

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

**IZVJEŠĆE O PROVEDBI
NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA
ZA RAZDOBLJE 2009.-2012.**

Sadržaj:

1.	UVOD	3
2.	OSNOVA DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009.-2012. GODINE	4
3.	PRAVNI OKVIR SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ	5
4.	PODIZANJE JAVNE SVIJESTI O ZAŠTITI POTROŠAČA	9
5.	CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	14
6.	BESPLATNI TELEFON	18
7.	POTPORA DALJNJEM JAČANJU POTROŠAČKOG POKRETA U REPUBLICI HRVATSKOJ	20
7.1.	SAVJETOVALIŠTA ZA POTROŠAČE	20
7.2.	OSTALI PROJEKTI UDRUGA	25
8.	IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA	27
9.	NADZOR NAD TRŽIŠTEM	34
10.	OSTVARENE ZADAĆE PO PRIORITETNIM PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA	37
10.1.	JAVNE USLUGE	37
10.2.	ZDRAVSTVENE USLUGE	42
10.3.	SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE	44
10.4.	SIGURNOST PROIZVODA	51
10.4.1.	SLOBODA KRETANJA ROBA	55
10.4.2.	SLOBODA KRETANJA USLUGA	66
10.5.	TRGOVINA	68
10.5.1.	PROMET NEKRETNINAMA	72
10.5.2.	ELEKTRONIČKA TRGOVINA	75
10.6.	FINANCIJSKE USLUGE, OSIGURAVATELJSKE USLUGE I BANKARSTVO	78
10.7.	TURIZAM I UGOSTITELJSTVO	83
10.8.	JEDINICE LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE	83
11.	ZAKLJUČAK	84

1. UVOD

Područje zaštite potrošača dinamično je područje koje je potrebno kontinuirano pratiti i razvijati s ciljem izgradnje socijalno osjetljivog gospodarstva koje je sposobno konkurirati na međunarodnom tržištu.

Zaštita potrošača od javnog je interesa i osnovna je stečevina civilizacijskog i demokratskog društva. Kao takva u funkciji je osiguranja kvalitete života svih građana Republike Hrvatske.

U zahtjevnom procesu približavanja standardima Europske unije, Republika Hrvatska je prepoznala politiku zaštite potrošača kao jedno od prioriternih područja čiji je razvoj osnova gospodarskog razvoja zemlje i očuvanje socijalne stabilnosti.

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

Potrošač je danas regulator razvoja gospodarstva i na taj način direktno utječe na poslovnu politiku gospodarstvenika, potiče konkurentnost i stvara poticajno okruženje na tržištu.

Na području zaštite potrošača aktivnosti su usmjerene na stvaranje dobrog pravnog temelja za učinkovitu zaštitu potrošača a kao jednog od preduvjeta za funkcioniranje tržišnog gospodarstva. Moderno tržište bazirano je s jedne strane na konkurentnosti poduzetnika koji svoju poslovnu politiku usmjeravaju na visoki stupanj zaštite potrošača, a s druge strane u velikoj mjeri ovisi o visokom stupnju povjerenja i zadovoljstvu potrošača koji svojim povjerenjem nagrađuju one poduzetnike kod kojih su prepoznali kvalitetan i siguran proizvod kao i dobru poslovnu praksu.

Na pragu Europske unije, Hrvatska može reći da je njezin pravni sustav u najvećoj mjeri usklađen s pravnom stečevinom EU. Međutim, usklađenost na normativnoj razini nije dovoljna. Primjena pravne stečevine u praksi, naredni je korak koji je zasigurno teži od samog usuglašavanja normi.

Politika zaštite potrošača sveobuhvatna je politika koja se ostvaruje na različitim područjima društvenog života i to: educiranja, informiranja i savjetovanja potrošača, podizanja javne svijesti o važnosti zaštite potrošača, sigurnosti proizvoda, jačanja nadzora na tržištu, na razvoju izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, na području razvoja udruga za zaštitu potrošača itd. Sva su ta područja važna i nužna za izgradnju sustava i za punu afirmaciju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Sklapanjem sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju 2001. godine Hrvatska se opredijelila za europski put i europske standarde zaštite potrošača. Od 2001. godine počinje se s izgradnjom pravnog okvira za zaštitu potrošača, pa do danas, postigli su se značajni rezultati.

Usvojen je moderan zakonodavni okvir za zaštitu potrošača, ustrojena su državna i nevladina tijela zadužena za zaštitu prava potrošača, definirana je strategija zaštite potrošača, jednom riječju, izgrađena je ukupna infrastruktura potrebna za osiguranje učinkovite zaštite potrošača po modelu koji predviđa zakonodavstvo EU.

Međutim, time proces izgradnje hrvatskog sustava zaštite potrošača još uvijek nije završen. Iako se posljednjih desetak godina puno toga postiglo, potrebno je i u narednom razdoblju kontinuirano djelovati u cilju unapređenja politike zaštite potrošača.

2. OSNOVA DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U RAZDOBLJU 2009.-2012

Hrvatski sabor je 26. veljače 2010. godine donio Nacionalni program za zaštitu potrošača za razdoblje 2009.-2012. („Narodne novine“ broj 30/10) temeljem članka 121. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 79/07, 125/07 75/09; 79/09; 89/09; 133/09; 78/12).

Nacionalnim programom zaštite potrošača određuju se temelji politike zaštite potrošača te definiraju prioritetni poslovi na području zaštite potrošača koji će se financirati iz državnog proračuna Republike Hrvatske, a u cilju stalnog napretka kvalitete života svih građana, sukladno standardima zemalja Europske unije, a radi zaštite ekonomskih interesa te promicanja važnosti zdravlja i sigurnosti potrošača.

Ovim strateškim dokumentom određeni su glavni ciljevi potrošačke politike u Republici Hrvatskoj i to daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije, daljnje jačanje nadzora na tržištu, podizanje javne svijesti o zaštiti potrošača na području financijskih usluga, javnih usluga, zdravstvenih usluga i usluge elektroničkih medija, daljnji razvoj politike opće sigurnosti proizvoda, daljnji razvoj sustava izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova, daljnji razvoj sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj te potpora daljnjem jačanju potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj.

Zadaci utvrđene ovim Nacionalnim programom koje imaju prednost pri ostvarivanju politike zaštite potrošača jesu: potreba za daljnjim podizanjem javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj, javne usluge, zdravstvene usluge, sigurnost i kakvoća hrane, sigurnost proizvoda, trgovina, financijske usluge, osiguravajuće usluge i bankarstvo, turizam i ugostiteljstvo te promet nekretninama.

Za provedbu utvrđenih zadataka zaduženi su nositelji određeni Zakonom o zaštiti potrošača i navedenim Nacionalnim programom, a to su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, Državni inspektorat i ostala nadzorna tijela te udruge za zaštitu potrošača.

Kako bi se osiguralo što kvalitetnije provođenje politike zaštite potrošača uključena su i druga tijela i institucije kao što su: Ministarstvo financija, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Hrvatski zavod za norme, Hrvatska akreditacijska agencija, Hrvatska narodna banka, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, visokoobrazovne institucije, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca te druge stručne i znanstvene institucije.

Također Vlada Republike Hrvatske donijela je i dva dvogodišnja Akcijska plana kojima su detaljnije razrađene planirane aktivnosti i zadaće po svim prioritetnim područjima iz Nacionalnog programa zaštite potrošača za četverogodišnje razdoblje.

Temeljem članka 121. stavka 3. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 79/07, 125/07 75/09; 79/09; 89/09; 133/09; 78/12) Vlada Republike Hrvatske izvješćuje Hrvatski sabor o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača.

Ministarstvo gospodarstva, kao tijelo nadležno za poslove zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u suradnji s članovima Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača kao i ostalim nositeljima ove politike, izradilo je prijedlog Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012.

3. PRAVNI OKVIR SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača u lipnju 2003., Republika Hrvatska osigurala je svojim građanima primjerenu zaštitu njihovih prava i interesa prilikom kupnje proizvoda i usluga za osobne potrebe. Zakon o zaštiti potrošača jedan je od propisa kojim je započeo postupak implementacije standarda Europske unije iz područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu zaštite prava potrošača, tako i same edukacije i informiranja potrošača.

Donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača u srpnju 2007. godine, kao i njegovim izmjenama i dopunama iz lipnja 2009. godine i srpnja 2012. godine, hrvatsko zakonodavstvo uskladilo se s pravnom stečevinom iz ovog područja, a Republika Hrvatska je svojim građanima osigurala primjerenu zaštitu njihovih prava i interesa prilikom kupnje proizvoda i usluga za osobne potrebe.

Zakonom o zaštiti potrošača implementirane su slijedeće direktive i to:

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

8. Direktiva 98/27/EC Europskoga parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača.

Nadzor nad provedbom ovoga Zakona obavlja Državni inspektorat i nadležne inspekcije ministarstava u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

U veljači 2008. godine Vlada Republike Hrvatske donosi Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača kao svojeg savjetodavnog tijela.

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

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

Nadalje, u travnju 2010. ministar gospodarstva objavio je Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga kojim se detaljnije uređuje ovo područje na način da su taksativno određeni proizvodi za koje je obvezno navođenje cijene za jedinicu mjere kao i način isticanja maloprodajne cijene prilikom prodaje proizvoda i usluga.

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

Zakonom o nedopuštenom oglašavanju iz ožujka 2009. („Narodne novine“ broj 43/09) u potpunosti je implementirana Direktiva 2006/114/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. g. o zavaravajućem i usporednom oglašavanju.

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

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

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

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

Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda iz ožujka 2009. g. i njegovim izmjenama i dopunama iz prosinca 2010. g. u potpunosti su implementirane Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ), te Direktiva (87/357/EEZ) koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača (opasne imitacije).

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

U prosincu 2010. g. Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača („Narodne novine“ broj 5/11).

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

Predmetnom je uredbom određen Državni inspektorat kao kontaktna točka, a također su određena i kontaktna mjesta i to Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva), Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (sada Ministarstvo zdravlja), Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture (sada Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture), Ministarstvo financija – Carinska uprava, te područne jedinice Državnog inspektorata.

Ova Uredba stupa na snagu danom pristupa Republike Hrvatske u Europsku uniju.

Radi što učinkovitijeg provođenja nadzora nad tržištem u području sigurnosti proizvoda, u prosincu 2010. g. godine ministar gospodarstva objavio je ažurirani Popis hrvatskih normi u području opće sigurnosti proizvoda („Narodne novine“ broj 133/10).

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

Temeljem izmjena i dopuna Zakona o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“ broj 30/09, 139/10) iz prosinca 2010. godine ministar gospodarstva je u veljači 2011. godine donio Naredbu o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat i Naredbu o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ („Narodne novine“ broj 19/11), te izmjene istih, a kojima se produžilo njihovo važenje.

U srpnju 2012. godine donesen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača kojim se implementirala Direktiva 2008/122/EZ Europskoga parlamenta i

Vijeća od 14. siječnja 2009. godine o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni.

Naime, od donošenja Direktive 94/47/EZ na tržištu *timeshare*-a, ali i turističkih proizvoda dogodile su se značajne promjene. S jedne strane, povećan je broj specifičnih turističkih proizvoda koji su vrlo slični *timeshare*-u, kako po osnovnim karakteristikama, tako i po načinu nuđenja i prodaje, a koji nisu bili obuhvaćeni Direktivom 94/47/EZ.

S druge strane, objekt „klasičnog“ *timeshare*-a nekada su bile isključivo nekretnine, odnosno dijelovi nekretnina (apartmani, kuće za odmor, sobe, itd), dok danas objektom toga turističkog proizvoda, pored nekretnina, mogu biti i različite pokretne, poput jahti, brodova, *cruisera*, auto-karavana, itd.

Isto tako, u ovom su području postojale određene pravne praznine koje su znatno narušavale tržišno natjecanje i uzrokovala potrošačima ozbiljne probleme, čime se sprečavalo nesmetano funkcioniranje unutarnjega tržišta Europske unije.

Obzirom da je Direktiva 94/47/EZ bila direktiva minimalne usklađenosti, a što je utjecalo na značajne razlike u uređenju zaštite potrošača prilikom sklapanja *timeshare* ugovora u pojedinim državama članicama, u ovom je području bilo nužno usvojiti zajednička pravila te na taj način potaknuti veći rast i produktivnost u turizmu, a obzirom da ova grana postaje sve važnija u gospodarstvima država članica Europske unije.

Iako u Republici Hrvatskoj još uvijek nije u dovoljnoj mjeri razvijena ovakva poslovna djelatnost, implementacijom predmetne Direktive očekuje se intenziviranje ove djelatnosti, obzirom da je Republika Hrvatska turistička zemlja s velikim potencijalom koja teži dobrom pozicioniranju u svim vidovima turizma na europskom tržištu.

Nadalje, kroz ove izmjene i dopune bilo je potrebno urediti jedan od najučestalijih problema s kojim su se potrošači svakodnevno susretali a odnosi se na naplatu opomena za dospelja, a nenaplaćena potraživanja trgovaca.

Ekonomska kriza, recesija, visoka stopa nezaposlenosti i prezaduženosti imali su značajnog utjecaja na pravovremeno izvršavanje novčanih obveza potrošača. Veliki broj potrošača, ne svojom voljom, doveden je u situaciju da nije bio u mogućnosti na vrijeme ispoštovati sve svoje obveze. S druge strane, u nastojanju da naplate svoja potraživanja, kako bi osigurali neometano daljnje poslovanje, trgovci dostavljaju opomene potrošačima u kojima ih podsjećaju o potrebi podmirivanja dospjelih potraživanja.

Ovakva postupanja trgovaca ne bi bila sporna, da nisu prouzrokovala znatne dodatne troškove potrošačima te ih na taj način dodatno zadužili.

Veliki broj potrošača kroz svoje pritužbe, kao i udruge za zaštitu potrošača iskazivali su svoja nezadovoljstva ovakvim postupanjima trgovaca i tražili primjerenu zaštitu svojih prava.

Neujednačeni i ponekad vrlo visoki iznosi opomena od strane trgovaca prilikom naplate potraživanja doveli su do situacije da su potrošači osim postojećeg dugovanja i zateznih kamata bili opterećeni i iznosima opomena, a što je dodatno povećavalo njihovu zaduženost, a što je ukazivalo na nužnost uređenja ovoga područja.

Uzimajući u obzir tešku ekonomsku situaciju, te sagledavajući činjenicu da se dospjela potraživanja moraju naplatiti, izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača uređila se ova problematika na način da se trgovcima zabranilo naplaćivati opomene koje dostavljaju potrošačima radi naplate dospjelih novčanih potraživanja.

Ovakvim rješenjem nastojala se postići potrebna ravnoteža u smislu da trgovac ostvari naplatu svojih potraživanja, što je preduvjet za njegovo daljnje neometano poslovanje, ali bez dodatnog opterećivanja potrošača.

4. PODIZANJE JAVNE SVIJESTI O ZAŠTITI POTROŠAČA

Podizanje javne svijesti o zaštiti potrošačkih prava, edukacija i informiranje potrošača predstavlja jedan od temeljnih ciljeva politike zaštite potrošača, sukladno Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012.

Nakon uspješnog procesa usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije, aktivnosti na provedbi politike zaštite potrošača bile su usmjerene na kontinuirano educiranje i informiranje javnosti o svim relevantnim potrošačkim pitanjima, a kako bi potrošačima olakšali snalaženje u mnoštvu složenih propisa i omogućilo učinkovitije ostvarivanje njihovih prava.

Svjesni činjenice da su propisi kojima su implementirani europski standardi zaštite potrošača ponekad veoma složeni i potrošačima i trgovcima, intenzivnije se radilo na permanentnoj i kontinuiranoj edukaciji i informiranju svih dionika na tržištu, a Ministarstvo gospodarstva, kao resorno ministarstvo na području zaštite potrošača, većinu svojih aktivnosti usmjerilo je upravo na ostvarenje ovog važnog cilja u provedbi politike zaštite potrošača.

S tim u vezi, organiziran je čitav niz tematskih okruglih stolova i konferencija u cilju podizanja razine znanja ukupne javnosti o pojedinim potrošačkim pitanjima kao i sagledavanja problematika sa svih aspekata te pronalaženja odgovarajućih rješenja i unapređenja procedura.

Obzirom na sve veći broj korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga (mobilnih, internetskih i drugih), kao i kršenja njihovih potrošačkih prava, u rujnu 2010. g., organiziran je okrugli stol na temu zaštite potrošača korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga, a u svrhu podizanja javne svijesti o potrebi zaštite prava potrošača korisnika navedenih usluga, što je ujedno i jedan od temeljnih ciljeva Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012. godina.

U radu skupa sudjelovali su predstavnici nadležnih vladinih institucija u ovom području, predstavnici davatelja telekomunikacijskih usluga kao i predstavnici organizacija civilnog društva koji djeluju u području zaštite potrošača te su raspravljali o svojim iskustvima u rješavanju potrošačkih pritužbi pri korištenju ovih usluga. Usvojeni zaključci odnosili su se na potrebu da ugovori koje sklapaju potrošači trebaju biti jasniji i razumljiviji te da je nužno pravovremeno, transparentno i primjereno informiranje i educiranje potrošača od strane pružatelja usluga, o potrebi upućivanja potrošača na potrebu temeljitog čitanja ugovora prije potpisivanja te na učinkovitiji nadzor na tržištu.

Ova inicijativa trebala je potaknuti učinkovitije rješavanje potrošačkih upita pri korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga, pružanje potrošačima razumljivih uputa, pojednostavljivanje procedura, naročito pri sklapanju ugovora kako bi potrošači bolje razumijeli pojedine tarife, na temelju čega bi lakše izabrali davatelja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Okrugli stol na temu "Putevi iz zaduženja – savjetovanje dužnika i osobni stečaj" održan je u zajedničkoj organizaciji Ministarstva gospodarstva i Ureda Saveznog Ministarstva za rad, socijalne poslove i zaštitu potrošača pri Veleposlanstvu Republike Austrije u Zagrebu.

Uz sudjelovanje predstavnika nadležnih vladinih institucija, davatelja financijskih usluga kao i organizacija civilnog društva, zaključeno je da je potrebna učinkovitija prevencija prezaduženih građana, intenzivnije provođenje financijske pismenost kroz obrazovanje građana, kao i društveno odgovorno poslovanje bankarskog sektora te jačanje nadzora na tržištu financijskih usluga.

Kako je veliki broj potrošača tražio zaštitu svojih prava na području financijskih usluga organiziran je okrugli stol na temu „Zaštita potrošača i financijska pismenost za fer kreditiranje“, a s ciljem djelotvornije zaštite potrošača korisnika financijskih usluga. Naime, jedino dobro obaviješteni i financijski pismeni potrošači mogu donositi utemeljene odluke o financijskim planovima za sebe i svoje obitelji. Prije svega potrebno je razumjeti temeljna načela financijskog poslovanja i kreditiranja kako bi potrošači mogli procijeniti očekivane koristi i predvidjeti rizike koji prate svaki potencijalni kredit. Zbog nedovoljne osvještenosti o potrebi racionalnog raspolaganja osobnim financijama, potrošači u Republici Hrvatskoj sve su češće posezali za financijskim uslugama koje nisu u skladu sa njihovim mogućnostima.

Potrošači su vrlo često bili u neravnopravnom položaju u odnosu na pružatelje financijskih usluga, pa se financijska pismenost pokazala kao iznimno važna a kako bi potrošači postali ravnopravni partneri financijskih institucija.

Kako se tržište financijskih usluga dinamično razvijalo i svakodnevno potrošačima nudilo nove financijske proizvode i usluge, utvrđeno je da potrošači trebaju imati pravovremeno jasne, točne i razumljive informacije i to prije podizanja kredita ili poduzimanja nekog drugog novčanog ulaganja, kao i jednostavne i brze mehanizme za zaštitu njihovih potrošačkih prava. Zadovoljenje ovih uvjeta doprinosi osiguranju dugoročne financijske stabilnosti kako hrvatskih građana tako i finacijskog sustava u cjelosti.

Obzirom, da je u Republici Hrvatskoj blokiran iznimno velik broj računa građana, nametnula se potreba pokretanja rasprave između svih dionika koji sudjeluju u procesu prisilne naplate potraživanja od potrošača, kao i onih koji u okviru Općih uvjeta poslovanja svojih institucija naplaćuju opomene potrošačima, u iznosima koji su često viši i od samog duga.

Naime, činjenica je da sve više trgovaca, odnosno pružatelja usluga, provodi praksu ustupanja svojih potraživanja spram potrošača raznim agencijama za otkup potraživanja koje provode postupak naplate rezultiralo je visokim dodatnim troškovima na osnovni dug.

Slijedom navedenog održan je u listopadu 2011. godine u Ministarstvu gospodarstva, okrugli stol na temu: „Opomena – blokada računa - Kako izaći iz začaranog kruga?“ a na kojem su sudjelovali predstavnici nadležnih institucija Vlade Republike Hrvatske, akademske zajednice, financijskih institucija, trgovaca-pružatelja usluga, udruga za zaštitu potrošača, predstavnici odvjetničke i javnobilježničke komore kao i predstavnici medija.

Svi sudionici skupa konstatirali su da su građani nedovoljno informirani o posljedicama nepravovremenog plaćanja svojih dugovanja prema trgovcima, odnosno davateljima usluga.

Predstavnici udruga za zaštitu potrošača izrazili su nezadovoljstvo, vezano uz nepravilnosti pri dostavi obavijesti građanima o njihovim dugovanjima, što je često rezultiralo nepravovremenim podnošenjem prigovora na rješenja o ovrsi.

Također, učestali su problemi vezani uz opravdanost zaračunavanja troškova opomena te učestalost njihova slanja potrošačima od strane javnih poduzeća i banaka, izravno ili zastupljenih putem specijaliziranih agencija za naplatu potraživanja ili odvjetnika.

Doneseni zaključci ukazuju na potrebu informiranja potrošača već pri sklapanju ugovora, te pružanju informacija o svim postupcima i troškovima koje će potrošač snositi u slučaju nepravovremenog plaćanja dospjelih obveza. Nadalje, potrebno je preispitati zakonsko utemeljenje i opravdanost visine naknade vezano uz slanje opomena kao i učestalost njihova slanja, a ukoliko takva regulativa u pojedinom sektoru ne postoji, potrebno ju je uspostaviti. Također, u bankarskom sektoru je nužno ojačati ulogu regulatora Hrvatske narodne banke radi uspostave standardiziranih načina obavješćavanja potrošača o dospjelim obvezama, učestalosti slanja opomena kao i utvrđivanja stvarnih troškova koji pritom nastaju.

Svjetski dan prava potrošača svake godine 15. ožujka aktualizira raspravu o pitanjima i problemima vezanim uz područje zaštite potrošača. Tim povodom u Republici Hrvatskoj svake godine organizira se konferencija na nacionalnoj, regionalnoj odnosno lokalnoj razini. Regionalna konferencija održana 2010. godine na temu "Razmjena iskustava u području zaštite potrošača – dosadašnja praksa i buduće smjernice" imala je za cilj unapređenje znanja država regije o postignutim rezultatima u području zaštite potrošača, poticanje razmjene iskustava, unapređenje suradnje u ovom području te

određivanje budućih smjernica razvoja. Zemlje sudionice bile su Bosna i Hercegovina, Kosovo, Makedonija, Slovenija i Srbija.

2011. godine konferencija je organizirana u suorganizaciji Ministarstva gospodarstva s Hrvatskom gospodarskom komorom i Hrvatskom obrtničkom komorom i udrugama za zaštitu potrošača, a na kojoj se pokušalo ukazati na važnost edukacije i informiranja trgovaca i potrošača s posebnim naglaskom na reklamacijski postupak, pitanjem s kojim su se potrošači vrlo često obraćali za savjet i zaštitu svojih prava.

2012. godine na konferenciji u organizaciji Ministarstva gospodarstva, Državnog inspektorata, Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore, a uz sudjelovanje predstavnika carinske uprave, trgovačkih društava i obrtnika te laboratorija koji provode ispitivanja sigurnosti proizvoda kao i predstavnika akademske zajednice i predstavnika udruga za zaštitu potrošača pokušali su se dati odgovori na pitanja: „Da li su proizvodi koje kupuju naši potrošači sigurni? Što učiniti kako bi zaštitili krajnjeg korisnika od proizvoda koji ne zadovoljavaju sigurnosne standarde? Kako se provode propisi u području sigurnosti proizvoda usklađeni s direktivama Europske unije?“

Hrvatski mediji na državnoj i lokalnoj razini također su uvelike doprinijeli informiranju javnosti o važnosti zaštite potrošača. O problematici zaštite potrošača redovito su dnevno i tjedno izvještavali u informativnim i tematskim emisijama. Specijalizirana emisija »Potrošački kod« uspjela je svojim zanimljivim potrošačkim temama svrnuti pozornost javnosti na aktualne probleme s kojima se potrošači svakodnevno susreću i time direktno utjecati na podizanje razine javne svijesti o potrebi zaštite potrošača.

U proteklom razdoblju, kako bi se doprinijelo što većoj informiranosti i educiranosti te općem znanju o potrošačkim pravima, provodila se edukacija učenika nastavnčkog osoblja u školskim i predškolskim ustanovama, tiskani su edukativni materijali te su se provodile tematske medijske kampanje.

U suradnji sa oglašivačem „24 sata“ tijekom 2011. i 2012. godine, provodila se javna kampanja putem koje je izvršena promocija besplatnog telefona za potrošače 0800 400 408, banerima i PR člancima na „24sata.hr“ i „Pametnakuna.hr“, Fiksni boks za pitanja i odgovore na web stranici „Pametnakuna.hr“ – Vi pitate - Ministarstvo odgovara, objava različitih informativnih oglasa kao i provođenje ankete među potrošačima na web stranici „Pametnakuna.hr.“

Sve ove aktivnosti doprinjele su da su potrošači danas puno svjesniji u ostvarivanju svojih potrošačkih prava. Provedena anketa o razini javne svijesti potrošača ukazuje da je u posljednjih nekoliko godina u Republici Hrvatskoj došlo do porasta razine javne svijesti o zaštiti potrošača.

U 2011. godini na anketno pitanje: „Da li, kao potrošač, uspijevate ostvariti svoja prava?“ većina anketiranih 65% je odgovorilo da ne uspijeva ostvariti svoja potrošačka prava, dok 15% njih misli da uspijevaju. Vrijedi istaknuti da 20% ispitanika ne zna odgovor na to pitanje, što ukazuje na neinformiranost potrošača.

Dakle, očito je da ispitanici misle da se njihova potrošačka prava ne poštuju i da ih ne mogu ostvariti, puno manji postotak je onih koji misle suprotno, no tu nismo sigurni da li je riječ o „borcima“ za prava ili osobama koje su uporne u svojim nastojanjima da ostvare pravo ili jednostavno nisu imali ili percipirali neka loša iskustva.

Na anketno pitanje „Osjećate li se dovoljno informirani o svojim potrošačkim pravima?“ velika većina osoba koje su pristupile anketi 94% ne osjeća se dovoljno informirano o

svojim potrošačkim pravima, tek se vrlo mali postotak 6% osjeća informirano. Ako pogledamo rezultate iz perspektive prvog pitanja, kada je većina ispitanih odgovorila da ne uspijeva ostvariti svoja prava, može se pretpostaviti da ta nemogućnost proizlazi iz neinformiranosti.

Većina anketiranih, 71% o svojim bi se potrošačkim pravima informirala putem interneta, čime se internet kod populacije koja ga koristi nameće kao glavni medij za informiranje o potrošačkim pravima.

Nadležne institucije bi bile izvor informacija za 21% ispitanih dok samo 8% smatra da im prijatelji ili poznanici posjeduju dovoljno znanja ili iskustva o potrošačkim pravima.

Nadalje, velika većina ispitanika 96% smatra kako bi u medijima trebalo biti više informacija o potrošačkim pravima. Dok iznimno malen postotak smatra kako ta tema nije dovoljno zanimljiva, ili je dovoljno informacija u medijima već prisutno. Iz ovog pitanja se da iščitati kako je potrošačka tematika ispitanicima zanimljiva, ali i da su informacije, koje se o potrošačkim pravima prezentiraju u medijima nedovoljne.

Na anketno pitanje „Ugovore koji su sklopljeni izvan prostorija trgovaca, možete, bez objašnjenja, raskinuti u roku od 14 dana“ nešto manje od polovice osoba koje su pristupile anketi upoznato je sa ovim potrošačkim pravom, a četvrtina anketiranih je mislila kako nemaju pravo raskinuti ugovor sklopljen izvan prostorija trgovca, a u roku od 14 dana. Možemo zaključiti kako je 49% anketiranih koji su odgovorili „točno“ iznimno visok postotak, a kako se anketa provodila putem internet portala „Pametna kuna“, možemo pretpostaviti da je za povećanu informiranost o konkretnom potrošačkom pravu zaslužan kontinuitet informiranja upravo kroz ovaj portal.

U 2012. godini na anketno pitanje: „Da li, kao potrošač, uspijevate ostvariti svoja prava?“ većina anketiranih 63% je odgovorila da ne uspijeva ostvariti svoja potrošačka prava, dok 19% njih misli da uspijevaju.

Dakle, očito je da i dalje ispitanici misle da se njihova potrošačka prava ne poštuju i da ih ne mogu ostvariti, dok je puno manji postotak onih koji misle suprotno.

Na anketno pitanje „Osjećate li se dovoljno informirani o svojim potrošačkim pravima?“, u 2012. godini dobiveni su jednaki rezultati kao u prethodnoj godini, 94% ne osjeća se dovoljno informirano o svojim potrošačkim pravima.

Na anketno pitanje „U medijima bi trebalo biti čim više informacija o potrošačkim pravima?“, velika većina anketiranih 96% slaže se s tvrdnjom kako je u medijima potrebno više informacija o potrošačkim pravima, 2% anketiranih nije zainteresirano za navedenu tematiku, dok ostatak 2% smatra kako je u medijima prisutno dovoljno informacija o tematici potrošačkih prava.

Iz ovog pitanja je, kao i prethodne godine, moguće iščitati kako je potrošačka tematika ispitanicima vrlo zanimljiva, ali i da su informacije, koje se o potrošačkim pravima prezentiraju u medijima – još uvijek nedovoljne.

I u 2012. godini većina anketiranih 65% o svojim bi se potrošačkim pravima informirala putem Interneta, što ukazuje na činjenicu da je Internet kod populacije koja ga koristi glavni medij za informiranje o potrošačkim pravima.

Nadležne institucije bi bile izvor informacija za 26% ispitanih dok samo 9% smatra da im prijatelji ili poznanici posjeduju dovoljno znanja ili iskustva o potrošačkim pravima.

Na anketno pitanje „Ugovore koji su sklopljeni izvan prostorija trgovaca, možete, bez objašnjenja, raskinuti u roku od 14 dana“, 46% osoba koje su pristupile anketi upoznato je sa ovim potrošačkim pravom, a 28% anketiranih je mislilo kako nemaju pravo raskinuti ugovor sklopljen izvan prostorija trgovca u roku od 14 dana, dok 26%

anketiranih nije znalo odgovor na anketno pitanje. Možemo zaključiti kako je 46% anketiranih koji su odgovorili „točno“ visok postotak, ali kako je i dalje potrebno provoditi edukaciju potrošača kako bi se povećala informiranost o konkretnom potrošačkom pravu.

Edukacija potrošača trebala bi podići razinu njihova znanja o pravima potrošača i motivirati ih na mijenjanje navika i bolje prepoznavanje potrošačkih prava i obveza na tržištu roba i usluga. Slijedom gore navedenog, aktivnosti proteklih godina bile su usmjerene na kreiranje i unapređivanje različitih alata koji potrošaču omogućuju edukaciju i jednostavnije ostvarivanje svojih potrošačkih prava.

5. CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

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

Ovaj sustav omogućio je viši stupanj suradnje između Ministarstva gospodarstva kao nositelja zakonodavnih aktivnosti u području zaštite potrošača, Državnog inspektorata kao nadležnog provedbenog tijela i Savjetovališta za zaštitu potrošača, čija je osnovna uloga pružanje savjeta i pomoći potrošačima pri rješavanju njihovih problema s trgovcima.

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

Radi što bolje informiranosti potrošača, unutar CISZP-a dizajnirana je i WEB stranica na kojoj su prezentirani sadržaji iz područja zaštite potrošača i to: aktualna događanja na tržištu, zakonodavstvo, projekti namijenjeni udrugama ili drugim nositeljima politike zaštite potrošača, informacije vezane uz savjetovanje i edukaciju potrošača, kao i korisni linkovi koji potrošače upućuju na nadležna tijela u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji. Stranica je dio postojeće Web stranice Ministarstva gospodarstva.

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

Radi iskazanih potreba, u sustav se uključuje sve više tijela koja rješavaju zaprimljene upite potrošača, stoga je neophodno osigurati stabilnost, raspoloživost i pouzdanost rada ovog sustava što će u konačnici rezultirati učinkovitom zaštitom potrošačkih prava.

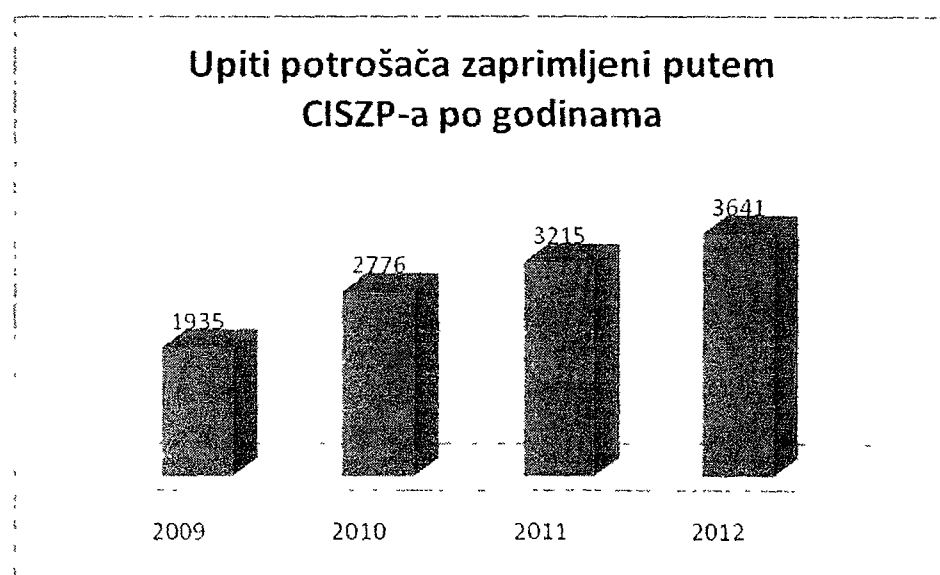
Krajem 2010. godine, istekom tadašnjeg ugovora o održavanju sustava, Ministarstvo gospodarstva je bilo u obvezi sklopiti novi ugovor kojim bi se omogućilo kvalitetno i učinkovito održavanje CISZP-a.

Proveden je postupak javne nabave te je u otvorenom postupku, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva) sklopilo sa tvrtkom COMBIS, dana 22. kolovoza 2011., Okvirni sporazum za nabavu usluge održavanja i razvoja Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača na četiri godine.

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

CISZP obuhvaća veliku bazu strukturiranih podataka, ne samo o statusu žalbi potrošača, već omogućava i grupiranje te filtriranje podataka za potrebne analize na ovom području.

Sustav je u funkciji od ožujka 2008. godine i do sada je u sustav zaprimljeno preko 11 000 različitih upita i prijava potrošača s vidljivim trendom godišnjeg porasta.



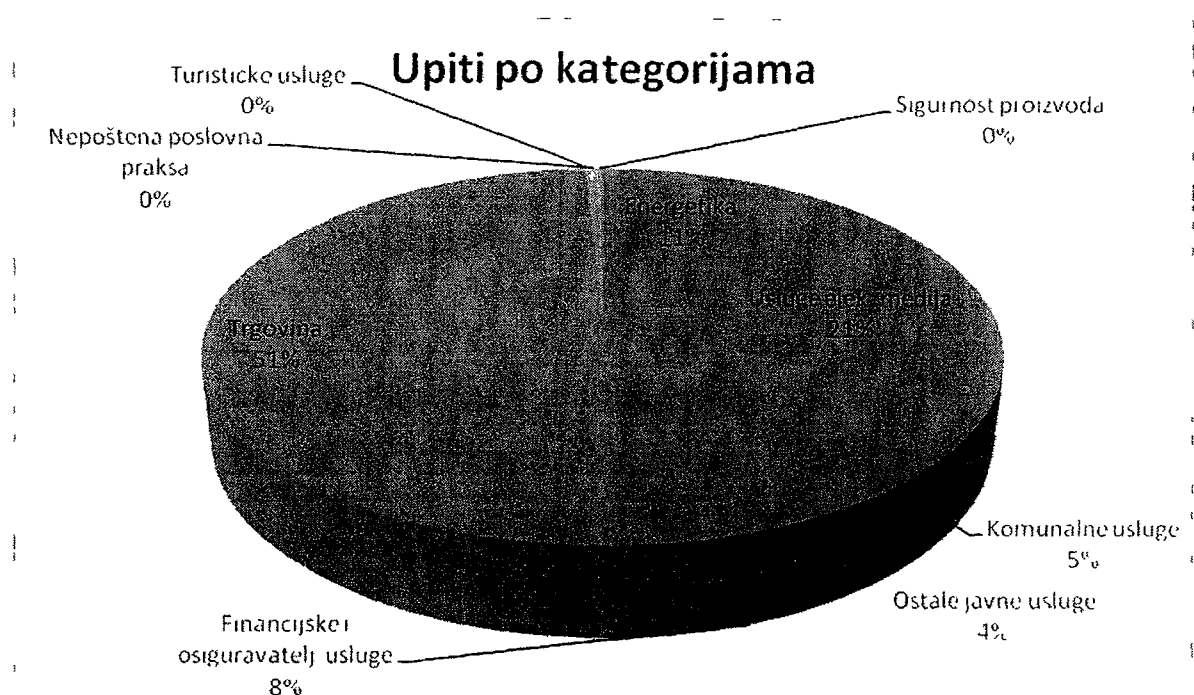
Razvojem CISZP-a, tijekom 2009. i 2010. godine, postignuta je visoka razina funkcionalnosti što je rezultiralo zaprimanjem 3215 upita potrošača u 2011. godini putem ovog sustava, odnosno 3641 upit u 2012. godini.

Najčešći upiti i pritužbe potrošača u 2010. godini odnosili su se na usluge elektroničkih medija, područje energetike, odnosno električne energije, područje financijskih i osiguravateljskih usluga, odnosno bankarstva te tumačenje i primjenu Zakona o zaštiti potrošača u pogledu isticanja cijena, reklamacija, te ostalih odredbi Zakona koja uređuju prava potrošača.

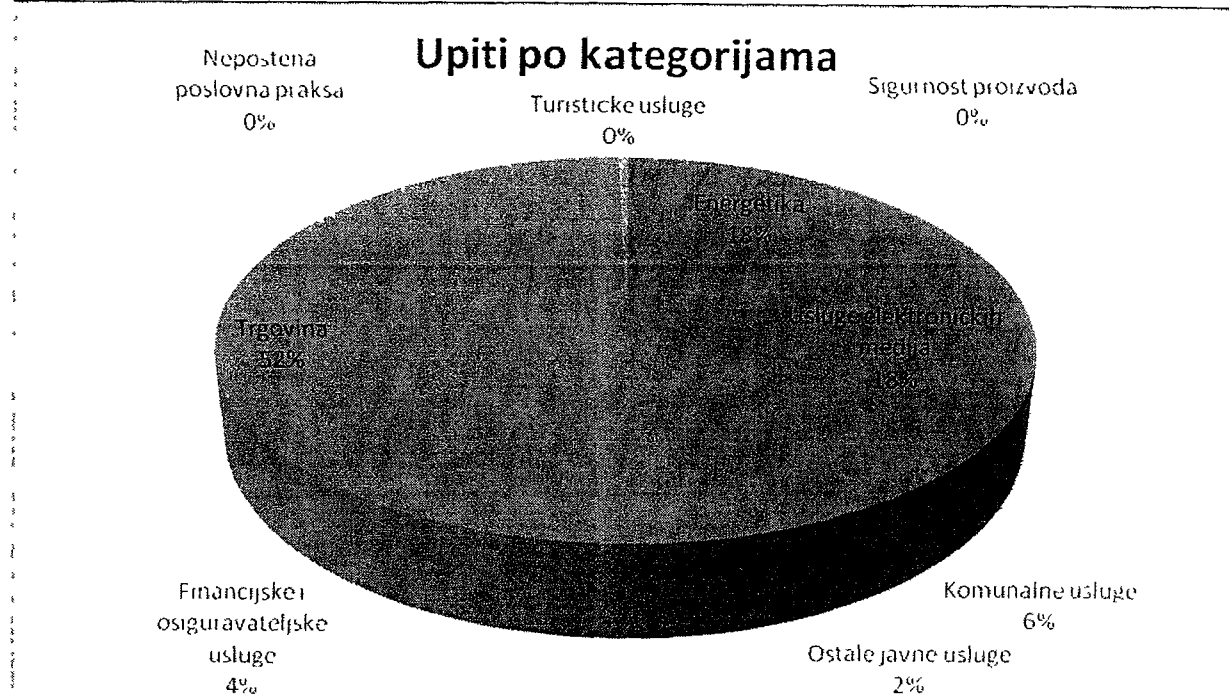
Najveći broj upita potrošača u 2011. godini odnosio se na područje trgovine i to 51%, usluga elektroničkih medija 21%, energetike 11%, te na financijske i osiguravateljske usluge 8%.

Najveći broj upita potrošača u 2012. godini odnosio se na područje trgovine i to 52%, usluga elektroničkih medija 18%, energetike 18%, te na komunalne usluge 6%.

Upiti po kategorijama zaprimljeni putem CISZP-a u 2011. godini.



Upiti po kategorijama zaprimljeni putem CISZP-a u 2012. godini:



6. BESPLATNI TELEFON

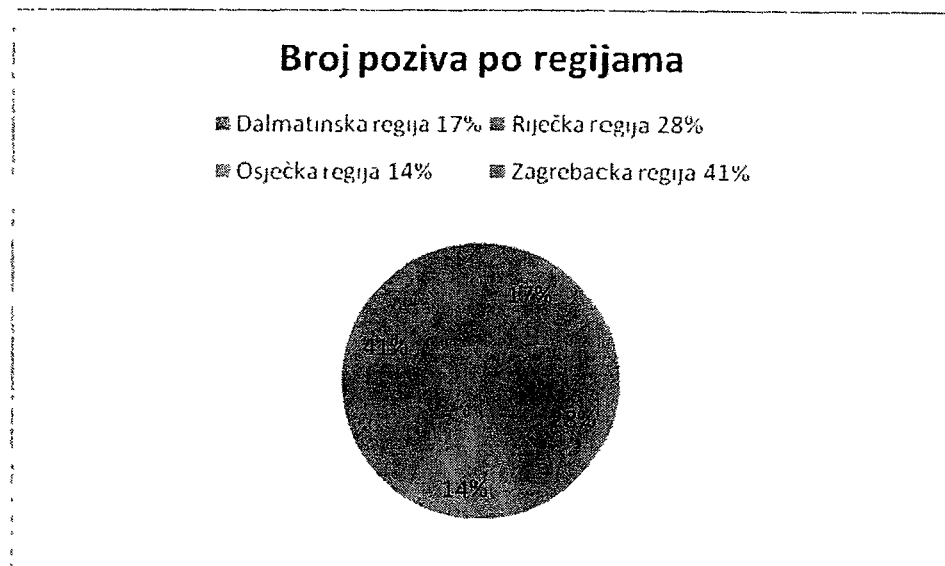
Ministarstvo gospodarstva uspostavilo je besplatnu telefonsku liniju za savjetovanje potrošača, sa ciljem jačanja javne svijesti potrošača i provedbe zadaće iz Nacionalnog programa za zaštitu potrošača donesenog za razdoblje 2009. - 2012.

Tako, od prosinca 2010. godine potrošač može zatražiti savjet putem besplatnog broja 0800-400-408, svakog utorka i četvrtka, od 10 do 12 sati.

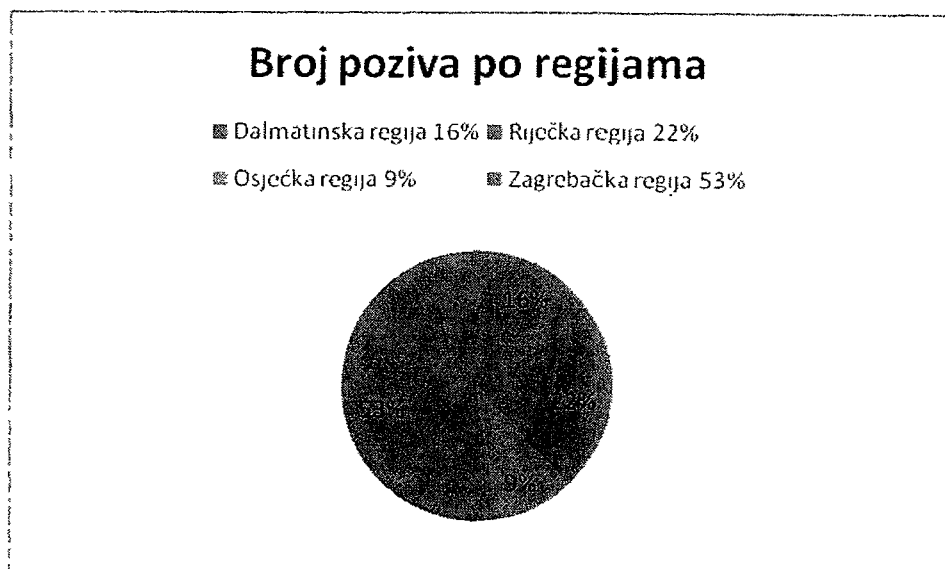
U 2011. godini odgovoreno je na 453 poziva potrošača putem besplatnog telefona, dok je u 2012. godini odgovoreno na 772 poziva potrošača.



Broj poziva po regijama u 2011. godini:



Broj poziva po regijama u 2012. godini:



Porast broja upita potrošača putem besplatnog telefona ukazuje na daljnju potrebu osmišljavanja korisnih alata i mehanizama za jednostavniju i bržu komunikaciju potrošača s nadležnim tijelima, a koji na jednostavan način omogućavaju informiranje i edukaciju potrošača o njihovim pravima. Iskustva stečena radom na besplatnom telefonu ukazuju na iznimnu zahvalnost potrošača što im je omogućen ovakav vid komunikacije putem kojeg se mogu pravovremeno i brzo savjetovati o svojim problemima koje imaju na tržištu.

7. POTPORA DALJNJEM JAČANJU POTROŠAČKOG POKRETA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Edukacija i informiranje potrošača provodila se i u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača. Stoga su se svake godine raspisivali natječaji, a na temelju kojih se iz proračunskih sredstava osiguravala financijska potpora za provođenje projekata udruga za zaštitu potrošača.

Iako su se sredstva iz Državnog proračuna Republike Hrvatske za ovu namjenu smanjivala razmjerno financijskoj situaciji u kojoj se zemlja nalazi, Ministarstvo je uspijelo osiguravati za ovu aktivnost financijska sredstva u iznosu od 1 550 000,00 kn, a što je omogućavalo kontinuirano financiranje 4 regionalna savjetovaništa u Zagrebu, Splitu, Osijeku i Puli, kao i provođenje projekta „Informiranje i edukacija potrošača“.

Potrebno je napomenuti da se kroz ovu institucionalnu financijsku potporu kontinuirano osiguravalo stalno zapošljavanje 9 djelatnika iz nevladinog sektora.

Temeljem aktivnosti određenih Nacionalnim programom za zaštitu potrošača za razdoblje 2009.-2012. godine, Ministarstvo gospodarstva provodilo je vrlo intenzivnu suradnju s nevladinim sektorom kao jednim od dionika u provedbi potrošačke politike kroz projekt »Savjetovanje potrošača«, a kojeg provode udruge za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli.

7.1. SAVJETOVALIŠTA ZA POTROŠAČE

Temeljem provedenog natječaja za projekt „Savjetovanja potrošača“ za period 2010.-2012. godine, u 2010., 2011. i 2012. godini zaključili su se godišnji ugovori o dodjeli financijskih sredstava za sufinanciranje rada savjetovaništa sa udrugama koje su zadovoljile kriterije iz javnog natječaja, a kako bi se omogućila konkretna pomoć potrošačima u rješavanju problema s trgovcima. Ministarstvo je zaključilo ugovore sa udrugom „Potrošački forum“ Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, Osijek, za Savjetovanište u Osijeku - Osječka regija (Osječko-baranjska županija, Sisačko-moslavačka županija, Bjelovarsko-bilogorska županija, Virovitičko-podravska županija, Požeško-slavonska županija, Brodsko-posavska županija, Vukovarsko-srijemska županija), kojoj je dodijeljena financijska potpora u iznosu od 315.000,00 kn; udrugom „Potrošač“ Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske za Savjetovanište u Zagrebu – Zagrebačka regija (Grad Zagreb, Zagrebačka županija Krapinsko-zagorska županija, Karlovačka županija, Varaždinska županija, Koprivničko-križevačka županija i Međimurska županija), kojem je dodijeljena financijska potpora u iznosu od 420.000,00 kn; udrugom Društvo za zaštitu potrošača Istre, Pula, za Savjetovanište u Puli – Riječka regija (Primorsko-goranska županija, Ličko-senjska županija i Istarska županija), kojem je dodijeljena financijska potpora u iznosu od 245.000,00 kn te udrugom Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, Split, Iločka 6 – za Savjetovanište u Splitu – Dalmatinska regija (Zadarska županija, Šibensko-kninska županija, Splitsko-dalmatinska županija, Dubrovačko-neretvanska županija), kojoj je dodijeljena financijska potpora u iznosu od 320.000,00 kn.

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

Savjetovališta za zaštitu potrošača uključena su u Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP), a putem kojeg se zaprimaju upiti i pružaju savjeti potrošačima.

U svakom Savjetovalištu zaposlene su 2 osobe; voditelj i tajnik Savjetovališta, osim u savjetovalištu Zagreb gdje je zaposlena još jedna osoba u svojstvu savjetnika u savjetovalištu.

Savjetovališta se još uvijek nisu specijalizirala za određena područja, već su kombiniranog tipa što znači da se obrađuju uglavnom svi upiti potrošača pristigli u savjetovalište (osobnim dolaskom, poštom, elektroničkom poštom, telefonom) bez obzira na područje na koje se odnose.

Savjetovališta za potrošače Ministarstvu gospodarstva, podnose kvartalna kao i godišnja financijska i radna izvješća o svom radu.

Nadzor nad radom Savjetovališta provodi Ministarstvo gospodarstva i Državna revizija, a u kvalitativnom smislu i Vladin ured za udruge. Krajem 2008. godine predstavnici Ministarstva izvršili su nadzor nad radom sva četiri savjetovališta, te je ustanovljeno da je potrebno izvršiti standardizaciju načina njihova rada i to na način da se ujednače obrasci za upite i odgovore potrošačima po pojedinim područjima, propisi, evidencije, dokumentacija i statistika savjetovališta, te sadržajno usklade financijska i radna izvješća.

Za poslove savjetovanja potrošača u Državnom proračunu RH za 2010. godinu bilo je osigurano ukupno 1.300.000,00 kn, što je za cca 2,2% manje nego u 2009. godini, iz razloga ukupnog reduciranja sredstava tijelima državne uprave. Temeljem ugovora, sredstva za rad savjetovališta isplaćena su jednokratno.

U 2011. godini u Državnom proračunu osigurano je ukupno 1.300.000,00 kn za poslove savjetovanja potrošača. Savjetovalištima za zaštitu potrošača temeljem ugovora isplaćena su financijska sredstva za rad savjetovališta u dva obroka (2x po 650.000,00 kn).

U 2012. godini u Državnom proračunu osigurano je ukupno 1.300.000,00 kn za poslove savjetovanja potrošača. Prvi obrok financijskih sredstava isplaćen je Savjetovalištima za zaštitu potrošača temeljem ugovora u iznosu od 650.000,00 kn, dok je drugi obrok, u istom iznosu, isplaćen u prosincu 2012. godine.

iznosi u kn	2009.	2010.	2011.	2012.
Savjetovalište u Zagrebu	422.000,00	420.000,00	420.000,00	420.000,00
Savjetovalište u Splitu	326.000,00	320.000,00	320.000,00	320.000,00
Savjetovalište u Osijeku	320.000,00	315.000,00	315.000,00	315.000,00
Savjetovalište u Puli	261.000,00	245.000,00	245.000,00	245.000,00
U k u p n o :	1.329.000,00	1.300.000,00	1.300.000,00	1.300.000,00

Broj pruženih savjeta potrošačima u savjetovalištima pri udrugama za zaštitu potrošača u razdoblju *siječanj-prosinac 2009.*

Savjetovalište	Javne usluge	Trgovina	Financijske usluge	Ostalo	Ukupno I-XII 2009.
SPLIT	1.375	1.031	118	898	3.422
ZAGREB	1.837	4.100	114	3.222	9.273
OSIJEK	1.074	1.178	173	777	3.202
PULA	563	826	50	1.133	2.572
Ukupno	4.849	7.135	455	6.030	18.469

Broj pruženih savjeta potrošačima u savjetovalištima pri udrugama za zaštitu potrošača u razdoblju *siječanj-prosinac 2010.*

Savjetovalište	Javne sluge	Trgovina	Financij. usluge	Ostalo	Ukupno I.-XII.2010.
SPLIT	1.360	1.433	166	1.767	4.726
ZAGREB	1.479	1.880	132	3.446	6.937
OSIJEK	1.054	1.176	136	1.026	3.392
PULA	1.444	1.609	211	1.438	4.702
Ukupno:	5.337	6.098	645	7.677	19.757

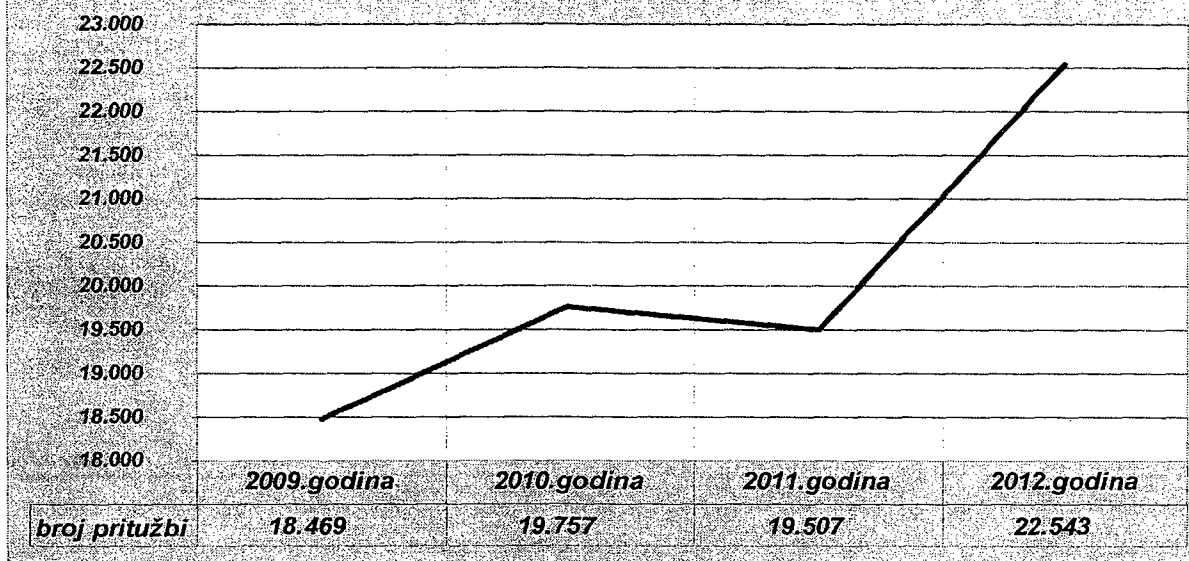
Broj pruženih savjeta potrošačima u savjetovalištima pri udrugama za zaštitu potrošača u razdoblju *siječanj-prosinac 2011.*

Savjetovalište	Javne sluge	Trgovina	Financij. usluge	Ostalo	Ukupno I.-XII.2011.
SPLIT	2.036	535	175	826	3.572
ZAGREB	1.944	2.021	2.473	2.226	8.664
OSIJEK	1.700	1.044	324	318	3.386
PULA	1.365	1.467	294	759	3.885
Ukupno:	7.045	5.067	3.266	4.129	19.507

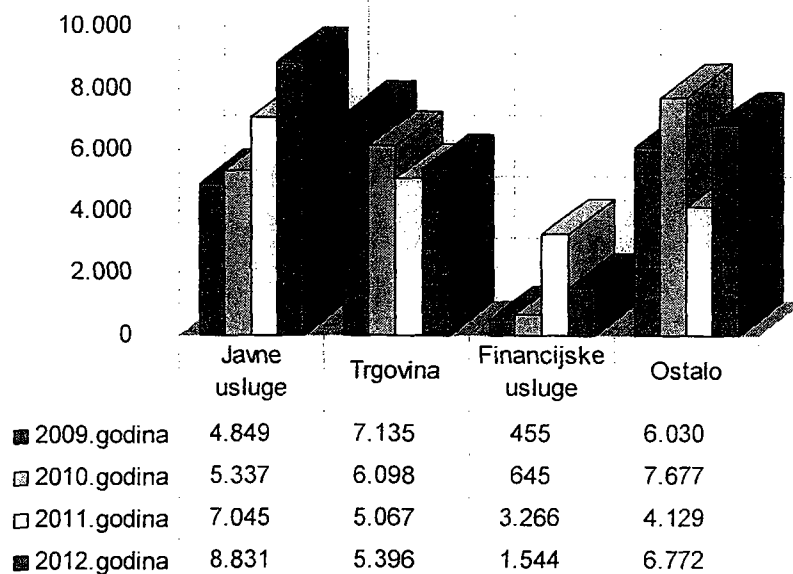
Broj pruženih savjeta potrošačima u savjetovalištima pri udrugama za zaštitu potrošača u razdoblju *siječanj-prosinac 2012.*

Savjetovalište	Javne usluge	Trgovina	Financij. usluge	Ostalo	Ukupno I.-XII.2012.
SPLIT	2.832	556	187	1.045	4.620
ZAGREB	2.154	2.148	388	4.626	9.316
OSIJEK	2.633	1.165	518	241	4.557
PULA	1.212	1.527	451	860	4.050
UKUPNO:	8.831	5.396	1.544	6.772	22.543

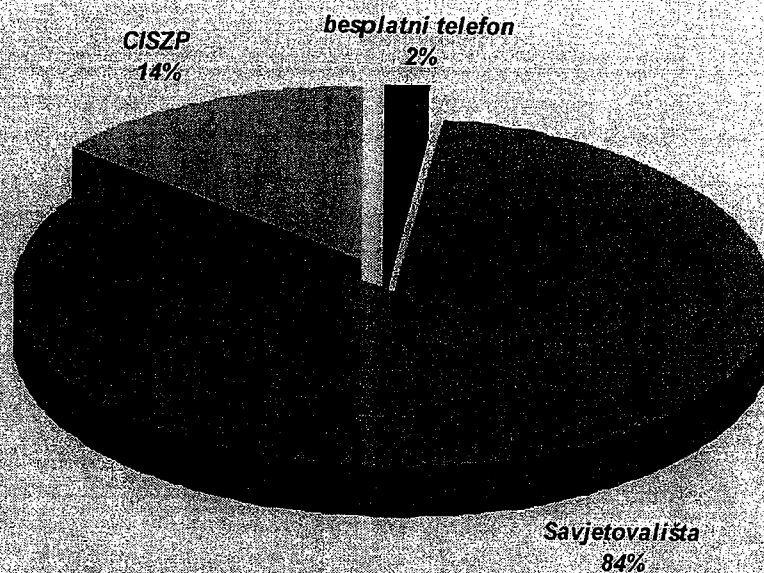
**KRETANJE BROJA PRUŽENIH SAVJETA
u Savjetovalištim za potrošače
od 2009 - 2012.godine**



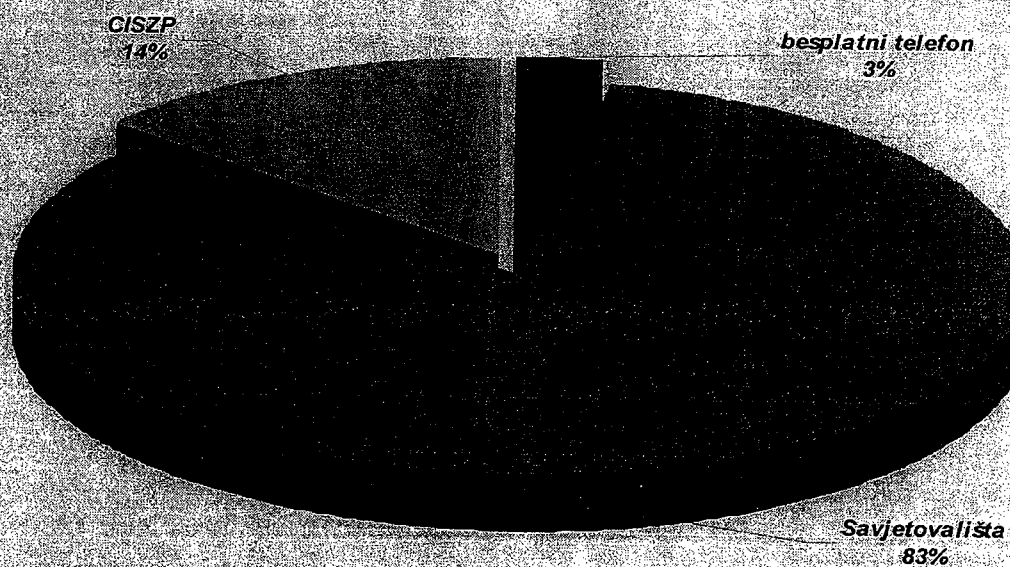
**STRUKTURA PRUŽENIH SAVJETA
u Savjetovalištim za potrošače u periodu od 2009 - 2012 godine**



**STRUKTURA UKUPNO PRUŽENIH SAVJETA POTROŠAČIMA u
2011.godini**



**STRUKTURA UKUPNO PRUŽENIH SAVJETA POTROŠAČIMA
u 2012.godini**



7.2. OSTALI PROJEKTI UDRUGA

Edukacija i informiranje potrošača provodila se i u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, kroz projekt »Informiranje i edukacija potrošača«.

2009. GODINA – PROJEKT „INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA“

Za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2009. godini, a sukladno kriterijima iz Natječaja, financijska potpora u ukupnom iznosu od 200.000,00 kn dodijeljena je udrugama Centar za edukaciju i informiranje potrošača Bilje, za projekt: „Moje pravo na izbor“ u iznosu 60.000,00 kn; „Potrošač“ Društvo za zaštitu potrošača Istre, Pula, za projekt „Otpad stvaraju ljudi, a ne „kvadrati“ u iznosu od 20.000,00 kn; Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, Split, za projekt „Javne usluge – distribucija i opskrba električnom energijom“ u iznosu od 70.000,00 kn te Centru za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“ Vinkovci, u iznosu od 50.000,00 kn za sufinanciranje projekta „Znanjem do svojih prava u korištenju plina i dimnjačarskih usluga“ a koji se provodio u partnerstvu sa nadležnim tijelima lokalne samouprave Vukovarsko-srijemske županije.

2010. GODINA – PROJEKT „INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA“

U okviru raspoloživih sredstava za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2010. godini, a sukladno kriterijima iz Natječaja (Jutarnji list, Poslovni dnevnik, web stranica MINGORP-a od 20.7.2010.), predviđena je financijska potpora za provedbu projekata u ukupnom iznosu od 250.000,00 kn. Donijeta je Odluka ministra o dodjeli financijske potpore udrugama za zaštitu potrošača koje su ispunile kriterije iz Natječaja. Za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2010. godini, a sukladno kriterijima iz Natječaja, financijska potpora u ukupnom iznosu od 187.500,00 kuna dodijeljena je udrugama: Centar za edukaciju i informiranje potrošača Bilje, za projekt: „Dječje pravo na izbor“ u iznosu od 70.000,00 kn; Savezu udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, Split, za projekt „Moja energija, moja briga“ – informiranje i edukacija građana o štednji energije u kućanstvu bez dodatnih troškova u iznosu od 62.000,00 kn te Udruzi za zaštitu potrošača Grada Samobora, Samobor, za projekt „Jačanje svijesti potrošača o pravima potrošača uz podučavanje temeljnih vještina u zaštiti prava“ u iznosu od 55.500,00 kn.

2011. GODINA – PROJEKT „INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA“

U okviru raspoloživih sredstava za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2011. godini, a sukladno kriterijima iz Natječaja (Vjesnik od 23. svibnja 2011. i web stranica MINGORP-a), predviđena je financijska potpora za provedbu projekata u ukupnom iznosu od 250.000,00 kn.

Za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2011. godini, a sukladno kriterijima iz Natječaja gdje je jedan od uvjeta bio da se projekt mora provoditi u suradnji s najmanje 2 udruge koje aktivno djeluju u području zaštite potrošača, financijska

potpora u ukupnom iznosu od 114.124,45 kuna dodjeljena je sljedećim udrugama za zaštitu potrošača: Centar za edukaciju i informiranje potrošača Bilje, za projekt: „Zaštita potrošača korisnika financijskih usluga“ u iznosu od 63.576,00 kn. Projekt se provodio u suradnji sa Savezom udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, iz Splita; Hrvatskom udrugom za zaštitu potrošača, iz Zagreba i Udrugom za zaštitu prava potrošača „Zadarski potrošač“ iz Zadra.; Udrugom za zaštitu potrošača Karlovačke županije „KORANA“, iz Karlovca za projekt: „JA NEPISMEN(A)? KAJ GOD!“ u iznosu od 50.548,45 kn. Projekt se provodio u suradnji s udrugom „POTROŠAČ“ društvo za zaštitu potrošača Hrvatske, iz Zagreba i „Mrežnica“ udruga za zaštitu potrošača grada Duga Resa.

2012. GODINA – PROJEKT „INFORMIRANJE I EDUKACIJA POTROŠAČA“

Za projekt „Informiranje i edukacija potrošača u 2012. godini, sukladno Natječaju, financijske potpore dodjeljene su udrugama za provođenje projekata informiranja i edukacije potrošača u području: financijskih usluga (osobne financije, potrošački krediti, hipotekarni krediti, bankovni računi, usluge platnog prometa, životno osiguranje, mirovinski fondovi) i javnih usluga (opskrba domaćinstva električnom energijom, plinom, toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja, održavanje čistoće te elektroničke komunikacije), a što je vezano za provedbu mjera iz zakona, nacionalnih strategija, programa i planova koji uređuju područje zaštite potrošača.

Za provedbu projekata informiranja i edukacije potrošača u 2012. godini, sukladno kriterijima iz Natječaja, odobrene su 4 financijske potpore u ukupnom iznosu od 203.856,04 kuna, koje su dodijeljene sljedećim udrugama za zaštitu potrošača:

1. „Potrošački forum“ udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, Osijek, za projekt: „Kredit i osobne financije“ u iznosu od 61.568,12 kn;
2. „Centar za edukaciju i informiranje potrošača“, Bilje, za projekt: „Online učionica“ u iznosu od 57.583,55 kn;
3. „KORANA“ – Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca, Karlovac, za projekt: „Bit ću financijaš“ u iznosu od 43.701,80 kn;
4. „Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske“, Split, Iločka 6, za projekt: „Hoću znati obračunati“ u iznosu od 41.002,57 kn

8. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

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

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

Razvoj izvansudskih načina rješavanja sporova, u skladu s načelima koja jamče njihovu kvalitetu usluge, pravo su i obveza nadležnih državnih tijela, subjekata koji pružaju usluge izvansudskog načina rješavanja sporova, te profesionalnih i interesnih udruga trgovaca.

Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine po prvi puta se uređuje izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj na način da se ti postupci provode pri Sudu časti Hrvatske gospodarske komore i Sudu časti Hrvatske obrtničke komore kao i pred centrima za mirenje, a sufinanciraju se iz Državnog proračuna.

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača iz srpnja 2009. godine izmijenjen je članak 130. Zakona na način da je propisano da se u slučaju spora između potrošača i trgovca, može podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje nekom od centara za mirenje. Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine bila su predviđena samo tri centra za mirenje i to Centar za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore i Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca.

Međutim, obzirom da se iskazao interes i drugih centara za mirenje koji bi također provodili postupak mirenja u okviru izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova, Zakonom je propisano da će, na temelju javnog natječaja, ministar nadležan za poslove zaštite potrošača donijeti odluku o financijskoj potpori izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova pred centrima za mirenje.

Posljedično, osim Zakona o zaštiti potrošača čitav niz sektorskih propisa primjerice Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o elektroničkom novcu, Zakon o osiguranju, Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o platnom prometu također upućuju na rješavanje potrošačkih sporova izvansudskim putem.

Zakonom o potrošačkom kreditiranju iz lipnja 2009. (»Narodne novine« broj 75/09, 112/12) regulirano je izvansudsko rješavanje sporova između potrošača i vjerovnika, na način da se, u slučaju spora između vjerovnika i potrošača, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore a koji se provodi sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore. Osim inicijative od strane državnih tijela u skorije vrijeme poslovni sektor također prepoznaje važnost ovakvih načina rješavanja potrošačkih sporova, pa su tako u siječnju 2011. godine Hrvatska udruga poslodavaca (HUP) i Hrvatska udruga banaka (HUB) osnovale Centar za mirenje u bankarstvu pri Centru za mirenje HUP-a. Ovo je prvi specijalizirani Centar za mirenje u

Hrvatskoj. Osnovan je na inicijativu samih banaka koje svojim klijentima, građanima i poslovnim subjektima, nude novi oblik suradnje.

Iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući pravni okvir za provedbu izvansudskog načina rješavanja potrošačkih sporova, čime se potrošačima omogućuje lakši „pristup pravdi“, potrošači još uvijek nisu prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova. S malim brojem postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova susreću se i zemlje članice, iako imaju razvijenije sustave i dužu tradiciju izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

Tako su tijekom zadnje tri godine u organizaciji Hrvatske obrtničke komore održane tri međunarodne konferencije na temu izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova (2010.g. pod pokroviteljstvom Vijeća Europe–Odbora za učinkovitost pravosuđa (CEPEJ) te Ministarstva gospodarstva RH i Ministarstva pravosuđa RH sa 180 sudionika a kojom je obilježeno i 10 godina djelovanja Suda časti HOK-a, 2011.g. pod pokroviteljstvom Vlade RH i supokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva RH i Ministarstva pravosuđa RH sa više od 150 sudionika, te 2012.g. pod pokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva RH, Ministarstva pravosuđa RH i Ministarstva poduzetništva i obrta RH uz partnerstvo Veleučilišta Vern' te uz sudjelovanje više od 160 sudionika, sve tri uz sudjelovanje stranih i domaćih predavača stručnjaka za ARS) a čiji je cilj bio podizanje svijesti opće i stručne javnosti o mogućnostima koje u Hrvatskoj postoje za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova kao i upoznavanje s dobrim praksama zemalja članica koje imaju dužu tradiciju i dobra iskustva u ovom području.

Sud časti pri HGK

Sud časti pri HGK začetnik je rješavanja potrošačkih sporova izvan postupaka koje provode redovni sudovi, a što je prepoznato od strane zakonodavca te je 2007. godine Zakonom o zaštiti potrošača, koji izrijekom uvodi izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, propisano da potrošači svoje sporove s trgovcima, a koji nastanu zbog povrede dobrih poslovnih običaja, mogu rješavati i pred ovim sudom. Navedena zakonska odredba je pridonijela značaju Suda časti i omogućila da ovaj sud kroz svoje daljnje djelovanje pridonosi razvoju politike zaštite potrošača te alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj. U tu svrhu Sud poduzima sve aktivnosti kako bi u prvostupanjskom i drugostupanjskom postupku osigurao brz, učinkovit i pravičan način rješavanja sporova koji nastaju između potrošača i trgovaca. Ovo s ciljem što bržeg ostvarivanja prava u interesu potrošača, poštujući pritom načelo nezavisnosti i nepristranosti te ekonomičnosti, koje ima za cilj da se u potrošačkom sporu donese pravilna odluka sa što manjim troškovima za stranke i druge sudionike u postupku. Transparentnost u radu i organiziranju Suda, kao tijela ovlaštenog za izvansudsko rješavanje sporova, jamči potrošaču prethodno poznavanje pravila i tijeka postupanja, bitnih karakteristika takvog rješavanja sporova kao i troškova postupka.

Obzirom na kontinuirani priliv prijava potrošača i njihovo rješavanje kroz više od dva desetljeća, Sud časti pri HGK stekao je vrijedno i bogato iskustvo u rješavanju potrošačkih sporova, a kroz donošenje nepristranih, objektivnih i transparentnih prvostupanjskih i drugostupanjskih odluka, izgradio je i bogatu sudsku praksu. Kroz prethodni postupak mirenja, koji ovaj Sud uspješno provodi od 2000. godine, strankama je omogućeno da zaključenjem nagodbe, koja je prema Ovršnom zakonu ovršna

isprava, i u postupku pred ovim Sudom ostvare svoja imovinsko pravna potraživanja. Valja istaći da Sud časti može odlučivati i u slučajevima kada su povrijeđena pravila morala, odnosno dobri poslovni običaji i u odnosu na potrošače koji nisu državljani Republike Hrvatske, odnosno pravne osobe koje nemaju sjedište u RH.

Zadaća Suda časti pri HGK nije samo zaštita potrošača i sprječavanje kršenja potrošačkih prava. Naime, Sud djeluje i s ciljem jačanja poslovne discipline gospodarskih subjekata, ukazivanja na dužnost poštivanja propisa, ali i nužnost savjesnog i poštenog ponašanja članica u obavljanju njihovih djelatnosti. Kroz praksu ovoga suda ustanovljuju se i dobivaju potvrdu dobri poslovni običaji te izriču sankcije za ponašanja za koja sud ocijeni da su nepoštena, nemoralna, društveno štetna i neprihvatljiva.

Sud vodi i registar mjera društvene stege koje su pravomoćno izrečene članicama HGK u potrošačkim ili trgovačkim sporovima. Temeljem navedenog registra Sud izdaje i uvjerenja o neizricanju mjera, kao dokaz dobrog ugleda članica. Prema dosadašnjoj praksi takva su uvjerenja izdana u svrhu sudjelovanja članica na javnim natječajima, u svrhu izdavanja ili produljivanja licencije za obavljanje cestovnog prijevoza putnika i tereta u cestovnom prometu, obavljanje auto taxi službe.

Sukladno naprijed navedenom, rad Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u razdoblju od 2009. do 2012. godine odvijao se u okviru zakonom propisane nadležnosti te u skladu s aktivnostima koje su za Sud, između ostalog, bile predviđene i Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012. godina. Aktivnosti predviđene Nacionalnim programom Sud je u cijelosti realizirao.

Centar za mirenje pri HGK

Poticanje korištenja alternativnih načina rješavanja potrošačkih sporova u skladu je s europskom tradicijom i praksom sadržanom, između ostalog, u preporukama Vijeća Europe i direktivama Europske unije.

U Europskoj uniji se sve veća pažnja poklanja efikasnijoj zaštiti slabijih ugovornih strana, pa je tako i u Republici Hrvatskoj intencija da potrošački sporovi za potrošača budu uz minimalne troškove ili besplatni.

Prednost izvansudskog rješavanja sporova za potrošača i trgovca je u tome što je takav postupak puno brži, jednostavniji, neformalniji i jeftiniji od sudskog postupka. Na taj se način potrošaču pruža mogućnost da brže i jeftinije dobije pravnu zaštitu, a u isto vrijeme se rasterećuju redovni sudovi.

Osnovni cilj u postupku rješavanja potrošačkog spora je sklapanje nagodbe između trgovca i potrošača, odnosno postizanje zadovoljavajućeg rješenja za obje stranke u postupku.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred centrima za mirenje ima svojstvo ovršne isprave.

Sredstva za troškove postupaka pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore osiguravaju se u državnom proračunu.

Iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući okvir za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, potrošači još uvijek nisu prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova. U cilju podizanja javne svijesti kao i informiranja potrošača o prednostima ovakvog načina rješavanja potrošačkih sporova, u RH se kontinuirano održavaju konferencije, predavanja i seminari vezani uz navedenu problematiku.

Ministarstvo pravosuđa bilo je nosioc projekta PHARE 2005 – Jačanje mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova, koji je počeo 2008. godine i završio 2009. godine, u sklopu kojeg su održani informativni seminari o prednostima postupka mirenja u svim regijama RH. Educirano je i oko 150 novih izmiritelja s područja cijele Hrvatske koji svojim radom doprinose popularizaciji ovog oblika rješavanja sporova.

Budući da izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova nije ni u Europskoj uniji dovoljno razvijeno, Europska komisija priprema prijedlog direktive o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, koja bi trebala urediti i unaprijediti ovaj način rješavanja sporova.

Sud časti HOK-a i Centar za mirenje pri HOK-u

S obzirom da su od siječnja 2008.g. započete aktivnosti na Phare projektu 2005 – "Jačanje mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova", kojeg je nositelj Ministarstvo Pravosuđa RH, a HOK-je zajedno sa HUP-om i HGK partner, najveći dio rada Centra za mirenje odnosi se upravo na aktivnosti Projekta. Aktivnosti vezane za projekt Phare trajale su do kraja 2009.g. i izrazito su intenzivirane u posljednjem kvartalu. Tijekom cijelog projekta, aktivnosti su bile usmjerene na razvoj izvan sudske medijacije i time povećanje korištenja usluga Centra od strane članova HOK-a. Posebno su značajni treninzi za nove izmiritelje koji su pohađali predstavnici Komorskog sustava s područja cijele Hrvatske, te obrtnici i novinari.

Ako se želi povećati alternativno rješavanje sporova u potrošačkim predmetima pred Sudom časti HOK-a smatramo da bi bilo nužno pojačati aktivnosti svih dionika uključenih u zaštitu potrošača, pa tako udruga za zaštitu potrošača, savjetovišta, Ministarstva i ostalih na promociji ovog načina rješavanja sporova. U ostvarenju tog cilja između ostalog bilo bi potrebno provesti i dodatnu edukaciju svih uključenih dionika.

Ovo tim više imajući u vidu da sud većinu predmeta, kako je rečeno, koji su upućeni na meritorno odlučivanje riješi nagodbom (25%). Ovi podaci upućuju nedvojbeno na zaključak da ovakav način alternativnog rješavanja potrošačkih sporova treba podržati, posebno uspoređujući tako visok postotak nagodbi pred komorskim sudovima časti kojim se rješava materijalno pravni zahtjev potrošača, sa dugotrajnošću i troškovima postupaka pred redovnim sudovima te postotkom nagodbi u samo 2-3-% predmeta. Ni broj nagodbi u postupku sudskog mirenja (koje nisu nužno u potrošačkim predmetima), u odnosu na ukupan broj predmeta, ne može se ocijeniti zadovoljavajućim.

Potrebno je napomenuti da ovaj način rješavanja potrošačkih sporova vrlo pristupačan potrošačima jer je transparentan, besplatan, izrađeni su vrlo jednostavni obrasci, nije potrebno sudjelovanje odvjetnika u postupku, dok se postupak provodi na području cijele Hrvatske, u svim županijama, sve kako se za potrošače ne bi izazvali dodatni

troškovi, i što je najvažnije, glavni cilj postupka je sklapanje nagodbe kroz koju potrošač rješava svoj materijalno pravni zahtjev.

Većina predmeta koji se rješavaju pred Sudom časti HOK-a mogu doći na rješavanje pred redovni sud, te se kroz rad Suda časti HOK-a dodatno rasterećuje pravosuđe. Isto tako redovni sudovi nerijetko traže radi provođenja sudskog postupka službenim putem dostavu cjelokupnog spisa Suda časti HOK-a što potvrđuje važnost i stručnost takvog načina alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Hrvatskoj uz napomenu da su predsjednici prvostupanjskih i drugostupanjskih vijeća Suda časti HOK-a uglavnom suci redovnih sudova.

No međutim, za razvoj izvansudskog mirenja potrebna je podrška i poticaj Vlade RH kroz konkretne aktivnosti, a posebno jedinstvenom potporom pravosudnih tijela i pravosudnih dužnosnika te odvjetnika. Na isto upućuju i zaključci stručnih skupova o medijaciji u Europi, kao i iskustva EU zemalja sa najboljom iskustvima na tom području kao na primjer Nizozemska i Ujedinjeno Kraljevstvo.

Sud časti ima značajnu ulogu u zaštiti digniteta hrvatskog obrta i potrošača, koji kao nedržavni sud sudi članicama HOK-a radi povrede trgovačkih i poslovnih običaja u obavljanju obrta, preuzetih obveza prema naučnicima na naukovanju, prava članova Komore, statuta i drugih akata Komore i područnih obrtničkih komora te udruženja obrtnika i drugo. Djeluje u cijelom komorskom sustavu putem 20 područnih obrtničkih komora i 117 udruženja obrtnika te su djelatnici u cijelom sustavu educirani za rad sa predmetima suda. Na takav način potrošačima je izvansudsko rješavanje sporova u odnosu na obrtnike omogućeno na području cijele Hrvatske, što svakako smanjuje troškove i utječe na dostupnost ove usluge svim potrošačima.

Sud časti HOK-a djeluje od 2000.g. sa izuzetnim rezultatima jer većinu sporova potrošača riješi nagodbom i to u prosječnoj visini od 25% u potrošačkim sporovima u tom razdoblju od 13 godina te ukupno u visini od 31% za sve vrste sporova. Nagodba pred Sudom časti je ovršna isprava temeljem Ovršnog zakona. Iako se većina nagodbi ispuni dobrovoljno, ovršnost nagodbi za potrošače je izuzetno važna jer im u slučaju neispunjenja nagodbe omogućava ovrhu bez daljnjeg sudskog postupka i novih troškova.

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Sudu časti Hrvatske obrtničke komore obuhvaća redovan rad po prijavama potrošača, odgovore na upite potrošača, edukaciju sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, izrada i objava Zbirke pravomoćnih odluka Suda Časti Hrvatske obrtničke komore te vođenje Registra sudskih mjera i izvršenje sudskih mjera.

Izuzetno velik i značajan dio aktivnosti vezan za izvansudsko rješavanje sporova i rad Suda časti HOK-a i Centra za mirenje pri HOK-u kroz cijelo razdoblje odnosio se na podizanje svijesti o potrošačkim pravima putem glasila Komore Obrtničkih novina, objavljivanjem članaka iz područja prava zaštite potrošača te objavom presuda Suda časti, s napomenom da se iste novine distribuiraju na adrese svih članova Hrvatske obrtničke komore (više od 85.000 članova), a što se smatra izuzetno velikim doprinosom podizanju svijesti o potrošačkim pravima među svim svojim članovima.

Osim Obrtničkih novina Komora komunicira sa svojim članovima i općom javnosti, znači i potrošačima i putem svoje web stranice na kojoj se isto tako objavljuju presude Suda časti.

Centar za mirenje djeluje od 2004.g. te se očituje nužnost izgradnje sustava medijacije u Hrvatskoj (kao što je izgrađen sustav djelovanja Suda časti), za koje se Hrvatska obrtnička komora trajno zalaže kroz sve aktivnosti a s ciljem povećanja broja predmeta u rješavanju.

Provedeno je stručno usavršavanje i obrazovanje djelatnika Suda časti i Centra za mirenje HOK-a kroz sudjelovanje na stručnim skupovima iz područja medijacije od 2009.-2011. godine u organizaciji međunarodne udruge pravnika – Forum centra za mirenje, MP Republike Slovenije, Europske mreže medijatora (EMNI) te edukacija u sklopu projekta Phare 2005 za trenera medijatora kao i na treningu u suradnji HOK-a i EU Law zaklade iz Velike Britanije.

Isto tako, provodila se edukacija sudaca Suda časti imenovanih u mandatnom razdoblju 2008.-2012. g. S obzirom da su u 2008.g. provedeni izbori za Sud časti te su imenovani novi suci za prvostupanijska i drugostupanijska vijeća, pojačane su aktivnosti od strane tajništva Suda i predsjednika Suda na upoznavanju novoimenovanih sudaca (sudaca profesionalaca, obrtnika i predstavnika potrošača) sa radom Suda s obzirom da je većini članova vijeća ovo prvi mandat. Isto je provedeno sa ciljem osiguranja kontinuiteta zakonitog i stručnog rada Suda.

Postupak pred sudovima časti provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima je propisano da su u vijećima tih sudova osim nezavisnih pravnih stručnjaka ravnopravno zastupljeni predstavnici trgovaca i potrošača.

Mirenje pred centrima za mirenje provodi se sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore, Pravilniku o mirenju Hrvatske obrtničke komore, te Pravilniku o mirenju Hrvatske udruge poslodavaca.

Visina naknada, nagrada i ostalih troškova mirenja i ovih postupaka utvrđuje se posebnom Odlukom o troškovima mirenja u potrošačkim sporovima, odnosno u postupcima pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Sudom časti Hrvatske obrtničke komore koju donose navedene komore i udruge uz suglasnost nadležnog ministra.

Nagodba koja se sklopi pred Sudom časti pri HGK-a i Sudom časti HOK-a ima svojstvo ovršne isprave na temelju Ovršnog zakona.

Ukoliko ne dođe do postizanja nagodbe, a u postupku pred Sudom časti pri HGK se utvrdi odgovornost trgovca za kršenje prava potrošača, tada se isti sankcionira opomenom, javnom objavom presude na Skupštini, u tisku i na Web-stranici HGK, a čime se pridonosi edukaciji, prevenciji, te podizanju svijesti kako se takve povrede ne bi više činile.

Pred Sudom časti HOK-a još se izriču i mjera zabrane obavljanja djelatnosti na određeno vrijeme te mjera: Prijedlog za oduzimanje obrtnice na temelju koje obrt prestaje po sili zakona na vrijeme izrečeno presudom. Ove dvije posljednje mjere Suda časti HOK-a su izrazito stroge, s obzirom da sankcioniraju ponašanje trgovca za

povredu prava potrošača na način da mu u potpunosti onemogućuju obavljanje djelatnosti u kojoj je povreda počinjena ili čak svih djelatnosti s kojima se bavio.

Pri komorama i HUP-u djeluju i centri za mirenje koji isto tako rješavaju sporove između trgovaca i potrošača samo za razliku od postupka pred sudovima časti, ovaj je postupak dobrovoljan i u potpunosti je usmjeren na sklapanje nagodbe među strankama u sporu. Ako ne dođe do sklapanja nagodbe pred centrima za mirenje potrošač može potražiti zaštitu svojih prava na redovnom sudu.

HUP je jedan od začetnika ideje mirenja u Hrvatskoj. Prvi projekt financiran od strane Europske unije proveden u Hrvatskoj u svrhe implementacije mirenja kao načina alternativnog rješavanja sporova u Hrvatskoj, predložen je i kreiran od strane HUP-a i HOK-a. HUP kao asocijacija okuplja preko 6.000 članova, poslodavaca iz realnog sektora, koji svakodnevno ostvaruju kontakte s potrošačima i kao takvi nužno trebaju biti dio procesa njihova informiranja i zaštite, koja je u konačnici i njihov interes.

Radi otklanjanja eventualnih dvojbi bitno je napomenuti da je HUP-ov Centar za mirenje otvoren svim poslovnim subjektima, dakle ne samo članicama HUP-a, kao i potrošačima.

U svrhu promicanja mirenja u potrošačkim sporovima uspostavljena je kvalitetna suradnja s potrošačkim udrugama.

Iz istog razloga je u svim prethodno definiranim aktima HUP pozicioniran kao centar podrške mirenju u Hrvatskoj, dio kojeg je i mirenje u potrošačkim sporovima.

Centar za mirenje u bankarstvu, koji je uspostavljen u okviru HUP-ova Centra za mirenje, mjesto je kompetentne podrške bankama i njihovim klijentima u tome procesu, a svojim konceptom i načinom rada otvara prostor specijalizaciji izvansudskih centara za mirenje kao nužnoj pretpostavci za daljnje faze razvoja i implementacije mirenja u Hrvatskoj.

Za sporove banaka s klijentima fizičkim osobama, temeljem suradnje HUP-a i HUB-a u promotivnom razdoblju tijekom 2011. godine osigurana je besplatna usluga za građane. Uz to je bitno naglasiti da je Centar pod jednakim uvjetima otvoren svim zainteresiranim strankama, fizičkim i pravnim osobama, neovisno o članstvu u HUB-u i HUP-u. Tijekom 2011. godine Centar je zaprimio ukupno 117 predmeta u bankarskim sporovima.

Vezano uz rješavanje sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga kao i svih sporova financijskih i kreditnih institucija potrebno je istaknuti da HUB aktivno potiče korištenje alternativnog rješavanja sporova, posebice mirenja, kako unutar financijskog sektora, tako i prema svim zainteresiranim javnostima.

HUB upućuje potrošače kako da se i kome obrate, ovisno o pitanju, te daje odgovore u ime sektora na pitanja od šireg interesa javnosti.

U listopadu 2010. HUB je organizirao skup za miritelje i banke o postupcima mirenja te je početkom 2011. počeo s radom, u suradnji s HUP-om, Centar za mirenje u bankarstvu.

Obzirom da izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova još uvijek nije dovoljno razvijeno ni u Europskoj uniji, Europska komisija je fazi izrade prijedloga dviju direktiva o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova, a koje bi trebale urediti i ujednačiti

praksu zemalja članica pri rješavanju izvansudskih potrošačkih sporova uključujući i rješavanje potrošačkih sporova putem interneta za prekograničnu kupovinu.

9. NADZOR NAD TRŽIŠTEM

Inspekcijski nadzor nad provođenjem Zakona o zaštiti potrošača obavljaju gospodarski inspektori Državnog inspektorata uz koordinaciju Odjela zaštite ekonomskih interesa potrošača ustrojenog u sjedištu Državnog inspektorata.

Odjel zaštite ekonomskih interesa potrošača obavlja inspekcijske i druge poslove koji se odnose na primjenu i provođenje zakona i drugih propisa u području zaštite potrošača pri prodaji proizvoda i pružanja usluga, pružanju javnih usluga i usluga potrošačkog kreditiranja, te na primjenu propisa koji se odnose na označavanje i pakiranje proizvoda, cijenu proizvoda i usluga, kao i dostupnost isprava koje moraju imati proizvodi u prometu te na druge oblike obilježavanja proizvoda prema posebnim propisima. Odjel također obavlja poslove koordinacije s drugim javnopravnim tijelima odgovornim za nadzor nad provedbom propisa kojima se uređuje zaštita potrošača u vezi s funkcioniranjem Jedinственог ureda za vezu u području prekograničnih prekršaja te poslove u vezi s Centralnim informacijskim sustavom za zaštitu potrošača (CISZP).

Djelovanje Državnog inspektorata je usklađeno s najboljom praksom Europske unije te se kontinuirano provodi usavršavanje inspektora, kako bi ih se pripremilo za postupke nadzora nad tržištem kad RH postane članica EU.

U razdoblju 2009.-2012. godine Gospodarski inspektori Državnog inspektorata, između ostalog, nadzirali su primjenu Zakona o zaštiti potrošača kao i drugih propisa kojima se štite ekonomski interesi potrošača, posebno odredbi kojima su propisane:

- obveze trgovca prilikom prodaje proizvoda i usluga,
- uvjeti prodaje proizvoda i pružanja usluga,
- isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga,
- obavijest o proizvodu,
- akcijska prodaja, sniženje, rasprodaja i prodaja proizvoda s greškom,
- javne usluge koje se pružaju potrošačima,
- ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija trgovca i ugovori sklopljeni na daljinu,
- potrošački zajmovi.

Također je obavljan nadzor nad provedbom zakona i propisa kojima su propisani opći sigurnosni zahtjevi za proizvode.

Tako je u periodu od 01.01.2009. do 30.06.2012. godine ukupno obavljeno 118.923 kontrole primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača, od čega je 105.607 redovnih kontrola, 3.562 kontrole po ciljanim akcijama, te 9.754 kontrole temeljem prijave potrošača. Od 9.754 prijave potrošača, 2.562 ih je zaprimljeno putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača (CISZP). Sveukupno je utvrđeno 20.184 povrede, zbog čega je donijeto 3.032 rješenja (usmenih i pisanih). Od toga je donijeto

308 pisanih rješenja o otklanjanju nedostataka, 591 pisano rješenje o zabrani prometa robe, 218 pisanih rješenja o vraćanju više naplaćenog iznosa u ukupnom iznosu od 1.342.248,70 kn, te 182 pisana rješenja kojima je trgovcima naređeno da svoje poslovanje usklade s odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Zbog utvrđenih povreda poduzete su i prekršajne mjere. Tako je podneseno 9.874 optužnih prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka, donijeto 107 prekršajnih naloga u kojima su izrečene novčane kazne u iznosu od 1.756.200,00 kn te su naplaćene 483 kazne na mjestu izvršenja prekršaja u ukupnom iznosu od 240.000,00 kn.

Po strukturi prekršaja, povrede odredbi Zakona o zaštiti potrošača od strane trgovaca uglavnom su se odnosile na:

- neisticanje obavijesti o načinu podnošenja pisanih prigovora, neodgovaranje na prigovore potrošača te ne vođenje pisane evidencije prigovora potrošača, nepropisno isticanje obavijesti o proizvodu,
- neisticanje maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere,
- neizdavanje računa,
- nepridržavanje istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje,
- nepoštenu poslovnu praksu trgovca,
- neuručivanje potrošačima pisane obavijesti o pravu na raskid ugovora odnosno potvrde prethodne obavijesti u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija odnosno ugovora sklopljenih na daljinu, te druge povrede.
- u obavljanju uslužnih djelatnosti znatan broj povreda odnosio se na neispostavljanje ponude i radnog naloga, te proširenje naloga bez suglasnosti potrošača.

Po prijavama potrošača, najčešće povrede trgovaca su:

- neispunjenje ugovora, povrede prava potrošača s osnova danog jamstva i prava s osnova materijalnog jamstva,
- neizdavanje računa,
- nepridržavanje istaknute maloprodajne cijene proizvoda/usluga,
- neispunjenje ugovora sklopljenih s potrošačima, te
- nevraćanje plaćenog iznosa potrošačima kod raskida ugovora sklopljenih na daljinu i van poslovnih prostorija.

Vezano uz nadzor nad primjenom Zakona o potrošačkom kreditiranju nad vjerovnicima i posrednicima kojima odobrenje izdaje Ministarstvo financija, od dana stupanja na snagu navedenog Zakona (01. siječnja 2010. godine) do 30. lipnja 2012. godine obavljeno je 398 kontrola primjene odredbi Zakona o potrošačkom kreditiranju, od čega je 284 redovnih kontrola, 31 kontrola po ciljanim akcijama, te 83 kontrole temeljem prijave potrošača. Utvrđeno je ukupno 36 povreda, zbog čega su donijeta 23 pisana rješenja od čega 16 o zabrani pružanja usluga potrošačkog kreditiranja odnosno posredovanja bez odobrenja Ministarstva financija. Zbog utvrđenih povreda podnesena su i 34 optužna prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka.

U periodu od 01. siječnja 2009. do 30. lipnja 2012. godine gospodarski inspektori Državnog inspektorata provodili su i nadzor primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa koji se odnose na javne usluge koje se pružaju potrošačima. Uz

redovne nadzore, provodili su se i nadzori temeljem predstavki potrošača zaprimljenih putem CISZP-a, kao i drugih sredstava daljinske komunikacije.

Ujedno uz provođenje nadzora primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača, provodili su se i nadzori nad primjenom odredbi Zakona o komunalnom gospodarstvu, u najvećem broju slučajeva temeljem predstavki potrošača, kod subjekata koji obavljaju komunalne djelatnosti opskrbe pitkom vodom, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda, dimnjačarske poslove i poslove prijevoza pokojnika. Tako je u periodu od 01. siječnja 2009. do 30. lipnja 2012. godine obavljeno 918 nadzora nad davateljima javnih usluga u kojima su provedene 2.926 kontrole primjene propisa iz područja komunalnih djelatnosti koje se odnose na poslovanje subjekata koji obavljaju komunalne usluge. Utvrđeno je 345 povreda propisa, zbog čega su podnesena 234 optužna prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka, donijeto 5 prekršajnih naloga s novčanom kaznom u iznosu od 30.600,00 kn, te su naplaćene 3 kazne na mjestu izvršenja prekršaja u iznosu od 3.000,00 kn. Također su donesena 124 upravna rješenja (61 pisano i 63 usmena), od kojih 38 pisanih i 57 usmenih rješenja o zabrani obavljanja komunalne djelatnosti, 3 pisana rješenja o otklanjanju nedostataka i 11 pisanih rješenja o vraćanju više naplaćenog iznosa te 15 ostalih rješenja kojima je naređeno usklađivanje poslovanja davatelja javnih usluga sa zakonskim odredbama.

Nadalje, provodili su se i nadzori odredbi Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom, Zakona o tržištu električne energije, Zakona o tržištu plina i Zakona o tržištu nafte i naftnih derivata, dok su mjere poduzimane sukladno Zakonu o energiji. U provedenim inspekcijskim nadzorima najčešće su obavljane kontrole subjekata koji obavljaju energetske djelatnosti opskrbe toplinskom energijom i opskrbe električnom energijom temeljem predstavki potrošača zbog pitanja ispravnosti zaračunavanja troškova za isporučenu energiju.

Najčešće povrede odredbi navedenih Zakona odnosile su se na obavljanje energetske djelatnosti bez registracije, bez energetske suglasnosti Hrvatske energetske regulatorne agencije i nepropisnu primjenu tarifnih sustava za opskrbu. U nadzorima primjene propisa kod subjekata koji obavljaju određenu energetske djelatnosti u periodu od 01. siječnja 2009. do 30. lipnja 2012. godine obavljeno je 1.024 nadzora u kojima su provedene 704 kontrole primjene odredbi Zakona o energiji, 53 kontrole primjene odredbi Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom, 45 kontrola primjene odredbi Zakona o tržištu električne energije, 158 kontrola primjene odredbi Zakona o tržištu nafte i naftnih derivata te 64 kontrole primjene odredbi Zakona o tržištu plina i pratećih propisa.

Utvrđeno je ukupno 68 povreda propisa koji uređuju ovo područje, zbog čega je podneseno 59 optužnih prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka te je doneseno 26 pisanih rješenja (13 rješenja o zabrani obavljanja djelatnosti bez energetske suglasnosti nadležne Agencije i 13 ostalih rješenja kojima je subjektima koji obavljaju energetske djelatnosti naređeno usklađivanje poslovanja sa zakonskim odredbama).

U razdoblju 2009. – 2012. godine sustavno se pratila i nadzirala zdravstvena ispravnost predmeta opće uporabe na tržištu Republike Hrvatske uključujući i kontinuirani monitoring igračaka i kozmetike.

U navedenom području zakonodavstvo Republike Hrvatske kontinuirano se usklađuje sa zakonodavstvom Europske unije te se sustavno provodi na nacionalnoj i regionalnoj razini.

Tako je u promatranom razdoblju Ministarstvo zdravlja, temeljem Nacionalnog plana sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe, igračaka i kozmetike na tržištu Republike Hrvatske, tijekom 2010. godine provelo monitoring na 26 uzoraka predmeta opće uporabe, 74 uzorka igračaka, te 63 uzorka kozmetike.

Tijekom 2011. godine proveden je monitoring na 160 uzoraka predmeta opće uporabe, 53 uzorka igračaka, te 57 uzoraka kozmetike.

10. OSTVARENE ZADAĆE PO PRIORITETNIM PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA

10.1. JAVNE USLUGE

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

U okviru zaštite potrošača u području javnih usluga nadležna ministarstva i institucije provodila su niz aktivnosti u cilju stvaranja odgovarajućih uvjeta za tržišno natjecanje, kao i osiguranja njihovog obavljanja na socijalno prihvatljiv način tamo gdje se one obavljaju na monopolistički način, a uvažavajući sve tržišne okolnosti koje utječu na formiranje cijena, kao i provođenje nadzora nad obavljanjem tih usluga.

Hrvatska energetska regulatorna agencija je na temelju pozitivnih propisa odnosno Zakona o energiji ("Narodne novine", broj 68/01, 177/04, 76/07, 152/08 i 127/10), Zakona o regulaciji energetske djelatnosti ("Narodne novine", broj 177/04 i 76/07), Zakona o tržištu plina ("Narodne novine", broj 40/07, 152/08, 83/09 i 141/11), Zakona o tržištu električne energije ("Narodne novine", broj 177/04, 76/07, 152/08, 14/11 i 59/12) i Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom ("Narodne novine", broj 42/05 i 20/10) kao i ostalih propisa kojima se uređuju regulirane energetske djelatnosti dužna štiti interese kupaca energije kao i energetske subjekata.

U uspostavi i provođenju sustava regulacije energetske djelatnosti koje se obavljaju kao javne usluge, HERA je dužna primjenjivati mjere za zaštitu prava potrošača

sukladno posebnim zakonima, a posredstvom savjetodavnih tijela u kojima sudjeluju i predstavnici udruga potrošača.

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

HERA je, u okviru svoje djelatnosti, dužna rješavati sporove u vezi s obavljanjem reguliranih energetskih djelatnosti, a posebno u vezi s odbijanjem priključka na prijenosnu mrežu/transportni sustav i određivanjem naknade za priključak i za korištenje prijenosne mreže/transportnog sustava.

Jednako tako u sklopu HERA-e u veljači 2006. osnovan je Savjet za zaštitu potrošača čiji je mandat trajao do studenoga 2010., a u prosincu 2010. izabran je novi Savjet za zaštitu potrošača čiji mandat traje i danas.

Savjet za zaštitu potrošača je savjetodavno i stručno tijelo koje donosi preporuke i mišljenja o pitanjima koja se odnose na zaštitu potrošača u provođenju sustava regulacije energetskih djelatnosti, prati problematiku zaštite potrošača te prati provedbu propisa u energetske sektoru i njihove učinke na zaštitu potrošača.

U ostvarivanju svojih zadaća HERA postupi na temelju zahtjeva Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja, udruga za zaštitu potrošača, Ministarstva gospodarstva, te individualnih zahtjeva potrošača.

Slijedom svega navedenog, a na temelju pozitivnih propisa, zadaće HERA-e sukladno Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012. g. su rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetskih djelatnosti, zaštita potrošača kroz Savjet za zaštitu potrošača, kao savjetodavnog i stručnog tijela, zaštita potrošača kroz suradnju s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu potrošača, Ministarstvom gospodarstva te ostalim institucijama.

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 90/11) iz nadležnosti Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture stupio je na snagu 10. kolovoza 2011. godine.

Navedeno ministarstvo provodilo je pojačani nadzor nad: javnom komunikacijskom mrežom, pružanjem usluga s dodanom vrijednosti (060 brojevi), pružanjem univerzalnih poštanskih usluga, stavljanjem na tržište i u pogon radijske i telekomunikacijske terminalne opreme.

Tijekom 2011. g. ostvareno je unapređivanje suradnje s drugim inspekcijskim tijelima, posebno s Hrvatskom agencijom za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) u pogledu zaštite potrošača.

Izvještavanje javnosti o aktivnostima inspekcije u cilju zaštite potrošača nije ostvareno iz razloga što sukladno odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 90/11“) inspekcijski nadzor nad odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama obavlja Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, a provode inspektori elektroničkih komunikacija koji su prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama s danom 10.10.2011. godine prestali biti službenici u Ministarstvu pomorstva, prometa i infrastrukture te postali djelatnici HAKOM-a.

Hrvatska Agencija za poštu i elektroničke komunikacije kao nacionalno regulatorno tijelo za javne usluge u području elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga sukladno svojim ciljevima i načelima zaduženo je i nadležno između ostaloga za promicanje interesa i zaštitu prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga.

Sukladno tome HAKOM je kroz „Nacionalni program zaštite potrošača za period 2009.-2012. g.“ definirao svoje postupke i aktivnosti za postizanje svojih ciljeva i ostvarenje načela visoke razine zaštite korisnika. Kroz akcijske planove za provedbu ovog programa utvrđeni su i planirani zadaci i aktivnosti za pojedine periode.

Osnovni zadaci u periodu 2009.-2010. g., obzirom da je promijenjenim zakonskim okvirom (Zakon o elektroničkim komunikacijama, „Narodne novine“ broj 73/08; dalje u tekstu: ZEK) HAKOM dobio nove ovlasti u svom djelovanju u odnosu na korisnike usluga primarno su bili educirati korisnike o njihovim pravima kao i o mogućnostima ostvarenja zaštite u izvansudskom postupku pred HAKOM-om. U tu svrhu proveden je niz aktivnosti kroz stalno učešće u radijskim i TV programima koji se bave zaštitom potrošača, objavljivanjem priopćenja u tiskanim medijima, objavom brošure – „Uputa za korisnike“, provođenje anketa sa korisnicima. Na internetskim stranicama HAKOM-a osim raznih uputa i obavijesti za korisnike uvodi se i mogućnost postavljanja pitanja kao i pokretanje zahtjeva za rješavanje sporova.

S tim u svezi HAKOM intenzivno surađuje sa svim državnim i međunarodnim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom prava korisnika.

Sukladno novim ovlastima, a u svrhu podizanja razine zaštite prava korisnika HAKOM je ovlašten donositi za operatore obvezujuće odluke, kojima se rješavaju sporovi između korisnika i operatora u puno kraćem periodu nego kroz redovni sudski postupak.

Dodatno u nadležnosti HAKOM-a je i donošenje Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ broj 154/2008; dalje u tekstu: Pravilnik) koji je usklađen sa novim zakonskim propisima i u primjeni je od siječnja 2009. Navedenim pravilnikom dodatno su i u detalje propisane obveze operatora u pružanju usluga te prava korisnika u njihovom korištenju (naročito za usluge s posebnim tarifama).

Za praćenje primjene propisa kao i za kontrolu rada operatora HAKOM kontinuirano provodi kontrolu i usklađenje općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja i cjenika usluga operatora čime dodatno štiti prava korisnika.

U periodu 2011.- lipanj 2012. nastavljaju se i kontinuirano provode osnovni zadaci uvedeni u prethodnom periodu poput edukacije korisnika, praćenja i kontrole rada operatora, rješavanje sporova. Uvode se i dodatni kanali komunikacije s korisnicima uključivanjem u projekt CISZP-a i otvaranjem Facebook stranice HAKOM-a.

Tijekom 2011. godine donesene su izmjene i dopune ZEK-a radi usklađenja sa novim regulatornim okvirom EU i sukladno tome izmijenjen je i Pravilnik iz nadležnosti HAKOM-a (na snazi od siječnja 2012.). Novim pravnim okvirom kao i novelama u propisima dodatno je povećana razina zaštite korisnika usluga (kao npr. pravo na prijevremeni raskid ugovora bez naplate penala u slučaju nastupanja propisanih okolnosti, zabranjeno međusobno uvjetovanje pružanja usluga, definiranje minimalne brzine interneta, obveza obavješćivanja o prekomjernoj potrošnji, obveza obavješćivanja o cijenama usluga u roamingu, omogućavanje daljnjeg korištenja

uređaja u ostalim mrežama nakon isteka ugovorne obveze, obvezno probno razdoblje korištenja usluge pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže te dodatno propisan način pružanja i korištenja usluga s posebnom tarifom).

Radi rješavanja pojedinih neregularnih ponašanja svih operatora donose se regulatorne odluke kojima se štite korisnici (npr. govorna pošta).

Za korisnike poštanskih usluga postojećim i izmijenjenim propisima usklađen je postupak rješavanja prigovora i sporova korisnika poštanskih usluga, kojih je u odnosu na javne komunikacijske usluge iznimno malo.

Krajem 2012. godine donesen je Zakon o poštanskim uslugama („Narodne novine“ broj 144/12), koji je stupio na snagu 1. siječnja 2013. godine, čime je zakonodavstvo Republike Hrvatske u području poštanskih usluga u potpunosti usklađeno s mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije.

U smislu čl. 24. Zakona o zaštiti potrošača javnim uslugama iz područja komunalnog gospodarstva smatraju se: opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, te obavljanje dimnjačarskih poslova.

Zakonom o otpadu („Narodne novine“ broj 178/04, 111/06, 60/08 i 87/09) je propisano da se od 1. siječnja 2010. godine za obračun količine komunalnog otpada u kućanstvu mogu primijeniti kriterij mase ili volumena ili broja članova kućanstva, te da su sve jedinice lokalne samouprave, odnosno komunalne tvrtke bile dužne donijeti odgovarajuće odluke i početi ih primjenjivati od navedenog datuma.

Taj zakon kao i ostali propisi koji uređuju gospodarenje otpadom su sada u djelokrugu Ministarstva zaštite okoliša i prirode.

Način pružanja usluga i određivanje cijene usluga načelno je uređen Zakonom o komunalnom gospodarstvu („Narodne novine“ broj 26/03, pročišćeni tekst, 82/04, 178/04, 38/09, 79/09, 153/09, 49/11, 84/11 i 90/11).

Kako je u zakonodavstvu RH dolazilo postupno do znatnih promjena donošenjem prvenstveno Zakona o vodama, Zakona o financiranju vodnoga gospodarstva, te ostalih propisa, primjerice Zakona o koncesijama, Zakona o općem upravnom postupku i dr., što je izravno ili posredno utjecalo na komunalni sustav, u razdoblju 2009.-2012. g. donesene su tri izmjene i dopune Zakona o komunalnom gospodarstvu, a do kraja 2012. godine planirano je donijeti izmjene i dopune važećeg zakona ili donijeti novi Zakon.

U razdoblju obuhvaćenom nacionalnim programom zaštite potrošača riješen je znatan broj pritužbi i dan je velik broj pravnih mišljenja i pojašnjenja glede primjena propisa iz područja komunalnog gospodarstva što se kontinuirano nastavlja.

U proteklom razdoblju Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja je na zahtjev stranaka ili po vlastitom nahođenju obavljalo upravni nadzor u jedinicama lokalne samouprave ili pak zatražilo izvješće o radu i odluke jedinica lokalne samouprave iz područja komunalne djelatnosti, te na taj način izvršilo nadzor nad zakonitosti općih akata.

Uredba o uspostavi uslužnih područja i određivanju njihovih granica iz nadležnosti Ministarstva poljoprivrede nije donesena u predviđenom roku (1. siječnja 2012. godine).

Naime, kako bi se izradio Nacrt spomenute Uredbe, potrebno je prethodno izraditi „Studiju institucionalnog ustroja vodno-komunalnog sektora u Republici Hrvatskoj“, te se predviđa da će Uredba o uspostavi uslužnih područja biti donesena najkasnije do kraja 2013. godine.

Usklađivanje pravnog statusa i predmeta poslovanja isporučitelja komunalnih usluga u djelatnostima opskrbe pitkom vodom, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda s odredbama Zakona o vodama u roku jedne godine od stupanja na snagu novog Pravilnika o posebnim uvjetima za obavljanje djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje nije provedeno zbog određenih problema utvrđenih pri provedbi postojećih propisa vezanih uz reformu vodno – komunalnog sektora.

Prijedlogom Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o vodama, čija izrada je u tijeku, a donošenje istog se predviđeno je u 1. kvartalu 2013. godine u okviru Programa za preuzimanje i provedbu pravne stečevine EU, izmijenjene su odredbe vezano uz vodno-komunalni sektor čime će se omogućiti produljenje roka za utvrđivanje pravnog statusa i predmeta poslovanja isporučitelja vodnih usluga najkasnije do 31. prosinca 2013. godine.

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja u proteklom razdoblju donijela je dvije supstancijalne odluke u području energetskog sektora.

U lipnju 2009. godine Agencija je donijela rješenje o uvjetno dopuštenoj koncentraciji (i predmetu MOL / INA-Industrija nafte d.d (rješenje objavljeno u Narodnim novinama broj 113/2009).

U svibnju 2011. godine Agencija je donijela rješenje o utvrđenoj zlouporabi vladajućeg položaja, i to na tržištu opskrbe pogonskim gorivom domaćih i stranih kupaca (avio-prijevoznika), u predmetu Dubrovnik Airline d.o.o. Dubrovnik / INA-Industrija nafte d.d. (rješenje dostupno na <http://www.aztn.hr/uploads/documents/odluke/TN/UPI-030-022009-01035.pdf>);

U posljednje tri godine u nekoliko su predmeta donesena rješenja o odbacivanju zahtjeva, odnosno zaključci o odbacivanju inicijative zbog nepostojanja uvjeta za pokretanje postupka;

1) Mirna Rovinj / HEP-Opskrba i HEP Operator distribucijskog sustava, utvrđivanje zlouporabe vladajućeg položaja;

2) Leier Leitl / Termoplin i INA-Industrija nafte d.d.;

3) PAM Karlovac / Montcogim plinara, distribucijsko područje Karlovac, narušavanje tržišnog natjecanja;

4) TOMSAN d.o.o. Matulji protiv ENERGO d.o.o. Rijeka, zlouporaba vladajućeg položaja vezano uz uređaje za mjerenje potrošnje toplinske energije u zgradi Ludvetov breg 22, Rijeka;

5) AZTN protiv Grada Rijeke, Fonda za energetske učinkovitost i ENERGO d.o.o. Rijeka, inicijativa poduzetnika TOMSAN d.o.o. zbog zlouporabe vladajućeg položaja vezano uz natječaj za subvencioniranje građanima Rijeke 49,33% troškova ugradnje razdjelnika i termostatskih ventila;

6) AZTN protiv Luke Vukovar i Nautica Vukovara d.o.o., inicijativa HRB Dunavski Lloyd Sisak d.o.o., zlouporaba vladajućeg položaja na tržištu opskrbe domaćih brodara pogonskim gorivom u međunarodnoj plovidbi;

- 7) AZTN protiv Maziva Zagreb d.o.o., inicijativa poduzetnika Patting d.o.o. Varaždin zbog zlouporabe vladajućeg položaja na tržištu trgovine na veliko svježim mazivim uljima u RH;
- 8) AZTN protiv PRIRODNI PLIN d.o.o., Inicijativa Hrvatske gospodarske komore za pokretanje postupka zlouporabe vladajućeg položaja;
- 9) Termoplin d.d. Varaždin/Gradska Plinara d.o.o. Krapina, utvrđivanje zlouporabe vladajućeg položaja.

Također, u promatranom je razdoblju Agencija donijela više mišljenja i odgovora na upite, sve u cilju promicanja svijesti o tržišnom natjecanju među poduzetnicima i krajnjim potrošačima:

- 1) Sonex-trgovina, upit vezan uz prijedlog Proplina za sklapanje ugovora o prodaji UNP-a za male spremnike u vlasništvu kupaca;
- 2) Anđa Jović, upit vezan uz postupanje Proplina u odnosu na male spremnike za UNP u vlasništvu Proplina;
- 3) Dioki, prijedlog ugovora o opskrbi prirodnim plinom;
- 4) Hrvatsko društvo za ukapljeni naftni plin, rabatna politika Crodux plina i Brala tradea vezana uz prodaju UNP-a u bocama;
- 5) Marija Špoljar, Zaprešić, prijava Gradske plinare Zagreb vezano uz odjavu grijanja u poslovnom prostoru;
- 6) Đuro Đaković/Janaf - zlouporaba vladajućeg položaja - ustupljeno u nadležnost Državnoj komisiji za kontrolu postupaka javne nabave; Državna komisija po okončanju postupka Agenciji na znanje dostavila zaključke o odbacivanju zahtjeva u odnosu na rezervoar 2509,2510 i 2511;
- 7) Nira Radić, upit krši li članak 23. Zakona o proizvodnji, distribuciji i opskrbi toplinskom energijom odredbe ZZTN-a;
- 8) HEP/TLM i TLM-TVP, mišljenje na upit HEP-a u vezi s prijedlogom Ugovora o prodaji električne energije poduzetniku TLM-TVP;
- 9) Mišljenje na zahtjev članova Uprave INA-Industrija nafte d.d. o ukidanju odluke Agencije kojom je odobrena koncentracija INA/MOL.

Iako u svojim predmetima Agencija ne provodi izravno politiku zaštite potrošača, u svojim odlukama, koje su usmjerene na ispravljanje određenih protutržišnih postupanja pojedinih poduzetnika, neizravno pridonosi poboljšanju dobrobiti krajnjih potrošača u Republici Hrvatskoj.

10.2. ZDRAVSTVENE USLUGE

Zdravstvene usluge obavljaju se u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti. Nadzor provodi zdravstvena inspekcija Ministarstva zdravlja. S obzirom na to kako su pacijenti, u najširem smislu riječi, potrošači, odnosno korisnici zdravstvenih usluga, bilo je potrebno donijeti Zakon o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ broj 169/04).

Ovim Zakonom je osigurano sudjelovanje predstavnika udruga za zaštitu prava pacijenata u tijelima nadležnim za odlučivanje u stvarima važnim za zaštitu prava pacijenata i to na državnoj i regionalnoj razini. Svaka županija i Grad Zagreb osnivaju

povjerenstvo čiji članovi su predstavnici pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata.

Temeljem navedenog Zakona osnovano je nacionalno Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata.

Isto tako, tijekom 2012. g. ministar zdravlja redovito je održavao sastanke s predstavnicima udruga za zaštitu prava pacijenata, a u cilju upoznavanja s preprekama na koje nailaze pacijenti u nastojanju da se liječe na najbolji dostupan način u hrvatskom zdravstvenom sustavu.

Tijekom 2012. godine održano je 39 sastanaka.

Sukladno zadaćama Nacionalnog programa zaštite potrošača i obvezi davatelja zdravstvenih usluga da potrošačima-osiguranicima pruže obavijest o njihovim pravima, cijene zdravstvenih usluga moraju biti istaknute kao i usluge koje pacijenti dobivaju besplatno. Davatelji zdravstvenih usluga moraju potrošačima pružati jasne informacije o obvezi plaćanja pojedinih usluga odnosno o participiranju u istim. Sektor za inspekcijske poslove, Uprave za zaštitu zdravlja koji obuhvaća zdravstvenu, farmaceutsku i inspekciju tkiva, krvi i stanica kontinuirano nadzire provođenje navedene obveze davatelja usluga u okviru provođenja svojih inspekcijskih nadzora i to kako redovitih tako i izvanrednih.

S tim u svezi, u razdoblju od 2009. do 2012. godine kontinuirano se provodio i provodi nadzor nad oglašavanjem i obavješćivanjem o lijekovima i medicinskim proizvodima također u okviru provođenja redovitih i izvanrednih inspekcijskih nadzora.

U cilju zaštite i sigurnosti građana kao pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite kroz osiguranje i unaprjeđenje kvalitete u pružanju zdravstvenih usluga osnovana je i započela s radom Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, a sve zdravstvene ustanove su uspostavile, te su dužne dalje razvijati i održavati sustav za osiguranje i poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite. Imenovane su odgovorne osobe za kvalitetu i pojačane aktivnosti Povjerenstava za unutarnji nadzor. Također definiranjem akreditacijskog postupka i akreditacijskih standarda stvorili su se uvjeti za akreditaciju bolničkih zdravstvenih ustanova, na temelju kojih su krajem 2011. godine 22 bolnice pokrenule postupak za akreditaciju.

E-zdravstvo:

Tijekom 2010. godine proveden je pilot projekt povezivanja na centralni zdravstveni informatički sustav za djelatnosti: opću/obiteljsku medicinu, zdravstvenu zaštitu predškolske djece, zdravstvenu zaštitu žena, dentalnu zdravstvenu zaštitu, preventivno-odgojne mjere za zdravstvenu zaštitu školske djece i studenata, te funkcionalnost E-recepta i E-uputnice u laboratorije primarne zdravstvene zaštite. Donijeta je odluka o Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje kao operatoru sustava te napravljen komunikacijski plan za sve sudionike u projektu. Pripremljena je zakonska i podzakonska podloga, izvršena provjera spremnosti proizvođača programske podrške za povezivanje ordinacija, laboratorija i ljekarni u Centralni zdravstveni informacijski sustav - CEZIH. Uspostavljen je helpdesk, kao pomoć svim subjektima. Cilj je bio u testnoj fazi ukloniti sve eventualne nestabilnosti sustava i nepravilnosti u radu svih

subjekata u sustavu. Tijekom 2011. godine provedeno je povezivanje na centralni zdravstveni informatički sustav za djelatnosti: opću/obiteljsku medicinu, zdravstvenu zaštitu predškolske djece, zdravstvenu zaštitu žena, dentalnu zdravstvenu zaštitu, preventivno-odgojne mjere za zdravstvenu zaštitu školske djece i studenata i izvanbolničke specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite. Ostvarena je puna nacionalna pokrivenost e-Uputnice u medicinsko-biokemijski laboratorij i u izvanbolničkoj specijalističko-konzilijarnoj zdravstvenoj zaštiti. Implementacijom E-recepta omogućeno je pacijentima da podižu lijek u bilo kojoj ljekarni u Hrvatskoj. U Hrvatskoj je implementacijom mehanizama elektroničke razmjene informacija (e-Recept, e-Uputnica, poruka poslije svakog pregleda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, izvješće o bolovanju, te četiri poruke za Hrvatski zavod za javno zdravstvo: pompidou obrazac, prijave maligne neoplazme, prijava zarazne bolesti i prijava neželjenih nuspojava prigodom obvezne imunizacije) postavljen dobar temelj za središnji elektronički zdravstveni zapis pacijenta.

10.3. SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE

Sukladno odredbama Zakona o hrani („Narodne novine“ broj 46/07, 84/08, 55/11) Ministarstvo poljoprivrede je u Republici Hrvatskoj središnje tijelo državne uprave nadležno za sigurnost, higijenu i kakvoću hrane te za organizaciju službenih kontrola. Službene kontrole hrane se provode u svim fazama proizvodnje, prerade i distribucije hrane te obuhvaćaju kontrole subjekata u poslovanju s hranom, uporabu hrane, skladištenje hrane, sve procese, materijale, tvari, aktivnosti ili postupke, uključujući i prijevoz koji se odnosi na hranu ili hranu za životinje i na žive životinje. Službene kontrole provode se pri stavljanju na tržište Republike Hrvatske, kao i pri uvozu i izvozu hrane. Službene kontrole hrane provode osobe nadležne za provođenje službenih kontrola pri Ministarstvu poljoprivrede, Ministarstvu zdravlja i Državnom inspektoratu. Za koordinaciju aktivnosti službenih kontrola odnosno koordinaciju između svih tijela nadležnih za provođenje službenih kontrola hrane odgovorna je Uprava sigurnosti hrane i fitosanitarne politike Ministarstva poljoprivrede.

Sa ciljem povećanja učinkovitosti sustava službenih kontrola hrane, dana 03. ožujka 2010. godine potpisan je Sporazum o suradnji između nadležnog tijela i tijela nadležnih za provođenje službenih kontrola hrane. Sa svrhom unapređenja sustava službenih kontrola organiziraju se zajednički sastanci predstavnika tijela uključenih u provođenje službenih kontrola (Ministarstvo poljoprivrede – veterinarska inspekcija, poljoprivredna inspekcija, stočarska inspekcija, inspekcija za kakvoću hrane; Ministarstvo zdravlja – sanitarna inspekcija; Državni inspektorat - gospodarska inspekcija).

U srpnju 2011. godine Ministarstvo poljoprivrede je donijelo Višegodišnji nacionalni plan službenih kontrola Republike Hrvatske za razdoblje od 01. srpnja 2011. godine do 01. srpnja 2015. godine. Plan sadrži opće informacije o strukturi i organizaciji sustava službenih kontrola hrane, hrane za životinje, zdravlja i zaštite životinja, biljnog zdravlja, te postavlja ciljeve i prioritete kontrolnih aktivnosti tijekom predviđenog vremenskog razdoblja provedbe. Opći cilj Plana Republike Hrvatske je zaštita zdravlja ljudi, životinja i bilja te zaštita interesa potrošača.

U rujnu 2012. godine ministar poljoprivrede je donio Plan upravljanja krizom u području sigurnosti hrane i hrane za životinje. Plan je objavljen na web stranicama Ministarstva poljoprivrede. Cilj Plana je pružiti opći pregled mehanizma odziva koji se aktivira u izvanrednim i kriznim situacijama te operativne smjernice o tome kako bi sustav upravljanja sigurnošću hrane trebao djelovati. Planom su propisane mjere koje se moraju provesti bez odgađanja, kada se utvrdi da hrana ili hrana za životinje predstavlja ozbiljnu opasnost za ljude ili životinje bilo izravno ili putem okoliša.

Ministarstvo poljoprivrede je također odgovorno i za uspostavu i upravljanje sustavom brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje na nacionalnoj razini odnosno HR RASFF sustavom. HR RASFF sustav uključuje tijela nadležna za provođenje službenih kontrola odnosno za upravljanje rizikom i institucije uključene u procjenu rizika. Tijela nadležna za provođenje službenih kontrola odnosno Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravlja i Državni inspektorat odgovorna su za upravljanje rizikom, a za procjenu rizika je odgovorna Hrvatska agencija za hranu (HAH). U HR RASFF sustav uključeni su i laboratoriji kao dio sustava službenih kontrola. HR RASFF sustav osigurava kontinuiranu komunikaciju između tijela i institucija uključenih u taj sustav, a razmjena svih obavijesti i podataka u HR RASFF sustavu odvija se elektroničkim putem. HR RASFF sustav osigurava brzi protok informacija i dostavu podataka unutar sustava službenih kontrola te brzo i učinkovito poduzimanje potrebnih kontrolnih aktivnosti i/ili mjera.

Glavni cilj propisa o hrani je osiguranje visoke razine zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom, uzimajući u obzir posebice razlike u opskrbi hranom, uključujući tradicionalne proizvode, pritom osiguravajući učinkovito funkcioniranje tržišta. Vezano za informiranje potrošača o hrani, među propisima o hrani potrebno je istaknuti propis o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane i Pravilnik o navođenju hranjivih vrijednosti hrane koji je u potpunosti usklađen s relevantnim propisima Europske unije. Označavanje hrane jedno je od najsloženijih zakonski uređenih područja vezanih za hranu. Razlog tome je što ono obuhvaća brojne ciljeve kao što su zaštita potrošača, poštivanje proizvođačke i poslovne tajne, omogućavanje slobodnog kretanja robe (hrane) te mogućnost upravljanja krizom kada postoji opasnost štetnog djelovanja hrane na zdravlje ljudi. Ispravno označena hrana omogućuje brzo povlačenje hrane s tržišta, obavješćivanje potrošača i osoba odgovornih za provedbu službenih kontrola s ciljem sprečavanja širenja opasnosti kao i izolaciju dijela proizvodnog procesa i distribucijskog lanca u kojem je nađen proizvod sa štetnim djelovanjem na ljudsko zdravlje. Budući da je označavanje najvažniji trenutak u komunikaciji proizvođača hrane s potrošačem, bitno je da potrošač dobije ispravne i jasne informacije na temelju kojih će donijeti odluku o kupnji određenog proizvoda koji odgovara njegovom načinu prehrane. Također označavanjem hrane potrošač se mora educirati, a nutritivnim označavanjem bi se trebala sustavno postići promjena prehrambenih navika kako bi se postigla uravnotežena prehrana. Zakonodavni temelj za uređenje označavanja, reklamiranja i prezentiranja hrane dan je Zakonom o hrani koji je usklađen s Uredbom EZ 178/2002. Na temelju Zakona o hrani doneseni su propisi kojima se propisuju opći zahtjevi označavanja hrane, kao i dodatni zahtjevi označavanja hrane, a koji su usklađeni s relevantnim propisima Europske unije. Pravilnikom o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane („Narodne novine“ broj 63/11, 79/11) i Pravilnikom o navođenju hranjivih vrijednosti hrane („Narodne novine“

broj 29/09) su propisani opći zahtjevi označavanja hrane. Dodatni zahtjevi označavanja propisani su vertikalnim propisima, a odnose se na pojedine kategorije hrane.

U tom smislu je označavanje proizvoda ribarstva, osim propisanih općih uvjeta, propisano i Zakonom o strukturnoj potpori i uređenju tržišta u ribarstvu („Narodne novine“ broj 153/09, 127/10 i 50/12), a tehničko usklađivanje s pravnom stečevinom EU u smislu dodatnog označavanja proizvoda ribarstva i akvakulture izvršeno je dopunama u relevantnim Uredbama EU. Proizvodi ribarstva, osim općih uvjeta, imaju i dodatnu obvezu označavanja propisanu Uredbom Vijeća br. 104/2000 o zajedničkoj organizaciji tržišta proizvodima ribarstva i akvakulture i Uredbom Vijeća br. 2065/2001 koja određuje detaljna pravila za informiranje potrošača o proizvodima ribarstva i akvakulture. Obzirom na promjene koje su se dogodile u općim propisima u pogledu informiranja potrošača, a koje su definirane Uredbom Vijeća br. 1169/2011 o informiranju potrošača o hrani, te obzirom na reformu koja je u tijeku u pogledu zajedničke ribarstvene politike, poduzeto je niz aktivnosti kako bi se zadovoljili zahtjevi u svezi informiranja potrošača o proizvodima ribarstva i akvakulture sukladno propisima, kako u pogledu proizvođača, tako i potrošača. Važno je istaknuti da zajednička ribarstvena politika stavlja veliki naglasak na informiranje potrošača što je indikator i nacionalnim tijelima da intenziviraju aktivnosti u tom smislu i pruže adekvatne i pravodobne informacije sektoru.

Ministarstvo poljoprivrede kontinuirano izrađuje posebne propise kojima se uređuje područje kakvoće hrane za pojedine kategorije hrane. Navedenim propisima se preuzimaju odredbe relevantnih propisa Europske unije te se propisuju i dodatni zahtjevi kakvoće na nacionalnoj razini. Cilj tih propisa je osiguranje standardizirane kakvoće hrane koja se nudi krajnjim potrošačima.

U svrhu učinkovite provedbe zakonodavstva iz područja označavanja i kakvoće hrane Ministarstvo poljoprivrede je izradilo Vodič za označavanje, reklamiranje i prezentiranje hrane i Vodič za navođenje hranjivih vrijednosti hrane koji je objavljen na web stranici Ministarstva poljoprivrede te kontinuirano održava edukacije osoba koje provode službene kontrole i subjekata u poslovanju s hranom.

Sukladno Zakonu o hrani, za provedbu službenih kontrola nad označavanjem hrane nadležno je Ministarstvo poljoprivrede (MP), Ministarstvo zdravlja (MZ) i Državni inspektorat (DI). Uprava veterinarstva MP odgovorna je za provedbu službenih kontrola označavanja hrane životinjskog podrijetla u proizvodnji, preradi i maloprodaji, te pri uvozu. Za provedbu službenih kontrola označavanja hrane neživotinjskog podrijetla u proizvodnji, preradi i maloprodaji, te pri uvozu odgovorna je Uprava za sanitarnu inspekciju MZ. Osim toga, službene kontrole nad označavanjem hrane u maloprodaji provodi i DI.

Osim toga, jedan od općih ciljeva Strateškog plana Ministarstva poljoprivrede je „Zaštita zdravlja ljudi, životinja i bilja te zaštita interesa potrošača“. U svrhu ostvarenja navedenog općeg cilja postavljeni su i posebni ciljevi, a jedan od njih je „Unapređenje sustava sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje“. Budući da je Ministarstvo poljoprivrede prepoznalo važnost podizanja svijesti javnosti o pitanjima sigurnosti i kakvoće hrane jedan od načina ostvarenja unapređenje sustava sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje je i komunikacija s javnosti i jačanje svijesti javnosti. U svrhu unapređenja komunikacije s javnosti i jačanja svijesti javnosti o sigurnosti hrane

Ministarstvo poljoprivrede će u sljedećem trogodišnjem razdoblju provoditi aktivnosti koje se odnose na informiranje javnosti o pitanjima sigurnosti hrane. Te aktivnosti uključuju izradu i provedbu komunikacijske strategije za informiranje javnosti, aktivnosti educiranja i informiranja te izradu i distribuciju publikacija (brošure, leci i sl.). Osim navedenih aktivnosti, u slučajevima kada postoji opravdana sumnja da hrana ili hrana za životinje može predstavljati rizik za zdravlje ljudi ili životinja tada Ministarstvo poljoprivrede putem svoje web stranice obavještava javnost o prirodi rizika za zdravlje, identificirajući u najvećoj mogućoj mjeri hranu ili hranu za životinje ili vrstu hrane ili hrane za životinje, rizik koji može predstavljati i mjere koje se poduzimaju ili će se poduzeti za sprječavanje, smanjivanje ili uklanjanje tog rizika.

Inspekcija za kakvoću hrane djeluje od 2008. godine te je do kraja 2011. godine imala dva inspektora za kakvoću hrane, jedan u područnoj jedinici i jedan u sjedištu Ministarstva. Nadležno tijelo zaposlilo je u 2012. godini jednog inspektora za kakvoću hrane za provedbu službenih kontrola, a očekuje se još jedan viši inspektor za kakvoću hrane u područnoj jedinici. Predviđeni broj zaposlenih u inspekciji za kakvoću hrane, a koji bi bio dostatan za provedbu službenih kontrola, je pet inspektora u područnim jedinicama i dva u sjedištu Ministarstva.

U provedbi inspeksijskog nadzora, inspektor za kakvoću hrane je ovlašten uzimati uzorke hrane u svrhu utvrđivanja kakvoće i dostavljati ih na analizu ovlaštenom laboratoriju.

Ako nadležni inspektor u obavljanju inspeksijskog nadzora temeljem Zakona o hrani utvrdi postupanje protivno odredbama ovoga Zakona ili drugih propisa donesenih na temelju njega, mora poduzeti mjere kako bi se osiguralo uklanjanje utvrđenih nedostataka, tj. rješenjem će narediti otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnosti moraju otkloniti te će podnijeti optužni prijedlog nadležnom prekršajnom sudu ili, u slučaju kaznenog djela, prijedlog za pokretanje kaznenog postupka državnom odvjetništvu.

Veterinarska inspekcija kontinuirano provodi nadzor u objektima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla i hranom za životinje od primarne proizvodnje do stavljanja na tržište.

Ministarstvo poljoprivrede kontinuirano izrađuje nacionalne propise koji su usklađeni sa zakonodavstvom Europske unije kojima se uređuje područje hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje, te propise kojima se preuzimaju odredbe važećih propisa Europske unije u cilju osiguranja zdravstvene ispravnosti hrane životinjskog podrijetla i hrane za životinje.

Također, u svibnju 2012. godine donesen je novi Zakon o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (»Narodne novine« broj 50/12) i dva provedbena propisa temeljem ovog Zakona:

Pravilnik o oznakama izvornosti i oznakama zemljopisnog podrijetla poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (»Narodne novine« broj 102/12), Pravilnik o oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (»Narodne novine« broj 105/12).

Trenutno važeći je i Pravilnik o izgledu i načinu korištenja znaka oznake izvornosti, oznake zemljopisnog podrijetla i oznake tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda („Narodne novine“ broj 23/10).

Nacionalnim pravilnikom o oznakama zdravstvene ispravnosti i identifikacijskim oznakama hrane životinjskog podrijetla („Narodne novine“ broj 92/12) propisane su oznake zdravstvene ispravnosti i identifikacijske oznake hrane životinjskog podrijetla koja potječe iz odobrenih objekata i objekata odobrenih pod posebnim uvjetima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, a Pravilnikom o zahtjevima sljedivosti za hranu životinjskog podrijetla („Narodne novine“ broj 33/12), kojim se usklađuje nacionalno zakonodavstvo sa zakonodavstvom Europske unije na području hrane životinjskog podrijetla, propisuju se zahtjevi sljedivosti za subjekte u odnosu na hranu životinjskog podrijetla.

Temeljem novog Zakona, inspekcijski nadzor nad provedbom propisa za navedeno područje u dijelu proizvodnje provodi inspekcija za kakvoću hrane osnovana pri Ministarstvu poljoprivrede.

Trenutno u RH imamo četiri registrirana naziva proizvoda s oznakom izvornosti i sedam registriranih naziva proizvoda s oznakom zemljopisnog podrijetla.

U Registar oznaka izvornosti upisani su nazivi proizvoda: Istarski pršut, Varaždinsko zelje, Ogulinski kiseli kupus/Ogulinsko kiselo zelje i Ekstra djevičansko maslinovo ulje Cres .

U Registar oznaka zemljopisnog podrijetla upisani su nazivi proizvoda: Poljički soparnik/Poljički zeljanik/Poljički uljenjak, Meso zagorskog purana, Lički krumpir, Krčki pršut, Drniški pršut, Dalmatinski pršut i Baranjski kulen.

Inspekcijski nadzor temeljem Zakona o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda još se ne provodi obzirom da su sve navedene oznake registrirane krajem 2011. i početkom 2012. godine te još nema upisanih proizvođača ili prerađivača u Upisniku korisnika registriranih oznaka izvornosti i Upisniku korisnika registriranih oznaka zemljopisnog podrijetla proizvoda, tj. u tijeku je podnošenje Zahtjeva za utvrđivanje sukladnosti proizvoda sa specifikacijom certifikacijskim tijelima.

Nadalje, Popis ovlaštenih certifikacijskih tijela bit će objavljen na internetskim stranicama Ministarstva.

Hrvatska agencija za hranu (HAH) provodi svoje zadaće i aktivnosti na području zaštite potrošača u okviru svoje nadležnosti te prema Nacionalnom programu zaštite potrošača za razdoblje 2009 - 2012. u kojem je istaknuta potreba za daljnjim jačanjem razine zaštite potrošača u području sigurnosti i kakvoće hrane, kao jednom od prioriteta područja.

Temeljem usvojenog Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2009 - 2012. donijet je Akcijski plan koji je dao smjernice i potaknuo aktivnosti na izvršenju zadaća u sagledavanju i rješavanju utvrđenih aktualnih problema u području sigurnosti i kakvoće hrane.

Odgovarajući na izazove globalizacije kao i očekivanja i zahtjeve potrošača, HAH je u svom svakodnevnom radu sudjelovao izravno i neizravno u ostvarenju ključnih ciljeva u svom prioritetnom području i zakonom propisane nadležnosti. S krajnjim ciljem zaštite potrošača, Hrvatska agencija za hranu provodi svoju temeljnu zadaću, kroz izradu

inicijalne procjene rizika, znanstvene procjene rizika i donošenjem znanstvenih mišljenja vezano za rizike porijeklom iz hrane i hrane za životinje.

HAH, istovremeno, doprinosi zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača, ali i jačanju položaja potrošača i svijesti o njihovim pravima i aktivnoj ulozi u tržišnom gospodarstvu.

Programom rada za 2011. g. došlo je do zamjene dviju planiranih aktivnosti iz Akcijskog plana („obilježavanje tjedna pažnje na poremećaje prehrane” i „Pilot projekt – edukacija o sigurnosti hrane za osnovne škole”) zbog usmjeravanja planiranih sredstava na prioritetni projekt – „Prehrambene navike”. Time će se dobivena procjena izloženosti moći koristiti u svrhu izrade cjelovite procjene rizika za pojedine namirnice, na nacionalnoj razini u interesu zaštite potrošača.

Kroz tehničku pomoć, HAH je sudjelovao u radu ukupno 19 povjerenstava Ministarstva poljoprivrede i Ministarstva zdravlja te imao predstavnika u Povjerenstvu za koordinaciju rada tijela nadležnih za provedbu nadzora u području zaštite ekonomskih prava potrošača i sigurnosti proizvoda u Republici Hrvatskoj Ministarstva gospodarstva.

HAH, već tradicionalno, organizira konferencije, okrugle stolove i obilježava važne datume s ciljem osvještavanja o aktualnim pitanjima i uspostavljanja dijaloga sa svim dionicima, vezano za pitanja sigurnosti hrane.

Edukacija potrošača je na početku promatranog razdoblja bila bazirana, u velikoj mjeri, na pisanim edukativnim materijalima. S vremenom se HAH sve više okreće edukaciji potrošača putem web stranice, te priprema uvjete za komunikaciju putem novih medija i socijalnih mreža.

HAH je postigao značajano prepoznat napredak u komunikaciji s potrošačima kroz aktivnosti usmjerene na utvrđivanje percepcije potrošača budući je poznavanje percepcije i razina povjerenja potrošača u komunikacijske kanale, kojima mu se obraćamo, nužno za pravilnu i učinkovitu komunikaciju.

Zaključno, HAH se prilagođava u odnosu na svoje korisnike jasnom strategijom približavanja novim trendovima, izazovima i znanstvenim dostignućima, a prije svega spremnošću da odgovori na aktualna pitanja i moguće krizne situacije u području sigurnosti hrane.

S ciljem postizanja maksimalne razine zaštite potrošača, Upravno vijeće, kao najviše tijelo HAH-a, s upravljačkom ulogom, sukladno Zakonu o hrani („Narodne novine” broj 46/07), ima izabranog jednog člana Upravnog vijeća iz područja zaštite prava potrošača.

U području genetski modificiranih organizama predstavnici Ministarstva zdravlja uključeni su od 2005. godine kroz donošenje Zakona o genetski modificiranim organizmima (u daljnjem tekstu: GMO), čime je započelo usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije u tom području. Zakonom o GMO-a Ministarstvu zdravlja povjerena je uloga koordinatora svih aktivnosti vezano za GMO-e te su s tim u vezi nakon osnivanja Odjela za GMO kontrolu (u daljnjem tekstu: Odjel) krajem 2007. godine do 2010. godine nastavljene intenzivne aktivnosti vezano za donošenje podzakonskih propisa u tom području.

Zakonodavstvo Republike Hrvatske na području GMO-a u cijelosti je usklađeno s važećom pravnom stečevinom Europske unije. Odjel je središnje i koordinativno tijelo za obavljanje svih stručnih poslova u vezi s GMO-om, koje osim što obavlja upravno

pravne i stručne poslove na području GMO-a sukladno svom djelokrugu nad proizvodnjom i prometom GMO-a, ovlašćuje laboratorije za ispitivanje, kontrolu i praćenje GMO-a i proizvoda koji sadrže ili se sastoje ili potječu od GMO-a, te utvrđuje uvjete koje moraju ispunjavati laboratoriji za detekciju GMO-a na području Republike Hrvatske.

Osim toga, Odjel predlaže Vladi Republike Hrvatske privremeno ili trajno ograničenje ili zabranu uvoza proizvoda koji sadrže ili se sastoje ili potječu od GMO-a, provodi upravni postupak izdavanja rješenja za prekogranični prijenos, provoz i uvoz, verificira odobravanje svakog GMO ili proizvoda koji sadrži ili se sastoji ili potječe od GMO prilikom prvog stavljanja na tržište Republike Hrvatske i daje ovlaštenja pravnim osobama za izradu procjene rizika.

Jedna od osnovnih zadaća Odjela bilo je upućivanje Vladi Republike Hrvatske Odluke za imenovanje Vijeća za GMO, osnivanje neovisnog stručnog tijela koje svojom savjetima i odlukama pomaže u kreiranju Nacionalne politike na području GMO-a među svim tijelima koja su uključena u problematiku GMO-a.

U skladu s tim, Odjel kontinuirano provodi i koordinira službenim kontrolama u vidu inspekcijskih nadzora, te monitoringa, na način da se provjeri da li proizvod u sebi sadrži genetski promijenjeni umetak (transformation event), procijeni izloženost potrošača na prisutnost GMO u hrani biljnog ili životinjskog podrijetla, te da se osiguraju uvjeti za nesmetanu trgovinu proizvodima biljnog i životinjskog podrijetla.

Od 2007. godine do danas provodi se sustavno praćenje prisutnosti GMO-a na tržištu Republike Hrvatske u vidu Nacionalnog Programa praćenja (monitoringa) GMO-a u proizvodima biljnog i životinjskog podrijetla na tržištu Republike Hrvatske. U posljednje 2,5 godine uzorkovano je 500 uzoraka hrane na što je utrošeno cca 1.000.000,00 kn.

Odjel kao koordinativno tijelo za sva pitanja o GMO-u organizira i provodi kvartalne sastanke između tijela uključenih u problematiku GMO, kao i edukativne radionice te studijska putovanja predstavnika institucija uključenih na području GMO-a. Velik doprinos Odjela je u komunikaciji sa Europskom komisijom u pregovorima za poglavlje 12. Sigurnost hrane, veterinarstvo i fitosanitarna politika kao i za poglavlje 27. Okoliš.

Posebno veliki doprinos Odjela očituje se u provođenju postupka pridruživanja obaju Hrvatskih laboratorija za detekciju GMO (Laboratorija za kvantifikaciju GMO i procjenu rizika Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, te Laboratorija za sjeme, Zavoda za sjeme i rasadničarstvo Osijek, Hrvatskog centra za selo i poljoprivredu) u Europsku mrežu laboratorija za detekciju GMO potpisivanjem Consortium agreementa kojim su potvrđene stručnosti i sposobnosti hrvatskih laboratorija u području detekcije GMO. Odjel obavlja upravno-pravne i stručne poslove u vezi s novom hranom i vodi Upisnik nove hrane odobrene na tržištu Republike Hrvatske na osnovi kojega se donosi i plan programa praćenja (monitoringa) nove hrane odobrene na tržištu Republike Hrvatske. Isto tako, Odjel je koordinativno tijelo za provođenje službenih kontrola u svrhu ispitivanja ostataka pesticida u i na hrani biljnog i životinjskog podrijetla na tržištu Republike Hrvatske u skladu sa odredbama članka 86. Zakona o hrani („Narodne novine“, broj 46/07 i 55/11).

U području sigurnosti hrane sanitarna inspekcija je provodila nadzore nad ugostiteljskim objektima, skupinama barovi restorani, hotelima, trgovinama na malo i supermarketima, tržnicama, veleprodajama i skladištima, proizvodnji i vodoopskrbnim objektima.

Tijekom 2009. godine obavljeno je 27.771 nadzor, od toga je napisano 9.344 rješenja, pokrenuta su 723 prekršajna postupka i naplaćeno je 2.065 mandatnih kazni. U 2009. godini za potrebe mikrobioloških analiza uzeto je 27.771 uzorak gotove hrane, sladoleda i kolača, a za potrebe kemijskih analiza uzeta su 1.654 uzorka.

2010. godine je izvršeno 26.309 nadzora, napisano je 7.983 rješenja, pokrenuto je 712 prekršajnih postupaka i naplaćeno je 2.754 mandatnih kazni. Za potrebe mikrobioloških analiza uzeto je 2.385 uzoraka i 1.237 uzoraka za potrebe kemijskih analiza.

2011. godine izvršeno je 24.013 nadzora, napisano je 7.680 rješenja, pokrenuto je 748 prekršajnih postupaka i naplaćeno je 2.984 mandatnih kazni. Uzeto je 1.894 uzoraka za potrebe mikrobioloških analiza te 1.542 uzorka za potrebe kemijskih analiza.

U razdoblju od 2009. do 2012. godine izdana je za potrebe izvoza 41 potvrda o slobodnoj prodaji proizvoda na tržištu RH.

Postupak notifikacije dodataka prehrani 2009. godine prošlo je 792 proizvoda, 2010. godine 727 proizvoda, 2011. godine 764 proizvoda, a u 2012. godini se očekuje oko 700 predmeta.

U skladu s obvezama za subjekte u poslovanju s hranom, koje proizlaze iz članka 51. Zakona o hrani ("Narodne novine broj 46/07) te mogućnostima koje daje članak 8. točka 1. Pravilnika o higijeni hrane ("Narodne novine" broj 99/07) Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora u suradnji s resornim državnim institucijama izradile su Vodič dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom i HACCP vodiča – praktična provedba HACCP sustava za trgovinu. Vodič je izrađen rukovodeći se iskustvima i praksom europskih zemalja, te je bitna karika za praktičnu provedbu zakonskih obaveza za sve subjekte u djelatnosti trgovine hranom, a pozitivno je ocijenjen od strane Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, te se smatra nacionalnim vodičem koji je primjenljiv u sektoru trgovine. Riječ je o Vodiču koji obuhvaća sve faze procesa u sektoru trgovanja hranom, od nabave do usluživanja potrošača, uključujući i kontrolu dobavljača. Provodeći upute iz Vodiča i vodeći predviđene evidencijske liste, realiziraju se propisane zakonske obveze, stoga je poslovanje moguće i samostalno urediti prema zahtjevima Vodiča.

10.4. SIGURNOST PROIZVODA

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

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

Zakonom o općoj sigurnosti proizvoda iz ožujka 2009. i njegovim izmjenama i dopunama iz prosinca 2010. u potpunosti su implementirane Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ), te Direktiva (87/357/EEZ) koja se odnosi na proizvode koji,

zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača (opasne imitacije).

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

U prosincu 2010. Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX) („Narodne novine“ broj 5/11).

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

Predmetnom je uredbom određen Državni inspektorat kao kontaktna točka, a također su određena i kontaktna mjesta i to Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva), Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (sada Ministarstvo zdravlja), Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture (sada Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture), Ministarstvo financija – Carinska uprava, te područne jedinice Državnog inspektorata.

Ova Uredba stupa na snagu danom pristupa Republike Hrvatske u Europsku uniju.

Radi što učinkovitijeg provođenja nadzora nad tržištem u području sigurnosti proizvoda, u prosincu 2010. godine ministar gospodarstva objavio je ažurirani Popis hrvatskih normi u području opće sigurnosti proizvoda („Narodne novine“ broj 56/12).

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

Temeljem izmjena i dopuna Zakona o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“ broj 30/09, 139/10) iz prosinca 2010. godine ministar gospodarstva je u veljači 2011. donio Naredbu o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat i Naredbu o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ („Narodne novine“ broj 19/11), te izmjene istih, a kojima se produžilo njihovo važenje.

Inspekcijski nadzori gospodarskih inspektora kontinuirano su se provodili u razdoblju od 2009. do 2012. godine radi zaštite sigurnosti i zdravlja potrošača. Inspekcijski nadzori sigurnosti proizvoda usmjereni su prema rizičnim grupama proizvoda, pri tome koristeći sve raspoložive podatke (informacije dostupne putem RAPEX sustava, pritužbi potrošača, izvješća o ispitivanju proizvoda, obavijesti o povlačenju proizvoda zaprimljenih od strane gospodarskih subjekata i dr.). Tako je radi zaštite sigurnosti i zdravlja potrošača, kroz provjere sigurnosti i sukladnosti proizvoda stavljenih na tržište, nadzirana primjena odredbi Zakona o općoj sigurnosti proizvoda. Inspektori su poduzimali odgovarajuće represivne mjere, uključujući i povlačenje proizvoda s tržišta RH u slučajevima kada su proizvodi koji su stavljeni na tržište predstavljali rizik za potrošače. U pogledu informiranja potrošača o opasnim proizvodima od 2009. godine do 2012. godine putem web stranice Državnog inspektorata objavljivane su obavijesti o

dragovoljnim kao i represivnim mjerama poduzetim radi povlačenja proizvoda s tržišta Republike Hrvatske i povrata od potrošača. Od 2009. godine do lipnja 2012. godine ukupno je objavljena 91 obavijest o opasnim proizvodima na tržištu RH. U narednom razdoblju predviđen je nastavak aktivnosti na informiranju potrošača putem web stranica Državnog Inspektorata.

Također su dalje razvijani sustavi RAPEX i RASFF u kontaktnom mjestu koje se nalazi u okviru DI-a.

U razdoblju od 01.01.2009. do 30.06.2012. godine, obavljeno je 3.594 kontrola odredbi Zakona o općoj sigurnosti proizvoda, od čega je utvrđeno 896 povreda, te su izrečene mjere o otklanjanju nedostataka i zabrani stavljanja na tržište nesigurnih proizvoda u vrijednosti 2.708.757,75 kn. Radi provjere sigurnosnih zahtjeva, uzeta su 93 uzorka (dječji vrtići, dječja kolica, madraci, dječje hodalice, namještaj za prematanje, dječje stolice za hranjenje, kreveti na kat, dječji bicikli, dječji odjevni predmeti sa vezicama).

Tijekom 2009. godine uzeto je 12 uzorka i to 3 uzorka dječjeg namještaja i opreme i 9 uzoraka dječje odjeće.

Tijekom 2010. godini uzeto je 29 uzoraka i to 2 uzorka dječjih vrtića, 4 uzorka dječjih kolica, 2 uzorka kreveta na kat, 2 uzorka madraca, 2 uzorka dječje stolice za hranjenje, 2 uzorka stola za prematanje, 2 uzorka dječje hodalice, 4 uzorka dječjih krevetića i 9 uzoraka dječje odjeće s vezicama.

Tijekom 2011. godine uzeto je 36 uzoraka i to 8 uzorka ljestvi, 9 uzoraka dječjeg namještaja, 7 uzorka dječje odjeće s vezicama, 12 uzoraka dječjih bicikla.

U razdoblju siječanj – lipanj 2012. godine uzeto je 16 uzoraka i to 6 uzorka dječjih bicikla i 10 uzorka dječje opreme i namještaja.

Od planiranih zadaća u djelokrugu Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture u dijelu koji se odnosi na područje „Sigurnost proizvoda“ navedena je obveza usklađivanja zakonodavstva sa zakonodavstvom EU kroz planirane izmjene i dopune Tehničkih pravila za plovila unutarnje plovidbe koja se usklađuju s izmijenjenom i dopunjenom Direktivom 2006/87/EC kao i njezinim izmjenama. Navedene izmjene i dopune Tehničkih pravila u predviđenom nisu realizirane zbog potrebe usklađivanja sa Hrvatskim registrom brodova koji je prioritetno bio orijentiran na usklađivanje pomorskih poslova.

U srpnju 2011. godine donesene su izmjene i dopune pravila za statutarnu certifikaciju brodova – Pomorska oprema vezano za usklađivanje s Direktivom 2009/26/EZ od 06. travnja 2009. godine i Direktivom 2010/68/EU o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 96/98/EZ o pomorskoj opremi.

Donošenjem Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture („Narodne novine“ broj 27/12.) u dijelu Uprave sigurnosti plovidbe ustrojena je posebna služba nadležna između ostalog i za obavljanje poslova nadzora stavljanja rekreacijskih plovila i pomorske opreme na tržištu i/ili u uporabu. U suradnji sa Ministarstvom financija - Središnjim uredom, Carinskom upravom započet je proces uspostave zajedničke suradnje i izgradnje sustava nadzora i međusobne komunikacije kod puštanja rekreacijskih plovila u slobodan promet.

Zbog zabrane zapošljavanja novih djelatnika u državnu službu nije realizirano planirano zapošljavanje 3 inspektora sigurnosti plovidbe.

Nadalje, u okviru usklađivanja nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU usklađen je i Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu donošenjem Izmjena i dopuna Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu („Narodne novine“ broj 134/09.).

Donošenjem Izmjena o dopuna Zakona o elektroničkim komunikacijama („NN“ broj: 90/11.) koji je stupio na snagu 10. kolovoza 2011. godine, zakonodavstvo Republike Hrvatske u području elektroničkih komunikacija u potpunosti je usklađeno s mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije.

Tehnički propis za drvene ploče donesen je pod nazivom Pravilnik o tehničkim zahtjevima za drvene ploče i objavljen u Narodnim novinama br. 24/2011 od 23. veljače 2011. godine.

Tehnički propis za namještaj i dijelove namještaja bio je u planu za donošenje u 2011. godini, a zbog dodatnog tehničkog usklađivanja sa važećim europskim i hrvatskim normama donošenje je odgođeno za 2012. godinu. Predmetni Tehnički propis u fazi je donošenja pod nazivom Pravilnik o sigurnosnim zahtjevima za namještaj i dijelove namještaja.

Zakon o preradi i uporabi drva i proizvoda od drva bio je u planu za donošenje u 2011. godini, a zbog kompleksnosti djelatnosti, čije područje se predmetnim Zakonom planira urediti, i nužnosti izrade kvalitetnog zakonskog rješenja, donošenje je odgođeno za 2012. godinu.

Od planiranih zadaća u djelokrugu Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta u dijelu koji se odnosi na područje „Sigurnost proizvoda“ navedena je „Inicijativa međuresorne suradnje u području uvođenja sigurnosti dječjih igrališta (vanjskih i unutarnjih) te sportskih objekata“.

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta je putem svog predstavnika sudjelovalo u međuresornoj radnoj skupini drugih ministarstava, a na inicijativu Ministarstva gospodarstva, s namjerom da se sva igrališta u dječjim vrtićima, osnovnim školama kao i sportske dvorane i igrališta u općinama i gradovima, postavljena na otvorenim i zatvorenim prostorima trgovačkih lanaca, učine sigurnim za djecu od prve do osamnaeste godine života.

Pritom je važno napomenuti da su igrališta u osnovnim školama i dječjim vrtićima sastavni dio vrtićkog i školskog prostora i da su sva igrališta/sprave kojima se koriste djeca atestirana.

U dječjim vrtićima posebno se provode sigurnosno-zaštitni i preventivni programi kojima se jamči sigurnost djece na svim prostorima.

Nadalje, u osnovnim i srednjim školama se provode sigurnosno-zaštitni i preventivni programi radi zaštite samih učenika, a Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta prema svojim zakonskim propisima nije nadležno za osiguravanje sigurnosti na otvorenim igralištima koje koriste djeca i učenici u svoje slobodno vrijeme. Sigurnost dječjih igrališta potrebno je u narednom razdoblju sustavno rješavati, a kako bi djeca pri korištenju igrališta bila sigurna.

10.4.1. SLOBODA KRETANJA ROBA

Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju između Republike Hrvatske i Europske unije u članku 73. koji se odnosi na tehničke propise, normizaciju, mjeriteljstvo, akreditaciju i ocjenjivanje sukladnosti obvezuje Republiku Hrvatsku na poduzimanje mjera potrebnih za postupno usklađivanje s tehničkim propisima Europske unije.

Prateći promjene na tržištu te potrebu daljnjeg usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU u 2009. godini pristupilo se izradi novog Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti koji je donesen u veljači 2010. i objavljen u „Narodnim novinama“ broj 20/10.

Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti („Narodne novine“ broj 20/10) predstavlja usklađivanje Zakona s Uredbom 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. koja se odnosi na određivanje zahtjeva za akreditaciju i nadzor nad tržištem prilikom stavljanja proizvoda na tržište.

Cilj usklađivanja je razvoj i povećanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva na međunarodnom i europskom tržištu, poboljšanje sigurnosti proizvoda, zaštita zdravlja i sigurnosti na radu, zaštita okoliša, prirode i zaštita potrošača, te razvoj zakonodavstva i tehničke infrastrukture, što omogućava slobodu kretanja roba na jedinstvenom tržištu Europske unije.

U 2009. godini donesena je Uredba o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva („Narodne novine“ broj 28/09) i Uredba o izmjenama Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva („Narodne novine“ broj 154/09).

Pravni temelj za donošenje Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva bio je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“ broj 158/03 i 79/07). Uredba je usklađena s:

- Direktivom 98/34/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 22. lipnja 1998. godine o postupku obavješćivanja u području normi i tehničkih propisa.
- Direktivom 98/48/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 20. srpnja 1998. godine kojom se izmjenjuje i dopunjuje Direktiva 98/34/EZ.

Ovom Uredbom propisan je postupak službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa te propisa o uslugama informacijskog društva prema Europskoj Uniji.

Sva tijela državne uprave prije upućivanja propisa (koji nisu predmet usklađivanja sa zakonodavstvom Europske Unije – neharmonizirano područje) u proceduru Vlade Republike Hrvatske dužna su o tome obavijestiti nadležno tijelo Europske Unije (putem Informacijske središnjice smještene u Ministarstvu gospodarstva).

Postupak službenog obavješćivanja u smislu ove Uredbe provode:

- Središnje tijelo državne uprave koje priprema tehnički propis o tome obavještava informacijsku središnjicu.
- Informacijska središnjica za provedbu službenog obavješćivanja u smislu ove Uredbe, prema propisima Europske Unije djeluje u okviru središnjeg tijela državne uprave, nadležnog za gospodarstvo.
- Informacijska točka za provedbu službenog obavješćivanja za područje norma u smislu ove Uredbe, djeluje u okviru nacionalnog normirnog tijela Republike Hrvatske.

Iz ove Uredbe proizlaze i obveze za tijela državne uprave, pa tako sukladno navedenoj Uredbi donošenje svih tehničkih propisa koji se odnose na neharmonizirano područje od strane nadležnih tijela državne uprave bit će potrebno odgoditi:

- 3 mjeseca kako bi tijekom tog razdoblja države članice i Europska komisija mogli dati svoje komentare na propise, odnosno,
- 6 mjeseci ako se uoči da se prijedlogom propisa krši načelo slobodnog kretanja roba,
- 12, a najduže 18 mjeseci u slučaju da Europska komisija namjerava harmonizirati područje.

U cilju daljnjeg usklađivanja u studenom 2012. godine pripremljen je Nacrt prijedloga nove Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području tehničkih propisa i propisa o uslugama informacijskog društva, a koji je dostavljen 3. prosinca 2012. godine. EK na mišljenje.

Pozitivni učinci za Republiku Hrvatsku sagledavaju se kroz mogućnost očitovanja na propise ostalih država članica Europske unije na koji način će se uspostaviti mreža kontakata s poslovnom zajednicom i izvoznici koji će imati velike koristi od ovog postupka.

Naime, na ovaj način će se omogućiti hrvatskim gospodarstvenicima da se upoznaju s novim propisima i prije nego što oni budu doneseni, a kako bi se na vrijeme spriječile nepotrebne prepreke slobodnom kretanju roba.

Nadalje, u 2011. godini donesen je Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ („Narodne novine“ broj 18/11). Pravni temelj za donošenje Pravilnika o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ („Narodne novine“ broj 18/11) je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti („Narodne novine“ broj 20/10).

Pravilnikom o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ („Narodne novine“ broj 18/11), propisuje se oblik, sadržaj, izgled i način upotrebe oznake „C“ za označivanje proizvoda kako bi se izbjegle moguće neusklađenosti i nepotrebna ponavljanja u različitim propisima.

Ukoliko proizvod nije u području primjene Direktiva Novog pristupa tada se označivanje oznakom „CE“ ne primjenjuje.

Direktive novog pristupa obuhvaćaju široku paletu proizvoda kao što su: niskonaponski električni uređaji, radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema (RiTT oprema), elektromagnetska kompatibilnost (EMC), strojevi, dizala, tlačna oprema,

plinski uređaji, osobna zaštitna oprema, medicinski proizvodi, sigurnost igračaka, građevni proizvodi, eksplozivi za civilnu uporabu i drugi proizvodi.

Oznaku sukladnosti stavlja na proizvod proizvođač ili njegov ovlašteni zastupnik ukoliko ga je proizvođač na to ovlastio pisanim putem.

Proizvod može biti stavljen na tržište i/ili uporabu u Republici Hrvatskoj i označen oznakom sukladnosti (ukoliko propis koji se na njega odnosi propisuje označivanje) ukoliko je utvrđeno da ispunjava bitne zahtjeve svih tehničkih propisa koji se odnose na taj proizvod i to s obzirom na njegovu sigurnost, zaštitu života i zdravlja ljudi, domaćih životinja i biljaka i drugo što je odlučno za uređivanje područja na koje se tehnički propis odnosi.

U Republici Hrvatskoj označivanje sukladnosti do pristupanja Republike Hrvatske u Europsku Uniju obavlja se stavljanjem oznake „C“, a identifikacijski broj tijela za ocjenjivanje sukladnosti određuje čelnik središnjeg tijela državne uprave u čijem je djelokrugu donošenje tehničkog propisa.

Nakon pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji označivanje sukladnosti vršit će se stavljanjem oznake „CE“, a identifikacijski broj prijavljenog tijela (tijelo za ocjenjivanje sukladnosti prijavljeno Europskoj komisiji tj. „notify body“) dodjeljivati će Europska komisija.

U studenom 2012. godine donesen je Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ (Izmjenama će dokumenti o sukladnosti i oznaka „C“ za proizvode koji su pušteni u slobodan promet do dana pristupanja Republike Hrvatske u Europsku uniju, sukladno carinskim propisima Republike Hrvatske, vrijediti do isteka zaliha, a najdulje 2 (dvije) godine od dana puštanja u slobodan promet).

U ožujku 2011. godine donesen je Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti („Narodne novine“ broj 34/11). Ovim pravilnikom propisuju se uvjeti koji se odnose na tijela za ocjenjivanje sukladnosti (TOS) koja se prijavljuju EK, postupci prijavljivanja TOS-ova (EK i zemljama članicama EU) i uvjeti koji se odnose na tijela koja provode prijavljivanje. Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske u EU.

U studenom 2007. godine Vlada Republike Hrvatske je usvojila Strategiju za primjenu pravne stečevine u području slobode kretanja roba i Akcijski plan za usklađivanje s člancima 28. – 30. Ugovora o osnivanju Europske zajednice, sada čl. 34.-36. Ugovora o funkcioniranju EU.

Glavni cilj Strategije za primjenu pravne stečevine u području slobode kretanja roba je identificiranje svih daljnjih koraka i mjera koje je potrebno poduzeti u Republici Hrvatskoj kako bi se ispunili uvjeti potrebni za ravnopravno sudjelovanje na unutarnjem tržištu EU.

Svrha Akcijskog plana je precizno definirati konkretne zadaće s ciljevima, realnim rokovima i odgovornim tijelima državne uprave kako bi se omogućilo učinkovito ukidanje svih mjera s jednakim učinkom kvantitativnom ograničenju uvoza i izvoza roba i usklađivanje zakonodavstva Republike Hrvatske s člancima 28.- 30. Ugovora o EZ (sada čl. 34.-36. Ugovora o funkcioniranju EU), te time omogućavanje slobodnog protoka roba, povećavanje konkurentnosti i omogućavanje lakšeg pristupa robi iz Republike Hrvatske unutarnjem tržištu Europske unije kao i robi iz Europske unije tržištu Republike Hrvatske.

Sukladno Zaključcima Vlade Republike Hrvatske od 29. studenog 2007. godine Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (sada Ministarstvo gospodarstva) je zaduženo da tijekom svakog polugodišta tekuće godine izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o napretku u provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba, te o napretku u provedbi Akcijskog plana za usklađivanje s člancima 28.-30. Ugovora o EZ (sada čl. 34.-36. Ugovora o funkcioniranju EU) za Poglavlje 1. - Sloboda kretanja roba u zadanim rokovima.

Do kolovoza 2012. ukupno je doneseno 9 polugodišnjih Izvješća o provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba i 9 polugodišnjih Izvješća o provedbi Akcijskog plana za usklađivanje s člancima 28.-30. Ugovora o EZ (sada čl. 34.-36. Ugovora o funkcioniranju EU) za Poglavlje 1.- Sloboda kretanja roba u zadanim rokovima.

Realizirane aktivnosti 2009.-2012. godina

- Donesen je Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti („Narodne novine“ broj 20/10),
- Donesen je Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti („Narodne novine“ broj 34/11),
- Donesen je Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ („Narodne novine“ broj 18/11 i 133/12),
- Donesena je Uredba o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva („Narodne novine“ broj 28/09 i 154/09),
- Donesena je Odluka o imenovanju članova Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu Republike Hrvatske, donesen je Postupovnik o postupcima službenog obavješćivanja u području norma i tehničkih propisa („Narodne novine“ broj 19/11) temeljem čl. 8. st. 2. Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva („Narodne novine“ broj 28/09) kojim je propisan način postupanja i suradnje Informacijske središnjice (ISA-e), središnjih tijela državne uprave, informacijske točke (ITA), te način suradnje s gospodarskim subjektima.
- U 2012. godini održani su seminari o liberalizaciji tržišta roba i usluga. Pristupanjem Europskoj uniji Republika Hrvatska će postati dijelom jedinstvenog unutarnjeg tržišta Europske unije, odnosno slobodnog tržišta roba i usluga. U tu svrhu, Ministarstvo gospodarstva i Hrvatska gospodarska komora organiziraju niz seminara

na temu Liberalizacija tržišta roba i usluga koji će se održavati do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

Seminari o liberalizaciji tržišta roba i usluga namijenjeni su svim poslovnim subjektima te tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave sa svrhom pružanja pravovremenih informacija o slobodi kretanja roba i usluga na europskom jedinstvenom tržištu.

- U 2012. godini postavljene su web stranice www.mingo.hr/robe koje omogućuju pristup važnim informacijama o unutarnjem tržištu RH. Ove web stranice su sredstvo kojim se poslovni subjekti u RH i EU mogu informirati o preuzetim europskim pravilima o označavanju, sigurnosti, normama i ostalim pravilima koja obuhvaćaju niz proizvoda prije njihova stavljanja na hrvatsko tržište.

Kontinuirane aktivnosti u 2012. godini:

- Daljnje usklađivanje zakonodavnog i institucionalnog okvira u području slobode kretanja roba, prema zahtjevima i praksi EU,
- Kontinuirana izrada polugodišnjih izvješća o provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba, te o napretku u provedbi Akcijskog plana za usklađivanje s čl. 28.-30. Ugovora o EZ (sada čl. 34.-36. Ugovora o funkcioniranju EU),
- Aktivnosti na pripremi i definiranju sustava SOLVIT koji bi po pristupanju u EU mogao podržati rješavanje sporova medijacijom (posredovanjem), koji nastaju spornom primjenom propisa od strane državnih tijela prema gospodarstvenicima koji nastupaju s poslovnim poduhvatom kao i prema fizičkim osobama na unutarnjem tržištu,
- Daljnje jačanje administrativnih kapaciteta kao i adekvatna edukacija djelatnika, a vezano za područje notifikacije (obavješćivanja) i rada na sustavu SOLVIT (on-line rješavanje problema nastalih spornom primjenom propisa koji uređuju unutarnje tržište, a bez pokretanja sudskog postupka (medijacija-posredovanje),
- Daljnje održavanje seminara o liberalizaciji tržišta roba i usluga (do kraja 2012.) u županijskim komorama Osijek, Vukovar i Slavonski Brod.
- Daljnje unapređenje web stranice www.mingo.hr/robe.

Temeljem Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti („Narodne novine“ broj 20/10) doneseni su sljedeći podzakonski akti:

- Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti („Narodne novine“ broj 34/11)
- Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ („Narodne novine“ broj 18/11, 133/12)

Temeljem Uredbe o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva („Narodne novine“ broj 28/09 i 154/09) donesen je:

- Postupovnik o postupcima službenog obavješćivanja u području norma i tehničkih propisa („Narodne novine“ broj 19/11).

U periodu od 2009.-2012. godine doneseni su sljedeći propisi:

U području Direktiva Novog pristupa:

- Pravilnik o opremi i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama („Narodne novine“ broj 34/10)
- Pravilnik o sigurnosti dizala („Narodne novine“ broj 97/09, 58/10)
- Pravilnik o sigurnosti strojeva („Narodne novine“ broj 97/09, 28/11)
- Pravilnik o tlačnoj opremi („Narodne novine“ broj 135/05, 44/06, 126/08, 58/10, 140/12)
- Pravilnik o jednostavnim tlačnim posudama („Narodne novine“ broj 135/05, 42/06, 126/08, 58/10, 140/12)
- Pravilnik o postupku ocjene sukladnosti opreme pod tlakom na temelju isprava o sukladnosti izdanih u inozemstvu („Narodne novine“ broj 126/08)
- Pravilnik o pokretnoj tlačnoj opremi („Narodne novine“ broj 126/08)
- Pravilnik o pregledima i ispitivanju opreme pod tlakom („Narodne novine“ broj 138/08)
- Pravilnik za plinske aparate („Narodne novine“ broj 135/05, 55/10)
- Pravilnik o zahtjevima za stupnjeve djelovanja novih toplovodnih kotlova na tekuće i plinovito gorivo („Narodne novine“ broj 135/05, 140/12)
- Pravilnik o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu unutar određenih naponskih granica („Narodne novine“ broj 101/09, 41/10)
- Pravilnik o zahtjevima za energetske učinkovitost kućanskih električnih hladnjaka, ledenica i njihovih kombinacija („Narodne novine“ broj 135/05)
- Pravilnik o zahtjevima za energetske učinkovitost prigušnica za fluorescentnu rasvjetu („Narodne novine“ broj 32/09)
- Pravilnik o elektromagnetskoj kompatibilnosti (EMC) („Narodne novine“ broj 112/08, 23/11)
- Pravilnik o radijskoj opremi i telekomunikacijskoj terminalnoj opremi („Narodne novine“ broj 112/08, 25/12)
- Pravilnik o stavljanju na tržište osobne zaštitne opreme („Narodne novine“ broj 106/07, 121/07, 89/10)
- Pravilnik o tehničkim zahtjevima i postupcima ocjene sukladnosti za neautomatske vage („Narodne novine“ broj 1/05, 11/05, 42/07)
- Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila („Narodne novine“ broj 2/07)
- Pravilnik o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn proizvoda koji koriste energiju („Narodne novine“ broj 97/09)
- Pravilnik o postupcima ocjenjivanja sukladnosti, sadržaju i izgledu Izjave o sukladnosti te o obliku oznake sukladnosti za sigurnosne komponente i podsustava žičara za prijevoz osoba („Narodne novine“ broj 104/09).

U području Direktiva Starog pristupa:

- Pravilnik za proizvode od kristalnog stakla („Narodne novine“ broj 135/05, 32/09)
- Pravilnik o metodama kvantitativne analize trokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana („Narodne novine“ broj 135/05, 41/10)
- Pravilnik o određenim metodama kvantitativne analize dvokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana („Narodne novine“ broj 40/08, 41/10)

- Pravilnik o sirovinskom sastavu i nazivima tekstila („Narodne novine“ broj 41/10)
- Pravilnik o označavanju materijala glavnih dijelova obuće namijenjene prodaji potrošaču („Narodne novine“ broj 40/08, 41/10)
- Pravilnik o aerosolnim raspršivačima („Narodne novine“ broj 126/08, 83/10)

U području usklađivanja zakonodavstva za građevne proizvode, tj. primjene Direktive o građevnim proizvodima, u razdoblju od 2009. do 2012. godine doneseni su ili ažururani sljedeći propisi:

- Tehnički propis za drvene konstrukcije („Narodne novine“ broj 121/07, 58/09, 125/10)
- Tehnički propis za zaštitu od djelovanja munje na građevinama („Narodne novine“ broj 87/08, 33/10)
- Pravilnik o ocjenjivanju sukladnosti, ispravama o sukladnosti i označavanju građevnih proizvoda („Narodne novine“ broj 103/08, 147/09, 87/10 i 129/11)
- Tehnički propis o racionalnoj uporabi energije i toplinskoj zaštiti u zgradama („Narodne novine“ broj 110/08, 89/09)
- Tehnički propis za čelične konstrukcije („Narodne novine“ broj 112/08, 125/10, 73/12)
- Tehnički propis za spregnute konstrukcije od čelika i betona („Narodne novine“ broj 119/09, 125/10)
- Tehnički propis za betonske konstrukcije („Narodne novine“ broj 139/09, 14/10, 125/10)
- Tehnički propis za niskonaponske električne instalacije („Narodne novine“ broj 5/10)
- Tehnički propis o građevnim proizvodima („Narodne novine“ broj 33/10, 87/10, 146/10, 81/11 i 100/11, 130/12).

Donošenje tehničkih propisa u području graditeljstva od iznimne je važnosti za podizanje sigurnosti potrošača, kako onih koji građevne proizvode kupuju radi njihove ugradnje (izvođača), tako i onih koji kupuju ili iznajmljuju građevine - krajnjih korisnika.

Cilj usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU je razvoj i povećanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva na međunarodnom i europskom tržištu, poboljšanje sigurnosti na radu, zaštita okoliša i zaštita potrošača te razvoj zakonodavstva i tehničke infrastrukture, što će omogućiti slobodu kretanja roba i usluga na tržištu zemalja EU.

Hrvatski zavod za norme

Hrvatski zavod za norme (HZN) nacionalno je normirno tijelo Republike Hrvatske, osnovano Uredbom o osnivanju Hrvatskog zavoda za norme („Narodne novine“ broj 154/2004, 44/2005) donesenom temeljem Zakona o normizaciji („Narodne novine“ broj 163/2003). Hrvatski zavod za norme počeo je s radom 1. srpnja 2005. godine nakon izdvajanja zaposlenika koji su dotad obavljali poslove normizacije iz Državnog zavoda za mjeriteljstvo i preuzimanje radnog prostora i opreme.

Hrvatski zavod za norme, svojim radom u ostvarivanju ciljeva normizacije, izravno pridonosi zaštiti zdravlja i sigurnosti potrošača kao jednog od osnovnih prava potrošača. Aktivnosti hrvatske normizacije od njezinih početaka trajno uključuju brigu o zaštiti potrošača, a uključivanje predstavnika potrošača u aktivnosti nacionalne, europske i međunarodne normizacije jedan je od strateških ciljeva HZN-a. Ispunjavajući taj cilj, HZN u okviru svojih redovnih poslova i u skladu s mogućnostima posvećuje pozornost zaštiti potrošača u RH u svojem području djelovanja. HZN je također spreman sudjelovati u programima Ministarstva gospodarstva s ciljem unaprjeđenja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Glavni dio aktivnosti Hrvatskog zavoda za norme je usmjeren na izvršavanje obveza koje proizlaze iz punopravnog članstva u europskim normizacijskim organizacijama, (HZN je postao punopravnim članom CEN-a 25. studenog 2011. godine), preuzimanje europskih norma te općenito poboljšavanje i unaprjeđenje normizacijske djelatnosti. HZN kao punopravni član Europskog odbora za normizaciju (European Committee for Standardization, CEN) i Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (European Committee for Electrotechnical Standardization, CENELEC) te kao nacionalno normizacijsko tijelo član Europskog instituta za telekomunikacijske norme (European Telecommunications Standards Institute, ETSI) te redovito sudjeluje u aktivnostima tih organizacija.

Hrvatski zavod za norme, u suradnji s Ministarstvom gospodarstva provodi aktivnosti vezane za:

- Osiguravanje interesa potrošača u poslovima normizacije na svim razinama (nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj), poticanjem sudjelovanja predstavnika potrošača u radu nacionalnog normirnog tijela i osiguravanjem članstva udruga za zaštitu potrošača u HZN-u (promotivne aktivnosti, plaćanje članarina) s ciljem praćenja događaja u nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj normizaciji u područjima njihova interesa, te aktivnog sudjelovanja u radu nacionalnog tijela.
- Suradnja HZN-a i MINGO-a u primjeni Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (uključivanje predstavnika MINGO-a u rad pojedinih tehničkih odbora od posebnog interesa za potrošače i njihovo upoznavanje s ulogom norma u zaštiti potrošača, promicanje uloge normizacije u osiguravanju sigurnosti i zdravlja potrošača, poticanje primjene norme u proizvodnji, ocjenjivanju sukladnosti.

Državni zavod za mjeriteljstvo

Državni zavod za mjeriteljstvo državna je upravna organizacija koja je zadužena za obavljanje mjeriteljskih poslova u skladu s odredbama Zakona o mjeriteljstvu („Narodne novine“ broj 163/03, 194/03 i 111/07). Njegove aktivnosti u skladu s ključnom ulogom u nacionalnom mjeriteljskom sustavu su sljedeće: donošenje mjeriteljskih propisa, provedba mjeriteljskog nadzora, obavljanje mjeriteljskih aktivnosti i predstavljanje Republike Hrvatske u međunarodnim mjeriteljskim organizacijama. Državni zavod za mjeriteljstvo organiziran je u sektore, službe, samostalne odjele i odjele, a zapošljava ukupno 94 državnih službenika i namještenika od 142 predviđena izvršitelja sukladno

Uredbi o unutarnjem ustrojstvu Državnog zavoda za mjeriteljstvo („Narodne novine“ broj 42/2012).

Organizacija i ustrojstvo mjeriteljstva u Republici Hrvatskoj temelje se na Zakonu o mjeriteljstvu („Narodne novine“ broj 158/03; 194/03 i 111/07). Taj zakon izrađen je na temelju međunarodnog dokumenta OIML D1 „Elementi za zakon o mjeriteljstvu“.

Temeljem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o mjeriteljstvu („Narodne novine“ broj 111/07) donesena je Uredba o osnivanju Hrvatskog mjeriteljskog instituta („Narodne novine“ broj 77/08), čime je započela preobrazba nacionalnog mjeriteljskog sustava na razini Republike Hrvatske, odnosno izdvajanje temeljnog mjeriteljstva iz sustava državne uprave. Sukladno tome Državni zavod za mjeriteljstvo, kao središnje tijelo državne uprave, zadržao je pravo upravljanja i odlučivanja u pitanjima zakonskog mjeriteljstva, plemenitih kovina i homologacije, dok je Hrvatski mjeriteljski institut (HMI) ustrojen kao ustanova za područje temeljnog i znanstvenog mjeriteljstva.

Europsko zakonodavstvo u području mjeriteljstva sastoji se od dviju skupina direktiva za usklađivanje zakonodavstva, a to su: Direktive starog pristupa (Old Approach Directives) i Direktive novog pristupa (New Approach Directives).

Temeljem Zakona o mjeriteljstvu u nacionalno su zakonodavstvo odgovarajućim pravilnicima prenesene sve europske Direktive starog pristupa iz područja mjeriteljstva (Direktive 71/317/EEC; 71/347/EEC; 71/349/EEC; 74/148/EEC; 76/765/EEC; 86/217/EEC) uključujući i Direktivu o mjernim jedinicama (80/181/EEC) te Direktivu koje se odnose na pretpakovine i boce kao mjerne spremnike (Direktiva 76/211/EEC; 2007/45/EC i 75/107/EEC).

Nadalje, na temelju Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti („Narodne novine“ broj 158/03) u nacionalno su zakonodavstvo prenesene, odgovarajućim pravilnicima, europske Direktive novog pristupa iz područja mjeriteljstva, odnosno Direktiva 90/384/EEC, koja se odnosi na neautomatske vage i Direktiva 2004/22/EC o mjerilima. Te su direktive prenesene redom Pravilnikom o tehničkim zahtjevima i postupcima ocjene sukladnosti za neautomatske vage („Narodne novine“ broj 1/05 i 11/05) i Pravilnikom o mjeriteljskim i tehničkim zahtjevima za mjerila („Narodne novine“ broj 2/07).

Vlada Republike Hrvatske je Zaključkom od 16. srpnja 2009. godine osnovala Povjerenstvo za komunikaciju i koordinaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu Republike Hrvatske, a koji su predmet Strategije za primjenu pravne stečevine u području slobode kretanja roba. Državni zavod za mjeriteljstvo od 2010. godine redovito sudjeluje u radu Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili na raspolaganje na tržištu Republike Hrvatske. Temeljem plana rada Povjerenstva za 2011. godinu, u razdoblju srpanj – prosinac 2011. godine, Samostalni odjel mjeriteljske inspekcije Državnog zavoda za mjeriteljstvo obavio je u suradnji sa predstavnicima Državnog inspektorata zajednički inspekcijski nadzor nad provedbom odredbi Zakona o mjeriteljstvu – „Narodne novine“ broj 163/03, 194/03 i 111/07 te Zakona o nadzoru predmeta od plemenitih kovina - „Narodne novine“ broj

76/93, u sektoru mjerila i predmeta od plemenitih kovina u prometu. Nadzori su obavljani dana 28. rujna 2011.

S ciljem jačanja uloge mjeriteljske djelatnosti i boljeg upoznavanja javnosti i šire društvene zajednice o važnosti mjeriteljstva od 2010. godine Državni zavod za mjeriteljstvo, u sklopu obilježavanja Svjetskog dana mjeriteljstva (20. svibnja), započeo je s organizacijom Konferencija o zakonskom mjeriteljstvu. Do sada su održane tri konferencije, svaka na drugu temu. Ovogodišnja Konferencija bila je posvećena ulozi mjeriteljstva u energetske učinkovitosti i održivom razvoju.

Sukladno Programu Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2012. godinu, do kraja IV. kvartala 2012. trebao bi se donijeti novi Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila koji će u potpunosti biti usklađen s Direktivom Komisije 2009/137/EZ od 11. studenoga 2009. koja dopunjuje Direktivu 2004/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 30. ožujka 2004. On će zamijeniti trenutno važeći Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila („Narodne novine“ broj 02/07). Prijedlog novog Pravilnika već je u fazi komentiranja od strane Europske komisije.

U 2009. godini Direktiva Vijeća 90/384/EEZ od 20. lipnja 1990. o usklađivanju zakona zemalja članica koji se odnose na neautomatske vage zamijenjena je novom Direktivom 2009/23/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009., koja predstavlja konsolidiranu verziju Direktive Vijeća 90/384/EEZ i u sebi sadrži sve izmjene i dopune prihvaćene od njezina objavljivanja 20. lipnja 1990. godine. Sukladno Programu Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2012. godinu, do kraja IV. kvartala 2012. trebale bi se donijeti izmjene i dopune Pravilnika o mjeriteljskim i temeljnim zahtjevima za neautomatske vage koji je već poslan na mišljenje Europskoj komisiji.

Sukladno Programu Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije za 2012. godinu, u pripremi je novi Pravilnik o mjernim jedinicama koji će u potpunosti biti usklađen s Direktivom 2009/3/EEZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. ožujka 2009. godine o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 80/181/EEZ o usklađivanju zakona država članica koji se odnose na mjerne jedinice i zamijeniti važeći Pravilnik o mjernim jedinicama („Narodne novine“ broj 02/07).

Temeljem ranijih zaprimljenih komentara EK na Pravilnik o mjeriteljskim zahtjevima za pakovine i boce kao mjerne spremnike („Narodne novine“ broj 90/05, 32/06, 35/09) i Direktiva 2007/45/EC i 76/211/EEC, odlučeno je da se krene u pripremu dvaju odvojenih pravilnika odnosno Pravilnika o mjeriteljskim zahtjevima za pretpakovine istih nazivnih količina punjenja označenih masom ili obujmom i Pravilnika o mjeriteljskim zahtjevima za boce kao mjerne spremnike. Nacrt prijedloga obaju pravilnika proslijeđeni su krajem 2011. godine na mišljenje u EK. Mišljenje EK zaprimljeno je 27. lipnja 2012. godine. Priprema izmjena i dopuna je u tijeku. Pravilnik bi sukladno Programu za preuzimanje i provedbu pravne stečevine EU za 2012. godinu trebao biti usvojen do kraja IV. kvartala 2012. godine.

U posljednjem kvartalu 2010. objavljen je Pravilnik o izmjenama Pravilnika o mjerama za sprečavanje emisije plinovitih onečišćivača i onečišćivača u obliku čestica iz motora s unutrašnjim izgaranjem koji se ugrađuju u necestovne pokretne strojeve - TPV 401

(izdanje 00) („Narodne novine“ broj 105/10) koji se odnosi na emisiju onečišćivača iz necestovnih strojeva.

Djelatnost Odjela za homologaciju vozila bila je i u razdoblju 2010 - 2012. godine usmjerena na provođenje zadataka i poslova koji proizlaze iz odredaba podzakonskih akata donesenih na temelju Zakona o sigurnosti prometa na cestama („Narodne novine“ broj 67/08; 74/11).

Na temelju Programa Vlade Republike Hrvatske za preuzimanje i provedbu pravne stečevine Europske unije u razdoblju 2010. – 2012. transponirana je ukupno 51 europska direktiva uključujući njihove izmjene i dopune iz područja homologacije vozila u nacionalne pravilnike.

Hrvatski mjeriteljski institut

Hrvatski mjeriteljski institut – HMI osnovan je temeljem Uredbe o osnivanju Hrvatskog mjeriteljskog instituta („Narodne novine“ broj 77/08) kao nova javna ustanova nastala izdvajanjem iz Državnog zavoda za mjeriteljstvo (DZM), a zbog potrebe razdvajanja temeljnog od zakonskog mjeriteljstva sukladno obvezama koje je Republika Hrvatska preuzela prema Europskoj uniji.

Hrvatski mjeriteljski institut djeluje kao distribuirani sustav koji se sastoji od više Nacionalnih umjernih laboratorija (NUL) sa HMI-jem na čelu kao koordinirajućom javnom ustanovom, a zadaci su mu: osiguravati mjernu sljedivost do Međunarodnog sustava mjernih jedinica (SI) kroz apsolutne realizacije fizikalnih jedinica i kroz mjeriteljske usporedbe i umjeravanja u inozemnim nacionalnim mjeriteljskim institutima (NMI); prenositi mjernu sljedivost na etalone nižeg reda u akreditiranim, umjernim i ispitnim laboratorijima, znanstvenim institutima i gospodarstvu.

Pri tome je kvaliteta prijenosa mjerne sljedivosti osigurana punom EA (*European Cooperation for Accreditation*) akreditacijom Nacionalnih umjernih laboratorija (NUL) i kroz mehanizam osiguranja kvalitete Međunarodnog odbora za mjere i utege (*Committee for Weights and Measures-CIPM*), tj. kroz Dogovor o međusobnom priznavanju (CIPM-MRA) čiji je HMI potpisnik.

HMI kao punopravan član Konvencije o metru (*Bureau International des Poids et Mesures*) odnosno Međunarodnog ureda za mjere i utege redovno sudjeluje u relevantnim aktivnostima, te u aktivnostima koje proizlaze iz punopravnog članstva u EURAMET-u (Europskoj suradnji nacionalnih mjeriteljskih instituta). Predstavnici HMI-ja su kontinuirano sudjelovali u radu 7 EURAMET-ovih tehničkih odbora (TC) (za duljinu, temperaturu, temperaturu, područje vlažnost, za Masu, područje sila, za Masu, područje tlak, za elektricitet i magnetizam, za ionizirajuće zračenje).

Hrvatska akreditacijska agencija

Hrvatska akreditacijska agencija je ispunila sve uvjete i potpisala Multilateralni sporazum o priznavanju akreditacije (MLA) s Europskom organizacijom za akreditaciju (EA) i Sporazum o uzajamnom priznavanju akreditacije (MRA) s Međunarodnom organizacijom za akreditaciju laboratorija (ILAC) u travnju 2010. godine.

HAA je u postupku ponovne evaluacije od strane EA zadržala status potpisnice EA MLA za sve akreditacijske sheme u travnju 2012. godine. Time su ispunjeni preduvjeti za priznavanje izvještaja o ispitivanju, inspekciji te certifikata o sukladnosti izdanih u

Republici Hrvatskoj na drugim tržištima, a samim tim povećano je i povjerenje u sigurnost i kvalitetu hrvatskih proizvoda i usluga. Na taj način akreditirana tijela u Republici Hrvatskoj dobila su priliku za ravnopravan položaj u pružanju usluga na slobodnom Europskom tržištu kad Republika Hrvatska postane punopravna članica Europske unije.

HAA je kao punopravna članica EA i potpisnica EA MLA izvršavala svoju obvezu i aktivno sudjelovala u radu svih upravnih i tehničkih Odbora EA: Izvršnog odbora (EA EX), Generalne skupštine EA (EA GA), Vijeća za multilateralne sporazume (EA MAC), Odbora za horizontalnu harmonizaciju (EA HHC), Odbora za certifikaciju (EA CC), Odbora za inspekciju (EA IC), Odbora za laboratorije (EA LC), Odbora za promidžbu i publikacije (EA CPC), radnim skupinama za medicinske laboratorije (WG MEDLAB), međulaboratorijske usporedbe u ispitnim laboratorijima (WG ILC-T), međulaboratorijske usporedbe u umjernim laboratorijima (WG ILC-C), tehničkim mrežama za direktive. HAA je aktivno sudjelovala u razvoju regionalne suradnje te je s tim u vezi potpisala bilateralne sporazume o suradnji sa sljedećim akreditacijskim tijelima iz zemalja regije:

- Akreditaciono tijelo Crne Gore (ATCG) - 2008.
- Institute for Accreditation of Republic of Macedonia (IARM) - 2008.
- Slovenian Accreditation (SA) - 2009.
- Kosovo Accreditation Directorate (DAK) - 2010.

Ovi se sporazumi prvenstveno odnose na suradnju u organiziranju zajedničkih izobrazbi, razmjeni ocjenitelja te razmjeni iskustva u provedbi ocjenjivanja i akreditacijskih postupaka u cjelini.

HAA je aktivno pružala tehničku potporu tijelima državne uprave u provedbi propisa u području sigurnosti i zdravlja građana, zaštite okoliša, zaštite potrošača i drugih javnih interesa.

HAA je provodila postupke ocjenjivanja osposobljenosti tijela za ocjenjivanje sukladnosti u svrhu ovlašćivanja sukladno propisima pojedinih tijela državne uprave.

Predstavnici HAA sudjeluju u radnim skupinama i povjerenstvima više tijela državne uprave za dodjelu ovlaštenja na temelju akreditacije. Sve akreditirane institucije od HAA stoje na raspolaganju tijelima državne inspekcije kao i udrugama potrošača za provedbu ispitivanja i drugih tehničkih radnji s kompetencijom potvrđenom na međunarodnoj razini.

10.4.2 SLOBODA KRETANJA USLUGA

U području Prava poslovnog nastana i slobode pružanja usluga, obveza Republike Hrvatske je potpuna implementacija Direktive 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu (u daljnjem tekstu: Direktiva o uslugama) do dana pristupanja u EU.

Stoga je 22. listopada 2009. godine donesen Implementacijski plan za Direktivu 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu.

U spomenutom planu definirane su aktivnosti, mjere te rokovi i tijela nadležna za njihovo provođenje. Ministarstvo gospodarstva dužno je, na temelju očitovanja nadležnih tijela, dva puta godišnje informirati Vladu Republike Hrvatske i Europsku

komisiju o provođenju Implementacijskog plana. Do sada je Vlada RH prihvatila šest izvješća o provedbi Implementacijskog plana.

Sukladno Implementacijskom planu Hrvatski sabor je 1. srpnja 2011. godine donio horizontalni Zakon o uslugama ("Narodne novine" broj 80/11). Temeljne odredbe zakona stupile su na snagu 21. srpnja 2011. godine te je tako osiguran opći pravni okvir za usluge iz domene Direktive o uslugama i propisana obveza usklađivanja posebnih propisa sa Zakonom o uslugama ("Narodne novine" broj 80/11). Dio odredbi Zakona o uslugama ("Narodne novine" broj 80/11), prvenstveno one vezane uz slobodu pružanja usluga na teritoriju Republike Hrvatske stupit će na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske EU. Zakonom o uslugama ("Narodne novine" broj 80/11) omogućena je daljnja liberalizacija tržišta usluga u Republici Hrvatskoj i puna integracija na unutarnje tržište EU. Navedeni Zakon pokriva široki segment komercijalnih uslužnih djelatnosti (poslovno savjetovanje, turizam, smještaj, ugostiteljstvo, posredovanje u prometu nekretnina, izdavaštvo i mediji, prodaja i distribucija, graditeljstvo, edukacije i većina profesionalnih usluga).

Sukladno članku 38. Zakona o uslugama ("Narodne novine" broj 80/11), ministar nadležan za gospodarstvo donio je Pravilnik o upravnoj strukturi za primjenu Zakona o uslugama i primjenu IMI sustava ("Narodne novine" broj 88/12), 27. srpnja 2012. godine, koji je stupio na snagu 9. kolovoza 2012. godine. Pravilnikom se detaljnije prenose odredbe Direktive o uslugama koje nisu prenijete Zakonom o uslugama ("Narodne novine" broj 80/11). Pravilnikom se uređuje upravna struktura za primjenu Zakona o uslugama ("Narodne novine" broj 80/11) i upravnu suradnju putem IMI sustava (Informacijski sustav unutarnjeg tržišta, *Internal Market Information System*). Propisuju se nadležnosti nacionalnog IMI koordinatora (NIMIC), nacionalnog koordinatora za usluge, koordinatora za obavješćivanje, mjere vezane uz sigurnost usluga, tijelo koje će pružati informacije pružateljima usluga, kao i sadržaj informacija koje se razmjenjuju putem IMI sustava.

IMI sustav je elektronički program Europske komisije za razmjenu informacija na unutarnjem tržištu EU, između nadležnih tijela država članica EU. Opće informacije o IMI sustavu su javno dostupne.

Zbog efikasnog funkcioniranja administrativne strukture za implementaciju Direktive o uslugama te što brže razmjene informacija, sva nadležna tijela su imenovala delegirane koordinate i njihove zamjene. Delegirani koordinatori će biti nositelji upravne suradnje Republike Hrvatske s ostalim državama članicama EU i s Europskom komisijom.

Prednosti IMI sustava su internetski pristup, prilagodljivost administrativnoj strukturi, siguran prijenos podataka, lakoća pretraživanja podataka, ponuđene alternative pitanja i odgovora, mogućnosti pisanja dodatnih informacija i slanja priloženih elektroničkih dokumenata, višejezična komunikacija, mehanizmi rješavanja problema u slučajevima nesporazuma, mogućnost obostranog dogovaranja roka odgovora na zahtjev i zaštita podataka u sustavu. Republici Hrvatskoj omogućeno je priključivanje u IMI trening sustav u srpnju 2012. godine, a direktan pristup i rad u IMI sustavu bit će moguć danom pristupanja RH u EU.

Nadalje, sukladno članku 6. Direktive o uslugama i članku 6. Zakona o uslugama ("Narodne novine" broj 80/11), u Centru za poslovne informacije Hrvatske gospodarske komore je 2011. godine uspostavljena elektronička Jedinствена kontaktna točka za

usluge. Jedinstvena kontaktna točka za usluge je internetski portal, koji pružateljima i primateljima usluga nudi relevantne poslovne informacije vezane za uslužne djelatnosti, a uskoro će omogućiti i elektronički postupak registracije sjedišta poslovanja.

Jedinstvena kontaktna točka za usluge pruža osnovne informacije o njezinoj ulozi u kontekstu implementacije Direktive o uslugama, poveznicu na jedinstvene kontaktne točke država članica EU, poveznice na sve relevantne javne registre, informacije vezane uz strana tržišta i pokretanje poslovanja u Hrvatskoj. Daljnji razvoj Jedinstvene kontaktne točke za usluge važan je za punu implementaciju Direktive o uslugama, imajući u vidu da Europska komisija potiče razvoj digitalnih javnih usluga i digitalnog tržišta. U tom kontekstu je važan i razvoj Jedinstvene kontaktne točke kao jednog od segmenata e-uprave u Hrvatskoj, što će izravno doprinijeti olakšavanju uvjeta registracije poslovanja u Republici Hrvatskoj.

10.5. TRGOVINA

Trgovina predstavlja važnu gospodarsku granu te krajnju sponu u zatvaranju ukupnog gospodarskog ciklusa.

Uvažavajući glavnu i primarnu funkciju trgovine odnosno opskrbu stanovništva odgovarajućim proizvodima/uslugama ističe se njezina važna uloga jer je upravo ona prva u kontaktu s potrošačima i predstavlja zadnju kariku u zatvaranju gospodarskog ciklusa.

Trgovina je važna gospodarska djelatnost u Republici Hrvatskoj koja zauzima drugo mjesto po značaju razvoja gospodarstva te koja obuhvaća sve oblike trgovačkih aktivnosti, od nabave robe kod proizvođača do isporuke te robe krajnjem potrošaču.

Hrvatska trgovina kao gospodarska djelatnost nesporno čini jedan od dinamičnijih sektora u hrvatskom gospodarstvu čija snaga se sagledava prvenstveno u učešću dodane vrijednosti u BDP-u Republike Hrvatske od 9,5 % koliko je iznosila u 2009. i 2010. godini do 9,7% u 2011. godini te zauzima značajno mjesto u ukupnom gospodarstvu Republike Hrvatske.

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

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

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

U tom smislu, a zbog usklađivanja s novonastalim uvjetima na tržištu te uređenja niza područja koja važećom regulativom nisu bila pokrivena (tipologija prodavaonica, detaljno razrađeni uvjeti za obavljanje različitih oblika i načina trgovanja i niz drugih područja sve do propisivanja odgovarajućih sankcija za pojedine prekršaje, a u cilju stvaranja uvjeta za minimiziranje porasta sive ekonomije, nelojalne tržišne utakmice i bržeg razvoja ove djelatnosti, tijekom 2008. godine usvojen je novi Zakon o trgovini kao i određene izmjene i dopune tijekom narednog razdoblja („Narodne novine“ broj 87/08, 96/08, 116/08 i 76/09) kojim su uređeni uvjeti za funkcioniranje i daljnji razvoj trgovačke djelatnosti u Republici Hrvatskoj.

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

Slijedom predmetnog Zakona doneseni su tijekom 2009. i 2010. godine i odgovarajući podzakonski akti:

- Uredba o uvjetima za obavljanje trgovine na veliko i trgovine s inozemstvom za određenu robu («Narodne novine», broj 58/09, 27/10, 37/11 i 145/12);
- Uredba o dražbi određenih drvnih proizvoda («Narodne novine», broj 56/09);
- Uredba o uvjetima za osnivanje i rad predstavništava stranih osoba u Republici Hrvatskoj («Narodne novine», broj 21/09);
- Uredba o uvjetima za organiziranje, način poslovanja te postupak prodaje ribe na tržnicama na veliko ribom («Narodne novine» broj 96/09);
- Pravilnik o minimalnim tehničkim uvjetima i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica («Narodne novine», broj 66/09, 108/09 i 8/10);
- Pravilnik o posebnim uvjetima za obavljanje poslova direktne prodaje putem zastupnika («Narodne novine» broj 102/09);
- Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo („Narodne novine“ broj 39/09), koji detaljnije uređuju navedena područja u trgovini, a neki od ovih propisa po prvi puta uređuju određena područja trgovine.

Prateći promjene na tržištu, dana 15. listopada 2011. godine stupio je na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini koji je objavljen u „Narodnim novinama“ broj 114/2011, a kojim izmjenama i dopunama se uvode određene novine u cilju pojednostavljenja obavljanja djelatnosti trgovine, a koje se odnose na propisivanje iznimke od obveze izdavanja rješenja o ispunjavanju minimalno tehničkih i drugih uvjeta za obavljanje djelatnosti trgovine od strane nadležnog tijela (uredi državne uprave u županijama nadležni za poslove gospodarstva), na način da se uvodi institut nastavka obavljanja djelatnosti trgovine u određenom prodajnom objektu što u praksi znači da bi se djelatnost trgovine mogla obavljati u prodajnim objektima bez izdavanja novog rješenja, ukoliko je za isti prodajni objekt već izdano rješenje nadležnog tijela o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti trgovine, a u međuvremenu nije došlo do

bitnih promjena vezano uz prostor, opremu i sredstva kojima se obavlja djelatnost trgovine; na taj način trgovcima se omogućuje brže, ekonomičnije i jednostavnije obavljanje djelatnosti trgovine. Isto tako, proširuje se krug osoba koje u smislu ovog zakona nemaju status trgovca, a mogu obavljati djelatnost trgovine, slijedom čega, djelatnost trgovine mogu obavljati i pravne osobe (udruge, zadruge, ustanove - tipa muzeja, škola i sl.), dakle neprofitne pravne osobe, koje prema posebnim propisima radi ostvarivanja svojih ciljeva, a sukladno odredbama njihovih statuta ili drugih općih akata, svoje proizvode prodaju na malo izvan prodavaonica na način propisan odgovarajućim odredbama Zakona o trgovini, uz propisivanje iznimke od primjene odredbi ovoga Zakona (prigodna prodaja). Nadalje, određuje se mogućnost prodaje robe kroz pokretnu prodaju, uz ispunjenje uvjeta propisanih odlukom predstavničkog tijela grada ili općine na čijem području se pokretna prodaja obavlja s ciljem opskrbe stanovništva na specifičnim i udaljenim područjima nedovoljno opskrbljenim maloprodajnim kapacitetima, a sukladno potrebama svakog pojedinog područja u okviru nadležne jedinice lokalne samouprave, pri čemu je bitno istaknuti mogućnost nesmetane opskrbe stanovništva na otocima, ruralnim dijelovima Republike Hrvatske i teško dostupnim područjima. U svrhu daljnje i bolje dogradnje obavljanja djelatnosti trgovine te izjednačavanja svih subjekata na tržištu koji se u smislu postojećih pozitivnih propisa smatraju trgovcem, a vezano za osobe zaposlene u toj grani gospodarstva na radnim mjestima prodavača i trgovačkog poslovođe, određuje se najmanji stupanj srednjeg obrazovanja potreban za rad na tim radnim mjestima, a to je završeno srednje obrazovanje u trogodišnjem trajanju, što je bitno u svrhu pojednostavljenja zapošljavanja u djelatnosti trgovine te izjednačavanja položaja zaposlenih u trgovini (trgovačko društvo i obrti su izjednačeni na ovaj način). Propisuje se jednaka obveza vezana uz problematiku stavljanja robe na tržište, kako za trgovce koji stavljaju na tržište uvozne proizvode, tako i za trgovce koji stavljaju na tržište proizvode proizvedene u Republici Hrvatskoj, kako bi se izjednačio tretman robe stavljene na tržište RH posebice kada se radi o jamstvenim dokumentima i osiguranju servisa i rezervnih dijelova tijekom jamstvenog roka. Mlađima od 18 godina, a sukladno zahtjevima pravobraniteljice za djecu, uvedena je još jedna prohibitivna odredba kojom se propisuje zabrana oglašavanja, izlaganja kao i prodaja robe pornografskog sadržaja osobama mlađim od 18 godina na svim prodajnim mjestima, a uvedena je radi zaštite maloljetnih osoba. Bitnim svakako treba naglasiti da se predloženim novelama Zakona o trgovini, uz već postojeće odredbe o nepoštenom trgovanju kojim radnjama se povrijeđuju dobri trgovački običaji, propisuje i što se ne smatra nepoštenim trgovanjem u smislu odredbi ovoga Zakona, a u cilju suzbijanja sive ekonomije i nezakonitog poslovanja u obavljanju djelatnosti trgovine što predstavlja dogradnju postojećeg zakonskog okvira i time neposredno utječe na ostvarivanje mjera ekonomske politike u prioritetnim područjima za stvaranje ravnopravnih uvjeta na tržištu za sve gospodarske subjekte. Ovakav način olakšava trgovcima redovno poslovanje i smanjenje troškova, a posebice ako dođu u situaciju zatvaranja obrta, isteka roka valjanosti robe koju prodaju i sl, a da se pri tome takve radnje ne smatraju kršenjem dobrih trgovačkih običaja.

U cilju sprječavanja nelojalne konkurencije u obavljanju trgovačke djelatnosti, a vezano uz propisane odredbe o nepoštenom trgovanju, Zakon o trgovini je u svojim kaznenim odredbama za postupanje protivno propisanim odredbama o nepoštenom trgovanju predvidio i prekršajnu odgovornost za njegova počinitelja te uveo i prekršajnu odgovornost za fizičku osobu građanina koji bez legaliteta obavlja prodaju robe izvan

prodavaonica suprotno odredbama ovoga zakona ili prodaje proizvode koji se prema posebnim propisima ne mogu prodavati na otvorenim prostorima.

Nadalje, što se tiče uređenja radnog vremena u djelatnosti trgovine propisano je temeljem odredbi članka 57. stavka 1. Zakona o trgovini da trgovac samostalno određuje radno vrijeme prodavaonica u skladu sa odredbama predmetnog Zakona, pri čemu će uzeti u obzir potrebe kupaca, broj radnika zaposlenih u prodavaonici i poštivanje njihovih prava uređenih ovim Zakonom, Zakonom o radu, drugim radno pravnim propisima, Kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između poslodavca i radničkog vijeća i ugovorom o radu, posebno u pogledu plaće i naknade plaće, dodataka na plaću, rasporeda i preraspodjele radnog vremena, prekovremenog i noćnog rada, te stanke, dnevnog, tjednog i godišnjeg odmora.

Od 2001. godine do 2011. godine Ministarstvo gospodarstva je sukladno svojim nadležnostima, a na osnovu Uredbe o posebnim uvjetima za obavljanje trgovine na malo u određenim vrstama prodavaonica („Narodne novine broj 105/01), pratilo razvoj prodavaonica čija je korisna (neto) površina veća od 3000 m², odnosno veća od 1500 m², ako se prodavaonice nalaze na prostorima koji čine trgovačku cjelinu u okviru trgovačkih parkova, trgovačkih središta ili trgovačkih centara.

Prema procjeni iz zahtjeva koji su u navedenom razdoblju bili zaprimljeni vezano uz planiranu izgradnju velikih trgovačkih centara kao i detaljnih urbanističkih planova u Hrvatskoj je bila planirana izgradnja više od 4.000.000 kvadratnih metara maloprodajnog prostora velikih prodajnih površina.

Dinamika planirane izgradnje trgovačkih centara u našoj zemlji bila je posebno izražena do 2010. godine kada je prema broju podnesenih zahtjeva za izdavanje suglasnosti, a vezano za otvaranje novih trgovačkih centara, vidljiv pad interesa, što je posljedica gospodarske krize, ali i stupanja na snagu Zakona o postupanju i uvjetima gradnje radi poticaja ulaganja („Narodne novine” broj 69/09 i 128/10) kojim se omogućava građenje predmetnih građevina po ubrzanom postupku, bez ishoda lokacijske dozvole, što je automatski isključilo potrebu izdavanja suglasnosti Ministarstva gospodarstva temeljem Uredbe o posebnim uvjetima za obavljanje trgovine na malo u određenim vrstama prodavaonica.

Nastavno na navedeno, iz Zakona o trgovini tijekom 2011. godine brisana je odredba koja se odnosila na obvezu ministarstva nadležnog za poslove gospodarstva da u postupku izdavanja lokacijske dozvole određuje posebne uvjete za obavljanje trgovine kada se radi o izgradnji prodavaonica čija je korisna (neto) površina veća od 3000m², odnosno veća od 1500m², ako se nalaze na prostorima koji čine trgovačku cjelinu u okviru trgovačkih parkova, trgovačkih središta ili centara, budući da je navedeno predstavljalo administrativnu zapreku za investitora.

To znači, da je zadnjim izmjenama i dopunama Zakona o trgovini naglasak bio stavljen na rješenja koja će pojednostavniti obavljanje djelatnosti trgovine u svim njenim segmentima i stvoriti odgovarajući pravni temelj prilagođen potrebama razvoja kao i novonastalim uvjetima na tržištu Republike Hrvatske i globalnoj razini.

Hrvatska gospodarska komora kroz kontinuiranu suradnju sa resornim ministarstvima nastoji, povezujući realni sektor i zakonodavca, osigurati osnove za bolje uređenje svih područja reguliranih Zakonom o trgovini.

Kao što je istaknuto, u 2009. godini je na temelju Zakona o trgovini donesen niz zakonodavnih akata kojim se uređuje ova djelatnost, a u čemu je Komora imala važnu ulogu sudjelujući u radnim tijelima koji su bili predlagači istih podzakonskih akata.

Isto tako Hrvatska udruga poslodavaca kao socijalni partner sudjelovala je u izradi zakonodavnih inicijativa.

Tijekom 2010. godine Ministarstvo gospodarstva je u suradnji s HGK, HOK-om i HUP-om izradilo Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu proizvoda, te je izmijenjena Uredba o određivanju kriterija i posebnih uvjeta za obavljanje trgovine u određenim vrstama prodajnih objekata.

Projekt „Učinci krize na trgovinu na malo i vizija izlaska iz krize“ (srpanj 2010.), čiji su naručitelji Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora, analizira učinke krize na trgovinu na malo temeljem primarnih podataka prikupljenih anketnim istraživanjem maloprodavača trgovačkih društava i maloprodavača obrtnika. Ciljevi istraživanja bili su analizirati poslovanje i stavove maloprodavača trgovačkih društava, poslovanje i stavove maloprodavača obrtnika i dati prijedlog mjera maloprodajne politike u uvjetima krize.

10.5.1. PROMET NEKRETNINAMA

Djelatnost posredovanja u prometu nekretnina predstavlja specijaliziranu uslužnu djelatnost, po prvi put na hrvatskom tržištu uređenu 2007. godine, strukturnim Zakonom o posredovanju u prometu nekretnina.

Tijekom 2012 pristupilo se izmjenama i dopunama ovoga Zakona zbog neusklađenosti njegovih odredbi u nacionalnom zakonodavstvu za koje je analitičkim pregledom i ocjenom usklađenosti utvrđeno da iste nisu usklađene s odredbama Direktive 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu EU čime se u potpunosti vrši usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije u ovom dijelu.

S druge strane, od 2007., od kada je ovaj Zakon donesen, na hrvatskom tržištu dogodile su se određene promjene i problemi vezani uz poslovanje posrednika u prometu nekretninama, a na što je ukazala i struka te je postojeći pravni okvir u tom smislu bilo nužno dodatno poboljšati s ciljem omogućavanja jednakog pravnog položaja svih sudionika koji ga primjenjuju uz održavanje visokog standarda stručnog obrazovanja i etičkog ponašanja posrednika u prometu nekretnina.

Ujedno, poboljšanje regulative omogućava postizanje više razine usluge kao i učinkovitiju zaštitu potrošača.

Najznačajnije promjene u odnosu na važeći Zakon odnose se na uređenje uvjeta za obavljanje poslova posredovanja od strane posrednika koji djelatnost posredovanja obavljaju na teritoriju država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru

te se isti izjednačavaju sa posrednicima u prometu nekretnina registriranim na teritoriju Republike Hrvatske.

Ova novina predstavlja usklađivanje sa Direktivom o uslugama na unutarnjem tržištu EU.

To u praksi znači da je za posrednike koji ispunjavaju uvjete za obavljanje djelatnosti posredovanja u prometu nekretnina u državi u kojoj imaju poslovni nastan, predviđeno uređenje obveze da, prije početka obavljanja djelatnosti posredovanja na teritoriju Republike Hrvatske, dostave prethodnu pisanu izjavu o namjeri obavljanja navedene djelatnosti.

Pružatelji usluga iz država ugovornica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru, na taj način mogu dostaviti prethodnu izjavu elektroničkim putem jedinstvenoj kontaktnoj točki za usluge koja je uspostavljena pri HGK-Centru za poslovne informacije, a temeljem Zakona o uslugama. Na predloženi način, omogućena je potpuna i jednako dostupna informacija svim primateljima usluga o svim posrednicima koji na teritoriju Republike Hrvatske pružaju ove usluge.

Nadalje, uvodi se obveza za posrednika da jednom godišnje Hrvatskoj gospodarskoj komori dostavi dokumentaciju iz koje je razvidno da isti i dalje ispunjava sve zakonske uvjete propisane za obavljanje ove djelatnosti čime bi se riješilo ažuriranje Registra posrednika i evidencije stvarnih posrednika. Naime, ukoliko se ne bi omogućilo ažuriranje Registra posrednika iz evidencije stvarnih posrednika, Registar bi bio nevjerodostojan, netočan i neažuran te bi samim tim izgubio svoj smisao zbog kojeg je ustrojen, a to je dostupnost informacija za korisnike ovih usluga.

Izvršene su i korekcije u segmentu obveznog sadržaja ugovora o posredovanju, kada je ugovoreno isključivo posredovanje, na način da se propisivanje obveze plaćanja ugovorene posredničke naknade, koje je bilo izostavljeno važećim Zakonom, sada propisuje i u slučajevima isključivog posredovanja.

Vrlo važno je istaknuti i novinu koja se odnosi na poslovni prostor u kojem se obavlja djelatnost posredovanja na način da se pod poslovnim prostorom za obavljanje ove djelatnosti, podrazumijeva uredski prostor, kao što je to slučaj i kod obavljanja drugih sličnih djelatnosti, koji je u cijelosti odvojen od prostora drugih namjena (stambeni, proizvodni, skladišni i sl.). Smatramo da će taj naizgled jednostavan članak uvesti reda u samo poslovanje posredovanja upravo zbog propisivanja obveze i nužnosti, odvojenosti prostora u kojem se obavlja ova djelatnost, od prostora drugih namjena, pa se na taj način daje mogućnost za obavljanje djelatnosti i onim posrednicima koji obavljaju djelatnost u manjim uličnim prostorima u središtima gradova, a i dalje ostaje na snazi obveza da prostor mora biti za ured, odvojen od primjerice stanova.

Također, u ovom prijedlogu, a zbog postojeće prakse sudova, nalogodavac bi po ovoj noveli Zakona, posredniku odgovarao za štetu, ako pri tom nije postupio u dobroj vjeri te bi slijedom toga bio dužan nadoknaditi sve troškove učinjene tijekom posredovanja, koji ne mogu biti manji od 1/3 niti veći od ugovorene posredničke naknade za posredovani posao.

Naime, vrlo često za dvije do tri godine posredovanja, sud određuje troškove posredovanja u iznosu oko 1.500,00 kn, a čime se dovodi u pitanje pokrivanje stvarno nastalih troškova nalogodavaca koji se odnose na troškove Internet oglašavanja nekretnine, pristupanja pregovorima za sklapanje posredovanog posla kao i samog sklapanja pravnog posla s trećom osobom koju je posrednik našao.

Mijenja se i odredba kojom se određuje visina posredničke naknade, odnosno provizije na način da se navedena naknada za posredovani posao prepušta slobodnom ugovaranju stranaka i liberalizaciji na tržištu nekretnina. Ova izmjena sukladna je i stavu Europske komisije koja smatra da su fiksne tarife ozbiljna smetnja za razvoj pružanja usluga.

Isto tako, uređuje se i pravo posrednika na posredničku naknadu u razdoblju do 12 mjeseci nakon prestanka ugovora o posredovanju, a koja posrednička naknada je posljedica posrednikova djelovanja prije prestanka ugovora o posredovanju.

Naime, važećim zakonom bilo je propisano razdoblje, a koje je ovisilo o vremenu na koji je sklopljen ugovor o posredovanju što u praksi može predstavljati ozbiljan problem za nalogodavca ako se radi o duljem vremenskom razdoblju sklopljenog ugovora.

Ovom odredbom željelo se postići optimalno razdoblje za ostvarivanje prava na posredničku proviziju koja je rezultat posrednikova djelovanja prije prestanka ugovora o posredovanju na način da takvo produljeno djelovanje ugovora ne bude ni u kom slučaju dulje od 12 mjeseci.

Nadalje, u kontekstu Zakona o posredovanju u prometu nekretnina, pruža se mogućnost primjene informacijskog sustava unutarnjeg tržišta - IMI sustava, kojem će se RH priključiti danom pristupanja EU. Ovaj sustav će omogućiti hrvatskim nadležnim tijelima koji će biti registrirani u istom, da provjere da li strani pružatelji usluga posredovanja u prometu nekretnina imaju poslovni nastan u nekoj od država ugovornica Europskog gospodarskog prostora.

Pristupanjem RH u EU, strani pružatelj usluge posredovanja u prometu nekretnina neće imati zakonsku obvezu registracije sjedišta poslovanja u RH. Stoga će Ministarstvo nadležno za poslove gospodarstva, kao nadležno tijelo za provedbu ovoga Zakona, moći provjeriti putem IMI sustava da li je posrednik u prometu nekretnina zaista registriran u državi ugovornici koju navodi kao mjesto registracije svojeg sjedišta poslovanja.

Zakonskim reguliranjem djelatnosti posredovanja na tržištu nekretnina stečeni su minimalni uvjeti da djelatnost posredovanja izađe iz sjene sive ekonomije i okrene se prema profesionalnom razvoju.

Ujedno, važno je napomenuti da su posrednici u prometu nekretnina, i obveznici provođenja mjera sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma temeljem odredbi Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma budući se u ovom području nerijetko obavljaju transakcije velikih vrijednosti.

Od 2007., od kada je ovaj Zakon na snazi, pri HGK se vodi Registar posrednika kao javo dostupno mjesto na kojem sve zainteresirane strane mogu doći do podatka o posrednicima koji posluju po pravilima struke i važećim propisima RH te na taj način mogu izbjeći rizik vezan za korištenje lažnih posrednika, a što je vrlo važna informacija.

U ovom trenutku u RH posluje 1.126 posrednika u prometu nekretninama, upisanih regularno, temeljem baznog Zakona u Registar posrednika pri HGK koji je javno dostupan svim zainteresiranim stranama kako bi iste mogle koristiti usluge tvrtki koje posluju sukladno važećim propisima RH, dok agenata posredovanja u prometu nekretninama ima ukupno 1.745 upisanih u Imenik agenata koji se također vodi pri HGK i također je javno dostupan. Intencija je da se kroz razvoj ove djelatnosti navedena brojka poveća.

Koliko je značenje te djelatnosti bilo i prije reguliranja djelatnosti u 2007., govorio je i podatak da je u 2006. godini od poreza na promet nekretnina bilo prikupljeno otprilike 1,2 mlrd kn. Iz toga je proizlazilo da je ukupan promet nekretnina koji se oporezivao porezom na promet nekretnina iznosio oko 24 mlrd kn, ne uključujući pri tome novosagrađene nekretnine koje se oporezuju porezom na dodanu vrijednost.

Uvažavajući sve činjenice koje donosi ovaj Zakon, usvojen u prosincu 2012. godine, a kroz svoje izmjene i dopune, važno je naglasiti njegovu važnu ulogu i u području zaštite potrošača kao nalogodavca koji određujući razinu kvalitete usluge i pravne sigurnosti štiti svoje interese na temelju uređenih pravila na tržištu. Zakon ujedno štiti i posrednike u prometu nekretnina kako bi imali dobar pravni okvir koji će utjecati na povećanje opsega njihova posla, a time i njihova prihoda što će se pozitivno odraziti na ukupne rezultate poslovanja te razvoj ove djelatnosti.

10.5.2. ELEKTRONIČKA TRGOVINA

Kao jedan od oblika trgovine, koji danas na tržištu igra važnu ulogu pojavljuje se i elektronička trgovina. U Republici Hrvatskoj ovo područje regulirano je Zakonom o elektroničkoj trgovini („Narodne novine“ broj 173/03, 67/08, 36/09 i 130/11), a koji je u potpunosti usklađen sa zakonodavstvom Europske unije s područja elektroničkog poslovanja ('Directive on electronic commerce' 2000/31/EC).

Između ostalog, na ovaj oblik trgovine primjenjuju se uz odredbe Zakona o trgovini s pripadajućim podzakonskim aktima i odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Zakon o elektroničkoj trgovini temeljen je na standardima koji vrijede u razvijenom gospodarstvu, odnosno baziran je na temeljnim načelima funkcioniranja suvremenih tržišnih mehanizama, među kojima je svakako zastupljeno i načelo zaštite potrošača koji nameće pružateljima usluga posebnu brigu za zaštitu potrošača te štiti potrošača od rizika koji sa sobom donosi novi oblik trgovanja putem interneta.

Isto tako, u samom Zakonu o zaštiti potrošača dana je posebna važnost u smislu uređenja ovog načina obavljanja trgovine.

Elektronička trgovina ne podrazumijeva samo poslovanje između poslovnih subjekata i krajnjih potrošača (B2C), već ona obuhvaća i modele poslovanja između poslovnih subjekata (B2B) kao i model poslovanja sa državnim institucijama (B2G i G2B).

Međutim, upravo kod modela elektroničkog trgovanja između poslovnih subjekata i krajnjih potrošača, uočavaju se sve specifičnosti ovog oblika trgovanja i to kroz bržu dostupnost šireg izbora roba i usluga uz dostupnost usluga 24 sata dnevno tijekom svih dana u godini svim potrošačima. S druge strane, i trgovac kao i potrošač imaju znatno niže troškove.

Kod elektroničke trgovine, kao i kod svih ostalih oblika prodaje na daljinu prilikom sklapanja ugovora između trgovaca i potrošača nema fizičkog kontakta, već se prodaja obavlja korištenjem jednog ili više sredstava daljinske komunikacije.

Specifičnosti elektroničke trgovine koje potrošača izlažu novim rizicima zahtijevaju i veću zaštitu prava i interesa potrošača. Naime, veća zaštita potrošača stvara sigurnost kupovanja i uklanja vrlo rašireno uvjerenje potrošača da elektronička trgovina nosi puno veći stupanj rizika od klasičnog poslovanja, a zbog čega je uočeno temeljem dostupnih podataka da se isti suzdržavaju od ovakvog načina kupovanja.

Stoga se nameće kao nužan preduvjet za razvoj elektroničke trgovine otklanjanje nepovjerenja potrošača prema ovakvom obliku poslovanja, podizanje razine javne svijesti o praktičnosti njenog korištenja uz poboljšanje kvalitete pristupa, a sve kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost i zaštićenost potrošača u procesu elektroničke trgovine s jedne strane i njenog razvoja sa druge strane.

Primjena e-poslovanja smanjuje troškove poslovanja, stvara veću dodanu vrijednost u gospodarstvu, čime ga čini konkurentnim te omogućuje veću transparentnost poslovanja pa je stoga sastavni dio mjera iz antikorupcijskog programa Vlade Republike Hrvatske te učinkovito djeluje i na minimiziranje sive ekonomije.

U 2010. godini uklonjene su pravne prepreke za elektroničko poslovanje kroz donošenje izmjena podzakonskih propisa Zakona o elektroničkom potpisu (Pravilnik o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata („Narodne novine“ broj 107/10), Popis normizacijskih dokumenata u području primjene zakona o elektroničkom potpisu i pravilnika o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanje vremenskog žiga i certifikata u poslovanju davatelja usluga certificiranja u Republici Hrvatskoj („Narodne novine“ broj 107/10) te Pravilnik o evidenciji davatelja usluga certificiranja u RH („Narodne novine“ broj 107/10).

Vlada RH je u 2010.g. osnovala Nacionalno vijeće za elektroničko poslovanje kao svoje savjetodavno tijelo, sastavljeno od predstavnika državne uprave, akademske i poslovne zajednice, u cilju suradnje u izradi strateških, pravnih i implementacijskih dokumenta, kao i planiranja strategije i vizije razvoja e-Poslovanja u Hrvatskoj. Europska Komisija je u prosincu 2010. godine donijela Priopćenje o ostvarivanju dobrobiti od uvođenja e-Računa u EU te Odluku o osnivanju Europskog više-dioničkog Forum za e-Račun kojima je dodatno naglasila značaj e-Računa u odnosu na ubrzanje gospodarskog razvoja i podizanje konkurentnosti cijelog europskog gospodarstva. Kao osnovna identificirana zadaća Europskog više-dioničkog foruma za e-Račun bilo je upravo pružanje pomoći Europskoj komisiji u koordiniranju aktivnosti na razini zemalja članica,

te identificiranju mjera na razini EU sve kako bi se olakšalo i ubrzalo masovno prihvaćanje e-Računa. Naime, jedan je od ciljeva EU da e-Račun postane predominantni oblik fakturiranja u EU do 2020.godine.

Sljedeći praksu država članica EU na ovom području, Republika Hrvatska je u srpnju 2012. godine, Odlukom Vlade RH, predvidjela u okviru Nacionalnog vijeća za elektroničko poslovanje i osnivanje Nacionalnog više-dioničkog foruma za e-Račun kao njegovog radnog tijela. Nacionalni forum za e-Račun osnovan je 6. studenoga 2012.godine. Djelokrug rada Nacionalnog foruma obuhvaća:

- 1) Pomoć Vladi Republike Hrvatske u praćenju i razvoju korištenja e-Računa i razine usvajanja e-Računa u industriji i uslužnim djelatnostima
- 2) Doprinos u razmjeni iskustava i dobre prakse koje će olakšati donošenje interoperabilnih rješenja za e-Račun;
- 3) Predlaganje odgovarajućih rješenja za prepreke/probleme u vezi s razmjenom e-Računa, uključujući i prekograničnu razmjenu;
- 4) Podrška i praćenje aktivnosti koje vode ka prihvaćanju standardnog podatkovnog modela e-Računa.
- 5) Sudjelovanje u radu Europskog višedioničkog Forumu za e-Račun

U razdoblju od 2009. godine do 2011. godine, provodile su se mjere iz Strategije razvitka elektroničkog poslovanja za razdoblje 2009.-2010. godine, koje su išle u pravcu uklanjanja prepreka za razvoj elektroničkog poslovanja.

Jedna od tih mjera koja se provodila između ostalog i na inicijativu Ministarstva nadležnog za gospodarstvo, išla je u pravcu izjednačavanja e-Računa sa papirnatim računom, a što je tijekom 2011. godine, rezultiralo donošenjem Pravilnika o izmjenama i dopunama pravilnika o porezu na dodanu vrijednost („Narodne novine“ broj 89/11). Navedenim Pravilnikom elektronički je račun izjednačen pravno s papirnatim računom. U rujnu 2012.godine u RH je evidentirano 582 korisnika usluge e-Računa (izvor: Financijska agencija-FINA i Megatrend poslovna rješenja d.o.o.). Buduće aktivnosti biti će usmjerene na poticanje masovnije uporabe e-računa u gospodarskom i javnom sektoru, a što će se pozitivno reflektirati i na potrošače kroz smanjenje troškova poslovanja gospodarskog sektora te bržu i jeftiniju dostupnost usluge.

Temeljem Sveobuhvatnog izvješća o pripremljenosti RH za članstvo u EU za Poglavlje 10 – Informacijsko društvo i mediji, od listopada 2012. godine, Europska komisija je ocijenila kako se može smatrati da su pripreme u poglavlju 10 – Informacijsko društvo i mediji - dovršene.

Što se statističkih pokazatelja tiče, u području uporabe informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) evidentiran je porast zadnjih par godina. Tako u 2011. godini u poduzećima statistički pokazatelji Državnog zavoda za statistiku govore o visokom stupnju integracije IKT-a u poslovanju i to na način da 96% poduzeća upotrebljava računala (95% ima pristup internetu od kojih 84% ima pristup širokopojasnom internetu), Internetsku stranicu posjeduje 61%, dok 63% poduzeća upotrebljava usluge e-uprave.

Također, za isto razdoblje, uočena je i povećana upotreba mobilnog pristupa internetu u poduzećima za 10%, dok 42% poduzeća upotrebljava mobilni pristup internetu, zatim

72% poduzeća upotrebljava usluge e-uprave za prikupljanje informacija (porast od 15%), 78% poduzeća upotrebljava usluge za prikupljanje obrazaca (porast od 19%), 63% poduzeća upotrebljava usluge povrata ispunjenih obrazaca, 49% poduzeća upotrebljava usluge rješavanja administrativnih poslova, dok pad bilježi jedino podnošenje ponuda za natječaje u e-obliku sa 16% na 14%.

U 2011. godini internet kupnja i prodaja bilježe blagi porast: 39% poduzeća kupuje putem interneta dobra i usluge (povećanje za 7%), 26% poduzeća nudi dobra i usluge na prodaju (povećanje od 2%), dok je dio e-trgovine još prilično nizak (u većini poduzeća taj udio je manji od 10%).

Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i od pojedinaca u 2011. godini zadovoljavajuća je samo kod mlađe populacije (do 24 godine). Porast upotrebe računala i interneta očitovao se kod svih dobnih skupina osim kod populacije starije dobi.

Internet se najčešće upotrebljava za: prikupljanje informacija o robama i uslugama 74%, traženje informacija o zdravlju 61%, čitanje dnevnih novosti i časopisa 76%, trening i edukacija 54%, sudjelovanje u socijalnim mrežama 55%.

Niska je razina uporabe online usluga (e-bankarstvo i e-uprava) sa blagim porastom mobilnog pristupa internetu sa 4% na 6%. Povećan je udio kablenskog pristupa internetu sa 21% na 24%.

Internet trgovina još uvijek nije dovoljno zastupljena. Samo 17% pojedinaca kupuje robu i usluge putem interneta (povećanje za 3% u odnosu na 2010. godinu); prednjače kupovina knjiga i časopisa, te odjeće i sportske opreme. Konstantan je porast pojedinaca koji se koriste internetom za igre na sreću i klađenje.

10.6. FINANCIJSKE USLUGE, OSIGURAVATELJSKE USLUGE I BANKARSTVO

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

Naime, jedino dobro obaviješteni i financijski pismeni potrošači mogu donositi utemeljene odluke o financijskim planovima za sebe i svoje obitelji. Prije svega potrebno je razumjeti temeljna načela financijskog poslovanja i kreditiranja kako bi potrošači mogli procijeniti očekivane koristi i predvidjeti rizike koji prate svaki potencijalni kredit.

Zbog nedovoljne osvještenosti o potrebi racionalnog raspolaganja osobnim financijama potrošači u Republici Hrvatskoj sve su češće posezali za financijskim uslugama koje nisu u skladu sa njihovim mogućnostima.

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

Kako se tržište financijskih usluga dinamično razvijalo i svakodnevno potrošačima nudilo nove financijske proizvode i usluge, utvrđeno je da potrošači trebaju imati

pravovremeno jasne, točne i razumljive informacije i to prije podizanja kredita ili poduzimanja nekog drugog novčanog ulaganja. Također, potrebni su jednostavni i brzi mehanizmi za zaštitu njihovih potrošačkih prava. Zadovoljenje ovih uvjeta doprinosi osiguranju dugoročne financijske stabilnosti kako hrvatskih građana tako i financijskog sustava u cjelosti.

Slijedom navedenog, potrebna je učinkovitija prevencija prezaduženih građana, kao i društveno odgovorno poslovanje bankarskog sektora te jačanje nadzora na tržištu financijskih usluga.

U lipnju 2009. Ministarstvo financija je donijelo Zakon o potrošačkom kreditiranju („Narodne novine“ broj 75/09) koji je stupio na snagu 1. siječnja 2010.

Na temelju Zakona o potrošačkom kreditiranju, doneseni su podzakonski akti: Pravilnik o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja („Narodne novine“ broj 14/10) i Pravilnik o obvezi informiranja potrošača i o dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope („Narodne novine“ broj 14/10) koji su stupili na snagu 28. siječnja 2010. godine.

Nakon analize potreba i pokretanja projekta financijske pismenosti na temelju rezultata pilot projekta u Ministarstvu financija je ustrojen Odjel za potrošače i financijsku pismenost unutar Službe za potrošače i financijsku pismenost, licenciranje i nadzor, Sektora za financijski sustav, koji izrađuje propise iz područja zaštite potrošača te provodi ostale aktivnosti.

2010. godine donesene su izmjene i dopune Zakona o institucijama za elektronički novac.

Usklađivanje Zakona o platnom prometu sa zakonodavstvom Europske unije (s Direktivom 2007/64/EZ) provedeno je 2011. godine.

Vezano uz Zaključak Vlade Republike Hrvatske od 06. listopada 2011. Ministarstvo financija u suradnji s nadležnim ministarstvima te zainteresiranim predstavnicima znanstvenih i obrazovnih institucija, nadzornih tijela, potrošača i financijske industrije priprema Prijedlog nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača.

Usklađivanje Zakona o osiguranju depozita sa zakonodavstvom Europske unije provedeno je 2012. godine.

Hrvatski sabor donio je na sjednici 28. rujna 2012. godine Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju („Narodne novine“ broj 112/12).

Vezano uz Zakon o kreditnim registrima, u tijeku su konzultacije između relevantnih institucija. Također, u pripremi je Zakon o založnom kreditiranju. U pogledu donošenja Izmjena i dopuna Zakona o osiguranju, te Izmjena i dopuna Zakona o osiguranju depozita, transponiranje je pomaknuto za IV kvartal 2012. g. zbog kašnjenja u donošenju propisa Europske unije.

Nakon donošenja relevantnih propisa kojima se pobliže regulira područje zaštite potrošača, 2010. godina obilježena je aktivnostima Hrvatske narodne banke koje se odnose na nadzor primjene nove regulative. Prilikom provođenju nadzorne funkcije, između ostalog, korištene su i informacije dobivene iz prigovora potrošača koji se

temeljem članka 309. stavka 5. Zakona o kreditnim institucijama ("Narodne novine" broj 117/08, 74/09 i 153/09) dostavljaju na adresu Hrvatske narodne banke.

Budući da se u proteklom razdoblju i kroz prigovore klijenata kreditnih institucija najčešće isticala nedovoljna ili neadekvatna transparentnost poslovanja kreditnih institucija, poduzete su i odgovarajuće aktivnosti koje su usmjerene na unaprjeđenje postojećeg stanja. U vezi s tim, tijekom 2010. pristupilo se provedbi projekta razrade i/ili dokumentiranja metodologije promjene promjenjive kamatne stope i metodologije promjene naknada u depozitno-kreditnom poslovanju s potrošačima. Ovaj projekt je nakon uvodnog anketiranja i analize prispjelih odgovora (prosinac 2009./siječanj 2010.) podijeljen u 2 faze od kojih 1. obuhvaća aktivnosti usmjerene prema 12 velikih i srednje velikih kreditnih institucija, a 2. se odnosi na sve preostale kreditne institucije. Intenzivnim radom i komunikacijom (pisanom i usmenom) s kreditnim institucijama, te nakon većeg broja održanih sastanaka s predstavnicima kreditnih institucija, do kraja prosinca 2010. finalizirani su dokumenti svih 12 kreditnih institucija vezanih za djelokrug predmetnog projekta dok su dokumenti za preostale kreditne institucije finalizirani do 30. lipnja 2011. godine.

Osim kontinuiranog značajnog angažmana u dijelu aktivnosti postupanja po prigovorima potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga, uspostavljeni su odnosi i komunikacija s raznim medijima koji su se često puta obraćali Hrvatskoj narodnoj banci s konkretnim temama i pitanjima vezanim za politiku zaštite potrošača iz područja nadležnosti Hrvatske narodne banke.

Obzirom na sve izraženiju potrebu značajnijeg trajnog angažmana Hrvatske narodne banke u smislu uspostavljanja i unaprjeđenja zaštite potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga, tijekom 2010. godine su također razmatrana i različita rješenja vezana za organizacijski ustroj predmetnih poslova, te je temeljem toga odlučeno da će se oformiti zasebna organizacijska jedinica koja bi u sklopu organizacijske sheme Hrvatske narodne banke bila zadužena za obavljanje svih aktivnosti usmjerenih na unaprjeđenje zaštite potrošača - klijenata kreditnih institucija i kreditnih unija, a koja je započela s radom početkom 2011. godine.

Tijekom 2011. godine intenzivirale su se aktivnosti Hrvatske narodne banke u području politike zaštite potrošača, nastavljeni su odnosi i komunikacija s raznim medijima te su održani sastanci i s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača kako bi se u direktnoj komunikaciji predstavile aktivnosti i zakonski okvir djelovanja Hrvatske narodne banke u ovom području.

U ožujku 2011. kreditnim institucijama je na popunjavanje upućen Upitnik o zaštiti potrošača koji je trebao pobliže upoznati Hrvatsku narodnu banku s načinom na koji su pojedine kreditne institucije uredile obavljanje poslova iz ove domene. Naglasak je stavljen na proceduralno uređenje i statistiku prigovora potrošača. Na osnovi analize odgovora zaprimljenih od strane kreditnih institucija s pojedinima su održani sastanci, a svima je upućeno očitovanje Hrvatske narodne banke kojim je dan pregled planiranih aktivnosti u idućem (kratkoročnom) razdoblju. Nastavno na provedenu analizu odgovora kreiran je Obrazac na temelju kojega će se polugodišnje prikupljati podaci o vrstama i količini prigovora potrošača. Krajem godine je svim kreditnim institucijama na

popunjavanje upućen i upitnik vezan za postupanje prema jamcima. Ovim aktivnostima Hrvatska narodna banka nastoji prikupiti dovoljno informacija koje će se uz informacije iz pojedinih prigovora potrošača koristiti u radu na izmjenama i dopunama postojeće i izradi nove regulative obzirom na uključenost Hrvatske narodne banke u aktivnosti vezane za implementaciju regulative Europske unije.

Uz navedeno, tijekom 2011. godine na internetskoj stranici Hrvatske narodne banke pripremljeno je i objavljeno nekoliko materijala vezanih za područje zaštite potrošača.

U cilju jačanja kompetencija i kvalitetnijeg informiranja predstavnika potrošača, u prvoj polovici 2012. godine održan je seminar namijenjen predstavnicima udruga za zaštitu potrošača dok se glavnina ostalih aktivnosti odnosila na postupanje po prigovorima potrošača te pripremu izmjena i dopune postojeće regulative kojom bi se nastojala unaprijediti zaštita potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga.

Uz regulatorno prilagođavanje, transparentnost poslovanja kreditnih institucija kao i unaprjeđenje financijske edukacije potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga - su područja na koja će Hrvatska narodna banka u narednom razdoblju usmjeriti glavninu svojih aktivnosti u okviru provođenja politike zaštite potrošača.

Prema čl. 14. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga („Narodne novine“ broj 140/05, 12/12), jedno od načela djelatnosti Agencije je i izvješćivanje potrošača što uključuje i razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskih poslova. Agencija zaprima pritužbe potrošača vezane uz odredbe zakona koje primjenjuje u radu kao i Zakona o zaštiti potrošača u onom dijelu koji se odnosi na usluge koje se pružaju na financijskom tržištu, te ih obrađuje prema zakonski utvrđenoj proceduri.

Zakonska regulativa koja je vezana uz djelokrug aktivnosti Agencije usklađena je s direktivama i smjernicama EU, te su sukladno tome i standardi zaštite potrošača kakvi postoje u *acquisu* implementirani u navedenu regulativu.

Nastavno na navedeno, najveći prostor za poboljšanje i unaprjeđenje zaštite potrošača unutar sektora financijskih usluga postoji u segmentu edukacije korisnika financijskih usluga.

Agencija kontinuirano radi na educiranju javnosti u pogledu financijske pismenosti i zaštite potrošača putem objavljivanja niza informacija o aktivnostima iz svoje nadležnosti na svojoj internetskoj stranici (www.hanfa.hr). Tako Agencija objavljuje informativne priručnike, edukativne tekstove, biltene, statističke podatke, izvješća i pokazatelje poslovanja svojih subjekata nadzora, kao i odluke donijete na sjednicama Upravnog vijeća Agencije. Također, Agencija u sklopu svog informativnog servisa (RIPE) dnevno objavljuje razne informacije i vijesti s financijskih tržišta.

Agencija također vodi i registar svojih subjekata nadzora te s ciljem zaštite ulagatelja objavljuje i imena nekih društava i/ili pojedinaca koji nemaju odobrenje Agencije za obavljanje djelatnosti u nadležnosti Agencije.

Agencija će i dalje provoditi niz aktivnosti vezanih uz razvoj zaštite potrošača na području financijskih usluga, te tijekom kontakata sa subjektima nadzora i samim korisnicima usluga na financijskom tržištu razmotriti mogućnosti kako bi se doprinijelo poboljšanju kakvoće funkcioniranja navedenog tržišta i pružanja usluga na istom.

Agencija o svojim aktivnostima vezanim uz zaštitu potrošača izvještava i u svojim Godišnjim izvješćima (dostupno na internetskoj stranici Agencije).

U 2011. godini, radi zaštite potrošača i javnog interesa obavljena je 221 kontrola primjene odredbi Zakona o potrošačkom kreditiranju, od čega je 138 redovnih kontrola, 28 kontrola po ciljanim akcijama, te 55 kontrole temeljem prijava potrošača. Utvrđeno je ukupno 31 povrede, zbog čega su donijeta 23 pisana rješenja o zabrani pružanja usluga potrošačkog kreditiranja odnosno posredovanja bez odobrenja Ministarstva financija. Zbog utvrđenih povreda poduzete su i prekršajne mjere. Tako je podneseno 29 optužnih prijedloga za pokretanje prekršajnog postupka.

U razdoblju od 1. siječnja – 30. lipnja 2012. godine, obavljeno je 59 kontrola primjene odredbi Zakona o potrošačkom kreditiranju, od čega je 36 redovnih kontrola, 23 kontrole temeljem prijava potrošača. Utvrđene su 3 povrede, zbog kojih su podnijeta 2 optužna prijedloga nadležnim prekršajnim sudovima.

Tijekom 2011. i 2012. godine Hrvatska gospodarska komora je podržala održavanje okruglih stolova sa vanjskim partnerom Magazinom Banka iz područja osiguranja. Održano je 6 okruglih stolova sa određenim temama iz osiguranja (životna osiguranja, osiguranje za poduzetnike, zdravstvena osiguranja te osiguranja motornih vozila) na kojima su sudjelovali i predstavnici različitih udruga, građani i studenti s ciljem informiranja šire javnosti o proizvodima osiguranja. Po završetku okruglih stolova u 2011. godini, HGK je bila partner izdanja publikacije "Osiguranje-ulaganje u budućnost" što je u okviru projekta povećanja financijske pismenosti građana. Publikacija sadrži informacije o osiguranjima i govori o zaštiti potrošača, pravobranitelju u osiguranju, prodajnoj mreži te obuhvaća rezultate istraživanja GfK o tome koliko, kako i za što štede hrvatski građani, koliko ulažu u životno i druge vrste osiguranja te kakve planove imaju za 2012. godinu. 2000 primjeraka publikacije distribuirano je članicama HGK - velikim, malim i srednjim poduzetnicima.

S ciljem podizanja kulture štednje na višu razinu i svijesti o važnosti upravljanja osobnim financijama, HGK je bio pokrovitelj okruglog stola „Kako održati financijsku stabilnost hrvatskih obitelji“ u organizaciji Instituta za osiguranje, održanog 7. ožujka 2012. godine.

13. do 15. studenoga 2011. u Rovinju je održana konferencija "Dani hrvatskog osiguranja 2011" na kojoj su blok predavanja i panel bili posvećeni zaštiti potrošača i financijskoj pismenosti građana.

U svibnju 2012. Magazin Banka u suradnji sa Hrvatskom gospodarskom komorom, kao partnerom u projektu Financijske pismenosti, izdao je specijalno izdanje Svijet financija - Novac za novi početak, koje je predstavljeno na okruglom stolu "Koga će banke kreditirati", a 2000 primjeraka publikacije distribuirano je članicama HGK velikim, malim i srednjim poduzetnicima.

10.7. TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2009.-2012. u području turizma i ugostiteljstva bilo je predviđeno donošenje podzakonskih akata temeljem Zakona o pružanju usluga u turizmu („Narodne novine“ broj 68/07 i 88/10) vezanih uz pružanje turističkih usluga u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuju sportsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, splavarenje /rafting/, padobransko jedrenje /paragliding/, skakanje s užetom /bungee-jumping/.

Navedena problematika regulirat će se kroz novi zakon o pružanju usluga u turizmu čija je javna rasprava završena u prosincu 2012. godine. U postupku je usuglašavanje s pristiglim prijedlozima i primjedbama te upućivanje u proceduru donošenja.

10.8. JEDINICE LOKALNE I REGIONALNE SAMOUPRAVE

Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača.

Jačanje zaštite potrošača te podizanje razine javne svijesti kroz informiranje i edukaciju potrošača, između ostalih su i zadaće tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave koje se izvršavaju kroz pružanje podrške daljnjem razvoju civilnog sektora, odnosno, u ovom slučaju udruga koje se bave zaštitom prava i gospodarskih interesa potrošača. Sukladno tome, tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave, u većim gradovima ili županijskim centrima u okviru svojih financijskih mogućnosti, trebala bi podupirati aktivnosti udruga od značaja za građane i lokalnu sredinu u kojoj djeluju.

Nadalje, lokalne strukture vlasti odlučuju i o korištenju komunalnih usluga na koje se odnosi najveći broj pritužbi potrošača. Tako su tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave nadležna za sljedeće komunalne djelatnosti: opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje javnih površina, održavanje nerazvrstanih cesta, tržnice na malo, održavanje groblja i krematorija te obavljanje prijevoza pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova te javnu rasvjetu.

Osim toga, lokalna samouprava nadležna je za davanje koncesija pod određenim uvjetima čime se stiče pravo obavljanja određenih komunalnih djelatnosti te izgradnja i korištenje objekata i uređaja komunalne infrastrukture što određuje cijenu, obračun i kvalitetu pružanja usluge bitnu za građane – potrošače na njihovom području.

Jedinice lokalne i regionalne samouprave u svojim očitovanjima, a koja se odnose na provođenje Nacionalnog programa zaštite potrošača u razdoblju 2009-2012. g., iskazale su namjeru povećanja aktivnosti u cilju jačanja politike zaštite potrošača i podizanja razine javne svijesti na svom području kao i poticanja rada udruga za zaštitu potrošača, a što bi trebalo znatno unaprijediti sustav zaštite potrošača.

11. ZAKLJUČAK

Izvešće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača pokazuje da se politika zaštite potrošača u proteklom razdoblju vrlo intenzivno provodila na svim razinama, te da se tijekom proteklog razdoblja u provedbi ove politike aktivno uključio čitav niz dionika, a što je doprinjelo većoj razini zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj..

Također je primjećeno da su aktivnosti koje se provode na edukaciji i informiranju potrošača znatno utjecale na povećanje razine znanja potrošača koji samosvjesnije traže zaštitu svojih potrošačkih prava i na taj način postaju sve aktivniji dionici na tržištu.

Međutim, ovo Izvešće koje obuhvaća vremenski period u kojem se odvijao proces pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, pokazuje da je politika zaštite potrošača vrlo dinamično i multidisciplinarno područje te je kao takvo pod utjecajima kontinuiranih zakonodavnih promjena.

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

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

Zaštita potrošača i dalje treba biti jedna od prioriternih politika u Republici Hrvatskoj sa ciljem da se hrvatski građani u svakodnevnom životu, u potpunosti mogu na jednostavan način zaštititi i ostvariti svoja prava, a što je moguće isključivo uz bolju informiranost i edukaciju, koja potrošačima omogućava donošenje ekonomski opravdanih odluka, uz fer postupanje trgovaca kao i uz potpunu zaštitu od opasnih proizvoda, koji mogu predstavljati rizik po zdravlje potrošača.

**PREGLED IZVRŠENIH ZADAĆA PREMA PRIORITETNIM PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA - IZ NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE
POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2009.-2012. GODINA**

1. Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj (obrazovanje, obavješćivanje)

ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Projekt „Informiranje i edukacija potrošača“	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010. 2011. 2012.	Edukacija i informiranje potrošača provodila se i u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača. Stoga su se svake godine raspisivali natječaji, a na temelju kojih se iz proračunskih sredstava osiguravala financijska potpora za provođenje projekata udruga za zaštitu potrošača.	2009.g.-200.000 kn 2010.g.-187.500 kn 2011.g.-114.124,45 kn 2012.g.-203.856,04 kn
Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, Državni inspektorat, Savjetovišta za zaštitu potrošača i druga tijela nadležna za pojedina područja zaštite potrošača	2009. 2010. 2011. 2012.	Sustav je u funkciji od ožujka 2008. godine. Upiti potrošača zaprimljeni putem CISZP-a po godinama: 2009.-1935 upita 2010.-2776 upita 2011.-3215 2012.-3641	
Projekt „Savjetovanje potrošača“	Ministarstvo gospodarstva i udruge za zaštitu potrošača	2009. 2010. 2011. 2012.	Projekt provode udruge za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Puli.	Ukupno isplaćena sredstva u razdoblju 2009.-2012. po godinama iznose: 2009.-1.329.000 kn 2010.-1.300.000 kn 2011.-1.300.000 kn 2012.-1.300.000 kn Ukupno: 5.229.000 kn
Informiranje i edukacija korisnika i trgovaca (sudjelovanje u radio i TV emisijama, izrada brošura sa savjetima za korisnike, provođenje anketa sa korisnicima)	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije i HOK	2009. 2010.	Objava brošure za korisnike u 2010. g. Istraživanje zadovoljstva korisnika realizirano 2009. i 2010.	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009. i

				2010.
Obilježavanje Dana zaštite potrošača sudjelovanjem na Državnoj smotri upravnih referenata; promicanje Zakona o zaštiti potrošača kao jednog od temeljnih zakona za zaštitu ljudskih prava	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	2010.	Promicanje ljudskih prava kroz simulaciju suđenja na bazi činjeničnih stanja	Redovita proračunska sredstva za natjecanja i smotre učenika strukovnih škola
Okrugli stol na temu zaštite potrošača korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga u svrhu podizanja javne svijesti o potrebi zaštite prava potrošača korisnika navedenih usluga	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Usvojeni zaključci odnosili su se na potrebu da ugovori koje sklapaju potrošači trebaju biti jasniji i razumljiviji, te da je nužno pravovremeno, transparentno i primjereno informiranje i educiranje potrošača od strane pružatelja usluga, o potrebi upućivanja potrošača na potrebu temeljitog čitanja ugovora prije potpisivanja, te na učinkovitiji nadzor na tržištu	Redovna proračunska sredstva MINGO-a
Regionalna konferencija na temu "Razmjena iskustava u području zaštite potrošača – dosadašnja praksa i buduće smjernice"	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Regionalna konferencija povodom Svjetskog dana potrošača imala je za cilj unapređenje znanja država regije o postignutim rezultatima u području zaštite potrošača, poticanje razmjene iskustava, unapređenje suradnje u ovom području te određivanje budućih smjernica razvoja.	Redovna proračunska sredstva MINGO-a
Okrugli stol na temu "Putevi iz zaduženja – savjetovanje dužnika i osobni stečaj"	Ministarstvo gospodarstva i Ured Saveznog Ministarstva za rad, socijalne poslove i zaštitu potrošača pri Veleposlanstvu Republike Austrije u Zagrebu	2010.	Uz sudjelovanje predstavnika nadležnih vladinih institucija, davatelja financijskih usluga kao i organizacija civilnog društva, zaključeno je da je potrebna učinkovitija prevencija prezaduženih građana, intenzivnije provođenje financijske pismenost kroz obrazovanje građana, kao i društveno odgovorno poslovanje bankarskog sektora te jačanje nadzora na tržištu financijskih usluga.	
Okrugli stol na temu „Zaštita potrošača i financijska pismenost za fer kreditiranje"	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Okrugli stol je organiziran s ciljem djelotvornije zaštite potrošača korisnika financijskih usluga..	Redovna proračunska sredstva MINGO-a
Konferencija povodom Svjetskog dana potrošača	Ministarstvo gospodarstva, DI HGK, HOK, udruge za zaštitu potrošača	2011.	Cilj konferencije je bio ukazati na važnost edukacije i informiranja trgovaca i potrošača s posebnim naglaskom na reklamacijski postupak, pitanjem s kojim su se potrošači vrlo često obraćali za savjet i zaštitu svojih prava.	Redovna proračunska sredstva MINGO-a i HGK
Okrugli stol „Opomena – blokada	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Doneseni zaključci upućivali su da je potrebno pravovremeno	Redovna proračunska

računa - Kako izaći iz začaranog kruga?"			informirati potrošače, već pri sklapanju ugovora, o svim postupcima i troškovima koje će snositi u slučaju nepravovremenog plaćanja dospjelih obveza; preispitati zakonsko utemeljenje i opravdanost visine naknade vezano uz slanje opomena kao i učestalost njihova slanja.	sredstva MINGO-a
Projekti informiranja i edukacije potrošača	Udruga „Petrošački forum“	2011.	Realiziran je projekt „Krediti-petrošači u raljama banaka“	vlastita sredstva udruge
Konferencija povodom Svjetskog dana petrošača	Ministarstvo gospodarstva, Državni inspektorat, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora, Udruge za zaštitu petrošača	2012.	Raspravljena su pitanja: Kako zaštititi petrošače od proizvoda koji ne zadovoljavaju sigurnosne standarde? Kako se provode propisi u području sigurnosti proizvoda usklađeni s direktivama Europske unije?"	Redovna proračunska sredstva MINGO-a i HGK
Besplatni telefon za petrošače 0800 400 408	Ministarstvo gospodarstva	2011. 2012.	U 2011. godini odgovoreno je na 453 poziva petrošača putem besplatnog telefona, dok je u 2012. godini odgovoreno na 772 poziva petrošača.	Proračunska sredstva Mingo-a
Kontinuirani razvoj modula odgoja i obrazovanja za zaštitu petrošača u smislu edukacije nastavnika strukovnih škola te obilježavanje „Dana petrošača“ u ustanovama za strukovno obrazovanje, a naročito u ustanovama iz sektora Ekonomija, trgovina i poslovna administracija	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	2009. 2010. 2011. 2012.	Obilježavanje „Dana petrošača“ u pojedinim ustanovama za strukovno obrazovanje	Redovita proračunska sredstva
Organizacija jednodnevnog stručnog usavršavanja voditelja međužupanijskih/županijskih stručnih vijeća u sklopu stručnog usavršavanja o nacionalnim programima i novim zakonskim propisima	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	2010. 2011. 2012.	Organiziran jednodnevni stručni skup i podsjetnik na korisnost i obvezu obilježavanja „Dana petrošača“ prvenstveno za učenike koji se obrazuju za zanimanje prodavač Edukacija na temu Izmjene i dopune posebnog stručnog dijela nastavnog plana i programa za zanimanje prodavač u koje su implementiran novi strukovni predmet u 3. razredu pod nazivom Ponašanje petrošača	Redovita proračunska sredstva
Organizacija jednodnevnog stručnog usavršavanja nastavnika na međužupanijskoj i županijskoj razini na temu Zaštite petrošača	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih u suradnji s voditeljima stručnih vijeća za	2009. 2010. 2011. 2012.	Svi voditelji međužupanijskih/županijskih stručnih vijeća održali su stručni skup i pozvali multiplikatore i autore priručnika Zaštita petrošača	Redovita proračunska sredstva

	demokratsko građanstvo			
Implementacija sadržaja odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača kao sastavni dio novih strukovnih kurikuluma, što je od posebne važnosti u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovan administracija	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih	2009. 2010. 2011. 2012.	Implementacija predmeta Ponašanje potrošača u izmjene i dopune posebnog stručnog dijela nastavnog plana i programa za zanimanje prodavač (3. razred)	Redovita proračunska sredstva za stručno usavršavanje nastavnika
Održana 4 okrugla stola na temu zaštite osobnih podataka potrošača Povodom Europskog Dana zaštite osobnih podataka organizirana su predavanja namijenjena potrošačima i zaštiti osobnih podataka Organizirana javna tribina na kojoj su sudjelovali potrošači i predstavnici udruga za ljudska prava	Agencija za zaštitu osobnih podataka	2009. 2010. 2011. 2012.	Zaštita osobnih podataka sudionika svih vrsta nagradnih igara koje se potrošačima nude putem elektroničkih i tiskanih medija, te TK usluga i obveze priređivača nagradnih igara prema Zakonu o zaštiti osobnih podataka	Redovita proračunska sredstva Agencije
Sudjelovanje u tematskim radio i TV emisijama namijenjenim potrošačima	Agencija za zaštitu osobnih podataka	2009. 2010. 2011. 2012.	Radio emisije: „Svi smo mi potrošači“, „Parliament show“, „Puls javnosti“, vijesti informativnog i gospodarskog programa TV emisije: „Potrošački kod“, „Parlaonica“, informativni program TV kuća	Redovita proračunska sredstva Agencije
Izrada brošure/letka namijenjenog za potrošače	Agencija za zaštitu osobnih podataka	2009. 2010. 2011. 2012.	Brošura 1: Zaštita osobnih podataka-10 najčešćih pitanja Brošura 2: Prava građana	Redovita proračunska sredstva Agencije
Info telefon Agencije za zaštitu osobnih podataka	Agencija za zaštitu osobnih podataka		Agencija pruža pravne savjete o zaštiti osobnih podataka potrošača i njihovim pravima svaki radni dan od 10 do 12 sati	Redovita proračunska sredstva Agencije

- CARDS istraživanja - PULS istraživanje Zadaća: Utvrditi percepciju potrošača vezano za rizike iz hrane i njihovo povjerenje u nadležne institucije u sustavu sigurnosti hrane	Hrvatska agencija za hranu	2009. 2011.	Zadaća istraživanja je bila Utvrditi percepciju potrošača vezano za rizike iz hrane i njihovo povjerenje u nadležne institucije u sustavu sigurnosti hrane	85.190,00 kn
Informiranje potrošača putem web stranice, www.hah.hr	Hrvatska agencija za hranu (HAH)	Kontinuirano	cca 80 000 posjetitelja godišnje	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Obilježavanje Svjetskog dana hrane organizacijom međunarodnog skupa za potrošače i sve zainteresirane strane	Hrvatska agencija za hranu (HAH)	2010. 2011. 2012.		60. 000, 00 kn
Obilježavanje Svjetskog dana zdravlja; potpora akcijama Ministarstva zdravlja i WHO-a	MZ, WHO	2010., 2011., 2012.		5.000, 00 kn
Izrada letaka (GMO, Treća dob i sigurnost hrane) distribucija postojećih letaka (Ljeto i salmoneloze, Alergije podrijetlom iz hrane)	HAH	Kontinuirano	1300 komada	Redovita proračunska sredstva HAH-a 9.950,00 kn
Odgovori na upite potrošača, medija i ostalih zainteresiranih strana, putem elektroničke pošte i besplatnog potrošačkog telefona	HAH	Kontinuirano	U razdoblju 2009. – 2012. godina odgovoreno je na 719 upita.	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Izrada znanstvenih mišljenja, na vlastitu inicijativu i na zahtjev Ministarstva poljoprivrede i Ministarstva zdravlja, vezano uz rizike podrijetlom iz hrane i hrane za životinje te njihovo objavljivanje	HAH	2009. 2010. 2011. 2012.	Izrađeno je 14 znanstvenih mišljenja	

na web stranicama HAH-a				
Izdavanje i promocija knjige "Kemijske i fizikalne opasnosti u hrani"	HAH	2010.	300 kom	Redovita proračunska sredstva HAH-a 36.000,00 kn
Izdavanje knjige "Biološke opasnosti u hrani"	HAH	2009.	1000 kom	Redovita proračunska sredstva HAH-a (50.000,00 kn)
Sudjelovanje u edukacijskim seminarima vezano za <i>Sljedivost u sigurnosti hrane</i> ,	GS1, HGK, HAH	2010. 2011.	7 seminara	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Suorganizacija međunarodnog znanstveno- stručnog skupa: "Poljoprivreda u zaštiti prirode i okoliša"	Agroglas, HAH	2009. 2010. 2011. 2012.		20.000,00 kn
Okrugli stolovi, izrada brošure	PBF, HAH	2010.	Sudjelovanje u kampanji za smanjenje soli u hrani	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Organizacija međunarodne konferencije "Sigurnost hrane u Hrvatskoj"	HAH	2010.		Redovita proračunska sredstva HAH-a 40.000,00 kn
Izdavanje brošure "Alergije podrijetlom iz hrane"	HAH	2009.	Tiskano je 1000 komada brošure	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Organiziranje edukativnih stručnih skupova i okruglih stolova vezano za ekološku proizvodnju	HAH	2009. 2010. 2011. 2012.	Organizirana su 2 okrugla stola	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Provođenje anketa na web stranicama HAH-a o važnim pitanjima, vezano za stavove i navike potrošača	HAH	2009. 2010. 2011.	Provedeno je 8 anketa	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Izdavanje brošure <i>Kako čitati oznake na prehrambenim proizvodima</i>	HAH	2011.	Brošura je izdana u 800 primjeraka, a distriburana je povodom obilježavanja Svjetskog dana potrošača 2011. godine u MINGO-u	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Izrada MEMO karata "Piramida pravilne prehrane" namijenjih	HAH	2011.	Izrađeno je 100 primjeraka MEMO karata	Redovita proračunska sredstva HAH-a

edukaciji djece vrtićke dobi i nižih razreda o pravilnoj prehrani				8.000,00 kn
Provođenje istraživanja: <i>Prehrambene navike građana RH</i>	HAH	2011.	Proveden prvi val istraživanja/ N=1000 ispitanika, RH	Redovita proračunska sredstva HAH-a 183.270,00 kn
Edukacija tvrtki kroz organizaciju seminara, okruglih stolova radi lakše implementacije Zakona o zaštiti potrošača	Hrvatska gospodarska komora u suradnji s Ministarstvom gospodarstva	2009. 2010. 2011. 2012.	Hrvatska gospodarska komora je na sjednicama Udruženja organizirala predavanja na kojima su prezentirane sve novine koji je donio Zakon o izmjeni i dopuni Zakona o zaštiti potrošača, a sve s ciljem pomoći tvrtkama pri implementaciji zakona u njihovo poslovanje.	Vlastita sredstva HGK
Projekt PHARE 2005 - „Jačanje mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova“	Ministarstvo pravosuđa RH Hrvatska obrtnička komora, HGK, HUP	2009.	U okviru provedbe projekta „PHARE 2005 – Jačanje mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova“, nositelja Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske u suradnji s dionicima projekta (Hrvatska udruga poslodavaca, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora), koji je uspješno završen krajem 2009. godine, educiran je veliki broj izmiritelja (veliki broj sudaca i državnih odvjetnika, ali i predstavnika triju komora); izrađena je web stranica specijalizirana za mirenje u okviru informacijskog sustava Ministarstva pravosuđa; donesen je Etički kodeks za izmiritelje; izrađena je tzv. Knjiga prakse koja predstavlja svojevrstan priručnik sudovima za provođenje postupaka mirenja koju je Ministarstvo pravosuđa distribuiralo svim općinskim, županijskim, trgovačkim sudovima u RH te Visokom trgovačkom sudu RH (dakle, svim sudovima koji provode mirenje); osnovan je registar izmiritelja i akreditiranih institucija za mirenje koje vodi Ministarstvo pravosuđa; pri Ministarstvu pravosuđa osnovano je Povjerenstvo za alternativne načine rješavanja sporova radi sustavnog praćenja razvoja nacionalnog sustava za alternativno rješavanje sporova; izrađena je komunikacijska strategija kojom su razrađeni načini kako upoznati javnost s prednostima mirenja i time navesti potencijalne korisnike da mirenje koriste u što većoj mjeri; tiskane su brošure o mirenju kako bi se javnost na kratak i jednostavan način upoznala s postupkom mirenja, prednostima istog te s adresama i kontakt osobama institucija koje provode mirenje	

Specijalizirana edukacija za alternativno rješavanje sporova	Hrvatska obrtnička komora	2010. 2011. 2012.	Dana 26.listopada 2010.g. u Zagrebu je održana 1. međunarodna konferencija "ARS - mogućnosti suradnje pravosuđa i gospodarstva". Na konferenciji je naglašena nužnost međuresorne suradnje. Dana 18. i 19. listopada 2011.g. u Zagrebu je održana 2. međunarodna konferencija "Alternativno rješavanje sporova- mogućnosti suradnje pravosuđa i gospodarstva". Inicijativa, organizacija i provedba HOK-a uz pokroviteljstvo i sufinanciranje MINGO-a i MP RH. Održavanje ove konferencije uvršteno je u službeno izvješće Vlade RH za Europsku komisiju za zatvaranje poglavlja 23. „Pravosuđe i ljudska prava”. Dana 6. i 7. studenog 2012.g. u Zagrebu je održana 3. međunarodna konferencija "Alternativno rješavanje sporova- mogućnosti suradnje pravosuđa i gospodarstva" pod pokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva RH, Ministarstva pravosuđa RH i Ministarstva poduzetništva i obrta RH.	
Edukacija djelatnika cjelokupnog komorskog sustava Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore na svim razinama iz područja zaštite potrošača	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	Djelatnici Hrvatske gospodarske komore kontinuirano se usavršavaju nu području zaštite potrošača te području izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova, a sve s ciljem osiguranja pomoći članicama	Vlastita sredstva HGK i HOK
Edukacija članova radnih tijela Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske gospodarske komore i Područne obrtničke komore, Županijskih komora	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	Djelatnici koji sudjeluju u radu različitih radnih tijela povezanih sa područjem zaštite potrošača kontinuirano se educiraju sudjelujući na različitim edukacijama u zemlji i inozemstvu.	Vlastita sredstva HGK i HOK
Informiranje i edukacija trgovaca iz područja zaštite potrošača kroz djelovanje Savjetodavne službe Hrvatske obrtničke komore te kroz Sektora/Centara Hrvatske gospodarske komore	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	Hrvatska gospodarska komora putem svojih zaposlenika je u svakodnevnom kontaktima sa članicama, koji u suradnji s Ministarstvom gospodarstva odgovaraju na upite članica iz područja zaštite potrošača	Vlastita sredstva HGK i HOK
Informiranje i edukacija trgovaca	Hrvatska gospodarska	2011.	Predstavnike trgovaca kontinuirano se izvještava o svim zakonskim	Vlastita sredstva HGK

svih struka iz područja zaštite potrošača na stručnim skupovima Hrvatske gospodarske komore	komora	2012.	novinama iz područja zaštite potrošača te ih se poziva na sve edukativne sadržaje kako one u organizaciji Komore tako i na sadržaje u organizaciji partnerskih institucija. Povodom obilježavanja svjetskog dana zaštite potrošača 15. ožujka 2012. održana je u Hrvatskoj gospodarskoj komori konferencija na temu „Sigurnost proizvoda.“ Organizatori konferencije su uz Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora i Hrvatska obrtnička komora.	
Edukacija na temu „Vodič za trgovine“	Ministarstvo zdravlja, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2012.	U razdoblju od veljače do lipnja 2012., organizirana je edukacija radi pomoći tvrtkama u implementaciji istog u njihovo poslovanje. Riječ je o Vodiču koji obuhvaća sve faze procesa u sektoru trgovanja hranom, od nabave do usluživanja potrošača, uključujući i kontrolu dobavljača. Provodeći upute iz Vodiča i vodeći predviđene evidencijske liste, realiziraju se propisane zakonske obveze, stoga je poslovanje moguće i samostalno urediti prema zahtjevima Vodiča. Edukacija je održana u 21 gradu u svim županijama i na istoj je sudjelovalo 710 sudionika	Vlastita sredstva HGK i HOK
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima	Hrvatska narodna banka, Hrvatsko udruženje banaka, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2012.	Pri Hrvatskoj gospodarskoj komori organizirani su sljedeći okrugli stolovi: • Osiguravatelji u 2012. – prioriteti su EU i financijska pismenost, 20. ožujka 2012. • Kako održati financijsku stabilnost hrvatskih obitelji, 7. ožujka 2012. • Koga će banke kreditirati, 25. travnja 2012. Također je izdana publikacija "Novac za novi početak" 2012 g., a sve s ciljem podizanja razine znanja potrošača o financijskim pitanjima	Vlastita sredstva HGK
Organiziranje seminara i obrazovnih programa sa sadržajima iz područja zaštite potrošača	HUP	2010.	U sklopu Programa usavršavanja menadžera (PUME) u HUP-u održan seminar „Zaštita potrošača“, 7. travnja 2010. u Zagrebu	Vlastita sredstva HUP-a
Edukacija djelatnika tvrtki kroz organizaciju	HUP	2012.	Hrvatska udruga poslodavaca Podružnica Split u suradnji s Udrugom „Dalmatinski potrošač“ organizirala je 13. lipnja seminar	Vlastita sredstva HUP-a

seminara i okruglih stolova radi lakše implementacije Zakona o zaštiti potrošača			„Ponašanje potrošača i njegova temeljna prava“. Seminar je organiziran na poticaj članica HUP-a koje žele unaprijediti svoj odnos prema kupcima i korisnicima svojih usluga ali i upoznati se sa svojim pravima kao potrošači.	
Potaknuti kreditne institucije da dodatno pojednostave prodajne materijale koji bi bili u dovoljnoj mjeri razumljivi prosječnom potrošaču	Hrvatska narodna banka, Hrvatska udruga banaka, Hrvatska gospodarska komora	kontinuirano	Redovno obavješćivanje zainteresiranih strana – potrošača (putem objava za medije, odgovora na upite, sudjelovanja na skupovima) u vezi novina u propisima (npr. Zakon o potrošačkom kreditiranju) te drugih pitanja i nedoumica potrošača (npr. kome se obratiti itd.).	Vlastita sredstva Hrvatske udruge banaka
Edukacija o zaštiti potrošača sudionika u gradnji putem stručnog usavršavanja	Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	Kontinuirano	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Podizanje javne svijesti	Ministarstvo kulture	2011. 2012.	Objavljen je Registar zaštićenih kulturnih dobara Republike Hrvatske, Registar umjetničkih organizacija RH, Očevidnik kazališta, Očevidnik muzeja, te muzeja, galerija i zbirki unutar ustanova i drugih pravnih osoba.	Sve aktivnosti se provode u okvirima redovnog rada Ministarstva, te ne iziskuju nikakva dodatna sredstva
Oglašavanje i obavješćivanje o lijekovima i medicinskim proizvodima	Ministarstvo zdravlja	kontinuirano	Sukladno zadanim planovima	Navedena aktivnost provodi se u sklopu redovitog poslovanja
Potpora udrugama koje provode projekte u području izvaninstitucionalnog odgoja i obrazovanja za zaštitu potrošača	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	2009. 2010.	Financiran projekt „Potrošačka slikovnica“ udruge za zaštitu potrošača „dalmatinski potrošač“	40.000 kn
Podizanje javne svijesti	Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	2011. 2012.	Izrada Nacionalnog portala biološke raznolikosti u RH s ciljem podizanja svijesti i sudjelovanja javnosti u donošenju odluka vezanih za GMO	
Edukacija o osnovnim pravima vezanim uz zaštitu potrošača	Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta,	2012	Projekt „Djeca kao potrošači“ udruge „KORANA“ – Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca	Grad Karlovac 1.500,00 kn

	Ministarstvo gospodarstva, Udruga za zaštitu potrošača			
Organiziranje seminara i obrazovnih programa sa sadržajima iz područja zaštite potrošača	Udruga za zaštitu potrošača Ministarstvo gospodarstva	2012.	2011. - 2012. Projekt iz područja informiranja i zaštite potrošača na temu financijske pismenosti, (natječaj Ministarstva gospodarstva) pod nazivom „Ja nepismen(a)? Kaj god“ „KORANA“ – Udruga za zaštitu potrošača Grada Karlovca	MINGO- 50.548,45 kn Jedinice lokalne samouprave – 4.500,00 kn Vlastita sredstva: 4.000,00 kn
Potpora radu udruga za zaštitu potrošača	Jedinice lokalne i regionalne samouprave Udruga "Korana" Organizacija "ROZP"	2010. 2011. 2012.	Udruga „KORANA“ je provela 8 projekta iz područja informiranja i edukacije potrošača Organizacija „ROZP“ je provela 1 projekt iz područja informiranja i edukacije potrošača	Karlovačka županija, gradovi: Karlovac, Ogulin, Ozalj i Slunj, te 7 općina iz Karlovačke županije 2010. – 5.000,00 kn 2011. - 43.600,00 kn 2012. – 28.000 kn
Edukacija prosvjetnih djelatnika	Agencija za odgoj i obrazovanje	2012.		
Edukacije potrošača i trgovaca kroz projekte informiranja i edukacije	MINGO, Udruga za zaštitu potrošača	kontinuirano	Tijekom 2009. g. održani su okrugli stolovi u više istarskih gradova i općina, radionica na temu „Upoznavanje trgovaca sa Zakonom o zaštiti potrošača“, te predavanje na temu „Otpad stvaraju ljudi, a ne kvadrati“. 2011. g. održana je radionica na temu „Edukacija o potrošačkim pravima, predavanje „Edukacija potrošača-telekomunikacijske usluge“, te radionica na temu „Upoznavanje trgovaca sa zakonom o zaštiti potrošača-HGK“	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2009. 2010. 2011. 2012.	Emisija Potrošački kod emitira se na Hrvatskoj televiziji od 2005. U razdoblju od 2009. do 2012. (lipanj) emitirano je 125 polusatnih emisija. Teme u emisiji usmjerene su na edukaciju i informiranje potrošača, odnosno jačanje razine njihove zaštite. Posebice se to odnosi na javne i usluge u zdravstvu, sigurnost i kakvoću hrane i drugih proizvoda, potom financijske i osigurateljske usluge.	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2009. 2010.	Potrošačka prava, kao i edukacija o njima, zastupljeni su u svim emisijama za koje je nadležna Redakcija za gospodarstvo na Prvom	

		2011. 2012.	programu HRA, a posebno u specijaliziranim emisijama "Poslovni tjedan", "Gospodarska minuta", "Emisija za selo", "Receptiva" "Gospodarski utorak – jutarnji program utorakom", te u emisiji "U mreži prvog".	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2009. 2010. 2011. 2012.	U sklopu obrazovnog i dječjeg programa na Hrvatskom radiu emitirane su emisije: „Slovo zakona“, „Razmišljanje dopušteno“, „Otvorena srijeda“, „Jezik i predrasude“.	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2010. 2011. 2012.	Zabavni program je u 2010. godini realizirao emisiju informativnog sadržaja "Svi smo mi potrošači" (ponedjeljkom i četvrtkom od 08:35 do 08:55). U razdoblju od 2011. do prve polovice 2012. godine realizirana je emisija "Svi smo mi potrošači" (ponedjeljkom i četvrtkom od 09:05 do 09:30).	
Edukacija i informiranje potrošača	Hrvatska radiotelevizija	2010. 2011. 2012.	Teme kojima se potiče svijest o pravima potrošača i u kojima se analizira kvaliteta javnih usluga RP Dubrovnik obrađivala se na sljedećim lokalnim radiopostajama: Dubrovnik, Knin, Osijek, Pula, Rijeka, Sljeme, Split, Zadar.	

2. Javne usluge

ZADACA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetskih djelatnosti	HERA	Svi sporovi riješeni u okviru zakonom propisanih rokova	U 2009. godini riješeno 20 žalbi, u 2010. g. riješene 134 žalbe, u 2011. g. riješena je 161 žalba.	Vlastita proračunska sredstva Agencije
Zaštita potrošača kroz Savjet za zaštitu potrošača	HERA	Kontinuirano		
Zaštita potrošača kroz suradnju s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu potrošača	HERA	Kontinuirano		
Unaprjeđenje odnosa korisnika i operatora	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Sve navedene aktivnosti te obrada tržišta VAS usluga; OUP i cjenici : 229	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena

(rješavanje prigovora potrošača, stvaranje uvjeta na tržištu usluga s dodanom vrijednosti kako bi se potaknulo operatore na donošenje svog Kodeksa ponašanja kao samoregulative, izvršavanje odluka Agencije te kontrola općih uvjeta poslovanja i primjene cjenovnih sustava operatora)			2009 : 930 zahtjeva za rješavanje spora, upiti web HAKOM-a : 126, upiti putem telefona : 1580 2010 : 1011(+13 za poštu) zahtjeva za rješavanje spora, upiti web HAKOM-a : 368, upiti putem telefona : 2469	Godišnjim financijskim planom za 2009. i 2010.
Analizirati pružanje usluga na tržištu te na temelju tih rezultata, kao i zaprimljenih prigovora korisnika provoditi stručni nadzor	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Provedeno je 14 nadzora.	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009.i 2010.
Izraditi i donijeti Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga i Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika (NN 154/09) Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga I. kvartal 2010.	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009. i 2010.
Izraditi Upute za izradu općih uvjeta poslovanja operatora	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Opći uvjeti poslovanja obrađeni sa svim operatorima kroz izradu pojedinačnih UOP	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009. i 2010.
Intenzivna suradnja u svim aktivnostima državnih i međudržavnih tijela i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača u elektroničkim komunikacijama i poštanskim uslugama	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2009. 2010.	Provedene sve navedene aktivnosti MINGORP Okrugli stol – prezentacija HAKOM-a Agencija za strukovno obrazovanje (el. komunikacije) –prezentacija o zaštiti korisnika	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2009. i 2010.
Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja u proteklom razdoblju donijela je dvije supstancijalne odluke u području energetske	Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja	2009.	U lipnju 2009. godine Agencija je donijela rješenje o uvjetno dopuštenoj koncentraciji (i predmetu MOL / INA-Industrija nafte d.d (rješenje objavljeno u Narodnim novinama broj 113/2009	

sektora	Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja	2011.	U svibnju 2011. godine Agencija je donijela jedno rješenje o utvrđenoj zlouporabi vladajućeg položaja, i to na tržištu opskrbe pogonskim gorivom domaćih i stranih kupaca (avio-prijevoznika), u predmetu Dubrovnik Airline d.o.o. Dubrovnik / INA- Industrija nafte d.d.	
Usklađenje podzakonskih akata sa novim zakonom koji se trebao uskladiti sa EU direktivama do 05/2011	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Provedeno: Izmjene i dopune ZEK-a (srpanj 2011.), pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja el. kom. mreža i usluga (prosinac 2011. godine)	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012.
Potaknuti i kontrolirati izradu Općih uvjeta poslovanja operatera (OUP) radi usklađenja s novom regulativom	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Provedeno: Usklađenje OUP-a svih operatera s izmjenama zakona (rujan-prosinac 2011.) Usklađenje OUP-a svih operatera s izmjenama Pravilnika	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012.
Stvaranje uvjeta na tržištu usluga s dodanom vrijednosti kako bi se potaknulo operatore na donošenje svog Kodeksa ponašanja prilikom pružanja usluga sa dodanom vrijednosti kao oblika samoregulative, te pomoći operatorima u izradi Kodeksa	Udruge operatora javnih komunikacijskih usluga i Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Provedeno: Definirani i propisani svi uvjeti za pružanje usluga s posebnom tarifom. Pristupni operatori odgovorni prema svojim korisnicima su u obvezi rješavati sporove. Operatori potaknuti na izradu kodeksa – za sada u početnoj fazi	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012.
Informiranje i edukacija korisnika javnih komunikacijskih usluga (sudjelovanje u radio i tv emisijama, izrada brošura sa savjetima za korisnike, provođenje anketa s	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Ostvarene su sve navedene aktivnosti: objava brošure za korisnike (2011.), objave i izjave za medije tijekom 2011. i 2012. Od svibnja 2012. g. HAKOM je prisutan na društvenim mrežama (Facebook)	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012.

korisnicima)				
Unaprjeđenje odnosa korisnika i operatora (rješavanje prigovora potrošača, izvršavanje odluka Agencije, te kontrola Općih uvjeta poslovanja i primjene cjenovnih sustava operatora	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Provedene su sve navedene aktivnosti. OUP i cjenici: 450 2011: 1445 zahtjeva za rješavanje spora , opći upiti: 338, web HAKOM-a: 816, upiti putem CISZP-a: 251, upiti putem telefona:2732 Do 15. lipnja 2012.: 1111 (+7 za poštu) zahtjeva za rješavanje spora, upiti web HAKOM-a: 310, upiti putem CISZP-a: 136, upiti putem telefona:2065	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012.
Analizirati pružanje usluga na tržištu, te na temelju tih rezultata, kao i zaprimljenih prigovora korisnika, provoditi stručni nadzor	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Tijekom 2011. i 2012. godine obavljeno je 11 nadzora.	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012.
Intenzivna suradnja sa svim državnim i internacionalnim tijelima i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača u elektroničkim komunikacijama i poštanskim uslugama	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Aktivnosti za zaštitu djece (razne institucije) Tiskana je brošura o zaštiti djece na internetu – „Dani sigurnijeg interneta 2011.“, te 2012. „Djeca na internetu“	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012.
Pratiti primjenu propisa u obavljanju poštanskih usluga	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	2011. 2012.	Nakon donošenja izmjene i dopune Zakona i Pravilnika o poštanskim uslugama (u izradi u MPPI), provest će se usklađenje davatelja poštanskih usluga	Vlastita sredstva HAKOM-a odobrena Godišnjim financijskim planom za 2011. i 2012.
Aktivnosti na donošenju novog zakona o komunalnom gospodarstvu	Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	2009. 2010. 2011. 2012.	Realizirano i nastavljaju se aktivnosti za donošenje izmjena i dopuna ili donošenje novog Zakona	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Upravni nadzor nad institucijama koje imaju javne ovlasti na području	Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	Kontinuirano	Proveden postupak po pristiglim predstavkama i pritužbama na način da je zatraženo izvješće, te otklanjanje nepravilnosti ili je	Redovita proračunska sredstva Ministarstva

javnih komunalnih usluga			proveden upravni nadzor. Provodi se kontinuirano.	
Permanentne aktivnosti na obučavanju potrošača na ostvarivanju pravne zaštite potrošača kroz institut prigovora koji predviđa zakon o općem upravnom postupku putem davanja pravnih mišljenja i odgovora na predstavke	Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	Kontinuirano	Realizacija se nastavlja	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sukladno djelokrugu rada ministarstava i drugih državnih tijela	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	Donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama („NN“ broj: 90/11.) – stupio na snagu 10. 8.2011. godine	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Donošenje Uredbe o uspostavi uslužnih područja i određivanju njihovih granica	Ministarstvo poljoprivrede	2013.	Ne	
3. Zdravstvene usluge				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Obvezati davatelje zdravstvenih usluga na isticanje cijena usluga, kao i uvjete korištenja zdravstvenih usluga, sadržaja usluga i ostalih uvjeta korištenja zdravstvenih usluga	Ministarstvo zdravlja	kontinuirano	Sukladno zadanim planovima	Navedene aktivnosti provode se u sklopu redovitog poslovanja
e-zdravstvo	Ministarstvo zdravlja	kontinuirano	Sukladno zadanim planovima	
Sastanci ministra zdravlja s predstavnicima udruga za zaštitu prava pacijenata	Ministarstvo zdravlja	2012.	Sastanci u cilju unapređenja zaštite prava pacijenata. Tijekom 2012. održano je 39 sastanaka	
4. Sigurnost i kakvoća hrane				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA

Tehnička potpora nadležnom tijelu vezano za sigurnost hrane i hrane za životinje; sudjelovanje u radu povjerenstava Ministarstva poljoprivrede, Ministarstva zdravlja na izradi zakonskih i podzakonskih akata vezano za pitanja iz djelokruga rada HAH-a	Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano	Održano je 19 povjerenstava.	Redovita proračunska sredstva
Razvoj i funkcionalna nadogradnja informacijsko-komunikacijske tehnologije za Sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje - HR RASFF ICT sustav	Ministarstvo poljoprivrede, HAH	2009. 2011.	Projekt sa Svjetskom bankom završen; Mogućnost daljnje nadogradnje	Ministarstvo poljoprivrede; Zajam Svjetske banke, HAH; Redovita proračunska sredstva
RASFF kontakt točka – izrada inicijalne procjene rizika	HAH	Kontinuirano	70 IPR-ova	Redovita proračunska sredstva HAH-a
Sudjelovanje u radnim grupama Europske agencije za sigurnost hrane (EFSA)	HAH (nacionalna kontakt točka)	Kontinuirano	17 stalnih radnih grupa	IPA Pretpristupni program/ HAH
Vodič za trgovine	Ministarstvo zdravlja, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska gospodarska komora	2009. 2010. 2011.	Vodič dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom i HACCP vodič – praktična provedba HACCP sustava za trgovinu - Pozitivno je ocijenjen od strane Ministarstva zdravlja– 14. studenoga 2011., te se smatra nacionalnim vodičem koji je primjenljiv u sektoru trgovine. 19. prosinca 2011. –održano je predavljanje Vodič dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom i HACCP vodič – praktična provedba HACCP sustava za trgovinu	Vlastita sredstva HGK i HOK
Pravilnik o izgledu i načinu korištenja znaka oznake izvornosti, oznake zemljopisnog podrijetla i oznake tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda („Narodne novine“ broj	Ministarstvo poljoprivrede	2010.		

23/10).				
Razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije za sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje na nacionalnoj razini – HR RASFF ICT sustav	Ministarstvo poljoprivrede	2010. 2011.	HR RASFF sustav uključuje tijela nadležna za provođenje službenih kontrola odnosno za upravljanje rizikom i institucije uključene u procjenu rizika. Tijela nadležna za provođenje službenih kontrola odnosno Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravlja i Državni inspektorat odgovorna su za upravljanje rizikom, a za procjenu rizika je odgovorna Hrvatska agencija za hranu (HAH). U HR RASFF sustav uključeni su i laboratoriji kao dio sustava službenih kontrola. HR RASFF sustav osigurava kontinuiranu komunikaciju između tijela i institucija uključenih u taj sustav, a razmjena svih obavijesti i podataka u HR RASFF sustavu odvija se elektroničkim putem. HR RASFF sustav osigurava brzi protok informacija i dostavu podataka unutar sustava službenih kontrola te brzo i učinkovito poduzimanje potrebnih kontrolnih aktivnosti i/ili mjera.	Zajam Svjetske Banke (IBRD) „Croatian agricultural Acquis Cohesion Project (CAACP)“
Višegodišnji nacionalni plan službenih kontrola	Ministarstvo poljoprivrede	2011.	Plan sadrži opće informacije o strukturi i organizaciji sustava službenih kontrola hrane, hrane za životinje, zdravlja i zaštite životinja, biljnog zdravstva, te postavlja ciljeve i prioritete kontrolnih aktivnosti tijekom predviđenog vremenskog razdoblja provedbe	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede
Plan upravljanja krizom u području sigurnosti hrane i hrane za životinje	Ministarstvo poljoprivrede	2012.	Cilj Plana je pružiti opći pregled mehanizma odziva koji se aktivira u izvanrednim i kriznim situacijama te operativne smjernice o tome kako bi sustav upravljanja sigurnošću hrane trebao djelovati	
Pravilnik o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane (NN broj 63/11, 79/11)	Ministarstvo poljoprivrede	2011.	Pravilnikom o označavanju, reklamiranju i prezentiranju hrane („Narodne novine“ broj 63/11, 79/11) i Pravilnikom o navođenju hranjivih vrijednosti hrane („Narodne novine“ broj 29/09) su propisani opći zahtjevi označavanja hrane. Dodatni zahtjevi označavanja propisani su vertikalnim propisima, a odnose na pojedine kategorije hrane.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede
Pravilnik o navođenju hranjivih vrijednosti hrane (NN broj 29/09)	Ministarstvo poljoprivrede	2009.		
Zakon o oznakama izvornosti, oznakama zemljopisnog podrijetla i oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (»Narodne novine« broj 50/12)	Ministarstvo poljoprivrede	2012.	Temeljem navedenog zakona donesena su i dva provedbena propisa: Pravilnik o oznakama izvornosti i oznakama zemljopisnog podrijetla poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (»Narodne novine« broj 102/12), Pravilnik o oznakama tradicionalnog ugleda poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (»Narodne novine« broj 105/12).	
Pravilnik o oznakama zdravstvene	Ministarstvo poljoprivrede	2012.	Predmetnim Pravilnikom su propisane oznake zdravstvene	

ispravnosti i identifikacijskim oznakama hrane životinjskog podrijetla (NN broj 92/12)			ispravnosti i identifikacijske oznake hrane životinjskog podrijetla porijeklom iz odobrenih objekata i objekata odobrenih pod posebnim uvjetima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla	
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije na području hrane životinjskog podrijetla	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano	Pravilnik o zahtjevima sljedivosti za hranu životinjskog podrijetla (NN broj 33/12) kojim se propisuju zahtjevi sljedivosti za subjekte u poslovanju s hranom u odnosu na hranu životinjskog podrijetla	
Provođenje inspekcijskog nadzora	Ministarstvo poljoprivrede	Kontinuirano	Veterinarska inspekcija kontinuirano provodi nadzor u objektima u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla i hranom za životinje od primarne proizvodnje do stavljanja na tržište	
Provođenje nadzora	Ministarstvo zdravlja	2009. 2010. 2011. 2012.	U području sigurnosti hrane sanitarna inspekcija je provodila nadzore nad ugostiteljskim objektima, barovi, restorani, hotelima, trgovinama na malo i supermarketima, tržnicama, veleprodajama i skladištima, proizvodnji i vodoopskrbnim objektima.	
Monitoring genetski modificiranih organizama	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano		Financijska sredstva iz državnog proračuna
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije na području genetski modificiranih organizama	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano		Financijska sredstva iz državnog proračuna
Usklađivanje s EU odredbama na području prekograničnog prijenosa GMO	Ministarstvo kulture, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta i druga ministarstva	2010.	Donošenje Uredbe o prekograničnom prijenosu genetski modificiranih organizama	

5. Sigurnost proizvoda

ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Zakon o općoj sigurnosti proizvoda	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010. (izmjene i dopune)	U potpunosti su implementirane Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda (2001/95/EZ), te Direktiva (87/357/EEZ) koja se odnosi na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvima se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača (opasne imitacije).	
Uredba o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Cilj sustava RAPEX je informiranje javnosti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost kao i olakšavanje praćenja	

predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača („Narodne novine“ broj 5/11).			učinkovitosti nadzora nad tržištem.	
Popis hrvatskih normi u području opće sigurnosti proizvoda („Narodne novine“ broj 133/10).	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Omogućeno je učinkovitije provođenje nadzora nad tržištem u području sigurnosti proizvoda	
Pravilnik o obavješćivanju o proizvodu koji je opasan za potrošače („Narodne novine“ broj 55/10, 90/10)	Ministarstvo gospodarstva	2010.		
Vodič za procjenu i vrednovanje rizika	Ministarstvo gospodarstva	2010.		
Naredba o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat i Naredba o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ („Narodne novine“ broj 19/11), te izmjene istih	Ministarstvo gospodarstva	2011.		
Inspekcijski nadzori gospodarskih inspektora	Državni inspektorat	2009. 2010. 2011. 2012.	Kontinuirano provođenje nadzora sigurnosti proizvoda prema godišnjem planu nadzora, uz uzorkovanje proizvoda radi ispitivanja sigurnosti. Poduzimanje mjera i informiranje potrošača putem web stranice Državnog inspektorata o opasnim proizvodima stavljenim na tržište RH. Statistički podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama u području sigurnosti proizvoda, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade RH, priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (NN 20/10).	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti („Narodne novine“ broj 20/10) predstavlja usklađivanje Zakona s Uredbom 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. koja se odnosi na određivanje zahtjeva za akreditaciju i nadzor nad tržištem prilikom stavljanja proizvoda na tržište.	

Uredba o postupcima službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa, te propisa o uslugama informacijskog društva (NN 28/09 i 154/09).	Ministarstvo gospodarstva	2009.	Ovom Uredbom propisan je postupak službenog obavješćivanja u području norma, tehničkih propisa te propisa o uslugama informacijskog društva prema Europskoj Uniji.	
Postupovnik o postupcima službenog obavješćivanja u području norma i tehničkih propisa („Narodne novine“ broj 19/11)	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Postupovnikom je propisan način postupanja i suradnje Informacijske središnjice (ISA-e), središnjih tijela državne uprave, informacijske točke (ITA) te način suradnje s gospodarskim subjektima	
Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti (NN 34/11).	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Ovim pravilnikom propisuju se uvjeti koji se odnose na tijela za ocjenjivanje sukladnosti (TOS) koja se prijavljuju EK, postupci prijavljivanja TOS-ova (EK i zemljama članicama EU) i uvjeti koji se odnose na tijela koja provode prijavljivanje. Pravilnik o prijavljivanju tijela za ocjenjivanje sukladnosti stupa na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske u EU.	
Pravilnik o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ (NN18/11 i 133/12).	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Pravilnikom o obliku, sadržaju i izgledu oznake „C“ i „CE“ („Narodne novine“ broj 18/11), propisuje se oblik, sadržaj, izgled i način upotrebe oznake „C“ za označivanje proizvoda kako bi se izbjegle moguće neusklađenosti i nepotrebna ponavljanja u različitim propisima. Ukoliko proizvod nije u području primjene Direktiva Novog pristupa tada se označivanje oznakom „CE“ ne primjenjuje.	
Izrada polugodišnjih izvješća o provedbi Strategije za primjenu pravne stečevine u području Slobode kretanja roba te o napretku u provedbi Akcijskog plana za usklađivanje s čl. 28.-30. Ugovora o EZ (sada čl. 34.-36. Ugovora o funkcioniranju EU).	Ministarstvo gospodarstva	2009.- 2012.		
Održavanje seminara o liberalizaciji tržišta roba i usluga.	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora	2012.	Ministarstvo gospodarstva i Hrvatska gospodarska komora organiziraju niz seminara na temu Liberalizacija tržišta roba i usluga koji će se održavati do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.	

			Seminari o liberalizaciji tržišta roba i usluga namijenjeni su svim poslovnim subjektima te tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave sa svrhom pružanje pravovremenih informacija o slobodi kretanja roba i usluga na europskom jedinstvenom tržištu.	
Aktivnosti na pripremi i definiranju sustava SOLVIT koji bi po pristupanju u EU mogao podržati rješavanje sporova medijacijom (posredovanjem), koji nastaju spornom primjenom propisa od strane državnih tijela prema gospodarstvenicima koji nastupaju s poslovnim poduhvatom kao i prema fizičkim osobama na unutarnjem tržištu.	Ministarstvo gospodarstva	2012.		
Na području Direktiva Novog pristupa doneseni su sljedeći propisi u periodu od 2009.-2012. godine: - Pravilnik o opremi i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama (NN 34/10) - Pravilnik o sigurnosti dizala (NN 97/09, 58/10) - Pravilnik o sigurnosti strojeva (NN 97/09, 28/11) - Pravilnik o tlačnoj opremi (NN 135/05, 44/06, 126/08, 58/10, 140/12) - Pravilnik o jednostavnim tlačnim posudama (NN 135/05, 42/06, 126/08, 58/10, 140/12)	Ministarstvo gospodarstva	2009.- 2012.		

- Pravilnik o postupku ocjene sukladnosti opreme pod tlakom na temelju isprava o sukladnosti izdanih u inozemstvu (NN 126/08) - Pravilnik o pokretnoj tlačnoj opremi (NN 126/08) - Pravilnik o pregledima i ispitivanju opreme pod tlakom (NN 138/2008) - Pravilnik za plinske aparate (NN 135/05, 55/10) - Pravilnik o zahtjevima za stupnjeve djelovanja novih toplovodnih kotlova na tekuće i plinovito gorivo (NN 135/05 i 140/12) - Pravilnik o električnoj opremi namijenjenoj za uporabu unutar određenih naponskih granica (NN 101/09, 41/10) - Pravilnik o zahtjevima za energetske učinkovitost kućanskih električnih hladnjaka, ledenica i njihovih kombinacija (NN 135/05) - Pravilnik o zahtjevima za energetske učinkovitost prigušnica za fluorescentnu rasvjetu (NN 32/09) - Pravilnik o elektromagnetskoj kompatibilnosti (EMC) (NN 112/08, 23/11) - Pravilnik o radijskoj opremi i telekomunikacijskoj				
---	--	--	--	--

terminalnoj opremi (NN 112/08, 25/12) - Pravilnik o stavljanju na tržište osobne zaštitne opreme (NN 106/07, 121/07, 89/10) - Pravilnik o tehničkim zahtjevima i postupcima ocjene sukladnosti za neautomatske vage (NN 1/05, 11/05, 42/07) - Pravilnik o tehničkim i mjeriteljskim zahtjevima koji se odnose na mjerila (NN 2/07) - Pravilnik o utvrđivanju zahtjeva za ekološki dizajn proizvoda koji koriste energiju (97/09) - Pravilnik o postupcima ocjenjivanja sukladnosti, sadržaju i izgledu Izjave o sukladnosti te o obliku oznake sukladnosti za sigurnosne komponente i podsustava žičara za prijevoz osoba (NN 104/09)				
U području Direktiva Starog pristupa doneseni su sljedeći propisi: - Pravilnik o aerosolnim raspršivačima (NN 126/08, 83/10) - Pravilnik za proizvode od kristalnog stakla (NN 135/05,	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010.		

32/09) - Pravilnik o metodama kvantitativne analize trokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (NN 135/05, 41/10) - Pravilnik o određenim metodama kvantitativne analize dvokomponentnih mješavina tekstilnih vlakana (NN 40/08, 41/10) - Pravilnik o sirovinskom sastavu i nazivima tekstila (NN 41/10) - Pravilnik o označivanju materijala glavnih dijelova obuće namijenjene prodaji potrošaču (NN 40/08, 41/10).				
Potpisivanje Multilateralnog sporazuma o priznavanju akreditacije (MLA) s Europskom organizacijom za akreditaciju (EA)	Hrvatska akreditacijska agencija (HAA)	2010.	Ostvareno u travnju 2010.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Potpisivanje Sporazuma o uzajamnom priznavanju akreditacije (MRA) s Međunarodnom organizacijom za akreditaciju laboratorija (ILAC)	HAA	2010.	Ostvareno u travnju 2010.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Sudjelovanje u radu EA	HAA	kontinuirano		Financijska sredstva iz državnog proračuna
Potpisivanje i provođenje bilateralnih sporazuma o suradnji s akreditacijskim tijelima iz regije	HAA	kontinuirano	HAA je aktivno sudjelovala u razvoju regionalne suradnje te je s tim u vezi potpisala bilateralne sporazume o suradnji sa sljedećim akreditacijskim tijelima iz zemalja regije: - Akreditaciono tijelo Crne Gore (ATCG) - 2008. - Institute for Accreditation of Republic of Macedonia (IARM) - 2008.	Financijska sredstva iz državnog proračuna

			- Slovenian Accreditation (SA) - 2009. - Kosovo Accreditation Directorate (DAK) - 2010. Ovi se sporazumi prvenstveno odnose na suradnju u organiziranju zajedničkih izobrazbi, razmjeni ocjenitelja te razmjeni iskustva u provedbi ocjenjivanja i akreditacijskih postupaka u cjelini.	
Provedba postupaka ocjenjivanja osposobljenosti tijela za ocjenjivanje sukladnosti u svrhu ovlaštenja	HAA	kontinuirano		Financijska sredstva iz državnog proračuna
Provedba Strategije razvoja HAA 2008.-2010.	HAA	2010.	Ostvareno 2010	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Provedba Strategije razvoja HAA 2011.-2015.	HAA	2015.	Provedba Strategije razvoja HAA je u tijeku	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Implementacijski plan za Direktivu 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu	Ministarstvo gospodarstva	2009.	U spomenutom planu definirane su aktivnosti, mjere te rokovi i tijela nadležna za njihovo provođenje.	
Zakon o uslugama (NN 80/11).	Ministarstvo gospodarstva	2011.	Zakonom o uslugama (NN 80/11) omogućena je daljnja liberalizacija tržišta usluga u Republici Hrvatskoj i puna integracija na unutarnje tržište EU. Navedeni Zakon pokriva široki segment komercijalnih uslužnih djelatnosti (poslovno savjetovanje, turizam, smještaj, ugostiteljstvo, posredovanje u prometu nekretnina, izdavaštvo i mediji, prodaja i distribucija, graditeljstvo, edukacije i većina profesionalnih usluga).	
Pravilnik o upravnoj strukturi za primjenu Zakona o uslugama i primjenu IMI sustava (NN 88/12),	Ministarstvo gospodarstva	2012.	Pravilnikom se detaljnije prenose odredbe Direktive o uslugama koje nisu prenijete Zakonom o uslugama (NN 80/11). Pravilnikom se uređuje upravna struktura za primjenu Zakona o uslugama (NN 80/11) i upravnu suradnju putem IMI sustava	
Uspostavljena elektronička Jedinstvena kontaktna točka za usluge	HGK, Ministarstvo gospodarstva	2011.	u Centru za poslovne informacije Hrvatske gospodarske komore je 2011. godine uspostavljena elektronička Jedinstvena kontaktna točka za usluge. Jedinstvena kontaktna točka za usluge je internetski portal, koji pružateljima i primateljima usluga nudi relevantne poslovne informacije vezane za uslužne djelatnosti, a uskoro će omogućiti i elektronički postupak registracije sjedišta	

			poslovanja	
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom EU	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2012.	Izmjene i dopune tehničkih pravila za plovila unutarnje plovidbe koja se usklađuju s izmijenjenom i dopunjenom EU Direktivom 2006/87/EC kao i njezinim izmjenama, a vezana su uz sigurnost proizvoda	
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom EU Izmjene i dopune Pravila za statutarnu certifikaciju brodova – Pomorska oprema vezano za usklađivanje s direktivom 2009/26/EZ od 06. travnja 2009. godine i direktivom 2010/68/EU o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 96/98/EZ o pomorskoj opremi	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	U srpnju 2011.godine donesene su Izmjene i dopune Pravila za statutarnu certifikaciju brodova – Pomorska oprema vezano za usklađivanje s Direktivom 2009/26/EZ od 06. travnja 2009. godine i Direktivom 2010/68/EU o izmjenama i dopunama Direktive Vijeća 96/98/EZ o pomorskoj opremi	Nisu bila potrebna dodatna sredstva već su osigurana u redovnom poslovanju
Priprema za uspostavu sustava obavješćivanja potrošača i trgovaca o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	Donošenjem Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture („NN“ br. 27/12.) u 2012. godini u dijelu uprave za sigurnost plovidbe ustrojena je posebna Služba nadležna između ostaloga i za obavljanje poslova nadzora nad stavljanja rekreacijskih Plovila i pomorske opreme na tržište i/ili u uporabu U suradnji sa Ministarstvom financija-Središnjim uredom-Carinskom upravom, započet je proces uspostave zajedničke suradnje i izgradnje sustava nadzora i međusobne komunikacije kod puštanja rekreacijskih plovila u slobodan promet	Nisu bila potrebna dodatna sredstva već su osigurana u redovnom poslovanju
Nacionalni plan sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe na tržište Republike Hrvatske	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano	Tijekom 2010. g. proveden je monitoring na 26 uzoraka predmeta opće uporabe, dok je tijekom 2011. godine proveden monitoring na 160 uzoraka.	Financijska sredstva iz državnog proračuna

Nacionalni plan sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti (monitoringa) igraćaka na tržištu Republike Hrvatske	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano	Tijekom 2010. g. proveden je monitoring na 74 uzorka igraćaka, dok je tijekom 2011. godine proveden monitoring na 53 uzorka.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Nacionalni plan sustavnog praćenja i nadziranja zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe (monitoringa) kozmetike na tržištu Republike Hrvatske	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano.	Tijekom 2010. g. proveden je monitoring na 63 uzorka kozmetike, dok je tijekom 2011. godine proveden monitoring na 57 uzoraka.	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije na području predmeta opće uporabe, igraćaka i kozmetike	Ministarstvo zdravlja	Kontinuirano	U potpunosti	Financijska sredstva iz državnog proračuna
Sigurnost proizvoda	Ministarstvo gospodarstva, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta i dr. minist.	2011. 2012.	Inicijativa međuresorne suradnje u području uvođenja sigurnosti dječjih igrališta (vanjskih i unutarnjih), te sportskih objekata	

6. Trgovina

ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Izmjene i dopune Zakona o trgovini (NN 87/08, 96/08, 116/08 i 76/09)	Ministarstvo gospodarstva	2009.	Zakon je usklađen sa pravilima EU u području tržišnog natjecanja, unutarnjeg tržišta i zaštite potrošača.	
Uredba o uvjetima za obavljanje trgovine na veliko i trgovine s inozemstvom za određenu robu («Narodne novine», broj 58/09, 27/10 i 37/11);	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010.	Slijedom novog Zakona o trgovini (NN 87/08, 96/08, 116/08 i 76/09) doneseni su tijekom 2009. i 2010. godine i odgovarajući podzakonski akti koji detaljnije uređuju navedena područja u trgovini, a neki od ovih propisa po prvi puta uređuju određena područja trgovine.	
Uredba o dražbi određenih drvnih proizvoda («Narodne novine», broj 56/09)	Ministarstvo gospodarstva	2009.		
Uredba o uvjetima za osnivanje i rad predstavništava stranih osoba u	Ministarstvo gospodarstva	2009.		

Republici Hrvatskoj («Narodne novine», broj 21/09);				
Uredba o uvjetima za organiziranje, način poslovanja te postupak prodaje ribe na tržnicama na veliko ribom («Narodne novine» broj 96/09); Pravilnik o minimalnim tehničkim uvjetima i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju robe izvan prodavaonica («Narodne novine», broj 66/09, 108/09 i 8/10	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2010.		
Pravilnik o posebnim uvjetima za obavljanje poslova direktne prodaje putem zastupnika («Narodne novine» broj 102/09	Ministarstvo gospodarstva	2009.		
Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo („Narodne novine“ broj 39/09),	Ministarstvo gospodarstva	2009.		
Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini (114/2011)	Ministarstvo gospodarstva	15.10.2011	Zadnjim izmjenama i dopunama Zakona o trgovini naglasak bio stavljen na rješenja koja će pojednostavniti obavljanje djelatnosti trgovine u svim njenim segmentima i stvoriti odgovarajući pravni temelj prilagođen potrebama razvoja kao i novonastalim uvjetima na tržištu Republike Hrvatske i globalnoj razini.	
Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu proizvoda	Ministarstvo gospodarstva, HGK, HOK, HUP	2010.		
Pravilnik o posebnim uvjetima stručne spreme za djelatnost trgovine	Ministarstvo gospodarstva, HGK, HOK, HUP	2010.		
Uredba o određivanju kriterija i	Ministarstvo gospodarstva,	2010.		

posebnih uvjeta za obavljanje trgovine u određenim vrstama prodajnih objekata	HGK, HOK, HUP			
Projekt „Učinci krize na trgovinu na malo i vizija izlaska iz krize“	MINGO, HGK, HOK	2010.	Analizira učinke krize na trgovinu na malo temeljem primarnih podataka prikupljenih anketnim istraživanjem maloprodavača trgovačkih društava i maloprodavača obrtnika. Ciljevi istraživanja bili su analizirati poslovanje i stavove maloprodavača trgovačkih društava, poslovanje i stavove maloprodavača obrtnika i dati prijedlog mjera maloprodajne politike u uvjetima krize.	
„Analiza stanja i trendova u trgovini na malo 2007.-2011.“,	MINGO u suradnji s komorskim udruženjima i DZS-om	2012.		
Stvarati bazu podataka za popis prodavaonica i oblika prodaje u trgovini na malo što će omogućiti praćenje svih promjena u maloprodajnoj strukturi prema pojedinim vrstama prodavaonica	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska gospodarska komora Hrvatska obrtnička komora	2010. 2011. 2012.	Kontinuirano se u suradnji s Ministarstvom gospodarstva i Državnim Zavodom za statistiku provode se aktivnosti kako bi se osigurala usporediva baza podataka popisa prodavaonica	Vlastita sredstva HGK
Nastaviti s provedbom donesenih propisa kao i s analiziranjem postojeće regulative u cilju sagledavanja učinaka iste na razvoj djelatnosti trgovine	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska gospodarska komora Hrvatska obrtnička komora Hrvatska udruga poslodavaca	2010. 2011. 2012.	MINGO u suradnji sa HGK, HOK i HUP-om kontinuirano provodi aktivnosti prikupljanja mišljenja i prijedloga s ciljem unaprijeđenja djelatnosti trgovine	Vlastita sredstva HGK, HOK-a i HUP-a
Zakon o elektroničkoj trgovini (NN 173/03, 67/08, 36/09 i 130/11)	Ministarstvo gospodarstva	2009. 2011.	Zakon o elektroničkoj trgovini temeljen je na standardima koji vrijede u razvijenom gospodarstvu, odnosno baziran je na temeljnim načelima funkcioniranja suvremenih tržišnih mehanizama, među kojima je svakako zastupljeno i načelo zaštite potrošača koji nameće pružateljima usluga posebnu brigu za zaštitu potrošača te štiti potrošača od rizika koji sa sobom donosi novi oblik trgovanja putem interneta.	
Pravilnik o izradi elektroničkog	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Donošenjem izmjena podzakonskih propisa Zakona o elektroničkom	

potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata (NN107/10),			potpisu uklonjene su pravne prepreke za elektroničko poslovanje	
Popis normizacijskih dokumenata u području primjene zakona o elektroničkom potpisu i pravilnika o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanje vremenskog žiga i certifikata u poslovanju davatelja usluga certificiranja u Republici Hrvatskoj (NN 107/10)	Ministarstvo gospodarstva	2010.		
Pravilnik o evidenciji davatelja usluga certificiranja u RH (NN 107/10).	Ministarstvo gospodarstva			
Osnovano Nacionalno vijeće za elektroničko poslovanje	Ministarstvo gospodarstva	2010.	Savjetodavno tijelo, sastavljeno od predstavnika državne uprave, akademske i poslovne zajednice, u cilju suradnje u izradi strateških, pravnih i implementacijskih dokumenata, kao i planiranja strategije i vizije razvoja e-Poslovanja u Hrvatskoj.	
Nacionalni forum za e-Račun		2012.	Sljedeći praksu država članica EU na ovom području, Republika Hrvatska je u srpnju 2012. godine, Odlukom Vlade RH, predvidjela u okviru Nacionalnog vijeća za elektroničko poslovanje i osnivanje Nacionalnog više-dioničkog foruma za e-Račun kao njegovog radnog tijela. Nacionalni forum za e-Račun osnovan je 6. studenoga 2012.godine.	
Provođenje mjera iz Strategije razvitka elektroničkog poslovanja za razdoblje 2009-2010. godine, koje su išle u pravcu uklanjanja		2009. 2010. 2011.	Jedna od mjera koja se provodila između ostalog i na inicijativu Ministarstva nadležnog za gospodarstvo, išla je u pravcu izjednačavanja e-Računa sa papirnatim računom, a što je tijekom 2011. godine, rezultiralo donošenjem Pravilnika o izmjenama i	

prepreka za razvoj elektroničkog poslovanja			dopunama pravilnika o porezu na dodanu vrijednost (NN 89/11). Navedenim Pravilnikom elektronički je račun izjednačen pravno s papirnatim računom.	
Održavanje visokog standarda stručnog obrazovanja i etičkog ponašanja posrednika u prometu nekretninama, a što će se odraziti na višu razinu usluge i učinkovitiju zaštitu potrošača.	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	Održan je Forum poslovanja nekretninama (HGK). Održana edukacija na temu „Provođenje mjera, radnji i postupaka za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma kod posrednika u prometu nekretninama“, Šesnaesti Forum poslovanja nekretninama. Usvojen je Kodeks etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina. Održani stručni ispiti za agente posredovanja u prometu nekretnina, te 17. Forum poslovanja nekretninama.	Vlastita sredstva HGK
Provođenja stručnog ispita za agente posredovanja u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	Tijekom 2010. g. u 8 ispitnih rokava ispitu je pristupilo 297 kandidata, od kojih je njih 225 položilo stručni ispit te im je Hrvatska gospodarska komora izdala Potvrdu o položenom stručnom ispitu za agenta posredovanja u prometu nekretnina. U 2011. g. organizirano je 7 ispitnih rokova kojima je pristupilo 252 kandidata od kojih je 215 položilo ispit za agenta u posredovanja u prometu nekretnina i dobilo mogućnost upisa u Imenik agenata posrednika u prometu nekretnina. Tijekom 2012. g. u 4 ispitna roka ispitu je pristupilo 158 kandidata, od kojih je njih 114 položilo stručni ispit te im je Hrvatska gospodarska komora izdala Potvrdu o položenom stručnom ispitu za agenta posredovanja u prometu nekretnina.	Vlastita sredstva HGK
Vođenje Imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva	2010. 2011. 2012.	Tijekom 2010. g. u Imenik agenata upisano je 226 agenata dok je u Registar posrednika upisano 178 posrednika. Postojeći podaci se kontinuirano ažuriraju. Tijekom 2011. g. u Imenik agenata upisano je 168 agenata dok je u Registar posrednika upisano 132 posrednika. Tijekom 2012. g. u Imenik agenata upisan je 91 agent dok je u Registar posrednika upisano 73 posrednika. Postojeći podaci se kontinuirano ažuriraju.	Vlastita sredstva HGK
Provođenje edukacije za agenta posredovanja u prometu	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011.	2010. g. održana je radionica na temu "Povezivanje knjige položenih ugovora i zemljišne knjige i nova uloga upravitelja	Vlastita sredstva HGK

nekretnina		2012.	nekretnina", te edukacija na temu obaveza posrednika u prometu nekretnina temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Pripremni seminari za polaganje stručnog ispita nisu održani zbog nedovoljnog interesa kandidata. 2009. godine Komora je izdala Priručnik za polaganje stručnog ispita za agenta posredovanja u prometu nekretnina 2011. g. Hrvatska gospodarska komora u suradnji s Ministarstvom financija – Financijskim inspektoratom organizirala je program edukacije na temu „Provođenje mjera, radnji i postupaka za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i financiranja terorizma kod posrednika u prometu nekretninama”. Na Forumu koji je održan 2012.g. predstavnik Financijskog inspektorata je održao edukaciju na temu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.	
Izrada Kodeksa etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	Udruženja poslovanja nekretninama usvojilo je 22. studenoga 2011. Kodeks etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina, a koji je Skupština Hrvatske gospodarske komore potvrdila na sjednici održanoj 30. studenoga 2011. Kodeks je potpisalo 170 posrednika u prometu nekretninama.	Vlastita sredstva HGK
Forum poslovanja nekretninama	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2011. 2012.	Petnaesti forum poslovanja nekretninama održan je u Svetom Martinu na Muri, te mu je prisustvovalo 140 sudionika koji su dobili Zbornik radova sa svim predavanjima. Šesnaesti forum poslovanja nekretninama održan je na Brijunima, na kojem je prisustvovalo 200 sudionika te je izrađen Zbornik radova sa svim predavanjima. Sedamnaesti forum poslovanja nekretninama održan je 4 i 5. svibnja 2012. u Solarisu u Šibeniku. Forum je bio izuzetno posjećen, te je od strane sudionika ocijenjen izuzetno korisnim za njihov rad.	Vlastita sredstva HGK
Vođenje Očevidnika nekretnina i pokretnina koje se prodaju u ovršnom i stečajnom postupku	Hrvatska gospodarska komora	2010. 2012.	U 2010 g. objavljeno je 3753 oglasa vezano uz prodaje u ovršnom postupku i 403 predmeta vezano uz prodaje u stečajnom postupku. U 2012 g. (01.01. – 30.06.) objavljeno je 2663 oglasa vezano uz prodaje u ovršnom postupku i 264 predmeta vezano uz prodaje u stečajnom postupku.	Vlastita sredstva HGK

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača	Ministarstvo gospodarstva	2012.	Implementirana je Direktiva 2008/122/EZ Europskoga parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni. Izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača trgovcima se zabranilo naplaćivati opomene koje dostavljaju potrošačima radi naplate dospjelih novčanih potraživanja.	
7. Financijske usluge, osiguravateljske usluge i bankarstvo				
ZADACA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa tehničkim zakonodavstvom Europske unije	Ministarstvo financija	2009.	Stupanjem na snagu Zakona o potrošačkom kreditiranju ("Narodne novine" br. 75/09) stvorene regulatorne pretpostavke, a kroz funkciju nadzora Ministarstvo financija kontinuirano prati primjenu konkretnih odredbi	Redovna sredstva Ministarstva financija
Pravilnik o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja i Pravilnik o obvezi informiranja potrošača i o dodatnim pretpostavkama za izračun efektivne kamatne stope	Ministarstvo financija	2010.	Stupanjem na snagu podzakonskih akata ("Narodne novine" br. 14/10) stvorene regulatorne pretpostavke, a kroz funkciju nadzora Ministarstvo financija kontinuirano prati primjenu konkretnih odredbi	Redovna sredstva Ministarstva financija
Analiza potreba i provedba pilot projekta financijske pismenosti	Ministarstvo financija	2010.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Analiza potreba i pokretanje projekta financijske pismenosti na temelju rezultata pilot projekta	Ministarstvo financija	2010.	Uredbom o izmjenama i dopunama Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva financija ("Narodne novine" br. 29/09) ustrojen Odsjek za koordinaciju zaštite potrošača i financijsku pismenost u Odjelu za nadzor financijskih usluga i financijsku pismenost u Sektoru za financijski sustav	Redovna sredstva Ministarstva financija
Izmjene i dopune Zakona o	Ministarstvo financija	2010.		Redovna sredstva Ministarstva financija

institucijama za elektronički novac				
Izmjene i dopune Zakona o potrošačkom kreditiranju	Ministarstvo financija	2012.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Izmjene i dopune Zakona o osiguranju	Ministarstvo financija	do kraja 2012.	Zbog kašnjenja u donošenju propisa Europske unije, transponiranje pomaknuto za IV kvartal 2012.	Redovna sredstva Ministarstva financija
Zakon o kreditnim registrima	Ministarstvo financija	do kraja 2012.	U tijeku su konzultacije između relevantnih institucija	Redovna sredstva Ministarstva financija
Izmjene i dopune Zakona o osiguranju depozita	Ministarstvo financija	do kraja 2012.	Zbog kašnjenja u donošenju propisa Europske unije, transponiranje pomaknuto za IV kvartal 2012.	Redovna sredstva Ministarstva financija
Usklađivanje Zakona o platnom prometu sa zakonodavstvom Europske unije (s Direktivom 2007/64/EZ)	Ministarstvo financija	2011.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Usklađivanje Zakona o osiguranju depozita sa zakonodavstvom Europske unije	Ministarstvo financija	2012.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Priprema Zakona o založnom kreditiranju	Ministarstvo financija	2012.		Redovna sredstva Ministarstva financija
Kontinuirano obavljanje aktivnosti vezanih uz zaštitu potrošača iz djelokruga rada HANFA-e:- informiranje javnosti putem publikacija, vijesti, edukativnih tekstova i priopćenja - objava izvješća i odluka Agencije, anonimiziranih sudskih odluka i sl. - zaprimanje i rješavanje predstavlki potrošača - ostale aktivnosti vezane uz zakonski definirana načela Agencije	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga	Kontinuirano		Redovna sredstva HANFA-e (nije proračunski korisnik)
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene ka podizanju razine znanja potrošača o financijskim	Hrvatska narodna banka, Hrvatsko	2011. 2012.	U 2011. održane su besplatne radionice za građane "Kako uskladiti primanja i troškove?". Komuniciranje prema javnostima o važnosti vođenja kućnog budžeta financijske pismenosti (objave, okrugli stolovi). Poticanje na korištenje besplatne e-aplikacije	Vlastita sredstva Hrvatske udruge banaka

pitanjima;	udruga banaka i Hrvatska gospodarska komora Hrvatska obrtnička komora		(www.hub.hr/uof/) o upravljanju osobnim financijama. U 2012., počele su radionice za građane "Štednja i ulaganje: Mudro je znati". HUB je koordinator, a djelatnici banaka vode radionice.	
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima	Hrvatska narodna banka, Hrvatsko udruženje banaka, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora	2011. 2012.	Hrvatska gospodarska komora, Udruženje osiguravatelja, kao partner, sudjelovalo je u organizaciji sljedećih okruglih stolova: • Životno osiguranje - ulaganje u budućnost, 14. travnja 2011. • Osiguranje malih i srednjih poduzetnika - potreba ili luksuz, 25. svibnja 2011. • Osiguranje motornih vozila - prepreke i izgledi za rast tržišta, 15. lipnja 2011. • Zdravstveno osiguranje – otvoreno o privatnom i javnom, 27. rujna 2011. • Životno osiguranje – istine i zablude, 28. studenoga 2011. • Osiguravatelji u 2012.-prioriteti su EU I financijske pismenost, 20.ožujka 2012 Hrvatska gospodarska komora, kao partner izdanja, financijski je podržala izdanje publikacija Magazina Banka: • Osiguranje – ulaganje u budućnost, 2011., a sve s ciljem podizanja razine znanja potrošača o financijskim pitanjima Novac za novi početak, 2012.	Vlastita sredstva HGK
Osigurati da sve kreditne institucije: a) imaju pisane procedure rješavanja prigovora potrošača; b) na transparentan način upoznaju potrošače s tijekom i dinamikom postupka rješavanja eventualnih	Hrvatska narodna banka	2009.	Stupanjem na snagu Zakona o kreditnim institucijama ("Narodne novine" br. 117/08, 74/09 i 153/09) stvorene regulatorne pretpostavke, a kroz funkciju nadzora Hrvatska narodna banka kontinuirano prati primjenu konkretnih odredbi	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke

prigovora; c) u svojim poslovnica ima lako uočljiv šalter na kojem se primaju prigovori potrošača i d) vode evidenciju rješavanja prigovora i o tome redovito informiraju Hrvatsku narodnu banku;				
Kontinuirano nadzirati kreditne institucije u kontekstu njihove obveze informiranja potrošača o proceduri rješavanja prigovora;	Hrvatska narodna banka	2010.	Provedene određene analize i ispitivanja prakse kreditnih institucija kako bi se detektirala područja koja je potrebno dodatno unaprijediti	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Osnažiti suradnju Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja i Hrvatske narodne banke te provesti istraživanja na tržištima u kontekstu prakse prodaje vezanih proizvoda	Hrvatska narodna banka	2010.		Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Ojačati suradnju između Hrvatske narodne banke, Hrvatske udruge banka, Hrvatske gospodarske komore, HOK-a te tijela za zaštitu potrošača i na planu edukacije potrošača - korisnika bankovnih i financijskih usluga;	Hrvatska narodna banka	2010.	Izrađen plan aktivnosti	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Osigurati da sve kreditne institucije: a) imaju metodološki definiran i razrađen pristup korekciji visine promjenjive kamatne stope i visine naknade u okviru kreditno- depozitnog poslovanja s potrošačima; b) na transparentan način upoznaju potrošače s tijekom i dinamikom postupka razmatranja promjene	Hrvatska narodna banka	2011.		Redovna sredstava Hrvatske narodne banke

ugovorene promjenjive kamatne stope i utvrđivanja i promjene visine naknada;				
Kontinuirano nadzirati kreditne institucije u kontekstu njihove obveze informiranja potrošača sukladno važećoj zakonskoj regulativi;	Hrvatska narodna banka	2011. 2012.		Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Potaknuti kreditne institucije da dodatno pojednostave prodajne materijale koji bi bili u dovoljnoj mjeri razumljivi prosječnom potrošaču;	Hrvatska narodna banka	2012.	U tijeku i razmatranje propisivanja regulatorne obveze za sve kreditne institucije	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke
Poduzeti odgovarajuće aktivnosti usmjerene ka podizanju razine znanja potrošača o financijskim pitanjima;	Hrvatska narodna banka, Hrvatsko udruženje banaka i Hrvatska gospodarska komora	2011. 2012.	Održan seminar za predstavnike Saveza i Savjetovaništa udruga za zaštitu potrošača u organizaciji HNB-a, a završnoj fazi je izrada proširenog dijela internet stranice HNB-a na kojoj će se objavljivati materijali namijenjeni potrošačima-korisnicima bankovnih i financijskih usluga	Redovna sredstava Hrvatske narodne banke

8. Turizam i ugostiteljstvo

ZADACA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Donošenje podzakonskih akata vezanih uz pružanje turističkih usluga u posebnim oblicima turističke ponude koje uključuju sportsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti	Ministarstvo turizma	2012.	Navedena problematika regulirat će se kroz novi zakon o pružanju usluga u turizmu čija je javna rasprava završena u prosincu 2012. U postupku je usuglašavanje s pristiglim prijedlozima i primjedbama, te upućivanje u proceduru donošenja.	Redovna proračunska sredstva Ministarstva turizma

9. Zadaće jedinica lokalne i regionalne samouprave

ZADACA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
--------	----------	-----	-----------	----------------------

Usklađivanje obavljanja komunalnih djelatnosti opskrbe pitkom vodom, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda sa Zakonom o vodama	Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i trgovačka društva koja pružaju javne usluge	2013.	Ne	Vlastita sredstva isporučitelja vodnih usluga
Sustavno promicanje zaštite potrošača korisnika javnih usluga na području Grada Zagreba kroz programe/projekte edukacije, informiranja i savjetovanja potrošača	Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave s udrugama za zaštitu potrošača	2012.	2012.	60.000,00
Rješavanje zaprimljenih prigovora i reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga na području Grada Zagreba	Grad Zagreb (CISZP) i Povjerenstvo za reklamacije potrošača (Zagrebački holding d.o.o.)	2009. 2010. 2011. 2012.	kontinuirano	Redovita proračunska sredstva i sredstva Zagrebačkog holdinga d.o.o.
Podupiranje djelovanja udruga za zaštitu potrošača na području Grada Zagreba kroz osiguranje prostora za rad Savjetovalištu i drugim udrugama	Jedinica lokalne i regionalne samouprave	2009. 2010. 2011. 2012.	kontinuirano	
Sustavno promicanje zaštite potrošača na svom području	Grad Vodnjan-Dignano	2010.	Grad Vodnjan-Dignano je 2010. godine prije donošenja Odluke o promjeni cijena komunalne usluge sakupljanja, odvoza i odlaganja otpada na području Grada Vodnjana i prije donošenja Općih uvjeta isporuke komunalnih usluga sakupljanja, odvoza i odlaganja komunalnog otpada razmatrao iste na sjednici Savjeta za zaštitu potrošača javnih usluga Grada Vodnjana, te su iste jednoglasno usvojene i dane su suglasnosti	
Javne usluge	Grad Poreč-Parenzo	2009. 2010. 2011. 2012.	U navedenom razdoblju održano je nekoliko sjednica Savjeta potrošača Grada Poreča-Parenzo na kojima su razmatrani prijedlozi : Odluke o cjeniku usluga gospodarenja otpadom za kategoriju kućanstvo, Cjenika komunalnih usluga za tržište-čistoća, izmjena cijene vodne usluge i vodne usluge javne odvodnje, itd. Također su razmatrani razni prigovori građana koji se odnose na određivanje cijena i sistema naplate usluga od strane komunalnog poduzeća	Za navedene aktivnosti ne vodi se posebna evidencija utrošenih proračunskih sredstava

			„Usluga“ Poreč. Prilikom razmatranja prijedloga i prigovora surađivalo se s Povjerenstvom za reklamacije potrošača i Društvom za zaštitu potrošača Istre. Potrebno je istaknuti kako su svi upravni odjeli Grada u svome radu orijentirani na kvalitetu javnih usluga koje se pružaju građanima grada Poreča i drugim korisnicima. Kroz informiranje, podršku i zaštitu nastoji se ostvariti visoka razina zadovoljstva korisnika.	
Javne usluge	Grad Pazin	2009. 2010. 2011. 2012.	Savjet za zaštitu potrošača javnih usluga osnovan je Odlukom Gradskog poglavarstva Grada Pazina 4. listopada 2005. g. U periodu 2009.-2012. g. održane su tri sjednice Savjeta za zaštitu potrošača na kojima se raspravljalo i dalo mišljenje o cijeni skupljanja, odvoza i odlaganja komunalnog otpada, odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda, održavanja groblja, cijenama na sajmu, cijeni vodne usluge, javne odvodnje. Iz proračuna Grada Pazina podupire se rad raznih udruga na području grada koje direktno ili indirektno vode skrb o zaštiti potrošača	Ne vode se zasebne evidencije o utrošenim sredstvima
Javne usluge	Grad Rovinj-Rovigno	2009. 2010. 2011. 2012.	Savjet za zaštitu potrošača grada Rovinja-Rovigno u razdoblju 2009.-2012. sastajao se da bi dao mišljenje na sljedeće: odluka o promjeni cijena odvoza i odlaganja otpada za kućanstva, Cijene usluga odvoza otpada za korisnike usluge „vrata do vrata“; Opće uvjete isporuke komunalne usluge odvodnje i pročišćavanja otpadnih voda; usklađivanje cijene naknade za parkiranje na otvorenim i zatvorenim parkiralištima u gradu Rovinju; Cijene jednosmjernih i povratnih karata za prijevoz putnika u javnom prometu u gradu Rovinju; Prijedlog Odluke o cijeni vodnih usluga; Prijedlog cjenika dimnjačarskih usluga na području grada Rovinja	
Provođenje edukacije i informiranja potrošača	Tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave Udruge za zaštitu potrošača	2010. 2011. 2012.	Podupiranje djelovanja udruga za zaštitu potrošača	Proračunska sredstva karlovačke županije u iznosu od 15.083,00 kn
Javne usluge	Ličko-senjska županija	2009. 2010.	Pokrenuta je inicijativa za osnivanje Savjeta za zaštitu potrošača Ličko-senjske županije koje je u pripremi i čeka se očitovanja o	

		2011. 2012.	interesu jedinica lokalne samouprave za sudjelovanje u radu ovog Savjeta. Osnovani su Savjeti potrošača javnih usluga u sljedećim jedinicama lokalne samouprave: Grad Gospić, grad Otočac, Općina Brinje, Općina Karlobag, Općina Perušić (postupak je u tijeku). Na javni poziv za predlaganje javnih potreba i financiranje udruga građana u županiji koji se godišnje objavljuje nije bilo inicijativa udruga potrošača.	
Informiranje i edukacija potrošača, suradnja s drugim državnim institucijama, sudjelovanje u radu Skupine za suradnju s nositeljem prava intelektualnog vlasništva (SSNOPIV)	Društvo za zaštitu potrošača Međimurske županije	2009. 2010. 2011. 2012.	Okrugli stolovi, predavanja, seminari na temu telekomunikacija, financijskih institucija, ekologije, gospodarenja otpadom	
Donacije udrugama za zaštitu potrošača	Sisačko-moslavačka županija	2011.		Proračun Sisačko-moslavačka županije 30.000 kn
Predavanje na temu pružanja i korištenja javnih usluga	Razvojna agencija Sisačko-moslavačka županije SIMORA	2011.	Trajanje projekta 3 mjeseca do 31.12.2011.	Proračun SIMORA-e 40.000 kn
Edukacija potrošača i trgovaca kroz projekte informiranja i edukacije	Razvojna agencija Sisačko-moslavačka županije SIMORA	2011.	Trajanje projekta 3 mjeseca do 31.12.2011.	
Informiranje, edukacija, savjetodavna pomoć	Varaždinska županija i Udruga „Varaždinski potrošač“	2011. 2012.	Kontinuirano	Proračun Varaždinske županije 5.000 kn
Informiranje i edukacija	Županija u suradnji s Centrom za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije „Glas potrošača“ te ostalim partnerima	2009. 2010. 2011. 2012.	Realizirani su projekti: „Osiguranje u sustavu zaštite potrošača“, „Pravo na zdravlje i zdrav okoliš“, „Za čišće i ljepše Vinkovce“, „Osnovne informacije korisnicima dimnjačarskih usluga“, „Genetski modificirani organizmi“, „Osnovne informacije korisnicima vodnih usluga“. Pored navedenih projekata u suradnji s udrugom „Glas potrošača“ Županija je sudjelovala u akciji promotivnih materijala (letaka, brošura)	20.000 kuna

Suradnja na realizaciji planiranih aktivnosti udruge „Zadarski potrošač“ te financijska potpora udruzi	Zadarska županija, Udruga „Zadarski potrošač“	2010. 2011. 2012.		130.000 kn
Provođenje edukacije i informiranja potrošača	Tijela JLRS Zagrebačka županija	2011.	Projekt udruge za zaštitu potrošača Grada Samobora „Jačanje svijesti potrošača i trgovaca o pravima potrošača, uz podučavanje temeljnih vještina u zaštiti prava“ „Volim malo“-projekt za očuvanje zaprešićkih malih poslovnih subjekata Centra za poticanje sretnijeg života „Sretna misao“	20.000 kn
10. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova				
ZADAĆA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Doprinos izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno Pravilniku o Sudu časti pri HGK, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača	Sud časti pri HGK	2009.	133 prijave u radu (od toga 2 prijave iz 2006. i 3 prijave iz 2007. godine i 37 prijava iz 2008.) Održano je: -53 prethodnih postupaka mirenja -109 rasprava prvostupanijskih vijeća - -u Privrednom vjesniku i na Web stranici HGK objavljeno je 13 pravomoćnih presuda -na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore objavljene su 3 presude. -U Sudski registar upisane su sve pravomoćno izrečene mjere, a temeljem sudskog registra izdano je 88 uvjerenja o neizricanju mjera, u svrhu izdavanja ili produženja licencije za obavljanje auto taxi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, te za potrebe javnog natječaja.	- za potrebe rješavanja potrošačkih sporova sud je iz sredstava državnog proračuna uprihodio 228.398,47 kn, a ukupan trošak je iznosio 228.408,42 kn.
Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanijske odluke Suda	Sud časti pri HGK	2009.	U drugostupanijskom postupku postupljeno je po 45 žalbi u potrošačkim sporovima (od toga 9 žalbi iz 2008. i 36 žalbi zaprimljenih u 2009. god)	

			-održano je 8 sjednica drugostupanskih vijeća	
Odgovori na upite potrošača	Sud časti pri HGK	2009.	Odgovoreno je na 26 upita potrošača.	Vlastita sredstva HGK
Izrada Zbirke pravomoćnih odluka Suda časti donesenih u razdoblju od 2006. do 2009. i temeljnih propisa iz područja zaštite kupaca, potrošača i korisnika usluga	Sud časti pri HGK	2009.	Prikupljene su i odabrane pravomoćne odluke Suda časti za razdoblje 2006. do 2009. godinu, te je izrađen tekst Zbirke koja sadrži 134 odluke Suda, izbrane članke Zakona o obveznim odnosima, pročišćeni tekst Zakona o zaštiti potrošača, pročišćeni tekst Pravilnika o Sudu časti pri HGK, Kodeks etike o poslovanju potvrđen od Skupštine HGK	Vlastita sredstva HGK
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri HGK	2009.	U cijelosti je izvršen Plan obrazovanja i stručnog usavršavanja djelatnika Suda časti za 2009. godinu.	Vlastita sredstva HGK
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri HGK	2009.	Zaprimljeno je 8 prijedloga za pokretanje postupka mirenja od čega je jedan prihvaćen i proveden je postupak mirenja	ukupan trošak provođenja postupka mirenja iznosio je 1.523,40 kn – na teret državnog proračuna.
Doprinos izvensudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno Pravilniku o Sudu časti pri HGK, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača	Sud časti pri HGK	2010.	107 prijava potrošača u radu (od toga 28 prijava iz 2009. i 79 prijava zaprimljenih u 2010.) Održano je : -56 prethodnih postupaka mirenja -94 rasprave prvostupanskih vijeća --u Privrednom vjesniku i na Web stranici HGK objavljeno je 11 pravomoćnih presuda. - na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 11 presuda. U Sudski registar upisane su sve pravomoćno izrečene mjere, a temeljem sudskog registra izdano je 88 uvjerenja o neizricanju mjera, u svrhu izdavanja ili produženja licenci za obavljanje auto taxi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, te za potrebe javnog natječaja.	Troškovi postupka koji se financiraju iz državnog proračuna iznosili su 167.577,34 kn, a iz državnog proračuna nisu doznačena sredstva.
Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanske odluke Suda	Sud časti pri HGK	2010.	U drugostupanskom postupku postupljeno je po 22 žalbe (od toga 5 žalbi iz 2009. i 17 žalbi zaprimljenih u 2010. god). -održane su 4 sjednice drugostupanskih vijeća	

Odgovori na upite potrošača	Sud časti pri HGK	2010.	Odgovoreno je na 18 upita potrošača.	Vlastita sredstva HGK
Imenovanja sudaca Suda časti za novo četverogodišnje mandatno razdoblje	Sud časti pri HGK i Upravni odbor HGK	Tijekom 2010.	Na listu sudaca imenovan je 101 sudac. Time je omogućeno formiranje prvostupanijskih vijeća po pojedinim županijskim komorama i to u sastavu koji je za potrošačke sporove propisan Zakonom o zaštiti potrošača. Svečanu prisegu pred predsjednikom HGK suci su položili 19. svibnja.	Vlastita sredstva HGK
Decentralizacija postupka Suda časti	Sud časti pri HGK, županijske komore	Tijekom 2010.	Po županijskim komorama određeni su voditelji postupka Suda časti. Za voditelje postupka Sud je organizirao predavanje u svrhu edukacije.	Vlastita sredstva HGK
Objava Zbirke pravomoćnih odluka Suda časti donesenih u razdoblju od 2006. do 2009. i temeljnih propisa iz područja zaštite kupaca, potrošača i korisnika usluga	Sud časti pri HGK	2010.	Zbirka je objavljena u svibnju 2010. godine, u nakladi od 700 primjeraka -distribuirano 390 primjeraka	Vlastita sredstva HGK
Izrada i objava Brošure o Sudu časti pri HGK	Sud časti pri HGK	2010.	U svibnju 2010. godine objavljena je Brošura o Sudu časti, u nakladi od 500 primjeraka.	Vlastita sredstva HGK
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri HGK	2010.	U cijelosti je izvršen Plan obrazovanja i stručnog usavršavanja djelatnika Suda časti za 2010. godinu.	Vlastita sredstva HGK
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri HGK	2010.	Zaprimljeno je 5 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali nisu prihvaćeni pa mirenje nije provedeno.	Troškova provođenja postupka mirenje nije bilo.
Doprinos izvensudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno Pravilniku o Sudu časti pri HGK, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača	Sud časti pri HGK	2011.	139 prijava u radu (od toga 33 prijave iz 2010. i 106 prijava zaprimljenih u 2011. godini). Održano je : -65 prethodnih postupaka mirenja -76 rasprava prvostupanijskih vijeća -u Privrednom vjesniku i na Web stranici HGK objavljeno je 6 pravomoćnih presuda - na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 8 presuda.	Troškovi postupka koji se financiraju iz sredstava državnog proračuna iznosili su 150.405,20 kn, a iz državnog proračuna nisu doznačena sredstva.
Rješavanje po žalbama	Sud časti pri HGK	2011.	U drugostupanjskom postupku postupljeno je po 24 žalbe (od toga	

podnesenim na prvostupanjske odluke Suda			3 iz 2010. i 21 zaprimljena u 2011.). - održano je 8 sjednica drugostupanjskih vijeća	
Odgovori na upite potrošača	Sud časti pri HGK	2011.	Odgovoreno je na 40 upita potrošača.	Vlastita sredstva HGK
Vodenje Registra pravomoćno izrečenih mjera i izdavanje uvjerenja o neizricanju mjera društvene stege	Sud časti pri HGK	2011.	U Sudski registar upisane su sve pravomoćno izrečene mjere, a temeljem sudskog registra izdano je 59 uvjerenja o neizricanju mjera, u svrhu izdavanja ili produženja licence za obavljanje auto taxi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, te za potrebe javnog natječaja.	Vlastita sredstva HGK
Promoviranje djelovanja Suda časti	Sud časti pri HGK u suradnji sa županijskim komorama i udrugama za zaštitu potrošača		Predsjednik Suda održao je predavanje na radionici koju su pod nazivom „Javna usluga na usluzi potrošačima“ organizirali Županijska komora Karlovac i Udruga za zaštitu potrošača Karlovačke županije. Gostovanje tajnika Suda na Hrvatskom radiju Karlovac, u emisiji „Potrošački informator“.	
Izrada drugog izdanja Zbirke odluka Suda časti pri HGK	Sud časti pri HGK	2011.	Prikupljene su pravomoćne odluke Suda časti iz 2010. 2011. godine i izabrane nagodbe zaključene pred sudom	Vlastita sredstva HGK
Dotisak Brošure Sudu časti	Sud časti pri HGK	2011.	Izvršen je dotisak Brošure o Sudu časti u nakladi od 1000 primjeraka	Vlastita sredstva HGK
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri HGK	2011.	U cijelosti je izvršen Plan obrazovanja i stručnog usavršavanja djelatnika Suda časti za 2011. godinu.	Vlastita sredstva HGK
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri HGK	2011.	Zaprimljeno je 7 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali ni jedno mirenje nije održano jer protustranke nisu prihvatile prijedloge.	Troškova provođenja postupka mirenje nije bilo.
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga	Centar za mirenje pri HGK	2011.	Zaprimljeno je 11 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali ni jedno mirenje nije održano jer protustranke nisu prihvatile prijedloge.	
Održavanje kolokvija o arbitraži i mirenju	Centar za mirenje pri HGK	2011.	U suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem od 4. do 6. svibnja na Brijunima je održan VIII. kolokvij o arbitraži i mirenju, na kojem su, između ostalih, razmatrane i teme vezane uz rješavanje potrošačkih sporova mirenjem, a bilo je tridesetak sudionika.	Vlastita sredstva HGK
Organizacija (u suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem pri HGK)	Centar za mirenje pri HGK	2011.	U suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem 1. i 2. prosinca održana je međunarodna konferencija XIX. Hrvatski dani arbitraže i mirenja.	Vlastita sredstva HGK

međunarodne konferencije o arbitraži i mirenju - HDAM			Na skupu je bilo stotinjak sudionika.	
Tiskanje godišnjaka Croatian Arbitration Yearbook (CAY) u kojem se na engleskom jeziku objavljuju članci o mirenju i arbitraži	Centar za mirenje pri HGK	2011.	U prosincu 2011. tiskan je u nakladi od 500 komada XVIII. CAY (Croatian Arbitration Yearbook) u kojem su na engleskom jeziku objavljeni članci vezani uz rješavanje sporova mirenjem.	Vlastita sredstva HGK
Promocija mirenja i edukacija članica	Centar za mirenje pri HGK	2011.	Provedene su prezentacije usluga Centra na gospodarskim vijećima u Županijskoj komori Krapina, Osijek, Split i Požega kao i na sjednici Vijeća udruženja poslovanja nekretninama. U Karlovcu su prezentirane usluge Centra na radionici „Javne usluge na usluzi potrošačima“ koju je organizirala Udruga potrošača Korana. U suradnji s istom udrugom promovirane su usluge Centra u emisiji „Potrošački informator“ Hrvatskog radija Karlovac.	Vlastita sredstva HGK
Stručno usavršavanje i obrazovanje djelatnika Centra za mirenje	Centar za mirenje pri HGK	2011.	U cijelosti je izvršen Plan obrazovanja i stručnog usavršavanja djelatnika Centra za mirenje za 2011. godinu.	Vlastita sredstva HGK
Doprinos izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova-zaprimanje pismenih prijava potrošača i provođenje postupka sukladno Pravilniku o Sudu časti pri HGK, Zakonu o parničnom postupku i Zakonu o zaštiti potrošača	Sud časti pri HGK	2012.	155 prijava potrošača u radu (od toga 1 prijava iz 2009. 3 prijave iz 2010. 37 prijava iz 2011. i 114 prijava zaprimljenih u 2012. godini). Održano je : -71 prethodni postupak mirenja -107 rasprava prvostupanijskih vijeća -na sjednici Skupštine Hrvatske gospodarske komore objavljeno je 8 presuda. -u Privrednom vjesniku i na Web stranici HGK objavljeno je 5 pravomoćnih presuda	Troškovi postupka koji se financiraju iz državnog proračuna iznosili su 171.217,10 kn, a iz državnog proračuna nisu doznačena sredstva.
Rješavanje po žalbama podnesenim na prvostupanijske odluke Suda	Sud časti pri HGK	2012.	U drugostupanijskom postupku postupljeno je po 35 žalbi (od toga 4 iz 2011. i 31 zaprimljena u 2012.-održano je 6 sjednica drugostupanijskih vijeća	
Odgovori na upite potrošača	Sud časti pri HGK	2012.	Odgovoreno je na 40 pismenih upita potrošača	Vlastita sredstva HGK
Vođenje Registra pravomoćno izrečenih mjera i izdavanje			U Sudski registar upisane su sve pravomoćno izrečene mjere, a temeljem sudskog registra izdano je 69 uvjerenja o neizricanju	

uvjerenja o neizricanju mjera društvene stege			mjera, u svrhu izdavanja ili produženja licencije za obavljanje auto taxi prijevoza, odnosno javnog cestovnog prijevoza u unutarnjem cestovnom prometu, te za potrebe javnog natječaja.	
Doprinos edukaciji potrošača i trgovaca	Sud časti pri HGK	Do kraja 2013. god.	Kao doprinos edukaciji potrošača i trgovaca o njihovim pravima i obvezama propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o obveznim odnosima, kao i drugim posebnim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača (hrana, komunikacijske usluge, elektronička trgovina, kreditne i druge usluge, tržišno natjecanje), sud je u 2012. godini poduzeo stručne aktivnosti u svrhu izrade Rječnika pojmova iz navedenih područja, a objava istog planira se krajem 2013. godine.	Vlastita sredstva HGK
Doprinos promoviranju rada Suda časti pri HGK	Sud časti		Tajnik Suda sudjelovao je na 17. Forumu poslovanja nekretninama, održanom u svibnju 2012. godine u Šibeniku te je kroz svoje izlaganje upoznao sudionike Foruma sa radom Suda	Vlastita sredstva HGK
Objava druge Zbirke odluka Suda časti pri HGK i nagodbi zaključenih pred sudom, u razdoblju 2010.-2011.god.	Sud časti pri HGK	Tijekom godine	Izrađen je tekst druge Zbirke odluka Suda časti pri HGK i nagodbi zaključenih pred sudom u razdoblju od 2010.-2011. godina te je ista objavljena u studenom 2012. godine, u nakladi od 700 primjeraka	Vlastita sredstva HGK
Permanentno stručno usavršavanje i obrazovanje radnika Suda časti	Sud časti pri HGK	Tijekom godine	Stručno obrazovanje i usavršavanje djelatnika Suda provodi se sukladno Planu stručnog usavršavanja i obrazovanja za 2012. godinu.	Vlastita sredstva HGK
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje pri HGK	2012.	Zaprimljena su 2 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali ni jedno mirenje nije održano jer protustranke nisu prihvatile prijedloge.	Troškova provođenja postupka mirenje nije bilo.
Izvensudsko rješavanju potrošačkih sporova iz područja bankovnih i financijskih usluga	Centar za mirenje pri HGK	2012.	Zaprimljena su 2 prijedloga za pokretanje postupka mirenja ali ni jedno mirenje nije održano jer protustranke nisu prihvatile prijedloge	
Održavanje kolokvija o arbitraži i mirenju	Centar za mirenje pri HGK	2012.	U suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem od 02. do 04. svibnja u Trakošćanu je održan IX. kolokvij o arbitraži i mirenju, na kojem su, između ostalih, razmatrane i teme vezane uz rješavanje potrošačkih sporova mirenjem, a bilo je tridesetak sudionika.	Vlastita sredstva HGK

Organizacija (u suradnji sa Stalnim arbitražnim sudištem pri HGK) međunarodne konferencije o arbitraži i mirenju - HDAM	Centar za mirenje pri HGK	2012.	05. i 06. prosinca održana je međunarodna konferencija XX. Hrvatski dani arbitraže Na skupu je bilo stotinjak sudionika.	Vlastita sredstva HGK
Tiskanje godišnjaka Croatian Arbitration Yearbook (CAY) u kojem se na engleskom jeziku objavljuju članci o mirenju i arbitraži	Centar za mirenje pri HGK	2012.	Tiskano u prosincu	Vlastita sredstva HGK
Promocija mirenja i edukacija članica	Centar za mirenje pri HGK	2012.	Provedena je prezentacije usluga Centra na Forumu poslovanja nekretninama u Šibeniku, u Županijskim komorama Dubrovnik, Virovitica i Karlovac i Pula	Vlastita sredstva HGK
Stručno usavršavanje i obrazovanje djelatnika Centra za mirenje	Centar za mirenje pri HGK	2012.	Stručno obrazovanje i usavršavanje djelatnika Centra provodi se sukladno Planu stručnog usavršavanja i obrazovanja za 2012. godinu.	Vlastita sredstva HGK
Alternativno rješavanje potrošačkih sporova	MINGO, Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2009.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 82 -trošak administriranja predmeta	41.000,00 kn I vlastita sredstva HOK-a
Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilnika Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri HOK-u	MINGO Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2009.	Rad na ukupno potrošačkih predmeta: 151 Riješeno: 126 Postotak nagodbi od predmeta upućenih na meritorno odlučivanje: 29% Izrečenih mjera: -opomena - 4 -javna opomena u glasilu Komore i na web stranici Komore u trajanju 60 dana – 12 -javna opomena uz objavu na sjednici Skupštine Komore - 3 -zabrana obavljanja djelatnosti u trajanju 6 mjeseci - 4 -prijedlog za oduzimanje obrtnice u trajanju 1 godine - 1 -prijedlog za oduzimanje obrtnice u trajanju 2 godine - 5	113.120,34 kn I vlastita sredstva HOK-a
Alternativno rješavanje potrošačkih sporova	MINGO Hrvatska obrtnička komora Centar za mirenje	2009.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 2 -trošak administriranja predmeta	600,00 kn I vlastita sredstva HOK-a Ukupno 2009. g.

				154.720,34 kn I vlastita sredstva HOK-a
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	MINGO Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2010.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 79 -trošak administriranja predmeta	39.500,00 kn I vlastita sredstva HOK-a
Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri HOK	MINGO Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2010.	Rad na ukupno potrošačkih predmeta: 94 Riješeno: 62 Postotak nagodbi od predmeta upućenih na meritorno odlučivanje: 27% Izrečene mjere: -javna opomena u glasilu Komore i na web stranici Komore u trajanju 60 dana – 7 -javna opomena uz objavu na sjednici Skupštine Komore - 2 -prijedlog za oduzimanje obrtnice u trajanju 6 mjeseci – 1	86.488,04 kn I vlastita sredstva HOK-a
Alternativno rješavanje potrošačkih sporova	MINGO Hrvatska obrtnička komora Centar za mirenje	2010.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 5 -trošak administriranja predmeta	1.500,00 kn I vlastita sredstva HOK-a Ukupno 2010.g. 127.488,04 kn I vlastita sredstva HOK-a
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2011.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 63 -trošak administriranja predmeta	31.500,00 kn I vlastita sredstva HOK-a
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Centru za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori Rad po zaprimljenim prijedlozima za mirenje i promocija usluga	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska obrtnička komora Centar za mirenje	2011.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 4 -trošak administriranja predmeta	1.200,00 kn I vlastita sredstva HOK-a

Centra Edukacija izmiritelja za rješavanje potrošačkih sporova Zaprimanje pismenih prijedloga za mirenje potrošača i provođenje postupaka mirenja sukladno Pravilniku Centra za mirenje pri HOK-u i Zakonu o zaštiti potrošača				
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Sudu časti Hrvatske obrtničke komore Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri Hrvatske obrtničke komore	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska obrtnička komora Sud časti	2011.	Rad na ukupno potrošačkih predmeta: 104 Riješeno: 63 Postotak nagodbi od predmeta upućenih na meritorno odlučivanje : 27% Izrečene mjere: - javna opomena u glasilu Komore i na web stranici Komore u trajanju 60 dana – 8 - javna opomena uz objavu na sjednici Skupštine Komore - 2 - zabrana obavljanja djelatnosti u trajanju 6 mjeseci – 1 - zabrana obavljanja djelatnosti u trajanju od 1 godine – 1	59.934,74 kn I vlastita sredstva HOK- a Ukupno 2011. g.: 92.634,74 kn I vlastita sredstva HOK- a
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska obrtnička komora, Sud časti	Do 30.06. 2012.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 41 -trošak administriranja predmeta	20.500,00 kn I vlastita sredstva HOK- a
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Centru za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori Rad po zaprimljenim prijedlozima za mirenje i promocija usluga Centra Edukacija izmiritelja za rješavanje potrošačkih sporova Zaprimanje pismenih prijedloga za mirenje potrošača i provođenje	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska obrtnička komora Centar za mirenje	Do 30.06. 2012.	Zaprimljenih novih predmeta tijekom godine 2 -trošak administriranja predmeta	600,00 kn I vlastita sredstva HOK- a

postupaka mirenja sukladno Pravilniku Centra za mirenje pri HOK-u i Zakonu o zaštiti potrošača				
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Sudu časti Hrvatske obrtničke komore Redovan rad po prijavama potrošača, odgovori na upite potrošača, edukacija sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Pravilniku Suda i Odluci o troškovima mirenja i postupaka u potrošačkim sporovima pred Sudom časti i Centrom za mirenje pri Hrvatske obrtničke komore	Ministarstvo gospodarstva Hrvatska obrtnička komora Sud časti	Do 30.06. 2012.	Rad na ukupno potrošačkih predmeta: 82 56 evidentiranih savjeta - Održano 22 prethodnih postupaka mirenja - Održano 15 glavnih rasprava - Održano 2 sjednice drugostupanjskog vijeća, rad na ukupno 8 predmeta - Održana saslušanja i rasprave po POK-ovima - Tijekom 2012.g. Sud časti je radio na 82 predmeta (41 preneseno iz 2011. i 41 zaprimljen tijekom 2012.g.) od toga broja je od 1.01.2012.g. riješeno 50 predmeta, u radu je 32 predmeta. - U područnim obrtničkim komorama od predmeta Suda časti proslijeđenih na nadležno postupanje u radu je 11 predmeta. - U radu u sjedištu Suda je 21 predmeta. - Tijekom 2012.g. zaprimljeno novih potrošačkih prijava: 41	46.453,04 kn I vlastita sredstva HOK-a Ukupno 2012.g.: 67.553,04 kn I vlastita sredstva HOK-a Ukupno 2009.-2012. godina (do 30.06.2012.): 442.396,16 kn I vlastita sredstva HOK-a Napomena: Hrvatska obrtnička komora utrošila je značajna vlastita sredstva koja ovdje nisu posebno iskazivali i odnose se na aktivnosti u svim prioritetnim područjima koje su prikazane u izvješću
Izvensudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje HUP-a	2010. 2011. 2012.		Vlastita sredstva HUP-a
Rješavanje sporova iz područja bankovnih i	Hrvatska udruga	2011. 2012.	HUB aktivno potiče korištenje alternativnog rješavanja sporova, posebice mirenja, kako unutar financijskog sektora, tako i prema	Vlastita sredstva HUB

financijskih usluga kao i svih sporova financijskih i kreditnih institucija	poslodavaca Hrvatska udruga banaka Hrvatska gospodarska komora Centri		svim zainteresiranim javnostima. HUB upućuje potrošače kako da se i kome obrate, ovisno o pitanju, te daje odgovore u ime sektora na pitanja od šireg interesa javnosti. U listopadu 2010. HUB je organizirao skup za miritelje i banke o postupcima mirenja te je početkom 2011. počeo s radom, u suradnji s HUP-om, Centar za mirenje u bankarstvu.	
Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova	Centar za mirenje HUP-a i HUB	2011. 2012.	Centar za mirenje u bankarstvu, koji je uspostavljen u okviru HUP-ova Centra za mirenje, mjesto je kompetentne podrške bankama i njihovim klijentima u tome procesu, a svojim konceptom i načinom rada otvara prostor specijalizaciji vanskudskih centara za mirenje kao nužnoj pretpostavci za daljnje faze razvoja i implementacije mirenja u Hrvatskoj. Za sporove banaka s klijentima fizičkim osobama, temeljem suradnje HUP-a i HUB-a u promotivnom razdoblju tijekom 2011. godine osigurana je besplatna usluga za građane. Uz to je bitno naglasiti da je Centar pod jednakim uvjetima otvoren svim zainteresiranim strankama, fizičkim i pravnim osobama, neovisno o članstvu u HUB-u i HUP-u. Ukupno 117 predmeta u bankarskim sporovima (tijekom 2011.)	Vlastita sredstva HUP-a i HUB-a

11. Nadzor nad tržištem

ZADACA	NOSITELJ	ROK	OSTVARENO	FINANCIJSKA SREDSTVA
Nadzor nad primjenom Zakona o zaštiti potrošača sukladno godišnjim operativnim planovima Državnog inspektorata	Državni inspektorat	Kontinuirano kroz redovne i akcijske nadzore	Statistički podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama nad provedbom Zakona, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade RH, priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća.	Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata redovna djelatnost -nije iziskivala dodatna sredstva
Postupanje po predstavkama potrošača	Državni inspektorat	Kontinuirano	Statistički podaci o broju nadzora temeljem prijave potrošača i poduzetim mjerama nad provedbom Zakona, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade RH,	Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata redovna djelatnost -nije

			priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća.	iziskivala dodatna sredstva
Nadzor odredbi Zakona o zaštiti potrošača u dijelu koji se odnosi na javne usluge koje se pružaju potrošačima	Državni inspektorat	Kontinuirano	Statistički podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama u području javnih usluga, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade RH, priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća.	Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata redovna djelatnost -nije iziskivala dodatna sredstva
Nadzor nad primjenom Zakona o potrošačkom kreditiranju nad vjerovnicima i posrednicima kojima odobrenje izdaje Ministarstvo Financija	Državni inspektorat	Kontinuirano kroz redovne i akcijske nadzore	Statistički podaci o broju nadzora i poduzetim mjerama u području nadzora potrošačkog kreditiranja, prema Izvješćima o radu Državnog inspektorata odobrenim od strane Vlade RH, priloženi u tekstualnom dijelu Izvješća	Inspekcijski poslovi Državnog inspektorata redovna djelatnost -nije iziskivala dodatna sredstva
Pojačani nadzor nad javnom komunikacijskom mrežom	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2010.	Ostvareno sukladno administrativnim kapacitetima	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Pojačani nadzor nad pružanjem usluga s dodanom vrijednosti (060 brojevi)	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2010.	Obavljena su 33 inspekcijska pregleda.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva
Analiza prekršajnih odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama koje izravno utječu na prava potrošača	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	Ostvareno, sukladno Godišnjem planu rada Ministarstva, Uprave prometne inspekcije, Službe poštanske inspekcije	Redovita proračunska sredstva Min.
Pojačani nadzor stavljanja na tržište i stavljanja u pogon radijske i telekomunikacijske terminalne opreme	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2011.	Ostvareno, sukladno Godišnjem planu rada Ministarstva, Uprave prometne inspekcije, Službe poštanske inspekcije	Redovita proračunska sredstva Min.
Unapređivanje suradnje s drugim inspekcijskim tijelima, posebno Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) u pogledu zaštite potrošača	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	Godišnji plan rada Ministarstva – Uprave elektroničkih komunikacija i pošte za 2011. godinu	Ostvareno, sukladno Godišnjem planu rada Ministarstva, -Uprave prometne inspekcije, Službe poštanske inspekcije	Redovita proračunska sredstva Ministarstva

Pripreme za uspostavu sustava obavješćivanja potrošača i trgovaca o sigurnosti proizvoda na tržištu Nadzor nad provedbom zakona o eksplozivnim tvarima i pripadajućim pravilnicima Nadzor nad opremom i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama	Ministarstvo unutarnjih poslova	Kontinuirano	Ministarstvo unutarnjih poslova, u okviru svoje nadležnosti, kontinuirano obavlja inspekcijski nadzor nad opremom i zaštitnim sustavima namijenjenim za uporabu u potencijalno eksplozivnim atmosferama, odnosno pravnih osoba u kojima postoji takva oprema, te eksplozivnih tvari, sukladno planovima rada Sektora za inspekcijske poslove i inspektorata unutarnjih poslova policijskih uprava. Ministarstvo aktivno sudjeluje u radu Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu RH	Sredstva su osigurana u financijskom planu MUP-a, te se ne mogu zasebno izdvojiti
--	--	---------------------	---	--