica lokalne i regionalne samouprave

ZAKLJUČAK

Zaštita potrošača osnova je svakog konkurentnog, pravičnog i socijalno osjetljivog društva. Potrošači trebaju imati pristup učinkovitim i ekonomičnim mehanizmima za zaštitu svojih potrošačkih prava te trebaju imati pravo na jasne, točne i razumljive informacije, kako bi ravnopravno mogli sudjelovati na tržištu kroz donošenje utemeljenih odluka, potičući pritom tržišnu utakmicu gospodarskih subjekata.

Razvoj politike zaštite potrošača moguć je jedino stalnim unapređenjem znanja potrošača, a koje je moguće provoditi jedino putem intenzivne edukacije čime se postiže viša razina svijesti potrošača o njihovu značaju i važnoj ulozi u gospodarstvu jedne zemlje.

Kontinuirano usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije osigurava visoke pravne standarde na ovom području. Daljnje jačanje nadzora na tržištu koje je predviđeno ovim Akcijskim planom, u cilju je bolje zaštite potrošačkih prava i minimiziranja mogućnosti plasmana nesigurnih i opasnih proizvoda na tržištu. Jačanje instituta izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova te edukacija i informiranje cjelokupne javnosti o zaštiti prava i ekonomskih interesa potrošača kroz kontinuiran dijalog s civilnim društvom i gospodarskim sektorom trebalo bi doprinijeti osnaživanju potrošačkih prava u Republici Hrvatskoj.

Na taj način, želi se postići da hrvatski potrošač bude jednako zaštićen kao i potrošači u zemljama Europske unije, svjestan svojih prava i koji ih koristi, potrošača koji ima snagu i pravo izbora na tržištu, koji ima pristup informacijama i mogućnost usporedbe kao i potrošača koji ima pravo na siguran proizvod.