

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA

- Prijedlog -

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O OSTVARIVANJU
"NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE
POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2005. – 2006."
ZA 2006. GODINU

Travanj 2006.

Na temelju članka 96. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 96/03.), Hrvatski sabor na sjednici od ----- donio je

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O OSTVARIVANJU "NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2005. – 2006." ZA 2006. GODINU

I. UVOD

Hrvatski sabor je 25. veljače 2005. godine usvojio Nacionalni program za zaštitu potrošača za razdoblje 2005.-2006. („Narodne novine“, broj 31/05.). Nacionalni program je dokument kojim se utvrđuje politika zaštite potrošača uz definiranje prioriteta i mjera s ciljem postizanja visoke razine zaštite potrošača. U razdoblju 2005.-2006. prioritetna područja odnosila su se na područje pružanja javnih i zdravstvenih usluga, područje zdravstvene ispravnosti i kvalitete hrane, sigurnost proizvoda, obrazovanje, obavješćivanje, zaštitu okoliša, financijske usluge i bankarstvo, korištenje nekretnina, te na područje turističkih usluga.

Godišnje izvješće o ostvarivanju «Nacionalnog programa zaštite potrošača za 2005. godinu usvojio je Hrvatski sabor na sjednici održanoj 13. srpnja 2006. godine.

Zajedničko obilježje svih modernih demokratskih država je zaštita gospodarski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu, te se stoga i Zakonom o zaštiti potrošača, Nacionalnim programom zaštite potrošača, strategijama i svim ostalim dokumentima koji reguliraju politiku zaštite potrošača u tim zemljama, nastoji zaštititi fizičke osobe, potrošače kada kupuju na tržištu proizvode i usluge za svoje neprofesionalne svrhe, odnosno za osobne ili obiteljske potrebe. Može se reći da je zaštita potrošača civilizacijska stečevina razvijenih demokracija s uređenim tržištem i sustavom vrijednosti u stalnom razvoju.

Republika Hrvatska, kao sredozemna, srednjoeuropska i podunavska zemlja s malim i otvorenim gospodarstvom, uključivanjem u multilateralne trgovinske i gospodarske integracije želi ostvariti svoj strateški cilj, a to je nastavak izgradnje jednog stabilnog, konkurentnog, te socijalno osjetljivog nacionalnog gospodarstva koje je sposobno uklopiti se u globalno tržišno natjecanje. Punopravno članstvo u Europskoj uniji kao jezgri stabilnog mira, demokratskih sloboda i gospodarskog razvoja temeljni je vanjskopolitički cilj Republike Hrvatske.

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju sa Europskom unijom koji je na snazi od 1. veljače 2005.godine, Republika Hrvatska se obvezala člankom 74. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju da će surađivati na usklađenju standarda za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj sa standardima važećim u Europskoj uniji i njihovoj implementaciji u praksu hrvatskog tržišta.

Svjesna važnosti zaštite potrošača i zdravlja, Vlada Republike Hrvatske je predana u svojoj namjeri ostvarivanja daljnjeg razvoja uvjeta za unapređenje politike zaštite potrošača i

zdravlja jačanjem institucionalnih kapaciteta, s posebnim naglaskom na tijela zadužena za donošenje politike zaštite potrošača, tijela za provođenje nadzora, regulatorna tijela kao i udruga za zaštitu potrošača te donošenjem odgovarajućih instrumenata rješavanja sudskih i izvansudskih sporova između potrošača i trgovaca.

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

Hrvatsko zakonodavstvo je u području zaštite potrošača i zdravlja djelomično usklađeno s pravnom stečevinom Europske unije. Zakonom o zaštiti potrošača (Narodne novine»br.96/03), započeo je postupak implementacije smjernica Europske unije na ovom području.

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2003.godine je dan opći okvir politike zaštite potrošača, a konkretna politika zaštite potrošača u određenom razdoblju, izbor i opseg prioriternih poslova na području zaštite potrošača koji će se financirati iz Državnog proračuna, nadležnosti svih subjekata aktivno uključenih u provođenju te politike, razrađuju se Nacionalnim programom zaštite potrošača koji se donosi temeljem članka 96. ovog Zakona.

Nacionalnim programom zaštite potrošača Republike Hrvatske za razdoblje 2005.-2006., koji je donio Hrvatski sabor na sjednici održanoj 25.veljače 2005.godine, iskazana je potreba za jačanjem razine zaštite potrošača na slijedećim područjima: javnih usluga, zdravstvenih usluga, zdravstvene ispravnosti i kvalitete hrane, sigurnosti proizvoda, obrazovanja, obavješćivanja, trgovine, financijskih usluga i bankarstva, zaštite okoliša, turizma i ugostiteljstva te na području korištenja nekretnina.

Republika Hrvatska, prepoznavši zaštitu potrošača kao jedan od svojih prioriteta, kroz ovaj Nacionalni program je osigurala znatna financijska sredstva kako bi unaprijedila ovo područje.

Europska unija je Projektom EU CARDS 2002 «Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača» pružila potporu Republici Hrvatskoj u ostvarivanju cilja povećanja razine zaštite potrošača, jačanja institucionalnih kapaciteta, razvoja ljudskih potencijala i povećanja razine svijesti o potrebi zaštite potrošača štiteći pritom zdravlje, sigurnost i gospodarske interese potrošača. Projekt CARDS 2002 započeo je u srpnju 2005.godine i završio je 21.veljače 2007.godine. U navedenom razdoblju Projekt se fokusirao na slijedeća područja:

- Usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije
- Institucionalno jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača
- Razvoj ljudskih potencijala na području zaštite potrošača
- Razvoj Centralnog informacijskog sustava koji povezuje aktivnosti MINGORP-a, Državnog inspektorata i udruga za zaštitu potrošača
- Podizanje razine javne svijesti

Jedna od aktivnosti unutar Projekta CARDS 2002 bila je izrada „Gap analize“ (analiza pravnih praznina), kojom je ocjenjena usklađenost zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske unije. Ova analiza bila je i osnova za izmjenu postojećeg Zakona o zaštiti potrošača kao i donošenja novih propisa gdje za to postoji potreba, a kojima se štite interesi potrošača.

U lipnju i srpnju 2006.godine tijekom analitičkog pregleda (screeninga) i ocjene usklađenosti zakonodavstva Republike Hrvatske s europskim zakonodavstvom u Poglavlju 28. Zaštita potrošača i zdravlja, u 2006.godini, identificirana su neusklađena područja te je Republika Hrvatska preuzela obvezu usklađivanja zakonodavstva s jasno utvrđenim rokovima izloženim u Pregovaračkom stajalištu za ovo Poglavlje. Slijedom tih obveza i nadalje će se raditi na usklađivanju zakonodavstva na ovom području, prije svega, u dijelu koji se odnosi na Zakon o zaštiti potrošača.

Slijedom navedenog, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je izradilo prijedlog Zakona o zaštiti potrošača, te ga je Vlada Republike Hrvatske u prosincu 2006.godine uputila u redovnu saborsku proceduru. Nakon zaprimljenih primjedbi i prijedloga u prvom saborskom čitanju, Ministarstvo je izradilo nacrt konačnog prijedloga Zakona o zaštiti potrošača koji će se uputiti u proceduru donošenja.

II. OCJENA STANJA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ I OSNOVNA PITANJA DEFINIRANA NACIONALNIM PROGRAMOM

Sustav zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj sagledava se kroz trogodišnju primjenu Zakona o zaštiti potrošača, dvogodišnju primjenu Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u razdoblju od 2005. do 2006., te kroz višegodišnju primjenu drugih propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, kao i kroz djelovanje udruga za zaštitu potrošača. Implementacijom jednog dijela smjernica Europske unije o zaštiti potrošača u hrvatsko zakonodavstvo, postavljen je pravni okvir za uspostavu sustava zaštite potrošača koji se sastoji od upravnih i samostalnih, neovisnih tijela, kojima je cilj izgradnja i sustavno ostvarivanje aktivne politike zaštite potrošača.

a) Zakonodavstvo

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", broj 96/03.), koji je temeljni Zakon i koji je u primjeni od 8. rujna 2003. godine, Republika Hrvatska osigurala je svojim građanima primjerenu zaštitu njihovih interesa prilikom kupnje roba i usluga za osobne potrebe. Zakon o zaštiti potrošača jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije smjernica Europske unije s područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu same zaštite potrošača, tako i u pogledu obveza trgovaca.

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

Smjernice Europske unije, koje su ugrađene u važeći Zakon o zaštiti potrošača, osobito se odnose na isticanje cijena proizvoda koji se nude potrošačima, na prodaju izvan poslovnih

prostorija trgovca, na prodaju na daljinu (putem kataloga, tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, televizije, elektroničke pošte i slično), na korištenje potrošačkog zajma, na zavaravajuće oglašavanje, na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima i na ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (timesharing).

Interesi potrošača štite se još i nizom drugih propisa koji pravno uređuju različita prava potrošača primjerice: Zakon o trgovini („Narodne novine“, br. 49/03. – pročišćeni tekst, 96/03., 103/03., 170/03. i 55/04. - Odluka Ustavnog suda broj U-I-3824/2003; U-I-4094/2003; U-I-418/2004 od 28. travnja 2004. kojom je ukinut Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini), Zakon o državnom inspektoratu („Narodne novine“, br. 76/99., 96/03. i 129/05.), Zakon o pošti („Narodne novine“, broj 172/03., 15/04. i 92/05.), Zakon o komunalnom gospodarstvu („Narodne novine“, broj 36/95., 70/97., 128/99., 57/00., 59/01., 26/03. – pročišćeni tekst, 82/04. i 178/04.), Zakon o normizaciji („Narodne novine“, broj 163/03.), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“, br. 158/03.), Zakon o hrani („Narodne novine“, br. 117/03., 130/03., 48/04. i 85/06), Zakon o predmetima opće uporabe («Narodne novine, broj 85/06), Zakon o energiji („Narodne novine“, broj 68/01. i 177/04.), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti („Narodne novine“, broj 177/04.), Zakon o tržištu električne energije („Narodne novine“, broj 177/04.), Zakon o tržištu plina („Narodne novine“, broj 68/01. i 87/05.), Zakon o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“, br. 158/03.), Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja („Narodne novine“, br. 122/03.), Zakon o obveznim odnosima („Narodne novine“, broj 35/05.) kojim se ne štiti potrošača kao posebnu društvenu skupinu već kao jednu od ugovornih strana, Zakon o pravu na pristup informacijama („Narodne novine“, br. 172/03.), Zakon o zaštiti osobnih podataka („Narodne novine“, br. 103/03.), Zakon o zaštiti prirode („Narodne novine“, broj 70/05.), Zakon o telekomunikacijama („Narodne novine“, broj 53/94., 128/99., 68/01., 109/01., 158/03., 177/03., 60/04. i 70/05.), Zakon o genetski modificiranim organizmima („Narodne novine“, broj 70/05.), Zakon o kemikalijama („Narodne novine“, broj 150/05.), Zakon o otpadu („Narodne novine“, broj 178/04. i 153/05.), Zakon o predmetima opće uporabe („Narodne novine“, broj 85/2006), Zakon o vlasništvu i drugim stvarnim pravima („Narodne novine“, broj 91/1996) i drugi.

Početak 2006. godine stupio je na snagu novi Zakon o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05) koji je usuglašen s odredbama Direktive 85/374/EEC o usklađivanju propisa država članica vezano uz odgovornost za neispravne proizvode, Direktive 1999/34/EC od 10. svibnja 1999., kojom se mijenja Direktiva 85/374/EEC o usklađivanju propisa država članica vezano uz odgovornost za neispravne proizvode, Direktive 1999/44/EC od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje potrošačke robe i jamstvima, te Direktive 90/314/EEC od 13. lipnja 1990. o turističkim paket aranžmanima.

Kako bi se Zakon o zaštiti potrošača potpuno uskladio s Direktivom o potrošačkim kreditima u 2005. godine, ministar Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, uz suglasnost ministra financija, donio je Odluku o jedinstvenoj metodi izračuna realne kamatne stope na potrošačke kredite („Narodne novine“, broj 30/05).

Nakon niza rasprava provedenih između tijela državne uprave, strukovnih udruženja trgovaca, udruga za zaštitu potrošača, neovisnih stručnjaka, predstavnika akademske zajednice i drugih, a uključujući i korištenje stručne pomoći stranih konzultanata iz Projekta CARDS 2002 koji su izradili Gap analizu“ (analiza pravnih praznina), te u skladu s pravnom praksom drugih država, identificirana su područja koja bi trebalo detaljnije ili nešto drugačije urediti u okviru Zakona o zaštiti potrošača, a s tim u vezi i poboljšati samu provedbu sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Potreba za donošenjem novog Zakona uočila se i tijekom analitičkog pregleda (screeninga) i ocjene usklađenosti zakonodavstva Republike Hrvatske za područje zaštite potrošača s europskim zakonodavstvom u Poglavlju 28. Zaštita potrošača i zdravlja, održanim tijekom 2006. godine, kada su identificirana neusklađena područja, te je Republika Hrvatska preuzela obvezu usklađivanja s jasno utvrđenim rokovima izloženim u Pregovaračkom stajalištu za ovo Poglavlje.

Slijedom navedenog, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je tijekom 2006. godine pristupilo izradi novog Zakona o zaštiti potrošača, te ga je Vlada Republike Hrvatske u prosincu iste godine uputila u saborsku proceduru na donošenje.

Ističemo tri osnovna razloga predlaganja novog Zakona o zaštiti potrošača:

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

Drugi bitan razlog donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača je dodatno usklađivanje postojećeg zakonodavstva s direktivama Europske unije vezanim uz zaštitu potrošača i to u onom dijelu gdje su tijekom analitičkog pregleda iz 2006. identificirane pravne praznine u odnosu na pravnu stečevinu Europske unije. To se odnosi prvenstveno na Direktivu 98/6/EC o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima, Direktivu Vijeća 87/102/EEC o potrošačkim kreditima i Direktivu 97/7/EC o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu.

Treći razlog je obveza Republike Hrvatske da uskladi zakonodavstvo na području zaštite potrošača sa tri nove direktive Europske unije, i to:

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

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

(RAPEX), između kontaktne točke Republike Hrvatske i Europske komisije. Do kraja 2007. godine, potrebno je donijeti izmjene i dopune Zakona o općoj sigurnosti proizvoda, kako bi se navedeni zakon potpuno uskladio s direktivom o općoj sigurnosti proizvoda i s Direktivom 87/357/EEC od 25. lipnja 1987 o opasnim imitacijama. Navedeni je Zakon izuzetno važan za područje zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

b) Institucionalni okvir

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

Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva („Narodne novine“ broj: 24/04.) ustrojena je Uprava za trgovinu, unutar koje je ustrojen Odjel za zaštitu potrošača koji stvara i provodi politiku zaštite potrošača, kako je preporučeno dokumentima o pristupanju Europskoj uniji (posebno glava 23. Dodatka Bijeloj knjizi iz 1995.). Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva („Narodne novine“ broj: 88/05.) ustrojena je Uprava za trgovinu i unutarnje tržište, u okviru koje Odjel za zaštitu potrošača koji, između ostalog, obavlja i koordinira poslove politike zaštite potrošača kao i sve poslove vezane uz Vijeće za zaštitu potrošača. Odjel za zaštitu potrošača činila su dva Odsjeka i to: Odsjek za Nacionalni program i Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača i Odsjek za udruge i savjetovališta za zaštitu potrošača i CARDS program.

Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 28. veljače 2007. godine donijela novu Uredbu o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva («Narodne novine» broj:24/07) kojom se za obavljanje poslova Odjela za zaštitu potrošača, ustrojavaju sljedeći odsjeci: Odsjek za centralni informacijski sustav i nacionalni program zaštite potrošača, Odsjek za edukaciju i informiranje o zaštiti potrošača te Odsjek za usklađivanje zakonodavstva i programe europske unije iz područja zaštite potrošača. Ovime je institucionalno ojačan Odjel za zaštitu potrošača kako bi mogao izvršiti sve veći obim poslova i nove zadaće koje proizlaze uvođenjem novih standarda zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Tijekom 2006.godine u Odjelu za zaštitu potrošača provodile su se aktivnosti koje su se fokusirale na izradu prijedloga novog Zakona za zaštitu potrošača sa ciljem daljnjeg razvoja sustava zaštite potrošača kroz donošenje boljeg institucionalnog okvira.

Velik dio aktivnosti Odjela za zaštitu potrošača tijekom 2006.godine odnosio se i na uspostavu **Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača (CISZP)**, koji će u ovoj fazi povezivanjem nositelja politike zaštite potrošača (Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državnog inspektorata i udruga za zaštitu potrošača) omogućiti brži protok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača i pravovremeno poduzimanje mjera nadležnih tijela za nadzor nad tržištem radi njihova otklanjanja.

Radi što bolje informiranosti potrošača, unutar Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača CISZP-a je dizajnirana i WEB stranica na kojoj su prezentirani sadržaji iz područja zaštite potrošača i to: aktualna događanja, zakonodavstvo, projekti namijenjeni udrugama ili drugim nositeljima politike zaštite potrošača, informacije vezane uz savjetovanje i edukaciju potrošača, kao i korisni linkovi koji potrošače upućuju na nadležna tijela u Republici

Hrvatskoj i Europskoj uniji. Stranica je dio postojeće Web stranice Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva.

CISZP će obuhvatiti veliku bazu strukturiranih podataka, ne samo o statusu prijave potrošača, već će omogućiti filtriranje i grupiranje podataka potrebnih radi poduzimanja određenih mjera na ovom području. Ovaj sustav će u budućnosti biti informatička potpora i sustavu RAPEX (brza razmjena obavijesti o opasnim proizvodima na tržištu) koji je u primjeni u državama članicama Europske unije.

Usklađivanje s pravnom stečevinom EZ

Nadalje, sukladno Direktivi 2001/95/EC o općoj sigurnosti proizvoda u 2006. godini Vlada Republike Hrvatske donijela je „Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost ljudi“ („Narodne novine“ broj:138/06). Temeljem ovog podzakonskog propisa uspostaviti će se sustav za brzo obavješćivanje Europske komisije i potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu (RAPEX). Republika Hrvatska je u obvezi uspostaviti ovaj sustav do njenog punopravnog članstva u Europskoj uniji.

Tijekom 2006.godine u Bruxellesu je održan multilateralni i bilateralni screening za poglavlje pregovora 28. zaštite potrošača i zdravlja u okviru kojeg je hrvatska pregovaračka delegacija upoznata s pravnom stečevinom Europske unije na ovom području. Također, pregovaračka skupina Republike Hrvatske čiji članovi su i predstavnici Odjela za zaštitu potrošača kao i Vijeća za zaštitu potrošača, upoznala je Europsku komisiju sa zakonodavstvom i administrativnim sustavom Republike Hrvatske na području zaštite potrošača. Na kraju screeninga Europska komisija je napomenula kako smatra da Republika Hrvatska vrlo dobro razumije pravnu stečevinu u području zaštite potrošača te jasno prepoznaje eventualne poteškoće pri budućoj implementaciji određenih dijelova pravne stečevine u zakonodavstvo kao i sve buduće zadatke s ciljem učinkovitijeg razvoja sustava zaštite potrošača.

Projekti tehničke pomoći EU – CARDS 2002

U okviru Projekta CARDS 2002 djelatnici Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i konzultanti Projekta surađivali su na institucionalnom i administrativnom jačanju Odjela za zaštitu potrošača na način da se provodila obuka službenika kroz treninge, seminare, studijska putovanja i predavanja radi stjecanje potrebnih znanja i vještina.

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

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

- razumiju sastav proizvoda i usluge (kvaliteta i sigurnost pojedinog proizvoda ili usluge)
- razumiju marketinške aktivnosti usmjerene na prodaju pojedinog proizvoda ili usluge , odnosno mogućnost prepoznavanja zavaravajućeg oglašavanja
- razumiju odredbe ugovora kojeg sklapaju s trgovcem

- razumiju potrošačka prava kako bi mogli podnijeti pritužbu trgovcu, i ako je potrebno, pokrenuti postupak pred ovlaštenim administrativnim tijelom, sudom ili nekim alternativnim tijelom ovlaštenim za rješavanje potrošačkih sporova

Edukacija potrošača trebala bi podići razinu njihova znanja o pravima potrošača i motivirati ih na mijenjanje navika i bolje prepoznavanje potrošačkih prava na tržištu roba i usluga.

Slijedom gore navedenog, u okviru Odjela za zaštitu potrošača osmišljen je čitav niz projekata namijenjenih udrugama za zaštitu potrošača kroz koje je u 2006. godini ukupno raspodijeljeno 2.040.000 kuna nepovratnih financijskih sredstava iz Državnog proračuna Republike Hrvatske.

U 2006. godini izrađeno je Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje za 2005. godinu koje je Hrvatski sabor pozitivno ocijenio i usvojio.

Predstavnici Odjela također su sudjelovali na Regionalnom Okruglom stolu u okviru CARDS Projekta 2003. Modul 4. Svrha ovog savjetovanja je očuvanje političke stabilnosti, sigurnosti i gospodarskog razvoja zemalja u regiji. Kroz regionalnu suradnju tijela za nadzor nad tržištem kao i pravosudnih organa uspostaviti će se veće povjerenje potrošača i nesmetano funkcioniranje tržišta.

Vijeće za zaštitu potrošača

Vijeće za zaštitu potrošača, kao jedan od nositelja zaštite potrošača, osnovano je i imenovano Odlukom Vlade Republike Hrvatske („Narodnim novinama“ broj 68/04 i broj 154/04).

Vijeće za zaštitu potrošača, kao savjetodavno tijelo ministru nadležnom za poslove zaštite potrošača, važan je nositelj zaštite potrošača, a imenuje ga Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra gospodarstva, rada i poduzetništva. Vijeće djeluje operativno, a Poslovníkom o radu Vijeća određen je način rada i odlučivanja u Vijeću.

Vijeće za zaštitu potrošača, sastaje se jednom u tri mjeseca, a ako postoji potreba i češće. Vijeće za zaštitu potrošača do sada je održalo trinaest sjednica, četiri u 2006. godini. Posljednja je održana u prosincu 2006. godine.

Vijeće ima 27. članova i čine ga predstavnici nadležnih tijela državne uprave, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, udruga za zaštitu potrošača, te neovisni stručnjaci s područja zaštite potrošača. Jednu trećinu članova Vijeća za zaštitu potrošača Vlada Republike Hrvatske imenuje iz sastava udruga za zaštitu potrošača.

Rad Vijeća za zaštitu potrošača je javan, a sve odluke koje donose moraju biti izglasane natpolovičnom većinom prisutnog broja članova Vijeća. Vijeće je donijelo Poslovník o svom radu. Ključna uloga Vijeća je utvrditi, povezati i objediniti različite interese svih tijela vezanih uz područje zaštite potrošača na teritoriju Republike Hrvatske.

Udruge za zaštitu potrošača

Udruge za zaštitu potrošača imaju jedinstvenu ulogu u prepoznavanju i informiranju javnosti o problemima potrošača kao i u zastupanju njihovih interesa. One zadobivaju povjerenje potrošača davanjem savjeta i uputa, edukacijom i zastupanjem interesa potrošača.

U Republici Hrvatskoj trenutno je, temeljem Zakona o udrugama („Narodne novine“ broj 88/01 i 11/02), registrirano 24 udruge za zaštitu potrošača. Njihova djelatnost je obavljanje

poslova vezanih uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, sukladno propisima, prvenstveno informiranjem i edukacijom, savjetovanjem i pružanjem pomoći oštećenim potrošačima u nastupu pred trgovcima.

U 2006. godini udruge su imale vrlo izraženu aktivnost kroz davanja mišljenja i prijedloga na zakone i podzakonske akte, koji posredno i neposredno utječu na interese potrošača.

Putem svojih internet stranica udruge objavljuju različite naputke za rješavanje nastalih problema, aktualne informacije s tržišta, kao i obavijesti o novim propisima iz područja zaštite potrošača. U sklopu svojih aktivnosti udruge su ostvarile uspješnu suradnju s medijima na državnoj i lokalnoj razini. Posebno je zapaženo njihovo aktivno sudjelovanje u realizaciji televizijske emisije „Potrošački kod“ koja se bavi problematikom zaštite potrošača.

Suradnja Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i druga za zaštitu potrošača rezultirala je nizom projekata koji su bili financirani iz Državnog proračuna Republike Hrvatske, čija namjena je edukacija potrošača, podizanje razine svijesti o zaštiti potrošača (Projekti: Preventivna zaštita potrošača, Informiranje o zaštiti potrošača, Izobrazba potrošača, Usporedni testovi proizvoda, Savjetovališta za zaštitu potrošača).

U sklopu Projekta „Preventivna zaštita potrošača“ (financijska sredstva Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu od 300.000,00 kuna) omogućen je rad udrugama za zaštitu potrošača na način da su im sufinancirani troškovi za njihov rad.

Projektom „Informiranje o zaštiti potrošača“ (financijska sredstva Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu od 250.000,00 kuna) održan je čitav niz stručnih savjetovanja, seminara, okruglih stolova, skupova i radionica na teme: Financijske usluge i bankarstvo u sustavu zaštite potrošača; Načini rješavanja potrošačkih sporova; Javne usluge; Oglašavanje, reklamiranje i deklariranje; Uloga lokalne samouprave u sustavu zaštite potrošača.

Navedene edukacije, namijenjene potrošačima i trgovcima, provodili su predstavnici Udruga za zaštitu potrošača u suradnji s djelatnicima Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske udruge poslodavaca kao i stručnjacima za pojedina područja zaštite potrošača.

U sklopu Projekta „Usporedni testovi proizvoda“ (financijska sredstva Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu od 200.000,00 kuna) Udruge za zaštitu potrošača usporedno su određene prehrambene proizvode u ovlaštenim laboratorijima radi bolje informiranosti potrošača o kakvoći i zdravstvenoj ispravnosti pojedinih prehrambenih proizvoda na tržištu. U sklopu ovog projekta vršeno je usporedno testiranje mliječne čokolade, maslinovog ulja, polutvrdog sira, osvježavajućih bezalkoholnih pića (od voćnog soka), mesnih prerađevina i jogurta i margarina. Udruge za zaštitu potrošača dobijene rezultate objavljuju u brošurama koje se besplatno dijele potrošačima.

Projektom „Osnivanje savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku i Splitu za 2005. godinu“ i Projekta „Osnivanje savjetovališta za područje Istarske, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije u 2006.godini“ u Republici Hrvatskoj u 2005. i 2006.godini osnovana su četiri Savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli radi pružanja organizirane pomoći potrošačima. Temeljna zadaća Savjetovališta je obavljanje poslova savjetovanja potrošača, i to izravno, zaprimanjem pisanih, usmenih, telefonskih, telefaksiranih te elektroničkom poštom poslanih pritužbi građana, kako bi potrošači dobili tražene savjete i odgovore. Savjetovalište vodi evidenciju o broju i vrsti zatraženih upita te o tome redovno

izvještava Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i nadležna inspekcijska tijela, radi poduzimanja potrebnih mjera u svrhu zaštite potrošača.

Financijska sredstva za rad Savjetovališta isključivo su osigurana u Državnom proračunu Republike Hrvatske na poziciji Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva. Tako je za financiranje četiri Savjetovališta u 2006. godini izdvojeno 1,244.000,00 kuna

Osnovana Savjetovališta za zaštitu potrošača predstavljaju tzv. kombinirani tip savjetovališta u kojima potrošači dobivaju savjete i pomoć iz različitih interesnih područja.

U razdoblju od siječnja do kraja prosinca 2006. godine, u sva četiri savjetovališta zaprimljeno je od potrošača ukupno 11.862 upita putem telefona, pošte ili izravnim dolaskom u Savjetovalište.

Od toga je u Savjetovalištu u ZAGREBU do kraja 2006. godine odgovoreno na ukupno 7.120 pritužbi i upita potrošača i to telefonom, faxom, elektroničkom poštom, poštom i izravnim dolaskom u Savjetovalište ili upita novinara. Od toga, na trgovinu otpada 1.790 savjeta, telekomunikacijske usluge 973, opskrba energijom 633, financijske usluge 548, zdravstvene usluge 75, komunalne usluge 530, obrtničke usluge 84, HRT pristojba 85, turističke usluge 27, broj izravnih dolazaka u Savjetovalište 706, poštanske usluge 152, upiti novinara 170, ostalo 1541, fax informacije i savjeti 643. U 2006. godini također je dano 378 on-line savjeta. Savjetovalište u Zagrebu odgovaralo je i na upite potrošača koji su izvan područja za koje je Savjetovalište osnovano.

U Savjetovalištu u SPLITU je tijekom 2006. godine zaprimljeno putem telefona ukupno 2.458 pritužbi potrošača koje su se odnosile na: javne usluge 811; trgovinu 157 i ostale djelatnosti 1490. Poštom je bilo zaprimljeno 29 pritužbi potrošača, vezano za javne usluge i trgovinu. Izravnim dolaskom u savjetovalište bilo je zaprimljeno ukupno 493 pritužbe, vezano za javne usluge 427 i trgovinu 66. Ujedno, zaprimljenih pritužbi potrošača putem elektronske pošte bilo je ukupno 41, od toga javne usluge 27 i djelatnost trgovine 14. Savjetovalište je zaprimilo putem faxesa 49 pritužbi potrošača, vezano uz korištenje javnih usluga 36 i usluga u trgovini 13.

U Savjetovalištu u OSIJEKU do kraja 2006. godine potrošačima je pruženo ukupno 1.473 savjeta. Broj pritužbi izravnim dolascima u Savjetovalište bilo je 234; upućenih faxom 21, putem elektronske pošte 17 i telefonskim putem 1201.

Što se tiče pritužbi koje se odnose na javne usluge pruženo je 550 savjeta; trgovinu 704; financije 38, a 181 savjet odnosio se na ostala područja.

U Savjetovalištu u PULI koje je osnovano tek u mjesecu rujnu 2006. godine, podaci vezani za pružene savjete odnose na razdoblje rujna-prosinac 2006. godine. U tom razdoblju savjete je potražilo ukupno 823 potrošača i to vezano za javne usluge 193; trgovinu 416, a 202 savjeta odnosila su se na ostalo područje.

Upiti i pritužbe potrošača koji su tijekom tog razdoblja bili zaprimljeni poštom, a bilo ih je 110, odnosili su se na: javne usluge 19, trgovinu 56 i ostalo 35. Upiti i pritužbe koji su zaprimljeni izravnim dolaskom u Savjetovalište bilo je 149, vezano za javne usluge 37, trgovinu 67 i ostalo 45. Telefonom je zaprimljeno 429 upita, vezano za javne usluge 107, trgovinu 224 i ostalo 98. Faxom je Savjetovalištu upućeno 44 upita a elektroničkom poštom 7, uglavnom vezano uz korištenje javnih usluga i obavljanja trgovačke djelatnosti.

Izneseni podaci upućuju da su potrošači u Republici Hrvatskoj prepoznali značaj i prednosti Savjetovališta i udruga za zaštitu potrošača kao mjesta kroz koja djelotvornije ostvaruju svoja temeljna potrošačka prava.

Za aktivnosti i projekte namijenjene Udrugama za zaštitu potrošača predviđenih Nacionalnim programom, u 2006. godini utrošena su financijska sredstva iz Državnog proračuna Republike Hrvatske u iznosu od 1.994.000,00 kuna.

FINANCIJSKA SREDSTVA IZ DRŽAVNOG PRORAČUNA RH RASPODIJELJENA PO PROJEKTIMA UDRUGAMA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

2005. GODINA

Red. broj	NAZIV PROJEKTA	Iznos u kunama
1.	„Preventivna zaštita potrošača“ za 2005. godinu	100.000,00
2.	„Informiranje o zaštiti potrošača“ za 2005. godinu	200.000,00
3.	„Izobrazba potrošača“ za 2005. godinu	240.000,00
4.	„Osnivanje Savjetovališta u Zagrebu, Osijeku i Splitu za 2005. godinu“	933.000,00
U k u p n o za 2005. godinu:		1.473.000,00

2006. GODINA

Red. broj	NAZIV PROJEKTA	Iznos u kunama
1.	„Preventivna zaštita potrošača“ za 2006. godinu	300.000,00
2.	„Informiranje o zaštiti potrošača“ za 2006. godinu	250.000,00
3.	„Usporedni testovi proizvoda“	200.000,00
4.	Osnivanje Savjetovališta za zaštitu potrošača za područje Istarske, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije u 2006. godini	311.000,00
5.	Savjetovališta za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku i Splitu za 2006. godinu	933.000,00
U k u p n o za 2006. godinu:		1.994.000,00

Sve ove aktivnosti za promicanje prava potrošača, za koje su izdvojena navedena proračunska sredstva, provodile su se u cilju da se u Republici Hrvatskoj uspostavi primjeren sustav zaštite potrošača, te da se isti približi standardima zemalja članica Europske unije.

Nadzor nad tržištem

Provedba nadzora nad tržištem uređena je Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija („Narodne novine“br.: 199/03, 30/04 i 136/04 i 22/05) i Zakona o Državnom inspektoratu („Narodne novine“br.: 76/99 i 129/05) i drugim posebnim propisima. Najveći djelokrug poslova u provedbi nadzora nad tržištem dodijeljen je inspektorima Državnog inspektorata.

U skladu sa člankom 22. Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija, Državni inspektorat obavlja upravne i druge poslove koji se odnose na: nadzor nad obavljanjem poslova u prometu robom; nadzor nad primjenom propisa o radu i zaštiti na radu; elektroenergetici, rudarstvu, istraživanju i iskorištavanju mineralnih sirovina, posudama pod tlakom; te obavljanjem ugostiteljske i turističke djelatnosti te druge poslove koji su mu stavljani u nadležnost posebnim zakonom.

Kao nezavisna državna upravna organizacija, Državni inspektorat je odgovoran za nadzor nad ocjenjenom sukladnosti proizvoda kao i za opću sigurnost proizvoda stavljenih na tržište osim hrane i hrane za životinje, gdje je nadležan za deklaracije.

Nadležni inspektori imaju ovlasti poduzimati mjere koje proizlaze iz posebnih zakona i dodatno su ovlaštani poduzimati mjere u skladu s odredbama Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“br.:158/03). Također, Zakon o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“br.:158/03) dodatno određuje ovlasti inspektora za nadzor nad tržištem.

Sukladno članku 105. Zakona o zaštiti potrošača ovlaštani inspektori Državnog inspektorata, kao i drugi ovlaštani inspektori, vrše nadzor nad provođenjem ovoga zakona u skladu sa ovlastima utvrđenim zakonom.

Inspeksijski nadzor nad tržištem koji se odnosi na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, zatim na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu ljudi osim Državnog inspektorata obavljaju i druga tijela državne uprave po određenim pitanjima sukladno svojim ovlastima određenim posebnim zakonima, kao što su Ministarstvo zdravstva-Sanitarna inspekcija u pogledu zdravstveno-higijenske ispravnosti proizvoda, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva – Veterinarska inspekcija u pogledu zdravstveno-higijenske ispravnosti proizvoda životinjskog podrijetla i dr..

Državni inspektorat je neovisna državna upravna organizacija sa središnjicom u Zagrebu, 5 područnih jedinica (Rijeka, Split, Osijek; Varaždin, i Zagreb) i 38 ispostava i svojim djelovanjem pokriva čitav teritorij RH.

Unutar Državnog inspektorata djeluje ukupno 476 gospodarskih inspektora.

Odjel zaštite potrošača u središnjici Državnog inspektorata, pruža potporu gospodarskim inspektorima u njihovom obavljanju inspeksijskih poslova u područnim jedinicama i ispostavama Državnog inspektorata. Važno je napomenuti da se u svim područnim jedinicama i ispostavama, među ostalim, inspektori obavljaju inspeksijske poslove vezane na zaštitu potrošača kao dio njihovog svakodnevnog posla.

U sklopu Projekta CARDS 2002 «Jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača», koji je imao za cilj jačanje institucionalnog okvira za razvijanje i provedbu politike zaštite potrošača, Državni inspektorat je dobio tehničku pomoć za uspostavu Centralnog informacijskog sustava.

Državni inspektorat očekuje nastavak tehničke pomoći kroz različite projekte Europske unije, a kako bi ojačao tehničku i stručnu osposobljenost inspektora koja je nužna radi učinkovitijeg nadzora tržišta.

S tim u vezi, Državni inspektorat će dobiti tehničku pomoć kroz twinning u projektu PHARE

2005 «Nadzor nad tržištem u području tehničkog zakonodavstva» u svrhu jačanja administrativnih kapaciteta Državnog inspektorata, daljnjeg razvoja nadzora nad tržištem u skladu s dobrom praksom Europske unije, te suradnje s drugim tijelima za nadzor nad tržištem. Projekt će započeti do kraja druge polovice 2007.godine.

Daljnje jačanje kapaciteta planira se ostvariti putem Projekta CARDS 2004 „Daljnje jačanje kapaciteta u području zaštite potrošača“.

U svrhu daljnjeg osposobljavanja gospodarskih inspektora za efikasnu provedbu Direktive o općoj sigurnosti i Direktiva Novog pristupa, uspostave kontakt točke za RAPEX te uspostave laboratorija za rutinska testiranja pojedinih proizvoda, Državni inspektorat je u sklopu I. komponente IPA programa predložio projekt „Nadzor nad tržištem u području zaštite potrošača“ koji je Europska komisija ocijenila jednim od prioriternih, te je izrada dokumentacije u tijeku.

U procesu pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, sankcioniranje povreda dobrih poslovnih običaja postaje još važnije i zbog posebnih pravila Europske unije o zaštiti potrošača od lošeg poslovnog ponašanja trgovaca.

Za sankcioniranje povreda dobrih poslovnih običaja, pri Hrvatskoj gospodarskoj komori djeluje Sud časti kao nadležni sud za utvrđivanje povreda koje su počinile članice Komore te Sud časti izriče propisanu mjeru prema počiniteljima.

Organizacija i rad Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (u daljnjem tekstu HGK) propisan je Pravilnikom o radu Suda časti pri HGK („Narodne novine“, broj 66/06 i 114/06) te ostalim općim aktima HGK.

Cilj je Suda časti pri HGK da, u što kraćem roku riješi nastali spor između suprotstavljenih stranaka na miran način, uz mogućnost materijalne nadoknade prijavitelja. Postupak pred Sudom časti pri HGK-u je besplatan, osim troškova vještačenja. Sud časti, pored toga, djeluje i sa svrhom da se članicama koje su počinile povredu, a što Sud utvrđuje ako stranke ne postignu mirno rješenje spora, kroz izricanje mjera društvene stege, ukaže na nedopuštena ponašanja prema potrošačima, članicama HGK ili drugim poslovnim partnerima. Kroz objavu presuda (osim mjere «opomena»), na Skupštini HGK ili pak u tisku i na Web stranici HGK, o ponašanjima koja nisu u skladu s pravilima morala i običajima informira se javnost, trgovačka društva i potrošači koji nisu stranke u postupku, a čime se pridonosi njihovoj edukaciji, te prevenciji, kako se takve povrede ne bi više činile.

U okviru Hrvatske gospodarske komore djeluje i Centar za mirenje koji mirenjem rješava nastale sporove između trgovaca i potrošača.

Pri Hrvatskoj obrtničkoj komori (u daljnjem tekstu HOK) od lipnja 2000. godine djeluje Sud časti kao nezavisno tijelo, osnovano temeljem odredbi Zakona o obrtu („Narodne novine“, broj 77/93., 90/96., 102/98., 64/01., 71/01. i 49/03. - pročišćen tekst) koji odlučuje, između ostalog, i o povredama dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta a također je osnovan i Centar za mirenje koji mirenjem rješava sporove između trgovaca i potrošača.

Da bi građanin, obrtnik ili trgovačko društvo mogli podnijeti prijavu Sudu časti potrebno je udovoljiti uvjetima propisanim Pravilnikom o sudu časti HOK-a („Narodne novine“, broj 62/02. i 179/04.). Naime, osnovni je uvjet da je osoba protiv koje se želi podnijeti prijava član HOK-a, kao i da od saznanja za povredu i prekršitelja nije proteklo više od tri mjeseca (tzv.

subjektivni zastarni rok), kao niti šest mjeseci od dana kada je povreda učinjena (tzv. objektivni zastarni rok).

Važno je naglasiti da Sud časti ne zamjenjuje redovni sud, jer ne donosi akte koji obvezuju osobu koja je proglašena odgovornom za kršenje poslovnih običaja.

U ovom trenutku ne postoji potpuno neovisno izvansudsko tijelo za rješavanje potrošačkih sporova. Sukladno preporukama Europske unije, jedan od ciljeva Projekta CARDS 2002 bilo je ustrojavanje izvansudskog tijela koje bi potrošačima omogućilo brže i jeftinije rješavanje nastalih sporova, te na taj način rasteretilo redovne sudove.

III. UČINCI PROVEDENIH MJERA IZ NACIONALNOG PROGRAMA U 2006. GODINI

Ostvarivanjem zadaća iz Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006.godine ojačani su institucionalni kapaciteti nositelja uspostave i provedbe politike zaštite potrošača: Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva kao resornog tijela za uspostavu pravnog okvira zaštite potrošača, Državnog inspektorata i drugih nadležnih inspekcija u provođenju nadzora na tržištu u skladu s njihovim ovlastima, te Udruga za zaštitu potrošača, neposrednih nositelja promicanja i zaštite prava potrošača.

U sklopu Projekta CARDS 2002, posebna pozornost bila je usmjerena na jačanje profesionalne i tehničke stručnosti djelatnika tijela državne uprave i udruga za zaštitu potrošača kroz treninge, seminare, studijska putovanja i predavanja što se pozitivno odrazilo na bolje sagledavanje i razumijevanje sustava zaštite potrošača uopće. Prenosjenjem stečenog znanja na različite razine i dobne skupine, od škola do potrošača starije životne dobi, rezultiralo je boljim razumijevanjem važnosti potrošača kao aktivnog sudionika na tržištu.

Nadalje, ostvarivanjem projekata, te svakodnevnim radom četiri Savjetovaništa za zaštitu potrošača, udruge su informirale i educirale potrošače o njihovim pravima, pružale im savjete putem svojih stručnjaka, najčešće za telekomunikacije, financijske i bankarske usluge, za područje isporuke električne energije, toplinske energije, plina iz distribucijske mreže, naplate komunalnih usluga i ostalo, što je doprinijelo podizanju razine znanja potrošača o njihovim pravima i obvezama. Vlada Republike je u 2006.godini osigurala financijska sredstva u iznosu od 1.994.000,00 kuna, te će i nadalje kroz projekte financirati rad udruga i savjetovaništa.

Veliki doprinos informiranosti javnosti o potrebi zaštite potrošača dali su mediji koji su u protekloj godini pokazali veliku zainteresiranost za ovo područje uvrštavanjem problematike zaštite potrošača u svoje informativne i edukacijske programe.

Pravna zaštita potrošača u Europskoj uniji kontinuirano se dopunjuje i proširuje na nova područja, te je potrebno kontinuirano usklađivati hrvatsko zakonodavstvo s pravnom stečevinom Europske unije kako bi se i hrvatskim potrošačima osigurala odgovarajuća zaštita koju imaju potrošači u zemljama sa visoko razvijenim gospodarstvima. Odredbama Zakona dana je mogućnost ustrojavanja neovisnog izvansudskog tijela koje će potrošačima omogućiti brže i jeftinije rješavanje nastalih potrošačkih sporova te na taj način rasteretiti redovne sudove.

Slijedom toga, u saborsku proceduru upućen je novi Zakon o zaštiti potrošača koji će unaprijediti i stvoriti uvjete za stvaranje još učinkovitijeg sustava zaštite potrošača.

Sigurnost proizvoda pitanje je od visokog prioriteta u Europskoj uniji. Krajem 2006.godine Vlada Republike Hrvatske donijela je «Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost ljudi» u cilju osiguranja visoke razine zaštite građana te slobodnog protoka potrošačkih roba na unutarnjem tržištu. Primjenom ovog Sustava spriječit će se opskrba potrošača proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik po njihovo zdravlje i sigurnost. Obzirom na stupanj rizika koji određeni proizvod predstavlja za zdravlje i sigurnost potrošača, a nakon procjene rizika, nadležna tijela će poduzeti slijedeće mjere kako bi se osigurala sigurnost i zdravlje potrošača: davanje dodatnih obavijesti potrošačima, stavljanje upozorenja na proizvode do mjere povlačenja s tržišta ili opoziv od potrošača koji su ranije kupili sporni proizvod.

U tijeku je uspostava Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača koji će u ovoj fazi povezivanjem nositelja politike zaštite potrošača omogućiti brži protok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača i pravovremeno poduzimanje mjera nadležnih tijela za nadzor nad tržištem radi njihova otklanjanja. Sustav će u budućnosti biti informatička potpora sustavu brze razmjene obavijesti o opasnim proizvodima na tržištu (RAPEX).

Osnivanje i jačanje regulatornih tijela na tržištu Republike Hrvatske, kao što su Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Hrvatska agencija za hranu, Hrvatska energetska regulatorna agencija, Hrvatska agencija za telekomunikacije i druga regulatorna tijela, doprinijelo je boljem uređenju odnosa davatelja usluga i potrošača što je u konačnici utjecalo na bolju zaštitu potrošača i njegovih gospodarskih interesa onemogućavanjem zlouporabe monopolističkog položaja davatelja usluga na tržištu.

Ostala tijela državne uprave, u okviru njihove nadležnosti, a vezano uz zaštitu potrošača, tijekom 2006.godine intenzivno su radila na usklađivanju nacionalnog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije te na jačanju institucionalnih i administrativnih kapaciteta što je vrlo bitno za daljnje unapređenje zaštite potrošača.. Detaljan prikaz aktivnosti nositelja provedbe Nacionalnog programa zaštite potrošača u 2006.godini prikazan je u tabelarnom dodatku ovog Izvješća.

Vlada Republike Hrvatske će i dalje kroz svoja resorna tijela usklađivati i unaprijediti nacionalno zakonodavstvo te sudjelovati u projektima Europske unije kojima se pruža pomoć zemljama kandidatima u daljnjem razvoju sustava zaštite potrošača na svim razinama.

Republika Hrvatska nastoji kroz bolju pravnu uređenost svih gospodarskih područja – uključujući i razvoj područja zaštite potrošača, postići bolju zaštitu svih sudionika na tržištu. Bolja uređenost i podizanje razine javne svijesti o zaštiti potrošača doprinijet će uravnoteženom i stabilnom razvoju tržišnog gospodarstva.

IV. OCJENA POTREBNIH SREDSTAVA ZA IZVJEŠĆE NACIONALNOG PROGRAMA

Za Godišnje izvješće o ostvarivanju «Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.-2006.» u 2006. godini nije potrebno osigurati dodatna sredstva u Državnom proračunu Republike Hrvatske.

V. TEKST PRIJEDLOGA IZVJEŠĆA

Tekst prijedloga Godišnjeg izvješća o ostvarivanju "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.- 2006." u 2006. godini, dan je u obliku prijedloga Godišnjeg izvješća o ostvarivanju "Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2005.- 2006." za 2006. godinu.

PREGLED IZVRŠENIH ZADACA IZ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA U 2006. GODINI

1. JAVNE USLUGE

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UCINCI	IZVORI FINACIJSKIH SREDSTAVA
<p>- uskladiti propise iz područja pružanja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ostalim propisima Europske unije u dijelu koji se odnosi na pristup, način korištenja, isporuke, kvalitetu, obračun i naplate javnih usluga</p>	<p>Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva i Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva</p>	<p>- Zakon o komunalnom gospodarstvu («Narodne novine», broj 26/03 pročišćeni tekst, 82/04 i 178/04) u cijelosti je usklađen s Direktivama EU te nema bitnih odstupanja u provedbi u odnosu na države članice Europske Unije - MZOPUG - Uprava za stanovanje, komunalno gospodarstvo i graditeljstvo je i u 2006. godini kontinuirano osiguravalo provedbu Zakona o komunalnom gospodarstvu kojim su propisane novčane kazne isporučitelju komunalne usluge i odgovornoj osobi za prekršaje u smislu uvjeta, kvalitete isporuke, utvrđivanja cijene te obračuna i naplate komunalnih usluga. Sama kontrola cijena svih komunalnih usluga u direktnoj je nadležnosti jedinica lokalne samouprave koje o tome moraju izvijestiti Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva te županijski ured u čijem su djelokrugu poslovi gospodarstva - u - u 2006. godini Hrvatski sabor usvojio je Zakon o tržištu nafte i naftnih derivata (NN 57/06.), Opće uvjete za opskrbu toplinskom energijom (NN 129/06) i Opće uvjete za opskrbu električnom energijom (NN 14/06). Svi navedeni propisi pripremljeni su u suradnji sa udrugama za zaštitu potrošača koje su dale značajan doprinos u definiranju spornih dijelova, poglavito vezanim uz naslijeđena prava.</p>	<p>- onemogućavanje zlouporabe monopolističkog položaja davatelja usluga, - dostupnost transparentnih obavijesti o cijenama i uvjetima korištenja javnih usluga - izjednačavanje položaja potrošača – korisnika javnih usluga Republike Hrvatske s potrošačima – korisnicima javne usluge na tržištu Europske unije - uređeni su odnosi unutar energetskeg sektora te je učinjen daljnji korak u reformi energetskeg sektora - stvaranje otvorenog tržišta pri čemu se posebno vodi računa o zaštiti potrošača i ekološkim aspektima tog procesa. - restrukturiranje energetskeg sustava, koje će moći efikasnije odgovoriti potrebama i izazovima usklađenja hrvatskeg energetskeg zakonodavstva s europskim energetskeg zakonodavstvom te odgovoriti na izazove i potrebe stvaranja regionalnih tržišta električne energije i plina,</p>	<p>- redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva. - redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva</p>

ZADACĀ	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀ U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANCIIJSKIH SREDSTAVA
<p>- pojaĀati inspekcijski nadzor vezano uz pruŹanje svih javnih usluga i prikupljati podatke i izraditi detaljan prikaz utvrĹdenih nezakonitih radnji iz svih podruĀja javnih usluga koje su uĀinjene izravno na Źtetu potroŹaĀa</p>	<p>DrŹavni inspektorat</p>	<p>- u 2006. godini gospodarski inspektori DI nastavili su s obavljanjem inspekcijskih nadzora kod trgovaca koje obavljaju javne usluge (distributeri el. energije, pitke vode, telekomunikacijskih usluga i sl.), a odnosile su se na nadzor i poduzimanje mjera zbog povreda Ālanka 22. Zakona o zaŹtiti potroŹaĀa, tj. krŹenja obveza trgovca da unaprijed omoguĀi potroŹaĀu upoznavanje sa svim uvjetima koriŹtenja javnih usluga, zbog neobraĀunavanja prodaje energije i vode potroŹaĀa prema potroŹnji u obraĀunskom razdoblju primjenom tarifnog sustava, zbog nepriodrŹavanja standarda i kvalitete pruŹanja javnih usluga u skladu s posebnim propisima. UtvrĹeno je 14 povreda propisa koji se odnose na zaŹtitu potroŹaĀa u podruĀju javnih usluga te su sukladno Zakonu o DrŹavnom inspektoratu (NN broj 76/99., 96/03. i 129/05.) izreĀene odgovarajuĀe upravne mjere.</p>	<p>- smanjenje broja povreda propisa koji ureĹuju prava potroŹaĀa. - veĀa sigurnost potroŹaĀa, bolja pravna zaŹtita, i zaŹtita njihovih ekonomskih interesa - poveĀanje kvalitete Źivota potroŹaĀa</p>	<p>- redovna proraĀunska sredstva DrŹavnog inspektorata</p>
<p>- nadzor nad primjenom svih tarifnih sustava i propisanih naknada u energetici te nadzor nad obavljanjem reguliranih energetskih djelatnosti, a posebno onih koje se obavljaju kao javne usluge - razvoj praĀenja kvalitete isporuke elektriĀne i toplinske energije te plina prema potroŹaĀima - prikupljanje i obrada podataka u vezi s djelatnostima energetskih subjekata, a posebno onih koje se obavljaju kao javne usluge te</p>	<p>Hrvatska energetska regulatorna agencija</p>	<p>- u 2006. Agencija je, uz obvezu zaŹtite kupaca energije i energetskih subjekata, provodila aktivnosti vezane za uspostavu i provoĹenje sustava regulacije energetskih djelatnosti, a posebno onih koje se obavljaju kao javne usluge, putem savjetodavnih tijela u kojima sudjeluju i predstavnici udruga potroŹaĀa te primjenjivala mjere za zaŹtitu osnovnih prava potroŹaĀa sukladno posebnim zakonima - Savjet za zaŹtitu potroŹaĀa pri Agenciji donosio je preporuke i miŹljenja o mjerama za zaŹtitu potroŹaĀa u provoĹenju sustava regulacije energetskih djelatnosti, pratio problematiku zaŹtite potroŹaĀa kroz vaŹeĀe propise i njihovo donoŹenje te se oĀitovao o zakonskim i podzakonskim</p>	<p>- djelovanje trŹiŹta energije na objektivan, razvidan i nepristran naĀin - kvalitetnija isporuka energije kupcima, viŹa energetska uĀinkovitost, informiranje potroŹaĀa i potroŹaĀkih udruga - veĀa sigurnost opskrbe energijom potroŹaĀa, bolja pravna zaŹtita, smanjenje broja povreda propisa koji ureĹuju prava potroŹaĀa i zaŹtita njihovih ekonomskih interesa</p>	<p>- redovna proraĀunska sredstva HERE</p>

ZADACĀE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀE U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANĀISKIH SREDSTAVA
objavljivanje obavijesti i podataka o energetskej uĀinkovitosti i korištenju energije - sudjelovanje u definiranju energetske politike i razvoju trŹiŹta	Hrvatska energetska regulatorna agencija	propisima i drugima aktima - sukladno Nacionalnom programu zaŹtite potroŹaĀa za razdoblje 2005.-2006. tijekom 2006. u procesu liberalizacije energetskeg trŹiŹta Agencija je sudjelovala u izradi podzakonskih akata davanjem miŹljenja Ministarstvu. - Agencija je postupala po Źalbama, prigovorima i upitima u vezi s obavljanjem reguliranih energetskeg djelatnosti u skladu s energetskeg propisima, o Āemu je i vodila statistiĀku evidenciju.		- redovna proraĀunska sredstva HERE
- obavljanje poslova Hrvatske agencije za telekomunikacije	Hrvatska agencija za telekomunikacije	- od sijeĀnja 2006. godine Hrvatska agencija za telekomunikacije, objavljuje javno na svojoj web stranici www.telekom.hr , popis riziĀnih brojeva, za koje je utvrđeno postojanje osnovane sumnje u povezanosti s "dialerima". Ova se lista aŹurira od strane operatora, koji su prema Zakonu o telekomunikacijama duŹni zaŹtiti krajnjeg korisnika od zlouporaba i prijevara u javnoj TK mreŹi. - pruŹanje mjera zaŹtite koje operatori i davatelji TK usluga pruŹaju korisnicima protiv zlouporabe (npr. antidialer software; usluga zabrana odlaznih poziva prema grupama destinacija, npr. međunarodni pozivi, pozivi prema uslugama s dodanom vrijednosti; korisnik moŹe putem PIN-a sam aktivirati /deaktivirati uslugu ili na zahtjev pretplatnika HT-a d.d. sam izvrŹiti aktivaciju/deaktivaciju); detaljizirani (podroban) ispis; kod korisnika kod kojih je uoĀeno naglo poveĀanje prometa prema međunarodnim brojevima upuĀuje se poziv i obavijest s upozorenjem o moguĀoj izloŹenosti dialer-ima; monitoring korisnika – praĀenje potroŹnje	- stvaranje uvjeta za koriŹtenje novih alternativnih pristupnih tehnologija, - jaĀanje trŹiŹnog natjecanja dolaskom novih operatera pokretne i nepokretne telekomunikacijske mreŹe, - daljnje sniŹavanje cijena usluga fiksne i mobilne telefonije, - djelotvornija zaŹtita prava korisnika kroz VijeĀe korisnika telekomunikacijskeg usluga - zaŹtita korisnika telekomunikacijskeg usluga svih mreŹnih grupa	- dio naknade za uporabu radijskeg frekvencija koji izraŹen u postotcima, ne moŹe biti manji od 5%, - naknada za uporabu adresa i brojeva - iznos od 0,2% od ukupnog godiŹnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini u obavljanju telekomunikacijskeg usluga i djelatnosti ostvarili koncesionari i davatelji telekomunikacijskeg, osim koncesionara radiodifuznih usluga

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OCEKIVANI POZITIVNI UCINCI	IZVORI FINANCISKIH SREDSTAVA
- obavljanje poslova Hrvatske agencije za telekomunikacije	Hrvatska agencija za telekomunikacije	korisnika (prekoračenje njegove dnevne ili mjesečne potrošnje); korisnici u svakom trenutku mogu pregledati popis svih ostvarenih poziva - trenutno stanje računa – popis najčešće pozvanih brojeva, analiza po vremenu pozivanja i dužini trajanja razgovora; Postavljanje novčanog limita potrošnje; automatska zabrana poziva prema brojevima s liste visokorizičnih brojeva). - posredovanje u rješavanju sporova između davatelja usluga i korisnika		
- osnivanje i početak rada Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga (čl. 50. Zakon o telekomunikacijama)	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	-Vijeće korisnika telekomunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: Vijeće korisnika) je započelo s radom u 2006. godini nakon imenovanja u prosincu 2005. godine. - Vijeće je održalo deset sjednica na kojima je pokrenut postupak izvansudskog rješavanja spora po prigovorima korisnika na iznos kojim su zaduženi za obavljanu TK uslugu. - Vijeću korisnika u razdoblju od lipnja 2005. do prosinca 2006. godine je podneseno 526 zahtjeva korisnika za rješavanje spora između davatelja usluga i korisnika usluga glede spornog iznosa zaduženja za obavljene telekomunikacijske usluge prouzročeni dialerima te uz 116 isključenja pretplatničke terminalne opreme korisnika od gore navedenog broja. - od kolovoza 2006. godine određena je obveza HT-u, da kao davatelj osnovnih TK usluga dodatno omogući kontrolu troškova obavljenih osnovnih TK usluga kroz kontrolu odlaznih poziva, na zahtjev pretplatnika, nakon što troškovi obavljenih osnovnih TK usluga premaše unaprijed određen iznos od 500 kuna. - Vijeće rješava pitanja zaštite prava korisnika javnih TK usluga, pogotovo «dialera»,	- zaštita prava korisnika javnih TK usluga, pogotovo «dialera», - omogućeno posredovanje u rješavanju sporova između davatelja i korisnika usluga, - poboljšanje javne dostupnosti informacija i promicanje prava korisnika javnih TK usluga.	- redovna sredstava Hrvatske agencije za telekomunikacije

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANIJSKIH SREDSTAVA
- osnivanje i početak rada Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga (čl. 50. Zakon o telekomunikacijama)	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	<ul style="list-style-type: none"> - posreduje u rješavanju sporova između davatelja i korisnika usluga, - prati analizu stanja u području javnih TK usluga, a poglavito osnovnih TK usluga te promiče prava korisnika usluga - poduzimanje mjera za poboljšanje javne dostupnosti informacija i promicanje prava korisnika javnih TK usluga. 	<ul style="list-style-type: none"> - zaštita prava korisnika javnih TK usluga, pogotovo «dialera», - omogućeno posredovanje u rješavanju sporova između davatelja i korisnika usluga, - poboljšanje javne dostupnosti informacija i promicanje prava korisnika javnih TK usluga. 	- redovna sredstava Hrvatske agencije za telekomunikacije
- donošenje Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	<ul style="list-style-type: none"> - Pravilnik o telekomunikacijskim uslugama je donesen i objavljen (NN 183/04) - donesen je Pravilnik o osnovnim telekomunikacijskim uslugama (NN, br.123/05) kojim je propisan način i uvjeti za obavljanje osnovne telekomunikacijske usluge kao najmanjeg skupa TK usluga određene kakvoće koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u RH neovisno o njihovoj zemljopisnoj poziciji. Pravilnikom je propisano da davatelji osnovnih usluga moraju: <ul style="list-style-type: none"> - za potrebe socijalno ugroženih slojeva korisnika usluga pripremiti posebne ponude osnovnih usluga s prilagođenim cijenama i uvjetima pružanja usluga, osigurati primjeren broj i razmještaj telefonskih govornica prilagođenih za potrebe osoba s invaliditetom. U području zaštite korisnika Pravilnikom je 	<ul style="list-style-type: none"> - odgovarajuća zaštita korisnika TK usluga propisivanjem prava i obveza iz pretplatničkog odnosa - daljnja liberalizacija TK tržišta i poticanje tržišnog natjecanja, uz postupno uvođenje i primjenu svih odredaba novog regulatornog okvira EU u telekomunikacijama 	- redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UCINCI	IZVORI FINANCIRANJSKIH SREDSTAVA
- donošenje Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	propisano da uvid i kontrola troškova osnovnih usluga obuhvaća i ograničavanje odlaznih poziva na zahtjev pretplatnika nakon što su troškovi obavljenih osnovnih usluga premašili unaprijed odabrani iznos.	- odgovarajuća zaštita korisnika osnovnih telekomunikacijskih usluga na način da cijene koje određuju davatelji osnovnih usluga moraju biti troškovno usmjerene, jednake na cijelom području obavljanja tih usluga te pristupačne svim krajnjim korisnicima usluga - zaštita korisnika osnovnih usluga boljim uvidom i kontrolom troškova osnovnih usluga	
2. ZDRAVSTVENE USLUGE				
- osigurati sudjelovanje predstavnika udruga za zaštitu prava pacijenata u tijelima nadležnim za odlučivanje u stvarima važnim za zaštitu prava pacijenata u jedinicama područne samouprave te obvezati davatelje zdravstvenih usluga na isticanje cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga, sadržaja usluge i ostalih uvjeta korištenja zdravstvenih usluga	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	- osigurano sudjelovanje predstavnika udruga za zaštitu prava pacijenata temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata (NN, broj 169/04.) i to na državnoj i regionalnoj razini. Svaka županija i Grad Zagreb osnivaju povjerenstvo čiji članovi su predstavnici pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata, - istim Zakonom je propisano i osnivanje nacionalnog Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata te je isto osnovano (sedam članova od kojih su tri predstavnici udruga za zaštitu prava pacijenata, jedan predstavnik medija i tri predstavnika Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi).	- učinkovitija zaštita prava pacijenata te aktivno sudjelovanje u međunarodnim i nacionalnim tijelima i organizacijama, na promicanju prava pacijenata, - obavještavanje korisnika zdravstvenih usluga o cijenama i uvjetima korištenja zdravstvenih usluga	- redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OCEKIVANI POZITIVNI UCINCI	IZVORI FINACIJSKIH SREDSTAVA
3. ZDRAVSTVENA ISPRAVNOST I KVALITETA HRANE				
- početak rada svih tijela Hrvatske agencije za hranu	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	- osnovano Savjetodavno vijeće Agencije za hranu, - osnovano Znanstveno vijeće i osam Znanstvenih odbora, - održane redovne i izvanredne sjednice Znanstvenih odbora, - prikupljeni podaci o svim laboratorijima u Hrvatskoj koji se bave analizom hrane, vode i hrane za životinje, - otvorena je Internet stranica pod domenom www.hah.hr s web forumom, - osnovan Krizni stožer koji povezuje predstavnike Hrvatske agencije za hranu, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Hrvatski veterinarski institut i Hrvatski zavod za javno zdravstvo	- povezivanje nadležnih ministarstava, - prikupljanje podataka o laboratorijima, - prikupljanje podataka o zdravstvenoj ispravnosti hrane, - povezivanje laboratorija, - provođenje analize rizika, - funkcioniranje RASFF sustava	- redovna proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva - redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- donošenje svih podzakonskih akata na temelju Zakona o hrani (zdravstvena ispravnost hrane, kakvoća hrane, nutritivno označavanje hrane, sustav označavanja i zaštite zemljopisnog podrijetla hrane, GM hrana), te u propisima predvidjeti ulogu nacionalnoga akreditacijskog tijela u ocjenjivanju osposobljenosti laboratorija prema međunarodnim, europskim i hrvatskim normama	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	- temeljem Zakona o hrani tijekom 2006. godine doneseni su propisi o općem deklariranju ili označavanju hrane, kao i navođenju hranjivih vrijednosti hrane te niz vertikalnih propisa s ciljem usklađivanja s relevantnim propisima EU: Pravilnik o kakvoći svinjskih trupova i polovica na liniji klanja (NN 85/05,13/06); Pravilnik o kakvoći jaja (NN 115/06); Pravilnik o kakvoći rajčice (NN 124/06); Pravilnik o prestanku važenja Pravilnika o kvaliteti octene i razblažene octene kiseline (NN 54/06); Pravilnik o uljima od ploda i komine masline (NN 63/06); Pravilnik o voćnim džemovima, želeima, marmeladama, pekmezu te zaslađenom kesten pireu (NN 76/06); Pravilnik o ovlaštenim ispitnim laboratorijima za kontrolu kakvoće hrane (NN 92/06); Pravilnik o	- poboljšanje zaštite potrošača osiguravanjem zdravstvene ispravnosti i odgovarajuće kontrole kvalitete hrane - regionalna zaštita proizvoda i dobivanje značajke prepoznatljivosti, zaštićenosti i ugleda na tržištu, - usklađivanje zakonodavstva vezanog uz sigurnost hrane uzimajući u obzir propise Europske Komisije: Uredbu 187/2002 - opći principi i zahtjevi zakona o hrani	- redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i - redovna proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	uvjetima u poslovanju s hranom za životinje (NN 84/06) - Popis ovlaštenih pravnih osoba (certifikacijskih tijela) za utvrđivanje sukladnosti proizvodnje, prerade i samog prehrambenog proizvoda sa specifikacijom i provedbu kontrole nad proizvodnjom, preradom i samim prehrambenim proizvodom koje će nositi ili nosi oznaku izvornosti ili oznaku zemljopisnog podrijetla (NN, br.133/06) - Multilateralnim i bilateralnim screeningom za područje 12. Sigurnost hrane, uočena je potreba za izmjenom Zakona o hrani odnosno donošenje novog Zakona o hrani te su neki provedbeni propisi pripremljeni ali nisu objavljeni iz razloga što za neke nije bilo potrebitog zakonskog temelja u dosadašnjem Zakonu o hrani. Donošenjem novog Zakona o hrani stvoriti će se zakonski temelj za njihovo donošenje.		
-povezati nadležne inspekcije ovlaštene laboratorije i druge institucije radi pravovremenog i točnog obavješćivanja potrošača iz područja zdravstvene ispravnosti i kontrole kvalitete	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	Podstrategija III označila je uspostavljenje učinkovite RASFF i informatičke mreže za potrebe sanitarne inspekcije, Podstrategija IV obuhvatila je područje jačanja mreže laboratorija za potrebe sanitarne inspekcije, - održan je stručni posjet hrvatskih predstavnika sanitarne inspekcije Finskoj.	- ojačan položaj nadležne inspekcije unutar ureda državne uprave u svrhu stvaranja kvalitetnog sustava sanitarne inspekcije u skladu sa zakonodavstvom EU koja se odnosi na namirnice ne-životinjskog porijekla, materijala i predmeta koji dolaze u neposredan dodir s hranom te s predmetima opće uporabe - osiguran visoki stupanj zaštite zdravlja potrošača - učinkovitija razmjena informacija između svih služba na području sanitarne inspekcije, kao i između nadležnih tijela i javnosti - unapređenje povezanosti laboratorija koji provode ispitivanja	- sredstva iz projekta CARDS 2002 - redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINACIJSKIH SREDSTAVA
	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva		za potrebe službenog nadzora sigurnosti hrane, vode i predmeta opće uporabe, kao potpore sanitarnoj inspekciji.	
- izmijeniti i dopuniti zakone koji usporavaju poduzimanje mjera i sankcioniranje propusta iz područja zdravstvene ispravnosti i kontrole kvalitete hrane	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	-izrađen Pravilnik o uvjetima i postupku za stavljanje nove hrane prvi puta na tržište Republike Hrvatske i o deklariranju nove hrane	- učinkovitije sankcioniranje propusta iz područja zdravstvene ispravnosti i kontrole kvalitete hrane	- redovna proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva, - redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- kadrovsko ekipiranje sanitarne inspekcije	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	- iz programa CARDS 2002 "Jačanje sanitarne inspekcije" nabavljena je oprema za sanitarne inspektore Ureda državne uprave u županijama (računala, oprema za ispitivanje zdravstvene ispravnosti hrane i vode, printeri, fotoaparati). Iz proračunskih sredstava djelomično je osigurana oprema za ispitivanje zdravstvene ispravnosti hrane i vode, te instrumentima za ispitivanje mikroklimatskih uvjeta za držanje hrane, te računalima, printerima i fotoaparatom. U svezi toga u izradi je novi zakon o sanitarnoj inspekciji i po kojem će svi sanitarni inspektori iz Ureda državne uprave u županijama preći u Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi. - MZSS i Hrvatsko farmakološko društvo osigurali su tiskanje Registra dodataka prehrani koji se svake godine dopunjava.	- jačana sanitarna inspekcija kojom se osigurava visoki stupanj zaštite zdravlja potrošača - tiskanjem Registra omogućen je potrošačima uvid u odobrene dodatake u prehrani koji se nalaze na tržištu Republike Hrvatske od 2001. - 2005. godine.	- sredstva iz projekta CARDS 2002

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UCINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
4. SIGURNOST PROIZVODA				
<p>- usklađivanje hrvatskog zakonodavstva s tehničkim zakonodavstvom Europske unije</p>	<p>Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i Državni zavod za mjeriteljstvo</p>	<p>- u skladu sa svojim djelokrugom rada DZM je tijekom 2006. godine donio niz pravilnika iz područja mjeriteljstva i homologacije vozila kojima je svrha zaštita potrošača. To su sljedeći pravilnici: Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila (NN 2/07) Pravilnik o mjernim jedinicama (NN 2/07) Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za alkoholmetre i alkoholne areometre (NN 2/07) Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima za mjerila hektolitarske mase žitarica (NN 2/07) Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za utege od 5 kg do 50 kg srednje točnosti i pravokutne i valjkaste utege od 1 kg do 10 kg srednje točnosti (NN 2/07) Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za utege nazivne vrijednosti od 1 kg do 50 kg točnosti veće od srednje (NN 2/07) Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za brodske spremnike (NN 2/07) Pravilnik o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za tlakomjere za gume motornih vozila (NN 2/07) Pravilnik o homologaciji tipa traktora za poljoprivredu i šumarstvo (NN 15/06) Pravilnik o postupku homologacije vozila za prijevoz putnika koji imaju osim vozačeva više od osam sjedala s obzirom na posebne zahtjeve za takva vozila TPV 152 (NN 15/06) Pravilnik o postupku homologacije motornih vozila na dva ili tri kotača s obzirom na kočenje TPV 201 (NN 38/06)</p>	<p>- povećanje učinkovitosti gospodarstva i njegove međunarodne konkurentnosti, - uklanjanje prepreka slobodnoj trgovini, - izgradnja odgovarajuće tehničke infrastrukture države koja odgovara suvremenom tržišnom gospodarstvu, - razvoj konkurentne sposobnosti hrvatske industrije na međunarodnom tržištu, - povećanje gospodarskog rasta - razvoj hrvatske industrije i trgovine te povećanje njezine konkurentnosti na međunarodnom tržištu - poboljšanje sigurnosti proizvoda, zaštite zdravlja i sigurnosti na radu</p>	<p>- redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva - redovna proračunska sredstva Državnog zavoda za mjeriteljstvo</p>

ZADACĀ	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀ U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
- usklađivanje hrvatskog zakonodavstva s tehničkim zakonodavstvom Europske unije	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i Državni zavod za mjeriteljstvo	Pravilnik o tlačnoj opremi (NN 135/05, 44/06) i Pravilnik o jednostavnim tlačnim posudama (NN 135/05) doneseni su 2005., ali su u primjeni od 31.3.2006.g. Međutim Pravilnikom o izmjenama Pravilnika o tlačnoj opremi ovaj Pravilnik se primjenjuje od objave popisa tijela za ocjenu sukladnosti u NN, a najkasnije do dana pristupa RH Europskoj uniji ili stupanja na snagu međunarodnog sporazuma o ocjeni sukladnosti i prihvatanju industrijskih proizvoda s EU (NN 44/06). Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o brodicama i jahtama (NN 57/06) Lista opasnih kemikalija čiji je promet zabranjen, odnosno ograničen (NN 17/06) Pravilnik o načinu vođenja očevidnika o opasnim kemikalijama te o načinu i rokovima dostave podataka iz očevidnika (NN 113/06) Pravilnik o načinu ispunjavanja sigurnosno-tehničkog lista (NN 111/06) Pravilnik o dobroj laboratorijskoj praksi (NN 51/06) Zakon o predmetima opće uporabe (NN 85/06)	- osiguranje ispravnih mjernih rezultata u poslovima te u radnom okolišu gdje se zahtjevaju mjerenja kako bi se ocijenila sukladnost s važećim propisima	- redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog zavoda za mjeriteljstvo
- uspostava sustava obavješćivanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat Hrvatski zavod za norme	- donesena je Uredba o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN 138/06) - u okviru CARDS 2002 projekta implementiran je Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača koji povezuje MINGORP, DI i udruge za zaštitu potrošača. Unutar CISZP-a je dizajnirana i WEB stranica na kojoj su prezentirani sadržaji iz područja zaštite potrošača i to: aktualna događanja, zakonodavstvo, projekti namijenjeni udrugama ili drugim nositeljima politike zaštite potrošača, informacije vezane uz savjetovanje i edukaciju potrošača, kao i korisni linkovi koji potrošača povezuju sa nadležnim tijelima u RH i EU koji se bave problematikom zaštite potrošača. Ujedno je ta stranica dio postojeće Web stranice Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva. Povezivanjem nositelja politike zaštite potrošača u Centralni informacijski sustav zaštite potrošača,	- stupanjem na snagu ove Uredbe uspostaviti će se razmjena informacija nadležnih tijela o sigurnosti proizvoda na tržištu - podizanje razine informiranosti i međusobne povezanosti nositelja zaštite potrošača - bolja povezanost potrošača i određenih nositelja politike zaštite potrošača (- povećanje razine sigurnosti zaštite potrošača potrošača od nesigurnih i opasnih proizvoda.	-redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Državnog inspektorata i Hrvatskog zavoda za norme

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
<p>- uspostava sustava obavješćivanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu</p>	<p>Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat Hrvatski zavod za norme</p>	<p>omogućit će se brži tok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača što će omogućiti pravovremeno poduzimanje mjera nadležnih inspekcija u zaštiti prava potrošača. Isto tako, ovaj sustav će u budućnosti biti informatička potpora i sustavu RAPEX (brza razmjena obavijesti o opasnim proizvodima na tržištu) koji je u primjeni u državama članicama Europske unije.</p> <p>-u HZN Glasilu u broju 1/2006 prikazana je europska organizacija ANEC – glas europskih potrošača u normizaciji i predstavljen međunarodni dokument koji daje preporuke za ispunjavanje potreba potrošača kod pakiranja proizvoda (ISSO/IEC Guide 41:2003, Ambalaža – Preporuke za ispunjavanje potreba potrošača)</p> <p>- u 2006. godini HZN je objavio promotivnu publikaciju o sudjelovanju potrošača u normizaciji «Vaš glas je važan», prijevod dokumenata Međunarodne organizacije za normizaciju ISO na hrvatski jezik, s ciljem poticanja potrošača na veće sudjelovanje i zaštitu interesa potrošača u normizacijskim aktivnostima na nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj razini. Publikacija je predstavljena na skupu „Safety of products and consumer protection“ posvećenom zaštiti potrošača koji je održan 7. veljače 2006. godine u okviru Regionalnog projekta CARDS 2002, „Quality infrastructure“ i u HZN Glasilu 1/2006. U javnosti je podijeljeno oko 500 kom publikacija.</p> <p>- pripremljeni su prijevodi više međunarodnih i europskih dokumenata s temama koje su važne za zaštitu potrošača (obavijesti o proizvodu, upute za uporabu proizvoda).</p>		<p>- redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Državnog inspektorata i Hrvatskog zavoda za norme</p>

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
5. OBRAZOVANJE				
- provođenje obrazovnog programa o osnovnim pravima vezanim uz zaštitu potrošača i njegovo uvođenje u školski program	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa	- sve odgojno-obrazovne ustanove upoznale su učenike s Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2005-2006. godine te mjerama i aktivnostima koje proizlaze, kad je riječ o području obrazovanja o pravima, obvezama i zaštiti potrošača. - upućene su odgojno-obrazovnim ustanovama smjernice za makro i mikroplaniranje rada kroz okvirne planove i programe nastavnih predmeta čiji sadržaj omogućava ugradnju elemenata obrazovanja zaštite potrošača od normativnih do zdravstvenih komponenata - obilježen je 15. ožujka „Dan potrošača“ na satovima razrednog odjela ili organiziranjem radionica.	- podizanje razine informiranosti i znanja o zaštiti potrošača u osnovnom i srednjem obrazovanju - jačanje položaja potrošača na tržištu roba i usluga - povećanje kvalitete života građana	- redovna proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa
- organizirati seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača	nadležna tijela državne uprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca, udruge za zaštitu potrošača u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva	- održani okrugli stolovi, savjetovanja, seminari i predavanja iz područja zaštite potrošača od strane svih nositelja zadaće - u Šibeniku je održan je Nacionalni forum na temu zaštite potrošača - tijekom 2006. godine u organizaciji Agencije za odgoj i obrazovanje te Agencije za strukovno obrazovanje organizirani su seminari za odgojno-obrazovne djelatnike u svezi s prenošenjem znanja i dobrih iskustava u provođenju politike zaštite potrošača. - Predstavnici «Potrošač» Društva za zaštitu potrošača Slavonije i Baranje su sudjelovali u obrazovanju učenika u školama. Osmislili su i razradili interaktivnu radionicu pod nazivom «I ja sam potrošač», te osmislili i tiskali edukativne materijale i plakate kao nastavna pomagala. Održano je i predavanje na Ekonomskom fakultetu za studente postdiplomskog studija. - tijekom 2006. godine Predstavnici «Potrošača» - Društva za zaštitu potrošača Hrvatske održali su niz predavanja za nekoliko kategorija potrošača,	- promicanje društveno odgovornog poslovanja među članovima strukovnih asocijacija, - promicanje važnosti područja zaštite potrošača u suvremenom poslovanju, - promicanje ideje o brizi zaštite okoliša i uspostavljanje interaktivne suradnje s nadležnim tijelima	- redovna proračunska sredstva tijela državne uprave, - financijska sredstva Hrvatske gospodarske komore, - financijska sredstva Hrvatske obrtničke komore, - financijska sredstva Hrvatske udruge poslodavaca - financijska sredstva iz CARDS programa

ZADACĀ	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀ U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANCIRANIH SREDSTAVA
<p>- organizirati seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača</p>	<p>nadležna tijela državne uprave,</p> <p>Hrvatska gospodarska komora,</p> <p>Hrvatska obrtnička komora,</p> <p>Hrvatska udruga poslodavaca,</p> <p>udruge za zaštitu potrošača u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva</p>	<p>- iz područja «Obrazovanje potrošača» tijekom 2006. godine pružena je stručno- mentorska pomoć učenicima srednjih škola, te studentima Ekonomskog fakulteta, Visokog učilišta VERN tijekom izrade njihovih seminarskih, maturalnih i diplomskih radova.</p> <p>- održane javne tribine, okrugli stolovi, seminari i predavanja za studente i učenike</p> <p>- tijekom 2006. godine provedena je kontinuirana edukacija djelatnika HGK vezano uz zaštitu potrošača,</p> <p>- u 2006. g. Sud časti HGK je zaprimio 151 prijavu potrošača od čega je riješio 117 prijava na sljedeći način: 50 nagodbi, 34 su odbačene jer su podnesene izvan prekluzivnog roka, 1 prijava se smatra povučenom, izrečene su sljedeće mjere: 1 opomena, 4 javne opomene uz objavljivanje na sjednici Skupštine HGK, 12 javnih opomena uz objavljivanje u tisku, 3 javne opomene uz objavljivanje u tisku i na Web stranici HGK te 12 presuda kojima se prijavljeni oslobađa odgovornosti.</p> <p>-u 2006.g. Sud časti HGK je zaprimio 43 žalbe potrošača na prvostupanjsku presudu, od kojih je 35 žalbi riješeno, a 8 je ostalo neriješeno, Iz 2005.g. u 2006. su prenesene 24 prijave potrošača – 22 su riješene u 2006. g. dok su dvije prijave ostale neriješene</p> <p>- u HGK u 2006. održan okrugli stol «Uloga Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva u zaštiti potrošača», predavanje od strane Državnog inspektorata, interna edukacija djelatnika KONZUM d.d.,</p> <p>- u suradnji s TAIEX-om, uredom Europske komisije HGK je 29. rujna 2006. u Zagrebu organizirao seminar na temu zaštite potrošača,</p>	<p>- promicanje društveno odgovornog poslovanja među članovima strukovnih asocijacija,</p> <p>- promicanje važnosti područja zaštite potrošača u suvremenom poslovanju,</p> <p>- promicanje ideje o brizi zaštite okoliša i uspostavljanje interaktivne suradnje s nadležnim tijelima</p>	<p>- redovna proračunska sredstva tijela državne uprave,</p> <p>- financijska sredstva Hrvatske gospodarske komore,</p> <p>- financijska sredstva Hrvatske obrtničke komore,</p> <p>- financijska sredstva Hrvatske udruge poslodavaca</p> <p>- financijska sredstva iz CARDS programa</p>

ZADACĀ	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀ U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANIJSKIH SREDSTAVA
- organizirati seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača	nadležna tijela državne uprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca, udruge za zaštitu potrošača u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva	- u okviru programa CARDS 2002 «Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača održana javna debata o zaštiti potrošača, uz pristustvo udruga za zaštitu potrošača. - održani su seminari i prezentacije u HUP-u	- promicanje društveno odgovornog poslovanja među članovima strukovnih asocijacija, - promicanje važnosti područja zaštite potrošača u suvremenom poslovanju, - promicanje ideje o brizi zaštite okoliša i uspostavljanje interaktivne suradnje s nadležnim tijelima	- redovna proračunska sredstva tijela državne uprave, - financijska sredstva Hrvatske gospodarske komore, - financijska sredstva Hrvatske obrtničke komore, - financijska sredstva Hrvatske udruge poslodavaca - financijska sredstva iz projekta CARDS 2002
- organizirati seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača za obrtnike namijenjene njihovom informiranju i upoznavanju s obvezama i granicama tih obveza	Hrvatska obrtnička komora	- održana dva savjetovanja na temu zaštite potrošača u Puli i Osijeku u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva. - HOK, putem svojeg glasila (Obrtničke novine) koje upućuje svim registriranim obrtnicima (otprilike 100.000 primjeraka), redovno ih obavještava o novinama s područja zaštite potrošača.	- educirani obrtnici o važnosti područja zaštite potrošača, - upoznavanje obrtnika s njihovim obvezama u vezi provođenja zaštite potrošača	- financijska sredstva HOK

ZADACĀ	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀ U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANCIIJSKIH SREDSTAVA
<p>- emitiranje specijalizirane mjesečne edukativne TV emisije za potrošaĀe kao dijela programske sheme Hrvatske radiotelevizije</p>	<p>Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, nadležne inspekcije</p> <p>Ravnateljstvo Hrvatske radiotelevizije</p>	<p>- informativni program HR kroz svoje dnevne emisije prati problematiku potrošaĀa, a posebnu pozornost daje u emisijama GraĀanski glas i VeĀernji program.</p> <p>-u obrazovnom i dječjem programu ova se problematika na specifiĀan naĀin prati u emisijama Otvorena srijeda i VodiĀ za moderna vremena.</p> <p>-radio Sljeme u svom programu redovito prati problematiku potrošaĀa te o tome izvještava u informativnim emisijama i u emisiji «Svi smo mi potrošaĀi». S posebnom paŀnjom prati se kvaliteta proizvoda i usluga i kretanje cijena energenata te komunalnih i ostalih usluga koje izravno utjeĀu na standard stanovnika. U suradnji s udrugama za zaštitu potrošaĀa povremeno se organiziraju i posebne emisije u kojima se raspravlja o pojedinim segmentima zaštite potrošaĀa. U emisijama sudjeluju vodeĀi struĀnjaci za pojedina podruĀja, redovito i predstavnici MINGORP-a i DI koji uz ostalo odgovaraju i na pitanja slušatelja.</p> <p>- U programu Radio Splita potrošaĀima je tematski namijenjena emisija Auspuh kojom novinari tog radija pokušavaju pronaĀi odgovore na sva postavljena pitanja slušateljstva.</p> <p>- Radio Knin o temi zaštita potrošaĀa diskutira u Temi dana.</p> <p>- Radio Osijek u svom programu ima emisiju Jasno i glasno u trajanju od 45 minuta koja po potrebi prati problematiku potrošaĀa.</p>	<p>- povećanje razine informiranosti i educiranosti potrošaĀa</p> <p>- podizanje razine informiranosti i znanja o zaštiti potrošaĀa</p> <p>- jaĀanje poloŀaja potrošaĀa na trŀištu roba i usluga</p> <p>- povećanje kvalitete ŀivota graĀana</p>	<p>- financijska sredstva Hrvatske radio-televizije</p>

ZADACĀ	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀ U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
<p>- emitiranje specijalizirane mjesečne edukativne TV emisije za potrošaĀe kao dijela programske sheme Hrvatske radiotelevizije</p>	<p>Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, nadležne inspekcije i Ravnateljstvo Hrvatske radiotelevizije</p>	<p>- Radio Rijeka emitira polsatnu emisiju pod nazivom „PotrošaĀ“. Emisija je edukativnog karaktera, a bavi se i specifiĀnim problemima potrošaĀke populacije. - Problematiku potrošaĀa Radio Dubrovnik redovito prati kroz sve svoje dnevne informativne emisije i programe, aktualnu komunalnu problematiku, te s tim u svezi i potrebe, zahtjeve, primjedbe i komentare objavljuju u izravnom kontaktu sa slušateljima u jutarnjem programu utorkom uz sudjelovanje i odgovore nadležnih rukovoditelja, direktora i inspektora. Nedavno osnovana udruga PotrošaĀ u Dubrovniku i Źupaniji DubrovaĀko-neretvanskoj, Āetvrtkom u jutarnjem programu izvještava potrošaĀe i sugraĀane o svojim akcijama, njihovim pravima, obvezama i moguĀnostima koje im udruga pruŹa. - Radio Zadar uz izvještaje o aktivnostima udruge «PotrošaĀ» u dnevnom informativnom programu, o tome govori u jutarnjem programu srijedom i petkom. - Radio Pula, osim u dnevno informativnim emisijama, ponedjeljkom emitira 30 -minutnu emisiju PotrošaĀ u kojoj detaljno prati problematiku potrošaĀa u Puli i Istarskoj Źupaniji. O ovoj problematici slušatelji govore i u kontakt emisiji Źkovacera te u emisiji Ālanak 3. u kojoj govorimo o ljudskim pravima, pa tako i pravima potrošaĀa. - Informativni program HTV kroz svoje dnevne emisije prati problematiku potrošaĀa, a posebnu pozornost daje emisiji «PotrošaĀki kod» koji se emitira svakog utorka na 1. programu u 16,00 sati.</p>	<p>- poveĀanje razine informiranosti i educiranosti potrošaĀa - podizanje razine informiranosti i znanja o zaštiiti potrošaĀa - jaĀanje poloŹaja potrošaĀa na trŹištu roba i usluga - poveĀanje kvalitete Źivota graĀana</p>	<p>- financijska sredstva Hrvatske radio-televizije</p>

ZADACI	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
6. OBAVJEŠĆIVANJE				
<p>- sufinanciranje savjetovaništa i raspisivanje javnih natječaj za sufinanciranje projekata izobrazbe i informiranja za udruge za zaštitu potrošača</p>	<p>- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i udruge za zaštitu potrošača</p>	<p>- realizacijom Projekata u MINGORP-u namijenjenih udrugama za zaštitu potrošača u 2006. godini, uz postojeća tri (Zagreb, Osijek, Split) osnovano je četvrto Savjetovanište za zaštitu potrošača u Puli. Temeljna zadaća Savjetovaništa je obavljanje poslova vezanih uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, i to kroz izravni razgovor i savjetovanje potrošača u Savjetovaništima, izravno kroz zaprimanje pisanih, usmenih, telefonskih, telefaksiranih te elektroničkom poštom poslanih pritužbi građana, kako bi potrošači dobili tražene savjete i odgovore i pomoć u nastupu prema trgovcu.</p> <p>- osim projekta Savjetovaništa u 2006. godini MINGORP je temeljem raspisanih javnih natječaj odobrilo nepovratna financijska sredstva za projekt „PREVENTIVNA ZAŠTITA POTROŠAČA ZA 2006. GODINU“ u vrijednosti od 300.000,00 kn. Cilj projekta je dodjela financijskih sredstava udrugama za zaštitu potrošača radi provedbe pružanja obavijesti i savjeta potrošačima. Nepovratna financijska sredstva namijenjena su udrugama za sufinanciranje prostora i sufinanciranje režijskih troškova, naknada za rad stručnjaka pri savjetovanju potrošača, koji ne smiju biti veći od 30% ukupno dobivenih financijskih sredstava.</p> <p>Projekt USPOREDNI TESTOVI PROIZVODA“ u vrijednosti od 200.000,00 kn</p> <p>Cilj projekta je podrška udrugama za zaštitu potrošača radi bolje informiranosti potrošača o kakvoći i zdravstvenoj ispravnosti pojedinih preharmbenih proizvoda na hrvatskom tržištu, na način da se putem ovlaštenih laboratorija provede usporedno testiranje proizvoda, a rezultati se radi informiranja javnosti mogu objavljivati u brošuri ili letku koji se besplatno dijele potrošačima, na web stranicama udruga za zaštitu potrošača i MINGORP-a ili putem objave</p>	<p>- promicanje i jačanje zaštite potrošača kao javnog interesa svih građana Republike Hrvatske</p> <p>- podizanje razine svijesti potrošača u Republici Hrvatskoj kao i informiranje, edukacija te izobrazba potrošača</p> <p>- efikasnije ostvarivanje prava potrošača</p>	<p>redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva</p>

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UCINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
<p>- sufinanciranje savjetovališta i raspisivanje javnih natječaja za sufinanciranje projekata izobrazbe i informiranja za udruge za zaštitu potrošača</p>	<p>- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i udruge za zaštitu potrošača</p>	<p>rezultata testiranja u radio i televizijskim emisijama. Projekt „INFORMIRANJE O ZAŠTITI POTROŠAČA ZA 2006. GODINU“ u vrijednosti od 250.000,00 kn . Podrška udrugama za zaštitu potrošača radi provedbe informiranja potrošača putem održavanja stručnih predavanja, savjetovanja, seminara, skupova, radionica i okruglih stolova.</p> <p>- sredstvima iz projekata tijekom 2006. godine «Potrošač» - Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske za potrebe svih udruga članica Hrvatskog saveza udruga za zaštitu potrošača publicirali su: brošuru «Zdravstvene usluge u sustavu zaštite potrošača», brošuru «Javne usluge u sustavu zaštite potrošača» i Priručnik «Financijske i bankarske usluge u sustavu zaštite potrošača»</p> <p>- Društvo «Potrošač» tijekom 2006. godine organizirao je: Okrugli stol «Oglašavanje i deklariranje proizvoda i usluga», Okrugli stol «Pravo potrošača na predstavljanje», Okrugli stol «Javne usluge u sustavu za zaštitu potrošača», Savjetovanje «Realizacija javne usluge – prodaja električne energije potrošačima u kategoriji kućanstva s motrišta novih propisa» i Okrugli stol «Projekt Centralnog uređaja za pročišćavanje otpadnih voda Grada Zagreba» (suorganizatori Gradsko poglavarstvo Grada zagreba i Društvo „Potrošač” Zagreb).</p> <p>Aktivni sudionici ovih okruglih stolova bili su predstavnici lokalne samouprave Grada Zagreba i okolice, Državnog inspektorata, Ministarstva gospodarstva, HURA-e, HERA-e, HEP-a, svih davatelja TK usluga, HZJZ, HTZ, Instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje, Grafičkog fakulteta i Fakulteta za kemijsko inženjersvo i tehnologiju Sveučilišta u Zagrebu, stručnjaci iz projekta CARDS 2002, te predstavnici svih davatelja usluga kablovske televizije i komunbalnih usluga iz Grada Zagreba i medija.</p> <p>- društvo “Potrošač” je kontinuirano informiralo potrošače o njihovim obvezama, pravima i pojavama na tržištu, kroz ostvarivanje zadaća Savjetovališta u</p>	<p>- promicanje i jačanje zaštite potrošača kao javnog interesa svih građana Republike Hrvatske</p> <p>- podizanje razine svijesti potrošača u Republici Hrvatskoj kao i informiranje, edukacija te izobrazba potrošača</p> <p>- efikasnije ostvarivanje prava potrošača</p>	<p>redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva</p>

ZADACĀ	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀ U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
<p>- sufinanciranje savjetovališta i raspisivanje javnih natjeĀaja za sufinanciranje projekata izobrazbe i informiranja za udruge za zaštitu potrošaĀa</p>	<p>- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i udruge za zaštitu potrošaĀa</p>	<p>Zagrebu, kroz svakodnevni rad sa medijima u RH, na nacionalnoj i lokalnoj razini, te putem on-line informiranja potrošaĀa-internet korisnika.</p> <ul style="list-style-type: none"> - potrošaĀima Internet korisnicima omogućeno je pronalaženje informacija nuŀnih za podizanje razine informiranosti i educiranosti potrošaĀa-internet korisnika po svim podruĀjima zaštite potrošaĀa - on-line savjetovanje, informiranje i edukacija potrošaĀa pokazao se iznimno učinkovit oblik rada Savjetovališta u Zagrebu putem novoga web-portala www.potrosac.hr, web-maila potrosac@potrosac.hr i klasiĀnog e-maila potrosac@zg.t-com.hr - tijekom 2006.g. Ālanice Saveza udruga za zaštitu potrošaĀa Hrvatske odrŀali su niz predavanja, tribina i okruglih stolova. Kontinuirano su informirali potrošaĀe o zaštiti potrošaĀa kroz svakodnevni rad :davanjem savjeta potrošaĀima, kroz suradnju s medijima.. - HUZP Zagreb organizirao je predavanja na različite teme kao npr.: «Stavovi HUZP-a o GMO proizvodima i prava na izbor», «Sigurnost hrane-informacija potrošaĀa» predavanja o telekomunikacijskim uslugama i predavanje o opskrbi vodom i odvodnji,. Također su odrŀani Okrugli stolovi pod nazivom «Uloga Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva u zaštiti potrošaĀa» i Okrugli stol «Javne usluge u sustavu zaštite potrošaĀa». HUZP Zagreb je sudjelovao u izradi pedesetak priloga s kratkim savjetima potrošaĀima za OTV, a volonteri HUZP-a Zagreb sudjelovali su u emisijama drugog programa Hrvatskog radija o zaštiti potrošaĀa. «Dalmatinski potrošaĀ» Split odrŀao je tribinu na temu «Vaš brzi vodiĀ», te u suradnji s MINGORP; HGK i HEP-om – novi «Opći uvjeti za opskrbu elektriĀnom energijom – kućanstva» te u suradnji s HGK-om proglašenje trgovca godine koji najkvalitetnije rješava ŀalbe i prigovore potrošaĀa. «Zadarski potrošaĀ» Zadar organizirao je Seminar trgovaca i obrtniĀke komore, Tribinu savjeti potrošaĀima, Tribinu pacijent i potrošaĀ te Okrugli stol CARDS 2002-razvoj zaštite potrošaĀa u RH. - Ālanice Saveza udruga za zaštitu potrošaĀa Hrvatske 	<ul style="list-style-type: none"> - promicanje i jaĀanje zaštite potrošaĀa kao javnog interesa svih graĀana Republike Hrvatske - podizanje razine svijesti potrošaĀa u Republici Hrvatskoj kao i informiranje, edukacija te izobrazba potrošaĀa - efikasnije ostvarivanje prava potrošaĀa 	<p>redovna proraĀunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva</p>

ZADACĀ	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀ U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
- sufinanciranje savjetovališta i raspisivanje javnih natjeĀaja za sufinanciranje projekata izobrazbe i informiranja za udruge za zaštitu potrošaĀa	- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i udruge za zaštitu potrošaĀa	publicirale su tijekom 2006.godine edukativne materijale: HUZP Zagreb – letke i brošuru «Javne usluge u sustavu zaštite potrošaĀa», Dalmatinski potrošaĀ-Split – brošure «Prava potrošaĀa – vaš brzi vodiĀ», «PotrošaĀki savjetnik – Javne usluge», Projekt Informiranje o zaštiti potrošaĀa za 2006.g. te 2 elaborata. Također su publicirane brošure «Kratki potrošaĀki savjetnik» DubrovaĀkog potrošaĀa te «Savjetnik potrošaĀima Zadarskog potrošaĀa.	- promicanje i jaĀanje zaštite potrošaĀa kao javnog interesa svih graĀana Republike Hrvatske - podizanje razine svijesti potrošaĀa u Republici Hrvatskoj kao i informiranje, edukacija te izobrazba potrošaĀa - efikasnije ostvarivanje prava potrošaĀa	redovna proraĀunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
- preuzimanje i realizacija obveza iz CARDS programa i osnivanje centralnog informacijskog sustava	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat Udruge za zaštitu potrošaĀa	- CARDS projekt 2002 «JaĀanje sposobnosti na podruĀju zaštite potrošaĀa», poĀeo se operativno provoditi u srpnju 2005. godine i završio je 21. veljaĀe 2007. godine, - CARDS projekt 2002 imao je Āetiri komponente: usklaĀivanje zakonodavstva, institucionalno i administrativno jaĀanje, razvoj ljudskih potencijala, razvoj Centralnog informacijskog sustava izmeĀu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, udruga za zaštitu potrošaĀa i Državnog inspektorata. U svrhu postizanja tih zadataka osnovane su Āetiri radne skupine: 1. podizanje javne svijesti (predstavnici MINGORP -a, Društva za zaštitu potrošaĀa „POTROŠAĀ i Hrvatske udruga za zaštitu potrošaĀa);	- veĀa razina zaštite potrošaĀa, usklaĀivanje zakonodavstva, izgradnja potrebne administrativne infrastrukture, izrada specijaliziranog softvera koji bi omogućio uspostavu nacionalnog informacijskog sustava izmeĀu Ministarstva gospodarstva, udruga za zaštitu potrošaĀa i Državnog inspektorata s ciljem meĀusobne suradnje, razmjene informacija i koordinacije poduzetih mjera radi zaštite potrošaĀa. -informatiĀka potpora sustavu RAPEX.	- redovna proraĀunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, - sredstva iz projekta CARDS 2002 „JaĀanje kapaciteta na podruĀju zaštite potrošaĀa“ (1.250.000,00 EURA)

ZADACĀE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀE U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UĀINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
- preuzimanje i realizacija obveza iz CARDS programa i osnivanje centralnog informacijskog sustava	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat Udruge za zaštitu potrošaĀa	2.usklađivanje zakonodavstva (predstavnici MINGORPA, DI i predstavnici nadležnih tijela); 3. razvoj organizacijskih kapaciteta (predstavnici MINGORP-a, DI, Savez udruga „PetrošaĀ“ i Hrvatske udruga za zaštitu potrošaĀa); 4. centralni informacijski sustav (predstavnici MINGORP-a, DI i Društvo za zaštitu potrošaĀa „POTROŠAĀ.“ - odobren CARDS 2004 "Daljnje jaĀanje kapaciteta na podruĀju zaštite potrošaĀa" u vrijednosti od 1,100.000,00 €. Projekt se trenutno nalazi u fazi pripreme Ugovora i planira se poĀetak projekta za jesen 2007. godine.	- veĀa razina zaštite potrošaĀa, usklađivanje zakonodavstva, izgradnja potrebne administrativne infrastrukture, izrada specijaliziranog softvera koji bi omogućio uspostavu nacionalnog informacijskog sustava između Ministarstva gospodarstva, udruga za zaštitu potrošaĀa i Državnog inspektorata s ciljem međusobne suradnje, razmjene informacija i koordinacije poduzetih mjera radi zaštite potrošaĀa. -informatiĀka potpora sustavu RAPEX.	- redovna proraĀunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, - sredstva iz projekta CARDS 2002 „JaĀanje kapaciteta na podruĀju zaštite potrošaĀa“ (1.250.000,00 EURA)
- obavješĀivati potrošaĀe o ekološkom aspektu proizvoda i usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređjenja i graditeljstva	- kontinuirano obavješĀivanje potrošaĀa o ekološkom aspektu proizvoda i usluga putem web stranica MZOPUG	- podizanje svijesti o potrebi zaštite okoliša, te veĀa razina znanja u podruĀju zaštite okoliša - aktivno sudjelovanje potrošaĀa u zaštiti okoliša	- redovna proraĀunska sredstva Ministarstva okoliša, prostornog uređjenja i graditeljstva
- promicanje ekološke kulture civilnog i poslovnog sektora uz mijenjanje potrošaĀkih navika	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređjenja i graditeljstva	- MZOPUG svojim Zakonima i provedbenim propisima detaljno uređuje prava i obveze kako proizvođaĀa i prodavatelja roba, tako i prava i obveze potrošaĀa, propisuje se obvezno oznaĀavanje u smislu sadržaja opasnih tvari te naĀin postupanja kada proizvodi postanu otpad. - redovno objavljivanje glasila „Okoliš“ na web stranicama, koji svojim tematskim priložima promiĀe ekološku kulturu kod pojedinaca i institucija, - redovno obilježavanje vaŹnih datuma u zaštiti okoliša, - Fond za energetska uĀinkovitost i zaštitu okoliša redovno objavljuje svoj Āasopis s brojnim temama kojima podiŹe svijest i znanje javnosti o okolišu te energetska uĀinkovitosti, - Agencija za zaštitu okoliša objavljuje informacije iz svojeg djelokruga na web stranici www.azo.hr	- promicanje i podizanje svijesti o odrŹivoj potrošnji i proizvodnji te promjeni potrošaĀkih navika na drŹavnoj i regionalnoj razini - promicanje svijesti o zaštiti okoliša - promicanje ekološke kulture kod potrošaĀa	- redovna proraĀunska sredstva Ministarstva okoliša, prostornog uređjenja i graditeljstva

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OCEKIVANI POZITIVNI UCINCI	IZVORI FINACIJSKIH SREDSTAVA
7. TRGOVINA				
- donijeti novi Zakon o trgovini	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	- U tijeku je usklađivanje teksta prijedloga Zakona o trgovini s dostavljenim primjedbama svih relevantnih tijela koja su na njemu radila, a očekujemo da će se Zakon uputiti u redovnu proceduru 2007. godine.	- uređenje djelatnosti trgovine na jedinstven način u skladu s novonastalom situacijom na tržištu -uspostava pravnog temelja za obavljanje trgovine kroz sustav uređenih nacionalnih zakonodavnih pravila -stvaranje dobre baze podataka za mjerljivost trgovine kroz tipologiju prodavaonica izrađen prema prepoznatljivim međunarodnim standardima -suzbijanje nelojalne tržišne utakmice i smanjenje neregistriranog gospodarstva što će omogućiti postizanje pozitivnih učinaka na gospodarstvo Republike Hrvatske	-redovna proračunska sredstva MINGORP
- donijeti Zakon o posredovanju u prometu nekretnina	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	- U tijeku je usklađivanje teksta prijedloga Zakona o posredovanju u prometu nekretnina s dostavljenim primjedbama svih relevantnih tijela koja su na njemu radila, a očekujemo da će se Zakon uputiti u redovnu proceduru 2007. godine.	- stvaranje institucionalnog okvira koji će omogućiti svim subjektima na tržištu da se pod jednakim uvjetima bave djelatnošću posredovanja u prometu nekretnina putem transparentnih i jasno propisanih pravila poslovanja, a potrošačima će se omogućiti dobivanje odgovarajuće usluge i pravna sigurnost. Pozitivni učinci odrazit će se i na smanjenje sive ekonomije u djelatnosti posredovanja u prometu nekretninama.	-redovna proračunska sredstva MINGORP

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
8. FINANCIJSKE USLUGE I BANKARSTVO				
- standardizirati podatke financijskih usluga (ujednačiti uvjete propisivanja financijskih usluga).	Ministarstvo financija, Hrvatska narodna banka Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga	- Ministarstvo financija iz područja financijskih usluga i bankarstva tijekom predložilo je niz propisa donesenih u 2006. godini koji dijelom uređuju i područje zaštite potrošača, a usvojeni su od Hrvatskog sabora i objavljeni u Narodnim novinama kako slijedi: Zakon o leasingu, («NN», br. 135/06) Zakon o kreditnim unijama, («NN», br. 141/06) Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o tržištu vrijednosnih papira («NN», br. 138/06) Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o deviznom poslovanju («NN», br. 132/06) Zakon o Hrvatskoj banci za obnovu i razvitak («NN», br. 138/06) Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o bankama («NN», br. 141/06) Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci («NN», br. 135/06) Pravilnik o sredstvima pričuve štedno-kreditnih zadruga («NN», br. 21/06) Odluka o jedinstvenom iskazivanju efektivne kamatne stope na kredite («NN», br. 21/06) - HANFA zaprima pritužbe potrošača vezane uz odredbe Zakona iz nadležnosti i djelokruga Agencije, kao i Zakona o zaštiti potrošača u onom dijelu koji se odnosi na usluge koje se pružaju na financijskom tržištu, te ih obrađuje prema zakonski utvrđenoj proceduri., zatim svojim aktivnostima nastoji razvijati svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskih poslova.	- reguliranje leasing industrije na financijskom tržištu u Republici Hrvatskoj - detaljnije uređenje i poticanje daljnjeg razvoja financijskog tržišta - daljnje usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije u pogledu sprječavanja nezakonite kupoprodaje dionica, manipuliranje tržištem i druge zlouporabe tržišta, povećanja transparentnosti trgovanja vrijednosnim papirima kojima se trguje na uređenom tržištu -- daljnji razvoj tržišta kapitala u Republici Hrvatskoj, povećanje njegove likvidnosti, veću transparentnost trgovanja, veću sigurnost ulaganja, te unaprjeđenje cjelokupnog procesa trgovanja na burzama. - liberalizacija kapitalnih transakcija i gotovinskih plaćanja - zaštita korisnika financijskih usluga - detaljnije uređenje i poticanje daljnjeg razvoja financijskog tržišta	- redovna proračunska sredstva Ministarstva financija - redovita financijska sredstva HNB-a - redovita financijska sredstva HANFE

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
- standardizirati podatke financijskih usluga (ujednačiti uvjete propisivanja financijskih usluga).	Ministarstvo financija, Hrvatska narodna banka Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga	- HANFA je donijela Pravilnik o promidžbi infesticijskih fondova s javnom ponudom («NN», br. 29/06), te Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o promidžbi investicijskih fondova s javnom ponudom («NN», br. 109/06) kao i Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o marketingu mirovinskih fondova («NN», br. 109/06) - HNB u okviru nadzora banaka i stambenih štedionica kontrolira provođenje Odluke o jedinstvenom iskazivanju efektivne kamatne stope na kredite i depozite, čime izravno pridonosi zaštiti potrošača bankovnih usluga.		
9. ZAŠTITA OKOLIŠA				
- osnivanje i početak rada: - Vijeće za GMO, - Znanstvenog odbora za ograničenu uporabu GMO, - Znanstvenog odbora za uvođenje GMO u okoliš - Odbora za hranu i hranu za životinj koje sadrži GMO	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	- u tijeku je osnivanje Vijeća i Znanstvenih odbora	- praćenje stanja i razvoja na području rukovanja s GMO-om - pružanje stručne pomoći nadležnim tijelima u provedbi Zakona o GMO-u	- redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- poboljšati provedbu programa u zaštiti okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	- MZOPUG u 2006. godini sustavno je provodio i sudjelovao u provedbi programa iz svojega djelokruga: program prostornog uređenja Republike Hrvatske, programi iz područja gospodarenja otpadom, promjene klime, zaštite ozonskog sloja, postojanih organskih onečišćavala, razvoja biodizela u Hrvatskoj, zaštite mora, priobalja i otoka, nacionalni energetske programi, programi održive gradnje, zaštite voda, održivog turizma i zaštite osjetljivih područja, prometa i zdravlja	- jačanje svijesti u gospodarenju otpadom, sprječavanje bespravne gradnje, očuvanje obalnog prostora i otoka te podizanja svijesti o potrebi zaštite okoliša	- redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, Pojedini programi provode se na lokalnoj i regionalnoj razini dok su drugi

ZADACE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACE U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINACIJSKIH SREDSTAVA
- poboljšati provedbu programa u zaštiti okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	i drugi. - MZOPUG prilikom predlaganja propisa u cijelosti preuzima odredbe EU direktiva koji u detaljima uređuju prava i obveze svih zainteresiranih subjekata u provedbi propisa u smislu označavanja proizvoda te uputa potrošaču što učiniti i kako postupiti s proizvodom kada postane otpad. Na web stranicama MZOPUG www.mzopu.hr objavljene su informacije, na hrvatskom i engleskom jeziku i o znaku zaštite okoliša Republike Hrvatske „Prijatelj okoliša“, kojega MZOPUG dodjeljuje godišnje.		nacionalnog značaja, a financiraju se ili iz državnog proračuna ili potporom iz EU fondova ili Svjetske banke.
- donošenje Zakona o GMO-u	Ministarstvo kulture	- donesen je Zakon o genetski modificiranim organizmima (NN 70/05). Ovim Zakonom uređuje se postupanje s genetski modificiranim organizmima, prekogranični prijenos GMO-a, proizvoda koji sadrže i/ili se sastoje ili potječu od GMO-a, ograničena uporaba GMO-a, namjerno uvođenje GMO-a u okoliš, stavljanje GMO-a i proizvoda koji sadrže i/ili se sastoje ili potječu od GMO-a na tržište, rukovanje, prijevoz i pakiranje GMO-a, postupanje s otpadom nastalim uporabom GMO-a, odgovornost za štetu nastalu nedopuštenom uporabom GMO-a, te obavljanje upravnog i inspekcijskog nadzora nad provedbom ovoga Zakona.	- uspostavljen je zakonski okvir u vezi s postupanjem i uporabom genetski modificiranim organizmima - ograničena je uporaba GMO-a - osiguran visoki stupanj zaštite zdravlja potrošača	- redovita proračunska sredstva Ministarstva kulture
- provođenje edukativnog programa "Prijatelj okoliša", kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva	- MZOPUG je i u 2006. godini redovno promicao znak zaštite okoliša „Prijatelj okoliša“ informiranjem javnosti putem svoje web stranice te putem radio ili TV emisija. Znak zaštite okoliša je „meki“ instrument politike zaštite okoliša usmjerene na potrošače radi mijenjanja potrošačkih navika odabirom proizvoda koji nosi znak zaštite okoliša, a potrošači se takvim odabirom opredjeljuju za zaštitu okoliša u	- jačanje svijesti potrošača o potrebi zaštite okoliša, - upućivanje na ekološki odabir kod kupovine, - poticanje razvoja novih tehnologija, promjenu obrazaca potrošnje i proizvodnje, smanjenje onečišćenja okoliša, racionalno korištenje resursa i energije	- redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva

ZADACĀE	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACĀE U 2006. GODINI	OĀEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
- provođenje edukativnog programa "Prijatelj okoliša", kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređjenja i graditeljstva	Hrvatskoj. Znak zaštite okoliša putokaz je potrošaču da su proizvođači čiji proizvodi nose znak zaštite okoliša uložili dodatne napore u području zaštite okoliša, jer se kod dodjele znaka zaštite okoliša uzima u obzir i procjena životnog ciklusa proizvoda te norme ISO 14000 koje taj proizvođač primjenjuje.		
10. TURIZAM I UGOSTITELJSTVO				
- usklađenje Zakona o turističkoj djelatnosti	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	- realizacija je u postupku prema planu usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s propisima Europske unije	- uklanjanje preostalih prepreka za prekogranično pružanje turističkih usluga, - osiguravanje javnog interesa pri pružanju određenih turističkih usluga, - smanjenje «sive» ekonomije	- redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka
- usklađenje Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	donesen je Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 138/06)	- uklanjanje preostalih prepreka za prekogranično pružanje turističkih usluga, - osiguravanje javnog interesa pri pružanju određenih turističkih usluga, - smanjenje «sive» ekonomije	- redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma

ZADACI	NOSITELJI	REALIZIRANE ZADACI U 2006. GODINI	OČEKIVANI POZITIVNI UČINCI	IZVORI FINANCIJSKIH SREDSTAVA
11. OSTALA DRŽAVNA TIJELA				
- uskladiti hrvatsko zakonodavstvo sa Smjernicom o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača	Ministarstvo pravosuđa Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	- Smjernica o sudskim nalogima za zaštitu potrošača implementirana je u Prijedlogu Zakona o zaštiti potrošača koji je Vlada RH u prosincu 2006. godine uputila u saborsku proceduru	- veća zaštita kolektivnih prava potrošača unutar granica zemalja EU-a	- redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva,
- izmijeniti i dopuniti zakonske propise s ciljem proširivanja ovlasti inspektora radi osiguranja prioriteta u rješavanju prekršajnih prijava koje se odnose na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, njihove imovine, života i zdravlja	Ministarstvo pravosuđa Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Državni inspektorat	- u Prijedlogu Zakona o zaštiti potrošača koji je Vlada RH u prosincu 2006. godine uputila u saborsku proceduru predviđene su veće ovlasti inspektra, u smislu povećanja iznosa novčanih kazni i povećanja broja mandatnih kazni - Državni inspektorat je korisnik projekta CARDS 2004 «Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača». Kroz ovaj projekt očekujemo daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača radi još učinkovitije zaštite potrošača neophodne za ispravno funkcioniranje tržišnog gospodarstva, te daljnje podizanje razine zaštite potrošača.	- proširenje ovlasti Državnog inspektorata radi učinkovitijeg rješavanja prijava koje se odnose na povrede prava potrošača	- redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva - redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva - redovna proračunska sredstva Državnog inspektorata

Datum: 2. travnja 2007.

KORIŠTENE KRATICE:

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

CISZP – CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

DI – DRŽAVNI INSPEKTORAT

EU – EUROPSKA UNIJA

GMO – GENETSKI MODIFICIRANI ORGANIZMI

HANFA – HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA

HERA – HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

HGK – HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

HEP – HRVATSKA ELEKTROPRIVREDA

HNB – HRVATSKA NARODNA BANKA

HT – HRVATSKI TELEKOM

HUP – HRVATSKA UDRUGA POSLODAVACA

HURA – HRVATSKA UDRUGA REKLAMNIH AGENCIJA

HZJZ – HRVATSKI ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO

HZN – HRVATSKI ZAVOD ZA NORME

MZOPUG – MINISTARSTVO ZAŠTITE OKOLIŠA, PROSTORNOG UREĐENJA I GRADITELJSTVA

MZSS – MINISTARSTVO ZDRAVSTVA I SOCIJALNE SKRBI

RASFF – (RAPID ALERT SYSTEM FOR FOOD AND FEED) ŽURNI SUSTAV UZBUNJIVANJA ZA HRANU I HRANU ZA ŽIVOTINJE OSNOVNI JE ALAT ZA RAZMJENU INFORMACIJA IZMEĐU KOMPETENTNIH INSTITUCIJA U SLUČAJEVIMA KADA POSTOJI RIZIK ZA Ljudsko zdravlje nastao hranom, zbog kojega su pokrenute određene mjere povlačenja ili zabrane uvoza određenih proizvoda

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

RH – REPUBLIKA HRVATSKA

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

TK - TELEKOMUNIKACIJE