

*Nacrt prijedloga*

**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA**

**NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠACA ZA  
RAZDOBLJE 2005-2006**

**Zagreb, studeni 2004.**

# I. U V O D

## 1. OPCE ODREDNICE

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

U uvjetima stvaranja nužnih pretpostavki za punopravno članstvo u Europskoj uniji, Vlada Republike Hrvatske prihvatila je razvojni okvir za preobražaj Republike Hrvatske u civilno, ekonomski uspješno i demokratsko društvo. Uvažavajući takvo određenje Hrvatske uočena je potreba sustavnog rješavanja problematike određenih kategorija stanovništva, osobito onih kojima se u demokratskom društvu jamci posebna zaštita.

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.

Na početku stvaranja nacionalne države već je bilo vidljivo opredjeljenje za demokratsku i socijalnu državu, što je nedvojbeno naznačeno i u Ustavu Republike Hrvatske («Narodne novine», broj 41/01 i 55/01), koji u člancima 16., 22., 50. i 69. pod poglavljem «ZAŠTITA LJUDSKIH PRAVA I TEMELJNIH SLOBODA» propisuje da je «čovjekova sloboda i osobnost nepovrediva» i da svatko ima pravo na zdrav život. Državna tijela osiguravaju uvjete za zdrav okoliš. Svatko je dužan, u sklopu svojih ovlasti i djelatnosti, osobitu skrb posvećivati zaštiti zdravlja ljudi, prirode i ljudskog okoliša. Stoga se pristupa objedinjavanju propisa važnih za potrošace, što bi trebalo rezultirati usuglašavanjem postojećih pravnih propisa i stvaranjem novih, sukladno međunarodnim dokumentima osobito onim koji su prihvaćeni u Europskoj uniji.

Opredjeljenje Republike Hrvatske da se razvija prema civilnom društvu te demokratskoj i tržišno orijentiranoj državi s težnjom integriranja u Europsku uniju dovodi do stvaranja zakonodavstva kojim se poboljšava položaj najugroženije i najslabije strane na tržištu, pojedinaca – potrošaca, koji nastupaju na tržištu bez namjere stjecanja profita, ali sa željom da ostvare svoj osobni interes. Potrebno je zaštitu potrošaca sustavno uključivati u sva važna područja života i osigurati njeno provođenje.

Ovaj Nacionalni program izraz je nastojanja da se rastuća svijest o potrebi zaštite potrošaca pretvori u jasan i cjeloviti dokument, kojim se sustavno kreira politika zaštite potrošaca i određuju prioritete kao i mjere za njihovo ostvarenje u razdoblje od 2005. do 2006. godine.

## 2. RAZVOJ SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠACA

Generalna skupština Ujedinjenih naroda donijela je Rezolucijom broj 39/248 iz 1985. godine, smjernice o zaštiti potrošaca kojima je potaknula zemlje članice na zakonsko uređivanje ovog područja, te razvoj institucija koje će potrošace obavješćivati i poučavati, te djelotvorno štiti njihova prava. Europske države potpisnice Ugovora o osnivanju Europske zajednice potpisano u Rimu 1957. godine, donijele su potkraj 1973. godine Europsku povelju o obavješćivanju i zaštiti potrošaca s njihovim pravima, koja se sastoji od prava na zaštitu gospodarskih interesa, prava na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu prilikom stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, prava na pravnu zaštitu i potporu države, prava na obavješćivanje i poduku potrošaca, te prava na udruživanje sa svrhom zaštite njihovih interesa, prava na predstavljanje u tijelima koja odlučuju o stvarima od interesa za potrošace. Od tada do danas, na ovim principima u Europskoj zajednici je nastalo bogato zakonodavstvo zaštite potrošaca. U Sjedinjenim Američkim Državama donesen je Zakon o zaštiti potrošaca 1972. godine i temeljem tog zakona osnovana je posebna savezna komisija za sigurnost potrošačke robe.

Zajedničko obilježje svih modernih demokratskih država je zaštita interesa gospodarski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu, stoga se i zakonima o zaštiti potrošaca u tim zemljama, štite fizičke osobe, potrošaci, na tržištu proizvoda i usluga koje kupuju za svoje neprofesionalne svrhe, odnosno za osobne ili obiteljske potrebe.

Sa zaštitom potrošaca Europska unija započela je u 70-im godinama dvadesetog stoljeća. Do danas je to područje uređeno brojnim aktima što ukazuje na veliku važnost koja se pridaje ovoj problematici, tim više što moderno tržište zahtijeva visoku razinu zaštite potrošaca. Ugovorom o Europskoj uniji kojim je izmijenjen Ugovor o osnivanju Europske zajednice politika zaštite potrošaca postaje službena politika Europske unije. Daljnje promjene izvršene su tzv. Ugovorom iz Amsterdama, odnosno Ugovorom o izmjenama Ugovora o osnivanju Europske zajednice. Tim ugovorom, između ostalog, izvršena je renumeracija postojećeg teksta Ugovora o osnivanju Europske zajednice, pa je dotadašnji članak 129 a., kojim je bila uređena zaštita potrošaca, postao članak 153. i njime se navodi da su prava potrošaca temeljena na pet osnovnih prava ugrađenih u nacionalne politike njezinih članica, kako slijedi:

- zaštita zdravlja i sigurnosti potrošaca,
- zaštita gospodarskih interesa potrošaca,
- pravo potrošaca da budu informirani i educirani,
- pravo na naknadu štete i
- udruživanje, zastupanje i sudjelovanje potrošaca, radi ostvarenja svojih prava.

Zaštita potrošaca iznimno je dinamično područje koje je u Europskoj uniji podvrgnuto donošenju ucestalih novih mjera, stoga bi trebala predstavljati osnov za uskladenno djelovanje svih nacionalnih tijela na području zaštite potrošaca, vladinih i nevladinih organizacija.

Suvremeno tržište omogućava široku ponudu uz potrebno postizanje visoke i jedinstvene razine zaštite potrošaca, kako bi našu državu pripremili za ravnopravno nastupanje na jedinstvenom tržištu Europske unije. To podrazumijeva stvaranje jedinstvene i kvalitetne institucionalne strukture kao temelj provođenju učinkovite zaštite potrošaca, čime bi Republika Hrvatska pokazala da zaslužuje povjerenje potrošaca na konkurentnom unutarnjem tržištu uz jasna pravila i dosljedno provođenje zakona, bez obzira, gdje se

potrošač ili gospodarski subjekt nalaze. Da bi se sve to moglo ostvariti potrebna su i značajna materijalna sredstva koja bi u konačnici dovela do značajne koristi ne samo gospodarskim subjektima, nego i potrošačima u njihovom svakidašnjem životu, obzirom na veći izbor roba i usluga uz bolju kvalitetu i niže cijene.

Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europskih zajednica i njihovih država članica u Luksemburgu 29. listopada 2001. godine cijele je potvrđivanje od strane Hrvatskog sabora objavljeno u «Narodnim novinama - Međunarodni ugovori», broj 14/01), otpočeo je proces pridruživanja Republike Hrvatske europskim integracijama. Jedna od posebno važnih obveza koju Republika Hrvatska mora ispuniti do kraja tog procesa je i prilagodba nacionalnog zakonodavstva pravnoj stečevini Europske unije (acquis communautaire).

Člankom 74. Sporazuma u dijelu 23. pod nazivom ZAŠTITA POTROŠAČA dogovoreno je da će Hrvatska i Europska zajednica surađivati kako bi uskladile standarde za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj s onima u Europskoj uniji. Učinkovita zaštita potrošača je nužna kako bi se osiguralo primjereno funkcioniranje tržišnog gospodarstva te će ta zaštita ovisiti i o razvoju upravne infrastrukture, koja će osigurati nadzor nad tržištem i provedbom zakona na tom području. U tu će svrhu i u njihovu zajedničkom interesu stranke posebno poticati i osigurati:

- uskladjivanje zakonodavstva i prilagodavanje zaštite potrošača u Hrvatskoj sukladno zaštiti koja je na snazi u Europskoj uniji;
- politiku aktivne zaštite potrošača, uključujući veću informiranost i razvoj neovisnih organizacija;
- učinkovitu pravnu zaštitu potrošača radi poboljšanja kakvoće potrošačke robe i održavanja odgovarajućih sigurnosnih normi.

Sukladno preuzetim obvezama iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, Republika Hrvatska obvezna je preuzeti smjernice Europske unije zaštiti potrošača u nacionalno zakonodavstvo.

Pri preuzimanju smjernica i njihovoj ugradnji u nacionalni pravni sustav vrši se podjela smjernica na dvije skupine. U prvoj su skupini smjernice koje uređuju, isključivo ili pretežito, zaštitu interesa neprofesionalnog djelovanja fizičkih osoba na tržištu. Ta je skupina smjernica ugrađena u Zakon o zaštiti potrošača, koji tako postaje opći propis za zaštitu potrošača. U drugu skupinu, razvrstane su smjernice koje uređuju zaštitu i drugih interesa i drugih osoba. Smjernice iz druge skupine bit će ugrađene u novi Zakon o obveznim odnosima, te donošenjem novih ili izmjenom drugih, već postojećih propisa.

**Mišljenje KOMISIJE EUROPSKIH ZAJEDNICA vezano uz zahtjev Republike Hrvatske za članstvo u Europskoj uniji koje se odnosi na zaštitu potrošača i zdravlja, (Brussels, 20. travnja 2004.) je slijedeće:**

«Pravna stečevina Zajednice obuhvaća zaštitu gospodarskih interesa potrošača (u odnosu na zavaravajuće oglašavanje i komparativno oglašavanje, isticanje cijena na proizvodima, potrošački zajam, nepoštene uvjete u prodaji na daljinu i od vrata do vrata, putovanja u paket aranžmanima, kupovinu prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnina (timeshare), sudske naloge za zaštitu interesa potrošača, određene aspekte prodaje potrošačke robe i popratna jamstva, te prodaju na daljinu potrošačkih financijskih usluga), kao i opću sigurnost proizvoda (odgovornost za neispravne proizvode, opasne kopije proizvoda i

opcu sigurnost proizvoda). Države članice Europske unije trebaju učinkovito provoditi pravnu stecevinu Zajednice putem odgovarajućih instrumenata rješavanja sudskih i izvanjudskih sporova kao i sustava administracije, uključujući tržišni nadzor i ulogu udruga za zaštitu potrošača.

U pogledu mjera koje su vezane uz sigurnost proizvoda, rješenje za usklađivanje s odredbama sadržanim u Direktivi EZ-a o općoj sigurnosti proizvoda potraženo je u donošenju Zakona o općoj sigurnosti proizvoda u rujnu 2003. godine, koji će biti dopunjen Pravilnikom o uzajamnom izvješćivanju. Hrvatski pravni okvir koji se odnosi na odgovornost za neispravne proizvode obuhvaća i načelo objektivne odgovornosti, definiciju štete, izuzeće od odgovornosti i teret dokaza, a temelji se na Zakonu o obveznim odnosima. U ovom trenutku regulativa u ovom području u više aspekata odstupa od pravne stecevine i bit će potrebne njene izmjene i dopune.

U pogledu mjera koje nisu vezane uz sigurnost proizvoda Zakon o zaštiti potrošača, usvojen 2003. godine ima za cilj preuzeti Direktive EZ-a koje se odnose na: zavaravajuće i komparativno oglašavanje, ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija, potrošačke zajmove, nepošteno uvjete u potrošačkim ugovorima, kupnju prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnina (timeshare), ugovore sklopljene na daljinu i na isticanje cijena na proizvodima. Zakon o turističkoj djelatnosti i Zakon o obveznim odnosima djelomično su usklađeni s Direktivom EZ-a koja obuhvaća putovanja, odmore i kružna putovanja u paket aranžmanima i bit će ih potrebno izmijeniti i dopuniti. Hrvatsko zakonodavstvo ne pokriva Direktive EZ-a o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača, o nekim aspektima prodaje potrošačke robe i popratnim jamstvima te o prodaji na daljinu potrošačkih financijskih usluga. Za navedena pitanja potrebna je daljnja prilagodba s pravnom stecevinom Zajednice.

U području tržišnog nadzora postojeći sustav, koji se temelji na odobrenju proizvoda prije njihovog stavljanja na tržište, je daleko od postavljenih zahtjeva Europske unije. Državni inspektorat odgovoran je u suradnji s ostalim javnim institucijama za provedbu propisa tržišnog nadzora. Na snazi su osnovne odredbe o metodologiji procjene rizika, prijavi opasnih proizvoda i suradnji s proizvođačima i distributerima. Određene aktivnosti nadzora tržišta poduzimaju se za određene kategorije proizvoda. Međutim, za veliki broj ostalih proizvoda nedostaje tržišni nadzor zbog nepostojanja normi, nedostatka sredstava za izvođenje ispitivanja ili nedostatnih zakonskih ovlasti Državnog inspektorata. Jedino na razini Vlade i ostalih država postoji oblik razmjene informacija. Hrvatska bi imala koristiti postati članicom TRAPEX-a (Sustava za prijenos i brzu razmjenu podataka o štetnim posljedicama uporabe određenih proizvoda na tržištu).

Posebni pravni propisi koji bi potrošačima olakšali pristup pravosuđu ne postoje. Primjenjuju se odredbe s područja građanskog prava. Još uvijek nije razvijen poseban sustav alternativnog rješavanja sporova koji se odnose na zaštitu potrošača, koji bi bio usklađen s postojećim Preporukama Europske komisije. Udruge za zaštitu potrošača ovlaštene su pokrenuti postupke na nadležnom sudu protiv nezakonitih poslovnih aktivnosti i zavaravajućeg oglašavanja, ali slabosti hrvatskog pravosudnog sustava predstavljaju prepreku za učinkovitu provedbu. U odnosu na obavješćivanje i izobrazbu potrošača Republika Hrvatska nema odgovarajućih programa, iako se predviđa izrada jednog takvog programa pa bi s tim u vezi aktivnosti na tom području trebale biti značajno pojačane.

## Zaključak

Hrvatska će morati na ovom području poduzeti dodatne napore u usklađivanju svog zakonodavstva s pravnom stecevinom Zajednice u cilju njegovog učinkovitog preuzimanja i provedbe u srednjoročnom razdoblju. Posebni se napori trebaju usmjeriti na zakonske odredbe o odgovornosti za proizvod i mjere koje nisu vezane uz sigurnost proizvoda te provedbu sustava nadzora tržišta koji bi bili usklađeni sa zahtjevima Europske unije. Posebnu pozornost također treba posvetiti jačanju udruga za zaštitu potrošača i promicati razvoj neovisnog i reprezentativnog pokreta za zaštitu potrošača, kao i promicanju aktivnosti obavješćivanja i edukacije potrošača.»

Zaštita potrošača određena je težnjom Hrvatske da poveća kvalitetu življenja, uravnoteži i unaprijedi učinkovitost gospodarstva prilagodavajući ga tržišnim uvjetima te za uključivanjem u europske razvojne sustave i svjetsku razmjenu.

Nadalje u «Strategiji politike zaštite potrošača za razdoblje 2002.-2006.», koju je donijela Europska komisija u veljaci 2002. godine, u poglavlju 3.2.3.2. spominju se Europski centri za zaštitu potrošača (ECC), odnosno Mreža europskih centara za zaštitu potrošača (ECC – Network). Europska komisija navela je da očekuje osnivanje po jednog Europskog centra za zaštitu potrošača u državama članicama i što je prije moguće, u državama kandidatkinjama.

Europski centri za zaštitu potrošača predstavljaju vezu između Komisije i potrošača u Europskoj uniji, a uloga Centara je omogućiti potrošačima bolje snalaženje na unutarnjem tržištu, te da Europskoj komisiji osiguraju informacije o problemima na tržištu. Europski centri daju podatke o zakonodavstvu i sudskoj praksi, kako na europskoj tako i na razini država članica. Centri također, pružaju pravnu pomoć i savjetuju o proceduralnim pitanjima, u postupcima izvansudskog rješavanja sporova, upućuju na nadležna tijela, te usko suraduju unutar svoje Mreže sa dugim sličnim mrežama. (EEJ – net, FIN – net).

Uloga države cijenit će se kroz stvaranje tržišnog gospodarstva, omogućavanje gospodarskog rasta i razvoja zemlje, ali uvelike će ovisiti i o povjerenju potrošača. Cijene robe i usluga u Republici Hrvatskoj formiraju se slobodno prema uvjetima tržišta. Međutim, postoje izuzeci za pojedine gospodarske djelatnosti u kojima formiranje cijena još uvijek kontroliraju državna tijela na nacionalnoj ili lokalnoj razini čiji je cilj sprječavanje pojave monopola i zaštite potrošača posebno onih s niskim dohotkom. Zakonom o zaštiti potrošača omogućava se potrošačima da štite svoje gospodarske interese i u slučajevima kada se radi o javnim uslugama koje se pružaju potrošačima (električna energija, plin, javne telekomunikacijske usluge, poštanske usluge, itd.).

Zaštita potrošača provodi se u javnom interesu, a izvršenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska. Zakon o zaštiti potrošača daje okvir za sadržaj Nacionalnog programa za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: «Nacionalni program») kojim se razrađuju svi aspekti politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, te određena pravila ponašanja svih subjekata aktivno uključenih u provođenje te politike.

## **II. OCJENA STANJA NA PODRUCJU ZAŠTITE POTROŠACA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

Današnji trenutak razvijenosti sustava zaštite potrošaca u Republici Hrvatskoj definiran je spoznajama uocnim kroz jednogodišnju primjenu Zakona o zaštiti potrošaca, višegodišnju primjenu drugih propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošaca, kao i rezultate djelovanja udruga. Postoji zaokružen zakonski okvir koji osigurava implementaciju najviših vrijednosti zaštite potrošaca Europske unije u praksu hrvatskog tržišta roba i usluga. Nažalost, značajan dio postojeće regulative, neovisno o tome što u njoj ima cijeli niz slabosti i nedorečenosti, ne provodi se, što koci ostvarenje temeljnih prava potrošaca, njegova dostojanstva i gospodarskih interesa.

Na temelju provedenih inspekcijskih nadzora i utvrđenih nepravilnosti u područjima nadzora, može se generalno ocijeniti da, unatoc velikom broju obavljenih inspekcijskih nadzora nad primjenom odredbi propisa kojima se štite interesi potrošaca i poduzetih upravnih i kaznenih mjera, stanje u području zaštite potrošaca u nadziranim područjima nije zadovoljavajuće.

Temeljni uzroci takvom stanju su:

- nejasni, nepotpuni, neprecizni i neprimjenjivi propisi ( primjerice kod Zakona o zaštiti potrošaca: odredba o isticanju cijena na svim proizvodima, nepotpuno uređenje odredaba o javnim uslugama, nedovoljna zaštita u području kvalitete obavljenih usluga, nedostatne ovlasti inspekcije),
- donošenje propisa od strane jedinica lokalne samouprave koji su suprotni zakonima (posebno kod komunalnih usluga npr. voda, naknade za priključak na komunalnu infrastrukturu),
- neprovođenje, odnosno nedovoljno provođenje upravnog nadzora nadležnih ministarstava nad provedbom propisa iz svog djelokruga,
- sporo rješavanje prekršajnih prijava i blaga kaznena politika,
- nedovoljne ovlasti nadležnih inspekcijskih tijela koja trebaju provoditi inspekcijski nadzor u većini propisa kojima se po bilo kojem pitanju uređuje zaštita potrošaca (primjerice: u Zakonu o zaštiti potrošaca nema ovlasti inspektora da naredi zamjenu neispravnog proizvoda, da zabrani promet nedeklariranih proizvoda, u propisima koji uređuju djelatnost distribucije /opskrbe/ plina nisu predviđena zakonska rješenja kojim bi se osigurala provedba odredaba o pravima i obvezama potrošaca i distributera plina),
- u manjoj mjeri nedovoljna aktivnost inspekcijskih tijela u području zaštite potrošaca zbog nedovoljnog broja inspektora, slabe mobilnosti i nedostatka sredstava za ispitivanje kvalitete,
- nedovoljna informiranost i edukacija potrošaca o njihovim pravima,
- nedovoljna organiziranost potrošaca na cijelom teritoriju Republike Hrvatske.

Tijela lokalne samouprave, uz casne iznimke, ne pridržavaju se, kada je u pitanju izgradnja sustava zaštite potrošaca, svojih obveza definiranih Ustavom Republike Hrvatske i Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi.

Dnevne pritužbe potrošača upozoravaju na visoku razinu kršenja «dobrih poslovnih obicaja», a time i narušavanje zakonskog okvira koji uređuje zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj.

Cinjenica kako je tek oko 20% gradana-potrošača u dostatnoj mjeri svjesno svojih zakonskih prava, a slicna ocjena vrijedi i za znacajan dio trgovaca, davatelja usluga i proizvođaca, razlog je cestog kršenja temeljnih prava potrošača i zakona kojima se u Republici Hrvatskoj uređuje podrućje zaštite potrošača. Nedostatna je i razina suradnje i partnerstva između nositelja zaštite potrošača definiranih zakonom, a neriješeno je i pitanje sustavnog financiranja javnoga djelovanja udruga za zaštitu potrošača.

## **1. Zakonodavstvo**

Zaštita potrošača provodi se u javnom interesu. Provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska i uređena je Zakonom o zaštiti potrošača («Narodne novine», broj 96/2003) koji je temeljni zakon i u primjeni je od 8. rujna 2003. godine. Ovaj Zakon jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije smjernica Europske unije s podrućja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu obavješćivanja, tako i same 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 slicno); 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 dijelu, 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», broj 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», broj 76/99 i 96/03), Zakon o pošti («Narodne novine», broj 172/03 i 15/04), Zakon o komunalnom gospodarstvu («Narodne novine», broj 26/03 – pročišćeni tekst i 82/04), Zakon o normizaciji («Narodne novine», broj 55/96 i 163/03), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti («Narodne novine», broj 158/03), Zakon o hrani («Narodne novine» 117/03, 130/03 i 48/04), Zakon o zdravstvenoj ispravnosti i zdravstvenom nadzoru nad namirnicama i predmetima opće uporabe («Narodne novine», broj 1/97 - pročišćeni tekst), Zakon o energiji («Narodne novine», broj 68/01), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti («Narodne



novine», broj 68/01 i 109/01), Zakon o tržištu električne energije («Narodne novine», broj 68/01), Zakon o tržištu plina («Narodne novine», broj 68/01), Zakon o opcoj sigurnosti proizvoda («Narodne novine», broj 158/03), Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja («Narodne novine», broj 122/03), Zakon o obveznim odnosima («Narodne novine», broj 29/78, 39/85, 46/85, 57/89, 53/91, 73/91, 111/93, 3/94, 107/95, 7/96, 91/96, 112/99 i 88/01) kojim se ne štiti potrošača kao posebnu društvenu skupinu već kao jednu od ugovornih strana, Zakon o pravu na pristup informacijama («Narodne novine», broj 172/03), Zakon o zaštiti osobnih podataka («Narodne novine», broj 103/03), Zakon o zaštiti prirode («Narodne novine» broj 162/03) i drugi.

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.

Europska unija je strategiju o zaštiti potrošača za razdoblje 2002. – 2006. usvojila s namjerom da realizira svoju dugoročnu viziju, da sistematski pristupi problematici i usredotoci se na opće ciljeve zaštite potrošača. Istodobno, Europska je unija ostavila prostor za kontinuiranu prilagodbu godišnjih planova. Strateško pozicioniranje Europske unije na zaštitu potrošača povezano je s proračunskim sredstvima za ovu namjenu. Za razdoblje 2002. – 2006. predviđeno je 54 mil. EUR-a, odnosno 18 milijuna EUR-a godišnje za izravno financiranje aktivnosti na području zaštite potrošača.

U praksi je bilo problema i nesnalaženja u primjeni Zakona o zaštiti potrošača.

Kad se radi o provedbi Zakona o zaštiti potrošača, najveći broj pitanja u početnoj fazi njegove primjene nije došao od strane potrošača već od strane trgovaca, posebno u odnosu na obvezu isticanja cijena na svakom proizvodu, isticanju cijena za jedinicu mjere, vrecice s logotipom proizvođača ili trgovca, deklariranje - adresa proizvođača i drugo.

Najveći broj reklamacija od strane potrošača odnosi se na neisticanje ili nepravilno isticanje cijena, isprave koje prate proizvode, a nisu na hrvatskom jeziku, nedeklariranje ili nepotpuno deklariranje proizvoda, neisticanje opcija i posebnih uvjeta prodaje, neizdavanje računa, prodaju proizvoda trajnije uporabe bez jamstvenog lista, tehničke upute, rasprodaje robe suprotno propisu, način obračunavanja komunalnih usluga u pojedinim jedinicama lokalne samouprave, način obračuna telekomunikacijskih usluga, izdavanje računa na tržnicama i drugi otvorenim prostorima, kvalitetu obavljenih usluga, odbijanje pružanja jamstva za tehničke proizvode.

Razvojem sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj bazirano na Zakonu o zaštiti potrošača i Zakonu o obveznim odnosima uočilo se najčešće kršenje odredbe članka 488. Zakona o obveznim odnosima kojim je propisano pravo kupca da po vlastitom izboru može od trgovca tražiti ispunjenje, sniženje cijene, raskid ugovora ili naknadu štete u slučaju nedostatka prodanog proizvoda. U Zakonu o zaštiti potrošača uočilo se najčešće kršenje odredbe članka 8. koji propisuje isticanje cijena proizvoda i pružanje usluga, odredbe članka 10. koji propisuje isticanje cijene pri oglašavanju, odredbe članka 17. koji propisuje način deklariranja proizvoda, članak 22. kojim se propisuju javne usluge koje se pružaju potrošačima posebno vezano uz uključivanje predstavnika udruga potrošača pri savjetodavnim tijelima i povjerenstvima za reklamacije potrošača, te odnos jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u odnosu na obveze sukladno navedenom Zakonu, članak

od 89. do 95. kojima se propisuje oglašavanje proizvoda i usluga, a pogotovo zabrana zavaravajućeg oglašavanja.

Tijekom 2004. godine ministar gospodarstva, rada i poduzetništva donio je Pravilnik o postupku ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovalištim za zaštitu potrošača («Narodne novine», broj 106/04), te je ujedno izradena Odluka o jedinstvenoj metodi izracuna realne godišnje kamatne stope na potrošačke kredite. Isto tako, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva raspisalo je Javni poziv za Projekte „Informiranje i izobrazba potrošača za 2004. godinu“ i „Preventivna zaštita potrošača za 2004. godinu“ temeljem kojih je raspodijelilo sredstva u iznosu od 300.000,00 kuna za svaki projekt udrugama za zaštitu potrošača.

## **2. Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj**

U državama članicama Europske unije nailazimo na različite odnose između uloge državnih tijela i nevladinih organizacija na području zaštite potrošača. Za djelotvoran sustav zaštite potrošača važna su oba sektora, kako nevladin tako i vladin.

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

U strukturi nevladinih organizacija potrošača u pojedinim državama Europske unije, mogu se utvrditi dvije karakteristične skupine. U prvoj su organizacije koje djeluju cjelovito na području zaštite potrošača, sadržajno pokrivaju različita tematska područja i pružaju različite usluge potrošačima od savjetovanja, obavješćivanja, do istraživačkog rada i suradivanja u pripremanju zakonodavstva. U drugoj skupini su usko profilirane organizacije, koje svoj rad usredotočuju na određeno tematsko područje, npr. prehranu, javne usluge i dr., pri čemu potrošačima pružaju razne usluge. Temeljna karakteristika, po kojoj se nevladine potrošačke organizacije razlikuju od drugih nevladinih organizacija je obavezna neovisnost o ponudacima robe i usluga, kao i o političkim strankama, što podrazumijeva zabranu sticanja sredstva iz komercijalnih izvora.

Nevladino udruživanje potrošača karakteristika je modernog civilnog društva, koje u pravilu nema strogih institucionalnih oblika. U brojnim državama, narocito u SAD i u državama Europske unije interese potrošača zastupaju snažne udruge potrošača, koje su važan čimbenik u razvoju zaštite potrošača. U savjetodavnoj grupi za zaštitu potrošača kod Europske komisije zastupljeno je pet europskih udruga za zaštitu potrošača. Djelovanje dviju organizacija (BEUC i ANEC) financijski podupire Europska komisija. BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) je europska krovna organizacija. Članstvo u toj organizaciji je ekskluzivno, što znači, da njena članica može biti samo jedna od nacionalnih potrošačkih organizacija iz svake države Europske unije. Glavna uloga BEUC-a je lobiranje kod Europske komisije za zakonodavstvo, koja štiti i jača položaj potrošača na tržištu. Pri tome je važno naglasiti, da samo članice imaju pristup do istraživačkog rada i različitih političkih dokumenata i gledišta BEUC-a, a odnose se na direktive, uredbe i druge pravne instrumente Europske unije, koji su već donijeti ili su u postupku donošenja.

U Republici Hrvatskoj od 1998. godine do danas osnovano je 16 udruga za zaštitu potrošača. Udruge svojim javnim djelovanjem utjecu na prikupljanje i širenje broja svojih

clanova. Prvi broj «Potrošackog lista» tiskan je i distribuiran u prosincu 2002. godine, a zatim su tiskana i objavljena još dva broja. Međutim, nemogućnost osiguranja financijskih sredstava spriječila je daljnje izlaženje tog časopisa, jer tijela državne uprave nisu bila sklona tom financiranju. Zatim su se pojavile potrošacke novine s korisnim informacijama za potrošace (13 brojeva časopisa «Zaštita potrošaca», koji se uglavnom financiraju prodajom na tržištu i reklamama trgovaca). Udruge pružaju i izravnu pomoć potrošacima koji im se obrate u nastupu prema trgovcima. Djelovanje udruga prisutno je u javnosti kroz brojne aktivnosti na promicanju prava potrošaca i njihove zaštite, kroz obavješćivanje, savjetovanje, edukaciju i zastupanje potrošaca u slučajevima kad su njihovi interesi ugroženi. Udruge raspolažu minimalnim financijskim sredstvima za rad. Rad članova udruga uglavnom je volonterski, a Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je tijekom 2003. udrugama za zaštitu potrošaca doznacilo određena financijska sredstva za provođenje Zakona o zaštiti potrošaca, te financiralo izdavanje Potrošackog pojmovnika u svrhu obavješćivanja i poduke javnosti. Povodom Svjetskog dana prava potrošaca 15. ožujka 2004. godine u Umagu je održan je I. Sabor zaštite potrošaca u Republici Hrvatskoj pod pokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva. Na ovaj način Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva podržava partnerski odnos sa udrugama u namjeri promicanja aktivne politike zaštite potrošaca.

### **3. Savjetovišta**

Udruga za zaštitu potrošaca «Potrošac» - Društvo za zaštitu potrošaca Hrvatske je u razdoblju od travnja 2001. do travnja 2002. godine provelo projekt «Savjetovišta za potrošace» pod sponzorstvom i nadzorom Delegacije Europske komisije u RH, a u razdoblju od svibnja 2002. do srpnja 2003. godine projekt «Savjetovišta za potrošace u Gradu Zagrebu» pod sponzorstvom Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošaca je u razdoblju od svog osnivanja 1998.g. do danas imala više projekata putem kojih se vršilo savjetovanje potrošaca. Projekt «Meso i mesne preradevine» voden je pod nadzorom i sponzorstvom Svjetske organizacije potrošaca Consumers International čiji je član Hrvatska udruga za zaštitu potrošaca. Nadalje, u tom razdoblju tiskano je 9 letaka putem kojih su informirani potrošaci.

Udruge od svojeg osnivanja redovito savjetuju potrošace putem telefona, telefaksa, pisama, web stranica i izravnim rješavanjem reklamacija potrošaca, te se na taj način potrošaci sustavno obrazuju i obavješćuju.

Za sada nije osnovano niti jedno savjetovište na način kako to propisuje Zakon o zaštiti potrošaca.

### **4. Sudovi casti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore**

#### **a) Sud casti Hrvatske gospodarske komore**

Pri Hrvatskoj gospodarskoj komori od 1989. godine djeluje Sud casti kao nadležni sud za utvrđivanje povreda dobrih poslovnih običaja koje su pocinile članice Komore i izricanje mjera društvene discipline prema pociniteljima. Pod terminom «povreda dobrih poslovnih običaja» podrazumijeva se povreda onih poslovnih običaja koji su se ustalili u praksi

obavljanja određene djelatnosti. Dobri poslovni obicaji u prometu roba i pružanju usluga regulirani su Zakonom o obveznim odnosima, Zakonom o trgovini i drugim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, ali i uzancama koje su prihvacene kao pravila ponašanja u određenim djelatnostima.

Vrlo je važno članicama Hrvatske gospodarske komore utvrditi povrede dobrih poslovnih obicaja, jer se izricanjem mjera društvene discipline prema pociniteljima pridonosi razvijanju dobrih poslovnih obicaja i poslovnog morala.

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

Organizacija i rad Suda casti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori propisan je Pravilnikom o radu Suda casti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori («Narodne novine», broj 64/2001.) te ostalim opcim aktima Hrvatske gospodarske komore.

Najčešće povrede dobrih poslovnih obicaja, a zbog kojih se podnose prijave ovome Sudu casti su:

- nepriznavanje reklamacija kupaca, iako su osnovane, te nepostupanje sukladno pozitivnim zakonskim propisima,
- neispunjavanje preuzetih ili ugovorenih obveza,
- reklamiranje na štetu drugih ili iznošenje neistinitih podataka o drugoj pravnoj osobi (konkurentu),
- nepoštivanje pravila struke,
- kršenje odredbi opcih akata Hrvatske gospodarske komore i etickih kodeksa donesenih od strane strukovnih udruženja koja djeluju unutar HGK;
- nepoštivanje zakonskih normi koje propisuju ponašanje pravnih osoba u prometu robe i usluga.

Cilj je Suda casti pri HGK da, prvenstveno, u što kracem 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 casti pri HGK je besplatan, osim troškova vještacenja. Naime, ukoliko se tijekom postupka radi utvrđivanja odgovornosti prijavljenoga trebaju utvrditi određene cinjenice putem vještacenja, angažiranje i provodenje vještacenja placa jedna od stranaka u sporu.

#### b) Sud casti Hrvatske obrtnicke komore

Sud casti Hrvatske obrtnicke komore je nezavisno tijelo, osnovano pri Komori temeljem odredbi Zakona o obrtu, u lipnju 2000. godine, koje odlucuje, između ostalog i o povredama dobrih poslovnih obicaja u obavljanju obrta. Do osnivanja ovog Suda casti odgovornost obrtnika za povrede dobrih poslovnih obicaja utvrđivala su se pri zajednickom sudu casti s Hrvatskom gospodarskom komorom, s kojim i danas postoji vrlo uska, uspješna suradnja. Pravilnikom o Sudu casti HOK-a («Narodne novine», broj 62/02) razradene su povrede zbog kojih se može podnijeti prijava, te su utvrđeni i drugi uvjeti za njeno podnošenje.

Povredama dobrih poslovnih obicaja u obavljanju obrta zbog kojih se protiv obrtnika - clana Hrvatske obrtnicke komore može podnijeti prijava sudu casti smatra se narocito:

- postupak, djelo ili izjava usmjereni na rušenje ugleda drugih obrtnika,
- neispunjavanje preuzetih ili ugovorenih obveza,
- prodaja proizvoda ili pružanje usluga loše kvalitete pod vidom dobre kvalitete,
- reklama na štetu drugih obrtnika ili potrošaca,
- prodaja tuđih proizvoda kao vlastitih,
- neregularan način naplate (više od istaknute važeće tarife, neizdavanje racuna i sl.)
- odbijanje izvršenja usluge,
- nepoštivanje pravila struke.

Važno je naglasiti da, osim navedenih, postoje i druge povrede dobrih poslovnih obicaja u obavljanju obrta, radi kojih se može podnijeti prijava Sudu casti koji u propisanom postupku donosi odluku, radi li se o povredi dobrih poslovnih obicaja ili ne.

Da bi gradanin, obrtnik ili trgovačko društvo mogli podnijeti prijavu Sudu casti potrebno je udovoljiti uvjetima propisanim Pravilnikom. Naime, osnovni je uvjet da je osoba protiv koje se želi podnijeti prijava član HOK-a, kao i da od saznanja za povredu i ucinioca nije proteklo više od tri mjeseca (tzv. subjektivni zastarni rok), kao niti šest mjeseci od dana kada je povreda ucinjena (tzv. objektivni zastarni rok).

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

### **III. NOSITELJI PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA**

Zaštita potrošaca provodi se u javnom interesu, a provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska.

Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske donosi Nacionalni program zaštite potrošaca za razdoblje od dvije godine.

Radi osiguranja djelotvorne provedbe Nacionalnog programa zakonom je propisano da su nositelji zaštite potrošaca: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Vijeće za zaštitu potrošaca i udruge za zaštitu potrošaca.

Kako bi se osigurala što kvalitetnija zaštita potrošaca neophodno je uključenje i niza drugih tijela i institucija kao što su: Ministarstvo financija, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva, Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, Državni inspektorat, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Hrvatski zavod za norme, Hrvatska akreditacijska agencija, Hrvatska narodna banka, visoko obrazovne institucije, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca te druge stručne i znanstvene institucije.

## **1. Hrvatski sabor**

Hrvatski sabor donosi Nacionalni program zaštite potrošača. Jednom godišnje Vlada Republike Hrvatske uoci Svjetskog dana prava potrošača izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa za proteklu godinu dana. Savez udruga za zaštitu potrošača preko svojeg predstavnika sudjeluje u raspravama na sjednicama saborskih odbora koje su od interesa za potrošače.

## **2. Vlada Republike Hrvatske**

Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra gospodarstva, rada i poduzetništva imenuje Vijeće za zaštitu potrošača koje u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva izrađuje prijedlog Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Vlada Republike Hrvatske podnosi Hrvatskom saboru prijedlog Nacionalnog programa zaštite potrošača na donošenje i jednom godišnje izvješćuje o njegovom ostvarivanju.

## **3. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva**

Nakon konstituiranja novog saziva Hrvatskog sabora i Vlade Republike Hrvatske, donesen je Zakon o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave («Narodne novine», broj 199/03 i 30/04). Temeljem navedenog, a vezano uz Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva donesena je Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva («Narodne novine», broj 24/04) od 25. veljace 2004. godine, kojom je ustrojena Uprava za trgovinu unutar koje je 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.), te obavlja poslove za Vijeće za zaštitu potrošača.

Odjel za zaštitu potrošača sastoji se od dva odsjeka, i to: Odsjek za osnivanje i pracenje rada savjetovališta za zaštitu potrošača i Odsjek za upravno-pravne poslove i Nacionalni program za zaštitu potrošača

Odjel za zaštitu potrošača provodi politiku zaštite potrošača koji u suradnji s Vijecem za zaštitu potrošača izrađuje Nacionalni program i prati njegovu provedbu, te vodi evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnog programa.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva upućuje Vladi Republike Hrvatske Prijedlog godišnjeg izvješća o ostvarivanju Nacionalnog programa zaštite potrošača na temelju mišljenja Vijeca za zaštitu potrošača.

## **4. Vijeće za zaštitu potrošača**

Vijeće za zaštitu potrošača osnovano je i imenovano Odlukom Vlade Republike Hrvatske od 20. svibnja 2004. godine koja je objavljena u «Narodnim novinama», broj 68/04 od 26. svibnja 2004. godine i Odlukom o izmjeni i dopuni Odluke o osnivanju i imenovanju članova Vijeca za zaštitu potrošača u „Narodnim novinama“, broj 154/04. Vijeće za zaštitu

potrošaca, kao savjetodavno tijelo, važan je nositelj zaštite potrošaca, a imenuje ga Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra gospodarstva, rada i poduzetništva; cine ga predstavnici nadležnih tijela državne uprave, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Saveza udruga za zaštitu potrošaca, te ugledni stručnjaci sa područja zaštite potrošaca. Jednu trećinu članova Vijeća za zaštitu potrošaca Vlada Republike Hrvatske imenuje iz sastava udruga za zaštitu potrošaca. Vijeće je savjetodavno tijelo ministru gospodarstva, rada i poduzetništva koji određuje broj članova Vijeća i predsjedava Vijeću.

Vijeće treba organizirati tako da djeluje operativno, a Poslovníkom o radu Vijeća, određen je način rada i odlučivanja u Vijeću.

## **5. Inspekcijske službe**

Inspekcijski nadzor nad provođenjem Zakona o zaštiti potrošaca obavlja Državni inspektorat, te drugi nadležni inspektori u skladu s ovlastima utvrđenim pozitivnim pravnim propisima.

Sukladno zakonski utvrđenom djelokrugu rada, Državni inspektorat provodi inspekcijski nadzor nad primjenom niza propisa kojima se u cijelosti ili pojedinim njihovim odredbama uređuje zaštita potrošaca u pojedinim područjima (trgovina, ugostiteljstvo, turizam, komunalne usluge, energetske djelatnosti).

## **6. Udruge za zaštitu potrošaca**

Udruge za zaštitu potrošaca osnivaju sami potrošaci radi promicanja i zaštite prava potrošaca u Republici Hrvatskoj.

Registracija udruga u Republici Hrvatskoj propisana je Zakonom o udrugama («Narodne novine», broj 88/01 i 11/02) i obavlja se sukladno člancima 14. i 15. u dijelu III. pod nazivom «REGISTRACIJA UDRUGE» u kojem se navodi da je upis udruge dobrovoljan i obavlja se na zahtjev osnivača udruge u Registar udruga Republike Hrvatske. Udruge se upisuju u registar pri nadležnom tijelu državne uprave prema sjedištu udruge. Registar udruga javan je i vode ga uredi državne uprave u jedinicama područne (regionalne) samouprave u elektroničkom obliku jedinstveno za sve udruge u Republici Hrvatskoj. Celnik tijela nadležan za poslove opće uprave propisuje pravilnikom sadržaj registra udruga, njihov način vođenja, kao i obrasce zahtjeva za upis u registar udruga, te zahtjeva za upis promjena u registru.

Poslovi udruga osobito su: obavješćivanje potrošaca, ispitivanje proizvoda preko ovlaštenih laboratorija, pružanje pomoći oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu, davanje primjedbi i prijedloga na propise iz područja zaštite potrošaca u postupku njihovog donošenja, te pokretanje sudskih postupaka predviđenih zakonom. Savez udruga potrošaca objavljuivat će listu trgovaca koji su višekratno kroz proteklu godinu oštetili potrošace ili svjesno prodavali proizvode opasne za zdravlje i sigurnost potrošaca, te osnivati mirovna vijeća uz suglasnost stranaka, što do sada nije učinjeno.

## **IV. ZAKONSKI OKVIR DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA**

Nacionalnim programom zaštite potrošača osobito se određuju:

1. NACELA I CILJEVI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA
2. ZADACE KOJE IMAJU PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA
3. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA OSTVARIVANJE ZADACA IZ NACIONALNOG PROGRAMA
4. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA POTICANJE RAZVOJA I DJELOVANJA UDRUGA POTROŠAČA

### **1. NACELA I CILJEVI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA**

Republika Hrvatska zalaže se za djelotvornu zaštitu potrošača kao osnovnu stecevinu civilizacijskog, demokratskog društva u funkciji osiguranja kvalitete života svih svojih građana i stvaranju ravnoteže između interesa gospodarskih subjekata i potrošača na tržištu, u okvirima zakonodavstva Europske unije i direktiva UN.

#### **1.1. NACELA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA**

Nacela politike zaštite potrošača su:

- Nacelo javnosti, obrazovanja i obavješćivanja,
- Nacelo cjelovitosti,
- Nacelo preventivnosti.

Nacelo javnosti, obrazovanja i obavješćivanja predstavlja pravo građana na pravodobno obavješćivanje o svojim pravima, kao i o kvaliteti roba i usluga na tržištu, o poduzetim mjerama za zaštitu temeljnih ustavnih vrijednosti, te s tim u vezi na slobodan pristup podacima o stanju u području zaštite potrošača.

Nacelo cjelovitosti podrazumijeva stvaranje zajedničkog djelovanja i suradnju državnih tijela i tijela lokalne samouprave s udrugama za zaštitu potrošača, te svih ostalih institucija vezanih uz djelovanje zaštite potrošača, čime se ujedno postiže osiguranje načina i uvjeta zajedničkog djelovanja građana i institucija.

Nacelo preventivnosti ima za svrhu svim legalnim sredstvima izbjegavati rizik, opasnost po život i zdravlje te štetu na strani potrošača. Kontrola roba i usluga treba biti organizirana, planirana i izvedena tako da što manje ugrožava temeljne ustavne vrijednosti: prava na zdrav život i zdravlje ljudi, očuvanje prirode i ljudskog okoliša.



## 1. 2. CILJEVI I MJERE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠACA

Osnovni cilj politike zaštite potrošaca je stalan napredak kvalitete života svih gradana Republike Hrvatske sukladno standardima zemalja Europske unije radi zaštite gospodarskih interesa te promicanja važnosti zdravlja i sigurnosti potrošaca.

Ciljevi i mjere politike zaštite potrošaca su:

<b>CILJEVI</b>	<b>MJERE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- osigurati vladavinu prava, demokracije i civilnog društva</li><li>- daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- predlaganje zakonskih i drugih mjera u cilju osiguranja visoke razine zaštite gospodarskih interesa, zdravlja, sigurnosti, dostojanstva i prava potrošaca</li><li>- udruživanje u udruge za zaštitu potrošaca</li><li>- pravo na predstavljanje u procesu donošenja odluka</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- stvoriti uvjete za učinkovito rješavanje uocjenih problema na području zaštite potrošaca</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- uvođenje odgovarajućih mjera za zaštitu potrošaca (inspekcija, sudovi, arbitraža) kako bi se riješili sporovi između potrošaca i trgovaca, davatelja usluga i proizvođača prije redovnog suda</li><li>- pojednostavljenje postupka zaštite prava potrošaca pred sudovima</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- osvješćivanje potrošaca o njihovom stvarnom položaju i snazi na tržištu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- potpora osnivanju udruga i savjetovališta za zaštitu potrošaca</li><li>- osmišljavanje i provođenje obrazovanja potrošaca</li><li>- primjena osnovnih znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošaca u školske odgojne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- osigurati potporu potrošačima u ostvarenju njihovih prava</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- osiguravanje djelotvorne suradnje vladinih tijela i svih nadležnih institucija za provođenje politike zaštite potrošaca</li><li>- uspostavljanje savjetodavne mreže za razvijanje njihove međusobne suradnje</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- međusobna povezanost svih nositelja zaštite potrošaca</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- uvođenje središnjeg informacijskog sustava</li></ul>

- jasanje položaja potrošača na tržištu, podizanje svijesti potrošača u odnosu na njihova prava i ulogu u tržišnom gospodarstvu	- razrada sustava obavješćivanja, savjetovanja i obrazovanja
- zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača	- uspostavljanje sustava za obavješćivanje potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu - izrada tehničkih propisa za tehničke zahtjeve za proizvode koji osiguravaju visoku razinu zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača - suradnja svih tijela državne uprave u osiguravanju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača
- davanje informacija i upoznavanja javnosti o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj	- planiranje promidžbenih djelovanja na svim razinama i poticanje medijske aktivnosti

## **2. ZADACE KOJE IMAJU PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA**

### **2.1. ZADACE PREMA PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA**

Zakonom o zaštiti potrošača uređuje se zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, kroz pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu, pravo na djelotvornu pravnu zaštitu potrošača, pravo na obavješćivanje i izobrazbu potrošača, pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa, pravo na predstavljanje potrošača i ravnopravno sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju o stvarima od interesa za potrošače.

Zaštita potrošača je nužna kako bi se osiguralo primjereno funkcioniranje tržišnog gospodarstva, osigurao nadzor nad tržištem i dodatno, uz Zakon o obveznim odnosima regulirali ugovorni odnosi između potrošača i trgovca, kojima se štite gospodarski interesi potrošača, fizičkih osoba, kao slabije strane na tržištu. Bitno je naglasiti da, Zakon o zaštiti potrošača propisuje i nositelje zaštite potrošača kao nadležna tijela koja štite prava i interese potrošača, te način ostvarivanja prava, ukoliko potrošač smatra da je oštećen.

Nedvojbeno je da se moraju štiti i poštivati prava potrošača, no i sami potrošači trebaju biti informirani o svojim pravima, kao i načinu ostvarivanja tih prava. Naime, i u starom rimskom pravu postojala je regula: "caveat emptor" što znači: "Neka kupac bude oprezan kod kupnje". Niz problema nastaje i kada se doslovno shvati uzrečica "Kupac je uvijek u pravu". U pravu je ona strana, bez obzira bio to kupac ili prodavac, koji postupa u skladu sa zakonskim propisima. Zakon o zaštiti potrošača, pored prava potrošača, ujedno štiti prava i interese trgovaca od ponekad apsurdnih zahtjeva kupaca.

Nakon donošenja i primjene Zakona o zaštiti potrošača uocena je potreba za jačanjem razine zaštite potrošača, naročito na slijedecim područjima:

1. javne usluge,
2. zdravstvene usluge,
3. zdravstvena ispravnost i kvaliteta hrane
4. sigurnost proizvoda,
5. obrazovanje,
6. obavješćivanje,
7. trgovina,
8. financijske usluge i bankarstvo,
9. zaštita okoliša,
10. turizam i ugostiteljstvo,
11. korištenje nekretnina.

#### **Ad 1) JAVNE USLUGE**

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača javnim uslugama smatraju se: prodaja električne energije, plina iz distributivne mreže, toplinske energije, javnih telekomunikacijskih usluga, poštanskih usluga, usluga prijevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, opskrba pitkom vodom i odvodnja otpadnih voda te održavanje cistoce.

Regulacija javnih usluga u energetske sektoru u Republici Hrvatskoj danas sve više dolazi u središte interesa obzirom na potrebu većeg stupnja liberalizacije energetike. S tim u vezi Hrvatski sabor usvojio je tijekom 2004. godine set energetskih zakona koji su usklađeni sa smjernicama Europske unije, čime je pokrenuta energetska reforma i to s temeljnim ciljem stvaranja otvorenog tržišta, sa svim značajkama slobodnog i konkurentnog tržišnog nadmetanja. Usvojeni zakonodavni okvir za liberalizaciju energetskog sektora u Republici Hrvatskoj osim što ima za cilj razvoj energetskog sektora, unapređenje tržišnog poslovanja, otvaranja tržišta i jačanja konkurencije isto tako ima za cilj i postizanje efikasne zaštite korisnika - kupaca svih oblika energije. S tim u vezi osnovano je i Vijeće za regulaciju energetskih djelatnosti temeljem Zakona o regulaciji energetskih djelatnosti («Narodne novine», broj: 68/01 i 109/01) čija je zadaća reguliranje energetskih djelatnosti tijekom procesa zacrtanih reformskih promjena. Planira se usklađenje energetske regulative s novim propisima Europske unije koji se tiču informiranja potrošača o njihovim pravima posebice vezano uz mogućnost promjene isporučitelja bez naknade i pravo na razvidne podatke koji se odnose na pristup i korištenje elektroenergetskih usluga.

Prema Zakonu o komunalnom gospodarstvu («Narodne novine», broj 26/03 i 82/04), definirane su, osim navedenih i ostale vrste komunalnih usluga:

1. opskrba pitkom vodom,
2. odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda,
3. prijevoz putnika u javnom prometu,

4. održavanje cistoce,
5. odlaganje komunalnog otpada,
6. održavanje javnih površina,
7. održavanje nerazvrstanih cesta,
8. tržnice na malo,
9. održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika,
10. obavljanje dimnjacarskih poslova,
11. javna rasvjeta.

Jedinice lokalne samouprave te pravne i fizičke osobe koje obavljaju komunalne djelatnosti obvezne su na temelju Zakona i posebnih propisa:

- osigurati trajno i kvalitetno obavljanje komunalnih djelatnosti,
- osigurati održavanje komunalnih objekata i uređaja u stanju funkcionalne sposobnosti,
- osigurati obavljanje komunalnih djelatnosti na nacelima održivog razvoja,
- osigurati javnost rada.

Tijela koja dodjeljuju koncesije za obavljanje javnih usluga dužna su osigurati da koncesionar pruža usluge na socijalno prihvatljiv način, vodeći računa da osobe sa slabijim prihodima ili s posebnim socijalnim potrebama mogu koristiti javnu uslugu.

Prema Zakona o komunalnom gospodarstvu nadzor nad provedbom Zakona i zakonitosti rada provodi Vlada Republike Hrvatske i nadležno ministarstvo, a inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata.

Buduci da Državni inspektorat obavlja inspekcijski nadzor u svim područnim jedinicama lokalne samouprave nad svim subjektima koji obavljaju komunalnu djelatnost, Državni inspektorat raspolaže detaljnim podacima i saznanjima o zakonitosti primjene Zakona posebice glede cijena, kao i zakonitosti načina obavljanja komunalnih djelatnosti.

Područje telekomunikacija u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o telekomunikacijama («Narodne novine», broj 122/03, 158/03 i 60/04), Zakonom o razdvajanju Hrvatske pošte i telekomunikacija na Hrvatsku poštu i Hrvatske telekomunikacije («Narodne novine», broj 101/98), Zakonom o elektroničkim medijima («Narodne novine», broj 122/03) te Zakonom o Hrvatskoj radioteleviziji («Narodne novine», broj 25/03).

Zakonom o telekomunikacijama ostvareni su važni ciljevi novoga regulatornog okvira Europske unije, kao što je donošenje tehnološki neutralne regulative te potpuno odvajanje regulacije programskih i drugih sadržaja od regulacije telekomunikacijske infrastrukture i prijenosa informacija, a također su ugrađeni odgovarajući mehanizmi koji osiguravaju pojednostavljenje pristupa telekomunikacijskom tržištu, jacaju tržišno natjecanje, stvaraju podlogu za konvergenciju telekomunikacijskih usluga s uslugama informacijskog društva, djelotvornije štite korisnike usluga, potrošače, te osiguravaju primjerenu zaštitu osobnih podataka i privatnosti korisnika usluga.

Zakonom je predviđeno osnivanje Hrvatske agencije za telekomunikacije kao regulatornog tijela.

Cilj regulacije telekomunikacijskog tržišta u Republici Hrvatskoj je onemogućavanje zlouporabe monopolističkog položaja davatelja usluga i promicanje dostupnosti transparentnih obavijesti o cijenama i uvjetima uporabe javnih telekomunikacijskih usluga.

U okviru zaštite korisnika javnih telekomunikacijskih usluga, Zakon o telekomunikacijama predviđa osnivanje Vijeca korisnika telekomunikacijskih usluga pri Hrvatskoj agenciji za telekomunikacije kao savjetodavnog tijela, sa zadacom sudjelovanja u rješavanju sporova između davatelja i korisnika telekomunikacijskih usluga. Njihov rad je javan, a ima za cilj pratiti i analizirati stanje u području telekomunikacijskih usluga, pratiti kakvoću i cijenu usluga, te o svojim ocjenama i zaključcima redovito izvještavati Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, Agenciju i druga nadležna tijela, kao i davati prijedloge za poduzimanje mjera u skladu sa zakonom.

Osnovna zadaca u području pružanja javnih usluga je potpuno usklađenje propisa nadležnih iz ovih područja s odredbama Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na način korištenja, kvalitetu, način obracuna i naplatu usluga.

Sukladno navedenom potrebno je da tijela državne uprave predlože:

- a) izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača na način da se propišu javne usluge sukladno posebnim propisima,
- b) izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača na način da se upotpune kaznene odredbe za davatelja usluga, ako ne vodi računa da usluge pruža na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način,
- c) pojačaju inspeksijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga te prikupiti podatke od Državnog inspektorata u ovom segmentu s detaljnim pokazateljima utvrđenih nezakonitih radnji koje su cinjene izravno na štetu potrošača,

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUCI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005	2006
- uskladiti propise iz područja pružanja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ostalih propisa Europske unije u dijelu koji se odnosi na pristup, način korištenja, isporuke, kvalitete, obracuna i naplate javnih usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2005.- 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- pojačati inspeksijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga	Državni inspektorat	2005.- 2006.	Proračun Državnog inspektorata – 100.000 kn	Proračun Državnog inspektorata – 100.000 kn

- prikupljati podatke i izraditi detaljan prikaz utvrđenih nezakonitih radnji iz svih područja javnih usluga koje su učinjene izravno na štetu potrošača	Državni inspektorat	2005.- 2006.	Redovna proračunska sredstva Državnog inspektorata	Redovna proračunska sredstva Državnog inspektorata
- obavljanje poslova Hrvatske agencije za telekomunikaciju	Hrvatska agencija za telekomunikaciju	2005.- 2006.	Dio naknade za uporabu radijskih frekvencija koji ne može biti manji od 5% (utvrđuje VRH) - naknada za uporabu adrese i brojeva - iz iznosa od 0,2% od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini u obavljanju telekomunikacijskih usluga i djelatnosti ostvarili koncesionari i davatelji telekomunikacijskih usluga, osim koncesionara radio difuzijskih usluga	Dio naknade za uporabu radijskih frekvencija koji ne može biti manji od 5% (utvrđuje VRH) - naknada za uporabu adrese i brojeva - iz iznosa od 0,2% od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini u obavljanju telekomunikacijskih usluga i djelatnosti ostvarili koncesionari i davatelji telekomunikacijskih usluga, osim koncesionara radio difuzijskih usluga
- osnivanje i početak rada Vijeca korisnika telekomunikacijskih usluga (cl. 50. Zakon o telekomunikacijama)	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	I. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	Redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka
- donošenje Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	I. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	Redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka

## Ad 2) ZDRAVSTVENE USLUGE

Zdravstvene usluge obavljaju se u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti. Nadzor provodi zdravstvena inspekcija Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi.

Obzirom kako su pacijenti, u najširem smislu te riječi, potrošaci odnosno korisnici zdravstvenih usluga bilo je potrebno donijeti Zakon o zaštiti prava pacijenata.

Temeljem Zakona o zdravstvenom osiguranju, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje donosi Pravilnik o pravima, uvjetima i načinu ostvarivanja prava na zdravstvenu zaštitu.

Potrebno je osigurati sudjelovanje predstavnika udruga za zaštitu prava pacijenata u povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata u jedinicama područne (regionalne) samouprave.

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

S tim u vezi potrebno je da svi davatelji zdravstvenih usluga pruže obavijest o pravima potrošača-osiguranika, vezano uz cijene zdravstvenih usluga na način da se one istaknu i posebno istakne koje usluge pacijenti dobivaju besplatno, što i koliko participiraju u pružanju usluge, odnosno što plaćaju u cijelosti. U tom smislu potrebno je istaknuti navedene podatke u službenim prostorijama zdravstvene ustanove, kako bi potrošaci bili transparentno informirani o svojim pravima. To je jedan od najboljih načina edukacije potrošača o uslugama i cijenama.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- osigurati sudjelovanje predstavnika udruga za zaštitu prava pacijenata u tijelima nadležnim za odlučivanje u stvarima važnim za zaštitu prava pacijenata u jedinicama područne (regionalne) samouprave	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2005.-2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- obvezati davatelje zdravstvenih usluga na isticanje cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga, sadržaja usluge i ostalih uvjeta korištenja zdravstvenih usluga	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2005.-2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi

### Ad 3) ZDRAVSTVENA ISPRAVNOST I KVALITETA HRANE

Zakon o hrani predstavlja pravni temelj za osiguravanje visoke razine zaštite zdravlja ljudi i zaštite interesa potrošača u vezi s hranom. Utemeljuje zajednička načela, efikasna organizacijska rješenja kroz osnivanje Hrvatske agencije za hranu. Utemeljuje postupke čime podupire donošenje odluka po pitanju zdravstvene ispravnosti hrane i hrane za životinje. Zakon o hrani je uskladen s *Uredbom (EC) br. 178/2002 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. siječnja 2002. godine o općim načelima i uvjetima propisa o hrani, osnivanju Europske uprave za zdravstvenu ispravnost hrane i postupanju u pitanjima zdravstvene ispravnosti hrane*. Navedeni zakon svrstava RH u krug europskih zemalja koje su najranije uskladile temeljne akte prehranbenog zakonodavstva s obvezujućom legislativom Europske unije. Nažalost, provedbene aktivnosti nisu se odvijale predviđenom dinamikom, posebice kad je riječ o institucijskom ustroju. U prvom tromjesečju 2004. godine dolazi do intenziviranja i istodobnog odvijanja više aktivnosti. Osniva se Agencija za hranu u Osijeku. Donose se neki ključni provedbeni propisi od strane Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi: Pravilnik o zdravstvenoj ispravnosti predmeta koji dolaze u neposredan dodir s hranom i Pravilnik o hrani za posebne prehranbene potrebe («Narodne novine», broj 81/04). Također je ministar poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva donio Pravilnik o općem deklariranju ili označavanju hrane koji je objavljen u «Narodnim novinama» broj 114/04 i 128/04 i u završnoj je fazi izrade Pravilnik o prehranbenim aditivima i Pravilnik o provođenju monitoringa hrane pri Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi.

Zakon uvodi načelo analize rizika povezanih s hranom i hranom za životinje i utemeljuje strukture i mehanizam u vezi sa znanstvenim i tehničkim ocjenjivanjem rizika. Analiza rizika je proces koji za cilj ima postizanje visoke razine zaštite zdravlja ljudi i života, a sastoji se od tri međusobno povezane komponente – procjene rizika, upravljanje rizikom i obavještanje o riziku. Definirano je načelo predostrožnosti kao sredstvo potrebno nadležnim tijelima koja upravljaju rizikom kada ona moraju donositi odluke s ciljem zaštite zdravlja ljudi, a kada nakon provedene procjene rizika postoje znanstvene nedoumice. Jedno od načela u Zakonu je i načelo transparentnosti kojim se povećava povjerenje potrošača, kao i njihovo aktivno uključivanje u proces pripremanja, vrednovanja i revizije mjera za upravljanje rizikom. Ovaj proces odvija se u Agenciji za hranu koja neposredno ili putem drugih zainteresiranih skupina provodi otvorene i transparentne javne konzultacije s ciljem informiranja javnosti. Zakonom se potrošaču, osim prava na zdravstveno ispravnu hranu, omogućuje pravo na zaštitu drugih interesa u vezi sa sprecavanjem prijevara u poslovanju s hranom, uključujući i patvorenja hrane, kao i pravo potrošača da ih se ne smije dovoditi u zabludu navođenjem pogrešnih podataka na deklaraciji, te da imaju pristup točnim informacijama.

Zakon regulira područje hrane i hrane za životinje koja sadrži genetski modificirane organizme. Njime su utvrđene ovlasti nadležnih tijela u pogledu:

- uvjeta i postupka stavljanja na tržište hrane i sastojaka hrane koja sadrži ili se sastoji od GMO, te hrane i sastojaka hrane koja je proizvedena od GMO, ali ih ne sadrži;
- uvjeta i postupka izdavanja dopuštenja za stavljanje takve hrane na tržište;
- vođenja Upisnika o izdanim dopuštenjima;
- sadržaja, oblika i načina vođenja upisnika;
- poduzimanja mjera ako se utvrdi štetnost takve hrane za zdravlje ljudi ili ako postoje znanstvene nedoumice glede njezinog štetnog djelovanja.



Na isti način Zakon regulira i hranu za životinje koja sadrži GMO.

Zakonom o hrani je regulirana i kakvoća hrane, te je dana mogućnost odgovornim osobama u proizvodnji hrane da, osim hrane propisane kakvoće, proizvode i onu za koju nisu propisani zahtjevi kakvoće. Jedini uvjet je da hrana bude zdravstveno ispravna i da odgovara navodima na deklaraciji. Nadalje, dana je i ovlast ministru poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva za donošenje provedbenih propisa o kakvoći hrane kada je to nužno radi zaštite interesa potrošača, te omogućavanja potrošačima da izvrše izbor hrane koju konzumiraju. Sukladno sve prisutnijem trendu povećanih zahtjeva potrošača u odnosu na posebne značajke kakvoće hrane Zakon o hrani propisuje i uvjete za stjecanje oznaka: tradicionalnog ugleda grane, zemljopisnog podrijetla i izvornosti hrane. Zakonom su utvrđeni temeljni zahtjevi za opće deklariranje ili označavanje hrane. Također su utvrđeni zahtjevi za označavanje hrane i hrane za životinje koja sadrži genetski modificirane organizme. Hrana koje sadrži GMO, osim općih zahtjeva za deklariranje i označavanje mora sadržavati i dodatne specifične informacije kako bi potrošači bili u potpunosti informirani.

Službena kontrola predstavlja sastavni dio sustava sigurnosti i kakvoće hrane. Zakonom su definirane aktivnosti i ovlasti nadležnih tijela i inspekcija: sanitarne, veterinarske, granicne sanitarne i veterinarske te, Državnog inspektorata. U cilju postizanja efikasnije službene kontrole utvrđene su mjere, ovlasti i dužnosti nadležnih tijela po pitanju službene kontrole. U svrhu službene kontrole vrši se uzimanje i analiza uzoraka, te je potrebno osigurati dobivanje kvalitetnih rezultata ispitivanja. Stoga je nužno uvesti sustav upravljanja kvalitetom u laboratorijima u kojima se vrši službena kontrola. Za provjeru i potvrdu uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom potrebno je razvijati i poticati akreditaciju laboratorija u skladu s međunarodnim, europskim i hrvatskim normama. U odredbama Zakona utvrđeni su zahtjevi koje moraju zadovoljavati ispitni laboratoriji i referentni laboratoriji, njihove zadace, te način financiranja troškova analize. U slučaju domaće ili uvezene hrane koja predstavlja ozbiljan i neposredan rizik za zdravlje ljudi nužno je brzo i učinkovito reagirati u cilju uklanjanja toga rizika. Stoga odredbe Zakona utvrđuju mjere, ovisno o težini opasnosti, koje se mogu poduzeti u cilju sprečavanja ili uklanjanja rizika po zdravlje ljudi. Definira se nadležnost za izradu općeg plana koji se izrađuje u svrhu upravljanja krizom na području zdravstvene ispravnosti hrane. Općim planom se utvrđuju tipovi situacija koje predstavljaju rizik za zdravlje ljudi i utvrđuju se operativni postupci koji će omogućiti efikasno upravljanje krizom.

### Hrvatska agencija za hranu

Zakonom je utvrđeno osnivanje, djelatnost i uloga Hrvatske agencije za hranu. Osnivanjem Agencije postiže se ostvarenje temeljnih odredbi Zakona o hrani, te na taj način pridonosi postizanju visoke razine zaštite zdravlja potrošača i povećanju povjerenja potrošača. Agencija će osiguravati neovisne znanstvene i tehničke savjete koji su neophodni za politiku i zakonodavstvo u području sigurnosti hrane i hrane za životinje. Osim njezine središnje uloge u procjeni rizika, obavješćavanju o riziku i upravljanju rizikom, Agencija obavlja i druge dodatne aktivnosti vezane uz poslove analize rizika. Jedna od tih aktivnosti je interaktivna razmjena informacija i mišljenja o riziku između procjenitelja rizika (Agencije) i nadležnih tijela koja zajedno s Agencijom upravljaju rizikom, a u cilju uspostave jedinstvene procjene rizika. Dana je ovlast Agenciji da u procesu upravljanja rizikom koordinira aktivnostima koje provode nadležna ministarstva, posebice aktivnostima vezanim uz inspekcijski nadzor zdravstvene ispravnosti hrane i hrane za životinje. Nadalje, zadužena je za izradu znanstvenih

studija neophodnih za unapređivanje procjene rizika, kao i poduzimanje potrebnih koraka s ciljem identifikacije i karakterizacije novonastalih rizika. Također ima zadatak uspostaviti mrežni sustav svih institucija koje sudjeluju u poslovima povezanim sa zdravstvenom ispravnošću hrane i hrane za životinje s ciljem efikasnijeg provođenja analize rizika. Agencija je nadležna za sustav brzog uzbunjivanja, a u svezi procjenom opasnosti u hrani. Agencija prima sve informacije prosljeđene tim sustavom, te ih analizira i ako je potrebno u svrhu analize rizika pruža te informacije nadležnim tijelima u Republici Hrvatskoj i relevantnim institucijama u drugim državama. Ovaj sistem omogućit će nadležnim tijelima koja sudjeluju u upravljanju rizikom da brže i efikasnije upravljaju kriznim situacijama. Jedno od tijela Agencije je i Savjetodavno vijeće u kojem će između ostalih biti predstavnici udruga potrošača (definirano člankom 97. Zakona). Uloga Savjetodavnog vijeća prvenstveno je da savjetuje ravnatelja Agencije u izvršavanju njegovih dužnosti.

Rokovi i nositelji aktivnosti definirani Zakonom o hrani obuhvaćaju razdoblje na koje se odnosi i Nacionalni program zaštite potrošača odnosno 2005.-2006. godinu. Temeljem Zakona potrebno je donijeti provedbene propise:

- kojima je regulirana zdravstvena ispravnost hrane za koje su zaduženi Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva u dijelu hrane animalnog podrijetla,
- o temeljnim zahtjevima kakvoće hrane, kao i nutritivnom označavanju hrane u nadležnosti Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva,
- kojima će se urediti sustav označavanja i zaštite zemljopisnog podrijetla hrane u nadležnosti Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva,
- kojima će se regulirati pitanja GM hrane u nadležnosti Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, te u dijelu GM hrane za životinje u nadležnosti Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnoga gospodarstva.

### Veterinarsko sanitarni nadzor

Potreba boljeg ustroja veterinarsko-sanitarnog nadzora namirnica u Republici Hrvatskoj proizlazi iz konkretnih zahtjeva Europske unije i to jedinstvene doktrine veterinarsko-sanitarnog nadzora i novih koncepcija nadzora. One obuhvaćaju sigurnost, kakvoću i tržišnu prihvatljivost namirnica (engl. SQA, Safety Quality and Acceptability), dobru proizvodacku praksu (engl. GMP, Good Manufacturing Praxis) te procjenu rizika i kontrolu kritičnih točaka u proizvodnji namirnica (engl. HACCP, Hazard Analysis Critical Control Points) i ostale koncepcije.

U pogledu smanjenja parazitskih, bakterijskih, virusnih i prionskih bolesti koje se prenose hranom, važno je naglasiti da treba pratiti svjetske trendove mjera suzbijanja navedenih bolesti, te njihovo praćenje kroz postojeću praksu nadzora kakvoće proizvoda s obzirom na perspektive u zaštiti potrošača.

Uz sve navedeno, prevencija navedenih bolesti, te biologija uzročnih agenasa i ostali čimbenici eko-sustava (mikroorganizmi – hrana) pored opasnosti unošenja GMO u prehrambeni lanac, imaju sve veću važnost u teoriji i praksi nadzora namirnica. Također, to se odnosi na kontrolu onečišćenja, rasta i razmnožavanja mikroorganizama kao epidemiološke osnove otrovanja hranom, odnosno kao uzroka smanjene održljivosti i kvarenja namirnica. U funkciji prevencije alimentarnih otrovanja, kao i kvarenja namirnica važne su mikrobiološke

norme te monitoring, kao bitne sastavnice i prve faze nadzora u proizvodnji i u prometu namirnicama.

Kad su u pitanju sirovine i namirnice životinjskog podrijetla, ocjena kakvoće je nedjeljiva od ostalih veterinarsko-sanitarnih uvjeta u proizvodnji i u prometu koja se osniva na već spomenutim koncepcijama u veterinarskom javnom zdravstvu. Pored neophodnosti u pogledu harmonizacije propisa, ustrojstva državne veterinarske inspekcije, te primjenom novih sustava i metoda, kao i nadzora proizvodnje i prometa veterinarskih lijekova i drugih kemijskih tvari (rezidua) koje se koriste u stocarskoj i biljnoj proizvodnji, neophodna je čvrsta povezanost veterinarske i sanitarne službe, kao i svih onih koji sudjeluju u proizvodnji i prometu namirnica životinjskog podrijetla.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUCI FINACIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- početak rada svih tijela Hrvatske agencije za hranu	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	2005.-2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva -5.000.000,00 kn	Redovna proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva - 6.000.000,00 kn
- donošenje svih podzakonskih akata temeljem Zakona o hrani (zdravstvena ispravnost hrane, kakvoća hrane, nutritivno označavanje hrane, sustav označavanja i zaštite zemljopisnog podrijetla hrane, GM hrana), te u propisima predvidjeti ulogu nacionalnog akreditacijskog tijela u ocjenjivanju osposobljenosti laboratorija prema međunarodnim, europskim i hrvatskim normama	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2005. – 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi - 1.950.000,00 kn	Redovna proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi - 1.950.000,00 kn
- povezati nadležne inspekcije ovlaštene laboratorije i druge institucije radi pravovremenog i točnog obavješćivanja potrošača iz	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede,	II. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i

područja zdravstvene ispravnosti, kontrole kvalitete	šumarstva i vodnog gospodarstva		i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva
- izmijeniti i dopuniti zakone koji usporavaju poduzimanje mjera i sankcioniranje propusta iz područja zdravstvene ispravnosti, kontrole kvalitete hrane	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	2005.- 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva
- kadrovsko ekipiranje sanitarne inspekcije	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	I. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- donošenje Zakona o GMO-u	Ministarstvo kulture	I kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva kulture	Redovna proračunska sredstva Ministarstva kulture

#### Ad 4) SIGURNOST PROIZVODA

Pitanje sigurnosti potrošača, zaštite života i zdravlja potrošača predmet je Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“, broj 158/2004). Pracenje primjene toga zakona i implementacije europskih direktiva za usklađivanje propisa u području sigurnosti proizvoda (tzv. direktive *novoga pristupa*) dio je aktivnosti kojima se osigurava zaštita potrošača na hrvatskom tržištu.

Republika Hrvatska radi osiguravanja slobodnog kretanja roba i visoke razine sigurnosti proizvoda na hrvatskom tržištu započela je proces usklađivanja svog tehničkog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije. S tim u vezi u rujnu i listopadu 2003. godine doneseni su osnovni zakoni za to područje: Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenu sukladnosti («Narodne novine», broj 158/03) i Zakon o općoj sigurnosti proizvoda («Narodne novine», broj 158/03) kao horizontalni zakoni i Zakon o akreditaciji («Narodne novine», broj 158/03), Zakon o normizaciji («Narodne novine», broj 163/03) i Zakon o mjeriteljstvu («Narodne novine», broj 163/03) koji uređuju pojedine djelatnosti u skladu s europskim nacelima. Na taj način utvrđen je zakonski okvir za daljnji korak u usklađivanju tehničkog zakonodavstva s zakonodavstvom Europske unije

Vlada Republike Hrvatske prihvatila je Provedbeni program donošenja tehničkih propisa koji propisuju tehnicke zahtjeve za proizvode ili skupine proizvoda u svrhu uskladiivanja zakonodavstva Republike Hrvatske s pravnom stecevinom novog pristupa Europske zajednice za 2004. godinu u kojem su pojedina tijela državne uprave zadužena za izradu nacрта prijedloga pojedinih propisa. Uspostavljena je Radna skupina za koordinaciju provedbe Provedbenog programa donošenja tehničkih propisa sastavljena od celnika niza tijela državne uprave i predstavnika Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske udruge poslodavaca.

U okviru programa tehnicke pomoci Europske unije, u tijeku je provedba jednog od projekata CARDS 2001- Industrijske norme Europske unije. Tim projektom ciji je korisnik Hrvatski zavod za norme i Hrvatska akreditacija agencija osigurana je tehnicna pomoc u postupku implementacije niza direktiva «novoga pristupa» i stvaranja infrastrukture za njihovu primjenu.

S obzirom na znacenje djelatnosti normizacije u europskom sustavu tehnicoga zakonodavstva i osiguravanju sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošaca veoma je važno osigurati interese potrošaca u poslovima normizacije na svim razinama (nacionalnoj, europskoj i medunarodnoj). Stoga je potrebno poduzeti mjere kojima bi se potrošacima u Republici Hrvatskoj u prvom redu omogućilo pracenje dogadaja u nacionalnoj, europskoj i medunarodnoj normizaciji u podrucjima njihovoga interesa, ali i aktivno sudjelovanje u radu nacionalnog normirnog tijela. Zbog svega prethodno navedenog Vlada Republike Hrvatske osnovala je Hrvatski zavod za norme Uredbom objavljenom u «Narodnim novinama», broj 154/02.

S obzirom na ulogu akreditacije u provedbi novoga tehnicog zakonodavstva potrebno je poduzeti mjere kako bi se potrošacima u Republici Hrvatskoj omogućilo pracenje rada nacionalne akreditacijske službe. Sustav akreditiranih laboratorija jamstvo je pouzdanosti rezultata ispitivanja proizvoda na tržištu i preduvjet priznavanja tih rezultata na medunarodnom tržištu. Akreditacija je medunarodno priznato sredstvo priznavanja strucne i tehnicke osposobljenosti laboratorija i pruža povjerenje u rezultate njihova rada, a potrošacima proizvoda osigurava povjerenje u sigurnost i kvalitetu proizvoda na tržištu. Sukladno prethodno navedenom Vlada Republike Hrvatske osnovala je Hrvatsku akreditacijsku agenciju Uredbom objavljenom u «Narodnim novinama», broj 158/04.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUCI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- uskladiivanje hrvatskog zakonodavstva sa tehnicim zakonodavstvom Europske unije	razna tijela državne uprave	2005. – 2006.	Redovna proracunska sredstva raznih tijela državne uprave	Redovna proracunska sredstva raznih tijela državne uprave
- uspostava sustava obavješćivanja potrošaca o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva,	I kvartal 2005.	Redovna proracunska sredstva Ministarstva	Redovna proracunska sredstva Ministarstva

	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat i Hrvatski zavod za norme		gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Državnog inspektorata i Hrvatskog zavoda za norme	gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Državnog inspektorata i Hrvatskog zavoda za norme
--	--	--	---	---

## Ad 5) OBRAZOVANJE

Obrazovanje o pravima, obvezama i zaštiti potrošača trebalo bi se provoditi na nekoliko razina.

Clankom 104. Zakona o zaštiti potrošača određeno je da osnovna znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača trebaju biti sastavni dio školskog i odgojnog programa i to osnovnog i srednjeg školovanja. Osim toga, Vlada bi trebala dati potporu obrazovanju i osposobljavanju svih stručnih osoba čije je djelovanje vezano uz zaštitu potrošača, a to su prije svega:

- prosvjetni djelatnici,
- službenici u državnoj upravi,
- inspektori koji provode nadzor nad primjenom propisa,
- predstavnici potrošačkih udruga i savjetovaništa,
- suci i ostale osobe uključene u rješavanju nastalih sporova.

U tu svrhu potrebno je organizirati seminare i druge oblike obrazovanja s odgovarajućim domaćim i međunarodnim institucijama i ekspertima, radi prenošenja znanja i dobrih iskustava u provođenju politike zaštite potrošača.

Prava, obveze i zaštita potrošača treba se provoditi na svim razinama.

Pocetak ostvarivanja edukacije nalazi se svakako u školi. To zahtijeva angažiranje prosvjetnih djelatnika da svoju aktivnost usmjere na taj dan, odnosno tjedan u kojem će se obilježavati sve aktivnosti (15. ožujka 2005.).

Nužno je imati više znanja o navedenoj problematici. Edukativni programi dali bi samo ograničene rezultate, ako ne bi bili popraceni cjelokupnim akcijama. U izvršenju takvih akcija potrebno je angažiranje svih društvenih čimbenika od obitelji, škole, društvene sredine, omladinskih i športskih organizacija, sredstava javnih komunikacija. Tu dolazi upravo do izražaja odgojna uloga, koja je okrenuta djeci i mladima, a manifestira se u pravom razvijanju morala, podizanju opće kulture, razvijanju smisla za zaštitu potrošača, društvenoj disciplini i odgovornosti za svoje postupke.

U školama, odnosno odgojno-obrazovnim ustanovama treba učiniti sljedeće:

1. Na satu razredne zajednice u tjednu u kojem se obilježava Svjetski dan prava potrošača (15. ožujka 2005.) održati prikladno predavanje učenicima.
  - nositelj akcije: razrednici u osnovnim i srednjim školama
  - rokovi: priprema u I. polugodištu školske godine
  - realizacija 15. ožujka 2005. i 2006. godine.
2. Stvoriti uvjete za što samostalnije korištenje i izražavanje pisanog materijala na zadanu temu.
  - nositelj akcije: profesori predmetne nastave (dogovoriti na stručnim aktivima)
  - rokovi: I. polugodište školske godine
  - realizacija: u mjesecu obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača (ožujak)
3. Organizirati seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača.
  - nositelj akcije: županijski uredi, odjeli za društvene djelatnosti u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva
  - rokovi: tijekom godine
  - realizacija: središnje obilježavanje u mjesecu obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača (ožujak).
4. Uvođenje kreativnog rada u odgojno-obrazovne ustanove, kreiranjem i popunjavanjem raznih oblika akcija (radionice).
  - nositelj akcije: stručno-pedagoška služba u osnovnim i srednjim školama
  - rokovi: tijekom nastavne godine
  - realizacija: tijekom mjeseca obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača.
5. Organiziranje posjeta učenika osnovnih i srednjih škola danima potrošača na središnjoj razini, uz multimedijalno predstavljanje rada i nacionalnog programa.
  - nositelj akcije: Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva u suradnji s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i športa
  - rokovi: tijekom godine
  - realizacija: tijekom mjeseca obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača (ožujak)

Iz navedenog vidljivo je da je potrebno i šire djelovanje. Školsko osoblje treba uložiti sve snage u pažljivu detekciju, procjenu i tretman potrošača, a isto tako i stajalište roditelja treba biti aktivnije.

Pravovremena akcija uz postojanje i provođenje mjera nalaže službama da vode jedinstvenu dokumentaciju i evidenciju. Sve aktivnosti trebalo bi dugoročnije normativno regulirati jednim pravilnikom o uvođenju obrazovanja potrošača i obilježavanju Svjetskog dana prava potrošača.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUCI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- provođenje obrazovnog programa o osnovnim pravima vezanim uz zaštitu potrošača i njegovo uvođenje u školski program	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa	2005. – 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa	Redovna proračunska sredstva Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa
- organizirati seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača	nadležna tijela državne uprave, HGK, HUP svi u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva	2005. - 2006.	SREDSTVA HGK I HUP, CARDS	
- organizirati seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača za obrtnike namijenjene njihovom informiranju i upoznavanju s obvezama i granicama tih obveza	HOK	2005. - 2006.	SREDSTVA HOK	
- emitiranje specijalizirane mjesečne edukativne TV-emisije za potrošače kao dijela programske sheme HTV-a	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, nadležne inspekcije i Ravnateljstvo HRT-a	I. kvartal 2005.	HRT pristojba	

## Ad 6) OBAVJEŠĆIVANJE

Obavješćivanje potrošača jedno je od temeljnih prava zaštite potrošača u Europskoj uniji. U Republici Hrvatskoj to je pitanje posebno uređeno Zakonom o zaštiti potrošača kojim su u hrvatsko zakonodavstvo preuzete direktive o zavaravajućem oglašavanju, te direktiva o zaštiti potrošača pri označavanju cijene proizvoda. Tim se direktivama uređuje pravo potrošača na potpunu i točnu obavijest o proizvodu.

Zakon o pravu na pristup informacijama, Zakon o medijima, Zakon o zaštiti tajnosti podataka i Zakon o zaštiti tajnosti osobnih podataka uređuju ostvarivanje općeg prava na pristup informacijama. S tim u vezi je Središnji državni ured za upravu donio Pravilnik o ustroju, sadržaju i načinu vođenja službenog Upisnika o ostvarivanju prava na pristup informacijama («Narodne novine», broj 137/04).



Klasicni oblici obavješćivanja potrošača su izdavanje stručnih časopisa, letaka i brošura za potrošače. Takvi stručni časopisi, letci i brošure u svijetu sadržavaju teme važne za potrošače. Njihova posebnost je u objavljivanju rezultata domaćih i stranih komparativnih ocjenjivanja proizvoda i usluga. Za osiguravanje neovisnosti rezultata komparativnih ocjenjivanja proizvoda, izdavac takvog stručnog časopisa, letaka i brošura ne smije primati sredstva iz komercijalnih (profitnih) izvora, a u stručnom časopisu, letcima i brošurama ne smije oglašavati proizvode i usluge.

Uz izdavanje stručnih časopisa za potrošače, jasno je, da su važni i drugi oblici obavješćivanja potrošača, a tu spadaju i izdavanje informativnog materijala za potrošače, seminari, radionice, okrugli stolovi i druge aktivnosti, kojima je cilj podizanje nivoa svijesti potrošača.

U tu svrhu potrebno je organizirati seminare i druge oblike obavješćivanja sa odgovarajućim domaćim i međunarodnim institucijama i ekspertima, radi prenošenja znanja i dobrih iskustava u provođenju politike zaštite potrošača.

Radi učinkovite informiranosti svih sudionika u sustavu zaštite potrošača nužno je uspostaviti centralni informacijski sustav. U uspostavljanju centralnog informacijskog sustava očekuje se tehnička podrška Europske komisije kroz projekt CARDS.

Uspostavljanje tog sustava važno je za prikupljanje podataka i zajedničkog upravljanja bazom podataka. U to osobito treba uključiti: propise o zaštiti potrošača, sudske i druge odluke, informacije o inspeksijskom nadzoru, poglavlja o općim pitanjima potrošača, standardna pitanja, odgovore i savjete potrošačima, literatura iz područja zaštite potrošača. Svi imaju jednaki pristup centralnom informacijskom sustavu, a njihova je obveza redovito izvještavanje o uocnim problemima i izvršenim poslovima na području za koje su osnovani.

Da bi se tijekom 2004. godine provodila ova zadaca, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva raspisalo je Javni poziv za Projekt «Informiranje i izobrazba potrošača za 2004. godinu» i temeljem toga raspodijelilo sredstva u iznosu od 300.000,00 kuna udrugama za zaštitu potrošača.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUCI FINACIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- sufinanciranje savjetovališta i raspisivanje javnih natjecaja za sufinanciranje projekata izobrazbe i informiranja za udruge za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005.-2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva, gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva, gospodarstva, rada i poduzetništva
- preuzimanje i realizacija obveza iz CARDS programa - osnivanje centralnog informacijskog sustava	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva,	2005. 2006.	CARDS -5.625.000,00 kn	CARDS - 3.750.000,00 kn

	Državni inspektorat i udruge za zaštitu potrošača			
- obavješćivati potrošače o ekološkom aspektu proizvodâ i uslugâ	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2005. - 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- promicanje "ekološke kulture" kod pojedinaca i institucijâ/organizacijâ uz mijenjanje potrošačkih navika	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2005. - 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva

## Ad 7) TRGOVINA

Trgovina kao važna gospodarska djelatnost ima ključnu ulogu u razvoju gospodarstva. Danas je ova djelatnost suočena s velikim izazovima, kao što su povećana konkurencija na domaćem tržištu, koncentracija velikih trgovaca, uvođenje novih tehnologija, te nužnost pružanja novih usluga i oblika prodaje baziranih na razvoju elektroničkog poslovanja i sveukupnoj globalizaciji trgovine.

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

Nedostatak zakonske regulative, odnosno, neprilagodjenost postojeće regulative novim uvjetima poslovanja, može predstavljati značajnu prepreku u razvoju djelatnosti trgovine, te u tom smislu i općenitog gospodarskog razvoja Republike Hrvatske.

U tom smislu, donošenjem potpuno novog Zakona o trgovini ostvarit će se u narednim godinama mogućnosti kvalitetne interaktivne komunikacije između nadležnog resornog Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, te tijela uključenih u područje djelatnosti trgovine, kao što su Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska

udruga poslodavaca, Vijeće za zaštitu tržišnog natjecanja i Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja, te svih ostalih gospodarskih subjekata važnih za razvoj i unapređenje ove djelatnosti, kao i potrošača.

Po usvajanju ovoga Zakona koji se nalazi u domeni nacionalnog zakonodavstva, provedba istog kontinuirano će se pratiti s ciljem njegovog stalnog uskladjivanja s promjenama na svjetskim tržištima, promjenama u području razvoja novih tehnologija, te u skladu sa potrebama dobre trgovačke prakse i zaštitom pravne sigurnosti svih sudionika u trgovini, a tako i potrošača, te će se ovisno o novonastalim uvjetima na tržištu regulativa po potrebi nadograđivati.

U 2003. godini donesen je i Zakon o elektroničkoj trgovini («Narodne novine», broj 173/03), koji je uskladen sa Smjernicom o određenim pravnim aspektima elektroničke trgovine na unutarnjem tržištu, kao i sa postojecom regulativom ugovornog prava Republike Hrvatske. Elektronička trgovina, kao oblik trgovine danas je jedan od najsuvremenijih načina obavljanja poslovnih aktivnosti suvremenog svijeta, te obuhvaća sve segmente društvenog života od gospodarstva, bankarstva, zdravstva, državne uprave, pravosuđa i slično. Kao jedna od vrsta poslovnih aktivnosti, elektroničko poslovanje obuhvaća cijeli krug komercijalnih transakcija koje se u cijelosti ili djelomično obavljaju elektroničkim putem, uključujući oglašavanje i promociju, odnose između trgovaca, prodajne aktivnosti, elektroničku nabavu i podršku poslovnim procesima, a djelomično i isporuku putem Interneta kao otvorenog sustava cijom komercijalizacijom dolazi do procvata elektroničke trgovine.

Elektronička trgovina nudi široki spektar poboljšanja: brže otkrivanje najpovoljnijeg ponudaca željenog proizvoda ili usluge koji se nalazi bilo gdje na svijetu i koji vrši uslugu u optimalnom roku, pristupačnije poslovne transakcije vezane za marketing, dizajn, proizvodnju, tijek ponuda i transporta. U tom smislu, otvaraju se mogućnosti interaktivne komunikacije i među potrošačima koji nisu nikada bili u poslovnom ili sličnom odnosu. Postaju dostupne nove poslovne mogućnosti, a time se otvaraju i novi načini povećanja produktivnosti i smanjenja troškova, kao i novi načini u pristupu klijentima.

Zakon o elektroničkoj trgovini temelji se na modernim principima, među kojima je i princip zaštite potrošača koji nameće pružateljima usluga posebnu brigu za zaštitu potrošača od reguliranja obveze informiranja, sadržaja komercijalnih priopćenja i netraženih komercijalnih priopćenja do podataka i obavijesti za sklapanje ugovora, potvrde primitka i trenutka sklapanja ugovora. I u Zakonu o zaštiti potrošača dana je posebna važnost takvoj vrsti trgovine, pa je prodaja na daljinu posebno regulirana.

Za razliku od svjetskih trendova gdje se temeljem istraživanja predviđa da će do kraja 2008. godine npr. u SAD-u elektronička trgovina predstavljati čak 10% od ukupne trgovine, u Hrvatskoj e-trgovina predstavlja neznatan dio maloprodajnog tržišta i odnosi se na proizvode koje kupci nisu uspjeli pronaći u klasičnim trgovinama, te ih onda naručuju putem Interneta. Najčešće su to knjige, elektronika te glazbeni CD-i i DVD-i. Prema istraživanjima u Hrvatskoj se u sljedećim godinama predviđa porast e-trgovine i to proporcionalno povećanju Internet korisnika.

Stoga osnovni preduvjet za razvoj elektroničke trgovine u Hrvatskoj su poboljšanje kvalitete pristupa i samog povećanja broja korisnika Interneta, ali i rad na povjerenju kupaca u zaštitu podataka i cjelokupnoj zaštiti potrošača, a kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost i zaštićenost potrošača u procesu elektroničke trgovine. S druge strane, isto tako bi i

poduzetnici trebali razraditi strategiju nastupa elektroničkim putem i samog elektroničkog poslovanja orijentiranog prema potrošačima.

U pripremi je izrada Zakona o obavljanju usluga posredovanja u prometu nekretninama. Cinjenica da se u pravilu radi o transakcijama, koje uključuju promet velike vrijednosti, kojima se rješavaju i egzistencijalna pitanja pojedinaca, navodi na potrebu iznimnog opreza i osiguranja, te se nameće potreba da se zakonski uredi to područje djelatnosti, kako bi se građanima pružila bolja, profesionalnija i kvalitetnija usluga, po uzoru na agencije zapadnih zemalja, a istodobno uveo red u područje te djelatnosti.

Predloženim Zakonom omogućiti će se da građani dobiju odgovarajuću uslugu u sudjelovanju kod prometa nekretninama, pravnu sigurnost, te na taj način budu pošteđeni nepotrebnih problema koji mogu nastati kada to obavljaju sami ili preko neprofesionalaca. S druge strane agencije koje se budu bavile predmetnom aktivnošću steci će pozitivnu reputaciju, a time i prihod, država će imati korist od svake naplacene usluge posredovanja, bolji uvid u stanje na tržištu nekretninama, a kvalitetnim poslovanjem agencija utjecat će se i na sređivanje knjižnog stanja nekretnina, kao i plaćanje poreza na promet nekretnina.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- donijeti novi Zakon o trgovini	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	I. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
- donijeti Zakon o obavljanju usluga posredovanja u prometu nekretninama	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	I. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva

#### Ad 8) FINANCIJSKE USLUGE I BANKARSTVO

Pod pojmom financijskih usluga podrazumijeva se bilo koja bankarska usluga, kreditna usluga, te usluga osigurateljske, mirovinske, ulagacke ili platežne naravi. U Hrvatskoj su financijskim uslugama obuhvaćene sve usluge koje pružaju banke, bilo da se radi o bankovnim uslugama ili ostalim financijskim uslugama, usluge štednokreditnih zadruga i štedionica, usluge koje obavljaju tzv. ovlaštena društva pri ulaganju u vrijednosne papire, a to su opet banke ili društva za poslovanje s vrijednosnim papirima. Tu su i usluge investicijskih fondova, čiji su osnivači mahom banke. Odvojeni segment financijskog tržišta

tvore mirovinski fondovi, koje nadzire i posebno nadzorno tijelo (HAGENA). Usluge osigurateljskih društava predstavljaju razvijeni tržišni segment financijskih usluga, koji je još uvijek relativno odvojen od bankarskog. Financijske usluge pruža i FINA, obzirom da se putem FINE, bez obzira na to što postoji mogućnost da tu ulogu preuzmu u potpunosti banke odvija i dalje ukupan platni promet.

Savršeno tržište je ono tržište na kojem su njegovi sudionici uključujući potrošace u potpunosti informirani o naravi i vrijednosti roba kojima se na tržištu trguje. Pri kreiranju potrošačke politike upravo se najviše vodi računa o ispravljanju (ne)informiranosti potrošaca. Problem informiranosti potrošaca u domeni financijskih usluga je važna iz razloga što potrošacu predstavlja problem identificirati svojstva financijske usluge prije njezine kupnje. Da bi mogao donijeti ispravnu odluku informacije o ponudi bankarskog kredita morale bi se identično iskazivati, s ciljem da se potrošacu omogući usporedba i odabir.

Da je važnost identičnog iskazivanja elemenata ponude neke financijske usluge bitna pokazuje novi prijedlog Smjernice Europske unije o potrošačkom kreditu kojemu je cilj da se na što jasniji način potrošacu omogući usporedba cijene kredita.

Usporedivost i standardizacija podataka o «financijskim proizvodima» koji su odlučujući za potrošačevu odluku uvjetovana je i njihovom složenosti. Stoga, ponekad potrošač koji i dobije točnu i potpunu informaciju teško ju može razumjeti. Učinci financijskih proizvoda često se ne pokazuju odmah, nego tek u budućnosti. Primjer za to su razni oblici životnog i mirovinskog osiguranja koji pretpostavljaju dugoročno razdoblje. S druge strane, što se financijskih usluga tiče, one podrazumijevaju obavljanje rizičnih transakcija kakvi su svi poslovi ulaganja u vrijednosne papire. Informiranost o (trenutnoj) vrijednosti objekta transakcije ne znači mnogo ako se ujedno ne izlože i rizici koji su povezani s tim vrijednosnim papirom. U kojoj mjeri su potrošači sposobni razumjeti informaciju o vrstama rizika i načinu na koji njima upravlja ovlašteno društvo sasvim je odvojeno pitanje. Izvješće grupe eksperata iz područja bankarskog prava iz 2004. godine o stupnju integriranosti europskog tržišta bankarskih usluga pokazalo je da su potrošači još uvijek tradicionalno orijentirani na lokalne banke, te da preferiraju izravni fizički kontakt.

U domeni reklamiranja financijskih usluga koje su odvijaju putem Interneta još je više izražena pravna nesigurnost unatoč tome što je europsko pravo u ovoj domeni harmonizirano. Razlog tome su brojni izvori (smjernice) koje nisu međusobno usklađene.

Zakonom o kamatama («Narodne novine», broj 94/04) udruge potrošaca postaju jedni od članova Odbora za utvrđivanje kamatnih stopa, te na taj način dobivaju mogućnost sudionitva pri reguliranju tržišta financijskih usluga. Time je potrošačima omogućeno da izravno sudjeluju u utvrđivanju kamatnih stopa, a isto tako formule obracuna zatezних kamata propisane navedenim Zakonom pristupačne su za izračun svakom potrošaču. Na ovaj način prekinula se praksa obracuna zatezних kamata po komfornom načinu obracuna koja je dovela mnoge potrošace u nezavidnu situaciju.

Vežano uz potrošački zajam, zadaca je bila propisati Odluku o jedinstvenoj metodi izračuna realne godišnje kamatne stope na potrošačke kredite. Sukladno tome Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva u suradnji s Ministarstvom financija i Hrvatskom narodnom bankom pripremlilo prijedlog navedene Odluke. Isto tako, potrebno je primjereno i sveobuhvatno obavijestiti potrošaca o njegovim obvezama, odnosno o uvjetima i ukupnim troškovima zajma. Ujednačenje uvjeta za sve trgovce jamstvo je visokog stupnja zaštite

potrošaca i dovodi do mogućnosti da potrošač, lakše i preglednije usporedi ponudeno, te se tako zaštititi od trgovceve zlouporabe njegova neznanja.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- standardizirati podatke financijskih usluga (ujednaciti uvjete propisivanja financijskih usluga).	Ministarstvo financija i Hrvatska narodna banka	2005.- 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva financija i Hrvatske narodne banke	Redovna proračunska sredstva Ministarstva financija i Hrvatske narodne banke

## Ad 9) ZAŠTITA OKOLIŠA

Onečišćenost okoliša u uskoj je vezi s gustoćom naseljenosti i stupnjem potrošnje. Potrošaci (pojedinci, poduzeca i javni sektor) na stanje okoliša utjecu stupnjem i načinom potrošnje, te odabirom proizvoda i usluge. Važnost domaćinstava u odnosu prema kakvoći okoliša ne očituje se samo u njihovu izravnom utjecaju na okoliš, nego i u utjecaju na druge gospodarske grane u smislu izbora potrošačkih dobara. Poduzeca i javni sektor, također utjecu na okoliš kao potrošaci i korisnici robe i uslugâ.

Pritisaci na okoliš su: potrošnja vode, kanalizacija i odvodnja, potrošnja energije i otpad iz domaćinstva.

Strategija održivog razvoja, kao jedan od ciljeva mora neminovno sadržavati i promjenu obrazaca potrošnje koji podrazumijevaju usmjeravanje potrošaca pri odlučivanju o uporabi proizvoda, kao i obavješćivanje o važnosti, kakvoći i njihovoj trajnosti, te o mogućim utjecajima na okoliš.

Potrošaci su vrlo važna ciljna skupina, pa promjena potrošačkih navika u pogledu pritisaka na okoliš u današnje vrijeme jedna je od najvažnijih zadataka.

### a) promjena načina ponašanja kod potrošača pojedinaca

Da bi potrošač pojedinac kupovao proizvode i usluge imajući pritom na umu stanje okoliša, prijeko je potrebno: podići razinu ekološke svijesti kod potrošaca, pružati obavijesti o ekološkom aspektu proizvoda i usluga, omogućiti da pružena obavijest bude vjerodostojna i stručno utemeljena, postići da ekološki prihvatljivi proizvodi i usluge nemaju veće cijenu od drugih proizvoda i drugo.

Razinu ekološke svijesti moguće je podići većom prisutnošću ekoloških tema u medijima (prikazanim stručno i zanimljivo) te aktivnostima povezanim s odgojno-obrazovnim procesom.

Kao sredstvo za pružanje vjerodostojne informacije o ekološkom aspektu proizvoda trebao bi poslužiti postojeci znak zaštite okoliša - *Prijatelj okoliša*. Na žalost, znak *Prijatelj okoliša* nije dosta prisutan u javnosti, pa ga potrošači ne prepoznaju i rijetko se namjerno odlučuju za kupnju proizvoda sa znakom *Prijatelj okoliša*.

Međutim, Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, je u 2004. godini financijski podržalo edukativni program «Prijatelj okoliša» udruge EKOMP 21. kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša. Također, u listopadu 2004. godine Ministarstvo je organiziralo promidžbu znaka «Prijatelj okoliša» koja se realizirala izložbom, te javnom tribinom.

#### b) promjena načina ponašanja kod potrošača poduzetâ i javnoga sektora

Kupnju ekološki prihvatljivih proizvoda poduzetâ prihvaćaju onda kada im to donosi izravnu korist (npr. smanjivanje troškova zbog duljega uporabnog vijeka proizvodâ) ili pak neizravnu korist (npr. stvaranje dobre slike o njima kod potrošača i dionicarâ). Kupnja ekološki prihvatljivih proizvoda relativno je novi postupak koji pruža mogućnost za ostvarivanje uštedâ. Potrebno je institucionalizirati mehanizme koji potiču ekološki opravdaniju kupnju.

Najveći potrošači u javnome sektoru su državne upravne organizacije i ustanove. Kao potrošač, država u ukupnoj trgovini na tržištu sudjeluje s udjelom od oko 30 %. Zbog toga bi ona u vidu morala imati učinke na okoliš i s time povezano postizanje održivoga razvoja, te pridonositi na sljedeći način:

- poboljšati provedbu u zaštiti okoliša, promicati metode za sagledavanje cjelokupnoga životnog ciklusa proizvodâ i za internalizaciju troškova,
- unaprijediti odnose na tržištu poboljšavanjem kakvoće potrošnje ili poticanjem i ostvarivanjem znatnih ušteda u korist okoliša,
- utjecati na ponašanje drugih društveno-gospodarskih čimbenika u potrošnji pokazujući primjerom svoju opredijeljenost za kupnju ekološki prihvatljivih proizvoda i usluga.

Važna polazišta za određivanje prioriteta na tome području jesu:

- metoda sagledavanja cjelokupnoga životnog ciklusa nekoga proizvoda (uprabni vijek proizvodâ, uporaba energije, kakvoća sirovinâ, proizvodâ i proizvodnih procesa, odlaganja otpada te emisija u okoliš),
- certifikacija po međunarodnim normama (niza HRN EN ISO 14000),
- stručno utemeljene obavijesti potrošačima o ekološkom aspektu proizvodâ i uslugâ,
- promicanje “ekološke kulture“ kod pojedinaca i institucija/organizacija.

Sva ta polazišta jesu međusobno povezana i imaju isti cilj – poboljšavanje proizvodâ radi mijenjanja potrošačkih navika. Potrošači su ona ciljna skupina koja u konačnici odlučuje o potražnji proizvodâ, budući da potrošači također moraju skrbiti za kakvoću okoliša, osobito za kakvoću zdravlja i kakvoću življenja. Da bi pojedinci kao potrošači mogli ispuniti svoje zadace, moraju se ispuniti sljedeći uvjeti: dobro poznavanje kakvoće proizvoda i njihovog utjecaja na okoliš i obaviještenost o njima, razvijena svijest i odgovornost za okoliš, poticajne mjere (izjednačavanje cijena ekološki prihvatljivih i drugih proizvoda) i djelovanje stručnih i nevladinih udruga na području obavješćivanja javnosti.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUCI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
<u>osnivanje i pocetak rada:</u> - Povjerenstva za GMO - Znanstvenog odbora za ogranicenu uporabu GMO - Znanstvenog odbora za uvođenje GMO u okoliš - Odbora za hranu i hranu za životinje koje sadrži GMO	Ministarstvo kulture	I. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva kulture	Redovna proračunska sredstva Ministarstva kulture
- poboljšati provedbu programa u zaštiti okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva	2005. – 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- Provođenje edukativnog programa „Prijatelj okoliša“, kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva	2005. – 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva

## Ad 10) TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Pravna regulativa koja se odnosi na područje obavljanja turističke i ugostiteljske djelatnosti, u dijelu u kojem još nije, uskladit će se s pravnom regulativom Europske unije. Postojeći Zakon o turističkoj djelatnosti («Narodne novine», broj 8/96, 19/96 i 76/98) i Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti («Narodne novine», broj 49/03 i 117/03) nepotpuno prenose smjernice Europske unije, između ostalih i one koje propisuju zaštitu potrošača (obveza izdavanja računa, način oglašavanja i reklamiranja usluga, obveza izdavanja programa, prospekta ili kataloga za turističke paket aranžmane, te pružanje raznih oblika selektivne turističke ponude). Uskladenje ovih Zakona s pravnom regulativom Europske unije predviđeno je do kraja 2005. godine, nakon čega će se donijeti podzakonski akti kojima će se regulirati i određena pitanja iz područja zaštite potrošača u obavljanju ugostiteljske i turističke djelatnosti.



ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUCI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- uskladenje Zakona o turističkoj djelatnosti	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	2005.-2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i razvitka	Redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i razvitka
- uskladenje Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti sa smjernicama Europske unije	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	2005. – 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i razvitka	Redovna proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i razvitka

## Ad 11) KORIŠTENJE NEKRETNINA

Materija vremenski ograničene uporabe nekretnine - timesharinga uređena je Zakonom o zaštiti potrošača. Ona je uskladena sa relevantnom Smjernicom Europske unije, no ima mjesta za daljnji razvoj tog instituta. U Republici Hrvatskoj postoje sve normativne pretpostavke za razvoj timesharinga.

Ono o čemu se može razmišljati jest eventualno donošenje posebnog zakona o timesharingu u koji bi se ukomponirale i odredbe postojećeg Zakona o zaštiti potrošača, a kojima je uređena zaštita potrošača prilikom sklapanja ugovora o timesharingu. U tom slučaju to više ne bi bilo pitanje zaštite potrošača, već pitanje uređenja jednog posebnog građanskopravnog instituta.

U Republici Hrvatskoj omogućen je upis timesharinga u zemljišne knjige temeljem Zakona o zemljišnim knjigama. Naime, timesharing nije nikakvo posebno obvezno ili stvarno pravo. To je pravo koje, ovisno o svom modelu, može poprimiti ili oblik prava zakupa, ili suvlasništva ili vlasništva ograničenog rokom. Sva ta prava mogu se upisati u zemljišne knjige i u tom smislu ne bi trebala postojati nikakva potreba posebne intervencije u tekst Zakona o zemljišnim knjigama.

## 2.2. ZADACE NOSITELJA ZAŠTITE POTROŠAČA

### 1. i 2. Hrvatski sabor i Vlada Republike Hrvatske

Vlada Republike Hrvatske predlaže Hrvatskom saboru donošenje Nacionalnog programa, a jednom godišnje uoči Svjetskog dana prava potrošača izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa u proteklih godinu dana.

### **3. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva**

Zadaca je Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva da prati i evidentira obavljene poslove iz Nacionalnog programa zaštite potrošača, te izdaje odobrenja za rad savjetovališta na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom i stručne osposobljenosti osoba zaposlenih u savjetovalištu.

Odjel za zaštitu potrošača provodi politiku zaštite potrošača koji u suradnji s Vijećem za zaštitu potrošača izrađuje Nacionalni program i prati njegovu provedbu, te vodi evidenciju obavljenih poslova iz Nacionalnog programa.

Odjel za zaštitu potrošača:

- obavlja poslove u vezi s izradom i provedbom zakona i drugih propisa vezanih za zaštitu potrošača;
- daje stručna mišljenja vezana za zaštitu potrošača;
- vodi aktivnost u vezi s prilagodbom nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije iz područja zaštite potrošača;
- predlaže i provodi politiku i mjere zaštite potrošača, uključivo i izradu Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u suradnji s Vijećem za zaštitu potrošača;
- prati ostvarivanje ciljeva i zadataka utvrđenih Nacionalnim programom zaštite potrošača;
- prati i predlaže mjere za unaprjeđenje i razvoj savjetovališta za zaštitu potrošača;
- prati rad i predlaže mjere za unaprjeđenje cjelokupnog sustava zaštite potrošača na području Republike Hrvatske;
- izrađuje analize, te predlaže mjere za unaprjeđenje rada sustava;
- priprema analitičke podloge za praćenje stanja na području zaštite potrošača;
- provodi mjere upravnog nadzora;
- obavlja poslove vezane za edukaciju u odgojno-obrazovnim institucijama, kao i svih zainteresiranih sudionika u provođenju politike zaštite potrošača;
- obavlja i pruža stručnu pomoć tijelima i jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave i uprave nadležnim za poslove zaštite potrošača;
- suraduje s drugim ministarstvima i institucijama;
- suraduje s udrugama za zaštitu potrošača;
- obavlja i druge poslove iz svoga djelokruga.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva za svaki pojedinačni projekt obavješćivanja potrošača raspisuje javni natjecaj za određeno razdoblje koji sadrži sve potrebne kriterije. Nakon odabira najkvalitetnijeg projekta sklapa se ugovor u kojem se uz ostalo navodi visina financijskih sredstava, rok za izvršenje ugovorenog posla, kao i način kontrole izvršenja projekta.

Program obrazovanja u području zaštite potrošača provodit će Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva nastaviti će usklađivanje hrvatskog zakonodavstva s europskim i predložiti će izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača radi uocjenih nedostataka i manjkavosti u provedbi, ali i radi potrebe usklađenja sa Smjernicom o prodaji na daljinu potrošačkih financijskih usluga, budući da je njome izmijenjena već implementirana Smjernica o zaštiti potrošača s obzirom na ugovore na daljinu.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
<p>Izraditi Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača na način da se osobito obrati pažnja na sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- da se propišu javne usluge sukladno posebnim propisima</li> <li>- da se propišu kaznene odredbe za davatelja usluga, ako ne vodi računa da usluge pruža na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način kao i ostale kaznene odredbe koje nedostaju u Zakonu</li> <li>- da tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave izvješćuju Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva o radu savjetodavnih tijela glede kretanja cijena komunalnih usluga i davanja prethodne suglasnosti na cijene komunalnih usluga</li> <li>- da se glava 7. Zakona pod nazivom UGOVORI SKLOPLJENI NA DALJINU uskladi sa Smjernicom o prodaji na daljinu potrošačkih financijskih usluga</li> </ul>	<p>Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva u suradnji sa svim nositeljima zaštite potrošača</p>	<p>II. kvartal 2005.</p>	<p>Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva + CARDS</p>	<p>Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva + CARDS</p>

#### **4. Vijeće za zaštitu potrošača**

Vijeće za zaštitu potrošača je savjetodavno tijelo ministru gospodarstva, rada i poduzetništva, pa stoga daje mišljenje ministru o Prijedlogu Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Vijeće za zaštitu potrošača u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva priprema prijedlog dvogodišnjeg Nacionalnog programa, koji Vlada Republike Hrvatske upućuje Hrvatskom saboru na donošenje. Vijeće i Ministarstvo također pripremaju i godišnje izvješće o ostvarivanju Nacionalnog programa. Rad Vijeća za zaštitu potrošača je javan, a sve odluke koje donose moraju biti izglasane natpolovicnom većinom prisutnog broja članova Vijeća. Vijeće je donijelo Poslovnik o svom radu. Ključna uloga Vijeća jest da utvrdi, poveže i objedini različite interese svih tijela vezanih uz područje zaštite potrošača na teritoriju Republike Hrvatske.

Tijekom 2004. godine Vijeće za zaštitu potrošača se sastalo 5. puta, a glavna tema rasprave je Nacrt prijedloga Nacionalnog programa.

#### **5. Inspeksijske službe**

Polazeci od navedenih temeljnih uzroka nezadovoljavajućeg stanja u području zaštite potrošača, prioritetni poslovi na području zaštite potrošača s aspekta inspeksijskog nadzora su:

1. Sve propise kojima se uređuje zaštita potrošača potrebno je izmijeniti ili dopuniti:
  - s jasnim, potpunim i preciznim materijalnim odredbama koje će osigurati osnovna prava potrošača iz članka 1. Zakona o zaštiti potrošača,
  - sa širim ovlastima inspektora, odnosno upravnim i kaznenim mjerama koje će osigurati dosljednu i brzu provedbu svih propisa o zaštiti potrošača,
  - s odredbom kojom će se odrediti da se odredbe zakona i podzakonskih akata, koji su suprotni Zakonu ili drugim zakonima smatraju pravno nevažećim i ne mogu proizvoditi pravne posljedice,
  - s odredbom koja će osigurati prioritet u rješavanju prekršajnih prijava koje se odnose na zaštitu gospodarskih interesa potrošača i zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu potrošača,

2. Obzirom da su inspeksijska tijela prvenstveno tijela otkrivanja i prijavljivanja utvrđenih nepravilnosti prema prekršajnim sudovima i da krajnji učinak rada inspektora uvelike ovisi o brzini rješavanja takvih prijava i primjerenoj kaznenoj politici, a imajući u vidu da je prema sadašnjem stanju upravo sporo rješavanje prekršajnih prijava i blaga kaznena politika jedan od glavnih uzroka nedovoljno učinkovite zaštite potrošača predlaže se:

U Zakonu o prekršajima:

- propisati da se protiv prekršajnog naloga umjesto prigovora može podnijeti žalba na način i po postupku predviđenom za žalbu protiv prvostupanjske odluke o prekršaju suda ili upravnog tijela koji vodi postupak. Na taj način će se znatno ubrzati prekršajni postupak započet izdavanjem prekršajnog naloga, a osigurano je pravo stranke na žalbu,

- na odgovarajućem mjestu ugraditi mogućnost, da se za pojedina inspeksijska tijela, kakav je npr. Državni inspektorat, koja godišnje podnose više od 20.000 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka ( npr. Državni inspektorat je u 2001. godini podnio 47.111 zahtjeva, u 2003. godini 44.276), ustroje posebne unutarnje ustrojstvene jedinice prekršajnog suda pri takvim tijelima koje bi isključivo rješavale te zahtjeve, a pokrivala bi područje sukladno ustroju tih inspeksijskih tijela.

Navedeni prijedlog temelji se na iskustvu Državnog inspektorata, koji uz Ministarstvo unutarnjih poslova godišnje podnosi najveći broj zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka, da veliki broj zahtjeva pada u zastaru, da su neujednačeni kriteriji i postupanje u jednakim predmetima, da je otežana komunikacija s većim brojem sudaca, da su veliki problemi u postupku oduzimanja predmeta prekršaja i dr.

Realizacijom ovog prijedloga osiguralo bi se znatno brže i na jedinstven i kvalitetan način rješavanje zahtjeva tih inspeksijskih tijela, te eliminirali svi naprijed navedeni razlozi zbog kojih predlažemo ustrojavanje posebnih jedinica prekršajnih sudova.

U odredbama o zastari potrebno je propisati da zastara ne može nastupiti kod prekršaja koji imaju za posljedicu oštećivanje gospodarskih interesa potrošača ( npr. potrošaču je naplacena već cijena proizvoda ili usluge, naplaćen viši iznos naknade za priključenje na komunalnu infrastrukturu od propisanog iznosa itd.).

Potrebno je pojačati aktivnost nadležnih ministarstava na provođenju upravnog nadzora u upravnim područjima koje pokrivaju prema svom djelokrugu, posebno u odnosu na zakonitost podzakonskih akata koje donose jedinice lokalne samouprave.

3. Važno je osigurati inspeksijskim tijelima bolje kadrovske i materijalno tehničke uvjete rada. Nužna pretpostavka za provođenje sustavnog i kontinuiranog inspeksijskog nadzora u području zaštite potrošača je uspostavljanje takve organizacije i načina rada koji će omogućiti svakodnevno obavljanje nadzora i to izvan redovnog radnog vremena, u večernjim satima, subotom, nedjeljom i praznikom, jer se prodaja roba i pružanje raznih usluga obavlja u svim navedenim razdobljima. To zahtjeva veći broj inspektora, stalno stručno usavršavanje, njihovu bolju mobilnost i dodatna sredstva za prekovremeni rad.

Posebno se nameće potreba bolje informaticke opremljenosti i povezanosti, vertikalno od ispostava preko sjedišta područnih jedinica do središnjeg ureda Državnog inspektorata, te horizontalno s nadležnim ministarstvima i udrugama potrošača.

4. Zadatak je uspostaviti posebne oblike međusobne suradnje između svih nositelja zaštite potrošača, a u odnosu na inspeksijska tijela koja provode nadzor u području zaštite potrošača to znači:

- obvezu nadležnih ministarstava da sva mišljenja koja se odnose na primjenu propisa u području zaštite potrošača dostavljaju nadležnim inspeksijskim tijelima,
- obvezu nadležnih ministarstava da u najkracim rokovima daju odgovore na upite inspeksijskih tijela koja se odnose na primjenu propisa u području zaštite potrošača,
- održavanje stalnih dvomjesečnih sastanaka predstavnika udruga potrošača, nadležnog ministarstva i inspeksijskih tijela na kojima bi se raspravljalo o stanju i mogućim mjerama u području zaštite potrošača.

5. Potrebno je osigurati veći medijski prostor za problematiku vezano za inspekcijski nadzor zaštite potrošača na koji način bi se u većoj mjeri ostvarilo pravo potrošača na informiranje i izobrazbu.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- osigurati inspekcijskim tijelima bolje kadrovske i materijalno-tehničke uvjete rada	nadležne inspekcije	2005.- 2006.		CARDS
- osigurati veći medijski prostor vezano uz inspekcijski nadzor zaštite potrošača	Državni inspektorat	2005.- 2006.	Redovna proračunska sredstva Državnog inspektorata - 300.000,00 kn	Redovna proračunska sredstva Državnog inspektorata - 300.000,00 kn
- osigurati veći medijski prostor vezano uz inspekcijski nadzor zaštite potrošača	ostale nadležne inspekcije	2005.- 2006.	Redovna proračunska sredstva ostalih nadležnih inspekcija	Redovna proračunska sredstva ostalih nadležnih inspekcija
- uspostaviti posebne oblike međusobne suradnje između svih nositelja zaštite potrošača	sva nadležna državna tijela, nadležne inspekcije, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005.- 2006.	Redovna proračunska sredstva svih nadležnih državnih tijela, nadležnih inspekcija i CARDS-a	Redovna proračunska sredstva svih nadležnih državnih tijela, nadležnih inspekcija i CARDS-a

## 6. Udruge za zaštitu potrošača

Sukladno odredbama Zakona o udrugama, udruge potrošača osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava.

U ovom Nacionalnom programu predviđeni su i djelomično razrađeni za provedbu sljedeći poslovi udruga:

- pružanje informacija potrošačima o njihovim obvezama, pravima i pojavama na tržištu,
- provođenje preko ovlaštenih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadnih ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- provođenje, putem ovlaštenih osoba, usporednih testova proizvoda i objavljivanje rezultata putem medija,
- pružanje pomoći oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- vođenje evidencije o primljenim reklamacijama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,

- izvješćivanje Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata o primljenim reklamacijama, poduzetim postupcima i postignutim rješenjima,
- davanje primjedaba i prijedloga kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- pokretanje, pred nadležnim sudom, postupaka kojima od suda traži da određenom trgovcu ili operateru sredstava za daljinsku komunikaciju naloži prestanak poslovne prakse,
- pokretanje, pred nadležnim sudom, postupaka kojima od suda traži da određenom trgovcu, skupini trgovaca iz istog sektora gospodarstva ili njihovim interesnim udrugama, zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi u standardnim ugovorima,
- pokretanje, pred nadležnim sudom, postupaka kojima od suda traži da naloži prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja, ili postupaka kojima od suda traži da zabrani objavljivanje još neobjavljenog zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja,
- obavljanje i drugih poslova iz područja zaštite potrošača.

Za organiziranu pomoć potrošačima udruge za zaštitu potrošača osnivaju savjetovaništa za zaštitu potrošača.

Sve udruge potrošača u Republici Hrvatskoj mogu se udružiti u Savez udruge za zaštitu potrošača radi ostvarivanja interesa udruge potrošača na nacionalnoj i međunarodnoj razini. U radu Saveza udruge za zaštitu potrošača sve udruge djeluju ravnopravno. Predsjednik Saveza udruge za zaštitu potrošača u svom je mandatnom razdoblju član Vijeća za zaštitu potrošača.

Savez udruge za zaštitu potrošača nastupa u ime svojih članova, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti, pred tijelima državne uprave i drugim nadležnim institucijama, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača. Isto tako daje mišljenja na prijedloge propisa koji utječu na potrošače. Savez udruge za zaštitu potrošača preko svojeg predstavnika sudjeluje u raspravama na sjednicama saborskih odbora vezano uz problematiku zaštite potrošača.

Prioritetni zadatak je da Savez udruge za zaštitu potrošača u što skorije vrijeme postane članom Europske organizacije potrošača (BEUC) koja udružuje potrošačke organizacije na europskoj razini.

## **7. Savjetovaništa**

U interesu je Republike Hrvatske da civilna društva na području zaštite potrošača budu što čvršća i međusobno povezana u svom djelovanju, te je osnovna zadaća jačanje povjerenja i razumijevanja između vladinog i nevladinog sektora traženjem zajedničkih putova u suočavanju s izazovima koji čekaju hrvatske potrošače pristupom Europskoj uniji.

Radi pružanja organizirane pomoći potrošačima, udruge za zaštitu potrošača osnivaju savjetovaništa temeljem odobrenja za rad, kojeg izdaje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, a na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom.

Ocjenu stručne osposobljenosti osoba za rad u savjetovaništu daje Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva. Postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti ureden je

Pravilnikom o postupku ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za rad u Savjetovalištim za zaštitu potrošača («Narodne novine», broj 106/04).

Savjetovalište za zaštitu potrošača osniva se Statutom udruge. Njihova djelatnost je obavljanje poslova vezanih uz pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava, a na osnovi potreba predviđenih Nacionalnim programom. Sukladno tome, u 2005. godini predviđeno je osnivanje tri savjetovališta, u 2004. četiri.

Osnovna zadaca savjetovališta je primanje pismenih, usmenih, telefonskih, telefaksiranih i e-mail upita građana iz pojedinog područja zaštite potrošača te odgovaranje na iste, kao i prikupljanje podataka, vodenje evidencije o broju i vrsti upita te izvještavanje Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i nadležnih inspekcijskih tijela.

Ukoliko je ikako moguće prostor za rad savjetovališta osigurati će jedinice lokalne samouprave u mjestu sjedišta savjetovališta.

Zahtjev za izdavanje odobrenja za rad savjetovališta podnosi se Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva.

Uz zahtjev za izdavanje odobrenja za rad savjetovališta prilažu se slijedeći dokumenti:

- izvod iz registra udruge,
- statut,
- odluka o osnivanju savjetovališta,
- nacrt pravilnika o radu savjetovališta,
- program djelovanja za određeno područje zaštite potrošača (zdravlja, trgovine, financija, osiguranja i područja javnih usluga sukladno odredbi članka 22. Zakona o zaštiti potrošača),
- popis stručnih osoba koji će raditi u savjetovalištu.

Za rad savjetovališta odgovara osnivač. Osobe zaposlene u savjetovalištu dužne su položiti ispit o stručnoj osposobljenosti za rad u savjetovalištu za zaštitu potrošača u roku od jedne godine od dana zasnivanja radnog odnosa u savjetovalištu. Savjetovališta vode financijska izvješća koja tromjesečno dostavljaju na uvid Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva. Savjetovališta su dužna u roku od 15 dana, prijaviti svaku statutarnu promjenu, kao i promjenu vezanu uz zaposlene osobe u savjetovalištu.

Potrebno je izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača utvrditi podzakonski akt kojim će se propisati kriteriji za izdavanje odobrenja za rad savjetovališta. Za sada kriteriji će biti propisani javnim natjecajem. Ključnu važnost ima određivanje stručnih, kadrovskih i drugih kriterija, prema kojima će savjetovališta imati pravo na proračunska sredstva.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva ukinut će odobrenje za rad savjetovališta ako:

- osnivač donese odluku o zatvaranju savjetovališta,
- savjetovalište ne vodi evidenciju o predmetima koje rješava ili o tome ne izvještava Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva,
- savjetovalište ne vodi pravovaljana financijska izvješća ili ih ne dostavlja tromjesečno na uvid Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva,



- u savjetovalištimu rade osobe koje nisu stručno osposobljene.

a) Osnovni cilj ovog Nacionalnog programa je osnovati međusobno radno povezanih savjetovališta. Takvim načinom osiguralo bi se učinkovito, ekonomično i transparentno trošenje proračunskih sredstava

Položaj potrošača na tržištu ne bi ojačao osnivanjem velikog broja savjetovališta, jer bi se radilo o neproduktivnoj konkurenciji u kvaliteti pružanja usluga. Administrativni troškovi koji bi nastajali u svakom savjetovalištu bi se multiplicirali bi se, a standardi i pristupi savjetovanju bili bi nejedinstveni.

b) Predviđa se osnivanje savjetovališta što je od ključne važnosti za nastavak kontinuiteta aktivnosti vezanih za podizanje razne svijesti potrošača, trgovaca i davatelja usluga i zadobivanja povjerenja u institucije pravne države i u tom smislu jedan od prioritetnih zadataka u okviru Nacionalnog programa.

Obzirom na postojanje dva osnovna modela – opća i specijalizirana savjetovališta i uzimajući u obzir razinu zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj predlaže se tzv. kombinirani tip savjetovališta.

Svako savjetovalište trebalo bi imati stručnjake za pojedina područja, a vezano uz potrebe i interese u pojedinoj regiji.

Kako bi se proveo kvalitetan rad jednog savjetovališta, u smislu strukture zaposlenosti potrebno je stalno zaposliti u savjetovalištu jednog voditelja savjetovališta – savjetnika i administrativnog tajnika za vođenje računovodstvenih i knjigovodstvenih poslova, te ostalih administrativnih poslova. Po potrebi, angažirali bi se honorarno stručni suradnici za pojedina područja.

Sva savjetovališta imat će jednak pristup centralnom informacijskom sustavu, a njihova je obveza redovito izvještavanje o uocnim problemima i izvršenim poslovima na području za koje su osnovani.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva raspisalo je Javni poziv za Projekt «Preventivna zaštita potrošača za 2004. godinu» i temeljem toga raspodijelilo sredstva u iznosu od 300.000,00 kuna udrugama za zaštitu potrošača u svrhu pružanja savjeta potrošačima.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- raspisati javni natjecaj za osnivanje 3 savjetovališta za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005.	Redovna proračunska sredstva	Redovna proračunska sredstva
- raspisati javni natjecaj za osnivanje 4 savjetovališta za zaštitu potrošača		2006.	Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva 933.000,00 kn	Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva 1.244.000,00 kn

- raspisati javni natjecaj za obavljanje poslova iz cl. 102. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača)	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005.-2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
- izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača kojim se propisuje donošenje i provedba podzakonskog akta kojim će se propisati kriteriji za izdavanje odobrenja za rad savjetovališta.	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005.-2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovna proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva

## 8. Ostala državna tijela

Iako Hrvatska ima Zakon o zaštiti potrošača na mnogim je područjima ove politike potrebno daljnje usklađivanje s pravnom stecevinom Europske unije, tim više što je Zakonom o zaštiti potrošača, udrugama dana mogućnost da, u određenim situacijama, podižu tzv. udružne tužbe kojima se štite svi potrošači.

No, kako Zakonom o zaštiti potrošača nisu uređene specifičnosti vezane uz takve tužbe, poglavito one procesnopravne, postoji potreba, po uzoru na većinu država članica Europske unije, donošenja posebnog zakona kojim bi se, sukladno Smjernici o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača, uredile sve specifičnosti vezane uz udružne tužbe.

Budući da se radi uglavnom o procesnopravnom propisu njegova izrada trebala bi biti povjerena Ministarstvu pravosuđa i zahtijevat će nešto više napora, a time i nešto više vremena.

ZADACE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINACIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- uskladiti hrvatsko zakonodavstvo sa Smjernicom o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača tako da se propiše pravo udrugama da u određenim situacijama podižu tzv. udružne tužbe	Ministarstvo pravosuđa	IV. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa + CARDS	Redovna proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa + CARDS
- izmijeniti i dopuniti zakonske propise s ciljem proširivanja ovlasti	Ministarstvo pravosuđa u suradnji sa	IV. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva	Redovna proračunska sredstva

inspektora radi osiguranja prioriteta u rješavanju prekršajnih prijava koje se odnose na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, njihove imovine, života i zdravlja	Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnim inspektoratom		Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata	Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata
- izmijeniti i dopuniti Zakon o prekršajima vezano uz ovlasti i postupanje nadležnih inspeksijskih službi	Ministarstvo pravosuđa u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnim inspektoratom	IV. kvartal 2005.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata	Redovna proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata
- osnovati Centar za zaštitu potrošača - predvidjeti aktivnosti vezane uz postupno uključivanje Centra u Mrežu europskih centara za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i ostala tijela državne uprave	2005.- 2006.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata	Redovna proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata

### **3. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA OSTVARIVANJE ZADACA IZ NACIONALNOG PROGRAMA**

Financiranje Nacionalnog programa odvijat će se na sljedeći način:

- izdvajanjem iz Državnog proračuna Republike Hrvatske za pojedina tijela državne uprave koja će predvidjeti u svojim proračunima određena sredstva vezana uz zadace iz Nacionalnog programa,
- sredstvima CARDS programa.

#### **I. FINANCIJSKA SREDSTAVA ZA PROVEDBU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠACA NA POZICIJAMA MINISTARSTVA GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA**

U Državnom proračunu RH za 2005. godinu koji se odnosi na Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva predviđeno je na poziciji 560054 – aktivnosti provedbe Nacionalnog programa iznos od 2.200.000,00 kuna, a za 2006. godinu iznos od 2.316.600,00 kn.

Ostala tijela državne uprave zadužena za pojedine zadace iz Nacionalnog programa predviđela su svoje financijske obveze kroz redovna proračunska sredstva za 2005. i 2006. godinu.

<b>2005.</b>	<b>2006.</b>
2.200.000,00	2.316.600,00

#### **II. SREDSTVA PREDVIĐENA CARDS PROGRAMOM**

Osim financijskih sredstava predviđenih Državnim proračunom, postoje i sredstva predviđena CARDS projektom ukupne vrijednosti 1.250.000 EUR-a, tj. 9.375.000,00 kuna.

Program CARDS obuhvaćena je:

1. tehnička pomoć MINGORP-u, Državnom inspektoratu i udrugama u iznosu od	950.000,00 EUR-a	7.125.000,00 kn
2. nabava opreme u iznosu od	100.000,00 EUR-a	750.000,00 kn
3. tehnička pomoć u sferi zaštite potrošača namijenjena udrugama za zaštitu potrošača u iznosu od	200.000,00 EUR-a	1.500.000,00 kn
<b>UKUPNO</b>	<b>1.250.000,00 EUR-a</b>	<b>9.375.000,00 kn</b>

#### **4. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINACIJSKIH SREDSTAVA ZA POTICANJE RAZVOJA I DJELOVANJA UDRUGA**

Financiranje razvoja i djelovanja udruga odvijat će se na sljedeći način: izdvajanjem iz državnog proračuna Republike Hrvatske, sredstvima CARDS programa i drugim izvorima financiranja.

##### **I. OKVIRNI GODIŠNJI TROŠKOVI ZA RAD SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠACA IZ DRŽAVNOG PRORACUNA**

<b>SAVJETOVALIŠTE</b>	<b>2005.</b>	<b>2006.</b>
Bruto plaća za jednog voditelja savjetovališta	96.000,00	96.000,00
Troškovi ureda (najamnina, telefon, web stranica, struja, voda, kancelarijski materijal)	80.000,00	80.000,00
Bruto plaća za tajnika	50.000,00	50.000,00
Honorari za vanjske suradnike	70.000,00	70.000,00
Putni troškovi	15.000,00	15.000,00
<b>UKUPNO:</b>	<b>311.000,00</b>	<b>311.000,00</b>

##### **II. BROJ SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠACA I OKVIRNI GODIŠNJI TROŠKOVI PO GODINAMA**

<b>GODINA</b>	<b>BROJ SAVJETOVALIŠTA</b>	<b>UKUPNE POTREBE GOD.</b>
2005.	3	933.000,00
2006.	4	1.244.000,00

## V. ZAKLJUCAK

Ovim Nacionalnim programom određeni su okviri prioriteta državne politike na području zaštite potrošača u naredne dvije godine kao jednog od uvjeta za punopravno članstvo u Europskoj uniji. Osiguranje primjerenog funkcioniranja tržišnog gospodarstva ovisit će o razvoju upravne infrastrukture kako bi se osigurao nadzor nad tržištem i provedba zakona na tom području. Razvitak otvorenog dijaloga svih interesnih skupina u hrvatskom društvu sa svrhom osiguranja jasnoće, konzistentnosti postupanja i razumijevanja u definiranju interesa potrošača na nacionalnoj razini cilj je Republike Hrvatske. On će se ostvariti daljnjim uskladenjem preuzetih obveza, vlastitih mogućnosti i nacionalnog interesa. Tako citav proces ovisi o spremnosti svih ključnih sektora od osposobljenosti državnih resora za proces prilagodbe standardima Europske unije preko obrazovanja ljudskih potencijala u državnoj upravi i pravosuđu do jedinstvene, kvalitetno osposobljene, osvještene i obaviještene javnosti.

Uspjeh provedbe ovog Nacionalnog programa, u prvom redu, ovisit će o spremnosti svih ključnih nositelja zaštite potrošača na izvršavanju utvrđenih zadataka i poštivanju navedenih rokova.