

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA

Prijedlog

**Akcijski plan
za provedbu mjera na području zaštite potrošača u 2010. godini**

Zagreb, lipanj 2010.

SADRŽAJ

UVOD	3
1. Podizanje javne svijesti	4
2. Javne usluge	8
3. Zdravstvene usluge	12
4. Sigurnost i kakvoća hrane	13
5. Sigurnost proizvoda	23
6. Trgovina	25
7. Financijske usluge, osiguravateljne usluge i bankarstvo	28
8. Turizam i ugostiteljske usluge	31
9. Promet nekretninama	32
10. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova	34
ZAKLJUČAK	38
KRATICE	39

UVOD

Zakonom o zaštiti potrošača uređeni su osnovni temelji zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, dok se provedba mjera vezanih uz određena prioritetna područja koja uređuju prava potrošača za određeno vremensko razdoblje razrađuje Nacionalnim programom zaštite potrošača 2009-2012 (Narodne novine broj 30/10) kojeg je u veljači 2010. godine donio Hrvatski Sabor.

Nacionalni program zaštite potrošača kao strateški dokument, definira politiku zaštite potrošača, odnosno načela i ciljeve politike zaštite potrošača u prioritetnim područjima važnim za učinkovitiju zaštitu potrošača te utvrđuje zadaće koje će se provoditi u razdoblju od četiri godine s utvrđenim nositeljima.

Obzirom da se radi o dužem vremenskom razdoblju, a radi efikasnijeg praćenja provedbe utvrđenih zadaća i aktivnosti na području zaštite potrošača iz Nacionalnog programa, donošenje ovog Akcijskog plana ima za cilj utvrditi smjernice te potaknuti sve nositelje mjera i aktivnosti na izvršenje zadaća iz svoje nadležnosti kao i bolje sagledavanje i rješavanje aktualnih problema u područjima utvrđenim u usvojenom Nacionalnom programu.

Temeljem usvojenog Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2009.-2012. ovaj Akcijski plan razrađuje provedbene mjere u 2010. godini, a odnosi se na slijedeća prioritetna područja:

- **Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj**
- **Javne usluge**
- **Zdravstvene usluge**
- **Sigurnost i kakvoća hrane**
- **Sigurnost proizvoda**
- **Trgovina**
- **Financijske usluge, osiguravateljne usluge i bankarstvo**
- **Turizam i ugostiteljstvo**
- **Promet nekretninama**
- **Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova**

1. Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj

Tijekom posljednjih godina u Republici Hrvatskoj, provedeno je niz aktivnosti vezano uz informiranje i educiranje potrošača o njihovim pravima. To se prije svega odnosi na provođenje projekata informiranja i educiranja potrošača koje provode udruge za zaštitu potrošača uz financijsku potporu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, a koji su rezultirali održavanjem niza tribina, radionica, okruglih stolova i predavanja u odgojno obrazovnim institucijama.

Osim navedenog, tiskani su i odgovarajući materijali koji su doprinijeli većoj informiranosti i općem znanju o potrošačkim pravima.

Informiranosti ukupne hrvatske javnosti o problematici iz područja zaštite potrošača znatno su doprinijeli i mediji, koji su svojim specijaliziranim radio i TV emisijama, dnevnim i tjednim tiskovinama redovito izvještavali o svim aktualnostima.

Unatoč svim postignutim ciljevima u smislu podizanja javne svijesti, potrebno je i dalje intenzivirati suradnju svih dionika u zaštiti potrošača, posebno s predstavnicima medija.

Slijedom navedenoga, potrebno je poduzeti odgovarajuće aktivnosti u cilju podizanja javne svijesti u Republici Hrvatskoj kroz naredno razdoblje, a naročito kroz provedbu javnih informativnih kampanja o potrebi zaštite prava i ekonomskih interesa potrošača na nacionalnoj i lokalnoj razini.

ZADACI	NOSITELJI	PLANIRANO	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010.	
		2010.	Šifra naziv aktivnosti, RAGUN	IZNOS U KUNAMA
Kontinuirani razvoj modula odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača u smislu edukacije nastavnika strukovnih škola te obilježavanje „Dana potrošača“ u ustanovama za strukovno obrazovanje, a naročito u ustanovama iz sektora Ekonomija, trgovina i poslovna administracija informiranje preko web stranica Agencije za strukovno obrazovanje www.aso.hr	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih Agencija za odgoj i obrazovanje Hrvatska obrtnička komora	Realizacija tijekom 2010.	Za edukaciju nastavnika sredstva su planirana u sklopu sredstava koje MZOŠ doznaju škole radi organizacije Međuzupanijskih stručnih vijeća, a to je od 4.000,00 do 5.000,00 kn godišnje; za obilježavanje „Dana potrošača“ koriste se sredstva škole prema mogućnostima	0,00

			Vlastita sredstva HOK	
Obilježavanje „Dana potrošača“ 15. ožujka: Nositelji akcije su razrednici i nastavnici strukovnih predmeta u obrazovnom sektoru -Ekonomija, trgovina i poslovna administracija - informiranje preko web stranica Agencije za strukovno obrazovanje www.aso.hr	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	Provedeno u ožujku i očekujemo rezultate obilježavanja „Dana potrošača“	Obilježavanje "Dana potrošača" provodi se tijekom nastave i u okviru sredsstava škole koja odluči obilježiti dan (ovisno o visini materijalnih troškova škole i mogućnostima škole)	0,00
Organizacija jednodnevnog stručnog usavršavanja voditelja međuzupanijskih/županijskih stručnih vijeća u sklopu stručnog usavršavanja o nacionalnim programima i novim zakonskim propisima	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih Hrvatska obrtnička komora	Provest će se u drugoj polovici 2010. godine (stručno usavršavanje voditelja)	Biti će planirana prilikom izrade novog plana stručnog usavršavanja iz D. Proračuna Vlastita sredstva HOK	0,00
Organizacija jednodnevnog stručnog usavršavanja nastavnika na međuzupanijskoj i županijskoj razini na temu Zaštite potrošača; trajanje stručnog usavršavanja 8 sati	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih u suradnji s Voditeljima stručnih vijeća za demokratsko građanstvo – treneri	Realizacija se nastavlja	Sredstva su planirana u sklopu sredstava koje MZOŠ doznačuje školi radi organizacije Međuzupanijskih stručnih vijeća, a to je od 4.000,00 do 5.000,00 KN godišnje	0,00
Obilježavanje Dana zaštite potrošača sudjelovanjem na Državnoj smotri Upravnih referenata; promicanje Zakona o zaštiti potrošača kao jednog od temeljnih zakona za zaštitu ljudskih prava; aktivnost je	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	Provedeno	Nisu potrebna dodatna sredstva	0,00

predviđena za nastavnike i učenike Upravnih i birotehničkih škola				
Razviti novi modul odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača u okviru Nacionalnog programa odgoja i obrazovanja za ljudska prava i demokratsko društvo i integriranje u Nacionalni okvirni kurikulum	Agencija za odgoj i obrazovanje Hrvatska obrtnička komora	Primjena i evaluacija	Vlastita sredstva HOK AZOO dio sredstava (A733003) – Obrazovanje o ljudskim pravima	0,00
Izraditi kurikulum za modul odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača za osnovnu školu.	Agencija za odgoj i obrazovanje	Primjena i evaluacija	AZOO dio sredstava (A733003) – Obrazovanje o ljudskim pravima	0,00
Izraditi kurikulum za modul odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača za srednju školu	Agencija za odgoj i obrazovanje Hrvatska obrtnička komora	Primjena i evaluacija	Vlastita sredstva HOK AZOO – A733003	0,00
Izraditi i tiskati udžbenike i priručnike za modul odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača za osnovnu školu	Agencija za odgoj i obrazovanje	Primjena i evaluacija	AZOO dio sredstava (A733003) – Obrazovanje o ljudskim pravima	0,00
Organizirati seminare i radionice za voditelje županijskih stručnih vijeća za demokratsko građanstvo za primjenu modula odgoj i obrazovanje za zaštitu potrošača i osposobljavanje za osposobljavanje drugih učitelja i nastavnika članova županijskih stručnih vijeća	Agencija za odgoj i obrazovanje Hrvatska obrtnička komora	Kontinuirano	Vlastita sredstva HOK	0,00
Emitiranje specijalizirane tjedne edukativne TV i radio	Ravnateljstvo Hrvatske	Kontinuirano	HRT specijalizirane	0,00

emisije za potrošače kao dijela programske sheme Hrvatskog radija i Hrvatske televizije	Radio Televizije		emisije financira iz vlastitih sredstava	
Savjetovanje potrošača	Udruge za zaštitu potrošača Ministarstvo gospodarstva rada i poduzetništva	Provedba	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3811 – Tekuće donacije u novcu	1.300.000,00
Edukacija potrošača i trgovaca kroz projekte informiranja i edukacije	Ministarstvo gospodarstva rada i poduzetništva Udruge za zaštitu potrošača	Provedba	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača 3811 – Tekuće donacije u novcu	344.500,00
Edukacija o zaštiti potrošača sudionika u gradnji putem stručnog usavršavanja	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Tijekom 2010.	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Edukacija tvrtki kroz organizaciju seminara, okruglih stolova radi lakše implementacije Zakona o zaštiti potrošača	Hrvatska gospodarska komora i HUP	Tijekom 2010.	Vlastita sredstva HGK i HUP-a	0,00

2. Javne usluge

Javnim uslugama smatraju se (Sukladno odredbama članka 24. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09) distribucija električne energije, opskrba električnom energijom, distribucija plina, opskrba plinom, distribucija toplinske energije, opskrba toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova i javne komunikacijske usluge.

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

ZADACE	NOSITELJI	PLANIRANO 2010	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010.	
			Sifra, naziv aktivnosti, RACUN	IZNOS U KUNAMA
Rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Rješavat će se po zaprimljenim žalbama, prigovorima i zahtjevima	Vlastiti proračun Hrvatske energetske regulatorne agencije za 2010. Nisu planirana posebna sredstva budući da ove zadaće ulaze u redoviti posao agencije.	0,00
Zaštita potrošača kroz Savjet za zaštitu potrošača	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Planira se održavanje dvije do tri sjednice Savjeta za zaštitu potrošača	Vlastiti proračun Hrvatske energetske regulatorne agencije za 2010. 65.000,00 KN	0,00
Zaštita potrošača kroz suradnju s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Aktivnosti će se provoditi u skladu sa zahtjevima i potrebama	Vlastiti proračun Hrvatske energetske regulatorne agencije za 2010. Nisu planirana posebna sredstva budući da ove	0,00

potrošača			zadaci ulaze u redoviti posao agencije.	
<p>Informiranje i edukacija korisnika javnih komunikacijskih usluga (sudjelovanje u radio i TV emisijama, izrada brošura sa savjetima za korisnike, provođenje anketa sa korisnicima)</p>	<p>Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije</p>	<p>Planirane sve navedene aktivnosti te objava brošure</p>	<p>Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2010. Odobreno kao redovna djelatnost HAKOM-a.</p>	<p>0,00</p>
<p>Unaprijeđenje odnosa korisnika i operatora (rješavanje prigovora potrošača, stvaranje uvjeta na tržištu usluga s dodanom vrijednosti kako bi se potaknulo operatore na donošenje svog Kodeksa ponašanja prilikom pružanja usluga sa dodanom vrijednosti, kao oblika samoregulativne, izvršavanje odluka Agencije te kontrola općih uvjeta poslovanja i</p>	<p>Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije</p>	<p>Planirane sve navedene aktivnosti te obrada tržišta VAS usluga – draft Kodeks-a</p>	<p>Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2010. Odobreno kao redovna djelatnost HAKOM-a.</p>	<p>0,00</p>

primjene cjenovnih sustava operatora)				
Analizirati pružanje usluga na tržištu te na temelju tih rezultata, kao i zaprimljenih prigovora korisnika provoditi stručni nadzor	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	Kontinuirano	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2010. Odobreno kao redovna djelatnost HAKOM-a.	0,00
Izraditi i donijeti Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga i Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	I. kvartal 2010. Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2010. Odobreno kao redovna djelatnost HAKOM-a.	0,00
Izraditi Upute za izradu općih uvjeta poslovanja operatora	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	Objava uputa za izradu općih uvjeta poslovanja	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2010. Odobreno kao redovna djelatnost HAKOM-a.	0,00
Intenzivna suradnja u svim aktivnostima državnih i međudržavnih tijela i organizacija	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	Planirane sve navedene aktivnosti	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2010. Odobreno kao redovna	0,00

koje se bave zaštitom potrošača u elektroničkim komunikacijama i poštanskim uslugama			djelatnost HAKOM-a.	
Zaštita korisnika usluga u javnom cestovnom prijevozu putnika	Ministarstvo mora, prometa infrastrukture Hrvatska obrtnička komora Hrvatska gospodarska komora	Planira se pojačati nadzor inspekcije cestovnog prometa po predstavkama i pritužbama korisnika usluga u javnom cestovnom prometu.	Vlastita sredstva HOK-a 06505 MMPI A570000 Administracija i upravljanje	200.000,00
Pojačani nadzor nad javnom komunikacijskom mrežom	Ministarstvo mora, prometa infrastrukture	Planiranje i provedba	06505 MMPI A570000 Administracija i upravljanje	30.000,00
Pojačani nadzor nad pružanjem usluga s dodanom vrijednosti (060 brojevi)	Ministarstvo mora, prometa infrastrukture	Planiranje i provedba	06505 MMPI A570000 Administracija i upravljanje	30.000,00
Administrativno jačanje inspekcije	Ministarstvo mora, prometa infrastrukture	Planiranje i provedba	06505 MMPI A570000 Administracija i upravljanje	20.000,00
Donošenje novog Zakona o komunalnom gospodarstvu	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Kontinuirano (Provesti aktivnosti za donošenje Zakona)	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00

Upravni nadzor nad institucijama koje imaju javne ovlasti na području javnih komunalnih usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Provodi se kontinuirano	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Primjena kriterija količina za obračun skupljanja i odvoza komunalnog otpada	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Provedba (U skladu sa Zakonom o otpadu, JLS-e primjenjuju kriterij količine za obračun skupljanja i odvoza komunalnog otpada.)	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Nadzor odredbi Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na javne usluge koje se pružaju potrošačima	Državni inspektorat	Kontinuirano	<u>Aktivnost:</u> <u>A673000-</u> <u>Inspekcijski</u> <u>poslovi državnog</u> <u>inspektorata</u> Redovna djelatnost – ne iziskuje dodatna sredstva	0,00

3. Zdravstvene usluge

Zdravstvene usluge obavljaju se u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti, a nadzor provodi zdravstvena inspekcija Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi. S obzirom na to kako su pacijenti u najširem smislu riječi, potrošači, odnosno korisnici zdravstvenih usluga, bilo je potrebno donijeti Zakon o zaštiti prava pacijenata (NN 169/04).

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

Prema Zakonu o zaštiti potrošača svi davatelji zdravstvenih usluga moraju ispuniti obvezu isticanja cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga – sadržaj usluge, cijene i ostale uvjete korištenja zdravstvenih usluga.

S tim u vezi, davatelji zdravstvenih usluga trebaju pružiti obavijest o pravima potrošača – osiguranika, vezano uz cijene zdravstvenih usluga na način da se one istaknu, a dodatno još treba istaknuti koje usluge pacijenti dobivaju besplatno te za što i koliko participiraju u pružanju usluge, odnosno što plaćaju u cijelosti.

ZADAGE	NOSITELJI	PLANIRANO 2010	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010	
			Sifra, naziv aktivnosti, RACUN	IZNOS U KUNAMA
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	U provedbi	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00

4. Sigurnost i kakvoća hrane

Razvoj sustava zaštite potrošača temeljen na Zakonu o zaštiti potrošača i Nacionalnom programu zaštite potrošača jača ulogu i utjecaj svih nositelja njihove provedbe, a sve to značajno doprinosi jačanju povjerenja potrošača i njihovoj zaštiti u sustavu sigurnosti hrane i hrane za životinje.

Građani imaju veliku važnost i utjecaj ne samo pri nadležnim institucijama kao informatori sumnje o potencijalnoj opasnosti od zdravstveno neispravne hrane, već i kao donositelji povratnih informacija o mjerama kojima se otklanjaju navedene opasnosti.

Potrošači diljem svijeta smatraju trovanje hranom problemom koji je sve ozbiljniji i koji traži učinkovito rješavanje. Trovanje hranom ne samo da znatno utječe na zdravlje i dobrobit ljudi, već ima i ekonomske posljedice za pojedince, obitelji, zajednice, poslove i države.

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

ZADAGE	NOSITELJI	PLANIRANO 2010.	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010.	
			Sifra, naziv aktivnosti RACUN	IZNOS UKUPNAMA
Donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o hrani (NN br. 46/07)	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Provodi se kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	0,00
Usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije u Poglavlju 12. Sigurnost hrane, veterinarstvo i fitosanitarna politika	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Provodi se kontinuirano	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	0,00
Razvoj informatičko- komunikacijske tehnologije za sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje – HR RASFF ICT sustav	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Zajam Svjetske Banke (IBRD 73600) „Croatian Agricultural Acquis Cohesion Project (CAACP)“	0,00
Višegodišnji nacionalni plan službenih kontrola	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Nacionalni plan kontrola za mikotoksine i	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i	2010.	Redovita proračunska sredstva	0,00

teške metale u hrani	ruralnog razvoja		Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Procedure za provođenje službenih kontrola	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Pravilnik o provedbi Pravilnika o službenim kontrolama koje se provode radi verifikacije postupanja u skladu s odredbama propisa o hrani i hrani za životinje, a u odnosu na povećani broj službenih kontrola hrane i hrane za životinje neživotinjskog podrijetla pri uvozu	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Vodič o sljedivosti, povlačenju i opozivu hrane	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Pravilnik o pravilima uspostave nacionalne mreže institucija u području sigurnosti hrane i hrane za životinje	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Pravilnik o	Ministarstvo	2010.	Redovita	0,00

učestalosti uzorkovanja trupova, mljevenoga mesa i mesnih pripravaka te uvjetima i načinu smanjenja broja elementarnih jedinica uzorka u objektima manjeg kapaciteta proizvodnje	poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja		proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	
Vodič za mikrobiološke kriterije za hranu – 2. izdanje	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Pravilnik o ovlašćivanju službenih i referentnih laboratorija za hranu, hranu za životinje i zdravlje životinja	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Vodič za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane s dodacima za pojedine kategorije hrane – nastavak rada	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Implementiranje odredaba uspostavljenog zakonodavnog okvira	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2010.	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Usklađivanje s EU odredbama na	Ministarstvo kulture	Planirano je donošenje	Navedene aktivnosti	0,00

području prekograničnog prijenosa GMO-a	<p>Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi</p> <p>Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja</p> <p>Ministarstvo regionalnog razvoja, šumarstva i vodnog gospodarstva</p> <p>Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa</p> <p>Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva</p>	Pravilnika u II kvartalu 2010.	provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	
Pravilnik o hrani bez glutena	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Pravilnik je u fazi izrade i biti će završen u II kvartalu 2010.	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Pravilnik o zaštitnim mjerama na granici	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Pravilnik je poslan na suglasnost u MPRRR	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Pravilnik o	Ministarstvo	Pravilnik je u fazi	Navedene	0,00

pomoćnim tvarima u procesu proizvodnje	zdravstva i socijalne skrbi	izrade i biti će završen u II kvartalu 2010.	aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	
Pravilnik o aditivima	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Pravilnik je poslan na suglasnost u MPRRR	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Pravilnik o aromama	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Pravilnik je u fazi izrade i biti će završen u II kvartalu 2010.	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Izmjene i dopune Pravilnika o hrani za posebne prehrambene potrebe	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Pravilnik je poslan na suglasnost u MPRRR	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Izmjene Pravilnika o dodacima prehrani	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Pravilnik je u fazi izrade i biti će završen u II kvartalu 2010.	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo	0,00

			provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	
Izmjene Pravilnika o dječjoj hrani	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Pravilnik je u fazi izrade i biti će završen u III kvartalu 2010.	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Izmjene Pravilnika o obogaćenoj hrani	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Pravilnik je u fazi izrade i biti će završen u II kvartalu 2010	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Vodič za trgovine	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi HGK i HOK	Ocjena navedenog vodiča započela je u 2009. godini ali zbog velikog broja primjedbi vraćen je na doradu, te je još uvijek u fazi ocjene Tijekom 2010. nastavlja se usklađenosti vodiča te pomoći tvrtkama pri implementaciji istog kroz edukaciju.	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00

Vodič za pekare	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi I HOK	Ocjena navedenog vodiča započela je u 2009. godini ali zbog velikog broja primjedbi vraćen je na doradu, te je još uvijek u fazi ocjene	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Vodič za slastičare	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi I HOK	Ocjena navedenog vodiča započela je u 2009. godini ali zbog velikog broja primjedbi vraćen je na doradu, te je još uvijek u fazi ocjene	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00

Vodič za institucionalne kuhinje	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	Navedeni vodič je završen u 2010. Provedeno	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Kadrovsko ekipiranje (službeni veterinari), jačanje, edukacija	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Povećanje broja i raznih sadržaja edukacija osoblja koje provodi službene kontrole	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	2010.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja	0,00
Poboljšanje protoka informacija između pojedinih inspekcija koje provode službene kontrole	Ministarstvo poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2010.	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja te njihovo provođenje ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Kontinuirano odgovarati na upite potrošača	Hrvatska agencija za hranu	Nastavak aktivnosti u 2010.g.	<u>A815001, Administracija i upravljanje</u>	4.000,00

putem web stanice www.hah.hr i besplatnog telefona za potrošače: 0800-0025		kontinuirano	<u>HAH, 3231</u>	
Organiziranje znanstveno – stručnog skupa „Sigurnost hrane u Hrvatskoj“ u sklopu Biomer Career Faira u Zagrebu	Hrvatska agencija za hranu	U 2010.g. u sklopu proslave 5. godišnjice rada HAH priprema konferenciju sa međunarodnim sudjelovanjem	<u>A815001, Administracija i upravljanje HAH, 3233</u>	60.000,00
Uključivanje u kampanju za smanjenje soli u hrani	Hrvatska agencija za hranu	Početak 2010. godine u organizaciji Prehrambeno-tehnološkog fakulteta Osijek i Hrvatske agencije za hranu održan je stručni skup pod nazivom „SoLi zdravlje“. Tijekom 2010. godine planira se nastavak već započetih aktivnosti i edukacija s ciljem razvijanja svijesti o potrebi smanjenja unosa soli u organizam.	<u>A815001, Administracija i upravljanje HAH, 3239</u>	10.000,00
Promotivno – edukativne aktivnosti na sajmovima poljoprivrede u RH	Hrvatska agencija za hranu	2010.	<u>A815001, Administracija i upravljanje HAH, 3233</u>	10.000,00
Izdavanje knjige o Kemijskim i fizikalnim opasnostima u hrani	Hrvatska agencija za hranu	2010.	<u>A815001, Administracija i upravljanje HAH, 3237,3239</u>	50.000,00
Obavješćavanje potrošača o	Hrvatska agencija za	U 2010: Kontinuirano	<u>A815001, Administracija</u>	5.000,00

važnim pitanjima vezanim za sigurnost hrane putem web stranice i izdavanje informativnih letaka	hranu	objavljivanje vijesti o novim znanstvenim spoznajama na web stranici HAH-a, izrada plakata i letaka za edukaciju potrošača	<u>i upravljanje HAH, 3239</u>	
Pilot projekt edukacija o sigurnosti hrane za osnovne škole u suradnji s Agencijom za odgoj i obrazovanje	Hrvatska agencija za hranu	2010.	<u>A815001, Administracija i upravljanje HAH, 3233</u>	50.000,00
Praćenje sljedivosti hrane u cijelom hranidbenom lancu i u suradnji s potrošačkim udrugama	Hrvatska agencija za hranu	2010.	<u>A815001, Administracija i upravljanje HAH, 3233</u>	6.000,00

5. Sigurnost proizvoda

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

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

Novim Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda iz 2009. godine detaljno je uređena situacija u slučaju kada se na tržištu pojavi nesiguran proizvod, budući da je tada od iznimne važnosti pravodobno informirati javnost o pojavi nesigurnog proizvoda na tržištu, poglavito stoga što proizvod može biti namijenjen kategoriji potrošača (osobito djece i starijih osoba) koji bi mogli biti naročito osjetljivi na rizike koji se odnose određeni proizvod.

Zakonom su nadalje uređene i situacije kada se na tržištu pojavi ili nalazi nesiguran proizvod, a koje zahtijevaju brzu intervenciju nadležnih tijela.

Kako bi se osigurao što učinkovitiji nadzor nad provedbom ovog propisa, odnosno kako bi se osiguralo da proizvođači i distributeri ispunjavaju svoje obveze koje se odnose na

sigurnost proizvoda, ovim je Zakonom Državni inspektorat određen kao nadležno tijelo odgovorno za nadzor sigurnosti proizvoda na tržištu, koji ima ovlasti poduzimanja odgovarajućih mjera kao i primjenu odgovarajućih hitnih mjera u slučajevima kada proizvodi predstavljaju ozbiljan rizik.

Nadalje, Državni inspektorat kao nadležno tijelo za nadzor tržišta u pogledu opće sigurnosti proizvoda donosi godišnje programe nadzora pojedinih kategorija proizvoda ili rizika, prati i ažurira znanstvena i tehnička znanja glede sigurnosti proizvoda te redovito provjerava i procjenjuje funkcioniranje sustava nadzora i njegovu učinkovitost te na taj način osigurava visoku razinu zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača.

ZADACI	NOSITELJI	PLANIRANO 2010.	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010.	
			Šifra naziv aktivnosti: RACUN	IZNOS U KUNAMA
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije	Razna tijela državne uprave	Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o općoj sigurnosti proizvoda Uredba o izmjenama i dopunama Uredbe o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača Izmjene i dopune Tehničkih pravila za plovila unutarnje plovidbe koja se usklađuju sa izmjenjenom i dopunjenom EU Direktivom 2006/87/EC kao i njezinim izmjenama, a vezana su uz sigurnost proizvoda (Ministarstvo	Nisu potrebna dodatna sredstva već su ista osigurana u redovnom poslovanju navedene aktivnosti	0,00

		mora, prometa i infrastrukture)		
Pripreme za uspostavu sustava obavješćivanja potrošača i trgovaca o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo financija – Carinska uprava	Pripremne aktivnosti MMPI Administrativno jačanje inspekcije – edukacija inspektora i ovlaštenih djelatnika u nadzoru stavljanja na tržište rekreacijskih plovila, kao i zapošljavanje i tri inspektora u Upravi za sigurnost plovidbe, zaštitu mora i unut. Voda	Redovna proračunska sredstva (MF) Ministarstvo unutarnjih poslova (1091- Javni red, sigurnost i upravni poslovi, A553061 Redovita djelatnost) MMPI A570000 Administracija i upravljanje 3111 A4570017 Sigurnost pomorskog prometa 3213	110.000,00 10.000,00
Nadzor opće sigurnosti proizvoda stavljenih na tržište sukladno Godišnjem planu	Državni inspektorat	2010.	<u>Aktivnost: A673000-Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata</u> <u>Račun: 3237- Intelektualne i osobne usluge</u>	Izvor 11 – 93.000,00 Izvor 43 - 45.000,00

6. Trgovina

Trgovina je važna gospodarska djelatnost koja obuhvaća sve oblike trgovačkih aktivnosti, od nabave robe kod proizvođača do isporuke te robe krajnjem potrošaču.

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

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

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

U tom smislu, a zbog usklađivanja s novonastalim uvjetima na tržištu te uređenja niza područja koja važećom regulativom nisu bila pokrivena (tipologija prodavaonica, detaljno razrađeni uvjeti za sve oblike trgovanja, uređenje direktne prodaje putem posrednika, pokretna prodaja, nepošteno trgovanje i niz drugih područja sve do nedovoljnih sankcije za pojedine prekršaje), a što je utjecalo na porast sive ekonomije, nelojalne tržišne utakmice i sporiji razvoj ove djelatnosti, 2008. godine usvojen je novi Zakon o trgovini (NN 87/08, 96/08, 116/08 i 76/09) kojim su uređeni uvjeti za obavljanje i stvoren pravni temelj za funkcioniranje i daljnji razvoj trgovačke djelatnosti u Republici Hrvatskoj.

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

Slijedom predmetnog Zakona tijekom 2009. godine doneseni su podzakonski akti koji detaljnije uređuju pojedina područja u trgovini, a osobito je važno istaknuti niz podzakonskih akata kojima se po prvi puta uređuju određena područja trgovine.

ZADACE	NOSITELJI	PLANIRANO	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010	
		2010.	Sifra, naziv aktivnosti, RACUN	IZNOS U KUNAMA
Stvarati osnove za bolje uređenje pojedinih područja reguliranih Zakonom o trgovini.	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Izrada Uredbe o određivanju kriterija i posebnih uvjeta za obavljanje trgovine u određenim vrstama prodajnih objekata.	Redovita aktivnost ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
	Hrvatska gospodarska komora	Izrada Pravilnika o posebnim uvjetima stručne spremlje za	Proračunska sredstva MINGORP-a Vlastita sredstva	

		određena zanimanja u trgovini, Izrada Strategije razvoja trgovine	HGK Vlastita sredstva HOK	
Stvarati bazu podataka za popis prodavaonica i oblika prodaje u trgovini na malo što će omogućiti praćenje svih promjena u maloprodajnoj strukturi prema pojedinim vrstama prodavaonica	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Hrvatska gospodarska komora	Kontinuirano	Redovita aktivnost ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Nastaviti s provedbom donesenih propisa kao i s analiziranjem postojeće regulative u cilju sagledavanja učinaka iste na razvoj djelatnosti trgovine	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Kontinuirano	Redovita aktivnost ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Održavanje visokog standarda stručnog obrazovanja i etičkog ponašanja posrednika u prometu nekretninama,	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva Hrvatska gospodarska komora	Kontinuirano	Vlastita sredstva HGK	0,00

a što će se odraziti na višu razinu usluge i učinkovitiju zaštitu potrošača.				
--	--	--	--	--

7. Financijske usluge, osigurateljne usluge i bankarstvo

Pod pojmom financijskih usluga podrazumijeva se bilo koja bankarska usluga, kreditna usluga te osigurateljna usluga, mirovinske, ulagačke ili platežne naravi. U Hrvatskoj su financijskim uslugama obuhvaćene sve usluge koje pružaju banke, bez obzira radi li se o bankovnim uslugama ili ostalim financijskim uslugama, uslugama kreditnih unija i stambenih štedionica, uslugama koje obavljaju tzv. ovlaštena društva pri ulaganju u vrijednosne papire, a to su opet banke ili društva za poslovanje s vrijednosnim papirima. Tu treba navesti i usluge investicijskih fondova, čiji su osnivači mahom banke. Odvojeno područje financijskog tržišta čine mirovinski fondovi, koje nadzire i posebno nadzorno tijelo (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga-HANFA). Usluge osigurateljnih društava predstavljaju razvijeni tržišni segment financijskih usluga, koji je još uvijek relativno odvojen od bankarskog.

ZADACE	NOSITELJI	PLANIRANO 2010.	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010.	
			Sifra, naziv aktivnosti RACUN	IZNOS U KUNAMA
Osigurati da sve kreditne institucije: a) imaju pisane procedure rješavanja prigovora potrošača; b) na transparentan način upoznaju potrošače s tijekom i dinamikom postupka rješavanja eventualnih	Hrvatska Narodna Banka	Kontinuirano	Redovna sredstva Hrvatske narodne banke	0,00

prigovora; c) u svojim poslovnicama imaju lako uočljiv šalter na kojem se primaju prigovori potrošača i d) vode evidenciju rješavanja prigovora i o tome redovito informiraju Hrvatsku narodnu banku;				
Kontinuirano nadzirati kreditne institucije u kontekstu njihove obveze informiranja potrošača o proceduri rješavanja prigovora;	Hrvatska Narodna Banka	Kontinuirano	Redovna sredstva Hrvatske narodne banke	0,00
Potaknuti kreditne institucije da dodatno pojednostave prodajne materijale koji bi bili u dovoljnoj mjeri razumljivi prosječnom potrošaču;	Hrvatska Narodna Banka	Kontinuirano	Redovna sredstva Hrvatske narodne banke	0,00
Potaknuti Hrvatsko udruženje banaka i Hrvatsku gospodarsku komoru da zajednički pristupe izradi Kodeksa dobre bankovne prakse koji bi prihvatile i primjenjivale sve kreditne institucije	Hrvatska Narodna Banka	2010.	Redovna sredstva Hrvatske narodne banke	0,00
Regulirati obvezu kreditnih institucija da redovito	Hrvatska Narodna Banka	2010.	Redovna sredstva Hrvatske narodne	0,00

izrađuju izvješće o usklađenosti svog poslovanja sa navedenim Kodeksom;			banke	
Osnažiti suradnju Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja i Hrvatske narodne banke te provesti istraživanja na tržištima u kontekstu prakse prodaje vezanih proizvoda	Hrvatska Narodna Banka	2010.	Redovna sredstva Hrvatske narodne banke	0,00
Ojačati suradnju između Hrvatske narodne banke, Hrvatske udruge banka, Hrvatske gospodarske komore, HOK-a te tijela za zaštitu potrošača i na planu edukacije potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga;	Hrvatska Narodna Banka	2010.	Redovna sredstva Hrvatske narodne banke	0,00
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene ka podizanju razine znanja novinara o financijskim pitanjima;	Hrvatska Narodna Banka	2010.	Redovna sredstva Hrvatske narodne banke	0,00
Pravilnik o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja i Pravilnik o obvezi informiranja potrošača i o dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope	Ministarstvo financija	Provedeno I. kvartal 2010.	Redovna proračunska sredstva	0,00

Analiza potreba i provedba pilot projekta financijske pismenosti	Ministarstvo financija	2010.	Redovna proračunska sredstva	0,00
Analiza potreba i pokretanje projekta financijske pismenosti na temelju rezultata pilot projekta	Ministarstvo financija	2010.	Redovna proračunska sredstva	0,00
Zakon o institucijama za elektronički novac	Ministarstvo financija Hrvatska narodna banka	IV. kvartal 2010.	Redovna sredstva Hrvatske narodne banke	0,00

8. Turizam i ugostiteljske usluge

Ministarstvo turizma u narednom razdoblju planira donijeti podzakonske propise za provedbu Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 68/07). Iako su navedenim Zakonom regulirana određena pitanja iz područja zaštite potrošača u pružanju turističkih usluga, radi cjelovitije i učinkovitije zaštite potrošača podzakonskim propisima trebalo bi detaljnije regulirati pružanje turističke usluge u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuju športsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, splavarenje, rafting, padobransko jedrenje, skakanje s užetom) uključivo obrazovanje kadrova za njihovo provođenje.

U pripremu navedenih propisa (koje je ovlašten donijeti ministar turizma uz suglasnost ministra nadležnog za područja obuhvaćena pojedinim oblikom turističke ponude, odnosno ministra nadležnog za šport i obrazovanje) bit će uključene i strukovne udruge, udruge poslodavaca te drugi stručnjaci iz područja na koji će se određeni propis odnositi.

ZADACI	NOSITELJI	PLANIRANO 2010.	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010.	
			Sifra, naziv aktivnosti RACUN	ZNOS U KUNAMA
Donošenje podzakonskih akata vezanih uz pružanje turističke usluge u posebnim oblicima turističke	Ministarstvo turizma	2010.	Ministarstvo turizma -Nije potrebno osigurati dodatna sredstva	0,00

ponude koje uključuju športsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, splavarenje, rafting, padobransko jedrenje, skakanje s užetom)				
---	--	--	--	--

9. Promet nekretninama

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

Ovaj Zakon, koji je stupio na snagu 26. listopada 2007. godine, predstavlja pravni temelj za sigurno, standardizirano trgovanje nekretninama, odnosno za posredovanje u prometu nekretnina, a mjerodavnim tijelima omogućava djelotvoran nadzor. Svim potrošačima, korisnicima usluga posrednika u prometu nekretnina Zakon pruža transparentan i pravno sigurniji sustav u prometu nekretnina, a za posrednike uređuje uvjete za odgovornije i profesionalnije postupanje prilikom pružanja usluga.

Od ljeta 2008 godine HGK je s ciljem da se kandidati što kvalitetnije pripreme za polaganje stručnog ispita za agenta posredovanja u prometu nekretnine održala trinaest ciklusa pripremnih seminara za polaganje stručnog ispita koji je do sada polazilo 406 osoba. U istom razdoblju stručni ispit za agenta posredovanja u prometu nekretnina položilo je 1697 osoba.

Tako je u Imenik agenata, a koji se vodi pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, do sada upisano 1289 agenata, stručno osposobljenih za posredovanje u prometu nekretnina.

Registar posrednika u prometu nekretnina, u koji je do sada upisano 889 posrednika, također se vodi pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

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

Osobito je važno naglasiti da su Imenik i Registar javni te dostupni na internetu na web stranicama Hrvatske gospodarske komore u koje svatko ima pravo uvida, te se na taj način omogućava potrošačima dobivanje kvalitetnije usluge i veća pravna sigurnost, a

posrednicima u prometu nekretnina stjecanje ugleda i utemeljenosti koji će utjecati i na povećanje opsega njihovog posla, a time i prihoda.

Temeljem Zakona o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona (NN 88/05, članka 146.a.) Hrvatska gospodarska komora osnovala je i vodi Očevidnik nekretnina i pokretnina koje se prodaju u ovršnom postupku.

Očevidnik se vodi o svim nekretninama koje se prodaju u ovršnom postupku, a o pokretninama ako je njihova procijenjena vrijednost veća od 50.000,00 kuna.

Kako bi informacije o imovini koja se prodaje u stečajnom postupku bile uistinu transparentne, donošenjem i objavom Zakona o izmjenama i dopunama stečajnog zakona, Hrvatska gospodarska komora je postala zakonski obvezna da na svojim stranicama HGK objavi i Očevidnik nekretnina i pokretnina koje se prodaju u stečajnom postupku.

Uvidom u Očevidnik nekretnina i pokretnina koje se prodaju u stečajnom postupku omogućena je dostupnost podataka svim zainteresiranim strankama koje su sada u mogućnosti sudjelovati na dražbama vezanim uz kupnju odnosno prodaju nekretnina i pokretnina iz stečajne mase.

Stečajni upravitelj je dužan, uz odgovarajuću primjenu pravila ovršnoga postupka, Hrvatskoj gospodarskoj komori bez odgode dostaviti podatke o svim nekretninama koje se prodaju u stečajnom postupku, a o pokretninama ako je njihova procijenjena vrijednost veća od 50.000,00 kuna.

ZADACE	NOSITELJI	PLANIRANO 2010	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010	
			Sifra, naziv aktivnosti RACUN	IZNOS U KUNAMA
Provođenja stručnog ispita za agente posredovanja u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	Nastavlja se prema plan. Stručni ispiti se provode kontinuirano, 1 mjesečno	Vlastita sredstva HGK	0,00
Vođenje imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva	Nastavlja se prema planu. Kontinuirani unos podataka, ažuriranje i rad na poboljšanju registara.	Vlastita sredstva HGK	0,00
Provođenje edukacije za agente posredovanja u prometu	Hrvatska gospodarska komora	Nastavlja se prema planu. Seminari se provode sukladno	Vlastita sredstva HGK	0,00

nekretnina		iskazanoj potrebi		
Izrada Kodeksa etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	Usvajanje Kodeksa etike	Vlastita sredstva HGK	0,00
Forum poslovanja nekretninama	Hrvatska gospodarska komora	Planiran 15. Forum poslovanja nekretninama	Vlastita sredstva HGK	0,00
Izrada zakonskog okvira i upravni nadzor nad primjenom Zakona	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Uočene potrebe za izmjenama u Zakonu, koje će uslijediti tijekom 2010.g.	Redovita aktivnost ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Donošenje rješenja o upisu u imenik agenata i o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti posredovanja	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	Kontinuirano	Redovita aktivnost ne iziskuje dodatna sredstva	0,00
Vođenje Očevidnika nekretnina i pokretnina koje se prodaju u ovršnom i stečajnom postupku	HGK	Kontinuirano	Vlastita sredstva HGK	0,00

10. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova

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

Prednost izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova je u tome što je ovakav način puno fleksibilniji od upućivanja tužbe na sud i što u mnogim slučajevima može bolje

udovoljiti potrebama i zahtjevima kako potrošača tako i trgovaca. U usporedbi sa redovnim sudstvom, ovi su sustavi puno jeftiniji, brži i manje formalni, što znači da su pogodno sredstvo potrošačima koji traže pravnu zaštitu, a u isto vrijeme velikim dijelom rasterećuju redovite sudove što je i u skladu sa reformom hrvatskog pravosuđa.

Prema članku 130. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09) u Republici Hrvatskoj postoji mogućnost da se u slučaju spora između potrošača i trgovca može podnijeti prijedlog za mirenje pri nekom od centara za mirenje, kao i prijavu Sudu časti Hrvatske gospodarske komore ili Sudu časti Hrvatske obrtničke komore.

Unatoč tome što je sudjelovanje članova Komora (trgovaca) pred ovim sudovima obvezatno te neodazivanje pozivu suda proizvodi za trgovca pravne posljedice jer daje sudu mogućnost izricanja stegovnih sankcija, glavni cilj postupka koji se vodi pred ovim sudovima je sklapanje nagodbe između trgovca i potrošača, čime se u većini slučajeva rješava i materijalno pravni zahtjev stranke.

Upravo obvezatnost postupka pred sudovima časti za članove Komora značajno utječe na spremnost obje stranke na sklapanje nagodbe što je i bitna razlika prema centrima za mirenje pred kojima je cijeli postupak rješavanja potrošačkih sporova od početka do kraja potpuno dobrovoljan, a što utječe i na za sada daleko manje korištenje ovog načina rješavanja potrošačkih sporova.

Stoga bi radi osiguranja veće razine zaštite potrošača kroz sustav izvansudskog rješavanja sporova trebalo primarno provoditi odgovarajuću edukaciju i promoviranje postupaka pred komorskim sudovima časti kako bi potrošači prepoznali ovaj vid zaštite, te i kao uvod u veće korištenje drugih načina izvansudskog rješavanja sporova, posebno pred centrima za mirenje.

ZADAĆE	NOSITELJI	PLANIRANO 2010.	FINANCIJSKA SREDSTVA ZA 2010. ŠIFRA, NAZIV AKTIVNOSTI, RAČUN, IZNOS
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	MINGORP Sud časti HOK Sud časti HGK (Centri za mirenje)	Financijska potpora izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova	A560054 Nacionalni program za zaštitu potrošača, 3811 Iznos u kn: 220.000,00
Doprinos izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova - zaprimanje pismenih prijava potrošača i	Sud časti pri HGK	-Zaprimanje pismenih prijava potrošača -postupanje po potpunim i pravodobnim prijavama: zakazivanje	Vlastita sredstva HGK i raspoloživa sredstva državnog proračuna

<p>provođenje postupka sukladno Pravilniku o Sudu časti HGK, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača,</p>		<p>prethodnih postupaka mirenja, odnosno ročišta -donošenje odluka prvostupanjskih vijeća -objava pravomoćno izrečenih mjera</p>	
<p>Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanjske odluke Suda</p>	<p>Sud časti pri HGK</p>	<p>Zaprimanje žalbi podnesenih na prvostupanjske odluke te rješavanje istih na sjednicama drugostupanjskih vijeća</p>	<p>Vlastita sredstva HGK i raspoloživa sredstva državnog proračuna</p>
<p>Objava Zbirke pravomoćnih odluka Suda časti donesenih u razdoblju 2006.-2009. god. i temeljnih propisa iz područja zaštite kupaca, potrošača i korisnika usluga</p>	<p>Središnjica HGK i Sud časti pri HGK</p>	<p>Objava i distribucija Zbirke pravomoćnih odluka Suda časti za razdoblje 2006.-2009. i temeljnih propisa iz područja zaštite kupaca, potrošača i korisnika usluga</p>	<p>Vlastita sredstva HGK</p>
<p>Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti</p>	<p>Sud časti HGK</p>	<p>Provođenje Plana stručnog usavršavanja i obrazovanja djelatnika Suda za 2010. god.</p>	<p>Vlastita sredstva HGK</p>
<p>Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim</p>	<p>Sud časti HOK-a</p>	<p>Zaprimanje pisanih prijava potrošača. Postupanje po potpunim i pravodobnim prijavama: zakazivanje prethodnih postupaka mirenja, ročišta Donošenje odluka prvostupanjskih i</p>	<p>Vlastita sredstva HOK i raspoloživa sredstva državnog proračuna</p>

sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri HOK-		drugostupanjskih vijeća. Izvršenje pravomoćno izrečenih mjera.	
Izrada i objava Zbirke pravomoćnih odluka Suda Časti HOK-a	Sud časti HOK-a	Objava i distribucija Zbirke pravomoćnih odluka Suda časti	Vlastita sredstva HOK
Vođenje Registra sudskih mjera i izvršenje sudskih mjera	Sud časti HOK-a	Upis i izvršenje pravomoćno izrečenih mjera društvene stege	Vlastita sredstva HOK

ZAKLJUČAK

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

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

Konkretna provedba politike zaštite potrošača u određenim područjima i određenom razdoblju razrađena je kroz Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2009–2012. godine, a ovim Akcijskim planom za provedbu mjera na području zaštite potrošača detaljno se razrađuju aktivnosti koje će se provoditi u 2010. godini, a kako bi se podigla razina zaštite potrošača u RH.

Podizanje razine javne svijesti, daljnje jačanje nadzora nad tržištem koje će omogućiti minimiziranje mogućnosti plasmana nesigurnih i opasnih proizvoda na tržište, jačanje sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova te edukacija cjelokupne javnosti kroz kontinuiran dijalog s civilnim društvom i gospodarskim sektorom samo su neka od prioritetnih područja koja su obuhvaćena novim strateškim programom kao i mjerama koje će se provoditi tijekom 2010 godine.

KRATICE

AZOO	AGENCIJA ZA ODGOJ I OBRAZOVANJE
ASO	AGENCIJA ZA STRUKOVNO OBRAZOVANJE I OBRAZOVANJE ODRASLIH
DI	DRŽAVNI INSPEKTORAT
EU	EUROPSKA UNIJA
GMO	GENETSKI MODIFICIRANI ORGANIZMI
HACCP	ANALIZA OPASNOSTI I KRITIČNE KONTROLNE TOČKE (HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINT)
HAH	HRVATSKA AGENCIJA ZA HRANU
HAKOM	HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
HANFA	HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA
HERA	HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA
HGK	HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA
HNB	HRVATSKA NARODNA BANKA
HOK	HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA
HRT	HRVATSKA RADIOTELEVIZIJA
HR	HRVATSKI RADIO
HTV	HRVATSKA TELEVIZIJA
HUP	HRVATSKA UDRUGA POSLODAVACA
JLS	JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE
MF	MINISTARSTVO FINANCIJA
MINGORP	MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA
MK	MINISTARSTVO KULTURE
MMPI	MINISTARSTVO MORA, PROMETA I INFRASTRUKTURE
MPRRR	MINISTARSTVO POLJOPRIVREDE, RIBARSTVA I RURALNOG RAZVOJA
MRRSVG	MINISTARSTVO REGIONALNOG RAZVOJA, ŠUMARSTVA I VODNOGA GOSPODARSTVA
MT	MINISTARSTVO TURIZMA
MUP	MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA
MZOPUG	MINISTARSTVO ZAŠTITE OKOLIŠA, PROSTORNOG UREĐENJA I GRADITELJSTVA
MZOŠ	MINISTARSTVO ZNANOSTI, OBRAZOVANJA I ŠPORTA
MZSS	MINISTARSTVO ZDRAVSTVA I SOCIJALNE SKRBI
MŽSV	MEĐUŽUPANIJSKO STRUČNO VIJEĆE
NN	NARODNE NOVINE
HR RASFF ICT	INFORMACIJSKO KOMUNIKACIJSKA TEHNOLOGIJA SUSTAVA BRZOG UŽBUNJIVANJA ZA HRANU I HRANU ZA ŽIVOTINJE NA RAZINI REPUBLIKE HRVATSKE
RH	REPUBLIKA HRVATSKA
RiTT	RADIJSKA I TELEKOMUNIKACIJSKA TERMINALNA OPREMA
TV	TELEVIZIJA
VAS	USLUGE S DODANOM VRIJEDNOSTI