

UOI tekst 10.6.13

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2013. DO 2016. GODINE

1. UVODNE NAPOMENE

Politiku zaštite potrošača predstavlja skup različitih mjera i aktivnosti usmjerenih na jačanje uloge i zaštitu prava potrošača kao ekonomski slabije strane koja djeluje na tržištu u neprofesionalne svrhe, odnosno kupuje za osobne ili obiteljske potrebe. Moderno tržište bazirano je, s jedne strane na konkurentnosti poduzetnika koji svoju poslovnu politiku usmjeravaju, između ostaloga, na visoki stupanj zaštite potrošača, a s druge strane u velikoj mjeri ovisi o zadovoljstvu potrošača koji svojim povjerenjem nagrađuju one poduzetnike kod kojih su prepoznali kvalitetan i siguran proizvod kao i dobru poslovnu praksu.

Sklapanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju 2001. godine Republika Hrvatska opredijelila se za europski put i europske standarde zaštite potrošača. Od 2001. godine do danas postignuti su značajni rezultati u području politike zaštite potrošača.

Usvojen je moderan pravni okvir, osposobljeni su i educirani administrativni kapaciteti u okviru ustrojenih državnih tijela zaduženih za kreiranje i provedbu politike zaštite prava potrošača, prepoznato je djelovanje udruga za zaštitu potrošača kao doprinos civilnog sektora u ovom području, definirana je strategija politike zaštite potrošača, jednom riječju, izgrađena je ukupna infrastruktura potrebna za kreiranje i provedbu učinkovite politike zaštite potrošača.

Međutim, time proces izgradnje hrvatskog sustava zaštite potrošača još uvijek nije završen. Iako se u posljednjih desetak godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom razdoblju kontinuirano djelovati u cilju unaprjeđenja politike zaštite potrošača, posebice u svjetlu činjenice skorašnjeg punopravnog članstva Republike Hrvatske u Europskoj uniji, slijedom čega će i hrvatski potrošači postati dijelom jedinstvenog gotovo petstomilijunskog zajedničkog tržišta.

2. PRAVNI TEMELJI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Donošenjem prvog Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 96/2003) u lipnju 2003. godine u Republici Hrvatskoj započeo je postupak implementacije smjernica Europske unije iz područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav čime se preuzimaju europska pravila ponašanja na tržištu, kako u pogledu zaštite prava potrošača, tako i same edukacije i informiranja potrošača.

Zakonom o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 79/07, 125/07, 75/09, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12 i 56/13) iz srpnja 2007. godine, kao i njegovim izmjenama i dopunama iz 2009., 2012. i

2013. godine hrvatsko zakonodavstvo kontinuirano se usklađivalo s pravnom stečevinom Europske unije iz ovog područja.

Zakonom o zaštiti potrošača implementirane su sljedeće direktive i to:

1. Direktiva 98/6/EC Europskoga parlamenta i Vijeća od 16 veljače 1998. o zaštiti potrošača vezana uz isticanje cijena na ponuđenim proizvodima
2. Direktiva 97/7/EC Europskoga parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača pri sklapanju ugovora na daljinu
3. Direktiva Vijeća 93/13/EEC od 5. travnja 1993. propisuje nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima
4. Direktiva Vijeća 85/577/EEC od 20. prosinca 1985. štiti potrošače pri sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca
5. Direktiva 2002/65/EC o financijskim uslugama na daljinu
6. Direktiva 2008/122/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu, o dugoročnim proizvodima za odmor, ponovnoj prodaji i razmjeni
7. Direktiva 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim djelovanjima
8. Direktiva 2009/22/EZ EUROPSKOGA PARLAMENTA I VIJEĆA od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (kodificirana verzija)

Temeljem Zakona o zaštiti potrošača doneseni su sljedeći pozakonski akti i to:

U veljači 2008. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Narodne novine, br. 21/08, 81/08, 90/08, 92/08, 43/09, 96/09, 150/09, 27/10, 124/10, 88/11 i 98/12) kao svojeg savjetodavnog tijela.

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

U listopadu 2009. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka radi zaštite kolektivnih interesa potrošača (Narodne novine, broj 124/2009) kojom su Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva), Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (sada Ministarstvo zdravlja), Državni inspektorat, Agencija za elektroničke medije, Pravobranitelj za djecu, »Potrošač« Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača i Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske određeni kao osobe ovlaštene za pokretanje postupka pred nadležnim trgovačkim sudom radi zaštite kolektivnih interesa potrošača.

Nadalje, u travnju 2010. godine ministar gospodarstva donio je Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga (Narodne novine, br. 52/10 i 86/10) kojim se detaljnije uređuje ovo područje na način da su taksativno određeni proizvodi za koje je obvezno navođenje cijene za jedinicu mjere kao i način isticanja maloprodajne cijene prilikom prodaje proizvoda i usluga.

U svibnju 2010. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji nacionalnih tijela, odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 65/2010). Ovom je Uredbom Državni inspektorat određen kao nadležno tijelo i jedinstveni ured za vezu. Predmetna uredba stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

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

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

Vlada Republike Hrvatske donijela je u srpnju 2009. godine Uredbu o određivanju osoba ovlaštenih za pokretanje postupka u svrhu kolektivne zaštite trgovaca od nedopuštenog oglašavanja (Narodne novine, br. 88/09 i 155/09).

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

Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda (Narodne novine, br. 30/09 i 139/10) u potpunosti su implementirane Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ), te Direktiva (87/357/EEZ) koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača (opasne imitacije).

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

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

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

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

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

Radi što učinkovitijeg provođenja nadzora nad tržištem u području sigurnosti proizvoda ministar gospodarstva periodično objavljuje ažurirani Popis hrvatskih normi u području opće sigurnosti proizvoda (Narodne novine, br. 110/09, 133/10 i 56/12).

Ministar gospodarstva također je objavio i Pravilnik o obavješćivanju o proizvodu koji je opasan za potrošače (Narodne novine, br. 55/10 i 90/10) kao i Vodič za procjenu i vrednovanje rizika (www.mingo.hr).

Temeljem Zakona o općoj sigurnosti proizvoda ministar gospodarstva je u 2011. godini donio Naredbu o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat i Naredbu o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ (Narodne novine, br. 19/11, 54/11, 40/12 i 58/13), te u 2012. i 2013. godini Naredbe o izmjeni istih, a kojima se produžilo njihovo važenje.

Osim Zakonom o zaštiti potrošača, te Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda interesi potrošača štite se još i nizom propisa koji uređuju različita prava potrošača, kao što su: Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine, br. 35/05 i 41/08), Zakon o potrošačkom kreditiranju (Narodne novine, br. 75/09 i 112/12), Zakon o kreditnim institucijama (Narodne novine, 117/08, 74/09, 153/09 i 108/12), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (Narodne novine, broj 20/2010), Zakon o trgovini (Narodne novine, br. 87/08, 96/08, 116/08, 76/09 i 114/11), Zakon o komunalnom gospodarstvu (Narodne novine, br. 36/95, 70/97, 128/99, 57/00, 129/00, 59/01, 26/03, 82/04, 110/04, 178/04, 38/09, 79/09, 153/09, 49/11, 84/11, 90/11 i 144/12), Zakon o normizaciji (Narodne novine, broj 139/2003), Zakon o hrani (Narodne novine, br. 46/07, 84/08 i 55/11), Zakon o informiranju potrošača o hrani (Narodne novine, broj 56/2013), Zakon o energiji (Narodne novine, broj 120/2012), Zakon o učinkovitom korištenju energije u neposrednoj potrošnji (Narodne novine, br. 152/08 i 55/12), Zakon o tržištu plina („Narodne novine“ broj 28/2013), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti (Narodne novine, broj 120/2012), Zakon o tržištu električne energije (Narodne novine, broj 22/2013), Zakon o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom (Narodne novine, br. 42/05 i 20/10), Zakon o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 73/08, 90/11 i 133/12), Zakon o Hrvatskoj radioteleviziji (Narodne novine, broj 137/2010), Zakon o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj 144/2012), Zakon o zaštiti zraka (Narodne novine, broj 130/2011), Zakon o zaštiti osobnih podataka (Narodne novine, br. 103/03, 118/06, 41/08, 130/11 i 106/12), Zakon o zaštiti prirode (Narodne novine, br. 70/05, 139/08 i 57/11), Zakon o zaštiti okoliša (Narodne novine, broj 110/2007), Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (Narodne novine, br.132/98, 63/08, 134/09), Pomorski zakonik, (Narodne novine, br. 181/04, 76/07, 146/08, 61/11 i 56/13), Zakon o genetski modificiranim organizmima (Narodne novine, br.70/05, 137/09 i 28/13) Zakon o kemikalijama (Narodne novine, broj 18/2013),

Zakon o otpadu (Narodne novine, br.178/04, 153/05, 111/06, 110/07, 60/08 i 87/09), Zakon o vodama (Narodne novine, br. 153/09, 63/11, 130/11 i 56/13), Zakon o financiranju vodnoga gospodarstva (Narodne novine, br. 153/09 i 56/13) i drugi.

3. TEMELJNA POTROŠAČKA PRAVA

Na razini Europske unije, temeljna prava sadržana su u članku 129 a. Ugovora o funkcioniranju Europske unije kojima se osigurava visoka razina zaštite prava potrošača, u cilju zaštite zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, te jačanje prava na informiranje i edukaciju.

Veliki važnost daje se ostvarenju prava potrošača na sigurnost, što uključuje i pravo potrošača na kupovanje sigurnih proizvoda i usluga. Prema tome, proizvodi koji se stavljaju na tržište moraju udovoljiti svim sigurnosnim zahtjevima, što podrazumijeva i odgovarajuće označavanje i potrebna upozorenja na proizvodima. Pravo na informiranje uključuje pravo potrošača na potpune i nepristrane informacije o proizvodima i uslugama, temeljem čega potrošač može donijeti odgovarajuću odluku o kupnji. Pravom na pritužbe i lakši pristup pravdi potrošači mogu izraziti nezadovoljstvo vezano uz kupljeni proizvod ili izvršenu uslugu. Pravo na edukaciju potrošača odnosi se na stjecanje relevantnih znanja i vještina, temeljem kojih mogu donositi informirane odluke o kupnji proizvoda i uslugama.

Pravo na zastupanje odnosno udruživanje potrošača u interesne skupine također je jedno od temeljnih potrošačkih prava i sloboda. Isto tako, pravo potrošača na zdrav životni okoliš podrazumijeva pravo na život i rad u okruženju koje nije štetno i ne ugrožava zdravlje i život potrošača, dok s druge strane, sami potrošači svojim ponašanjem i odlukama trebaju doprinositi stvaranju zdravijeg životnog i radnog okoliša.

4. INSTITUCIONALNI OKVIR POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Zakonom o zaštiti potrošača i ostalim propisima kojima se sektorski uređuju pojedini segmenti zaštite potrošača uređen je pravni okvir politike zaštite potrošača, dok se ciljevi, mjere, i provedbene aktivnosti politike zaštite potrošača za četverogodišnje razdoblje uređuju glavnim strateškim dokumentom - Nacionalnim programom zaštite potrošača kojeg donosi Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske.

U Republici Hrvatskoj do sada su donesena tri Nacionalna programa zaštite potrošača i to dva dvogodišnja; za razdoblje od 2005. do 2006. godine, za razdoblje od 2007. do 2008. godine, te jedan četverogodišnji za razdoblje od 2009. do 2012. godine kao i Izvješća o provedbi istih.

Nositelji politike zaštite potrošača određeni Zakonom o zaštiti potrošača, jesu: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, Državni inspektorat i ostala nadzorna tijela, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne)

samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca kao i ostala tijela javne vlasti i to svako iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača te udruge za zaštitu potrošača.

Ministarstvo gospodarstva kao jedan od nositelja politike zaštite potrošača poduzima čitav niz aktivnosti u cilju daljnjeg razvoja sustava zaštite potrošača, a koje se sastoje od kreiranja ukupne politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, kontinuiranog praćenja svih promjena europskog zakonodavstva i preuzimanja istih u hrvatsko zakonodavstvo, kao i čitav niz aktivnosti koje se odnose na samu provedbu politike zaštite potrošača.

Kako bi se osiguralo što kvalitetnije provođenje politike zaštite potrošača uključena su i druga tijela i institucije kao što su: Ministarstvo financija, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Državni inspektorat, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Hrvatski zavod za norme, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, Hrvatska energetska regulatorna agencija, Hrvatska akreditacijska agencija, Hrvatska narodna banka, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, visokoobrazovne institucije, komorska i poslovna udruženja trgovaca, te druge stručne i znanstvene institucije.

5. INSTITUCIONALNI OKVIR POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U EUROPSKOJ UNIJI

Zaštita potrošača predstavlja važan segment unutarnjeg tržišta. Činjenica da je potrošač slabija strana na tržištu, te da trgovac raspolaze s više znanja i informacija o proizvodima koje prodaje u odnosu na potrošača koji ih kupuje – može dovesti do neravnoteže na tržištu i to na štetu potrošača. Upravo zbog toga potreban je kontinuirani razvoj europskog zakonodavstva u području zaštite prava potrošača, a kojim se bave različite stručne službe Europske komisije.

Politika zaštite potrošača u nadležnosti je Opće uprave za zdravlje i potrošače (*eng. DG SANCO*). Glavne zadaće Opće uprave za zdravlje i potrošače jesu praćenje implementacije propisa u području sigurnosti hrane i proizvoda, potrošačkih prava i javnog zdravlja, predlaganje propisa, projekata i mjera u područjima u kojima je to potrebno.

Opća uprava za pravosuđe (*eng. DG Justice*) ne bavi se generalno politikom zaštite potrošača, već su njene aktivnosti usmjerene na zaštitu prava potrošača kao jedne od stranaka ugovornog odnosa.

Jedan od važnijih oblika suradnje je i mreža europskih potrošačkih centara koja je uspostavljena još 2005. godine i to udruživanjem dviju već postojećih mreža za potrošače, a to su Euroguichets (ECC) i EEJ-Net (*European Extra Judicial*) na temelju dokumenta Europske unije pod nazivom »Strategija politike zaštite potrošača 2002. – 2006.«.

Danas se ova mreža sastoji od 29 Europskih potrošačkih centara (u svim državama članicama Europske unije te Islanda i u Norveškoj) koji međusobno surađuju na način da osiguravaju potrošačima pomoć u ostvarivanju prava u prekograničnoj kupovini te im ujedno u slučaju kršenja istih pomažu u rješavanju prekograničnih sporova i pritužbi.

Kako bi se olakšala i unaprijedila prekogranična trgovina, sukladno Uredbi 2006/2004/EZ o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za zaštitu potrošača uspostavljena je mreža za suradnju nacionalnih tijela zaduženih za provedbu propisa kojima su uređena prava potrošača kada je u pitanju kršenje potrošačkih prava prilikom prekogranične kupnje proizvoda i usluga.

Naime, u slučajevima povrede potrošačkih prava od strane trgovca koji nema sjedište u zemlji u kojoj je ustanovljeno kršenje ili mogućnost kršenja propisa kojima se štite prava i interesi potrošača, nadležno tijelo te zemlje zatražit će pomoć nadležnog tijela u zemlji sjedišta trgovca, a kako bi se mogle poduzeti aktivnosti i mjere vezano uz povredu ili mogućnost povrede potrošačkih prava.

Države članice surađuju na osnovi načela uzajamnosti u razmjeni informacija, otkrivanju i istrazi povreda unutar Unije kao i u poduzimanju aktivnosti koje će dovesti do prestanka ili zabrane nedozvoljenog ponašanja trgovca.

Što se tiče civilnog sektora, u Europskoj uniji postoje i dvije europske potrošačke udruge koje su većim dijelom financirane od strane Europske komisije.

BEUC (*franc. Bureau Européen des Unions de Consommateurs*, u daljnjem tekstu: BEUC) je krovna udruga za zaštitu potrošača koja je osnovana 1962. godine od strane potrošačkih udruga Belgije, Luksemburga, Francuske, Nizozemske, Italije i Njemačke. Nakon dugogodišnjeg zajedničkog rada, ova je udruga prerasla u europsku udruhu sa sjedištem u Bruxellesu, čije su članice udruge za zaštitu potrošača kako država članica, tako i država Europskog gospodarskog prostora, kao i zemlja kandidatkinja. Glavne zadaće BEUC-a jesu promocija i zaštita prava i interesa svih europskih potrošača, te provođenje aktivnosti usmjerene prema Europskoj komisiji u cilju stvaranja zakonodavstva kojim bi se osnažio položaj potrošača na unutarnjem tržištu.

ANEC (*franc. Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation*, u daljnjem tekstu: ANEC) je europsko je neprofitno udruženje osnovano 1995. godine radi predstavljanja interesa potrošača u normizaciji i certifikaciji, ali i politici i pravosuđu kada se odnose na normizaciju, neformalnog naziva „Glas europskih potrošača u normizaciji“.

ANEC predstavlja udruge za zaštitu potrošača iz država članica Europske unije i države članice EFTA-e (*eng. European Free Trade Association, hr. Europsko udruženje slobodne trgovine*, u daljnjem tekstu EFTA).

Svaku državu članicu predstavlja jedan predstavnik odabran kako bi zastupao interes svih udruga za zaštitu potrošača na nacionalnoj razini.

Sjedište organizacije je u Bruxellesu, a njezin rad financiraju Europska komisija i EFTA, dok nacionalne organizacije za zaštitu potrošača pridonose na taj način da delegiraju svoje predstavnike-stručnjake koji zatim predstavljaju ANEC u tehničkim odborima europskih normiranih tijela i to CEN-a (Europski odbor za normizaciju), CENELEC-a (Europski odbor za elektrotehničku normizaciju) i ETSI (Europski Institut za telekomunikacijske norme), te sudjeluju u izradi europskih i međunarodnih normi. Na taj način više od 200 predstavnika potrošača sudjeluje u radu preko 80 tehničkih odbora, radnih skupina i političkih tijela europskih i međunarodnih normiranih organizacija.

6. POLOŽAJ POTROŠAČA NA UNUTARNJEM TRŽIŠTU I GLAVNI SMJEROVI RAZVOJA EUROPSKE POTROŠAČKE POLITIKE

Proteklih 50 godina Europska unija kontinuirano je vodila računa o tome da interesi potrošača budu uključeni u europsko zakonodavstvo u svim relevantnim područjima. Na taj način Europska unija željela je svojim građanima pružiti visoku razinu zaštite potrošača i mogućnost korištenja svih prednosti zajedničkog tržišta.

Smatra se da politika zaštite potrošača na zajedničkom tržištu predstavlja značajan doprinos održivom razvoju Europe do 2020 godine. Upravo bi visoka razina zaštite potrošača trebala doprinijeti razvoju poslovne aktivnosti na zajedničkom tržištu, za koje se smatra da nije u dovoljnoj mjeri iskorišteno od strane država članica. Potrošači, uglavnom, kupuju na domaćem tržištu. Razvoj interneta i sve popularnija kupnja on line, trebala bi doprinijeti povećanju trgovanja na zajedničkom tržištu i biti glavni poticaj rasta europske ekonomije. To je moguće jedino i isključivo ukoliko se potrošači osjećaju sigurno i imaju izgrađeno povjerenje u zajedničko tržište u smislu da mogu jednostavnije i brže ostvarivati svoja potrošačka prava.

Osnažiti potrošače znači pružiti im kvalitetan regulatorni okvir i učinkovite alate koji će im omogućiti da donose informirane i odgovorne odluke o kupnji proizvoda i usluga.

Kako bi potrošači imali što aktivniju ulogu na zajedničkom tržištu, nužno je osigurati sigurnost, obrazovanje, informiranost, učinkovitu provedbu propisa, te djelotvorne načine ostvarivanja potrošačkih prava.

Kontinuirani razvoj zakonodavstva u području zaštite potrošača stvara okvir za učinkovitu borbu protiv nepoštenih poslovnih prakse, nepoštenih ugovornih odredbi kao i nedopuštenog oglašavanja koje navodi potrošače na donošenje odluka o kupnji ili korištenju usluga, a koje u nekim drugim objektivnim situacijama ne bi donijeli, kako na domaćem tako i na zajedničkom tržištu. Upravo Direktiva o potrošačkim pravima 2011/83/EU iz listopada 2011. godine substancijalno osnažuje potrošačka prava na zajedničkom tržištu, posebice ujednačavanjem pravila koja se odnose na ugovore na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija trgovca. Implementacija ove direktive u svim zemljama članicama do kraja 2013. godine doprinijet će ujednačavanju potrošačkih prava, te stvoriti veću pravnu sigurnost kako za potrošače tako i za trgovce.

Zbog izloženosti procesu globalizacije, utrka za profitom kako proizvođača tako i trgovaca predstavlja jedan od prioriteta, pa je iznimno važno u takvim uvjetima osigurati djelotvornu politiku sigurnosti proizvoda, usluga i hrane, na način da se propisima onemogućí dostupnost nesigurnih proizvoda, usluga i hrane potrošačima.

Činjenica da su u ekonomskoj krizi i potrošači i trgovci primarno orijentirani na nisku cijenu, može utjecati na sigurnost proizvoda i usluga. Slijedom toga tijela koja provode nadzor nad tržištem moraju biti kontinuirano na oprezu i međusobno surađivati, kako na zajedničkom tržištu tako i izvan njega, a kako bi osigurali da se potrošačima na tržištu nude isključivo sigurni proizvodi.

Nova pravila o pružanju informacija o hrani potrošačima koja uključuju obvezu isticanja nutritivnih i zdravstvenih informacija, pruža dodatnu visoku razinu zaštite potrošača i daje im mogućnost da donose informirane odluke o kupnji.

Slijedom navedenog, osnovni cilj potrošačke politike je informirati potrošače te im, kroz sigurniji pristup proizvodima pružiti mogućnost odlučivanja i izbora. Potrošači koji mogu slobodno i informirano birati kao i brže, ekonomičnije i jednostavnije rješavati svoje sporove, utjecat će na razvoj tržišne učinkovitosti i inovativnosti.

Izazovi koji se nalaze pred zajedničkim tržištem, a čiji će dionik punopravnim članstvom u Europskoj uniji uskoro postati i Republika Hrvatska, odnose se i na digitalnu revoluciju koja je u potpunosti promijenila način prezentiranja i prodaje proizvoda i usluga, organiziranja i razmjene informacija u odnosu na jednostavnije i brže uspoređivanje cijena i karakteristika proizvoda.

S druge strane, ekonomska i financijska kriza utjecala je na ekonomsku moć potrošača na način da veliki broj građana nije u mogućnosti osigurati za sebe i svoje obitelji osnovne proizvode i usluge, pa slijedom toga neće ni biti u mogućnosti koristiti sve prednosti digitalnog tržišta. Takvim osjetljivim potrošačima potrebno je omogućiti savjetovanje i razumijevanje informacija, kao i pronalaženje optimalnih proizvoda i usluga za njihove potrebe.

Danas su potrošači na tržištu suočeni s brzim promjenama i nerijetko su opterećeni s velikom količinom informacija, a koje ne uključuju uvijek i sve informacije koje potrošač zaista treba.

Edukacija potrošača ključni je faktor u procesu jačanja njihove uloge na tržištu. Samo osvješten i educiran potrošač može iskoristiti sve prednosti zajedničkog tržišta. Ključnu ulogu u procesu edukacije i podizanja razine svijesti potrošača imaju i udruge za zaštitu potrošača. Slijedom toga Europska komisija je u 2011. godini inicirala projekt „Analiza potrošačkog pokreta u centralnoj, istočnoj i jugoistočnoj Europi“. Cilj ovog projekta bio je razviti aktivnosti udruga za zaštitu potrošača kako na nacionalnoj tako i na europskoj razini i ojačati potrošački pokret u Slovačkoj, Sloveniji, Estoniji, Latviji, Cipru i Malti. Potrošačke udruge iz ovih zemalja nakon provedbe ovog projekta trebale bi utjecati na jačanju potrošačkog pokreta i u ostalim zemljama ovog dijela Europe.

Akt o jedinstvenom tržištu (*Single Market Act*), strateški je dokument, usvojen od strane Europske komisije u travnju 2011. godine, a sastoji se od dvanaest instrumenata važnih za poticanje rasta i povjerenje potrošača u unutarnje tržište. Nastavno, Akt o jedinstvenom tržištu II (*Single Market Act II*) iz listopada 2012. godine predstavlja niz aktivnosti usmjerenih ka daljnjem poticanju razvoja unutarnjeg tržišta i iskorištavanju njegovog potencijala kao osnove za daljni rast i razvoj europske ekonomije, između ostalog i jačanje prava potrošača, te poticanje prekogranične trgovine.

Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća za Potrošački program za razdoblje 2014-2020 usvojen je od strane Europske komisije u studenome 2011. godine.

Glavni cilj ovog Programa je staviti potrošača u centar zajedničkog tržišta i osnažiti ga tako da postane aktivni sudionik na tržištu. Za ostvarenje ovoga cilja, potrebno je ojačati:

- sigurnost proizvoda kroz djelotvoran nadzor na tržištu,
- informiranost, edukaciju i svijest potrošača o njihovim pravima,
- potrošačka prava i instrumente pritužbe, posebno kroz izvansudsko rješavanje sporova, te
- prava potrošača u prekograničnoj trgovini.

7. OCJENA STANJA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA NAKON PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009. -2012.

Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009. – 2012. godine pokazuje da se politika zaštite potrošača u navedenom razdoblju vrlo intenzivno provodila na svim razinama, te da se tijekom navedenog razdoblja u provedbi ove politike aktivno uključio čitav niz dionika, a što je doprinijelo višoj razini zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

U okviru zaštite potrošača u području javnih usluga nadležna ministarstva, regulatorne agencije kao i ostale institucije provodile su niz aktivnosti u cilju stvaranja odgovarajućih uvjeta za tržišno natjecanje, kao i osiguranja njihovog obavljanja na socijalno prihvatljiv način tamo gdje se one obavljaju monopolistički, a uvažavajući sve tržišne okolnosti koje utječu na formiranje cijena, kao i provođenje nadzora nad obavljanjem tih usluga. Iako su regulatori provodili aktivnosti u smislu edukacije korisnika, praćenja i kontrole rada operatora i rješavanja sporova na ovom području, potrošači su upozoravali na određene nepravilnosti, što ukazuje na potrebu daljnjeg uređenja ovog područja u cilju bolje zaštite potrošačkih prava.

Primjerice, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije kao regulatorno tijelo na području elektroničkih komunikacija uspostavila je i provodi čitav niz mjera u cilju zaštite potrošačkih prava kao što su: obveza prema kojoj operatori prate mjesečnu potrošnju svojih korisnika te ih upozoravaju kada ista dosegne iznos dvostruko veći od prosječnog u prethodna tri mjeseca kao i kada potroše iznos ugovorenog tarifnog modela, mogućnost isključenja podatkovnog prometa i/ili podatkovnog roaming prometa, obveza otključavanja mobilnih

uređaja nakon što istekne ugovorna obveza, odnosno vremenski period od 12 mjeseci za prepaid korisnike, izrada besplatnog certificiranog alata za mjerenje brzine interneta (HAKOMETRA), čiji rezultati služe kao dokaz u postupku rješavanja spora. Korisnici javnih komunikacijskih i poštanskih usluga imaju mogućnost putem zahtjeva za rješavanje spora, u izvansudskom postupku pri Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije, riješiti svoj spor sa operatorom, pri čemu navedena Agencija donosi za operatore obvezujuće odluke. U ovakvim postupcima u promatranom periodu riješeno je 5317 sporova.

U području zdravstvenih usluga, davatelji zdravstvenih usluga u obvezi su potrošačima-osiguranicima pružiti obavijest o njihovim pravima, a vezano uz cijene zdravstvenih usluga i to na način da cijene moraju biti istaknute kao i usluge koje pacijenti dobivaju besplatno. Nadalje, davatelji zdravstvenih usluga dužni su potrošačima pružiti jasne informacije o obvezi plaćanja pojedinih usluga odnosno o participiranju u istima.

Implementacijom mehanizama elektroničke razmjene informacija (e-Recept, e-Uputnica, poruka poslije svakog pregleda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, izvješće o bolovanju) postavljen je dobar temelj za središnji elektronički zdravstveni zapis pacijenta.

U području sigurnosti i kakvoće hrane, a sukladno odredbama Zakona o hrani, službene kontrole hrane provode se u svim fazama proizvodnje, prerade i distribucije hrane pri Ministarstvu poljoprivrede, Ministarstvu zdravlja i Državnom inspektoratu.

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

Inspeksijski nadzori sigurnosti proizvoda bili su usmjereni prema rizičnim grupama proizvoda, koristeći pri tome sve raspoložive podatke; od informacija dostupnih putem RAPEX-a, pritužbi potrošača, izvješća o ispitivanju proizvoda kao i obavijesti o povlačenju proizvoda zaprimljenih od strane gospodarskih subjekata.

Inspektori su poduzimali odgovarajuće represivne mjere, uključujući i povlačenje proizvoda s tržišta Republike Hrvatske u slučajevima kada su proizvodi koji su stavljeni na tržište predstavljali rizik za potrošače. U pogledu informiranja potrošača o opasnim proizvodima od 2009. godine do 2012. godine putem web stranice Državnog inspektorata objavljena je 91 obavijest o dragovoljnim kao i represivnim mjerama poduzetim radi povlačenja proizvoda s tržišta Republike Hrvatske i povrata od potrošača.

Jedna od važnijih gospodarskih grana te krajnja spona u zatvaranju ukupnog gospodarskog ciklusa jest trgovina.

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

Kao jedan od oblika trgovine, koji danas na tržištu igra važnu ulogu pojavljuje se i elektronička trgovina. Nužan preduvjet za razvoj elektroničke trgovine je otklanjanje nepovjerenja potrošača prema ovakvom obliku poslovanja, podizanje razine javne svijesti o praktičnosti njenog korištenja uz poboljšanje kvalitete pristupa, a sve kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost i zaštićenost potrošača u procesu elektroničke trgovine s jedne strane i njenog razvoja sa druge strane.

Primjena e-poslovanja smanjuje troškove poslovanja, stvara veću dodanu vrijednost u gospodarstvu, čime ga čini konkurentnim.

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

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

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

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

8. OPĆI CILJ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2013. DO 2016. GODINE

Opći cilj ovog Nacionalnog programa je podizanje znanja o pravima potrošača i jačanje uloge potrošača na zajedničkom tržištu

Uz opći cilj, ovaj Nacionalni program nastojat će ostvariti i europske ciljeve, uzimajući u obzir ekonomske i socijalne uvjete i specifičnosti hrvatskog tržišta. S tim u vezi aktivnosti iz

ovog Nacionalnog programa usmjerene su ka daljnjem jačanjem prava potrošača u različitim područjima, te jačanje njegove uloge kao aktivnog dionika na zajedničkom tržištu.

Mjere za ostvarenje općeg cilja:

8.1. UNAPRJEĐENJE INSTITUCIONALNOG OKVIRA

8.1.1. Ministarstvo gospodarstva

U 2004. godini po prvi put u Republici Hrvatskoj ustrojava se administrativno tijelo zaduženo za kreiranje i provođenje politike zaštite potrošača i to Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva (Narodne novine, broj 24/2004).

Odjel za zaštitu potrošača predstavljao je u ovoj fazi prikladnu institucionalnu strukturu javne uprave koja je bila zadužena za razvoj ovog područja, a što je omogućavalo izvršavanje svih obveza koje su se odnosile na usklađivanje zakonodavstva, rad na projektima namijenjenim financiranju udruga za zaštitu potrošača, kao i praćenje aktivnosti Europske unije na području zaštite potrošača.

Kontinuirano se provodila intenzivna edukacija zaposlenika Odjela za zaštitu potrošača kroz Projekt CARDS 2002 »Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača«, Twinning CARDS 2004 »Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača, Otvoreni regionalni fond za Jugoistočnu Europu kao i kroz brojne radionice i seminare u organizaciji Europske komisije namijenjene djelatnicima tijela državne uprave koja su zadužena za kreiranje politike zaštite potrošača.

U cilju daljnjeg administrativnog jačanja kapaciteta u veljači 2012. unutar Sektora za koordinaciju unutarnjeg tržišta ustrojava se Služba za zaštitu potrošača i razvoj usluga na unutarnjem tržištu koja se sastoji od Odjela za zaštitu potrošača i Odjela za razvoj usluga na unutarnjem tržištu, a temeljem Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva („Narodne novine“ broj 28/2012). Služba za zaštitu potrošača i razvoj usluga na unutarnjem tržištu obavlja poslove vezane uz usklađivanje zakonodavstva na području zaštite potrošača, opće sigurnosti proizvoda i razvoja usluga na unutarnjem tržištu sa zakonodavstvom Europske unije, predlaže i provodi politiku u području zaštite potrošača i razvoja usluga na unutarnjem tržištu, predlaže mjere za unaprjeđenje učinkovitosti cjelokupnog sustava zaštite potrošača i razvoja usluga na unutarnjem tržištu na području Republike Hrvatske, te prati i koordinira provođenje poslova u vezi s obavješćivanjem i suradnjom s međunarodnim organizacijama u području slobodnog pružanja usluga, uključujući administrativnu suradnju Republike Hrvatske s državama članicama Europske unije i Europskom komisijom putem sustava IMI (Internal Market Information System). U okviru Službe za zaštitu potrošača i razvoj usluga na unutarnjem tržištu, ustrojeni su Odjel za zaštitu potrošača i Odjel za razvoj usluga na unutarnjem tržištu.

Na ovaj način nastojala se osigurati prikladna institucionalna struktura s tendencijom daljnjeg kvalitativnog i kvantitativnog jačanja administrativnih kapaciteta, u cilju realizacije zadaća iz

područja provedbe politike zaštite potrošača i praćenja aktualnih promjena u dijelu pravne stečevine Europske unije koja se odnosi na područje zaštite potrošača.

8.1.2. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Temeljem članka 123. Zakona o zaštiti potrošača Vlada Republike Hrvatske je u veljači 2008. godine osnovala i imenovala Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača kao svoje savjetodavno tijelo.

Vijeće čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, udruga za zaštitu potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Kao jedan od nositelja politike zaštite potrošača, Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača kao i Izvješća o ostvarivanju mjera i aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom za zaštitu potrošača za proteklo razdoblje, potiče izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača te sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača.

Kroz rad Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača uočena je potreba za učinkovitijom zaštitom prava potrošača u području financijskih usluga, te javnih usluga u dijelu koji se odnosi na obračun korištenja javnih usluga prema stvarnoj potrošnji.

Primjerice, istaknuta je problematika obračuna stvarne potrošnje vode, odvoza komunalnog otpada, kao i potreba donošenja provedbenih propisa od strane nadležnih tijela, te poduzimanja adekvatnih mjera radi zaštite prava potrošača.

Tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave sukladno pozitivnim propisima trebaju osigurati potrošačima naplatu usluge prema stvarnoj potrošnji.

Samo mali broj gradova i općina napustili su praksu naplate usluge prikupljanja i odvoza kućnog otpada prema površini te su na taj način uspostavili pravedniji sustav naplate za potrošače, dok većina komunalnih društava nije u mogućnosti organizirati preuzimanje otpada posebno u velikim gradovima na način kako je to propisima regulirano.

Vezano uz navedeno, utvrđeno je da nadležna ministarstva kroz bolji regulatorni okvir i učinkovitiji nadzor nastoje utjecati na povećanje standarda zaštite prava potrošača korisnika javnih usluga.

Budući da su se potrošači u Republici Hrvatskoj često susretali s problemima naplate opomena banaka, davatelja javnih usluga i drugih trgovaca, Vijeće se intenzivno bavilo pronalaženjem najoptimalnijeg rješenja ove problematike, a što je rezultiralo uređenjem ove problematike u Zakonu o zaštiti potrošača na način da se zabranjuje naplaćivanje opomena radi dospjelih novčanih potraživanja.

Sagledavajući kompleksnu problematiku politike zaštite potrošača, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, kao važan dionik u provedbi ove politike kroz suradnju svih tijela koja provode politiku zaštite potrošača kao i kroz učinkovit i konstruktivni dijalog s civilnim društvom i gospodarskim sektorom, doprinjelo je donošenju mjera za unaprjeđenje regulatornog okvira i nadzora na tržištu.

8.1.3. Udruge za zaštitu potrošača

Udruge za zaštitu potrošača su nepolitičke, nestranačke, neprofitne i nevladine udruge građana udruženih sa ciljem pružanja pomoći građanima Republike Hrvatske u zaštiti njihovih potrošačkih prava i interesa.

Zakonom o udrugama (Narodne novine, br. 88/01 i 11/02) uređuje se način osnivanja, registracija, pravni položaj i prestanak postojanja udruga za zaštitu potrošača koji im daje svojstvo pravne osobe.

Statutom udruge, između ostalog, uređuju se cilj djelovanja udruge, prava i obveze članova, unutarnji ustroj udruge, način odlučivanja i dr. Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj mogu imati različite ustrojbene oblike (podružnice, ogranci, klubovi i sl.), na način kako je predviđeno Statutom udruge te se u tom slučaju na odgovarajući način primjenjuju odredbe Zakona o udrugama.

Udruge za zaštitu potrošača upisuju se u Registar udruga u Republici Hrvatskoj i u Registar neprofitnih organizacija koji se vodi pri Ministarstvu financija.

U Republici Hrvatskoj u okviru civilnog društva u proteklom razdoblju registrirano je 26 udruga za zaštitu potrošača, a većina istih organizirane su u 2 saveza udruga.

U svom djelovanju udruge su neovisne od interesa trgovaca, te ne smiju stjecati sredstva od trgovaca.

Intenzivna suradnja s nevladinim sektorom u području edukacije i informiranja potrošača značajno je doprinijela višoj razini informiranosti potrošača kao i senzibiliziranju javnosti za ovu problematiku.

Ovakav vid suradnje zahtijeva snažne i dobro strukturirane udruge za zaštitu potrošača koje na taj način mogu biti autentični predstavnici svojih članova i drugih građana i mogu artikulirati izraziti problematiku s kojom se hrvatski potrošači svakodnevno susreću.

Jača međusobna suradnja, povezivanje udruga za zaštitu potrošača kao i širenje članstva na mlađu populaciju doprinijelo bi daljnjem razvoju potrošačkog pokreta u provedbi politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, te ostvarivanju zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Na ovaj način kroz partnersku suradnju Ministarstva gospodarstva i udruga za zaštitu potrošača na provođenju projekata za informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača nastoji se povećati razina javne svijesti i znanja o potrebi zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Financijska potpora za provedbu predmetnih projekata osigurava se u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Skorašnjim članstvom Republike Hrvatske u Europskoj uniji, intenzivirat će se aktivnosti hrvatskih udruga za zaštitu potrošača na europskoj razini i to putem sudjelovanja u radu različitih Odbora i radnih skupina i sl., kao i na provođenju zajedničkih projekata s udrugama za zaštitu potrošača ostalih država članica. U svjetlu navedenog, nužno je kvalitativno i kvantitativno jačanje administrativnih kapaciteta udruga za zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

8.1.4. Daljni institucionalni razvoj u području politike zaštite potrošača

Sukladno dobroj praksi i iskustvima država članica Europske unije koje imaju učinkovit sustav zaštite potrošača kao i preporukama eksperata s područja Europske unije na projektima koje je Ministarstvo gospodarstva koristilo, a u svrhu jačanja administrativnih kapaciteta na ovom području, proizlazi činjenica da je za učinkovitiju provedbu politike zaštite potrošača potrebno samostalno tijelo koje bi obavljalo dio poslova u provedbi politike zaštite potrošača i na taj način koordiniralo svim aktivnostima, a što omogućuje jednostavniju i učinkovitiju komunikaciju između dionika u ovom području.

Slijedom navedenog, ukazuje se potreba da se u Republici Hrvatskoj osnuje samostalno tijelo, a u čiji bi se djelokrug rada prenio i dio poslova iz djelokruga rada nadležnog Ministarstva gospodarstva. To su primjerice poslovi vezani uz provedbu politike zaštite potrošača, posebice projekte namijenjene udrugama za zaštitu potrošača, savjetovanje potrošača, izvanjudsko rješavanje sporova, aktivnosti na podizanju razine javne svijesti te edukaciju i informiranje potrošača.

Također, sukladno praksi Europske unije u provedbi politike zaštite potrošača sudjeluju i regulatorna tijela nadležna za pojedine sektore te druga tijela javne vlasti. Navedena tijela, u okviru svojeg djelokruga rada, provode politiku zaštite potrošača utvrđenu nacionalnim strategijama.

8.2. DALJNI RAZVOJ ZAKONODAVNOG OKVIRA U PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA

Republika Hrvatska će u narednom razdoblju na području zaštite potrošača i sigurnosti proizvoda i dalje usklađivati nacionalno zakonodavstvo s aktualnim promjenama pravne stečevine Europske unije u ovom području.

Tehnološki razvoj iz dana u dan otvara nove mogućnosti na tržištu za transakcije između trgovaca i potrošača.

Svega 8% trgovine na malo u Europskoj uniji odnosi se na prekograničnu trgovinu, iz čega proizlazi da prekogranični potencijal prodaje na daljinu nije u potpunosti iskorišten.

Na prekograničnu trgovinu, posebno prodaju putem interneta utječe niz faktora, uključujući i različita nacionalna pravila o zaštiti potrošača kojih se trgovci moraju pridržavati.

Neujednačeni regulatorni okvir stvarao je određene prepreke u funkcioniranju unutarnjeg tržišta, što je s jedne strane narušavalo povjerenje potrošača, dok je s druge strane utjecalo na povećavanje troškova u poslovanju trgovaca koji se žele baviti prekograničnom prodajom robe ili pružanjem usluga.

Potpuna usklađenost nekih ključnih regulatornih aspekata znatno bi povećala pravnu sigurnost kako za potrošače tako i za trgovce. Obje strane trebaju jedinstveni regulatorni okvir koji uređuje određene aspekte prodajnih ugovora diljem Europske unije. Učinak takvog usklađivanja treba biti uklanjanje prepreka koje proizlaze iz fragmentacije pravila, a koje moguće ukloniti jedino stvaranjem jednoobraznih pravila na razini Europske unije.

Tijekom revizije pravne stečevine Europske unije iz područja zaštite potrošača, odnosno Direktive Vijeća 85/577/EEZ od 20. prosinca 1985. godine za zaštitu potrošača koja se odnosi na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i Direktive 97/7/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. godine o zaštiti potrošača koja se odnosi na ugovore na daljinu, ukazala se potreba za uklanjanjem određenih barijera kao i za osuvremenjivanjem pravila koja bi trebala omogućiti moderniji i jednostavniji način kupovanja na zajedničkom tržištu.

Slijedom navedenog, a nakon opsežnih konzultacija sa svim dionicima u ovom području, u listopadu 2011. godine donesena je Direktiva 2011/83/EU Europskoga Parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. godine o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća.

Svrha predmetne Direktive je određivanje ujednačenih pravila za zajedničke aspekte ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija napuštajući pri tome pristup minimalnog usklađivanja iz ranije važećih direktiva, ali istovremeno dozvoljavajući državama članicama da pojedinu problematiku urede sukladno svojim specifičnostima.

Nadalje, predmetnom Direktivom uređuje se pravo jednostranog raskida kod ugovora na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija te se usklađuju određene odredbe koje se odnose na isporuku i neke druge aspekte ugovora između trgovaca i potrošača.

Ujednačena pravna pravila uređena predmetnom Direktivom trebala bi doprinijeti visokoj razini zaštite potrošača, boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta i većoj razini pravne sigurnosti između trgovaca i potrošača.

Preuzimanje predmetne Direktive u zakonodavstvo Republike Hrvatske predviđeno je u IV. kvartalu 2013. godine.

U pogledu izvansudskog rješavanja sporova, u travnju 2013. godine usvojene su od strane Europskog Parlamenta Direktiva o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova i Uredba o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta, a u svrhu ujednačavanja prakse zemalja članica pri rješavanju takve vrste sporova.

Izvansudsko rješavanje sporova bit će moguće u svakom sektoru na tržištu, osim u zdravstvu i obrazovanju, i u svakoj državi članici. Svi subjekti koji će obavljati izvansudsko rješavanje sporova morat će zadovoljiti kriterije kvalitete koji jamče njihovo djelovanje na učinkovit, neovisan i transparentan način.

Države članice dužne su izvršiti transpoziciju direktive, odnosno osigurati regulatorni okvir za provedbu Uredbe u roku od dvije godine od dana objave istih u Službenom listu Europske unije.

Nadalje, u narednom razdoblju planira se i utvrđivanje regulatornog okvira za provedbu Uredbe (EU) br.181/2011 Europskog Parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. godine o pravima putnika u običnim i putničkim autobusima kojom se mijenja Uredba (EZ) br. 2006/2004 o suradnji nacionalnih tijela odgovornih za nadzor nad provedbom propisa o zaštiti potrošača.

Također, do kraja 2013. godine čelnik središnjeg tijela državne uprave nadležnog za pomorstvo donijet će Tehnička pravila za plovila unutarnje plovidbe koja se usklađuju s Direktivom 2006/87/EC od 12. prosinca 2006. godine kojom se utvrđuju tehnički uvjeti za brodove za unutarnju plovidbu i kojom se ukida Direktiva Vijeća 82/714/EEZ

8.3. DALJNJE JAČANJE NADZORA NAD TRŽIŠTEM U PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA

8.3.1. Državni inspektorat

Državni inspektorat je središnje tijelo državne uprave, s položajem državne upravne organizacije. Državni inspektorat obavlja inspekcijske poslove koji se odnose na nadzor obavljanja poslova i provedbu propisa o trgovini i uslugama, radu i zaštiti na radu, elektroenergetici, rudarstvu, opremi pod tlakom, obračunu i uplati boravišne pristojbe, ugostiteljskoj djelatnosti i pružanju usluga u turizmu, te inspekcijske poslove i u drugim upravnim područjima kad je to određeno posebnim zakonom.

Državni inspektorat u području trgovine, usluga, ugostiteljske djelatnosti i pružanju usluga u turizmu nadzire primjenu zakona i drugih propisa kojima se uređuje:

- obavljanje trgovine, usluga, ugostiteljske djelatnosti i pružanju usluga u turizmu, prijava i odjava turista te obračun, naplata i uplata boravišne pristojbe,

- zaštita potrošača,
- cijene proizvoda i usluga, naknade, pristojbe, pretplate i druge slične naknade koje se zaračunavaju po propisu,
- tehnički zahtjevi za proizvode, postupci ocjene sukladnosti s propisanim zahtjevima, zahtjevi za opću sigurnost proizvoda, isprave o sukladnosti, isprave koje moraju imati proizvodi, obavijest o proizvodu (deklaracija), označavanje, reklamiranje, prezentiranje, obilježavanje i pakiranje proizvoda te kontrola kakvoće proizvoda,
- valjanost žigova i isprava o ispravnosti mjerila te ispunjenja mjeriteljskih zahtjeva, uporaba mjernih jedinica i njihovo navođenje u trgovini roba,
- promet i reproduciranje (umnožavanje) glazbenih i kinematografskih djela snimljenih na nosaču zvuka i slike, računalnih programa i knjiga, zaštita industrijskog dizajna i žigova, korištenje oznaka zemljopisnog podrijetla i oznaka izvornosti proizvoda i usluga, korištenje oznaka izvornosti, oznaka zemljopisnog podrijetla i oznaka tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda, promet proizvoda izrađenih prema zaštićenom izumu,
- stavljanje na tržište roba iz robnih zaliha.

Zakonom o Državnom inspektoratu (Narodne novine, br. 116/08., 123/08. - ispravak i 49/11.) određeni su inspeksijski poslovi koje obavlja Državni inspektorat, neka pitanja unutarnjeg ustrojstva i način rada Inspektorata.

Radi obavljanja inspeksijskih poslova, u Državnom inspektoratu je ustrojeno pet područnih jedinica (Osijek, Rijeka, Split, Varaždin i Zagreb), sa 37 ispostava i na taj je način pokriven čitav teritorij Republike Hrvatske. Sjedište Državnog inspektorata je u Zagrebu.

Svrha inspeksijskog nadzora koji provode inspektori Državnog inspektorata je, da se u postupku kontrole primjene određenog propisa utvrđene nepravilnosti otklone, što se postiže poduzimanjem i primjenom propisanih upravnih i kaznenih mjera.

Kako bi ojačali administrativne kapacitete i povećali efikasnost nadzora nad tržištem u području zaštite potrošača provedena je reorganizacija unutarnjeg ustrojstva Državnog inspektorata na način da je u skladu s Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Državnog inspektorata (Narodne novine, br. 31/12 i 23/13), između ostalog, unutar Sektora nadzora u području roba i usluga ustrojena Služba nadzora u području zaštite potrošača sa tri odjela i to:

- Odjel zaštite ekonomskih interesa potrošača,
- Odjel hrane,
- Odjel sigurnosti proizvoda.

Odjel zaštite ekonomskih interesa potrošača obavlja inspeksijske i druge poslove koji se odnose na primjenu i provođenje zakona i drugih propisa u području zaštite potrošača pri prodaji proizvoda i pružanja usluga, cijene proizvoda i usluga, javnih usluga koje se pružaju

potrošačima, potrošačkih kredita, označavanja i pakiranja proizvoda, isprava koje moraju imati proizvodi u prometu, i drugi oblici obilježavanja po posebnim propisima, obavlja poslove u vezi s Centralnim informacijskim sustavom za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: CISZP), te poslove koordinacije s drugim javnopravnim tijelima odgovornim za nadzor nad provedbom propisa kojima se uređuje zaštita potrošača u vezi s funkcioniranjem Jedinog ureda za vezu u području prekograničnih prekršaja.

Odjel hrane obavlja inspekcijske i druge poslove koji se odnose na primjenu zakona i drugih propisa u području nadzora i primjene propisa u maloprodaji glede sadržaja označavanja i kakvoće hrane i hrane za životinje bez obzira na podrijetlo, označavanje i kakvoću vina, voćnih vina i drugih prehrambenih proizvoda, oznaka zemljopisnog podrijetla i oznaka tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda; obavlja poslove u vezi sa Sustavom brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (RASFF).

Odjel sigurnosti proizvoda obavlja inspekcijske i druge poslove koji se odnose na primjenu zakona i drugih propisa u području nadzora primjene propisa koji se odnose na sukladnost i sigurnost proizvoda, obavlja provjeru tehničkih i sigurnosnih zahtjeva za proizvode, obveze pravnih i fizičkih osoba koje stavljaju proizvode na tržište, provedene postupke ispitivanja i ocjene sukladnosti s propisanim zahtjevima, isprave koje prate proizvode u prometu (tehničku dokumentaciju, potvrde o sukladnosti, upute za uporabu, upute za sklapanje, održavanje, upozorenja i sl.), koje moraju imati proizvodi prije stavljanja na tržište, pakiranje, obilježavanje, označivanje proizvoda propisanim oznakama i prezentiranje, pravodobno obavješćivanje o opasnostima koje proizvodi mogu predstavljati, te po potrebi povlačenje proizvoda s tržišta, brze razmjene službene obavijesti (RAPEX) o mjerama i radnjama u pogledu proizvoda koji predstavljaju ozbiljan rizik za sigurnost potrošača.

Pristupanjem Republike Hrvatske Europskoj uniji, sukladno Uredbi o unutarnjem ustrojstvu Državnog inspektorata, unutar Odjela zaštite ekonomskih interesa potrošača obavljat će se poslovi Jedinog ureda za vezu u području prekograničnih prekršaja određenog Uredbom o određivanju tijela za provedbu Uredbe EZ-a br. 2006/ 2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. godine, kojom je Državni inspektorat nadležan za koordinaciju provedbe navedene Uredbe. Nadalje, navedeni Odjel kontinuirano obavlja poslove vezano za CISZP. CISZP aplikacija je dostupna potrošačima od 17. ožujka 2008. godine na web stranicama Ministarstva gospodarstva i Državnog inspektorata, te se prema tipu zahtjeva potrošača, prijave potrošača putem sustava direktno prosljeđuju u nadležne institucije.

CISZP-om je omogućen viši stupanj suradnje između Ministarstva gospodarstva, kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u području zaštite potrošača, Državnog inspektorata, kao nadležnog provedbenog tijela i Savjetovališta za zaštitu potrošača. Ovaj sustav je značajan, između ostalog i zato što se analizom podnesenih predstavi može doći do spoznaje o karakterističnim pojavama na tržištu na koje treba reagirati i usmjeriti pozornost gospodarskih inspektora. Koristi od sustava za individualne potrošače su elektronička dostupnost informacija o njihovim pravima i zakonodavnom okviru kojim je regulirano područje zaštite potrošača, mogućnost podnošenja on-line prijave, te uvid u odgovore putem zaprimljenog PIN-a.

Sukladno Uredbi o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX), Državni inspektorat je određen kao kontaktna točka za RAPEX sustav, te su ujedno područne jedinice Državnog inspektorata jedno od RAPEX kontakt mjesta. Navedenom Uredbom Državni inspektorat preuzima ulogu kontaktne točke od dana pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji. Sukladno Uredbi o unutarnjem ustrojstvu Državnog inspektorata, kontakt točka smještena je unutar Odjela sigurnosti proizvoda, te će obavljati sljedeće poslove: primati i slati obavijesti od Europske komisije, prenositi obavijesti Europske komisije drugim kontaktnim mjestima, po zaprimanju službene obavijesti od Europske komisije provjeravati i utvrđivati da li je proizvod stavljen na tržište Republike Hrvatske, prikupljati sve bitne informacije, provoditi eventualnu dodatnu procjenu rizika, ako je potrebno, procijeniti potrebu primjene odgovarajućih mjera, pomagati pri objašnjenju obveza i zahtjeva u pogledu službenog obavješćivanja o opasnim proizvodima, pomagati u uspostavi mreže kontaktnih mjesta na različitim razinama i osiguravati ispravno funkcioniranje postupaka za razmjenu obavijesti unutar države, službeno obavještavati u okviru RAPEX-a Komisiju o dobrovoljnim mjerama koje su poduzeli proizvođači i distributeri s ciljem da se izbjegne rizik koji predstavlja proizvod.

Pravilnikom o sustavu brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (Narodne novine, broj 86/2012.) propisano je da je Državni inspektorat jedna od kontaktnih točki koja je uključena u rad HR RASFF sustav, te mora osigurati učinkovito djelovanje mreže unutar svoje nadležnosti, a što proširuje djelokrug rada Odjela kvalitete i sigurnosti proizvoda. Radi obavljanja poslova vezano za HR RASFF sustav određene su osobe zadužene za zaprimanje obavijesti od Nacionalne kontaktne točke (u daljnjem tekstu: NKT), informiranje NKT o svim poduzetim kontrolnim aktivnostima i razmjenu drugih potrebnih podataka sukladno navedenoj obvezi.

Predviđa se daljnje unaprjeđenje informacijskog sustava, kontinuirani rad na uspostavi baze podataka o provedbi nadzora nad tržištem i rezultatima inspeksijskih nadzora.

S tim u vezi ustrojeno je elektroničko vođenje podataka (e-Očevidnik) o obavljenim inspeksijskim nadzorima i poduzetim mjerama. Iz navedenog očevidnika u svako doba su dostupni podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama po objektima nadzora, po pojedinom inspektoratu i po propisu čija primjena je nadzirana te drugi potrebni podaci.

U području informiranja potrošača i drugih zainteresiranih subjekata ostvareno je sljedeće:

- izrađen je cjelovit elektronski katalog informacija koji je dostupan svim zainteresiranim putem službene web stranice Državnog inspektorata;
- Državni inspektorat na Internet stranicama redovito objavljuje obavijesti vezano za sigurnost proizvoda pod aplikacijom opasni proizvodi www.inspektorat.hr;
- Državni inspektorat redovito sudjeluje s tematskim priložima u emisiji „Potrošački kod“ koja se emitira na programu nacionalne javne televizije (HRT, 1. program);

- Državni inspektorat redovito sudjeluje na Hrvatskom radiju 2. program, u emisiji “Svi smo mi potrošači”, te u emisijama Radio Sljeme i dr. radio postaja, gdje se između ostalog izravno odgovara na upite potrošača.

8.3.1.1. Daljnje jačanje nadzora u pojedinim prioritetnim područjima

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine određuju se opće smjernice politike zaštite potrošača, a Državni inspektorat sukladno svom djelokrugu rada obuhvatit će sljedeća područja:

- javne usluge koje se pružaju potrošačima,
- sigurnost i kakvoća hrane,
- sigurnost proizvoda,
- trgovina,
- financijske usluge,
- turizam i ugostiteljstvo,
- korištenje (promet) nekretninama.

8.3.1.1.1. Javne usluge

U okviru djelokruga Državnog inspektorata u području javnih usluga, Državni inspektorat kontinuirano će provoditi nadzore nad primjenom odredbi Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na javne usluge koje se pružaju potrošačima. Uz redovne nadzore, provodit će se nadzori temeljem predstavki potrošača zaprimljenim putem CISZP - a, kao i drugim sredstvima komunikacije. Ujedno uz provođenje nadzora odredbi navedenog Zakona, provodit će se nadzori nad primjenom odredbi Zakona o komunalnom gospodarstvu, Zakon o vodama, Zakon o energiji, Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom, te drugih energetske zakona. U okviru zaštite potrošača u području javnih usluga, Državni inspektorat provodit će inspekcijske nadzore nad obavljanjem navedenih usluga s posebnim osvrtom na primjenu odgovarajućih Tarifnih sustava i drugih utvrđenih modela kojima se regulira obračun i naplata javnih usluga potrošačima, radi provjere ispravnosti zaračunatog iznosa potrošačima odnosno provjere pridržavanja propisanih ili utvrđenih cijena i uvjeta pružanja javnih usluga.

8.3.1.1.2. Sigurnost i kakvoća hrane

U doba globalizacije tržišta, Državni inspektorat svjestan je velikog značaja usklađivanja hrvatskog tržišta s europskom poljoprivrednom politikom i međunarodnim tržištem, kao i važnosti zaštite potrošača i ispravnosti i označavanja prehrambenih proizvoda. Naime, hrana koja je stavljena na tržište Republike Hrvatske mora biti označena, reklamirana i prezentirana sukladno odredbama Zakona o hrani i drugih propisa o hrani. Način označavanja hrane mora biti takav da ne obmanjuje krajnjeg potrošača glede karakteristika hrane posebno njezine prirode, identiteta, svojstava, sastava, količine, trajnosti, podrijetla, postupka proizvodnje. Upravo iz tih razloga, gospodarski inspektori Državnog inspektorata u navedenom periodu obavljat će pojačane kontrole označavanja i provjere kakvoće hrane koja je stavljena na tržište Republike Hrvatske čime će se doprinjeti povećanju povjerenja potrošača u proizvode koje kupuju.

8.3.1.1.3. Sigurnost proizvoda

Sigurnost proizvoda pitanje je od iznimne važnosti kako u državama članicama Europske unije, tako i u Republici Hrvatskoj. Pravo na siguran proizvod osnovno je pravo svakog potrošača i važan je dio politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda detaljno je uređeno postupanje 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. Poglavitito stoga što proizvod može biti namijenjen kategoriji „ranjivih“ potrošača (osobito djece i starijih osoba) koji bi mogli biti naročito osjetljivi na rizike koji se odnose na određeni proizvod. Zakonom su nadalje uređene i situacije kada se na tržištu pojave opasni proizvodi, a koje zahtijevaju brzu intervenciju Državnog inspektorata.

Kako bi se osigurao što učinkovitiji nadzor nad provedbom ovoga Zakona, odnosno da se osigura 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, te ima ovlasti narediti odgovarajuće mjere, pa čak i narediti povlačenje opasnog proizvoda s tržišta odnosno povrat proizvoda od potrošača.

S obzirom da se radi o području u kojem je iznimno nužna suradnja između inspekcijskih tijela i gospodarskih subjekata, zakonodavac je dao mogućnost poduzimanja i tzv. dragovoljnih mjera, gdje je dana proizvođačima mogućnost da dragovoljno poduzmu potrebne mjere radi izbjegavanja rizika za potrošače. Međutim, bilo da se radi o dragovoljnim mjerama, bilo o mjerama izrečenim od strane inspektora, potrošači moraju imati adekvatnu zaštitu od opasnih proizvoda, a posebno djeca kao jedna od najosjetljivijih skupina.

Područje sigurnosti proizvoda je bilo, a i ostaje jedno od prioritetnih područja nadzora Državnog inspektorata. Odgovornost gospodarskih subjekata (svih u lancu sljedivosti: proizvođača/uvoznika, distributera i trgovaca na malo) za sigurnost proizvoda koji su na tržištu, kao i razvijena „kultura“ dobre poslovne prakse trgovaca, imperativ su razvijenog

gospodarstva, kojem zasigurno pridonosi i pridonosit će Državni inspektorat svojim djelovanjem.

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.

Godišnjim planiranjem i stavljanjem u fokus rizičnih proizvoda na koje treba posebno obratiti pozornost prilikom provođenja inspekcijskih nadzora, a posebno onih proizvoda koji su namijenjeni mlađoj djeci, štiti se najranjivija skupina potrošača. Inspekcijski nadzori koji se provode u području sigurnosti proizvoda baziraju se na dvije metode: administrativna provjera proizvoda i nadzori kojima se uzimaju uzorci određenih proizvoda radi ispitivanja. Iskustva koja su proizašla iz navedene metodologije nadzora nad tržištem, pokazala su da treba povećati inspekcijske nadzore metodom uzorkovanja, jer se navedenom metodom dobiva prava slika stanja tržišta Republike Hrvatske u području opće sigurnosti proizvoda.

Državni inspektorat na svojim Internet stranicama www.inspektorat.hr redovito objavljuje obavijesti vezano za sigurnost proizvoda pod aplikacijom opasni proizvod, te zajedno sa Ministarstvom gospodarstva surađuje u izradi vodiča za sigurnost pojedinih proizvoda koji pomažu kako potrošačima tako proizvođačima i distributerima prilikom kupnje odnosno proizvodnje i/ili distribucije sigurnih proizvoda.

8.3.1.1.4. 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 brige o potrošačima u Republici Hrvatskoj. Upravo, zbog masovnosti proizvodnje i trgovine, kao i njihovog stalnog razvoja, a radi nužnosti zaštite potrošača kao slabije strane kroz kontinuirane inspekcijske nadzore kontrolira se postupanje trgovaca. Naime, sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu, Državni inspektorat nadležan je za nadzor nad primjenom propisa kojima se uređuje obavljanje trgovine i usluga, odnosno za nadzor nad pravnim i fizičkim osobama koje obavljaju djelatnost trgovine i druge uslužne djelatnosti. Upravo Zakon o zaštiti potrošača primjenjuje se na odnose potrošač - trgovac. Stoga, najveći broj inspekcijskih nadzora nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača obavlja se u djelatnosti trgovine i uslužnim djelatnostima.

Naime, jedna od primarnih zadaća trgovine kao uslužne djelatnosti je potrošačima osigurati dostupnost proizvoda i usluga koji cijenom i kvalitetom odgovaraju njihovim potrebama, uz 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. Zakonom o trgovini uređeni su uvjeti za obavljanje djelatnosti trgovine i stvoreni pravni temelji za funkcioniranje i daljnji razvoj trgovačke djelatnosti u Republici Hrvatskoj, a nadzor nad provedbom navedenog Zakona, između ostalog, provode i gospodarski inspektori Državnog inspektorata koji kroz inspeksijske nadzore pridonose stvaranju jednakih gospodarskih uvjeta za sve trgovce, sprječavaju nepošteno trgovanje, potiču dobru trgovačku praksu i pridonose boljoj zaštiti potrošača. Ujedno, izmjenama Zakona o zaštiti potrošača iz srpnja 2012. godine, inspeksijski nadzor nad primjenom navedenog Zakona dan je u isključivu nadležnost gospodarskim inspektorima Državnog inspektorata. Nadzori se obavljaju sukladno godišnjem planu nadzora provodeći redovne nadzore, zatim ciljane akcije (nadzori po određenim područjima Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona kojima se štite gospodarski interesi potrošača) i postupajući po prijavama potrošača.

Provođenje redovnih nadzora polučuje rezultate u smislu sveobuhvatnog djelovanja na svijest i odgovornost trgovaca u pogledu njihove obveze poštivanja zakona kojima se štite prava potrošača. Naime, temeljem navedenih zakona gospodarski inspektori imaju ovlasti poduzimati upravne i kaznene mjere prema trgovcu u slučaju utvrđenih povreda propisa. S druge strane, postupanje po prijavama potrošača omogućuje i vansudsku (besplatnu) zaštitu prava potrošača u slučajevima kada inspektori utvrde pojedinačne povrede propisa pri provođenju nadzora na temelju predstavke potrošača.

8.3.1.1.5. Financijske usluge

Pod pojmom financijskih usluga između ostalog podrazumijeva se i potrošačko kreditiranje. Zakonom o potrošačkom kreditiranju uređuju se ugovori o potrošačkim kreditima, informacije i prava o ugovoru o kreditu, pristup bazi podataka, nadzor i zaštita prava potrošača. Nadzor nad provođenjem navedenog Zakona od strane vjerovnika odnosno posrednika, kojima odobrenje za rad izdaje Ministarstvo financija, obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata. Nadzor nad vjerovnicima koji posluju na temelju odobrenja za rad, odnosno odobrenja za pružanje usluga koje izdaje Hrvatska narodna banka, u nadležnosti je Hrvatske narodne banke. U narednom razdoblju, kontrolirat će se primjena odredbi navedenog Zakona, te poduzimati daljnje aktivnosti na suzbijanju pružanja potrošačkog kreditiranja od strane pravnih i fizičkih osoba koji nisu ishodile odobrenje Ministarstva financija.

8.3.1.1.6. Turizam i ugostiteljstvo

Državni inspektorat sukladno svom djelokrugu rada, obavlja inspekcijske nadzore subjekata i objekata koji pružaju ugostiteljske usluge i usluge u turizmu, poglavito legalitet rada pružatelja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu, ispunjavanje propisanih minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju ugostiteljskih i turističkih objekata. Pored navedenog, posebna pažnja se posvećuje kvaliteti usluga koje se pružaju potrošačima kao i utvrđivanje, pridržavanje normativa usluga pića, napitaka i hrane, isticanja i pridržavanja cijena usluga, te izdavanje računa. U narednom razdoblju Državni inspektorat će sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti (Narodne novine, br. 138/06, 152/08, 43/09, 88/10 i 50/12) i Zakonu o pružanju usluga u turizmu (Narodne novine, br. 68/07 i 88/10) kontinuirano provoditi inspekcijske nadzore vezano za navedenu zakonsku regulativu, dok će pojačane inspekcijske nadzore provoditi za vrijeme turističke sezone radi osiguranja kvalitete pružanja usluga svim potrošačima koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

8.3.1.1.7. Korištenje (promet) nekretninama

Trgovanje nekretninama uređeno je Zakonom o posredovanju u prometu nekretninama („Narodne novine“ br. 107/07 i 144/12) koji s pripadajućim podzakonskim propisima po prvi puta u Republici Hrvatskoj uređuje djelatnost usluge posredovanja u prometu nekretnina.

Navedeni Zakon predstavlja pravni temelj za sigurno, standardizirano trgovanje nekretninama, odnosno za posredovanje u prometu nekretnina. 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. Nadzor nad provedbom navedenog Zakona obavlja Državni inspektorat.

8.3.2. Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture

Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, vezano uz zadaće iz svoje nadležnosti, planira u narednom razdoblju poduzeti slijedeće aktivnosti:

- analizirati kako brodari, koji obavljaju javni obalni prijevoz putnika, provode zakonske odredbe u odnosu na korisnike tih javnih usluga i poduzeti propisane mjere za njihovu provedbu
- u godišnjim planovima rada poštanske inspekcije predvidjeti i provoditi nadzor nad pružanjem univerzalnih poštanskih usluga.

8.3.3. Ministarstvo unutarnjih poslova

Vežano uz provedbu Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013 do 2016. godine u pogledu obavljanja nadzora, Ministarstvo unutarnjih poslova planira provoditi slijedeće aktivnosti:

- nadzor nad opremom i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama (u uporabi), sukladno Pravilniku o najmanjim zahtjevima sigurnosti i zaštite zdravlja radnika te tehničkom nadgledanju postrojenja, opreme instalacija i uređaja u prostorima ugroženim eksplozivnom atmosferom (Narodne novine, br. 39/09 i 106/07)
- nadzor nad proizvodnjom i prometom eksplozivnih tvari, sukladno Pravilniku o uvjetima i načinu proizvodnje eksplozivnih tvari (Narodne novine, br. 55/2009), Pravilniku o tehničkim zahtjevima za eksplozivne tvari (Narodne novine, broj 146/05 i 119/07), Pravilniku o sigurnosnim zahtjevima za pirotehnička sredstva te uvjetima za njihovu podjelu (Narodne novine, br. 135/08 i 34/10) i Pravilniku o načinu označavanja eksplozivnih tvari (Narodne novine, br. 121/05 i 139/10).

8.3.3.1. Agencija za civilno zrakoplovstvo

U pogledu obveza i odgovornosti prijevoznika u zračnom prometu prema putnicima i njihovoj prtljazi, Agencija za civilno zrakoplovstvo u narednom razdoblju planira jačati mjere zaštite putnika u slučaju uskraćivanja ukrcanja i otkazivanja ili kašnjenja letova kao i naknade štete, kroz stručni i inspeksijski nadzor, kao i poduzimanje drugih aktivnosti predviđenih važećim propisima.

8.3. PODIZANJE RAZINE ZNANJA SVIH DIONIKA U PROVEDBI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

i

Jedna od važnijih zadaća u provedbi politike zaštite potrošača je i podizanje razine znanja i informiranosti svih dionika na tržištu. Kako bi se to postiglo, potrošačima se moraju osigurati jasne, pouzdane i usporedive informacije kao i alati putem kojih im se omogućava jednostavniji pristup istima.

U cilju postizanja međusobnog povjerenja, i potrošači i trgovci trebaju biti svjesniji svojih prava i obveza, a kako bi mogli jednostavnije rješavati eventualne sporove.

Obzirom na skorašnje članstvo u Europskoj uniji te ulazak na veliko i dinamično zajedničko tržište Europske unije, podizanje razine znanja od iznimne je važnosti, kako za potrošače tako i za trgovce.

Tako je u narednom razdoblju u okviru provedbe Projekta „Poboljšanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice – BIZIMPAKT II“, a čiji je nositelj Ministarstvo poduzetništva i obrta planirana izrada Mini vodiča za poslovnu zajednicu iz osam zakonskih područja, te dodatno iz onih zakonskih područja za koju poslovna zajednica tijekom provedbe aktivnosti pokaže interes. Mini vodiči upoznaju male i srednje poduzetnike s nacionalnim zakonodavstvom i zakonodavstvom Europske unije, daje pregled izvora informacija i potpora koje su im dostupne u zemlji, i sl.

Kako je financijska pismenost hrvatskih potrošača još uvijek na nezadovoljavajućoj razini, potrebno je i dalje poduzimati aktivnosti u tom području, uzimajući u obzir svu složenost problematike financijskih usluga koje potrošači gotovo svakodnevno koriste.

Slijedom navedenog, u narednom razdoblju nastavit će se s provođenjem aktivnosti u cilju podizanja razine svijesti kako na nacionalnoj razini, tako i u okviru aktivnosti planiranih od strane Europske komisije, a sukladno Strategiji politike zaštite potrošača Europske unije „A European Consumer Agenda - Jačanje povjerenja i rasta“ za razdoblje od 2012. do 2020. čiji je jedan od ciljeva i podizanje svijesti i informiranosti potrošača i trgovaca o potrošačkim pravima kao i jačanje znanja i sposobnosti potrošača koje mu omogućavaju aktivnije sudjelovanje na zajedničkom tržištu.

Kako bi se zadani ciljevi mogli što bolje ostvariti potrebna je suradnja svih dionika, a što uključuje udruge za zaštitu potrošača koje imaju aktivnu ulogu u edukaciji i informiranju potrošača o njihovim pravima, čime potrošač postaje aktivni sudionik na tržištu i lakše ostvaruje svoja potrošačka prava.

Isto tako, u Republici Hrvatskoj udruge za zaštitu potrošača prepoznate su kao važan partner u provođenju savjetovanja, edukacije i informiranja potrošača. Suradnja na ovom iznimno važnom segmentu politike zaštite potrošača može se provoditi isključivo s onim udrugama koje su autentični predstavnici svojih članova, prepoznate od strane javnosti svojim djelovanjem, te koje imaju aktivno članstvo i stručne kapacitete za provođenje ovih aktivnosti.

Podizanje javne svijesti o zaštiti potrošačkih prava, edukacija i informiranje potrošača predstavlja jedan od temeljnih ciljeva politike zaštite potrošača, a kako bi se potrošačima olakšalo snalaženje u mnoštvu složenih propisa i omogućilo učinkovitije ostvarivanje njihovih prava.

Obzirom da su propisi kojima su implementirani europski standardi zaštite potrošača ponekad veoma složeni i potrošačima i trgovcima, Ministarstvo gospodarstva kao resorno ministarstvo na području zaštite potrošača i dalje će usmjeravati svoje aktivnosti prema permanentnoj i kontinuiranoj edukaciji i informiranju svih dionika na tržištu.

S tim u vezi, nastavit će se s provođenjem javne kampanje putem najposjećenijeg internet portala, a kako bi educirao i informirao što veći broj potrošača. Javna kampanja provodit će se kroz različite rubrike internet portala koje posjećuju različite dobne skupine potrošača, primjerice putem interaktivnog kviza mlađa populacija potrošača educirat će se o sigurnom korištenju interneta.

Također planira se i obrađivanje potrošačkih tema aktualnih kako na području Republike Hrvatske, tako i na području Europske unije, pretpostavljajući da će, pristupanjem Republike Hrvatske Europskoj uniji, hrvatski potrošači sve češće kupovati proizvode i usluge na zajedničkom tržištu Europske unije.

Isto tako, planira se i provođenje ankete kojom će se dobiti uvid u uspješnost provođenja ovih aktivnosti.

Budući da se u proteklom razdoblju pokazalo učinkovitim organiziranje tematskih okruglih stolova na kojima je moguće određenu potrošačku problematiku raspraviti multidisciplinarno, i dalje će se nastaviti s ovom praksom u cilju sagledavanja problematike sa svih aspekata kao i pronalaženja odgovarajućih rješenja.

Obzirom na veliki potencijal i značaj medija u informiranju i edukaciji potrošača, u narednom razdoblju predviđa se aktivnija uloga nacionalnih i lokalnih medija u ovim aktivnostima.

Tako će se potrošači educirati o svojim pravima u različitim područjima kroz specijalizirane emisije, putem reportažnih priloga kao i direktnog kontakta potrošača s pozvanim stručnjacima iz pojedinih područja, a sve u cilju podizanja svijesti građana o tome da kao potrošači imaju i prava i obveze, kao i aktivnog uključivanja u zaštitu i ostvarivanje svojih prava.

Obzirom na važnost edukacije od najranije životne dobi, organizirat će se i provoditi kontinuirano stručno usavršavanje odgojno-obrazovnih radnika o osnovnim pravima u pogledu zaštite prava potrošača kao i financijske pismenosti.

Sve ove aktivnosti trebale bi doprinijeti da potrošači postanu svjesniji u prepoznavanju i ostvarivanju svojih potrošačkih prava.

8.4.1. Projekti namijenjeni udrugama za zaštitu potrošača

U proteklom razdoblju edukacija i informiranje potrošača provodila se u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača na način da su se kontinuirano od 2005. godine raspisivali natječaji, a na temelju kojih se iz sredstava državnog proračuna Republike Hrvatske osiguravala financijska potpora za provođenje projekata udruga za zaštitu potrošača.

Iako su se sredstva iz državnog proračuna Republike Hrvatske za ovu namjenu smanjivala razmjerno financijskoj situaciji, Ministarstvo gospodarstva uspjelo je osigurati za ovu aktivnost financijska sredstva u iznosu od 1.550.000,00 kuna, a što je omogućavalo

kontinuirano provođenje projekta „Savjetovanja potrošača“ kroz 4 regionalna savjetovaništa u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli, kao i provođenje projekta „Informiranje i edukacija potrošača“.

U narednom razdoblju nastavit će se provođenjem projekata „Informiranje i edukacija potrošača“ a kojima će se sukladno potrebama i problemima na koje potrošači nailaze na tržištu provoditi potreba edukacija i informiranje potrošača u Republici Hrvatskoj.

Obzirom da većina udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj djeluje lokalno, a slijedom čega i najbolje prepoznaju probleme s kojima se potrošači susreću na lokalnoj razini, nužno je da lokalna i područna (regionalna) samouprava prepozna važnost partnerstva s lokalnim udrugama za zaštitu potrošača na provođenju edukacije i informiranja potrošača.

Primjerice, komunalne usluge koje se pružaju potrošačima uređene su na lokalnoj razini i imaju svoje specifičnosti, a o čemu najbolje potrošače mogu informirati udruge za zaštitu potrošača koje djeluju lokalno, odnosno regionalno.

Slijedom navedenog, u narednom razdoblju nužno je intenzivirati suradnju lokalne i područne (regionalne) samouprave s udrugama za zaštitu potrošača na aktivnostima informiranja i educiranja potrošača te promicanja potrošačkih prava i interesa, kao i omogućiti lokalnim udrugama, prepoznatim od strane javnosti, uvjete za njihovo djelovanje.

8.4.2. Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave

Iako su sukladno članku 124. Zakona o zaštiti potrošača tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača, u proteklom razdoblju nije došlo do očekivane suradnje i adekvatnog razvoja politike zaštite potrošača na lokalnoj i područnoj (regionalnoj) razini.

Sagledavajući provođenje ovih aktivnosti u proteklom razdoblju može se zaključiti da neke od jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave sustavno promiču zaštitu potrošača na svom području, dok se u nekim jedinicama aktivnosti na području zaštite potrošača trebaju značajno intenzivirati.

Pojedini gradovi prepoznali su rad udruga za zaštitu potrošača koje djeluju na njihovom području i uspostavili su kvalitetnu suradnju u informiranju i edukaciji potrošača o pitanjima od lokalnog odnosno regionalnog (područnog) značaja.

Budući da se veliki broj upita potrošača odnosi na pitanja vezana uz korištenje javnih i komunalnih usluga koje se pružaju na području stanovanja potrošača, a u nadležnosti su jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, nameće se potreba za organiziranjem i provođenjem aktivnosti savjetovanja potrošača na lokalnoj i područnoj (regionalnoj) razini.

Slijedom navedenog, preporuka je da jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave usmjere svoje aktivnosti na osiguravanje potpore za provođenje savjetovanja potrošača, a koje bi provodile udruge za zaštitu potrošača koje su prepoznate u javnosti i aktivne su u rješavanju potrošačkih problema na tom području.

Ovakva suradnja omogućuje bolju informiranost i educiranost građana, jednostavnije i brže rješavanje problema s kojima se susreću, te doprinosi podizanje kvalitete života građana.

8.5. UNAPRJEĐENJE SUSTAVA RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH PRITUŽBI

8.5.1. Savjetovanje potrošača

Sukladno standardima Europske unije, jedna od glavnih zadaća država članica u provedbi politike zaštite potrošača je osigurati potrošačima bolju informiranost o njihovim pravima kao i mogućnosti njihove zaštite, odnosno uspostaviti djelotvorne alate razumljive, dostupne i učinkovite za potrošače. Tako se primjerice, jedan od glavnih ciljeva Strategije Europske komisije „A European Consumer Agenda - Jačanje povjerenja i rasta“ za razdoblje od 2012. – 2020. odnosi na provedbu aktivnosti informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača, a kako bi se ojačala njihova uloga kao aktivnog dionika na tržištu.

Uvidom u praksu većine zemalja članica Europske unije, savjetovanje potrošača kao dio javne politike zaštite potrošača provodi se institucionalno (agencije, ombudsmani, neovisni uredi ili centri za informiranje) dok ministarstva nadležna za politiku zaštite potrošača stvaraju zakonodavni okvir.

U Republici Hrvatskoj u posljednjih osam godina aktivnosti savjetovanja potrošača provode udruge za zaštitu potrošača putem Projekta „Savjetovanje potrošača“ koji se financira iz sredstava državnog proračuna Republike Hrvatske. Financijska sredstva za 2012. godinu bila su osigurana u iznosu od 1.300.000,00 kuna, a isti iznos planiran je i za 2013. godinu.

U okviru ovog Projekta financiraju se regionalna savjetovališta koja djeluju pri udrugama za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli.

Iznosi u kn	2010.	2011.	2012.	2013.
Savjetovalište u Zagrebu	420.000,00	420.000,00	420.000,00	420.000,00
Savjetovalište u Splitu	320.000,00	320.000,00	320.000,00	320.000,00
Savjetovalište u Osijeku	315.000,00	315.000,00	315.000,00	315.000,00
Savjetovalište u Puli	245.000,00	245.000,00	245.000,00	245.000,00

Ukupno :	1.300.000,00	1.300.000,00	1.300.000,00	1.300.000,00
-----------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

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

U 2010. godini sva četiri savjetovališta pružila su ukupno 19.757 savjeta, u 2011. godini 19.507 savjeta, a u 2012. godini odgovoreno je na 22.543 upita potrošača što ukazuje na stalni porast pritužbi potrošača, na povećanu razinu znanja potrošača koji samosvjesnije traže zaštitu svojih potrošačkih prava, ali i na ograničene i otežane financijske mogućnosti građana.

Isto tako, potrebno je napomenuti da na rast pritužbi utječe i povjerenje koje su građani stekli tijekom godina u navedenim savjetovalištim.

U četiri savjetovališta zaposleno je 9 osoba koje rade puno radno vrijeme, a povremeno je bio angažiran i znatan broj vanjskih savjetnika za pojedina područja (primjerice, elektroničke komunikacije, financijske usluge, komunalne usluge i energetske djelatnosti).

Savjetovališta zaprimaju upite potrošača telefonom, e-mailom, poštom i osobnim dolaskom i uključena su u CISZP putem kojeg se zaprimaju upiti potrošača, a koji ih međusobno povezuje s Ministarstvom gospodarstva, Državnim inspektoratom kao i čitavim nizom ostalih tijela državne uprave i institucija nadležnih za provođenje pojedinih sektora politike zaštite potrošača. Troškove uspostave i održavanje ovog sustava snosi Ministarstvo gospodarstva. CISZP omogućava brže rješavanje potrošačkih pritužbi, te stvara statističku bazu podataka temeljem kojih se na određeni način vrši monitoring u području kršenja prava potrošača u pojedinim sektorima, a što je pokazatelj za poduzimanje odgovarajućih mjera od strane nadležnih institucija.

U dosadašnjem modelu savjetovanja potrošača kojeg provode udruge nužno je učiniti određena unaprjeđenja, primjerice uspostaviti međusobnu povezanost i suradnju na aktivnostima savjetovanja, bolju koordinaciju aktivnosti, povećati razinu stručnosti kapaciteta, kao i racionalizirati troškove.

Vežano uz stručnost kapaciteta udruge na poslovima savjetovanja potrošača potrebno je iste specijalizirati i kontinuirano ih jačati kroz različite vidove edukacija koje organiziraju stručna tijela na razini Republike Hrvatske i Europske unije. Također zbog kompleksnosti pojedinih propisa koji uređuju prava potrošača sve se više ukazuje potreba za angažiranjem savjetnika pravne struke.

i

Temeljem svega navedenog, u budućem razdoblju potrebno je u cilju daljnjeg razvoja i unaprjeđenja sustava rješavanja potrošačkih pritužbi učiniti određene promjene na način jasno definiranih kriterija stručnosti osoba koje savjetuju potrošače kao i uspostavom jedinstvenog pozivnog broja za potrošački telefon koji povezuje udruge koje savjetuju potrošače.

Slijedom navedenog, savjetovanje potrošača provodit će se putem 4 savjetovaništa koja će biti povezana putem CISZP-a kao i jedinstvenog telefona za potrošače, uz obvezu angažiranja savjetnika pravne struke.

8.5.2. Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP)

Uspostavom CISZP-a potrošačima je omogućeno da putem elektroničke pošte na jednom mjestu zatraže objašnjenja propisa i postupaka od Ministarstva gospodarstva, savjet od Savjetovaništa za zaštitu potrošača, odnosno, da upute prijavu Državnom inspektoratu, vezano uz povredu potrošačkih prava.

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

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

Obzirom, na sve veći broj upita potrošača koji su prepoznali ovaj sustav kao važan mehanizam kojim mogu u svakom trenutku zatražiti odgovor na svoj upit kada smatraju da su ugrožena njihova potrošačka prava te kojim se isto tako pruža mogućnost nadležnim tijelima da pravodobno poduzimaju mjere iz područja zaštite potrošača, Ministarstvo gospodarstva želi osigurati stabilnost, raspoloživost i pouzdanost rada ovog sustava, njegov kontinuitet održavanja i razvoja, a s ciljem osiguranja kvalitetne podrške svim korisnicima sustava u koje ubrajamo potrošače i predstavnike tijela nadležnih za rješavanje upita sa područja zaštite potrošača.

Osim navedenog, ovaj sustav predstavlja veliku bazu strukturiranih podataka, ne samo o statusu žalbi potrošača, već omogućava i grupiranje te filtriranje podataka za potrebne analize na ovom području.

8.6. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

U cilju što učinkovitijeg, jeftinijeg i bržeg rješavanja potrošačkih sporova na razini Europske unije promiču se postupci njihovog izvansudskog rješavanja. Razvoj sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, u skladu s načelima koja jamče njihovu kvalitetu usluge, od posebnog je interesa za zaštitu prava potrošača te ujedno pravo i obveza nadležnih državnih tijela, subjekata koji pružaju usluge izvansudskog načina rješavanja sporova, te profesionalnih i interesnih udruga trgovaca.

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

Obzirom da je nagodbe sklopljene pred sudovima časti ovršna isprava sukladno Ovršnom zakonu (Narodne novine, br. 112/12 i 25/13), kao i nagodbe sklopljene u postupku mirenja pred centrima za mirenje sukladno Zakonu o mirenju (Narodne novine, broj 18/2011) imaju svojstvo ovršne isprave, rješavanje sporova ovim putem je najbrži i najefikasniji način za obje strane.

Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj ima dugotrajnu tradiciju pred sudovima časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore, još od 1990. godine, a temeljem Zakona o obrtu (Narodne novine, broj 77/1993) i Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori (Narodne novine, broj 66/1991).

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine ovakvom načinu rješavanja potrošačkih sporova daje se dodatni značaj u Republici Hrvatskoj. Postupak pred komorskim sudovima časti provodi se sukladno odredbama Pravilnika Suda časti Hrvatske obrtničke komore (Narodne novine, br.11/07, 81/07 i 145/10) i Pravilnika Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (Narodne novine, br. 66/06, 114/06 - ispravak, 129/07 i 8/08 - ispravak) uz sudjelovanje nezavisnih pravnih stručnjaka, predstavnika potrošača i predstavnika trgovaca.

Posljedično, osim Zakona o obrtu, Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori i Zakona o zaštiti potrošača čitav niz sektorskih propisa primjerice Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o elektroničkom novcu (Narodne novine, broj 139/2010), Zakon o osiguranju (Narodne novine, br. 151/05., 87/08. 82/09 i 54/13.), Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o platnom prometu (Narodne novine, br. 133/09 i 136/12), također upućuju na rješavanje potrošačkih sporova izvansudskim putem.

Zakonom o potrošačkom kreditiranju uređeno je izvansudsko rješavanje sporova između potrošača i vjerovnika, na način da se, u slučaju spora između vjerovnika i potrošača, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori a koji se provodi sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore („Narodne novine“ broj 142/2011).

Osim inicijative od strane državnih tijela u skorije vrijeme pored već prihvaćenog i od potrošača prepoznatog izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova pred sudovima časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore, jedan specifični dio poslovnog sektora također prepoznaje važnost ovakvih načina rješavanja potrošačkih sporova, pa su tako u siječnju 2011. godine Hrvatska udruga poslodavaca i Hrvatska udruga banaka osnovale Centar za mirenje u bankarstvu pri Centru za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca. Ovo je prvi specijalizirani Centar za mirenje u Hrvatskoj. Osnovan je na inicijativu samih banaka koje svojim klijentima, građanima i poslovnim subjektima, nude novi oblik suradnje.

Iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući pravni okvir za provedbu izvansudskog načina rješavanja potrošačkih sporova, čime se potrošačima omogućuje lakši „pristup pravdi”, potrošači još uvijek nisu dovoljno prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova.

Stoga je nužno sustavno promovirati izvansudsko rješavanje sporova kako bi potrošači dobili sve potrebne informacije o prednostima izvansudskog rješavanja potrošačkih sproveda.

S malim brojem postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova susreću se i zemlje članice, iako imaju razvijenije sustave i dužu tradiciju izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

U većini država članica Europske unije tijela za izvansudsko rješavanje sporova uspostavljena su na nacionalnoj razini, iako mogu biti uspostavljena i na regionalnoj ili lokalnoj razini. Uključivanje stranaka u postupke te vrste isključivo je voljne naravi, dok je sudjelovanje u postupcima pred sudovima časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore dobrovoljno za potrošače no obvezatno za trgovce, članove komora.

Ipak, odluke koje se donesu u sklopu izvansudskih postupaka u nekim državama članicama Europske unije pravno su obvezujuće, ali u nekima nisu. U tom smislu, one se mogu kretati od neobvezanih preporuka do odluka koje su obvezujuće za stranke. Postupci mogu biti besplatni ili uz njih može biti vezano plaćanje određene pristojbe (iako su i tada znatno jeftiniji od sudskih postupaka).

Punopravno članstvo Republike Hrvatske u Europskoj uniji podrazumijevat će još intenzivniju promociju sustava izvansudskog načina rješavanja potrošačkih sporova.

Na temelju analiza provedenih od strane Europske komisije u 2010. godini, svaki peti potrošač u Europskoj uniji naišao je na probleme prilikom kupnje robe ili korištenja usluga na jedinstvenom tržištu, a što je prouzročilo značajne financijske gubitke. Isto tako Europska komisija je procijenila da bi se u slučaju postojanja učinkovitog i transparentnog izvansudskog sustava rješavanja potrošačkih sporova mogla ostvariti velike financijske uštede, a što bi doprinijelo boljem funkcioniranju jedinstvenog tržišta te uspostavilo povjerenje potrošača, ključnih sudionika na jedinstvenom tržištu Europske unije.

Usprkos činjenici da niz propisa koji regulira različite sektore poslovanja sadrži odredbe o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, te na taj način upućuje potrošače na korištenje istih, analiza stanja upućivala je na određene nedostatke u području informiranja i promocije

ovog načina rješavanja potrošačkih sporova, a koji stoga negativno utječu na učinkovito rješavanje potrošačkih sporova.

Slijedom navedenog, Europska komisija izradila je 2011. godine dva prijedloga propisa o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova u svrhu ujednačavanja prakse zemalja članica pri rješavanju istih, uključujući i rješavanje potrošačkih sporova putem interneta za prekograničnu kupovinu.

Europski parlament je 12. ožujka 2013. godine usvojio Direktivu o izvansudskom rješavanju sporova i Uredbu o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta. Navedenim propisima namjerava se osigurati visoka razina stručnosti tijela koja će djelovati u okviru izvansudskog rješavanja sporova i to za sve vrste sporova koje imaju potrošači s trgovcima, bez obzira koji su proizvod ili uslugu kupili i jesu li su to učinili putem interneta ili ne, u vlastitoj zemlji ili prekogranično.

Sukladno Uredbi o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta postaviti će se platforma za rješavanje istih, a koji proizlaze iz ugovora koje je potrošač sklopio putem interneta, a imaju prekogranični karakter. Platforma će biti dostupna na svim službenim jezicima Europske unije.

Direktiva o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova doprinijet će potpunom razvoju sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova na razini Europske unije i u svakoj državi članici.

Predmetna Direktiva predviđa primjenu postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova u svim sektorima osim na području korištenja zdravstvenih usluga i na području obrazovanja. Subjekti koji će biti ovlašteni za provođenje postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova morat će zadovoljiti sve kriterije kvalitete, primjerice: učinkovitost, neovisnost i transparentnost. Isto tako, trgovci koji će se obvezati na primjenu sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova morat će na svojim internet stranicama i u općim uvjetima poslovanja obavijestiti potrošača o toj mogućnosti.

Uredba o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta omogućit će potrošačima i trgovcima iz Europske unije da spor koji je nastao u okviru prekogranične kupovine putem interneta riješe također na taj način.

Platforma za rješavanje potrošačkih sporova nastalih u okviru prodaje putem interneta bit će uspostavljena putem interaktivne internet stranice, dostupne na svim službenim jezicima Europske unije te će povezivati sve subjekte izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova država članica. To će znatno pridonijeti rješavanju prekograničnih sporova, posebno kada stranke žive u različitim državama članicama i govore različitim jezicima.

Potrošači će tako imati mogućnost pristupiti platformi za rješavanje potrošačkih sporova na jednostavan način odnosno pristupom internet stranici određenog trgovca gdje će biti objavljena poveznica za istu. U slučaju nastanka određenog problema prilikom kupovine roba ili usluga putem interneta, prekogranično, potrošač će moći podnijeti prigovor putem platforme, na svom jeziku, a potom će platforma obavijestiti trgovca da je protiv njega

podnesena pritužba. Slijedi dogovor potrošača i trgovca o tome kojem će se subjektu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova obratiti za rješavanje predmetnog potrošačkog spora.

Nakon postizanja sporazuma o navedenom, izabranom subjektu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova dostavit će se pojediniosti o predmetnom sporu preko platforme. Platforma će biti povezana s nacionalnim subjektima izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, a o kojima će registar voditi Europska komisija, sukladno Direktivi o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova. Platforma će tako doprinijeti bržem rješavanju potrošačkih sporova i iz razloga što će omogućiti nadležnom subjektu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova provođenje postupka elektroničkim putem.

Djelovanje platforme bit će uređeno skupom zajedničkih pravila, a koja predviđaju i djelovanje nacionalnih kontaktnih točaka. Nacionalne kontaktne točke imat će ulogu savjetnika za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta u svojim zemljama, odnosno njihov zadatak bit će pružiti opće informacije o pravima potrošača vezano za prekograničnu kupovinu putem interneta, zatim pružanje pomoći potrošačima pri podnošenju pritužbe i olakšavanje komunikacije između stranaka i nadležnog subjekta izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova kroz platformu. U tu svrhu, savjetnici će također biti povezani elektronički s platformom. Nadalje, u prilog efikasnosti postupaka ide i činjenica da Uredba o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta obvezuje subjekte izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova da spor riješe u roku od 90 dana.

U Republici Hrvatskoj potrebno je, u narednom razdoblju, a u cilju jačeg razvoja sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, jačati aktivnosti na informiranju i edukaciji potrošača i trgovaca o prednostima i mogućnostima izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova i to putem informiranja stručne i šire javnosti o različitim načinima izvansudskog rješavanja sporova, provođenja programa educiranja građana, poduzetnika, djelatnika državne uprave i drugih o principima ovakvih postupaka.

U tu svrhu potrebno je organizirati seminare uz sudjelovanje predstavnika potrošača i trgovaca, predstavnika državnih tijela kao i institucija koja provode postupke izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, okrugle stolove uz sudjelovanje domaćih i stranih stručnjaka kao i edukacije iz izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, te medijacije za potrošačke sporove korištenjem iskustava iz prethodnog postupka mirenja pred Sudovima časti i Centrima za mirenje.

Isto tako potrebno je jačati administrativne kapacitete Sudova časti i Centara za mirenje, upoznavanjem s odredbama Direktive o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova i Uredbe o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta kao i sa sustavom rada nacionalnog Europskog potrošačkog centra, a kako bi nakon implementacije istih u hrvatski pravni sustav imali osposobljene stručne kapacitete za provođenje aktivnosti alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.

Takvim aktivnostima, uvažavajući nacionalnu i međunarodnu najbolju praksu, dodatno bi se unaprijedio postojeći sustav izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj i uskladio s novom legislativom Europske unije.

8.7. EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR

Europska unija predstavlja tržište koje uključuje 27 zemalja i više od 490 milijuna potrošača. Za potrošače ta činjenica predstavlja velike mogućnosti izbora proizvoda i usluga te njihovu kupovinu po povoljnijim cijenama, bez obveze plaćanja carinskih pristojbi. Pristupanjem Europskoj uniji za očekivati je da će i građani Republike Hrvatske iskoristiti prednosti jedinstvenog unutarnjeg tržišta odnosno da će više kupovati prekogranično. Upravo zbog potencijalnih poteškoća s kojima se potrošači mogu susresti tijekom transakcija u prekograničnoj trgovini, ali i zbog preveniranja istih, Europska komisija preporučuje novim državama članicama osnivanje europskog potrošačkog centra koji bi u takvim slučajevima pružao pomoć i savjet potrošaču. Europski potrošački centar bitna je spona između Europske komisije i europskih potrošača.

Danas se Mreža europskih potrošačkih centara (*eng. European consumer center network - ECC-Net*) sastoji od 29 europskih potrošačkih centara (u svim državama članicama Europske unije te Islandu i Norveškoj) koji zajedno surađuju na način da osiguravaju potrošačima besplatne informacije o prekograničnoj kupovini te im ujedno i pomažu u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova. Iako ne postoji formalna obveza za uspostavu europskog potrošačkog centra, riječ je o uobičajenoj praksi i izravnom obliku suradnje između država članica i Europske komisije. Centri su smješteni u tijelima u okviru nacionalnih administracija ili u nevladinim organizacijama.

Bitno je i istaknuti da se djelatnost europskih potrošačkih centra sufinancira djelomično od strane Europske komisije, odnosno Opće uprave za zdravlje i potrošače. Konkretno, rad ECC-Net-a zajednički financiraju države članice (50%) i Europska komisija (50%).

Europska komisija je, krajem 2012. godine, Republici Hrvatskoj, kao budućoj članici Europske unije, također uputila poziv za osnivanje europskog potrošačkog centra odnosno poziv za uključenje u rad Mreže, a što je Republika Hrvatska prihvatila. Pritom je bitno naglasiti da prilikom osnivanja novog centra, kao što je slučaj s Republikom Hrvatskom, Europska komisija u pravilu osigurava sufinanciranje rada novog centra u iznosu od 70%. Djelovanje europskog potrošačkog centra planirano je u okviru Ministarstva gospodarstva kao središnjeg tijela državne uprave nadležnog za zaštitu potrošača, koji bi, sukladno praksi europskih zemalja, pristupanjem Republici Hrvatske Europskoj uniji, započeo s radom. Europski potrošački centar Republike Hrvatske bit će dio Mreže europskih potrošačkih centara i surađivat će s europskim potrošačkim centrima ostalih država članica Europske unije.

Mreža europskih potrošačkih centara godišnje ima oko 70000 kontakata s potrošačima vezano uz probleme pri prekograničnoj trgovini.

Usprkos tome što se kao glavna aktivnost centara ističe pružanje pomoći prilikom poteškoća nastalih u slučaju prekogranične kupovine (*eng. cross-border shopping*) te je jedan od najvažnijih ciljeva mreže europskih potrošačkih centara poticanje povjerenja potrošača u prekograničnu trgovinu, europski potrošački centri djeluju i na prevenciji te će sukladno tome i Europski potrošački centar u Republici Hrvatskoj biti zadužen za informiranje i savjetovanje potrošača vezanih za kupovinu roba i usluga na jedinstvenom unutarnjem tržištu Europske unije. Naiđe li potrošač ipak na određeni problem prilikom kupovine proizvoda ili usluge u nekoj od država članica Europske unije, Islandu ili Norveškoj, svoju pritužbu moći će podnijeti izravno putem telefona ili na službenu internet stranicu Europskog potrošačkog centra Republike Hrvatske. Nakon toga djelatnici navedenog Centra uspostaviti će kontakt s nadležnim europskim potrošačkim centrom zemlje u kojoj je potrošač naišao na problem, koji dalje preuzima rješavanje i povratno izvještava Europski potrošački centar u Republici Hrvatskoj, a on potrošača. Povezanost centara diljem zemalja Europske unije ključna je za njihovo učinkovito i kvalitetno djelovanje, a u konačnici za ostvarivanje njihove svrhe - pružanje pomoći potrošaču.

Republika Hrvatska zemlja je velikih turističkih potencijala, a znatan broj savjeta potrošači traže i u pogledu kupovine turističkih usluga. Stoga treba napomenuti da će Europski potrošački centar u Republici Hrvatskoj biti na raspolaganju i stranim državljanima, kako u ulozi turista, ali i u drugim pogledima, za rješavanje pritužbi nastalih prilikom kupovine ostalih roba ili usluga na području Republike Hrvatske. U takvom slučaju europski potrošački centar imat će zadatak obavijestiti trgovca kod kojeg je kupljena roba odnosno usluga o problemu, pružiti pomoći da se pritužbe riješe na što jednostavniji i brži način, mirnim putem ili u suprotnom predložiti mogućnost potrošaču za alternativno rješavanje spora.

Edukacija potrošača također je jedna od aktivnosti koje provode Europski potrošački centri.

Naime, internetske stranice centara pružaju na nacionalnom jeziku kao i na engleskom jeziku najnovije informacije potrošačima vezano za izmjene zakona i drugih propisa na području zaštite potrošača na razini Europske unije ali i u nacionalnom zakonodavstvu. Nalaze se tu i ostale aktualne teme iz područja prekogranične kupovine i ostalih, čestih potrošačkih pitanja. Europski potrošački centri s potrošačima komuniciraju i na druge načine, kao što su izrada informativnih letaka i vodiča o potrošačkim pravima, a djelatnost centara povezana je i s medijima pa se tako povremeno organiziraju javne kampanje u svrhu informiranja potrošača o njihovim pravima, odnosno aktivno surađuje s medijima na području edukacije i informiranja potrošača.

Europski potrošački centar Republike Hrvatske kontinuirano će surađivati s ostalim centrima i to ne samo u rješavanju pritužbi potrošača, već i u razmjeni informacija, izradi raznih zajedničkih projekata u području zaštite potrošača. Europska komisija prati rad svih centara, a u tu svrhu centri joj redovito podnose izvješća o broju upita, razvoju internet stranice centra i sličnom. Najmanje polugodišnje održavaju se redoviti sastanci predstavnika europskih potrošačkih centara svih zemalja i Europske komisije na kojemu se razmjenjuju iskustva i

raspravlja o strateškim pitanjima kao što su komunikacijski plan europskih potrošačkih centara čiji je glavni cilj povećanje vidljivosti i dostupnosti centara, unaprjeđenje i razvoj internet stranice centara koja se uređuje u skladu s nalogima Izvršne agencije za zdravlje i potrošače, financiranje centara, razvoj zakonodavstva na području zaštite potrošača, razvijanje i poticanje mehanizama alternativnog rješavanja sporova, planiranje medijskih kampanja i slično. Na svakom sastanku nastoji se iznjedriti nova rješenja i ideje za kontinuirano poboljšanje rada svih centara.

Zaštita potrošača, kao jedna od zajedničkih politika Europske unije iz godine u godinu doseže novu razinu. Republika Hrvatska, kao buduća članica Europske unije imat će zadaću pratiti taj tempo, u čemu će Europski potrošački centar u Republici Hrvatskoj igrati važnu ulogu.

9. UNAPRJEĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA U POJEDINIM PODRUČJIMA

9.1. FINANCIJSKE USLUGE

Posljednjih godina kriza na financijskim tržištima je zajedno sa recesijom, među potrošače unijela veliku nesigurnost, a istodobno prouzročila dugoročnu štetu, rastuće dugove, oscilacije na tržištu nekretnina, smanjenje ili gubitak štednje i općenito smanjenje prihoda od financijskih transakcija.

Kako su potrošači najčešće u neravnopravnom tržišnom položaju u odnosu na pružatelje financijskih proizvoda i usluga, pokazalo se nužnim organizirati i provoditi aktivnosti financijskog opismenjavanja svih dobnih skupina potrošača, a kako bi stekli dovoljno informacija, znanja, vještina i odgovornosti te na taj način postali što ravnopravniji partner u poslovanju s financijskim institucijama.

Naime, globalno tržište financijskih proizvoda i usluga vrlo se dinamično razvija i svakodnevno potrošačima nudi nove financijske proizvode i usluge, stoga potrošačima treba osigurati pravovremene, jasne, točne i razumljive informacije i to prije podizanja kredita ili poduzimanja nekog drugog novčanog ulaganja, kako bi mogli procijeniti očekivane koristi i rizike koji prate svaki kredit, štednju ili neki drugi financijski proizvod.

Isto tako, neophodno je uspostaviti jednostavne, brze i neovisne mehanizme za zaštitu njihovih potrošačkih prava. Zadovoljenje ovih uvjeta doprinosi osiguranju dugoročne financijske stabilnosti kako hrvatskih građana tako i financijskog sustava u cijelosti. U Republici Hrvatskoj do sada je vrlo malo učinjeno u pogledu financijskog opismenjavanja građana, kojeg su provodile uglavnom nevladine udruge organizirajući tematske radionice, okrugle stolove, seminare, tiskanje brošura i korisnih uputa.

Slijedom toga, a radi podizanja razine financijske pismenosti građana u Republici Hrvatskoj, nadležna državna tijela su u 2013. godini započela su s izradom Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti s ciljem stvaranja podloge za sustavnu i sveobuhvatnu integraciju financijskog obrazovanja u općeobrazovni sustav Republike Hrvatske, uz poticanje državnih tijela, tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave, nevladinih

organizacija, profesionalnih udruga aktivnih na financijskim područjima, socijalnih partnera te komunikacijskih kanala i mreža na uključivanje u provedbi aktivnosti financijskog opismenjavanja i obrazovanja svih dobnih skupina građana Republike Hrvatske. Financijsko obrazovanje pojedinaca provodit će se formalnim i neformalnim putem.

Formalno financijsko obrazovanje pojedinaca koordinirat će i provoditi Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta na način da će ga implementirati u redoviti obrazovni sustav. Neformalno financijsko obrazovanje koordinirat će i voditi i drugi sudionici financijskog obrazovanja nizom aktivnosti, koje mogu uključivati i organizaciju seminara, radionica i tečajeva te izdavanje brošura i korisnih uputa na temu financijskog opismenjavanja i obrazovanja.

U narednom razdoblju neophodno je da nadležne institucije provedu sve potrebne preventivne aktivnosti vezano uz iznalaženje rješenja za prezadužene građane.

Aktivnosti Ministarstva financija u razdoblju od 2013. - 2016. godine bit će usmjerene na aktivno praćenje propisa Europske unije u području financijskih usluga, a što uključuje i zaštitu potrošača u području financijskih usluga te na posljedičnu prilagodbu hrvatskog zakonodavstva.

Pored usklađivanja s pravnom stečevinom Europske unije, Ministarstvo financija kontinuirano poduzima brojne mjere u cilju zaštite potrošača u području financijskih usluga, s kojima će nastaviti i u razdoblju do 2016. godine, a radi osiguranja primjerene kvalitete života svih građana Republike Hrvatske.

U I. kvartalu 2013. godine, sukladno Programu Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2013. godinu, donesen Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama (Narodne novine, broj 54/2013) kojim se važeći Zakon o kreditnim institucijama uskladio s pravnom stečevinom Europske unije u području bankarstva (tzv. CRD III, tzv. Omnibus i smjernice o efikasnom upravljanju krizom). Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama dodatno se uređuju važeće, te dodaju nove odredbe o zaštiti potrošača, koje se odnose na: obavještavanje potrošača, promjenjivu kamatnu stopu, ugovaranje kamatnih stopa, naknade, prigovore potrošača i mjere zaštite potrošača. Nakon usvajanja novih propisa o kapitalnim zahtjevima (tzv. CRD IV paket), Republika Hrvatska će novu direktivu implementirati u novi Zakon o kreditnim institucijama i to u rokovima u kojima će tzv. CRD IV paket primijeniti i druge države članice Europske unije.

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju (Narodne novine, broj 54/2013), dodatno je usklađen s pravnom stečevinom Europske unije posebice u pogledu uspostave uspješne suradnje između Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga i Europskog nadzornog tijela za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA) radi razmjene informacija važnih za izvršenje nadzornih dužnosti, a što u konačnici pridonosi i većoj zaštiti potrošača. Također, u narednom razdoblju planira se donošenje novoga Zakona o osiguranju radi prijenosa Direktive 2009/138/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009.

o pokretanju i obavljanju poslova osiguranja i reosiguranja (Solventnost II) a jedan od ciljeva je veća zaštita osiguranika odnosno korisnika osiguranja.

U 2013. godini izvršit će se daljnje usklađivanje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju depozita s Direktivom 2009/14/EZ Europskog parlamenta i Vijeća Europe od 11. ožujka 2009. o izmjenama i dopunama direktive 94/19/EZ o sustavima osiguranja depozita u pogledu razine pokrića i odgode isplate, na način da se sukladno Direktivi povećava iznos osiguranog depozita na 100.000,00 eura, čime se povećava zaštita depozita građana.

Isto tako u narednom razdoblju planiraju se izmjene Zakona o potrošačkom kreditiranju s ciljem daljnje zaštite potrošača u kreditnim odnosima s vjerovnicima (posebice u pogledu kamata na stambene kredite, bolje regulacije odobrenog prekoračenja po tekućem računu, ograničavanja EKS, preciznijeg definiranja naknada i sl.).

Hrvatska narodna banka u okviru redovnih aktivnosti praćenja i nadzora nad primjenom važeće regulative u poslovanju kreditnih institucija, poseban naglasak stavlja na nadzor nad izvršenjem obveza iz dijela regulative koja se odnosi na unaprjeđenje transparentnosti poslovanja kreditnih institucija i nadzor nad izvršenjem obveza iz dijela regulative koja se odnosi na zaštitu potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga. Tako je Hrvatska narodna banka u siječnju 2011. godine osnovala posebnu organizacijsku jedinicu - Direkciju za zaštitu potrošača i tržišnog natjecanja. Vezano samo za postupanje po prigovorima, Direkcija je tijekom 2011. godine zaprimila 403 prigovora potrošača-korisnika bankovnih i financijskih usluga, te je po osnovu istih uputila 592 dopisa. U 2012. je zaprimljeno 564 prigovora, dok se broj ukupnih dopisa koji su upućeni po osnovi tih prigovora povećao na 827.

U proteklom razdoblju Hrvatska narodna banka bila je angažirana na poslovima vezanim za unaprjeđenje postojeće regulative. Ovdje se primarno misli na izmjene i dopune Zakona o kreditnim institucijama kojima se poboljšava informiranost potrošača, olakšava se usporedivost ponuda i usluga, povećava se transparentnost, te se nastoji olakšati položaj jamaca. Izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama se potrošači dodatno upozoravaju na pojedine rizike, potiče se mobilnost na tržištu, a uvedena je i zaštita u odnosu na proizvode/usluge koji su se u prethodnim razdobljima pokazali štetnima po potrošače. Hrvatska narodna banka je također sudjelovala i u pripremi Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju. Također je izrađena i Odluka o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge i Smjernice za objavu Općih uvjeta poslovanja i izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja kreditnih institucija u poslovanju s potrošačima, čime se potrošačima omogućava da donesu informiranu odluku.

Navedene aktivnosti osiguravaju potrošačima pravo na potpunu i pravodobnu informaciju, a povećana transparentnost olakšava usporedivost ponuda različitih kreditnih institucija, čime se u konačnici potrošačima omogućava da donesu informirane odluke primjerene njihovim potrebama i mogućnostima. Radi toga, Hrvatska narodna banka u narednom razdoblju, pored aktivnosti vezanih na unaprjeđenje regulatornog okvira i praćenje komparativne prakse, planira dodatne aktivnosti usmjerene na financijsku edukaciju i unaprjeđenje razine

financijske pismenosti potrošača – korisnika bankovnih i financijskih usluga. Tako se primjerice priprema redizajn internetske stranice u okviru čega bi se u dijelu zaštite potrošača ponudilo više informativnog i edukativnog materijala.

Također se planira intenzivnije uključivanje u aktivnosti i djelovanje Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo (*eng. European Banking Authority - EBA*) i Međunarodne mreže za zaštitu potrošača – korisnika financijskih usluga (*eng. Financial Consumer Protection Network FinCoNet*) i drugih srodnih međunarodnih institucija.

Nastavit će se s aktivnostima praćenja postupanja i praksi kreditnih institucija, a razmotrit će se i primjereni mehanizmi poticanja financijske inkluzije.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA) nastavit će s aktivnostima iz svojeg djelokruga rada i nadležnosti koje se odnose na zaštitu potrošača. Jedno od načela djelatnosti HANFA-e je i izvješćivanje potrošača što uključuje i razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskim poslovima. HANFA je također objavljivala brošure kod donošenja novih zakona (Zakon o tržištu kapitala), značajnih izmjena postojećih zakona (Zakon o osiguranju), ili zbog pojašnjenja funkcioniranja određenog segmenta industrije (leasing), kao i razne edukativne tekstove koji su dostupni na internetskoj stranici HANFA-e (<http://www.ripe.hanfa.hr/hr/edukacija/tekstovi/>)“

HANFA zaprima i obrađuje pritužbe potrošača vezane uz odredbe zakona koje primjenjuje u radu, kao i Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na usluge koje se pružaju na financijskom tržištu.

Na internetskoj stranici HANFA-e dostupni su i registri svih subjekata nadzora HANFA-e. Isto tako, HANFA kontinuirano obavještava potrošače i širu javnost, odgovarajući na zaprimljene upite na hrvatskom i engleskom jeziku. HANFA o svojim aktivnostima u svezi zaštite potrošača izvještava i u svojim godišnjim izvješćima.

Također, HANFA javno objavljuje imena društava i/ili pojedinaca koji neovlašteno obavljaju djelatnosti u nadležnosti HANFA-e. Time se upozorava na rizike i moguće posljedice ulaska u poslovni odnos s navedenim subjektima.

Direktive Europske unije vezane uz nebankarski financijski sektor neposredno utječu i na poboljšanje kvalitete financijskih usluga kao i transparentnosti u pružanju usluga. Najveći prostor za poboljšanje unaprjeđenja zaštite potrošača unutar sektora financijskih usluga postoji u segmentu edukacije korisnika. HANFA kontinuirano provodi aktivnosti s ciljem educiranja javnosti s kojima će nastaviti i u razdoblju do 2016. godine, a odnose se na javnu objavu informacija i podataka iz djelokruga rada HANFA-e, izradu i publiciranje edukativnih tekstova, statistika, izvješća i pokazatelja poslovanja svih subjekata nadzora.

HANFA također sudjeluje u radu Europskog nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržište kapitala (u daljnjem tekstu: ESMA) i u radu Europskog nadzornog tijela za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (*EIOPA*) u svojstvu promatrača. HANFA će nakon ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju kao punopravna članica ova dva tijela također

sudjelovati u usvajanju smjernica i preporuka koje među ostalim uređuju pitanja zaštite i informiranja korisnika financijskih usluga. HANFA će kao i ostali regulatori država članica odlučivati o primjeni spomenutih smjernica i preporuka, te će za one smjernice i preporuke koje odluči primjenjivati, prilikom provođenja nadzora provjeravati pridržavaju li se subjekti nadzora navedenih smjernica i preporuka. HANFA je izmjenama i dopunama zakona iz svoje nadležnosti omogućila nesmetanu razmjenu podataka sa europskim nadzornim tijelima nakon ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju.

HANFA je donijela Pravilnik o pravilima poslovnog ponašanja prilikom pružanja investicijskih i pomoćnih usluga (Narodne novine, broj 42/2013) te Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o organizacijskim zahtjevima za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti i pomoćnih usluga (Narodne novine, broj 42/2013). Navedenim pravilnicima koji će stupiti na snagu 1. rujna 2013. godine podrobnije su propisani uvjeti koje investicijska društva odnosno kreditne institucije koje pružaju investicijske usluge moraju ispunjavati kako bi bila učinkovitija zaštita njihovih klijenata (npr. odredbe o zaštiti imovine klijenata, vođenju evidencije o financijskim instrumentima klijenata, ugovorima o pohrani financijskih instrumenata, podacima koji se pružaju klijentima i potencijalnim klijentima, procjeni prikladnosti i primjerenosti i sl.). Navedeni pravilnici uvažavaju najbolju međunarodnu praksu na tom području te uzimaju u obzir relevantne smjernice IOSCO-a (Međunarodna organizacija komisija za vrijednosne papire) iz 2013. godine.

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o tržištu kapitala (Narodne novine, broj 54/2013) u svrhu bolje zaštite korisnika financijskih usluga, dodatno su uređeni organizacijski zahtjevi kojima moraju udovoljavati središnje klirinško depozitarno društvo i burza sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, koja kao tržišni operater upravlja poslovanjem uređenog tržišta u Republici Hrvatskoj, te sustav upravljanja rizicima kojima su središnje klirinško depozitarno društvo i burza izloženi ili bi mogli biti izloženi pri obavljanju svojih poslova.

Isto tako, veću zaštitu korisnika financijskih usluga, osiguravaju i odredbe navedenoga Zakona kojima je detaljnije uređen sadržaj prospekta koji se objavljuje u vezi s javnom ponudom vrijednosnih papira ili u vezi s uvrštenjem vrijednosnih papira na uređeno tržište, odnosno sadržaj sažetka prospekta, radi što jednostavnije analize i usporedbe podataka u prospektu te usporedbe s podacima u drugim prospektima koji se odnose na slične vrijednosne papire, a sve u svrhu donošenja informirane odluke o ulaganju u određene vrijednosne papire.

HANFA je izradila nacрте Pravilnika o obavještavanju ulagatelja kod pripajanja otvorenih investicijskih fondova, Pravilnika o obavještavanju kod trgovanja udjelima UCITS fondova u drugoj državi članici, Pravilnika o organizacijskim zahtjevima društva za upravljanje UCITS fondovima i Pravilnik o promidžbi UCITS fondova čije je donošenje planirano tijekom 2013.godine. UCITS fondovi su otvoreni investicijski fondovi s javnom ponudom koji predstavljaju najčešći oblik ulaganja u fondove od strane malih ulagatelja pa zato i europska regulativa koja se preuzima kroz ove pravilnike detaljno uređuje pitanja vezana za informiranje i zaštitu ulagatelja u UCITS fondove. Primjerice, pravilnikom o promidžbi

UCITS fondova propisuju se informacije koje moraju biti dostupne na stranicama društva za upravljanje kao i sadržaj mjesečnog izvješća koje se šalje ulagateljima.

Uredba Komisije (EU) Br. 583/2010 koja će se direktno primjenjivati u Republici Hrvatskoj nakon pristupanja Europskoj uniji, podrobnije uređuje način prezentiranja ključnih informacija za investitore te njihov sadržaj s posebnim naglaskom na rizike i očekivane prinose te naknade društva za upravljanje. Kroz propise koji uređuju poslovanje UCITS fondova uveden je koncept Dokumenta s ključnim informacijama za ulagatelje koji je detaljnije razrađen u smjernicama Odbora europskih regulatora za vrijednosne papire čiji je ESMA slijednik. Smjernicama je propisan način na koji informacija za ulagatelje mora biti prezentirana, te se naglašava potreba da se koriste jednostavni termini, a izbjegavaju složeni stručni izrazi i kratice koje se uobičajeno koriste u financijskim krugovima.

Nadalje, u HANFA-i je u planu i izrada Pravilnika o zaštiti prava osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju temeljem Smjernice za rješavanje pritužbi od strane društava za osiguranje koju je donijela EIOPA BoS-12/069 14. lipnja 2012., a koji će biti donesen tijekom 2013. godine. Navedeni Pravilnik predlaže da sastavni dio pisane odluke društva za osiguranje kojim se odlučuje o zahtjevima osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju mora sadržavati uputu o pravu na podnošenje prigovora, rješavanje prigovora treba biti odvojeno od rješavanja odštetnih zahtjeva, postupak odlučivanja o prigovoru treba sadržavati odredbe kojima se propisuje tko je u društvu za osiguranje ovlašten dati odgovor na prigovor, odluka mora biti obrazložena i dr.

Iz dosadašnje prakse rada Savjetovališta za zaštitu potrošača koja djeluju pri udrugama, uočen je nedostatak educiranih stručnih osoba koje bi besplatno savjetovale potrošače vezano uz zaštitu njihovih prava u području financijskih usluga te se pokazalo nužnim, osnivanje neovisnog specijaliziranog savjetovališta ili centra za financijske i bankovne usluge koji bi djelovao na nacionalnoj razini, a kako je i preporučeno u „Dijagnostičkom pregledu zaštite potrošača i financijske pismenosti“ koji je Svjetska banka provela u Republici Hrvatskoj u 2010. godini.

Slijedom navedenog, nužno je da nadležna tijela u ovom području u okviru svojih proračuna osiguraju dio sredstava za primjerenu zaštitu prava potrošača financijskih i bankovnih usluga i to putem besplatnog i neovisnog savjetovanja potrošača, a čime bi se osigurala zadovoljavajuća usluga građanima.

U narednom razdoblju, nužno je provoditi organiziranu i kontinuiranu edukaciju u smislu financijskog opismenjavanja građana, kako bi mogli donijeti informiranu odluku o korištenju financijskih proizvoda te razumijevanje mogućih i ugovorenih rizika vezanih uz korištenje potrošačkih kredita.

Također, javna objava Registra pravomoćnih presuda nadležnih Općinskih sudova, Sudova časti i Upravnih sudova vezano uz financijske i bankovne usluge, trebala bi biti dostupna i putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača na web stranicama nadležnog ministarstva, a što bi bio značajan doprinos informiranju i educiranju zainteresirane javnosti o ovoj problematici.

U narednom razdoblju, neophodno je uspostaviti neovisno i besplatno savjetovalište ili centar za zaštitu prava potrošača financijskih i bankovnih usluga, provoditi koordinirane aktivnosti nadležnih tijela u ovom području u cilju zaštite prava potrošača, kao i sustavno provoditi financijsko opismenjavanje građana.

Nadalje, učinkovitijim nadzorom na tržištu financijskih proizvoda i usluga, doprinijet će se višoj razini zaštite prava potrošača te nastojati smanjiti prezaduženost građana Republike Hrvatske.

9.2. USLUGE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

9.2.1. Ciljevi i područja zaštite

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM), temeljem Zakona o elektroničkim komunikacijama i Zakona o poštanskim uslugama za osnovne regulatorne ciljeve i načela ima i promicanje interesa i zaštitu prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga.

Do 2012. godine, zakonima iz ovog područja, te na njima temeljenim podzakonskim propisima koji su u nadležnosti HAKOM-a promijenio se pravni okvir kojim je dodatno značajno prošireno područje zaštite korisnika i promicanje njihovih interesa.

Preuzetim europskim propisima i preporukama kao i europskom praksom utvrđena je obveza pružanja univerzalnih usluga radi poticanja razvoja tržišta i usluga, kao i osiguranje jednakomjernog korištenja usluga svim građanima neovisno o lokaciji njihovog stanovanja. Posebno je naglašena potreba zaštite osobnih podataka i rješavanje zahtjeva korisnika s posebnim potrebama, odnosno posebnih socijalnih skupina.

Promicanje interesa i zaštita prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga uključenih u osnovna regulatorna načela i ciljeve HAKOM-a provode se kroz sljedeće postupke:

- osiguravanje pristupa univerzalnim javnim komunikacijskim i poštanskim uslugama za sve korisnike usluga na cijelom području Republike Hrvatske,
- osiguravanje visoke razine zaštite korisnika usluga-potrošača u njihovim odnosima s operatorima i davateljima usluga i to osobito omogućavanjem dostupnosti jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova,
- osiguravanje visoke razine zaštite osobnih podataka i privatnosti,
- promicanje davanja jasnih obavijesti o cijenama i uvjetima korištenja usluga,
- rješavanje potreba posebnih društvenih skupina, osobito osoba s invaliditetom, osoba starije životne dobi i osoba s posebnim socijalnim potrebama,
- osiguravanje održavanja cjelovitosti i sigurnosti javnih komunikacijskih mreža,
- promicanje mogućnosti korisnika usluga pristupanju podacima i aplikacijama prema vlastitom izboru kojima se olakšava korištenje usluga,

- promicanje suradnje između operatora javnih komunikacijskih usluga i skupina za promicanje zakonitog sadržaja u el. komunikacijskim mrežama i uslugama u suradnji s drugim nadležnim tijelima.

Unutar HAKOM-a djeluje i Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavno tijelo na osnovu čijeg prijedloga i mišljenja HAKOM rješava sporove između operatora ili davatelja usluga s jedne strane i korisnika usluga s druge strane.

9.2.2. Konkretni zadaci u provođenju zaštite korisnika

9.2.2.1. Preventivne aktivnosti i mjere u zaštiti korisnika

- informiranje i educiranje korisnika o njihovim pravima i obvezama
- objava odgovarajućih informacija i uputa korisnicima javnih komunikacijskih i poštanskih usluga na internetskim stranicama HAKOM-a, u javnim glasilima ili na drugi prikladan način
- obrada, kontrola i izmjena, dopuna ili ukidanje pojedinih odredaba općih uvjeta poslovanja, cjenika i uvjeta korištenja usluga operatora javnih komunikacijskih usluga i davatelja univerzalnih poštanskih usluga
- istraživanje, analiza i kontrola usluga koje se pružaju na tržištu, predlaganje mjera za prevenciju zaštite korisnika i provođenje stručnog nadzora na osnovu prijave ili po službenoj dužnosti
- sudjelovanje na stručnim skupovima i javnim savjetovanjima iz područja zaštite korisnika.

9.2.2.2. Zaštitne mjere kroz rješavanje prigovora i sporova

Zaštita prava korisnika osigurava se provođenjem jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova i prigovora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga i davatelja poštanskih usluga, kao izvansudskog, za korisnike besplatnog postupka. U tu svrhu provode se sljedeći postupci:

- zaprimanje, administracija i obrada predmeta zaprimljenih u obliku zahtjeva za rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga te između korisnika i davatelja poštanskih usluga, i njihova priprema za donošenje prijedloga i mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika,
- HAKOM rješava sporove donošenjem obvezujućih odluka na osnovu mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika,
- edukacija i pomoć korisnicima u postupku rješavanja sporova,

- omogućavanje korisnicima dobivanja dnevno ažurnih informacija o stanju njihovih zahtjeva putem telefona ili na internetskim stranicama HAKOM-a,
- suradnja s operatorima javnih komunikacijskih usluga i davateljima poštanskih usluga vezano uz rješavanje prigovora i predstavki korisnika.

Novi pravni okvir za rješavanje sporova daje pravo HAKOM-u donositi, za operatore, obvezujuće odluke, protiv kojih je moguće jedino pokrenuti upravni spor. Odluke o rješenju spora za javne komunikacijske usluge donosi ravnatelj HAKOM-a, čime je postignuto načelo ekonomičnosti postupka, a uzevši u obzir male vrijednosti spora, u odnosu na sporove samih operatora, čije rješavanje je u nadležnosti Vijeća HAKOM-a.

Imajući u vidu način rješavanja neregularnih stanja između korisnika i operatora u Europskoj uniji koje se provodi na jedan od sljedećih načina: a) osnivanje posebnog, nacionalnog, od regulatora nezavisnog tijela; b) rješavanje sporova unutar regulatora, ali ne kao pojedinačnog prigovora nego kroz donošenje novih regulatornih obveza; c) osnivanje posebnih tijela pojedinih skupina davatelja usluga koja djeluju na osnovu raznih „Code of practice“ dokumenata, možemo utvrditi da je HAKOM-u dodijeljena vrlo velika odgovornost i obveza preuzimanjem na sebe dodatnog izvansudskog postupka, što je u ovom trenutku razvoja tržišta usluga, a i cjelokupnog društva doprinos pravnoj sigurnosti svih sudionika.

U narednom razdoblju bit će potrebno razmotriti potencijalne mogućnosti uključivanja instituta poput mirenja, arbitraže, društvenog pravobranitelja za preuzimanje ove vrste postupaka čime bi se doprinijelo razvoju i ostalih izvansudskih postupaka i općenito podizanju nivoa svijesti civilnoga društva.

U svrhu zaštite korisnika posebno je regulirao pružanje usluga s dodanom vrijednosti za koje se pokazalo da su područje u kojem korisnici mogu biti najviše izloženi različitim zlouporabama.

Obzirom da sadržaj usluga nije u nadležnosti HAKOM-a, HAKOM je kroz Pravilnik o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga još detaljnije uredio obveze operatora u smislu zaštite potrošača od neželjenih sadržaja, te obveze vezane uz transparentnost cijena i uvjeta pružanja usluga.

Tijekom narednog perioda HAKOM će inicirati i potaknuti operatore na donošenje posebnog kodeksa ponašanja pri pružanju ove vrste usluga.

9.2.3. Plan aktivnosti za razdoblje 2013.-2016. godine

U narednom razdoblju HAKOM će nastaviti sa započetim aktivnostima vezanim uz promicanje interesa korisnika i uvesti dodatne preventivne akcije i postupke imajući pri tome u vidu prvenstveno edukaciju korisnika kroz sve operativno i financijski moguće oblike.

Za potrebe informiranja i edukacije korisnika:

- nastaviti s redovnim učešćem u radio emisijama za potrošače – trajno,
- uključiti se i u TV emisije – po pozivu,
- izraditi i objaviti brošuru sa savjetima za korisnike – po mogućnosti jedanput godišnje,
- redovito održavati i unapređivati HAKOM-ove web stranice s informacijama za korisnike,
- nastaviti s praksom izravnog komuniciranja s korisnicima putem telefona i upita putem internetske stranice HAKOM-a („pitajte nas“, pristup e-žalbama kao i informacije o statusu žalbi).

U svrhu unaprjeđenja odnosa između korisnika i operatora organizirat će se odgovarajuće radionice i s operatorima, koje bi mogle prerasti u stalne – mjesečne obrade aktualnih tema od kojih izdvajamo:

- rješavanje prigovora korisnika,
- stvaranje uvjeta na tržištu usluga sa dodanom vrijednosti kojima će se operatori navedenih usluga potaknuti na donošenje svog Kodeksa ponašanja kao oblika samoregulative, a kojim će se osim razvoja tržišta i tržišnog natjecanja osigurati i dodatna zaštita korisnika usluga – 2013.-2014.,
- redovna kontrola općih akata poslovanja, cjenika i uvjeta korištenja usluga – trajno,
- analizirati pružanje usluga na tržištu, te na osnovu tih rezultata kao i zaprimljenih prigovora inicirati provođenje stručnog nadzora, odnosno pokrenuti potrebne regulatorne postupke – trajno,
- do kraja 2013. godine izraditi i donijeti sve potrebne podzakonske akte radi usklađenja s izmjenama Zakona o elektroničkim komunikacijama kao pravnog temelja za operativno postupanje,
- uskladiti opće akte svih operatora s novom zakonskom regulativom,
- nastaviti intenzivno surađivati u svim aktivnostima državnih i međunarodnih tijela i organizacija koje se bave zaštitom korisnika.

9.3. ENERGETIKA

Energetski sektor Republike Hrvatske razvija se s ciljem izgradnje sustava uravnoteženog razvoja odnosa između sigurnosti opskrbe energijom, konkurentnosti i očuvanja okoliša, koji će hrvatskim građanima i hrvatskom gospodarstvu omogućiti kvalitetnu, sigurnu, dostupnu i dostatnu opskrbu energijom. Takva opskrba energijom smatra se preduvjetom ekonomskog i socijalnog napretka.

Izgradnja pravnog okvira, zaštita potrošača, poticanje energetske učinkovitosti, uključivanje troškova eksternih učinaka, planiranje u energetici i pravodobne intervencije radi poticanja investicija u energetiku, instrumenti su energetske politike države.

Otvoreni energetski sustav trebao bi omogućiti razvoj tržišta energije i podizanje konkurentnosti, privlačenje domaćih i inozemnih investicija u tržišne energetske djelatnosti, usklađivanje razvoja budućih strateških energetske projekata i gospodarsku suradnju sa susjednim zemljama. Istovremeno, s mjerama koje osiguravaju otvaranje tržišta energijom, potrebno je osigurati posebne mjere zaštite ugroženih krajnjih kupaca - kućanstava, i to onih, koja zbog invaliditeta, posebnih potrebama, lošeg zdravstvenog stanja ili socijalnih razloga nisu u mogućnosti osigurati redovito plaćanje troškova energije u svom kućanstvu.

Kako liberalizacija energetske sektora vodi k tome da se krajnje cijene energije za kupce sve više temelje na tržišnim načelima, tako će se regulacija cijena usmjeravati samo za energetske djelatnosti povezane s infrastrukturom koja mora biti dostupna svim tržišnim sudionicima (distribucija i prijenos, odnosno transport). Posljedično tome, dio cijene koji se slobodno ugovara izvrnut je svim problemima slobodnog tržišta, uključivši globalne tendencije rasta cijena energenata i mogućim manipulacijama jakih energetske subjekata.

Država naime, može u tržišne procese intervenirati samo kada su dionici pogođeni eksternim učincima poput: narušene sigurnosti opskrbe, kvalitete okoliša i zlouporabe monopola, što navodi da krajnje kupce treba čim bolje pripremiti za nove tržišne odnose, prije svega u dijelu koji se odnosi na izbor i promjenu opskrbljivača.

Donošenjem novog Zakona o energiji krajem 2012. godine, kao i novih zakona kojima se uređuju pojedinačna tržišta energije u 2013. godini, Hrvatska energetska regulatorna agencija (u daljnjem tekstu: HERA) isključivo svojim metodologijama i iznosima tarifnih stavki određuje cijene reguliranih energetske djelatnosti. No, kako bi se osigurala učinkovita tržišta pojedinih energije, nužno je razvijati zakonski okvir i gospodarsko okruženje na način da se pojavljuju novi energetske subjekti kako bi se korisnicima usluge osigurala stvarna korist od širokog izbora opskrbljivača.

Kućanstva su najveći pojedinačni potrošač energije u Hrvatskoj, na koje otpada oko 30% ukupne neposredne potrošnje energije i najveći korisnik električne energije, s preko 40% ukupne neposredne potrošnje električne energije.

Politika energetske učinkovitosti u sektoru kućanstava morala bi se temeljiti na povećanju svijesti građana o mogućim uštedama i poticajima kod planiranja i izgradnje stanova te ponašanju u skladu s načelima energetske učinkovitosti, a kojima se nastoji postići smanjenje

specifične potrošnje energije propisivanjem minimalnih zahtjeva na energijska svojstva zgrada i povećati svijest građana o energetskej učinkovitosti.

U proteklom razdoblju u okviru zaštite potrošača u području javnih usluga nadležna ministarstva i institucije, uključivo i potrošačke udruge, provodili su niz aktivnosti u cilju stvaranja odgovarajućih uvjeta za tržišno natjecanje, naglašavajući socijalna pitanja te uvažavajući sve tržišne okolnosti koje utječu na formiranje cijena, kao i provođenje regulacije i nadzora nad obavljanjem tih usluga

Prihvatanjem Socijalnog akcijskog plana u okviru Memoranduma o razumijevanju socijalnih aspekata u Energetskej zajednici na sjednici Vlade Republike Hrvatske, održane 7. ožujka 2013. godine, utvrđeni su nositelji, rokovi i obveze donošenja propisa kao što su Uredba o kriterijima za stjecanje statusa ugroženog kupca energije, Uredba o kriterijima za stjecanje statusa zaštićenog kupca energije, te je određeno njihovo unošenje u novi Zakon o socijalnoj skrbi koji bi se trebao usvojiti u III. kvartalu 2013. godine. Ovo je posebno važno, obzirom na činjenicu da je u Europskej uniji oko 20% stanovništva energetske siromašno.

Financiranje aktivnosti koje predviđa Socijalni akcijske plan bit će od presudne važnosti kako bi se navedene Uredbe mogle provesti u praksi.

U uspostavi i provođenju regulacije energetske djelatnosti koje se obavljaju kao javne usluge, važnu ulogu ima HERA, a koja je dužna primjenjivati mjere za zaštitu prava potrošača.

HERA je dužna obavljati svoju djelatnost tako da energetske tržišta djeluju na objektivan, razvidan i nepristran način, a pritom vodeći računa o interesima energetske subjekata i kupaca.

Rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti, a posebno u vezi s odbijanjem priključka na prijenosnu mrežu/transportni sustav i određivanjem naknade za priključak i za korištenje prijenosne mreže/transportnog sustava, također je jedna od važnih aktivnosti ove regulatorne agencije.

Mjerenje i obračun utroška energije trebao bi biti zasnovan na principu da svaki kupac snosi svoj trošak. Da bi se takav princip mogao primijeniti, potrebno je razvijati regulatorni okvir te ugrađivati opremu kojima će se osigurati individualno mjerenje potrošnje. Ugrađivanje takve opreme, odnosno ugradnja naprednih mjernih uređaja i popratnih sustava za njihovo umrežavanje je zahtjevan, dugotrajan i skup proces koji mora počivati na dogovoru svih zainteresiranih strana.

Zaštita potrošača u energetskej sektoru treba uvažavati i tekuće gospodarske probleme, te slijedom istog, potrebno je kontinuirano iznalaziti modele pomoći kućanstvima kroz različite oblike informiranja i edukacije potrošača, uvažavajući potrebu provođenja mjere energetske efikasnosti na način da isto ne izaziva dodatne troškove za kućanstva, ili ako isti nastaju, da se osiguraju financijske sredstva za realizaciju istog.

9.4. KOMUNALNE USLUGE

Zakonom o otpadu uređen je način gospodarenja otpadom, načela i ciljevi gospodarenja, nadležnosti i odgovornosti u svezi s otpadom, te način obavljanja djelatnosti. Strateški i planski dokumenti u gospodarenju otpadom jesu Strategija gospodarenja otpadom Republike Hrvatske (Narodne novine, broj 130/2005) koja predstavlja realan okvir za uspostavu održivijega gospodarenja otpadom do 2025. godine i Plan gospodarenja otpadom za razdoblje 2007. – 2015. godine (Narodne novine, br. 85/07, 126/10 i 31/11) kao provedbeni dokument predmetne Strategije.

Prema važećem Zakonu o otpadu, jedinice lokalne samouprave odgovorne su za gospodarenje komunalnim otpadom, a prema noveli Zakona o otpadu iz 2008. godine za skupljanje i odvoz komunalnog otpada iz kućanstva kao kriterij količine može se primijeniti jedinica mase ili volumena otpada ili broj članova kućanstva, koje se prema istom Zakonu primjenjuju od 1. siječnja 2010. godine. Prije navedenog datuma odvoz komunalnog otpada mogao se obračunavati prema kvadraturi stambenog i poslovnog prostora, što je izazivalo velike probleme i nezadovoljstvo, posebice, kod korisnika – vlasnika kuća za odmor, koji tu uslugu plaćaju kroz cijelu godinu, a uslugu najčešće koriste dva do tri mjeseca u godini.

Nadalje radi brojnih pritužbi korisnika na visinu cijene i način obračuna komunalnih usluga tadašnje Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva je donijelo je Naputak o načinu izračuna naknade gospodarenja komunalnim otpadom (Narodne novine, br. 129/11 i 137/11) kojim je propisan način rada tijela jedinica lokalne samouprave nadležnih za gospodarenje komunalnim otpadom u vezi sa izračunom naknade za gospodarenje komunalnim otpadom. Predmetni Naputak je u nadležnosti Ministarstva zaštite okoliša i prirode. Visinu cijene, način obračuna i način plaćanja komunalnih usluga određuje isporučitelj usluge prema odredbama Zakona o komunalnom gospodarstvu koji je u nadležnosti Ministarstva prostornoga uređenja i graditeljstva.

Nadalje, većina komunalnih djelatnosti obavlja putem koncesije koju jedinice lokalne samouprave daju u skladu sa Zakonom o koncesijama (Narodne novine, broj 143/2012) i Zakonom o javnoj nabavi (Narodne novine, broj 90/2011), što dodatno otežava i komplicira sustav gospodarenja komunalnim otpadom.

Slijedom svega navedenog, učinkovitija zaštita potrošača javnih usluga trebala bi se postići donošenjem novog Zakona o otpadu čije je donošenje planirano tijekom 2013. godine.

Udruge za zaštitu potrošača kontinuirano prate napretke i eventualne poteškoće koje imaju potrošači prilikom korištenja komunalnih usluga, te ih savjetuju kako postupati u slučajevima netočnog obračuna iznosa obavljenje usluge ili reklamacije loše kvalitete usluge. Isto tako, udruge prate izmjene propisa i donošenje odluka na državnoj i lokalnoj razini, te ukoliko uoče promjene ili nejasnoće u istima, koje bi mogle uzrokovati poteškoće potrošačima usluga dovodeći ih u nepovoljan položaj ili kršeći potrošačka prava, upozoravaju i reagiraju na iste.

Pružanje vodnih usluga - javne vodoopskrbe i javne odvodnje u Republici Hrvatskoj obavlja se temeljem odredbi Zakona o vodama. Sukladno odredbama članaka 196. i 202. predmetnog Zakona, djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje obavljaju se kao javna služba i od interesa su za jedinice lokalne samouprave, koje su dužne osigurati obavljanje djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje, a iste obavljaju javni isporučitelji vodne usluge. Vodne usluge se pružaju pod nediskriminacijskim i socijalno prihvatljivim uvjetima, a djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje obavljaju se učinkovito, ekonomično i svrhovito, na način da se osigura njihov održivi razvitak i stalno povećanje kakvoće vodnih usluga.

Zakonom o vodama propisana je obveza priključenja građevina i drugih nekretnina na komunalne vodne građevine javne vodoopskrbe i javne odvodnje. Građevine i druge nekretnine mogu se priključiti na komunalne vodne građevine sukladno Odluci o priključenju na komunalne vodne građevine koju na prijedlog isporučitelje vodnih usluga donosi predstavničko tijelo jedinica lokalne samouprave. Građevine se projektiraju i grade tako da svaki posebni dio zgrade koji predstavlja samostalnu uporabnu cjelinu u kojoj se koristi voda (stan, poslovni prostor, garaža i sl.) ima ugrađen vodomjer.

Cijene vodnih usluga određuju se prema načelima punoga povrata troškova kako je utvrđeno Zakonom o financiranju vodnoga gospodarstva (Narodne novine, br. 153/09 i 56/13), socijalne prihvatljivosti cijene vode i zaštite od monopola.

Najniža cijena vodnih usluga i vrsta troškova koje cijena vodnih usluga pokriva propisana je Uredbom o najnižoj osnovnoj cijeni vodnih usluga i vrsti troškova koje cijena vodnih usluga pokriva („Narodne novine“ broj 112/2010). Najniža osnovna cijena vodnih usluga sastoji se od fiksnog i varijabilnog dijela. Fiksni dio najniže osnovne cijene vodnih usluga služi pokriću troškova koji ne ovise o količini isporučenih vodnih usluga, a nastaju kao posljedica priključenja nekretnine na komunalne vodne građevine i obračunava se mjesečno. Varijabilni dio najniže osnovne cijene vodnih usluga ovisi o količini isporučenih vodnih usluga i obračunava se u kn/m^3 .

Visinu cijene vodnih usluga, uz prethodnu suglasnost jedinice lokalne samouprave, Odlukom o cijeni vodnih usluga propisuje isporučitelj vodnih usluga. Suglasnost na Odluku o cijeni vodnih usluga daju gradonačelnici, odnosno općinski načelnici iz jedinica lokalne samouprave na vodoopskrbnom području, odnosno području aglomeracije. Odluka o cijeni vodnih usluga sadržava: vrstu vodne usluge, visinu cijene (tarifa vodne usluge), način obračuna i plaćanja usluge i iskaz javnih davanja koja se obračunavaju i naplaćuju uz cijenu usluge.

Cijena vodnih usluga, zbog socijalnih razloga, dugo vremena nije bila realna; prihodi od pružanja vodnih usluga nisu pokrivali troškove nastale poslovanjem i mnogi su isporučitelji poslovali s gubitkom. Poštujući načelo punog pokrivanja troškova propisano člankom 9. Okvirne direktive o vodama Europske unije (2000/60/EC), a koje je preneseno u Zakon o vodama, mnogi su isporučitelji povisili cijenu vodnih usluga koje pružaju. Svjesna teškog ekonomskog trenutka u kojem živimo, Vlada Republike Hrvatske je od 1. ožujka 2012. godine smanjila porez na dodanu vrijednost na sve vodne usluge sa 23% na 10%.

Socijalno ugroženi građani plaćaju cijenu vodne usluge po posebnim tarifama i ista se ne može utvrditi u visini većoj od 60% od osnovne cijene vodne usluge za količinu vode nužne za osnovne potrebe kućanstva. Razliku cijene od 40% obično isporučitelju plaća jedinica lokalne samouprave na čijem području pruža svoju uslugu ili je snosi sam isporučitelj.

Zakonitosti u području određivanja cijene vodnih usluga nadzire Vijeće za vodne usluge koje djeluje od 2010. godine kao neovisno tijelo čije članove imenuje i razrješuje Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske. Vijeće je, sukladno članku 219. Zakona o vodama, u postupku nadzora odluka o cijeni vodnih usluga ovlašteno rješenjem u upravnom postupku obustaviti od izvršenja (suspendirati) nezakonitu odluku. Vijeće za vodne usluge također osigurava zakonitost u određivanju visine naknade za razvoj koja se plaća sukladno odredbama zakona kojim se uređuje financiranje vodnoga gospodarstva.

Također je bitno istaknuti da je u članku 197. Zakona o vodama, kao jedno od osnovnih načela za pružanje vodnih usluga uređeno načelo javnosti tj. propisano je da javnost mora biti upoznata s bitnim informacijama o pružanju vodnih usluga. Nastavno na ovu odredbu, u članku 206. predmetnog Zakona propisano je da su isporučitelji vodnih usluga dužni objaviti odluku o cijeni vodnih usluga na internetu i na drugi prikladan način te ju učiniti javno dostupnom za sve vrijeme njezinog važenja.

Stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o vodama (Narodne novine, broj 56/13), bit će realizirano puno prenošenje pravne stečevine Europske unije iz područja vodnoga gospodarstva u nacionalne propise, što je obveza Republike Hrvatske prije pristupanja Europskoj uniji.

Isto tako, ovim će se izmjenama i dopunama Zakona o vodama poboljšati standard pružanja vodnih usluga u smislu veće ekonomičnosti i učinkovitosti pružanja usluga te omogućiti veću apsorpciju sredstava iz EU fondova – ispunjenje zahtjeva iz Plana provedbe vodno-komunalnih direktiva (do 2023. godine uložiti 4,5 mlrd Eura sukladno obvezama iz Ugovora o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji).

Nadalje, ovim izmjenama i dopunama Zakona o vodama jača se uloga Vijeća za vodne usluge kao neovisnog regulatora vodnih usluga, a sve u cilju osiguranja zakonitosti u području određivanja cijena vodnih usluga kao i naknade za razvoj što je u funkciji načela punog povrata troškova od vodnih usluga (načelo Okvirne direktive o vodama) i provedbe Plana provedbe vodno-komunalnih direktiva.

Također, ovim izmjenama i dopunama Zakona o vodama dan je rok do kraja 2013. godine za donošenje Uredbe o uspostavi uslužnih područja i određivanu njihovih granica, a podloga za njeno donošenje bit će Studija institucionalnog ustroja vodno-komunalnog sektora u Republici Hrvatskoj. Donošenjem Uredbe, između ostalog, zadovoljili bi se uvjeti održivog pružanja vodnih usluga na ekonomičan i svrhovit način.

U narednom razdoblju potrebno je intenzivirati aktivnosti nadzora nad trgovcima-pružateljima javnih komunalnih usluga odvoza komunalnog otpada, te provoditi edukacije potrošača o važnosti razvrstavanja otpada na mjestu nastanka.

Također je nužno razmotriti problematiku definiranja pravičnog obračuna komunalnih uslugama (zbrinjavanje otpada, i sl.), te urediti problematiku pružanja usluga parkiranja.

9.5. SIGURNOST HRANE, PROIZVODA I USLUGA

9.5.1. SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE

Zakonodavni okvir za osiguranje zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom u Republici Hrvatskoj u cijelosti je usklađen sa zakonodavstvom Europske unije kroz Zakon o hrani (Narodne novine, br. 46/07, 84/08 i 55/11). Zakonom o hrani su preuzete odredbe Uredbe (EZ) br. 178/2002 Europskog parlamenta i vijeća od 28. siječnja 2002. godine kojom se utvrđuju opća načela i uvjeti zakona o hrani, osniva Europska agencija za sigurnost hrane, te utvrđuju postupci u predmetu zdravstvene ispravnosti hrane.

Nadalje, zakonodavni okvir za uređenje sustava službenih kontrola hrane također je uređen Zakonom o hrani kojim su propisane i nadležnosti pojedinih tijela nadležnih za provođenje službenih kontrola hrane. Ministarstvo poljoprivrede je određeno za nadležno tijelo, odnosno središnje tijelo državne uprave nadležno za sigurnost, higijenu i kakvoću hrane, te za organizaciju službenih kontrola i predstavlja kontakt točku prema Europskoj komisiji. Tijela nadležna za provođenje službenih kontrola hrane su Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravlja i Državni inspektorat. Navedena tijela provode službene kontrole primjene propisa o hrani te nadziru i potvrđuju da su svi zahtjevi propisani propisima o hrani ispunjeni od strane subjekata u poslovanju s hranom u svim fazama proizvodnje, prerade i distribucije. Ministarstvo poljoprivrede je također nadležno tijelo za provođenje službenih kontrola hrane za životinje, zdravlja i zaštite životinja te u području biljnog zdravstva. Ministarstvo poljoprivrede je kao nadležno tijelo odgovorno za razvoj politike u području sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje, organizaciju službenih kontrola te za osiguranje učinkovite i djelotvorne koordinacije svih aktivnosti, a osobito aktivnosti službenih kontrola, između svih tijela i institucija u Republici Hrvatskoj uključenih u sustav sigurnosti hrane i hrane za životinje.

Označavanje hrane jedno je od najsloženijih zakonski uređenih područja vezanih za hranu. Razlog tome je što ono obuhvaća vrlo različite i često suprotne ciljeve kao što su zaštita potrošača, poštivanje proizvođačke i poslovne tajne, omogućavanje slobodnog kretanja robe (hrane) te mogućnost upravljanja krizom kada postoji opasnost štetnog djelovanja hrane na zdravlje ljudi. Ispravno označena hrana omogućuje brzo povlačenje hrane s tržišta, obavješćavanje potrošača i osoba odgovornih za provedbu službenih kontrola s ciljem sprečavanja širenja opasnosti kao i izolaciju dijela proizvodnog procesa i distribucijskog lanca u kojem je nađen proizvod sa štetnim djelovanjem na ljudsko zdravlje. Budući da je označavanje najvažniji trenutak u komunikaciji proizvođača hrane s potrošačem, bitno je da potrošač dobije ispravne i jasne informacije na temelju kojih će donijeti odluku o kupnji

određenog proizvoda. Opći zahtjevi i način označavanja zapakirane i nezapakirane hrane, kao i određeni uvjeti prezentiranja i reklamiranja hrane propisani su Pravilnikom o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane (Narodne novine, br. 63/11 i 79/11). Pravilnik o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane donesen je na temelju Zakona o hrani, a primjenjuje se na hranu namijenjenu krajnjem potrošaču, kao i na hranu namijenjenu opskrbi ugostiteljskih objekata, kantina, bolnica, dječjih vrtića, škola, ustanova socijalne skrbi i drugih sličnih subjekata u poslovanju s hranom koji hranu nude krajnjem potrošaču za izravnu konzumaciju. U skladu s važećim Pravilnikom o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane, označavanje podrazumijeva bilo koje riječi, podatke, trgovačke nazive, nazive robnih marki, slikovne prikaze ili simbole koji se odnose na hranu, a koji se nalaze na bilo kojoj ambalaži, dokumentu, obavijesti, etiketi, obruču ili privjesnici koja prati ili se odnosi na tu hranu.

S ciljem daljnjeg usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije ministar poljoprivrede je, u siječnju 2013. godine, donio novi Pravilnik o informiranju potrošača o hrani (Narodne novine, br. 8/13 i 42/13) kojim su preuzete odredbe Uredbe (EU) br. 1169/2011 Europskoga parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pružanju informacija o hrani potrošačima, izmjenama i dopunama Uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskoga parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća, Direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004. Nakon što je navedeni Pravilnik objavljen, djelatnici Uprave sigurnosti hrane i fitosanitarne politike započeli su s provedbom edukacija u svrhu pravilne primjene novog propisa. Također, u narednom razdoblju planira se izrada Vodiča koji će subjektima u poslovanju s hranom olakšati primjenu odredbi navedenog propisa. U svibnju 2013. godine donesen je i Zakon o informiranju potrošača o hrani kojim se utvrđuju nadležna tijela, zadaće nadležnih tijela, službene kontrole i načini postupanja te se propisuju upravne mjere i prekršajne odredbe za provedbu Uredbe (EU) br. 1169/2011 Europskoga parlamenta i Vijeća o pružanju informacija o hrani potrošačima, izmjenama i dopunama uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskoga parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća, Direktive Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 koja se odnosi na označivanje hrane i sastojaka hrane s dodanim fitosterolima, fitosterol esterima, fitostanolima i fitostanol esterima. Navedeni Zakon stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji kada prestaje važiti Pravilnik o informiranju potrošača o hrani. U narednom razdoblju nastavit će se kontinuirana edukacija subjekata u poslovanju s hranom kao i potrošača s naglaskom na novitete u označavanju odnosno informiranju potrošača o hrani.

Važno je spomenuti i Pravilnik o označavanju goveđeg mesa (Narodne novine, broj 52/2010) kojim se propisuje sustav označavanja goveđeg mesa kojim se osigurava kontrola sljedivosti i jamči porijeklo goveđeg mesa na tržištu u smislu sigurnosti i zaštite potrošača, gdje je ovaj sustav osobito dobio na važnosti nakon zadnje BSE (Bovine Spongiform Encephalopathy - goveđa spongiformna encefalopatija) krize.

Pored navedenog, izrađuju se i posebni propisi kojima se uređuje područje kakvoće hrane za pojedine kategorije hrane u cilju osiguranja jednake kakvoće takve hrane koja se nudi krajnjim potrošačima. Tako je u travnju 2013. godine objavljen novi Pravilnik o voćnim sokovima i njima sličnim proizvodima (Narodne novine, broj 48/2013), a objava novog Pravilnika o žitaricama i proizvodima od žitarica planirana je za lipanj 2013. godine.

Kako je na tržištu Republike Hrvatske, a i čitavog svijeta sve veća potražnja za vodom koja se nudi potrošačima, posebna se pozornost dala području prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda, kao i područje stolnih voda, a posebno korištenje, obradu i njihovo stavljanje na tržište. Propisi koji uređuju navedeno područje usklađeni su s odredbama propisa Europske unije, a isti propisuju zahtjeve za fizikalnim, kemijskim, fizikalno-kemijskim i senzorskim svojstvima, zahtjeve sastava, dozvoljenih tehnoloških postupaka obrade, analitičkih metoda, kao i dodatne zahtjeve označavanja te propisuju mikrobiološke kriterije za navedene vode.

Stavljanje na tržište prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda podliježe posebnom postupku kojega je potrebno provesti prije stavljanja prirodne mineralne i prirodne izvorske vode na tržište. Naime, na tržište Republike Hrvatske pod nazivom „prirodna mineralna voda“ i „prirodna izvorska voda“ može se stavljati samo voda za koju je proveden postupak priznavanja takve vode i za koju je izdano rješenje o priznavanju sukladno odredbama posebnog propisa. Postupak priznavanja prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda provodi Povjerenstvo za priznavanje prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda kojeg imenuje ministar poljoprivrede, a nadzor zdravstvene ispravnosti navedenih voda provode osobe ovlaštene za provođenje službenih kontrola Uprave za sanitarnu inspekciju Ministarstva zdravlja. Kako bi krajnji potrošač dobio potrebne podatke na označavanje prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda primjenjuju se odredbe propisa o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane te posebne odredbe Pravilnika o prirodnim mineralnim i prirodnim izvorskim vodama (Narodne novine, broj 95/2011) koji uređuje područje prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda. Planira se izmjena navedenog Pravilnika, koji će stupiti na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, s obzirom da su promjene isključivo tehničke prirode i vrijede za države članice Europske unije.

Temeljem Zakona o hrani uspostavljen je nacionalni Sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (HR RASFF sustav) koji osigurava kontinuiranu komunikaciju između tijela i institucija uključenih u taj sustav. Prema javnosti sustav funkcionira na način da kada se kroz HR RASFF zaprimi informacija o hrani ili hrani za životinje koja može predstavljati rizik za zdravlje ljudi ili životinja, nacionalna kontakt točka (NKT) pri Upravi sigurnosti hrane i fitosanitarne politike Ministarstva poljoprivrede obavještava potrošače putem web stranica Ministarstva o pojavi takve hrane ili hrane za životinje na tržištu. Subjekti u poslovanju s hranom i hranom za životinje također obavještavaju javnost na primjeren način kako bi se spriječio, smanjio ili uklonio taj rizik. Time se postiže dvostruko povjerenje potrošača u funkcioniranje sustava sigurnosti hrane, ali i promidžba proizvođača u smislu društveno odgovornog ponašanja. S ciljem pojašnjenja zahtjeva vezano uz sljedivost, povlačenje i opoziv hrane te smjernice za uspostavu učinkovitog sustava sljedivosti i

procedura za povlačenje i opoziv hrane sukladno odredbama propisa o hrani, u svibnju 2011. godine objavljen je Vodič za sljedivost, povlačenje i opoziv hrane.

U kolovozu 2010. godine objavljen je Vodič za ispunjavanje obrazaca u HR RASFF sustavu koji je primarno namijenjen HR RASFF kontakt točkama i izvorima obavijesti, a koji sukladno važećim propisima o hrani i hrani za životinje mogu upućivati obavijesti u HR RASFF sustav. Cilj navedenog Vodiča je dati upute o provedbi zahtjeva vezano za Sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (HR RASFF sustav). U narednom razdoblju se planira objava novog izdanja navedenog Vodiča i to radi usklađivanja sa novim Pravilnikom o sustavu brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (Narodne novine, broj 86/2012).

U 2013. godini izrađen je i Nacionalni plan uzorkovanja hrane u svrhu mikrobiološkog ispitivanja koji je u provedbi. Da bi sustav sigurnosti hrane bio uređen doneseni su i propisi takozvanog „higijenskog paketa“ kojima su preuzete odredbe propisa Europske unije. Navedeni propisi obuhvaćaju i Pravilnik o mikrobiološkim kriterijima za hranu (Narodne novine, br.74/08, 156/08, 89/10 i 153/11). S ciljem pojašnjenja primjene Pravilnika o mikrobiološkim kriterijima za hranu, u lipnju 2009. godine izrađeno je prvo izdanje Vodiča za mikrobiološke kriterije za hranu, a u ožujku 2011. godine je objavljeno treće izdanje navedenog Vodiča kako bi u potpunosti bio usklađen sa svim važećim propisima. Vodič za mikrobiološke kriterije za hranu je prvenstveno namijenjen subjektima u poslovanju s hranom, a s ciljem pojašnjenja primjene Pravilnika o mikrobiološkim kriterijima za hranu i njime obuhvaćenih obveznih kriterija, davanja pregleda ostalih obveznih mikrobioloških zahtjeva kao i preporuka u odnosu na ispitivanje alternativnih mikroorganizama u procesu proizvodnje hrane. Vodič sadrži preporučene mikrobiološke kriterije za pojedine kategorije hrane kao pomoć subjektima u poslovanju s hranom pri osiguravanju učinkovitosti sustava za osiguranje zdravstvene ispravnosti hrane, ali i tijelima nadležnim za provođenje službenih kontrola pri procjeni učinkovitosti tog sustava. Vodič je također namijenjen osobama ovlaštenim za provođenje službene kontrole u smislu primjene mikrobioloških kriterija i mikrobioloških zahtjeva pri procjeni učinkovitosti sustava samokontrole uspostavljenog od strane subjekata u poslovanju s hranom, a u skladu s odredbama sadržanim u Pravilniku o službenim kontrolama koje se provode radi verifikacije postupanja u skladu s odredbama propisa o hrani i hrani za životinje, te propisa o zdravlju i zaštiti životinja (Narodne novine, br. 99/07 i 74/08) kao i Pravilniku o službenim kontrolama hrane životinjskog podrijetla (Narodne novine, br. 99/07, 28/10 i 94/11). Navedeni Vodič je objavljen i dostupan na web-stranici Ministarstva poljoprivrede. S obzirom na veliki interes svih zainteresiranih strana, Vodič će se i dalje kontinuirano ažurirati u skladu s novim znanstvenim spoznajama te usklađivati sa važećim zakonskim i podzakonskim aktima.

Za uspostavu funkcionalnog sustava službenih kontrola neophodna je uspostava sustava službenih i referentnih laboratorija. Zakonom o hrani je dan temelj za propisivanje uvjeta kojima moraju udovoljavati službeni i referentni laboratoriji za hranu i hranu za životinje budući da bez laboratorija službene kontrole ne mogu biti u potpunosti djelotvorne i učinkovite. Temeljem Zakona o hrani donesen je Pravilnik o ovlašćivanju službenih i

referentnih laboratorija za hranu i hranu za životinje (Narodne novine, br. 86/10 i 7/11) kojim su propisani postupak i način ovlašćivanja laboratorija za hranu i hranu za životinje, uvjeti kojima isti moraju udovoljavati za obavljanje analiza uzoraka uzetih provođenjem službenih kontrola, obveze službenih i referentnih laboratorija, kao i područja za koja je potrebno ovlastiti referentne laboratorije. Osnovni uvjet kojem laboratoriji moraju udovoljiti kako bi dobili ovlaštenje kao službeni ili referentni je akreditacija prema normi HRN EN ISO/IEC 17025 - Opći zahtjevi za osposobljenost ispitnih i umjernih laboratorija. Ovlaštenje se izdaje za akreditirane metode i za metode za koje laboratorij uspješno sudjeluje u međulaboratorijskim usporedbama. Akreditacija sukladno normi HRN EN ISO/IEC 17025 laboratoriju znači potvrdu provođenja analiza po najvišim standardima. Takav laboratorij je po tehničkoj i kadrovskoj osposobljenosti međunarodno prepoznatljiv i ravnopravan s drugim europskim laboratorijima koji posjeduju istu akreditaciju za isto područje ispitivanja. Akreditacija sukladno normi HRN EN ISO/IEC 17025, također znači ispunjavanje obveza Republike Hrvatske prema Sporazumu o stabilizaciji i pridruživanju s Europskom Unijom. Sam pojam ovlašćivanja laboratorija prema Zakonu o hrani podrazumijeva postupak kojim čelnik nadležnog tijela odnosno ministar poljoprivrede ovlašćuje laboratorije koji će obavljati analize hrane i hrane za životinje u svrhu službenih kontrola uz uvjete i na način koji su propisani posebnim propisima.

Pored navedenog poslovi koordinacije i komunikacije u području sigurnosti i kakvoće hrane, a naročito u odnosu na službene kontrole između pojedinih upravnih organizacija unutar Ministarstva poljoprivrede, kao i ostalih tijela državne uprave (Ministarstva zdravlja, Državnog inspektorata) i drugih institucija u Republici Hrvatskoj uključenih u sustav sigurnosti i kakvoće hrane, također pridonose funkcioniranju sustava sigurnosti hrane.

U okviru nadležnosti Uprave sigurnosti hrane i fitosanitarne politike Ministarstva poljoprivrede, a s ciljem uspostava učinkovitog sustava sigurnosti i kakvoće hrane planira se provedba sljedećih aktivnosti:

- kontinuirano usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije u Poglavlju 12. Sigurnost hrane, veterinarstvo i fitosanitarna politika;
- donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o hrani;
- kontinuirano usklađivanje hrvatskog zakonodavstva (pravilnici o kakvoći hrane) sa zakonodavstvom Europske unije u Poglavlju 11. Poljoprivreda i ruralni razvoj;
- sustavna koordinacija službenih kontrola u području sigurnosti hrane i hrane za životinje;
- provedba postupka priznavanja prirodnih mineralnih i izvorskih voda te vođenje evidencija priznatih prirodnih mineralnih i izvorskih voda;
- kontinuirana izrada propisa kojima se propisuju hitne mjere za hranu i hranu za životinje;
- izmjene i dopune Liste hrane i hrane za životinje neživotinjskog podrijetla koja predstavlja poznatu ili prijetecu opasnost, a koja podliježe povećanom broju službenih kontrola pri uvozu;
- kontinuirano usklađivanje propisa o označavanju hrane i pružanju informacija o hrani potrošačima s propisima Europske unije;
- kontinuirana revizija Vodiča za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane;
- kontinuirana revizija Vodiča o navođenju hranjivih vrijednosti hrane;

- kontinuirana organizacija edukacija vezano za označavanje hrane i pružanje informacija o hrani potrošačima;
- kontinuirana izrada propisa o kakvoći hrani kojima se preuzimaju odredbe propisa Europske unije;
- kontinuirana izrada propisa o kakvoći hrane na nacionalnoj razini;
- vođenje i sustavno revidiranje Procedura za provođenje službenih kontrola;
- izrada Godišnjih planova službenih kontrola temeljenih na analizi rizika i izvješća vezano uz provođenje službenih kontrola;
- revizija Višegodišnjeg nacionalnog plana službenih kontrola za područje hrane i hrane za životinje, zdravlja i zaštite životinja i biljnog zdravstva u suradnji sa svim tijelima državne uprave nadležnim za provođenje službenih kontrola;
- upravljanje krizom u području sigurnosti hrane i hrane za životinje te izrada Nacionalnog plana upravljanja krizom u području sigurnosti hrane i hrane za životinje;
- kontinuirano unaprjeđenje, održavanje i koordiniranje Sustavom brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje na nacionalnoj razini (HR RASFF);
- izrada periodičkih izvješća i analize podataka dobivenih kroz sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje na nacionalnoj razini;
- nacionalni plan uzorkovanja hrane u svrhu mikrobiološkog ispitivanja;
- uspostava funkcionalnog sustava službenih i referentnih laboratorija ovlašćivanjem laboratorija za hranu i hranu za životinje za potrebe službenih kontrola;
- prikupljanje i analiza godišnjih izvješća ovlaštenih službenih laboratorija za hranu i hranu za životinje o provedenim službenim kontrolama te prezentiranje rezultata svim zainteresiranim stranama;
- prikupljanje i revidiranje podataka za kontinuiranu izradu Upisnika službenih i referentnih laboratorija za hranu i hranu za životinje;
- sufinanciranje ovlaštenih referentnih laboratorija za hranu i hranu za životinje;
- kontinuirano održavanje edukacija iz područja sigurnosti hrane;
- suradnja nadležnih tijela i svih involviranih u proces osiguravanja sigurnosti hrane i hrane za životinje;
- suradnja s nadležnim tijelima za sigurnost i kakvoću hrane u zemljama Europske unije i ostalim zemljama;
- suradnja s posebnim tijelima međunarodnih organizacija na području sigurnosti (Svjetska organizacija za hranu i poljoprivredu, Svjetska zdravstvene organizacija);
- izrada Komunikacijske strategije za informiranje potrošača i drugih zainteresiranih strana o pitanjima sigurnosti i kakvoće hrane;
- sustavno informiranje javnosti putem web stranice Ministarstva poljoprivrede
- očitovanja i stručna tumačenja odredbi propisa iz područja djelokruga;
- nacionalna kontakt točka za provođenje edukacija u okviru programa „Bolji treninzi za sigurniju hranu“ (*eng. Better Training for Safer Food*) i vodi evidenciju o sudjelovanjima i provedenim edukacijama;
- utemeljenje suradnje s Europskom upravom za sigurnost hrane i suradnja s Europskom komisijom u području sigurnosti hrane.

U području sigurnosti hrane, Ministarstvo zdravlja putem sanitarne inspekcije kao jednog od tijela nadležnih za provođenje službenih kontrola provodi službene kontrole u cilju zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača. Prilikom provođenja službenih kontrola koriste se različite metode i tehnike kao što su uzorkovanje, provođenje analiza, monitoring, verifikacija, inspekcija (nadzor) i revizija.

Sanitarna inspekcija obavlja nadzor nad proizvođačima hrane ne-životinjskog podrijetla, u maloprodaji, ugostiteljstvu, institucionalnim kuhinjama i nad vodoopskrbnim objektima. U navedenim objektima godišnje se provede minimalno 25000 nadzora.

Godišnji rezultati provedene službene kontrole detaljno se analiziraju i utvrđuju se „kritične točke“ koje se postavljaju kao prioriteta u provođenju budućih službenih kontrola.

Temeljem svjetskih podataka o povećanju primjene i konzumacije proizvoda koji jesu i/ili u sebi sadrže i/ili se sastoje ili potječu od genetski modificiranih organizama (u daljnjem tekstu: GMO) od 2007. godine započelo je kontinuirano praćenje prisutnosti iste na tržištu Republike Hrvatske. Ministarstvo zdravlja putem sanitarne inspekcije kao središnje i koordinativno tijelo obavlja stručne i upravne poslove vezano uz GMO. Svoje aktivnosti u području GMO temelji na provedbi službenih kontrola u vidu uzorkovanja, analiziranja i praćenja sljedivosti hrane na tržištu i na uzorkovanje na granici, nad subjektima u poslovanju s hranom koja potencijalno može biti i/ili u sebi sadrži i/ili se sastoji ili potječe od GMO.

Ministarstvo zdravlja provodi i kontinuirani inspekcijski nadzor nad vodoopskrbnim objektima po pitanju sanitarno-tehničkih i higijenskih uvjeta te uzimanja uzoraka vode za analizu u cilju utvrđivanja njene zdravstvene ispravnosti. Od 2009. godine, a sukladno Zakonu o hrani, sanitarni inspektori provode i revizije HACCP (*eng. Hazard Analysis Critical Control Points*) sustava s ciljem utvrđivanja da li su subjekti u poslovanju s hranom koji se bave javnom vodoopskrbom uspostavili, provode i održavaju sustav upravljanja sigurnošću vode za piće na principima HACCP sustava. Isto je vrlo važno, jer se na taj način od subjekata poslovanja s hranom – proizvođača i distributera vode osigurava da do potrošača dolazi zdravstveno ispravna voda za piće koja je kao medij visoko rizična i pogoduje širenju raznih hidričnih epidemija.

Provedba službene kontrole od strane Ministarstva zdravlja od velikog je značaja, jer kroz svoje inspekcijske nadzore te provođenje revizije, sugestijama i preporukama kao i donošenjem niza mjera radi uklanjanja utvrđenih nesukladnosti indirektno sudjeluju u poboljšanju sustava sigurnosti hrane, a u cilju zaštite zdravlja i interesa potrošača.

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 i šire zajednice.

Sve je važnija uloga pružanja informacija o sustavu kontrole sigurnosti hrane putem niza aktivnosti kojima se savjetuju potrošači, a 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 osigurala zdravstvena ispravnost iste.

S ciljem jačanja zaštite interesa potrošača te njihovog povjerenja u sigurnost hrane, Hrvatska agencija za hranu provodi svoje aktivnosti koje se odnose na:

- izradu znanstvenih mišljenja, na vlastitu inicijativu kao i na zahtjev nadležnih tijela u području sigurnosti hrane vezano uz rizike podrijetlom iz hrane i hrane za životinje, te njihovo objavljivanje na web stranicama Agencije,
- tehničku potporu nadležnom tijelu vezano uz sigurnost hrane i hrane za životinje, te sudjelovanje u izradi zakonskih i podzakonskih akata iz područja sigurnosti hrane,
- izradu potencijalne procjene rizika vezane uz HR RASFF sustav,
- sudjelovanje u radnim skupinama Europske agencije za sigurnost hrane,
- provođenje istraživanja: Prehrambene navike,
- razmjena informacija putem Focal Point-a (EFSA, INFOSAN),
- informiranje potrošača putem web stranica Agencije,
- organizacija edukativnih stručnih skupova i okruglih stolova vezano uz rizike podrijetlom iz hrane,
- suorganizacija međunarodnih znanstveno-tehničkih skupova uz rizike podrijetlom iz hrane,
- obilježavanje Svjetskog dana hrane prigodnim međunarodnih skupom,
- obilježavanje Svjetskog dana zdravlja, i sl.

Što se tiče sredstva za zaštitu bilja i ostatke pesticida, u okviru nadležnosti Uprave sigurnosti hrane i fitosanitarne politike Ministarstva poljoprivrede, a s ciljem uspostava učinkovitog sustava zaštite potrošača planira se provedba sljedećih aktivnosti:

- suradnja s nadležnim tijelima Republike Hrvatske, podnositeljima zahtjeva o registraciji, državama članicama Europske unije, Europskom agencijom za sigurnost hrane i Europskom komisijom u području ostataka pesticida u hrani,
- dostavljanje Nacionalnog programa monitoringa ostataka pesticida Europskoj komisiji i Europskoj agenciji za sigurnost hrane te objava rezultata monitoringa na web stranicama Ministarstva,
- dostavljanje informacija državama članicama Europske unije, Europskoj komisiji i Europskoj agenciji za sigurnost hrane o rezultatima službenih kontrola na ostatke pesticida, granici određivanja, analitičkim laboratorijima, akreditaciji te poduzetim mjerama vezano uz službene kontrole ostataka pesticida,
- nacionalna kontakt točka za koordinaciju i suradnju sa državama članicama Europske unije, Europskom agencijom za sigurnost hrane i Europskom komisijom, proizvođačima, podnositeljima zahtjeva za određivanje maksimalnih razina ostataka pesticida (MDK) u području određivanja MDK i ostataka pesticida,
- priprema Nacionalnog akcijskog plana za postizanje održive uporabe pesticida,
- uspostava sustava izobrazbe profesionalnih korisnika, distributera i savjetnika sredstava za zaštitu bilja,
- uspostava sustava obveznog redovitog pregleda uređaja za primjenu pesticida,

- priprema i koordinacija Nacionalnog programa praćenja (monitoringa) ostataka pesticida u proizvodima biljnog podrijetla,
- priprema i koordinacija programa postregistracijske kontrole sredstava za zaštitu bilja,
- ukidanje registracija sredstvima za zaštitu bilja koja sadrže aktivne tvari koje nisu dopuštene u Europskoj uniji.

Nacionalni program praćenja (monitoringa) ostataka pesticida u i na proizvodima biljnog podrijetla priprema i koordinira Uprava sigurnosti hrane i fitosanitarne politike Ministarstva poljoprivrede, a provode ga poljoprivredna i veterinarska inspekcija Ministarstva poljoprivrede i sanitarna inspekcija Ministarstva zdravlja, te laboratoriji koje ovlasti ministar poljoprivrede. Provedba Programa trenutno je regulirana Zakonom o sredstvima za zaštitu bilja (Narodne novine, broj 70/2005) te Zakonom o hrani, a pristupanjem Republike Hrvatske Europskoj uniji bit će regulirana propisom o provedbi Uredbe 396/2005 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. veljače 2005. godine o maksimalnim razinama ostataka pesticida u i na hrani i hrani za životinje biljnog i životinjskog podrijetla koja nadopunjuje Direktivu Vijeća 91/414/EEZ. Provedba Nacionalnog programa monitoringa ostataka pesticida u proizvodima biljnog podrijetla započela je 2007. godine. Cilj je programa ustanoviti količinu ostataka pesticida u hrani odnosno proizvodima biljnog podrijetla te provjeriti sukladnost sa propisanim maksimalnim razinama ostataka pesticida. Na taj način će se steći uvid u kojoj mjeri ostaci pesticida koji prelaze MDK predstavljaju rizik za ljude koji konzumiraju hranu koja sadrži tu razinu ostataka pesticida.

Nacionalni program praćenja (monitoringa) za 2012. obuhvatio je praćenje ostataka pesticida u ukupno 15 vrsta proizvoda. Analizirano je ukupno 417 uzoraka. Analiza uzoraka provedena je na 110 aktivnih tvari i njihovih metabolita. 300 uzoraka nije sadržavalo ostatke pesticida, kod 112 uzoraka nađeni su ostaci ispod MDK dok je 1 uzorak (0,24%) sadržavao ostatke pesticida iznad MDK.

Za 2013. godinu planirano je uzorkovanje 336 uzoraka 14 proizvoda biljnog podrijetla u Zagrebu, Osijeku, Splitu, Rijeci, Petrinji i Slavenskom Brodu te njihova analiza na 114 aktivnih tvari i njihovih metabolita. Proizvodi su izabrani prema Uredbi Komisije (EU) br. 788/2012 od 31. kolovoza 2012. godine vezanu uz koordinirani višegodišnji program kontrole Unije za 2013., 2014. i 2015. godinu s ciljem osiguranja sukladnosti sa maksimalnim razinama ostataka pesticida te procjene izloženosti potrošača ostacima pesticida u i na hrani biljnog i životinjskog podrijetla, važnosti za prehranu stanovništva, zastupljenosti u prijašnjim monitorinzima i nađene ostatke pesticida u prijašnjim programima monitoringa. U okviru programa za 2013. godinu izrađen je Napatuk o provedbi Nacionalnog programa praćenja (monitoringa) ostataka pesticida u i na proizvodima biljnog podrijetla u 2013. godini koji sadrži detaljne upute vezane uz provedbu programa. Sredstva za provođenje programa u 2013. godini planirana su i osigurana u Državnom proračunu Republike Hrvatske, pozicija A401132 u iznosu od 750.000,00 kuna kojima je pridodano 45.000,00 kuna pod šifrom A650132.

Očekivane koristi od provođenja monitoringa su:

- dobivanje uvida u količinu ostataka pesticida u hrani na tržištu Republike Hrvatske i kontrola nedopuštene uporabe sredstava na proizvodima biljnog podrijetla,
- sprječavanje rizika za ljude u slučaju da količina ostataka pesticida prelazi MDK,
- dobivanje informacija vezano uz uporabu sredstava za zaštitu bilja sukladno uputama na etiketi i dobroj poljoprivrednoj praksi.

Za uzorke čiji je sadržaj pesticida iznad propisanih MDK vrijednosti, uzimajući u obzir mjernu nesigurnost, poduzet će se odgovarajuće mjere u skladu s odredbama posebnog propisa o hrani i Zakona o provedbi Uredbe 396/2005.

Nacionalni akcijski plan za postizanje održive uporabe pesticida (u daljnjem tekstu: NAP) ima za cilj smanjenje rizika za zdravlje ljudi, životinja i okoliša povezanog s uporabom pesticida i poticanje integriranih i alternativnih mjera suzbijanja štetnih organizama na način da se:

- razvije bolje razumijevanje načina uporabe pesticida,
- osigura korištenje znanstvenih i drugih dokaza za prepoznavanje pesticida i postupaka koji zahtijevaju pozornost u cilju razvoja i promicanja mjera i postupaka kojima će se smanjiti štetan utjecaj uporabe ovih kemikalija te omogućiti korisniku suzbijanje štetnika, bolesti i korova na ekonomičan način,
- osigura prepoznavanje vlastitih uloga svih dionika i interesnih skupina u ostvarivanju zajedničkog cilja postizanja održive uporabe pesticida.

NAP se odnosi samo na pesticide koji se smatraju sredstvima za zaštitu bilja kako je definirano u Uredbi (EZ) br. 1107/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. listopada 2009. o stavljanju sredstava za zaštitu bilja na tržište.

Nacrt NAP-a priprema nadležna uprava Ministarstva poljoprivrede, a donosi Vlada Republike Hrvatske. NAP će se izrađivati i provoditi u suradnji s ključnim dionicima, interesnim skupinama, znanstvenim i stručnim institucijama, udrugama i organizacijama. NAP se donosi na razdoblje od 2013. do 2023. godine i preispituje se barem svakih pet godina.

NAP-om se utvrđuju kvantitativne pretpostavke, ciljevi, mjere i vremenski planovi za smanjenje rizika i učinaka pesticida na zdravlje ljudi i na okoliš, te potiče razvoj i uvođenje integrirane zaštite bilja i alternativnih postupaka ili tehnika kako bi se smanjila ovisnost o uporabi pesticida. Ti ciljevi obuhvaćaju razna područja od interesa, npr. zaštitu zaposlenika, zaštitu okoliša, ostatke pesticida u hrani, primjenu posebnih tehnika ili uporaba na specifičnim kulturama.

NAP također obuhvaća pokazatelje za monitoring uporabe sredstava za zaštitu bilja (SZB) koja sadrže aktivne tvari koje izazivaju posebnu zabrinutost, posebno ako su na raspolaganju alternative.

Pri izradi ili reviziji NAP-a uzimaju se u obzir i vodi briga o zdravstvenim, socijalnim, ekonomskim i ekološkim učincima predviđenih mjera, kao i posebnim nacionalnim,

regionalnim i lokalnim uvjetima te svim relevantnim interesnim skupinama. Također se uzimaju u obzir drugi pravni propisi kojima se uređuje uporaba pesticida kao što su mjere propisane Direktivom 2000/60/EZ Europskog parlamenta i Vijeća.

U skladu s europskim konceptom sljedivosti hrane „od farme do stola“, a u svrhu osiguranja zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom te sprječavanja nelegalnog trženja hranom Uprava veterinarstva Ministarstva poljoprivrede vodi upisnike objekata u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, u poslovanju s hranom za životinje, u poslovanju s nusproizvodima životinjskog podrijetla koji nisu za prehranu ljudi te popis objekata u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla koji su rješenjem brisani iz navedenih upisnika. Upisnici su javno objavljeni na web stranici Ministarstva poljoprivrede i redovito se ažuriraju. Upisnici čine središnju evidenciju nadležnog tijela o proizvodnji, preradi i distribuciji hrane, hrane za životinje i nusproizvoda životinjskog podrijetla, osim primarne proizvodnje namijenjene za osobnu uporabu u kućanstvu ili pripremu, rukovanje i skladištenje hrane u kućanstvu namijenjene za osobnu potrošnju u kućanstvu te predstavljaju temelj za planiranje i provedbu službenih kontrola u objektima sukladno analizi rizika radi određivanja odgovarajuće učestalosti službenih kontrola u istima.

Uprava veterinarstva Ministarstva poljoprivrede donosi, provodi, te prikuplja i analizira dostavljena izvješća sljedećih monitoring programa: Državni plan monitoringa rezidua, Plan monitoringa za hranu za životinje, Plan praćenja kakvoće mora i školjkaša na proizvodnim područjima i područjima za ponovno polaganja živih školjkaša. Navedenim monitoring programima osigurava se sustavno praćenje rezidua i drugih za ljudsko zdravlje štetnih onečišćivača u proizvodima životinjskog podrijetla koji su namijenjeni prehrani ljudi i hrani za životinje.

Službene kontrole u području sigurnosti i kakvoće hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje provode se u skladu s procedurama za provođenje službenih kontrola koje izrađuje nadležno tijelo, odnosno Ministarstvo poljoprivrede u svim fazama proizvodnje, prerade, distribucije i uvoza hrane, hrane za životinje i životinja. Službene kontrole osiguravaju da sva hrana životinjskog podrijetla i hrana za životinje koja se stavlja na tržište Republike Hrvatske potječe iz objekata koji su odobreni ili registrirani od strane nadležnog tijela te upisani u navedene upisnike temeljem Zakona o hrani i iz njega izvedenih provedbenih propisa, čime se postiže osiguranje zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom.

U razdoblju od 2013. do 2016. godine Uprava veterinarstva Ministarstva poljoprivrede osigurat će zadržavanje dostignute razine zaštite zdravlja ljudi te zaštite interesa potrošača te sustavno raditi na unaprjeđenju sustava sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje. Unaprjeđenjem navedenog sustava povećat će se učinkovitost koordinacije između svih tijela uključenih u sustav sigurnosti hrane, učinkovitost suradnje, komunikacije i izvješćivanja, razmjene informacija i podataka između svih tijela i institucija, kao i komunikacija sa javnosti po pitanju sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje.

U predstojećem razdoblju unaprjeđenje sustava sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje ostvarit će se:

- preuzimanjem novih propisa Europske unije i općih akata iz područja zaštite zdravlja i dobrobiti životinja, higijene hrane i hrane za životinje te veterinarskog javnog zdravstva, do pristupanja u članstvo, od kada će određeni propisi (uredbe) Europske unije biti izravno primjenjive;
- donošenjem nacionalnih provedbenih propisa za isto područje;
- implementacijom propisa na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini;
- redovitim provođenjem službenih kontrola provedbe propisa i s odgovarajućom učestalosti u skladu s godišnjim planom načinjenim na temelju analize rizika;
- održavanjem nepristranosti, kvalitete, dosljednosti i transparentnosti službenih kontrola;
- praćenjem unaprjeđenja objekata u poslovanju s hranom i hranom za životinje (poduzimanjem mjera u cilju otklanjanja nesukladnosti, odnosno nedostataka);
- provedbom planova monitoringa Državni plan monitoringa rezidua, Plan monitoringa za hranu za životinje, Plan praćenja kakvoće mora i školjkaša na proizvodnim područjima i područjima za ponovno polaganja živih školjkaša;
- edukacijom osoba ovlaštenih za planiranje i provedbu službenih kontrola;
- unaprjeđenjem rada službenih i referentnih laboratorija za hranu i hranu za životinje,
- edukacijom subjekata u poslovanju s hranom i hranom za životinje;
- unaprjeđenjem informatizacije sustava kako bi podaci o provedenim službenim kontrolama i rezultati nalaza bili što dostupniji i pogodniji za analizu;
- komunikacijom sa javnosti i jačanjem svijesti javnosti,
- izradom procedura, naputaka i vodiča.

Vezano za područje ribarstva Uprava ribarstva Ministarstva poljoprivrede provodi aktivnosti koje su također usmjerene na zaštitu potrošača. Jedna od tih aktivnosti je i projekt marketinške promocije proizvoda ribarstva „Riba Hrvatske - Jedi što vrijedi“, a koji je iniciran krajem 2011. godine u uskoj suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom i Hrvatskom obrtničkom komorom. Cilj projekta je sustavnim pristupom od strane države i proizvođača stvoriti prikladan imidž naših proizvoda ribarstva koji će doprinijeti pozicioniranju naših proizvoda kako nacionalno tako i na jedinstvenom tržištu Europske unije. Projekt ima niz aktivnosti, no jedna od najvažnijih, koja izravno doprinosi cilju Projekta i zaštiti potrošača je uspostava branda proizvoda ribarstva pod kojim će se naći proizvodi ribarstva koji zadovolje postavljene uvjete i kriterije. Jedan od najvažnijih uvjeta bit će da je proizvod za koji se Znak dodjeljuje hrvatskog podrijetla što se smatra važnom i korisnom informacijom za potrošača. Dodjeljivanje Znaka bit će popraćeno medijskom kampanjom kako bi se Znak etablirao na tržištu i kako bi se jasno prenijela poruka o kakvim proizvodima ribarstva se radi. U narednom razdoblju planira se donošenje Pravilnika s kriterijima dobivanja Znaka „Riba Hrvatske – Jedi što vrijedi“, čiji je nositelj Hrvatska gospodarska komora, a u čiju izradu i provedbu je izravno uključena Uprava za ribarstvo Ministarstva poljoprivrede. Krajem 2011. godine Europske komisije objavila je prijedlog nove Uredbe o zajedničkoj organizaciji tržišta proizvodima ribarstva u sklopu reforme zajedničke ribarstvene politike. Predmetni prijedlog, između ostalog, sadrži minimum informacija koje proizvod mora sadržavati, a kako bi potrošač bio siguran u ono što kupuje i kako ne bi bio zavarano

različitim oznakama. Također, predmetni prijedlog mora biti usklađen s relevantnim propisima o sigurnosti hrane, a države članice Europske unije navedenu problematiku moraju urediti na nacionalnoj razini u skladu s europskim zakonodavstvom.

U narednom razdoblju planira se donošenje Pravilnika o informiranju potrošača o proizvodima ribarstva i akvakulture u pogledu trgovačkih naziva, koji, osim postojećih obveza navođenja metode proizvodnje, područja ulova ili uzgoja i slično, zahtjeva i propisivanje trgovačkih naziva. Kao što je i ranije navedeno, ovi instrumenti su izravno namijenjeni zaštiti potrošača, no obzirom na tekuću reformu nije moguće precizirati aktivnosti koje bi se mogle odnositi na educiranje potrošača i proizvođača, određene financijske izdatke vezane za samo označavanje i slično.

9.5.2. SIGURNOST PROIZVODA

Obzirom da je sigurnost proizvoda jedno je od prioritarnih pitanja kako u državama članicama Europske unije, tako i u Republici Hrvatskoj, Zakon o općoj sigurnosti proizvoda propisuje da svi proizvodi koji se stavljaju na tržište moraju biti sigurni. S druge strane, potrošači trebaju raspolagati svim bitnim informacijama koje se odnose na sigurnost proizvoda koji se nude na tržištu.

Međutim, na izuzetno dinamičnom tržištu Europske unije, pa tako i na tržištu Republike Hrvatske, potrošači su svakodnevno suočeni s novim proizvodima i uslugama. Ponekad neki proizvodi zbog svojih određenih karakteristika ili sastava nisu sigurni za potrošače, te mogu prouzročiti posljedice koje su opasne po zdravlje i život potrošača.

U takvim slučajevima nužno je omogućiti brzo djelovanje nadležnih tijela na tržištu, a kako bi se zabranila prodaja takvih proizvoda.

Sukladno odredbama članka 13. Direktive 2001/95/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda, ako Europska komisija ima saznanja da određeni proizvodi ozbiljno ugrožavaju zdravlje i sigurnost potrošača može donijeti odluku kojom se od država članica zahtijeva da poduzmu mjere kojima će se ograničiti ili odrediti posebni uvjeti za dostupnost takvih proizvoda na tržištu.

Takva se odluka može donijeti ako države članice različito postupaju u slučajevima kada se na tržištu pojavljuje opasan proizvod, odnosno ako države članice ne mogu na ovu vrstu opasnosti primijeniti druge postupke uređene posebnim propisima, odnosno ako se radi o takvoj vrsti opasnosti koja se može učinkovito ukloniti samo donošenjem hitnih mjera na razini zajedničkog tržišta Europske unije.

Ove se odluke donose isključivo u situacijama, kada postoji potreba za osiguravanjem visoke razine zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača te neometanog djelovanja unutarnjeg tržišta. Takve odluke uobičajeno su privremenog karaktera i primjenjuju se do donošenja nekog

trajnijeg rješenja, primjerice zakonodavnih izmjena, uvođenja novih standarda i sl. Do sada je Europska komisija donijela 4 takve odluke.

Slijedom navedenog, Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o općoj sigurnosti proizvoda iz prosinca 2010. godine, omogućeno je da čelnik središnjeg tijela državne uprave nadležnog za sigurnost proizvoda donosi naredbe kojima će se propisati način postupanja proizvođača odnosno distributera, a vezano uz odluke Europske komisije objavljene u službenom glasilu Europskih zajednica kojom se zabranjuje, odnosno ograničava stavljanje na tržište i izvoz određenog proizvoda ili serije proizvoda koji predstavljaju ozbiljnu opasnost.

Slijedom navedenog u veljači 2011. godine u Republici Hrvatskoj donesene su Naredba o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta” i Naredba o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat čije se važenje, sukladno Odlukama Europske komisije svake godine produljivalo, a do iznalaženja trajnijeg rješenja. Tako je u svibnju 2012. godine problematika proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat, a što je do tada bilo uređeno Odlukom Europske komisije, integrirana u Uredbu (EZ) br. 1907/2006 Europskoga parlamenta i Vijeća EZ o registraciji, evaluaciji, autorizaciji i ograničavanju kemikalija (Uredba REACH).

Predmeti opće uporabe su proizvodi koji se u svakodnevnom životu koriste vrlo često i dostupni su potrošaču. Među najčešće upotrebljavane predmete opće uporabe spadaju kozmetički proizvodi, materijali i predmeti koji dolaze u neposredan dodir s hranom i dječje igračke. Upravo ta dostupnost i učestalo korištenje jedan je od glavnih razloga zašto je važno da se predmeti opće uporabe nadziru prilikom proizvodnje, uvoza i stavljanja na tržište.

Osnovni preduvjet za razvoj nadzora nad uvozom, proizvodnjom i stavljanjem na tržište predmeta opće uporabe je izrada zakonodavnog okvira prema kojem nadležna tijela postupaju. Predmeti opće uporabe uređeni su Zakonom o predmetima opće uporabe (Narodne novine, br.85/06, 75/09 i 43/10) te nizom podzakonskih akata koji uređuju pojedina područja predmeta opće uporabe. Dječje igračke regulirane su Pravilnikom o sigurnosti igračaka (Narodne novine, br.2/11 i 85/12), kozmetički proizvodi Pravilnikom o zdravstvenoj ispravnosti predmeta široke potrošnje (Narodne novine, broj 125/2009), materijali i predmeti koji dolaze u neposredan dodir s hranom Pravilnikom o zdravstvenoj ispravnosti materijala i predmeta koji dolaze u neposredan dodir s hranom (Narodne novine, broj 125/09 i 31/11), dok su deterdženti uređeni Pravilnikom o deterdžentima (Narodne novine, broj 1/2011).

Proizvodnja predmeta opće uporabe je uređena Pravilnikom o posebnim uvjetima za proizvodnju i stavljanje na tržište predmeta opće uporabe (Narodne novine, broj 82/2010). Svi navedeni propisi osiguravaju niz bitnih zdravstvenih i sigurnosnih zahtjeva koje navedeni predmeti opće uporabe moraju zadovoljavati kako bi bili zdravstveno ispravni i sukladni te kako ne bi predstavljali opasnost za potrošača. Kontrola zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe i nadzor nad njima se vrši na tri razine. Predmeti opće uporabe kontroliraju se prilikom uvoza, tj. na granici i takav nadzor je prva barijera ulaska neispravnih proizvoda u Republiku Hrvatsku. Ukoliko se predmet proizvodi u Republici Hrvatskoj, tada se vrši

kontrola proizvođača i kontrola proizvodnog procesa. Nakon što se predmet opće uporabe stavi na tržište, provodi se kontrola na tržištu koja obuhvaća kontrolu po službenoj dužnosti i službene monitoringe. Službeni monitorinzi predstavljaju sustavno ispitivanje kontrole zdravstvene ispravnosti/sukladnosti, a vrše se periodično po kvartalima, na način da se svakim monitoringom obuhvati po jedna kategorija predmeta opće uporabe. O monitorinzima se izrađuje godišnji plan uzorkovanja prema kojem se postupa.

U razdoblju od 2013. do 2016. godine predviđa se kontrola nad najčešće upotrebljivanim predmetima opće uporabe (kozmetika, materijali i predmeti koji dolaze u neposredan dodir s hranom i igračke), kao i onima koji koriste posebno osjetljive skupine (kozmetika, dječje bočice, igračke). Važno je naglasiti da će se monitoringom uvijek obuhvatiti oni predmeti opće uporabe koji svojim sastavom, namjenom i načinom uporabe mogu predstavljati najveći rizik za potrošača.

Inspekcijски nadzori i sustavno praćenje zdravstvene ispravnosti gotovog proizvoda (monitorinzi) predstavljaju glavni okvir za nadzor nad uvozom, proizvodnjom i stavljanjem na tržište predmeta opće uporabe, a kako bi se zaštitilo zdravlje i interesi potrošača Republike Hrvatske.

U cilju jačanja sigurnosti proizvoda i stvaranja jednakih uvjeta za sve poduzetnike na tržištu, Europska komisija je u veljači 2013. godini usvojila Paket mjera koje se odnose na sigurnost proizvoda i nadzor nad tržištem (*eng. Product safety and market surveillance package*) koji se sastoji od Prijedloga uredbe o sigurnosti proizvoda za potrošače, Prijedlog uredbe o nadzoru nad tržištem, te Višegodišnjeg plana nadzora nad tržištem.

Dosadašnja praksa je pokazala da je nužno donijeti ujednačena pravila nadzora nad tržištem, a kako bi tijela za obavljanje nadzora nad tržištem zemalja članica jedinstveno postupala u odnosu na provjeru sigurnosti pojedinih proizvoda na tržištu.

Svrha ovih mjera je pojačati sigurnost potrošačkih proizvoda koji se nalaze na jedinstvenom tržištu, osigurati sljedivost proizvoda kao i ujednačiti nadzor nad tržištem svih neprehrambenih proizvoda uključujući i one uvezene iz trećih zemalja.

Ovim se Paketom uvode strože odredbe vezano uz označavanje proizvoda, a koje će omogućiti bolju sljedivost istog, a što se u proteklom razdoblju pokazao kao jedan od velikih problema u slučaju pojave opasnog ili nesigurnog proizvoda na tržištu.

Obzirom da se za veliki broj opasnih proizvoda koji su se nalazili na tržištu Europske unije nije mogla utvrditi zemlja podrijetla, ovaj Paket uvodi obvezno isticanje zemlje podrijetla za sve neprehrambene potrošačke proizvode, na način da je obvezno isticanje zemlje podrijetla za proizvode proizvedene izvan Europske unije, a za proizvode koji su proizvedeni unutar Europske unije, proizvođač je također u obvezi istaknuti zemlju podrijetla na način da navede konkretnu zemlju u kojoj se proizvod proizveo ili samo Europsku uniju.

Takve informacije mogu olakšati provođenje nadzora nad tržištem u praćenju proizvoda do stvarnog mjesta proizvodnje i omogućiti kontakte s nadzornim tijelima zemlje podrijetla

proizvoda u okviru bilateralne ili multilateralne suradnje vezane uz sigurnost potrošačkih proizvoda.

Obzirom na različita postupanja nadzornih tijela država članica na području sigurnosti proizvoda, ukazala se potreba za stvaranjem kooperativnog sustava nadzora nad zajedničkim tržištem.

Ovaj bi sustav trebao omogućiti bržu i učinkovitiju razmjenu informacija između nadzornih tijela država članica, provođenje zajedničkih projekata vezano uz nadzor određenih proizvoda kao i donošenje istovjetnih godišnjih programa nadzora nad tržištem.

Višegodišnji plan nadzora zajedničkog tržišta je jedna od mjera navedena u Aktu o zajedničkom tržištu (*eng. Single Market Act*) čiji je cilj ukloniti različitosti i nedostatke u nadzoru na tržištu i unaprijediti sigurnost proizvoda, kao i minimizirati broj nesigurnih i neusklađenih proizvoda na zajedničkom tržištu.

Predviđa se da će ovaj Paket mjera stupiti na snagu u 2015. godini.

9.5.3. SIGURNOST USLUGA

Kako bi se stvorio okvir za administrativnu suradnju za razmjenu informacija među državama ugovornicama Europskog gospodarskog prostora, što uključuje i sigurnost pružanja usluga, u Republici Hrvatskoj će se od pristupanja Europskoj uniji koristiti Informacijski sustav unutaršnjeg tržišta (u daljnjem tekstu: IMI sustav). Prvobitno je IMI sustav bio namijenjen za razmjenu informacija na području usluga (Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu) i reguliranih profesija (Direktiva 2005/36/EZ o priznavanju stručnih kvalifikacija). Obzirom na kontinuirani razvoj sustava, danas se koristi i u području raspoređivanja radnika u okviru pružanja usluga (Direktiva 96/71/EZ o raspoređivanju radnika u okviru pružanja usluga), a uskoro će se početi primjenjivati i u području prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj zaštiti (Direktiva 2011/24/EU o pravima pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi), a u planu je i proširenje na nova područja.

Putem IMI sustava nadležna tijela državne uprave provodit će i nadzor nad sigurnošću pružanja usluga. U sustavu će biti moguće koristiti mehanizme upozoravanja u slučajevima kada pružanje usluge predstavlja rizik i opasnost za zdravlje i okoliš. Stoga IMI sustav ima važnu ulogu u zaštiti potrošača na hrvatskom i europskom jedinstvenom tržištu.

Obveza upravne suradnje država ugovornica EGP-a putem IMI sustava, uključujući određivanje nacionalnog IMI koordinatora (NIMIC), proizlazi iz EU Direktive 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu.

9.5.4. ULOGA NORMIZACIJE U POLITICI ZAŠTITE POTROŠAČA

Hrvatski zavod za norme je neovisna i neprofitna javna ustanova osnovana kao nacionalno normirno tijelo Republike Hrvatske radi ostvarivanja ciljeva normizacije:

- povećanja razine sigurnosti proizvoda i procesa,
- čuvanja zdravlja i života ljudi te zaštite okoliša,
- promicanja kvalitete proizvoda, procesa i usluga,
- osiguranja svrsishodne uporabe rada, materijala i energije,
- poboljšanja proizvodne učinkovitosti,
- ograničenja raznolikosti, osiguranja spojitosti i zamjenjivosti te
- otklanjanja tehničkih zapreka u međunarodnoj trgovini.

Hrvatski zavod za norme je član: Međunarodne organizacije za normizaciju (ISO), Međunarodnog elektrotehničkog povjerenstva (IEC), Europskog odbora za normizaciju (CEN), Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CENELEC) i Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI) u kojem Hrvatski zavod za norme ima status članstva kao nacionalno normirno tijelo, te obavlja poslove informativne središnjice za Sporazum o tehničkim zaprekama u trgovini Svjetske trgovinske organizacije i poslove kontaktne točke za Codex Alimentarius.

Hrvatski zavod za norme ima posebnu ulogu u predstavljanju, promidžbi i primjeni europskih načela dragovoljne normizacije, te je preuzeo obvezu stvaranja nacionalne infrastrukture za okupljanje svih zainteresiranih strana i za stvaranje nacionalnog konsenzusa u postupku prihvaćanja i primjene europskih norma na nacionalnoj razini u skladu s europskim pravilima.

Jedno je od osnovnih načela međunarodne i europske normizacije osigurati da norme budu u skladu sa zahtjevima tržišta i da ispunjavaju potrebe krajnjih korisnika, najčešće potrošača koji su u sve većoj mjeri izloženi globalnoj ponudi proizvoda i usluga.

Potrošači očekuju da će usluge i proizvodi biti stalno kvalitetni, izdržljivi i jednostavni za uporabu.

Međunarodne i europske norme dragovoljna su pravila i smjernice koje pomažu da se osiguraju: sigurniji, zdraviji i za okoliš prikladniji proizvodi i usluge, proizvodi s poboljšanom kvalitetom i pouzdanošću, bolja kompatibilnost među proizvodima i veća dosljednost u pružanju usluga, bolji izbor i dostupnost roba i usluga, niži troškovi za potrošača i preciznije obavijesti o proizvodima i uslugama.

Doprinosi stručnjaka iz industrije, poslovnog svijeta i državne uprave nužni su da bi se osigurala stručna valjanost norma, ali važan je element normizacijskog procesa i mogućnost da u njemu sudjeluju sve zainteresirane strane kojih se norme u bitnoj mjeri tiču. Potrošači i

korisnici unose uravnoteženo, nepristrano mišljenje u proces izrade norma i pridonose izradi dragovoljnih norma koje točnije odražavaju potrebe i želje čitavog tržišta.

Utjecaj korisnika i potrošača u normizaciji koristan je i za gospodarstvo i za društvo. Ne samo da je u normizacijski proces uključeno mišljenje potrošača nego i sudjelovanje potrošača dovodi do njihove bolje obaviještenosti. Osobe koje su sudjelovale u izradi norma vjerovatno će i poticati njihovu primjenu. Uloga informiranog potrošača treba se proširiti i na podizanje svijesti opće javnosti o postojanju norma i na poticanje potražnje za proizvodima i uslugama koji su sukladni s tim normama.

Kako bi se ojačala svijest o značaju norma i potaklo aktivnije sudjelovanje udruga za zaštitu potrošača u procesu normizacije, Hrvatski zavod za norme će u nadolazećem četvregodišnjem razdoblju organizirati ciklus radionica namijenjenih predstavnicima udruga za zaštitu potrošača, te predstavnicima ministarstava i lokalnih zajednica, te svim ostalim zainteresiranim stranama.

Teme koje će biti obuhvaćene ciklusom radionica jesu: Značaj normizacije; Kako se predstavnici udruga za zaštitu potrošača mogu uključiti u normizaciju na hrvatskoj, europskoj i međunarodnoj razini; Područja u normizaciji od posebnog značaja za potrošače; Značaj norme za društvenu odgovornost ISO 26000 za potrošača.

Radionice imaju za cilj potaknuti uključivanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u rad nacionalnih tehničkih odbora kako bi se osiguralo da se kod izrade budućih europskih i međunarodnih norma uzimaju u obzir pitanja od važnosti za potrošače. To mogu biti sljedeća pitanja: zdravlje, sigurnost, djelotvornost, ergonomija, kvaliteta, pouzdanost, udobnost, zaštita okoliša, jednostavnost uporabe, kompatibilnosti/spojivost i interoperabilnost/funkcionalna spojivost.

Kroz radionice u organizaciji Hrvatskog zavoda za norme predstavnici udruga za zaštitu potrošača educirat će se o tome kako međunarodne norme utječu na potrošače, informirat će se o načelima i postupcima sudjelovanja potrošača u normizacijskom radu, upoznat će se s konkretnim primjerima iz prakse te dobiti upute o tome što mogu očekivati od certifikacije.

10. ZAKLJUČAK

Glavni cilj politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj je poboljšanje kvalitete života građana i dio je strateškog cilja Europske unije kojim se želi osigurati da svi građani Europske unije uživaju visoke standarde zaštite potrošača.

Djelotvorna zaštita potrošača iznimno je važna za učinkovito funkcioniranje unutrašnjeg tržišta Europske unije kao temelja za razvoj poslovnih aktivnosti i poticanja ekonomskog rasta.

Politika zaštite potrošača u središtu je daljnjeg razvoja unutarnjeg tržišta, s osnovnim ciljem osiguranja slobode odabira proizvoda i usluga, prava na povrat neispravnog proizvoda, visoke

sigurnosne standarde kao i na informiranost potrošača o sadržaju i kvaliteti proizvoda, pravo na jasne i transparentne ugovorne odredbe te na zaštitu od zavaravajuće i agresivne poslovne prakse. Isto tako potrošačima se osigurava zaštita prava na putovanjima u zemlji i inozemstvu, tijekom godišnjeg odmora kao i mogućnost učinkovitog rješavanja kršenja prava potrošača u prekograničnim transakcijama.

Prilagođavanjem europskim pravilima zaštite potrošača, Republika Hrvatska uklonila je tržišne zapreke i integrirala nacionalno tržište u zajedničko tržište s proizvodima i uslugama jednakih standarda sigurnosti i kvalitete kao i s jednakim standardima zaštite potrošača.

Vlada Republike Hrvatske definirala je politiku zaštite potrošača kao jednu od prioritetnijih politika, s ciljem da građani u svakodnevnom životu, u potpunosti mogu uživati/koristiti visoke standarde zaštite potrošača kako na hrvatskom tržištu tako i na zajedničkom tržištu Europske unije.

Potrošač postaje središte interesa poduzetnika, posvećuje mu se povećana pažnja uzimajući u obzir njegova zakonska prava, kao i primjedbe koje se informiran i educiran potrošač upućuje trgovcu.

Ispunjenje općeg cilja ovog Nacionalnog programa zaštite potrošača, odnosno podizanje znanja o pravima potrošača i jačanje uloge potrošača na zajedničkom tržištu predviđa se ostvariti unaprjeđenjem interesa potrošača kroz bolja zakonodavna rješenja, bolju integraciju politike zaštite potrošača u druge sektorske politike, daljnjim jačanjem institucionalnog okvira za zaštitu potrošača, aktivnijom ulogom jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača, jačanjem udruga za zaštitu potrošača kao i permanentnom edukacijom i informiranjem potrošača i trgovaca.

Uz odgovarajuću zaštitu, kao i informiranost i educiranost, te uz potpunu zaštitu od opasnih proizvoda potrošači bi trebali biti u mogućnosti donositi ekonomski opravdane odluke kao i odluke koje ne predstavljaju rizik za njihovo zdravlje.

Potpuna implementacija Republike Hrvatske u RAPEX sustav, a putem kojeg će potrošači biti u najkraćem roku informirani o svim mjerama zabrane i ograničenja prodaje nesigurnih proizvoda, znatno unaprjeđuje razinu zaštite prava hrvatskih potrošača.

Podizanje razine financijske pismenosti kroz organiziranu i kontinuiranu edukaciju građana kao i uspostavljanje neovisnog i besplatnog savjetovanja potrošača - korisnika financijskih i bankovnih usluga trebalo bi doprinijeti osiguranju dugoročne financijske stabilnosti hrvatskih građana.

U ključne novine ulazi i proširenje obveza i odgovornosti jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača, a koja bi u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača trebala doprinijeti rješavanju problema potrošača od lokalnog značaja kao što je to primjerice područje komunalnih usluga.

Izazov koji predstavlja provedba ovoga Nacionalnog programa je osnivanje Europskog potrošačkog centra u Republici Hrvatskoj. Očekivani rast elektroničke trgovine kao i rast

intenziteta prekogranične trgovine, nakon što Republika Hrvatska postane punopravna članica Europske unije i integrirani dio zajedničkog tržišta donose i obvezu aktivnog djelovanja u području mirnog rješavanja prekograničnih sporova te u području informiranja i savjetovanja potrošača.

Jedna od bitnih prednosti za građane je pojednostavljivanje rješavanja potrošačkih pritužbi, učinkovitiji nadzor nad tržištem kao i podizanje svijesti, informiranje i edukacija potrošača o svim relevantnim područjima politike zaštite potrošača.

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine objavit će se u Narodnim novinama.