

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA

- Prijedlog -

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

Travanj 2006.

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

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

I. UVOD

Hrvatski sabor je 25. veljače 2005. godine usvojio Nacionalni program za zaštitu potrošača za razdoblje 2005.-2006. („Narodne novine“, broj 31/05.). Nacionalni program je izraz napora da se svijest o potrebi za zaštitom potrošača pretoči u jasan i sažet dokument kojim se utvrđuje politika zaštite potrošača uz definiranje prioriteta i mjera za postizanjem tih ciljeva na području zaštite potrošača.

Politika zaštite potrošača u državama Srednje i Istočne Europe relativno je nov i dinamičan proces, koji se razvio tek početkom devedesetih godina s demokratskim promjenama i pojavom tržnog gospodarstva. Razvoj takve politike bio je potaknut željom vlada zemalja u regiji da pristupe Europskoj Uniji, sa svim gospodarskim i socijalnim prednostima, za koje su vjerovale da će ih donijeti približavanje Europskoj Uniji. U tom je smislu prilagodba nacionalnih struktura europskom pravnom redu iznimno pozitivno utjecala na razvoj zaštite potrošača u svim državama Srednje i Istočne Europe.

Dana 03. listopada 2005. godine, Europska unija otvorila je pregovore s Republikom Hrvatskom čime je stvorena osnova za početak pregovora i u području zaštite potrošača. Naime, člankom 74. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, Republika Hrvatska obvezala se zemljama članicama Europske zajednice da će surađivati na usklađenju standarda za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj s onima u Europskoj uniji, koja od svojih država članica traži učinkovitu provedbu pravne stečevine Zajednice putem odgovarajućih instrumenata rješavanja sudskih i vansudskih sporova, kao i sustava administracije, uključujući tržišni nadzor i ulogu udruga za zaštitu potrošača.

Nacionalni interes i strateški cilj Vlade Republike Hrvatske je punopravno članstvo u Europskoj uniji. Ispunjavanje uvjeta za punopravno članstvo u Europskoj uniji zahtijeva stabilnost institucija koje osiguravaju demokraciju, vladavinu prava i poštivanje demokratskih načela i ljudskih prava, međunarodnog prava, te tržišnog gospodarstva, što čini temelje unutarnje i vanjske politike Republike Hrvatske.

U cilju stvaranja preduvjeta za prilagođavanje sustavu i zakonodavstvu Europske unije Republika Hrvatska je prepoznala politiku zaštite potrošača kao jedno od prioritarnih područja, te su sukladno tome, do sada utvrđeni neki od važnih infrastrukturnih, pravnih mjera i mjera politike zaštite potrošača. U sljedećih nekoliko godina Republika Hrvatska će kontinuirano ulagati velike napore u usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom EU-a i jačanje institucija na području zaštite potrošača.

S obzirom na širenje područja djelovanja Europske unije ujedinjenjem europskih država, Europska unija svojim je zemljama članicama dala smjernice za stvaranje jedinstvene politike za ona područja, koja su do tada bila isključivo u nacionalnoj nadležnosti. U skladu s time, javila se i potreba za propisivanjem pravnih odredbi koje proklamiraju poštivanje osnovnih ljudskih prava, što je jedno od temeljnih načela djelovanja Europske unije.

U cilju postizanja visoke razine zaštite potrošača Republike Hrvatske, štiteći zdravlje, sigurnost i ekonomske interese potrošača. U srpnju 2005. godine započela je operativna provedba Projekta EU CARDS 2002 „Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“ i trajat će do 31.12.2006. godine.

Kako bi se taj cilj postigao, navedeni Projekt se fokusirao na razvoj područja prava, infrastrukturnog i administrativnog razvoja, razvoja ljudskih potencijala, jačanja svijesti potrošača i to kako slijedi:

- Usklađivanje zakonodavstva
- Institucionalno i administrativno jačanje
- Razvoj ljudskih potencijala
- Razvoj Centralnog informacijskog sustava između Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državnog inspektorata i udruga za zaštitu potrošača
- Podizanje javne svijesti

Jedna od aktivnosti unutar CARDS projekta je izrada „Gap analiza“ (analiza pravnih praznina) kojima se ocjenjuje usklađenost zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom Europske Unije. Ove analize će biti osnova za izmjenu postojećeg zakonodavstva i donošenja novih propisa gdje za to postoji potreba.

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

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

a) Zakonodavstvo

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

sustav, kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu obavješćivanja i izobrazbe, tako i same zaštite potrošača.

Obzirom na širinu područja u kojem interesi potrošača dolaze do izražaja ovaj Zakon treba promatrati kao opći propis na području zaštite potrošača, propis kojim je utvrđen okvir sustava zaštite potrošača.

Zakon o zaštiti potrošača na sustavan način uređuje zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj poslovnoj, a ni poduzetničkoj djelatnosti. Naime, Zakonom je uređeno pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na pravnu zaštitu potrošača, pravo na obavješćivanje i izobrazbu potrošača i pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa.

Smjernice Europske unije koje su ugrađene u Zakon o zaštiti potrošača osobito se odnose na isticanje cijena proizvoda koji se nude potrošačima, na prodaju izvan poslovnih prostorija trgovca, na prodaju na daljinu (putem kataloga, tiskanih promidžbenih poruka s narudžbenicom, televizije, elektroničke pošte i slično), na korištenje potrošačkog zajma, na zavaravajuće oglašavanje, na nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima i na ugovore o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine (timesharing). Direktiva o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika elektronske komunikacijske mreže i usluga preuzeta je djelomično i to u djelu koji se odnosi na ugovorne obveze davatelja usluge.

Interesi potrošača štite se još i nizom propisa koji pravno uređuju različita prava potrošača primjerice: Zakon o trgovini ("Narodne novine", br. 49/03. – pročišćeni tekst, 96/03., 103/03., 170/03. i 55/04. - Odluka Ustavnog suda broj U-I-3824/2003; U-I-4094/2003; U-I-418/2004 od 28. travnja 2004. kojom je ukinut Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini), Zakon o državnom inspektoratu ("Narodne novine", br. 76/99., 96/03. i 129/05.), Zakon o pošti ("Narodne novine", broj 172/03., 15/04. i 92/05.), Zakon o komunalnom gospodarstvu ("Narodne novine", broj 36/95., 70/97., 128/99., 57/00., 59/01., 26/03. – pročišćeni tekst, 82/04. i 178/04.), Zakon o normizaciji ("Narodne novine", br. 55/96. i 163/03.), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti ("Narodne novine", br. 158/03.), Zakon o hrani ("Narodne novine", br. 117/03., 130/03. i 48/04.), Zakon o zdravstvenoj ispravnosti i zdravstvenom nadzoru nad namirnicama i predmetima opće uporabe ("Narodne novine", br. 1/97. - pročišćeni tekst), Zakon o energiji ("Narodne novine", broj 68/01. i 177/04.), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti ("Narodne novine", broj 177/04.), Zakon o tržištu električne energije ("Narodne novine", broj 177/04.), Zakon o tržištu plina ("Narodne novine", broj 68/01. i 87/05.), Zakon o općoj sigurnosti proizvoda ("Narodne novine", br. 158/03.); Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja ("Narodne novine", br. 122/03.), Zakon o obveznim odnosima ("Narodne novine", broj 35/05.) kojim se ne štiti potrošača kao posebnu društvenu skupinu već kao jednu od ugovornih strana, Zakon o pravu na pristup informacijama ("Narodne novine", br. 172/03.), Zakon o zaštiti osobnih podataka ("Narodne novine", br. 103/03.), Zakon o zaštiti prirode ("Narodne novine", broj 70/05.), Zakon o telekomunikacijama («Narodne novine», broj 53/94., 128/99., 68/01., 109/01., 158/03., 177/03., 60/04. i 70/05.), Zakon o genetski modificiranim organizmima («Narodne novine», broj 70/05.), Zakon o kemikalijama («Narodne novine», broj 150/05.), Zakon o otpadu («Narodne novine», broj 178/04. i 153/05.), i drugi.

U 2005. godini, Hrvatski sabor donio je novi Zakon o obveznim odnosima ("Narodne novine", br. 35/05.) koji je usuglašen s odredbama Direktive 85/374/EEC o usklađivanju propisa država članica vezano uz odgovornost za neispravne proizvode, Direktive 1999/34/EC od 10. svibnja 1999., kojom se mijenja Direktiva 85/374/EEC o usklađivanju propisa država članica vezano uz odgovornost za neispravne proizvode, Direktive 1999/44/EC od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje potrošačke robe i jamstvima i Direktive 90/314/EEC od 13. lipnja 1990. o turističkim paket aranžmanima.

Radi usklađenja s Direktivom o potrošačkim kreditima, u 2005. godini, ministar Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva uz suglasnost ministra Ministarstva financija donio je Odluku o jedinstvenoj metodi izračuna realne kamatne stope na potrošačke kredite ("Narodne novine", broj 30/05.).

b) Izgradnja administrativnih kapaciteta

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

Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva («Narodne novine», broj 24/04.) od veljače 2004. godine ustrojena je Uprava za trgovinu, unutar koje je ustrojen Odjel za zaštitu potrošača koji provodi politiku zaštite potrošača, kako je preporučeno dokumentima o pristupanju Europskoj uniji (posebno glava 23. Dodatka Bijeloj knjizi iz 1995.). Novom Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva («Narodne novine», broj 88/05.) u srpnju 2005. ustrojena je Uprava za trgovinu i unutarnje tržište unutar koje je Odjel za zaštitu potrošača koji, između ostalog, obavlja i koordinira poslove zaštite potrošača, te obavlja poslove za Vijeće za zaštitu potrošača. Odjel za zaštitu potrošača čine dva Odsjeka i to: Odsjek za Nacionalni program i Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača i Odsjek za udruge i savjetovališta za zaštitu potrošača i CARDS program.

Odlukom o osnivanju i imenovanju članova Vijeća za zaštitu potrošača («Narodne novine», broj 68/04. i 154/04.) Vlada Republike Hrvatske je osnovala Vijeće za zaštitu potrošača i imenovala njegove članove od kojih jednu trećinu čine predstavnici udruge za zaštitu potrošača, a sve sa svrhom da se osigura ostvarenje interesa potrošača i provedba politike zaštite potrošača u praksi. Vijeće za zaštitu potrošača, kao savjetodavno tijelo ministru i jedan od nositelja politike zaštite potrošača, sastaje se jednom u tri mjeseca, a po potrebi i češće. Vijeće za zaštitu potrošača do sada je održalo deset sjednica od čega pet u 2005. godini. Posljednja je održana 27.01.2006. godine.

Unutar javne uprave ustrojena je odgovarajuća institucionalna struktura na državnoj i lokalnoj razini koja omogućuje potrošačima sudjelovanje kroz udruge, savjetovališta i razna vijeća radi rješavanja pitanja koja se odnose na zaštitu potrošača. Cilj je kroz naredno razdoblje osnažiti djelovanje i utjecaj potrošača kroz udruge na svim razinama javne uprave kako bi se stvorilo okruženje i razvila svijest o obvezi procjene stavova potrošača i zaštititi njihovih prava.

U vezi s provedbom zaštite potrošača, sukladno članku 105. Zakona o zaštiti potrošača ovlašteni inspektori Državnog inspektorata, kao i drugi ovlašteni inspektori, vrše nadzor nad

provođenjem ovoga zakona u skladu sa ovlastima utvrđenim zakonom.

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

Kako bi ojačali pravne i administrativne kapacitete i osigurali efikasno usklađivanje sustava za nadzor nad tržištem u Republici Hrvatskoj i približili ga sustavu u EU, u svibnju 2005. godine, Vlada Republike Hrvatske je usvojila novu Uredbu o unutarnjem ustrojstvu Državnog inspektorata („Narodne novine“, broj 66/05.). Kroz novu unutarnju organizaciju Državni inspektorat je ojačao Upravu za nadzor u području prometa roba i usluga, uspostavljajući šest odjela u središnjici, a među njima i Odjel za zaštitu potrošača koji pruža potporu gospodarskim inspektorima u njihovom obavljanju inspekcijskih poslova u područnim jedinicama i ispostavama Državnog inspektorata.

Pri Hrvatskoj gospodarskoj komori djeluje Sud časti kao nadležni sud za utvrđivanje povreda dobrih poslovnih običaja koje su počinile članice Komore te se izriču mjere društvene discipline prema počiniteljima također je osnovan i Centar za mirenje koji mirenjem rješava sporove između trgovaca i potrošača.

Danas, u tijeku procesa približavanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, sankcioniranje povreda dobrih poslovnih običaja postaje još važnije i zbog posebnih pravila Europke unije o zaštiti potrošača od lošeg poslovnog ponašanja gospodarskih subjekata u prometu robe i usluga, a posebno s obzirom na postojeći Zakon o zaštiti potrošača.

Organizacija i rad Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (u daljnjem tekstu HGK) propisan je Pravilnikom o radu Suda časti pri HGK ("Narodne novine", broj 64/01.) te ostalim općim aktima HGK.

Cilj je Suda časti pri HGK da, prvenstveno, u što kraćem roku spor između suprotstavljenih stranaka riješi na miran način, ali vrlo često se u okviru mirnog rješenja spora riješi i materijalni dio zahtjeva prijavitelja.

Postupak pred Sudom časti pri HGK-u je besplatan, osim troškova vještačenja. Naime, ukoliko se tijekom postupka radi utvrđivanja odgovornosti prijavljenoga trebaju utvrditi određene činjenice putem vještačenja, angažiranje i provođenje vještačenja plaća jedna od stranaka u sporu.

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

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

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

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

U ovom trenutku ne postoji potpuno neovisno vansudsko tijelo za rješavanje potrošačkih sporova. Sukladno preporukama Europske unije, jedan od ciljeva CARDS projekta predstavlja i ustrojavanje vansudskog tijela koje bi najbolje odgovaralo potrebama i uvjetima pravnog poretka u Republici Hrvatskoj.

c) Udruge za zaštitu potrošača

Potrošačke udruge imaju jedinstvenu ulogu u identificiranju i koherentnom izražavanju problema s kojima se potrošači susreću, te u zastupanju njihovih interesa. Sposobne su pridobiti povjerenje potrošača savjetima, educiranjem i usmjeravanjem.

Temeljna karakteristika, po kojoj se udruge za zaštitu potrošača razlikuju od drugih nevladinih organizacija, je obvezna neovisnost o ponuđačima robe i usluga, kao i o političkim strankama, što podrazumijeva zabranu stjecanja sredstava iz komercijalnih izvora.

U Republici Hrvatskoj u registar udruga trenutno je upisano 19 nevladinih udruga za zaštitu potrošača. Udruge radi pružanja organizirane pomoći potrošačima, osnivaju savjetovaništa temeljem odobrenja za rad, koje izdaje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, a na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom za zaštitu potrošača. Njihova djelatnost je obavljanje poslova vezanih uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, sukladno propisima koji se tiču zaštite potrošača prvenstveno informiranjem i edukacijom potrošača.

Udruge za zaštitu potrošača kao jedni od nositelja politike zaštite potrošača u protekloj godini imale su dinamičnu i vrlo izraženu aktivnost kroz davanje mišljenja i prijedloga na zakone i podzakonske akte, koji posredno i neposredno utječu na interese potrošača. Imenovali su svoje predstavnike u tijelima koja odlučuju o obvezama i pravima potrošača javnih usluga, a koja moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima su uključeni i predstavnici udruga potrošača.

Imenovali su svoje predstavnike kod trgovaca koji pružaju javnu uslugu a koji su dužni osnovati povjerenstvo za reklamacije u kojem trebaju biti zastupljeni i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

Uobičajena praksa je u ovim slučajevima upozorila na nedorečenost Zakona o zaštiti potrošača, na način da Zakon nije regulirao broj članova udruge u navedenim savjetodavnim tijelima i povjerenstvima za reklamacije, kao i obvezu jedinica lokalne samouprave i trgovaca za plaćanje naknade predstavnicima udruga u navedenim tijelima, stoga se događa da su prilikom donošenja pojedinih odluka predstavnici udruga nadglasani i nisu u mogućnosti zaštititi prava potrošača, kao i to da nisu plaćeni za odgovoran posao koji moraju obavljati.

Daljnja aktivnost udruga za zaštitu potrošača provodila se kroz svakodnevni rad savjetovaništa za zaštitu potrošača, gdje su kroz svakodnevne brojne kontakte s potrošačima

udruge informirale i educirale potrošače o njihovim pravima, pružali im savjete putem svojih stručnjaka najčešće za telekomunikacije, za financijske i bankarske usluge, za područje isporuke električne energije, toplinske energije, plina iz distribucijske mreže, naplate komunalnih usluga i ostalo.

U protekloj godini udruge za zaštitu potrošača imale su dobru suradnju sa Sudovima časti Hrvatske gospodarske komora i Hrvatske obrtničke komore, kao i sa Centrom za Mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, putem kojih se uspješno rješavaju sporovi između trgovaca i potrošača.

Putem svojih internet stranica udruge objavljuju različite naputke za rješavanje problema, aktualne informacije s tržišta, kao i obavijesti o objavljivanju novih propisa iz područja zaštite potrošača. Kao dio svoje djelatnosti udruge za zaštitu potrošača su ostvarile uspješnu suradnju s medijima na državnoj i lokalnoj razini. Jedan od pozitivnih primjera te suradnje je i iniciranje emitiranja televizijske emisije „Potrošački kod“ koja se bavi problematikom zaštite potrošača.

Udruge za zaštitu potrošača u protekloj godini provodile su edukaciju potrošača u suradnji s lokalnom upravom i samoupravom, na način da su održavale edukacijska savjetovanja na temu „Lokalna samouprava u sustavu zaštite potrošača“. U sklopu tih aktivnosti izdali su različite edukacijske letke i brošure za gradove Zagreb, Osijek, Čakovec, Split i Varaždin.

Tijekom 2005. godine Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva raspisalo je natječaje za dodjelu nepovratnih financijskih sredstava iz Državnog proračuna, udrugama za zaštitu potrošača za projekte „Preventivna zaštita potrošača“, „Informiranje o zaštiti potrošača“, „Izobrazba potrošača“ i „Usporedni testovi proizvoda“. Na ovaj način Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva podržava partnerski odnos sa udrugama u namjeri promicanja aktivne politike zaštite potrošača.

d) Savjetovališta za zaštitu potrošača

Radi pružanja organizirane pomoći potrošačima, udruge za zaštitu potrošača osnivaju savjetovališta za zaštitu potrošača na temelju odobrenja za rad, koje izdaje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, a na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom. Savjetovalište za zaštitu potrošača osniva se statutom udruge. Osnovna zadaća savjetovališta je primanje pisanih, usmenih, telefonskih, telefaksiranih i e-mail upita građana iz pojedinog područja zaštite potrošača, te odgovaranje na iste, kao i prikupljanje podataka, vođenje evidencije o broju i vrsti upita te izvještavanje Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i nadležnih inspekcijskih tijela.

Ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovalištu daje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva. Postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti uređen je Pravilnikom o postupku ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovalištima za zaštitu potrošača ("Narodne novine", broj 106/04.).

Tijekom 2005. godine osnovana su tri Savjetovališta za zaštitu potrošača i to u Zagrebu, Osijeku i Splitu. Ova savjetovališta financirana su isključivo iz Državnog proračuna.

Obzirom na razinu zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj, osnovana Savjetovaništa za zaštitu potrošača predstavljaju tzv. kombinirani tip savjetovaništa s ciljem da se s vremenom stvore specijalizirana savjetovaništa sa stručnjacima za pojedina područja zaštite potrošača. Sva savjetovaništa obvezna su redovito izvještavati Odjel za zaštitu potrošača Uprave za trgovinu i unutarnje tržište Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva o uočenim problemima i izvršenim poslovima na području za koje su osnovani.

U razdoblju od rujna do kraja prosinca 2005. godine u Savjetovaništima za zaštitu potrošača savjete je potražilo ukupno 4249 potrošača. Od toga je u Zagrebu savjete potražilo ukupno 2618 potrošača, putem telefona 2049, pismenim putem 47, osobno 341 i putem elektronske pošte 181. U Savjetovaništu za zaštitu potrošača u Splitu savjete je potražilo ukupno 1504 potrošača, od toga putem telefona 1028, pismenim putem 85, osobno 339 i putem elektronske pošte 52. U Savjetovaništu za zaštitu potrošača u Osijeku savjete je potražilo ukupno 506 potrošača od toga putem telefona 406 i osobno stotinjak.

III. OČEKIVANI UČINCI PROVEDENIH MJERA IZ NACIONALNOG PROGRAMA U 2005. GODINI

U tekućoj 2006. godini izmijenit će se Zakon o zaštiti potrošača s ciljem da se u isti ugrade odredbe Direktive 2002/65/EC koje se odnose na prodaju na daljinu financijskih usluga potrošačima kojom se mijenjaju Direktiva 90/619/EEC i Direktive 97/7/EC i 98/27/EC, te da se usklade s dva nova propisa EU-a i to s Uredbom 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) i s Direktivom 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. u vezi s nepoštenim poslovnim djelovanjima poduzetnika prema potrošaču na unutarnjem tržištu, kojom se izmjenjuju i dopunjuju Direktiva Vijeća 84/450/EEZ, Direktive 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća.

Koncem 2006. godine hrvatsko zakonodavstvo uskladiti će se s Direktivom 98/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača. Ovo je također jedan od ciljeva CARDS projekta. Isto tako u 2006. godini potrebno je usvojiti podzakonski propis o razmjeni informacija u vezi sigurnosti proizvoda sukladno Direktivi 2001/95/EC o općoj sigurnosti proizvoda. Ovim podzakonskim propisom uspostaviti će se sustav za obavješćivanje potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu. Zadaća je Republike Hrvatske da nadležna državna tijela postanu članovi sustava za razmjenu informacija o opasnim proizvodima – RAPEX sustav.

Izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača koje su u tijeku, uredit će se sve nedorečenosti u Zakonu, a sukladno manjkavostima uočenim kroz njegovu primjenu, te će se izvršiti dodatno usklađivanje s pravnom stečevinom EU.

Sukladno procesu daljnjeg usklađivanja zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom EU u području zaštite potrošača, potrebno je kontinuirano jačati administrativne sposobnosti Državnog inspektorata i drugih nadležnih inspekcija glede povećanja stručnog znanja i poznavanja smjernica koje se odnose na zaštitu potrošača i korisnika usluga. Isto tako, potrebno je dalje razvijati razne oblike suradnje s drugim tijelima nadležnim za zaštitu potrošača, kao i s udrugama za zaštitu potrošača.

Unutar Programa CARDS-a 2002 Projekt „Jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“, radna grupa za izgradnju administrativnih kapaciteta izradila je analizu potreba za poboljšanje administrativnih kapaciteta. Slijedom toga planirano je unutar Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, tijekom vremena, ustrojiti četiri Odsjeka unutar postojećeg Odjela za zaštitu potrošača, kako slijedi:

- Odsjek za usklađivanje zakonodavstva u području zaštite potrošača
- Odsjek za Nacionalni program zaštite potrošača i CARDS projekt
- Odsjek za Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača
- Odsjek za udruge za zaštitu potrošača i savjetovališta za zaštitu potrošača

U 2006. godini planira se osnovati još jedno Savjetovalište za područje Istarske, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije u Puli, a postupak osnivanja je u tijeku.

Zaključno se može reći da su predviđene zadaće iz Nacionalnog programa u 2005-toj godini u najvećoj mogućoj mjeri izvršene, a uzimajući u obzir sve dodatne faktore (plan Vlade Republike Hrvatske za usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske sa zakonodavstvom EU u području zaštite potrošača, postupci i vrijeme donošenja pojedinih akata).

IV. OCJENA POTREBNIH SREDSTAVA ZA IZVJEŠĆE NACIONALNOG PROGRAMA

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

V. TEKST PRIJEDLOGA IZVJEŠĆA

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