

**HRVATSKI SABOR**

**405**

Na temelju članka 130. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14. i 110/15.) Hrvatski sabor na sjednici 16. veljače 2018. donio je

**NACIONALNI PROGRAM  
ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE  
OD 2017. DO 2020. GODINE**

**1. UVOD**

Glavni cilj politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj je poboljšanje kvalitete života građana i dio je strateškog cilja Europske unije kojim se želi osigurati da svi građani Europske unije uživaju visoke standarde zaštite potrošača. Ujedno, politika zaštite potrošača predstavlja važan segment razvoja modernog tržišta.

Zajedničko obilježje svih modernih demokratskih država je zaštita interesa ekonomski slabije strane u poslovnim transakcijama na tržištu. S tim u vezi politika zaštite potrošača predstavlja skup različitih mjera i aktivnosti usmjerenih na poboljšanje položaja potrošača na tržištu.

Danas se smatra da je potrošač regulator razvoja gospodarstva koji izravno utječe na poslovnu politiku gospodarstvenika i potiče konkurentnost. Stoga je zaštita potrošača važan segment jedinstvenog tržišta Europske unije koji izravno utječe na njegovo funkcioniranje, odnosno na razvoj poslovnih aktivnosti i ekonomski rast.

Uspješnost implementacije potrošačke politike na nacionalno tržište ovisi o transpoziciji europskog zakonodavstva, izgradnji administrativne strukture i kapaciteta usmjerenih na provedbu ove politike, razvijenosti i kompetentnosti udruga za zaštitu potrošača, učinkovitom nadzoru, kao i razvijenim mehanizmima za rješavanje potrošačkih pritužbi i sporova.

**2. MISIJA**

Politika zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u sljedećem četverogodišnjem razdoblju bit će usmjerena na daljnji razvoj standarda zaštite prava potrošača, a što podrazumijeva da zaštita potrošača u svim sektorskim politikama bude komplementarna i da osigurava visoke standarde zaštite potrošača, na način da se štite ekonomski interesi potrošača, omogućava informiranost i educiranost o važnosti politike zaštite potrošača svih dionika u ovom području te da se osiguravaju jednostavne procedure za rješavanje potrošačkih pritužbi.

Glavni je cilj ovoga Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine (u daljnjem tekstu: Nacionalni program) osnažiti potrošača tako da postane aktivan sudionik na tržištu te unaprijediti integraciju potrošačkih prava kroza sve sektorske politike.

Posebni ciljevi su:

1. bolja informiranost i educiranost potrošača o njihovim pravima
2. osiguranje potrošačima instrumenata brzog rješavanja pritužbi i sporova

3. bolja provedba potrošačkih prava kroz djelotvoran nadzor na tržištu
4. daljnji razvoj politike sigurnosti proizvoda
5. jačanje neovisnosti i reprezentativnosti udruga za zaštitu potrošača
6. jačanje uloge jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača.

### 3. VIZIJA

Visoka razina potrošačkih prava pri pružanju roba i usluga na tržištu Republike Hrvatske pridonijet će većoj konkurentnosti domaćega gospodarstva, vratiti zadovoljstvo i povjerenje potrošača i tako pridonijeti povećanju gospodarske aktivnosti. Implementacijom europskih standarda zaštite potrošača povećat će se konkurentnost hrvatskoga gospodarstva i njegova integracija na jedinstveno tržište, što bi trebalo utjecati na povećanje gospodarske aktivnosti u cjelini.

### 4. KLJUČNI IZAZOVI

Ovim Nacionalnim programom predlažu se ciljevi i aktivnosti koji trebaju pridonijeti kvalitetnijem okruženju za potrošače u razdoblju od 2017. do 2020. godine. Definirane mjere temelje se na Izvješću o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine, putem kojeg je izvršena analiza stvarnog stanja na području zaštite potrošača, kao i procjena je li došlo do napretka u sustavu zaštite potrošača u odnosu na prethodno razdoblje.

Predložene inicijative pridonijet će unaprjeđenju regulatornog okvira koje, s jedne strane, osigurava potrošačima visoku zaštitu njihovih prava, a, s druge strane, jamči jednostavnije uvjete poslovanja, zatim unaprjeđenju suradnje s drugim tijelima u provedbi ove politike, kao i sa svim ostalim dionicima, jačanju neovisnosti i reprezentativnosti udruga za zaštitu potrošača, unaprjeđenju mehanizama za pomoć potrošačima pri rješavanju njihovih pritužbi, kao i uspostavljanju odgovarajućeg sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova te osiguravanju odgovarajućih uvjeta za provedbu politike sigurnosti proizvoda, sve radi ostvarivanja dodatnog napretka u ovom području.

Razvoj interneta, kao i sve popularnija kupnja putem interneta u potpunosti su promijenili način prezentiranja i prodaje proizvoda i usluga, kao i razmjenu informacija u odnosu na jednostavnije i brže uspoređivanje cijena i karakteristike proizvoda. To je područje iznimno važno s obzirom na to da se radi o vrlo dinamičnom i rastućem sektoru.

Nužno je stoga osigurati mjere koje će pridonijeti tomu da se potrošači osjećaju sigurno pri kupnji putem interneta u smislu da mogu jednostavnije i brže ostvarivati svoja potrošačka prava te da su proizvodi koje kupuju sigurni. Jedna od predloženih mjera odnosila bi se na istraživanje tržišta glede uvođenja oznake povjerenja za internetsku trgovinu, kako bi se pridobilo više povjerenja kod potrošača, a trgovce potaknulo na poboljšanje kvalitete njihove usluge.

Budući da se velik broj pritužbi potrošača odnosi na probleme ostvarivanja potrošačkih prava kod proizvoda s materijalnim nedostatkom, određivanje dobre poslovne prakse pri zaštiti prava potrošača kod proizvoda s materijalnim nedostatkom pridonijet će jednostavnijem ostvarivanju potrošačkih prava, kao i ujednačavanju postupanja trgovaca vezano uz problematiku odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.

## 5. PRIORITETI I GLAVNI SMJEROVI RAZVOJA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Iako prema Potrošačkom semaforu (engl. *Consumer Conditions Scoreboard*) iz 2015. godine Republika Hrvatska ima vrlo nizak indeks povjerenja potrošača, potrebno je naglasiti da se u proteklih desetak godina na ovom području puno postiglo.

Bez obzira na činjenicu što je važeće zakonodavstvo Republike Hrvatske u području zaštite potrošača u potpunosti usklađeno sa zakonodavstvom Europske unije, potrošači, u pojedinim slučajevima, ne uspijevaju u potpunosti ostvariti svoja prava, zbog nedovoljne informiranosti i educiranosti o svojim pravima.

Kako bi se povjerenje prava potrošača u idućem razdoblju unaprijedilo, potrebno je osigurati učinkovitu provedbu zakonodavnog okvira iz područja zaštite potrošača, kontinuiranu edukaciju potrošača i trgovaca, kao i učinkovite alate za brzo rješavanje pritužbi i sporova, a sve radi jednostavnijeg i bržeg ostvarivanja prava potrošača.

Time će politika zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj pridonijeti daljnjem ekonomskom razvoju te unaprijediti konkurentnost hrvatskoga gospodarstva, što je preduvjet za bolje pozicioniranje na jedinstvenom tržištu.

Stoga se ovim Nacionalnim programom planiraju aktivnosti koje se odnose na:

- daljnje unaprjeđenje zakonodavnog okvira iz područja zaštite potrošača
- učinkovitu provedbu zakonodavstva iz područja zaštite potrošača
- učinkovitu provedbu politike sigurnosti proizvoda
- informiranje i edukaciju trgovaca i potrošača
- učinkovite alate za brzo rješavanje pritužbi i sporova potrošača
- daljnji razvoj udruga za zaštitu potrošača
- uključivanje jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbu politike zaštite potrošača.

### 5.1. DALJNJE UNAPRJEĐENJE ZAKONODAVNOG OKVIRA IZ PODRUČJA ZAŠTITE POTROŠAČA

Vezano uz regulatorni okvir, područje zaštite potrošača vrlo je dinamično i na europskoj razini, ali i na nacionalnoj razini. Naime, moderno tržište i novi oblici poslovanju zahtijevaju i nova zakonska rješenja. Pri tome, uz osiguravanje zaštite prava potrošača, treba voditi računa i o uvjetima poslovanja. Sve to trebalo bi pridonijeti stvaranju modernog zakonodavstva koje, s jedne strane, osigurava potrošačima visoku zaštitu njihovih prava, a, s druge strane, jamči jednostavnije uvjete poslovanja.

Slijedom toga, Europska komisija od 2015. godine provodi Regulatorni program za provjeru stanja i učinkovitosti (engl. *Regulatory Fitness and Performance Programme – REFIT*), u koji je uključena i Republika Hrvatska, a kojim se želi osigurati prikladnost i učinkovitost propisa, te se poduzimaju mjere za pojednostavnjenje zakonodavstva i smanjenje regulatornih troškova kako bi se pridonijelo jasnom, stabilnom i predvidivom regulatornom okviru kojim se podupire gospodarski rast.

### 5.1.1. Daljnje unaprjeđenje zakonodavnog okvira u Europskoj uniji

Europska politika zaštite potrošača ključni je element funkcionalnog jedinstvenog tržišta čija je svrha jamčiti potrošačima prava prilikom kupnje robe i usluga na tržištu, kao i pružiti dodatnu zaštitu pojedinim skupinama potrošača, npr. ranjivim potrošačima. Jačanje uloge potrošača i učinkovita zaštita njihove sigurnosti i ekonomskih interesa glavni su elementi europske politike u području zaštite potrošača.

Zajednička politika zaštite potrošača država članica na jedinstvenom tržištu svakako može pridonijeti održivom razvitku Europe do 2020. godine. Akt o jedinstvenom tržištu strateški je dokument važan za poticanje povjerenja potrošača u jedinstveno tržište za koje se smatra da nije u dovoljnoj mjeri iskorišteno od država članica, posebno u prekograničnoj trgovini.

S obzirom na činjenicu da se svjetsko gospodarstvo ubrzano digitalizira, da su informacijske i komunikacijske tehnologije temelj svih modernih inovativnih gospodarskih sustava te da internet i digitalne tehnologije mijenjaju način života i rada, na razini pojedinca i u društvu javlja se potreba za usklađenim djelovanjem svih dionika na jedinstvenom tržištu.

Strategijom jedinstvenoga digitalnog tržišta Europska komisija utvrdila je niz područja u kojima je potrebno poduzimanje mjera radi uklanjanja prepreka prekograničnoj kupnji putem interneta, kao i za definiranje odgovarajućeg regulatornog okvira za internetsku trgovinu.

Internetska i digitalna tehnologija mijenjaju naše društvo i način na koji ljudi posluju. Stoga je jedan od prioriteta Europske komisije stvaranje jedinstvenog digitalnog tržišta i ukidanje postojećih ograničenja prekogranične internetske trgovine. Jedinstvenim digitalnim tržištem žele se ujediniti nacionalna tržišta u jedno funkcionalno jedinstveno digitalno tržište.

Prekogranična internetska trgovina bilježi porast i potrošači se sve više odlučuju na takav način kupnje, s obzirom na to da on ima mnogo prednosti. Gledano sa stajališta potrošača, prekogranična trgovina omogućava jednak pristup robi i uslugama na jedinstvenom tržištu Europske unije, daje mogućnost uspoređivanja kvalitete i cijene proizvoda te mogućnost izbora između velikog broja proizvoda i usluga, što u konačnici znači kupnju po povoljnijim cijenama. Bez obzira na to što prekogranična internetska trgovina u Europskoj uniji bilježi rast, još uvijek se nedovoljan broj potrošača odlučuje na kupnju putem interneta iz druge države članice Europske unije. Postojeća ograničenja utječu na njihovu odluku da odustanu od prekogranične internetske kupnje, i to najčešće zbog straha od prijevare, pojave problema i nemogućnosti ostvarivanja svojih potrošačkih prava.

Potrošači koji žele kupiti proizvod ili uslugu putem interneta suočavaju se s ograničenjima kao što su pristup robi i uslugama na internetu, razlike u cijenama, uvjeti prodaje ili plaćanja, previsoke cijene dostave, geografsko blokiranje i drugi oblici diskriminacije na temelju nacionalnosti, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana na jedinstvenom tržištu.

Europska komisija poduzima niz mjera kojima nastoji ukinuti postojeća ograničenja kako bi potaknula rast internetske trgovine. Cilj je olakšati i pojednostavniti kupnju i prodaju robe i usluga na internetu, povećati povjerenje potrošača u prekograničnu internetsku trgovinu, kako bi potrošači mogli iskoristiti sve prednosti koje im kupnja putem interneta pruža, te pojednostavniti poslovanje poslovnih subjekata kako bi ih se potaknulo na prodaju putem interneta.

Jedna od prioriternih mjera jest sprječavanje diskriminacije prema potrošačima i poslovnim subjektima pri kupnji robe i usluga na internetu na jedinstvenom tržištu Europske unije, a koja može biti povezana s pitanjem nacionalnosti, boravištem ili zemljopisnom lokacijom, što je protivno osnovnim načelima Europske unije. S tim u vezi, Europska komisija objavila je u svibnju 2016. Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o rješavanju problema geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju nacionalnosti, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (u daljnjem tekstu: Prijedlog uredbe o geografskom blokiranju) broj dokumenta: 52016PC0289.

Cilj Prijedloga uredbe o geografskom blokiranju je ukidanje prepreka u prekograničnoj kupnji na internetu, kako bi potrošači, bez obzira na to iz koje države dolaze ili gdje imaju boravište, neometano mogli pristupiti kupnji na internetu i u njoj sudjelovati.

Kako bi se osiguralo dobro funkcioniranje jedinstvenog tržišta kao područja bez unutarnjih granica u kojem je zajamčeno slobodno kretanje robe i usluga, nije dovoljno samo ukinuti državne granice jer trgovci katkad uvode prepreke koje nisu u skladu sa slobodama jedinstvenog tržišta. To se događa kada trgovci koji posluju u jednoj državi članici blokiraju ili ograničavaju pristup svojim internetskim sučeljima, odnosno robi i uslugama klijentima iz drugih država članica koji žele sudjelovati u prekograničnim poslovnim transakcijama (praksa poznata pod nazivom geografsko blokiranje).

U smislu Prijedloga uredbe o geografskom blokiranju, pojam »klijent« predstavlja potrošača (fizičku osobu) ili poslovnog subjekta (kada djeluje u svojstvu potrošača), državljanina države članice ili s mjestom boravišta ili poslovnog nastana u državi članici, koji namjerava kupiti ili kupuje robu ili uslugu unutar područja Europske unije.

Do geografskog blokiranja može doći i na neizravan način, primjerice, zbog drugih mjera trgovaca koje uključuju primjenu različitih općih uvjeta pristupa njihovoj robi i uslugama za klijente iz drugih država članica na internetu i izvan njega. Iako katkad mogu postojati objektivna opravdanja za takvo različito postupanje, postoje slučajevi kada trgovci potrošačima koji žele obavljati prekogranične transakcije uskraćuju pristup robi ili uslugama ili primjenjuju različite uvjete u tom smislu iz isključivo poslovnih razloga.

Prijedlog uredbe o geografskom blokiranju odnosi se isključivo na prekograničnu trgovinu, a obuhvaća trgovce s poslovnim nastanom u Europskoj uniji, kao i one s poslovnim nastanom u trećim zemljama, ali koji prodaju robu i usluge klijentima u Europskoj uniji. Njime se zabranjuje blokiranje pristupa mrežnim mjestima i drugim internetskim sučeljima te preusmjeravanje klijenata s njihove inačice u jednoj državi na inačicu dostupnu u drugoj državi. Pojedini trgovci upotrebljavaju različite inačice svojih internetskih sučelja kojima ciljaju na klijente iz različitih država članica. Iako bi ta mogućnost trebala postojati, trebalo bi zabraniti preusmjeravanje klijenta s jedne inačice internetskog sučelja na drugu bez njegova pristanka. Klijent bi u svakom trenutku trebao moći pristupiti svim inačicama internetskih sučelja.

Prijedlog uredbe o geografskom blokiranju ne odnosi se na samo određivanje cijena pa su trgovci slobodni u određivanju svojih cijena. Također se ne odnosi ni na dinamično određivanje

cijena u okviru kojeg trgovci prilagođavaju svoje ponude tijekom vremena, ovisno o raznim čimbenicima koji nisu povezani s boravištem klijenata.

Bitno je naglasiti da zabrana diskriminacije, odnosno omogućavanje pristupa internetskim sučeljima, robu i uslugama koja se nastoji postići Prijedlogom uredbe o geografskom blokiranju ne predstavlja obvezu za trgovca da uspostavi poslovne transakcije s klijentima.

Nadalje, kako bi se vratilo povjerenje potrošača i trgovaca i kako bi se potaknule prekogranične aktivnosti, Europska komisija je svjesna da je potrebno osigurati učinkovitu i dosljednu provedbu europskog zakonodavstva unutar svih država članica.

S tim u vezi, a s obzirom na to da je Strategijom jedinstvenog digitalnog tržišta (Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija »Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu« COM(2015) 192) i Strategijom jedinstvenog tržišta (Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija »Poboljšanje jedinstvenog tržišta: više prilika za ljude i poduzeća« COM(2015) 550), koje su donesene 2015. godine, utvrđeno kako potencijal jedinstvenog tržišta nije u potpunosti iskorišten, posebice glede prekogranične prodaje, jedna od mjera iz navedenih strategija odnosi se i na učinkovitiju provedbu propisa o zaštiti potrošača, odnosno unaprjeđenje nadzora nad tržištem u situacijama prekogranične kupnje, radi vraćanja povjerenja potrošača.

Naime, važećom Uredbom (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Službeni list L 364) (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) iz 2004. godine uređen je okvir za suradnju između nacionalnih nadzornih (inspeksijskih) tijela u Europskoj uniji kako bi se njihovim djelovanjem minimiziralo kršenje potrošačkih prava od strane trgovaca na jedinstvenom tržištu.

Tijekom provedbe Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača Europska komisija utvrdila je probleme koji sprječavaju njezinu učinkovitost, a odnose se na nedostatne istražne i provedbene ovlasti nacionalnih inspeksijskih tijela za učinkovitu i brzu međusobnu suradnju, posebno u digitalnom okruženju, rokove za razmjenu podataka među tim tijelima te potrebu za jasnijim uređenjem pravila vezano uz koordinaciju djelovanja inspeksijskih tijela.

Vezano uz proširenje ovlasti nacionalnih inspeksijskih tijela, predlaže se mogućnost blokiranja mrežne stranice trgovca u slučajevima kada on prekomjerno krši prava potrošača prilikom prekogranične kupnje. Ovim će se omogućiti sprječavanje kršenja prava većeg broja potrošača od strane pojedinog trgovca.

Također, jasnije se uređuje zajedničko djelovanje (koordinacija) država članica u slučajevima kada trgovac krši prava potrošača u više država članica (raširena povreda), odnosno pravila o određivanju države članice kao koordinatora, koja donosi odluku o pokretanju zajedničkog djelovanja.

Isto tako, Europska komisija može se uključiti kao koordinator zajedničkog djelovanja država članica u situacijama kada su povredom trgovca zahvaćena tržišta više država članica.

S obzirom na navedeno, Europska komisija je, radi unaprjeđenja prekogranične provedbe prava Europske unije o zaštiti potrošača, u lipnju 2016. godine predložila reviziju važeće, odnosno

donošenje nove, cjelovite Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača kojom će razviti suvremene, učinkovite i djelotvorne mehanizme za zaštitu potrošača, kao i istražne i provedbene ovlasti nadležnih tijela te djelovanje protiv povreda potrošačkih prava koje zahvaćaju više država članica (raširenih povreda).

#### 5.1.2. Daljnje unaprjeđenje zakonodavnog okvira u Republici Hrvatskoj

Harmonizacija pravila o zaštiti potrošača u svim državama članicama trebala bi otkloniti zapreke slobodnom kretanju robe i usluga na jedinstvenom tržištu koje proizlaze iz različitih pravila u pojedinim članicama, a kako bi se vratilo povjerenje potrošača i trgovaca u funkcioniranje jedinstvenog tržišta i na taj način iskoristile sve njegove mogućnosti i prednosti. Potrebno je stalno razvijati jedinstveni regulatorni okvir koji osigurava pravnu sigurnost za potrošače i trgovce, a što pridonosi stvaranju poticajnog okruženja za povećanje poslovne aktivnosti na jedinstvenom tržištu.

Republika Hrvatska će kao punopravna članica Europske unije u predstojećem razdoblju na području zaštite potrošača i sigurnosti proizvoda i dalje aktivno sudjelovati u procesima izrade i donošenja europskog zakonodavstva te će usklađivati nacionalno zakonodavstvo s aktualnim promjenama europskog zakonodavstva u ovom području.

Internetska trgovina u sve je većem porastu i predstavlja izazov glede zaštite ekonomskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda. Naime, jednostavnost osnivanja poslovnog subjekta za ovakav oblik trgovanja, kao i činjenice da trgovci koji isključivo prodaju robu putem interneta mogu brzo »nestati« s tržišta bez određene odgovornosti za robu koju su prodali, kao i za ostala potrošačka prava koja iz ovakvih ugovora proizlaze, u odnosu na tradicionalnu trgovinu predstavlja određeni oblik neravnoteže među poslovnim subjektima na tržištu.

Sigurnost proizvoda koji se prodaju putem interneta velik je izazov za cijelu Europsku uniju. Stoga Europska komisija poduzima čitav niz mjera za boljim uređenjem i suradnjom na ovom području te očekuje od država članica osnaženje nadzora nad trgovinom putem interneta, kao i poboljšanje prekogranične suradnje nadzornih (inspekcijskih) tijela svih država članica.

S tim u vezi na nacionalnoj razini potrebno je napraviti daljnji napredak u poboljšanju provedbe zakonodavstva iz područja zaštite potrošača, odnosno omogućiti učinkovit nadzor nad tržištem koji osigurava zaštitu prava potrošača i sigurnost proizvoda koji se prodaju putem interneta. Naime, učinkovitom provedbom mjera protiv trgovaca koji krše prava potrošača može se pridonijeti jačanju povjerenja potrošača.

Daljnjom edukacijom i specijalizacijom inspektora za internetsku trgovinu pridonijet će se učinkovitijem nadzoru.

Nadalje, radi jačanja povjerenja potrošača u suradnji s poslovnim udruženjima potrebno je pokrenuti aktivnosti koje se odnose na istraživanje tržišta vezano uz sustav oznaka povjerenja za trgovce koji obavljaju trgovinu putem interneta.

Oznake povjerenja osigurale bi, odnosno povećale povjerenje potrošača u trgovca koji obavlja trgovinu putem interneta, a koji na svojim mrežnim stranicama ima istaknutu navedenu oznaku. Naime, radi se o oznakama koje predstavljaju potvrdu da se određena trgovina koja se obavlja putem interneta provodi prema određenim kriterijima kao što su valjanost poslovnog modela, standardi zaštite potrošača koje je trgovac implementirao u svoje poslovanje, njegova

financijska stabilnost i pružanje podrške kupcu nakon prodaje, kao i obavijest koristi li trgovac alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Time se potrošaču šalje jasna poruka da se trgovac pridržava određenog skupa pravila i da je za potrošača siguran.

Oznaka povjerenja koja se stavlja na naslovnicu internetskog trgovca ima ulogu uspostavljanja odnosa povjerenja između potrošača i trgovca, a posebno je korisna za male trgovce koji nisu dovoljno prepoznati od većeg broja potrošača.

Nadalje, oznaka povjerenja poticala bi trgovce na poboljšanje vlastitih procesa prodaje, što uključuje isporuku robe, ponudu, višu razinu poštivanja prava potrošača te spremnost za prekograničnu trgovinu i povećanje svoje gospodarske aktivnosti.

Budući da je turizam jedna od važnijih grana gospodarstva za Republiku Hrvatsku, iznimno je važna implementacija u nacionalno zakonodavstvo nove Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ Europskog parlamenta i Vijeća (Službeni list L 326).

Prenošenjem ove Direktive osuvremenit će se područje zaštite putnika prilikom kupnje usluga paket-putovanja koje potrošači sami kombiniraju birajući elemente svog putovanja (primjerice kupuju *rent-a-car* uslugu ili uslugu smještaja putem mrežne stranice gdje su rezervirali svoj let).

Budući da internet postaje sve važniji kanal putem kojeg potrošači planiraju i kupuju usluge putovanja, prenošenjem ove Direktive u nacionalno zakonodavstvo, kao i njezinom učinkovitom provedbom ojačat će se povjerenje potrošača te će se pridonijeti višoj razini zaštite prava potrošača posebno kada kupuju putem interneta.

Osim toga, novim se pravilima osigurava učinkovitije informiranje putnika o uslugama koje kupuju te se jamči učinkovitija pravna zaštita u slučaju problema nastalih prilikom putovanja. Također, uklonit će se prepreke prekograničnoj trgovini, smanjiti troškovi usklađivanja za trgovce koji žele poslovati prekogranično te se omogućiti ravnopravni uvjeti poslovanja za sve trgovce na tržištu usluga putovanja.

## 5.2. INSTITUCIONALNI OKVIR U PODRUČJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

### 5.2.1. Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta

Sukladno članku 20. Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstva i drugih središnjih tijela države uprave (»Narodne novine«, br. 93/16. i 104/16.), Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta određeno je kao tijelo nadležno za politiku zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u čijem su djelokrugu poslovi koji se sastoje od kreiranja ukupne politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, kontinuiranog praćenja svih promjena europskog zakonodavstva i njihova preuzimanja u hrvatsko zakonodavstvo, kao i čitav niz aktivnosti koje se odnose na samu provedbu politike zaštite potrošača.

Temeljem Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta (»Narodne novine«, br. 14/17. i 90/17.) unutar Uprave za trgovinu i unutarnje tržište, Sektora za robe, usluge i zaštitu potrošača ustrojena je Služba za politiku zaštite potrošača koja predlaže



i provodi politiku zaštite potrošača, predlaže mjere za unaprjeđenje učinkovitosti cjelokupnog sustava zaštite potrošača na području Republike Hrvatske, obavlja poslove vezane uz prilagodbu pravnog sustava Republike Hrvatske s pravnom stečevinom Europske unije u području zaštite potrošača, prati ostvarivanje ciljeva i zadataka utvrđenih strategijom politike zaštite potrošača; obavlja i koordinira poslove vezane uz rad Centralnoga informacijskog sustava zaštite potrošača; uređuje mrežnu stranicu zaštite potrošača; obavlja i koordinira poslove vezane uz rad nacionalnog Europskog potrošačkog centra; predlaže, prati i koordinira poslove vezane uz informiranje, edukaciju i savjetovanje potrošača te podizanje javne svijesti o potrebi zaštite prava potrošača; pruža stručnu pomoć udrugama za zaštitu potrošača i jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave u poslovima zaštite potrošača te koordinira aktivnosti vezane uz izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

Služba za politiku zaštite potrošača sastoji se od dva odjela, i to Odjela za zaštitu potrošača i Odjela za Europski potrošački centar.

Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima, jedan je od najvažnijih segmenata politike zaštite potrošača. Stoga se znatan dio aktivnosti usmjerava na edukaciju i informiranje građana o ovoj važnoj politici. U idućem četverogodišnjem razdoblju i dalje će aktivnosti biti fokusirane na podizanje javne svijesti o pravima potrošača te na trajnu i sustavnu edukaciju i informiranje javnosti o svim relevantnim potrošačkim pitanjima.

Informiranje i edukacija potrošača ključni su čimbenici u procesu jačanja njihove uloge na tržištu. Samo osviješten i educiran potrošač može iskoristiti sve prednosti jedinstvenog tržišta. Za postizanje međusobnog povjerenja i potrošači i trgovci trebaju biti svjesniji svojih prava i obveza kako bi jednostavnije mogli rješavati eventualno nastale sporove.

Naglasak će se stavljati na edukaciju cjelokupne javnosti o pravima, obvezama i zaštiti potrošača, a provodit će se putem medija, informativnih kampanja, mrežne stranice područja zaštite potrošača, stručnih časopisa, informacijama kroz internetske portale, kao i putem seminara, radionica, okruglih stolova, konferencija te projekata u okviru kojih udruge za zaštitu potrošača provode informiranje potrošača na područjima i po temama za koje se pokaže potreba potrošača.

Na mrežnoj stranici <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/> građani se informiraju o aktualnim potrošačkim temama.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u suradnji s poslovnim udruženjima provodi edukaciju poslovne zajednice iz područja zaštite potrošača. Implementacija visokih standarda zaštite potrošača u poslovne procese trgovaca iznimno je važna zbog njihove konkurentnosti na hrvatskom tržištu, ali i na jedinstvenom tržištu Europske unije.

Također, edukacijom poslovne zajednice sprječava se kršenje prava potrošača, kao i nepotrebno sankcioniranje trgovaca koji se zbog nedovoljne informiranosti o novostima u zakonodavstvu potencijalno izlažu opasnosti da krše pravila, a samim time i mogućnosti da zbog toga budu sankcionirani.

Nadalje, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u idućem razdoblju planira aktivnosti vezane uz permanentno podizanje svijesti poslovne zajednice o prednostima ovakvih načina rješavanja sporova, kao i koristima i učincima za trgovce koji proizlaze iz njih.

Radi jačanja svijesti potrošača i nastojanja da se potakne veća briga za potrošačka prava svih aktivnih dionika provedbe politike zaštite potrošača, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta planira u sljedećem razdoblju obilježavanje Svjetskog dana prava potrošača kako bi se javnost informirala o važnosti politike zaštite potrošača.

Važnu ulogu u navedenim procesima, uz Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, imaju i udruge za zaštitu potrošača koje je potrebno jačati, a kako bi se edukacija, informiranje i savjetovanje potrošača provodili na profesionalnoj razini.

Intenzivnom suradnjom s nevladinim sektorom, odnosno strukturiranim udrugama za zaštitu potrošača u području savjetovanja, informiranja i edukacije potrošača znatno se pridonosi višoj razini informiranosti potrošača, kao i senzibiliziranju javnosti za ovu problematiku.

Projekt »Savjetovanje potrošača« Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta provodi u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača. U okviru ovoga projekta financiraju se regionalna savjetovaništa čija je zadaća pružiti potrošačima savjete vezane uz zaštitu njihovih ekonomskih interesa. Budući da je zaštita potrošača multidisciplinarno područje, u rad savjetovaništa, uz stalno zaposlene savjetnike, uključuju se prema potrebi i vanjski suradnici – stručnjaci iz pojedinih područja, primjerice usluge elektroničkih komunikacija, energetike, a kako bi se potrošačima pružili što kvalitetniji savjeti.

Daljnji razvoj projekta »Savjetovanje potrošača« provodit će se kroz unaprjeđivanje Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača, kao učinkovitog e-alata koji omogućava potrošačima rješavanje pritužbi, dobivanje savjeta te mogućnost inspekcijskog nadzora kod trgovca radi rješavanja potrošačkih pritužbi.

Naime, zbog bržeg rješavanja potrošačkih pritužbi te stvaranja statističke baze podataka u ožujku 2008. godine osnovan je Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP). U navedeni sustav, uz Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, savjetovaništa za zaštitu potrošača i tržišnu inspekciju, uključen je i čitav niz ostalih institucija nadležnih za provođenje pojedinih područja politike zaštite potrošača. Analizom dobivenih podataka vrši se praćenje (monitoring) u području kršenja prava potrošača u pojedinim sektorima te poduzimaju odgovarajuće mjere za unaprjeđenje prava potrošača.

Jedinstveni telefon za potrošače 072/414-414, koji je inkorporiran u projekt »Savjetovanje potrošača«, omogućuje, pozivom na jedinstveni pristupni broj potrošačima, dobivanje stručnog savjeta savjetnika – pravnika na razini četiri regije (zagrebačka, osječka, riječka i splitska), i to radnim danom od 10 do 14 sati.

Naime, putem ovog broja potrošač dobiva besplatan pravni savjet vezano uz svoj potrošački problem, dok cijena samog poziva iz nacionalnih pokretnih i nepokretnih komunikacijskih mreža ovisi o tarifnom paketu koji je pojedini korisnik ugovorio sa svojim pružateljem usluge. Na taj način, registriranjem svakog potrošačkog poziva, kao i njihovim kategoriziranjem, jedinstveni telefon za potrošače omogućuje stvaranje strukturiranih podataka koji čine bazu za sakupljanje iznimno važnih statističkih podataka za područje zaštite potrošača.

Obveza sakupljanja statističkih podataka odnosi se na sve države članice, a temeljem kojih se stvara statistička baza podataka za cijelo jedinstveno tržište. Ovi podaci koriste se u svim

analizama i procjenama učinaka propisa kao baza za donošenje novog zakonodavstva Europske unije, a radi boljeg uređenja jedinstvenog tržišta.

U idućem razdoblju potrebno je unaprijediti kategorizaciju potrošačkih upita pristiglih putem jedinstvenog telefona za potrošače u smislu razvrstavanja upita, kao i izvješćivanja o pritužbama potrošača. Navedeno je moguće ostvariti uvođenjem većeg broja statističkih kategorija usmjerenih na broj i trajanje poziva prema regionalnoj podjeli, prosječnom trajanju poziva, kao i na dolazne pozive iz fiksnih ili mobilnih telekomunikacijskih mreža. Na taj način, razvojem jedinstvenog telefona za potrošače, omogućilo bi se ne samo registriranje i kategoriziranje potrošačkih poziva već i osiguravanje podataka prijeko potrebnih za izradu različitih analiza i statistika koji će se koristiti u procesu kreiranja politike zaštite potrošača.

Porast broja upita potrošača putem jedinstvenog telefona za potrošače pokazuje 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 jedinstvenom telefonu pokazuju zadovoljstvo potrošača u odnosu na ovakav oblik komunikacije putem kojeg se mogu pravodobno i brzo savjetovati o svojim problemima koje imaju na tržištu.

Isto tako, zadaća je Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta uspostavljanje kvalitetnog sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova temeljem Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (»Narodne novine«, br. 121/16.), koji je stupio na snagu 31. prosinca 2016., a koji predstavlja prvi korak ka uspostavi učinkovitijeg sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj radi boljeg pristupa jednostavnim, učinkovitim i brzim načinima rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova.

Povećanje svijesti potrošača o prednostima ovakvih postupaka te njihovo korištenje trebali bi pridonijeti rasterećenju sudova od sporova male vrijednosti.

Nadalje, iznimno je važno postići značajnije uključivanje jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbu politike zaštite potrošača na lokalnom području te potaknuti aktivniju komunikaciju i suradnju lokalnih tijela s udrugama za zaštitu potrošača kao važnim partnerima u provedbi politike zaštite potrošača.

To je moguće ostvariti jedino podizanjem svijesti jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave o važnosti i koristi od aktivne politike zaštite potrošača za njezine građane. Stoga je nužno, edukacijom i informiranjem predstavnika jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, ukazati na važnost i ulogu udruga za zaštitu potrošača koje djeluju u lokalnoj zajednici te potaknuti provedbu zajedničkih projekata koji se bave potrošačkim pitanjima od lokalnog značaja, kao i razvoj alata za jednostavnije i brže rješavanje potrošačkih sporova na lokalnoj razini.

Inspeksijske poslove u području zaštite potrošača obavlja tržišna inspekcija Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta. Sektor tržišne inspekcije ustrojen je unutar Uprave za inspeksijske poslove u gospodarstvu Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.

U Sektoru tržišne inspekcije ustrojene su Služba zaštite ekonomskih interesa potrošača i Služba sigurnosti proizvoda te pet područnih jedinica – službi inspeksijskog nadzora sa sjedištem u Rijeci, Splitu, Osijeku, Varaždinu i Zagrebu.

Sektor tržišne inspekcije obavlja inspekcijske i druge poslove koji se odnose na primjenu zakona i drugih propisa u području zaštite potrošača; javnih usluga koje se obračunavaju i naplaćuju potrošačima; poslove koji se odnose na provjeru tehničkih i sigurnosnih zahtjeva proizvoda stavljenih na tržište, zahtjeva u vezi s proizvodnjom, stavljanjem na tržište ili na raspolaganje na tržište građevnih proizvoda, postupak provjere ocjenjivanja sukladnosti s propisanim zahtjevima, isprave koje moraju imati proizvodi na tržištu, označavanja, obilježavanja i oglašavanja proizvoda, nadzire primjenu drugih propisa u području svog djelokruga.

Unutar Sektora nalazi se i kontaktna točka Sustava suradnje za zaštitu potrošača. Sustav suradnje za zaštitu potrošača (engl. *Consumer Protection Cooperation System – CPCS*) je elektronička baza podataka koju vodi i održava Europska komisija kako bi se osigurao siguran sustav za razmjenu informacija između nadležnih tijela država članica Europske unije temeljem Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača.

Temeljem Uredbe o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu propisa o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača); («Narodne novine», br. 84/14. i 120/14.) Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta određeno je kao kontaktna točka i jedinstveni ured za vezu nadležan za koordinaciju među nadležnim tijelima u Republici Hrvatskoj, u skladu sa svojim ovlastima određenima posebnim propisima kojima se štite interesi potrošača te surađuje s Europskom komisijom, a kako bi se osigurala usklađenost sa zakonima i nesmetano funkcioniranje jedinstvenog tržišta.

Nadležna tijela u Republici Hrvatskoj za provedbu Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača također su i Ministarstvo financija, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo zdravstva, Agencija za elektroničke medije, Agencija za obalni linijski pomorski promet, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga te Hrvatska narodna banka.

U području sigurnosti proizvoda, unutar Sektora tržišne inspekcije postoji nacionalna kontaktna točka za sustav RAPEX – Sustav brze razmjene službenih obavijesti o mjerama i radnjama glede proizvoda koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača.

Naime, između država članica Europske unije međusobna suradnja glede razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača dobivenih na temelju poduzetih aktivnosti nadzora na tržištu pojedine države članice odvija se putem sustava RAPEX.

Nadalje, sustav RAPEX pomaže u sprječavanju i ograničavanju opskrbe proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača te olakšava praćenje učinkovitosti i dosljednosti nadzora nad tržištem i provedbenih aktivnosti u državama članicama. On predstavlja temelj za prepoznavanje potrebe za djelovanjem na razini Europske unije i pridonosi dosljednom provođenju sigurnosnih zahtjeva za proizvode, a time i neometanom funkcioniranju jedinstvenog tržišta.

Osim Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta kao kontaktne točke, mrežu sustava RAPEX na nacionalnoj razini čine Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo financija – Carinska uprava, Državni zavod za mjeriteljstvo te Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti.

Također, osim RAPEX sustava za razmjenu informacija među državama članicama o pitanjima koja se odnose na aktivnosti nadzora tržišta i time povezanim informacijama o nesukladnim proizvodima koristi se i ICSMS sustav (engl. *Information and Communication System on Market Surveillance* – Informacijski i komunikacijski sustav za nadzor tržišta), a koji se primjenjuje vezano uz obvezu država članica iz članka 23. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

ICSMS sustav omogućava protok i razmjenu informacija između tijela za nadzor tržišta i sadrži informacije o proizvodima koji su bili predmet nadzora na tržištu glede ispunjavanja propisanih zahtjeva.

Tržišni inspektori uključeni su u rad AdCo skupina (engl. *Administration Cooperation*) pri Europskoj komisiji čiji je cilj razmjena stajališta i iskustava između tijela za nadzor tržišta država članica te usklađivanje tumačenja odredbi direktiva novog pristupa za pojedine grupe proizvoda radi ujednačenosti postupanja prilikom nadzora na tržištu.

S obzirom na postojanje velikog broja različitih AdCo skupina, tržišna inspekcija uključena je u rad onih skupina u okviru čijeg su djelokruga direktive iz nadležnosti tržišne inspekcije, kao što je AdCo skupina za elektromagnetsku kompatibilnost, električnu opremu namijenjenu za uporabu unutar određenih naponskih granica, ekodizajn, energetska učinkovitost, osobnu zaštitnu opremu, plinske aparate, strojeve, tekstil, pokretnu tlačnu opremu i građevne proizvode.

Nadzor u području zaštite potrošača kontinuirano se provodi sukladno Godišnjem planu rada Uprave za inspekcijske poslove u gospodarstvu.

#### 5.2.2. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača savjetodavno je tijelo Vlade Republike Hrvatske i jedno je od važnijih nositelja politike zaštite potrošača koje čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, trgovačkog suda, udruga za zaštitu potrošača, jedinica lokalne samouprave na čijem se području provodi projekt savjetovanja potrošača sufinanciran iz državnog proračuna i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača, kao i u izradi Izvješća 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 Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača osnovana su četiri povjerenstva kojima predsjedaju predstavnici regulatornih tijela koji su članovi Vijeća (Povjerenstvo za usluge elektroničkih komunikacija, Povjerenstvo za financijske usluge, Povjerenstvo za energetiku i Povjerenstvo za vodne usluge), čime se pridonosi operativnijem i fleksibilnijem načinu rada. Povjerenstva se

sastaju ovisno o aktualnim događajima i temama na pojedinom tržištu te izvješćuju Vijeće o svome radu.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, kao važan dionik u provedbi ove politike kroz suradnju svih tijela koja provode politiku zaštite potrošača, kao i kroz učinkovit i konstruktivan dijalog s civilnim društvom i gospodarskim sektorom, pridonijet će daljnjem unaprjeđenju politike zaštite potrošača.

Također, putem Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača promovirat će se visoki standardi zaštite prava potrošača kroz sve sektorske politike, i to kroz rasprave s predstavnicima tijela državne uprave, neovisnim stručnjacima iz pojedinih područja te predstavnicima udruga za zaštitu potrošača, a kako bi se na taj način pridonijelo boljoj uređenosti pojedinih područja u odnosu na učinkovitu zaštitu potrošača.

### 5.3. UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Temeljna uloga udruga za zaštitu potrošača je borba za uspostavu pravednog tržišta i socijalnu i ekonomsku pravdu za potrošače, pomoć u izgradnji sustava zaštite potrošača te briga za glas potrošača na lokalnoj, regionalnoj i globalnoj razini.

U provedbi politike zaštite potrošača djeluje velik broj različitih dionika. Iako su zaštita i dobrobit potrošača prije svega odgovornost Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, kao resornog ministarstva za zaštitu potrošača, te ostalih tijela državne uprave i agencija koje reguliraju pojedina tržišta, uloga nevladina sektora u području zaštite potrošača vrlo je važna i potrebno ju je poticati.

U proteklom razdoblju intenzivna suradnja s nevladinim sektorom u području savjetovanja, informiranja i edukacije potrošača znatno je pridonijela višoj razini informiranosti potrošača, kao i senzibiliziranju javnosti za ovu problematiku. Na ovaj način, kroz partnersku suradnju Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta i udruga za zaštitu potrošača na provođenju projekata savjetovanja, informiranja i edukacije potrošača, nastoji se podići razina javne svijesti i znanja o potrebi zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Kako bi udruge za zaštitu potrošača bile prepoznate u društvu kao relevantan dionik i kako bi se osigurala njihova održivost, prijeko je potrebno pružiti podršku aktivnostima koje provode, a koje su u skladu s očekivanjima potrošača i društva, i na nacionalnoj i na lokalnoj razini.

Financijska potpora za provedbu navedenih projekata osigurava se u državnom proračunu Republike Hrvatske, kao i u proračunima pojedinih gradova i županija koji su prepoznali rad udruga za zaštitu potrošača koje djeluju na njihovu području i koji su uspostavili kvalitetnu suradnju u savjetovanju, informiranju i edukaciji potrošača o pitanjima od lokalnog, odnosno regionalnog (područnog) značaja. Ovakva suradnja omogućuje bolju informiranost i educiranost građana na lokalnoj razini, jednostavnije i brže rješavanje problema s kojima se susreću te pridonosi podizanju kvalitete života građana. S tim u vezi važno je da se u savjetovanje potrošača na lokalnoj razini u idućem razdoblju uključi što veći broj jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

U idućem razdoblju potrebno je tražiti nove modalitete financiranja projekata u ovom važnom segmentu provedbe politike zaštite potrošača, a kao dobar primjer navedenoga potrebno je istaknuti djelomično financiranje projekta »Savjetovanje potrošača u 2017. godini« temeljem

Uredbe o kriterijima za utvrđivanje korisnika i načinu raspodjele dijela prihoda od igara na sreću za 2017. godinu (»Narodne novine«, br. 17/17.), kao i sufinanciranje od strane jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave. Također, primjer kvalitetne uključenosti lokalne samouprave u provedbi politike zaštite potrošača je suradnja Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta s Gradom Zagrebom, koja se razvila tijekom 2015. i 2016. godine, kroz provedbu projekta savjetovanja potrošača. Naime, potpisivanjem Sporazuma o suradnji na provedbi projekta »Savjetovanje potrošača u savjetovalištu za zaštitu potrošača u Zagrebačkoj regiji« (prosinac 2014. i lipanj 2016.) Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta i Grad Zagreb utvrdili su suradnju na provedbi navedenog projekta, tako da Grad Zagreb sufinancira plaću jednog zaposlenika na provedbi projekta do iznosa od 100.000,00 kuna.

Očekuje se da će se za vrijeme provođenja Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine financiranju projekata namijenjenih udrugama za zaštitu potrošača priključiti i ostale jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave u kojima postoji aktivno djelovanje udruga za zaštitu potrošača.

Način provedbe navedenih mjera i aktivnosti, odnosno financiranje pojedinih projekata udruga za zaštitu potrošača, koje su prepoznate u javnosti i aktivne su u rješavanju potrošačkih problema, moguće je vršiti putem natječaja, a u skladu s financijskim mogućnostima pojedinih jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te sukladno uputama Ureda za udruge, kao i Uredbi o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge (»Narodne novine«, br. 26/15.).

Pri tome je važno napomenuti kako transparentnost u dodjeljivanju financijskih sredstava za projekte udruga iz državnog proračuna i drugih javnih izvora predstavlja iznimno važnu sastavnicu jačanja sustava fiskalne odgovornosti, ali i doprinos osnaživanju povjerenja javnosti u rad državnih tijela, kao i u rad udruga koje provode projekte i programe od interesa za opće dobro u Republici Hrvatskoj. Nužnost unaprjeđivanja postupaka dodjele financijskih sredstava iz javnih izvora, kao i praćenja i vrednovanja financiranih projekata utvrđena je mjerama Nacionalne strategije stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva od 2012. do 2016. godine, ali i mjerama Akcijskog plana za 2017. i 2018. g. uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. g. (Odluka o donošenju Akcijskog plana za 2017. i 2018. godinu uz Strategiju suzbijanja korupcije za razdoblje od 2015. do 2020. godine, »Narodne novine«, br. 60/17.).

Osim osiguravanja financijskih sredstava i uvjeta za njihovo transparentno trošenje, potrebno je voditi računa i o ostalim uvjetima za provedbu projekta savjetovanja potrošača.

Naime, u proteklom razdoblju ustanovljeno je da jednogodišnje trajanje projekta savjetovanja potrošača stvara poteškoće u osiguravanju kontinuiteta provedbe projekta, a vezano uz osiguranje i financijskih sredstava i ljudskih potencijala.

Radi osiguravanja svih uvjeta za provedbu projekta savjetovanja potrošača provest će se detaljna analiza kojoj je svrha pronalaženje najučinkovitijeg rješenja vezano uz financiranje predmetnog projekta.

U dijelu organizacija civilnoga društva, čija se djelatnost odnosi na zaštitu potrošača, potrebno je razvijati njihovu povezanost i suradnju. Imajući u vidu dobru praksu država članica Europske

unije, a radi učinkovitijeg djelovanja udruga u području zaštite potrošača, potrebno je i dalje poticati jačanje neovisnosti i reprezentativnosti udruga za zaštitu potrošača.

S tim ciljem Europska komisija je 2015. godine pokrenula inicijativu sa svrhom daljnjeg razvoja potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj, usmjerenog jačanju međusobnih veza udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj. Vezano uz navedeno, potrebno je naglasiti da se Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta također uključilo u pokrenutu inicijativu s osnovnim ciljem jačanja potrošačkog pokreta u Republici Hrvatskoj, kroz dijalog s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača o važnosti daljnjeg razvoja potrošačkog pokreta i potrebi povezivanja udruga za zaštitu potrošača radi ostvarivanja više razine zaštite prava potrošača.

Cilj je navedenih aktivnosti povezivanje udruga za zaštitu potrošača, u smislu poticanja razmjene informacija i suradnje između udruga za zaštitu potrošača, stvaranja zajedničke strategije i platforme, a što bi u konačnici omogućilo brzu i učinkovitu razmjenu informacija, provođenje partnerskih projekata, kao i jedinstvenog istupa u javnosti koji bi pridonio podizanju razine prepoznatljivosti udruga za zaštitu potrošača. Navedeno umrežavanje udruga omogućilo bi snažno zastupanje i predstavljanje potrošačkog pokreta na nacionalnoj, regionalnoj i međunarodnoj razini, i to upravo kroz članstvo u krovnim institucijama za zaštitu potrošača, kao što su BEUC (Europska krovna udruga potrošača) i Consumers International (Svjetska krovna udruga potrošača), a u okviru kojih bi hrvatske udruge za zaštitu potrošača mogle iskoristiti sve mogućnosti koje ove institucije pružaju, i to od edukacije i osposobljavanja predstavnika civilnoga društva za rad na ovom iznimno zahtjevnom području, do sudjelovanja na raznim projektima na razini Europske unije. Navedeno bi omogućilo kvalitativno i kvantitativno jačanje administrativnih kapaciteta udruga za zaštitu potrošača, nužno za sudjelovanje u radu različitih odbora i radnih skupina Europske komisije, kao i za provođenje zajedničkih projekata s drugima za zaštitu potrošača ostalih država članica Europske unije. Zaključno, jača međusobna suradnja, povezivanje udruga za zaštitu potrošača, kao i širenje članstva na mlađu populaciju pridonijelo bi daljnjem razvoju potrošačkog pokreta u provedbi politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj te ostvarivanju zajedničkih interesa na nacionalnoj i razini Europske unije.

#### 5.4. UNAPRJEĐENJE SUSTAVA RJEŠAVANJA POTROŠAČKIH PRITUŽBI

Jedna od glavnih zadataka država članica u provedbi politike zaštite potrošača je osigurati potrošačima bolju informiranost o njihovim pravima i mogućnostima njihove zaštite, odnosno uspostaviti djelotvoran alat koji je razumljiv, dostupan i učinkovit za potrošače.

Činjenica da je potrošač ekonomski slabija strana na tržištu te da trgovac raspolaze s više znanja i informacija o proizvodima koje prodaje nego potrošač koji ih kupuje može stvoriti neravnotežu na tržištu. Stoga su glavne okosnice ove politike savjetovanje potrošača, permanentna edukacija i informiranje potrošača, kao i učinkoviti instrumenti rješavanja pritužbi i sporova potrošača.



#### 5.4.1. Savjetovanje potrošača

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

Provedbom projekta »Savjetovanja potrošača« omogućava se savjetovanje potrošača na području Republike Hrvatske vezano uz zaštitu njihovih prava i ekonomskih interesa u nastupu pred trgovcem, i to na razini četiriju regija Republike Hrvatske: osječke, riječke, splitske i zagrebačke regije. Savjetovanje potrošača namijenjeno je potrošačima – fizičkim osobama koje sklapaju pravni posao ili djeluju na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njihovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja. Međutim, savjetovanje potrošača ne podrazumijeva zastupanje potrošača u postupcima pred redovnim sudovima. Aktivnosti savjetovanja potrošača koje provode udruge za zaštitu potrošača obuhvaćaju pomoć potrošačima u objašnjenju propisa i postupaka za ostvarivanje njihovih prava, kao i pomoć pri rješavanju konkretnih upita potrošača koji se odnose na kršenje njihovih prava od strane trgovaca te posredovanje pri rješavanju nastalih problema između potrošača i trgovaca. Savjetovališta zaprimaju upite potrošača telefonom, elektroničkom poštom, poštom i osobnim dolaskom i uključena su u Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP) koji, kao učinkovit e-alat, potrošačima omogućava brže rješavanje pritužbi i dobivanje savjeta. Također, u navedeni projekt inkorporiran je i jedinstveni telefon za potrošače 072/414-414 koji građanima omogućuje brzo dobivanje stručnog savjeta od savjetnika – pravnika na razini četiriju regija.

Nakon analize podataka o broju pruženih savjeta u 2016. godini (odgovoreno je na 23.972 upita potrošača), uočen je pad u odnosu na 2014. godinu (25.730 savjeta) te na 2015. godinu (29.624 savjeta). Smanjenje broja odgovorenih upita u 2016. godini, među ostalim, pokazuje potrebu intenzivnijeg promoviranja navedenog projekta u medijima te prezentiranja građanima svih mogućnosti i pomoći koje mogu ostvariti ovim projektom. Naime, tijekom provođenja informativne kampanje Europske komisije 2015. godine, ona je bila intenzivno popraćena u medijima, što je uvelike pridonijelo broju pruženih savjeta u 2015. godini.

#### 5.4.2. Centralni informacijski sustav zaštite potrošača

Potrošačke pritužbe ključni su pokazatelji koji omogućuju praćenje pojedinih tržišta u smislu identificiranja problema s kojima se potrošači najčešće susreću, a što je iznimno važno za kreatora politike na nacionalnoj i europskoj razini, kako bi se čuo 'glas potrošača' i razumjelo ono što oni imaju reći, čime bi se uspostavila kvalitetnija komunikacija s građanima.

Kreiranjem Centralnog informacijskog sustava zaštite potrošača (CISZP) u ožujku 2008. godine građanima u Republici Hrvatskoj omogućeno je da putem elektroničke pošte na jednom mjestu zatraže objašnjenja propisa i postupaka od Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, savjet od savjetovališta za zaštitu potrošača te da upute prijavu tržišnoj inspekciji. Povezivanjem svih tijela državne uprave koja u svojem djelokrugu provode politiku zaštite potrošača u CISZP-u osigurava se brži protok informacija o učestalim kršenjima prava potrošača, što omogućava pravodobno poduzimanje mjera od strane nadležnih tijela. Sustavu

se pristupa putem mrežnih stranica navedenih institucija, a prednost ovog sustava je što potrošači na jednom mjestu mogu dobiti odgovore na svoje upite u kratkom roku.

Osim evidentiranja i upravljanja prigovorima i upitima potrošača, sustav omogućuje i analizu podataka nužnih za izradu statistika koje se koriste u procesu kreiranja politike zaštite potrošača. Navedena statistička baza podataka omogućuje bolje praćenje pojedinih tržišta u smislu identificiranja problema s kojima se potrošači najčešće susreću, a što je i jedan od prioriteta Europske komisije. U tu je svrhu, od strane Europske komisije, razvijen »Consumer Scoreboard« (Potrošački semafor), alat za praćenje pritužbi potrošača koji pruža vrijedne informacije o tome kako potrošačka tržišta funkcioniraju iz perspektive i potrošača i trgovaca. Kako bi bila djelotvorna, politika zaštite potrošača mora se zasnivati na dobrom poznavanju tržišta, ponašanja, potreba i očekivanja potrošača i mogućih oblika kršenja propisa u ovom području. Stoga će Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta kontinuirano razvijati navedeni sustav, u smislu unaprjeđivanja metodologije za grupiranje i filtriranje podataka za potrebne analize na ovom području. Na taj način omogućit će se kvalitetnija suradnja između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu politike zaštite potrošača u smislu razvoja bolje zakonske regulative koja cilja na stvarne probleme potrošača, a omogućeno je i osmišljavanje informativnih kampanja. Posljedično, omogućena je i procjena utjecaja politike zaštite potrošača u smislu dobrobiti potrošača i djelotvornije zaštite njihovih prava.

#### 5.4.3. Alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Postoji čitav niz prednosti zbog kojih bi se građani u određenim trenucima trebali odlučiti za pokretanje alternativnog načina rješavanja spora, umjesto da pokrenu postupak pred redovnim sudom. Prednost alternativnog rješavanja potrošačkih sporova je u tome što je ovakav način puno fleksibilniji od upućivanja tužbe sudu, provodi se u neformalnijem okruženju, predstavlja manji trošak i za potrošača i za trgovca. Također, ako dođe do dogovora u ovakvim sporovima, on predstavlja prihvatljivo rješenje za obje strane u sporu. U usporedbi s redovnim sudstvom, ovi su sustavi puno brži i manje formalni, što znači da su pogodno sredstvo za rješavanje sporova male vrijednosti kao što su uglavnom potrošački sporovi.

Isto tako, bitno je napomenuti da se poticanjem alternativnog rješavanja potrošačkih sporova velikim dijelom rasterećuje redovne sudove.

Svjesna važnosti i prednosti alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, Europska komisija inicirala je donošenje Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Službeni list L 165) (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova), prvenstveno zbog neujednačene prakse, kao i različite kulture korištenja alternativnih načina rješavanja sporova u pojedinim državama članicama.

Nadalje, temeljem Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta, čiji je glavni cilj razvoj prekogranične trgovine na jedinstvenom tržištu, Europska komisija donijela je Uredbu (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o *online* rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova) (Službeni list L 165), a kako bi omogućila svakom potrošaču

rješavanje nastalog spora s trgovcem prilikom kupnje putem interneta iz bilo koje države članice.

Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova iz prosinca 2016. godine u nacionalno se zakonodavstvo prenijela Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te se stvorio pravni okvir za provedbu Uredbe o *online* rješavanju potrošačkih sporova. U Republici Hrvatskoj alternativno rješavanje potrošačkih sporova ima dugotrajnu tradiciju, i to u Hrvatskoj gospodarskoj komori, Hrvatskoj obrtničkoj komori te Hrvatskoj udruzi poslodavaca.

Također, u proteklom razdoblju poslovni sektor sve više prepoznaje važnost alternativnog načina rješavanja potrošačkih sporova, pa su tako u siječnju 2011. godine Hrvatska udruga poslodavaca i Hrvatska udruga banaka osnovale Centar za mirenje u bankarstvu pri Centru za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca.

Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje osnovan je još 2007. godine i otad su provedeni brojni postupci mirenja te se mirenje etabliralo na području osiguranja kao uspješan instrument izvansudskog rješavanja sporova.

Postupak mirenja nije obavezan, već dobrovoljan te odlično prihvaćen od osiguratelja i potrošača.

Iako čitav niz sektorskih propisa upućuje na alternativno rješavanje potrošačkih sporova, čime se potrošačima omogućuje lakše i jednostavnije rješavanje njihovih sporova, potrošači još uvijek nisu u dovoljnoj mjeri prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta će, kao nadležno ministarstvo za provedbu i nadzor Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, u sljedeće četiri godine poduzimati sve potrebne mjere i aktivnosti radi uspostavljanja kvalitetnog sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova kako bi se ostvarili navedeni ciljevi.

Naime, Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova ustanovljeni su kriteriji kojima moraju udovoljavati tijela koja se namjeravaju prijaviti na otvoreni javni poziv za iskaz interesa za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Temeljem spomenutih kriterija, nakon objavljenog otvorenog javnog poziva za iskaz interesa od Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, odabrana su sljedeća tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova: Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje i Centar za mirenje »Medijator« koji djeluje u okviru Profi test d.o.o.

Odabrana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova morala su dokazati da su nezavisna od poslovnog sektora, da provode postupke u roku ne duljem od 90 dana, da imaju stručne i educirane osobe koje provode ovakve postupke te da su postupci besplatni ili s minimalnim troškom za potrošače.

Osim toga, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta unutar svojih proračunskih sredstava za 2017. godinu osiguralo je 350.000,00 kuna koje su se u jednakom dijelu raspodijelile na pet tijela (Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Sud časti Hrvatske

obrtničke komore, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori) u okviru postupka otvorenog javnog poziva za iskaz interesa za odabir tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Kako bi se osiguralo da odabrana tijela kontinuirano ispunjavaju utvrđene kriterije, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta provodit će nadzor nad radom tih tijela. Osim toga, navedena su tijela svake dvije godine dužna dostaviti Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta podatke relevantne za procjenu učinkovitosti rada tih tijela, kao što su, primjerice, ukupan broj zaprimljenih pritužbi, vrsta i tip pritužbi, prosječno vrijeme rješavanja potrošačkih sporova i slično.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta poticati će i međusobnu suradnju tijela koja će djelovati kao tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kako bi razmjenom najboljih praksi vezanih uz alternativno rješavanje potrošačkih sporova pridonijelo povećanju učinkovitosti rješavanja potrošačkih pritužbi. Isto će biti učinjeno kroz sudjelovanje navedenih tijela u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, u okviru kojeg će se osnovati Povjerenstvo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova putem kojeg će se omogućiti međusobna suradnja predmetnih tijela.

Nadalje, radi podizanja svijesti potrošača i trgovaca o postojanju sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta poduzimat će i odgovarajuće promotivne aktivnosti, kao što su radionice, okrugli stolovi i konferencije predmetne tematike, te će poticati sve dionike zaštite potrošača da na svojim mrežnim stranicama promoviraju sustav za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Osim toga, praksa je pokazala kako potrošački sporovi nastali povodom sklapanja potrošačkih ugovora na daljinu, posebno ako su prekogranične prirode, često ostaju neriješeni zbog manjka adekvatnih mehanizama za njihovo uspješno rješavanje.

Upravo zbog navedenog razloga, Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova omogućuje se provedba Uredbe o *online* rješavanju potrošačkih sporova koja nudi jednostavno, učinkovito i brzo izvansudsko rješavanje sporova koji nastaju iz prekograničnih *online* transakcija posredstvom Platforme za *online* rješavanje potrošačkih sporova. Platforma za *online* rješavanje potrošačkih sporova je alat koji omogućuje podnošenje potrošačkih pritužbi elektroničkim putem na jeziku bilo koje države članice, nakon čega se pritužba, zajedno s pripadajućom dokumentacijom, prosljeđuje odgovarajućem nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sjedišta trgovca.

Osim toga, Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova propisano je da je kontaktna točka Platforme za *online* rješavanje potrošačkih sporova Odjel za Europski potrošački centar pri Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta. Funkcija Centra jest pružanje pomoći i podrške za rješavanje potrošačkih sporova nastalih isključivo sklapanjem ugovora na daljinu vezanih uz pritužbe podnesene putem spomenute Platforme.

Također se očekuje da će implementacija pridonijeti povećanju povjerenja trgovaca i potrošača u jedinstveno tržište, a što će imati učinak na povećanje gospodarske aktivnosti na jedinstvenom tržištu. Trgovci koji će primjenjivati sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, kao i

svi trgovci koji prodaju putem interneta morat će na svojim mrežnim stranicama i u općim uvjetima poslovanja obavijestiti potrošača o toj mogućnosti.

#### 5.4.4. Europski potrošački centar

Europska komisija preporučuje svim državama članicama osnivanje nacionalnog Europskog potrošačkog centra koji se bavi besplatnim pružanjem pomoći i savjeta potrošačima u situacijama kada nastanu poteškoće prilikom prekogranične kupnje. Stoga, danas postoji 30 centara u svakoj državi članici, Islandu i Norveškoj te čine zajedno Mrežu europskih potrošačkih centara (ECC-Net).

Republika Hrvatska također se uključila u Mrežu europskih potrošačkih centara te je u okviru Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta osnovan Europski potrošački centar koji je započeo s radom 1. srpnja 2013.

Europski potrošački centri potrošačima nude usluge pružanja važnih informacija pri kupnji proizvoda ili usluga na jedinstvenom tržištu Europske unije, potiču razvoj i mehanizme za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, osiguravaju besplatno savjetovanje potrošača o njihovim prekograničnim pravima pri kupnji robe ili usluga, provode informiranje i educiranje javnosti putem javnih kampanja, izvješća te pripremanjem i izdavanjem informativnih brošura, CD-a i slično. Jedan od najvažnijih ciljeva Mreže europskih potrošačkih centara jest poticanje povjerenja potrošača u prekograničnu trgovinu.

Tijekom iduće četiri godine Europski potrošački centar će, kao i dosad, sudjelovati u zajedničkim projektima s ostalim centrima u Mreži. Naime, temeljem ugovora koji se svake godine potpisuje s Europskom komisijom jedna od glavnih zadaća jest i međusobna suradnja centara na zajedničkim projektima koji rezultiraju zajedničkim izvješćima, brošurama ili mobilnim aplikacijama koji se objavljuju na svim jezicima Europske unije, uključujući islandski i norveški jezik.

Temeljem Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova kojim je Europski potrošački centar imenovan kontaktnom točkom Platforme za *online* rješavanje potrošačkih sporova, jedan od ciljeva centra tijekom idućih godina bit će podizanje javne svijesti, kao i kontinuirana edukacija potrošača o novim trendovima rješavanja potrošačkih sporova na području Europske unije. Navedene aktivnosti provodit će se putem radionica, okruglih stolova te konferencija.

#### 5.4.5. Registar »NE ZOVI«

Registar »NE ZOVI« zajednički je projekt Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti. Cilj je ovog Registra prvenstveno zaštita ranjivih kategorija potrošača, kao i zaštita ostalih potrošača koji ne žele primati pozive od trgovaca koji svoje proizvode nude putem telefona ili SMS-ova.

Potrebno je napomenuti da je današnje tržište u potpunosti promijenilo način poslovanja, i trgovine i ostalih uslužnih djelatnosti, na način da se nerijetko koristi izravan marketing, a čije su karakteristike osobna komunikacija s potrošačem radi prodaje robe i usluga. U ovakvim situacijama, kada trgovci putem telefona kontaktiraju s potrošačem radi prodaje proizvoda ili usluge, pojedini potrošači nerijetko nisu niti svjesni da im trgovac nudi proizvode ili usluge, odnosno da sklapaju ugovor zbog kojeg poslije imaju određene posljedice. Također nekim

potrošačima smeta što im trgovci putem telefona nude proizvode i usluge, ne obraćajući pozornost na vrijeme i učestalost pozivanja.

Slijedom navedenoga, a sukladno praksama država članica poput Njemačke, Grčke, Italije, Velike Britanije, Belgije, u siječnju 2017. ustrojen je Registar »Ne zovi« temeljem Pravilnika o Registru »Ne zovi« (»Narodne novine«, br. 47/16.) koji je donesen u svibnju 2016.

Registar »Ne zovi« je informacijski sustav koji je ustrojila te ga vodi i održava Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, a sastavni dio Registra »Ne zovi« je baza podataka s pripadajućom aplikacijom za unos, pregled i preuzimanje podataka te preglednicima koji omogućuju izravan pristup podacima. Provjera upisanih telefonskih brojeva u Registar »Ne zovi« javno je dostupna potrošačima na mrežnoj stranici Hrvatske regulatorne agencija za mrežne djelatnosti. Također, pristup Registru omogućen je i putem mrežnih stranica Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.

Kako bi otklonili neželjene pozive, potrošači koji ne žele primati takve pozive ili poruke mogu u Registru »Ne zovi« upisati svoj broj telefona. Trgovci prije nego što kontaktiraju s potrošačem telefonom ili porukom, moraju provjeriti je li potrošač upisan u Registar, odnosno želi li primati njihove promidžbene obavijesti.

Upis i ispis podataka u Registar »Ne zovi« obavlja operator koji s korisnikom telefonskog broja ima sklopljen pretplatnički ugovor ili se s njim nalazi u korisničkom odnosu, bez naknade, na temelju pisanog zahtjeva korisnika telefonskog broja upućenog operatoru putem posebnog obrasca, i to osobno, pisanim putem ili putem elektroničke pošte s adrese koja je prethodno provjerena i registrirana pri operatoru kao adresa elektroničke pošte korisnika telefonskog broja.

Nadzor nad trgovcima koji kontaktiraju s potrošačem i nude im svoje proizvode putem telefona, a koji su upisani u Registar, provodi tržišna inspekcija Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, a nadzor nad operatorima koji upisuju i ispisuju telefonske brojeve potrošača provodi Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM).

Primjena Registra od strane trgovaca koji koriste izravan marketing vrlo je jednostavna, na način da se upiše broj telefona potrošača i trgovac dobije obavijest o tome je li broj upisan u Registar.

Ovaj Registar jedan je od korisnih alata namijenjen potrošačima, i to posebice ranjivim kategorijama.

#### 5.5. INSPEKCIJSKI NADZOR NAD TRŽIŠTEM U PODRUČJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

Nadzor tržišta i primjena odgovarajućih propisa kojima se uređuje zaštita potrošača okosnica su potrošačke politike Republike Hrvatske, kao i politike zaštite potrošača Europske unije. Glavni je cilj nadzora nad tržištem osigurati potrošačima visoku razinu zaštite njihovih prava, a trgovcima osigurati uvjete za pošteno tržišno natjecanje. Potrošače se štiti od niza nepoštenih poslovnih praksi, zavaravajućeg oglašavanja, kao i od agresivne poslovne prakse trgovaca. Zaštita ekonomskih interesa potrošača, zaštita zdravlja i sigurnosti građana također su važan dio politike zaštite potrošača Europske unije. S tim u vezi, države članice mrežom za suradnju u zaštiti potrošača povezuju nacionalna tijela svih država članica radi otkrivanja i zaustavljanja

nezakonite prekogranične poslovne prakse. Zajedničkim aktivnostima u rješavanju problematike kršenja propisa iz područja zaštite potrošača državama članicama Europske unije olakšava se provedba nadzora i povećava učinkovitost nadzora nad tržištem.

#### 5.5.1. Nadzor u području zaštite ekonomskih interesa potrošača

U Republici Hrvatskoj inspeksijske poslove koji se odnose na zaštitu prava potrošača u području prodaje proizvoda i pružanja usluga, cijene proizvoda, javnih usluga, označavanje, pakiranje, obilježavanje i prezentiranje proizvoda, protok informacija o povredi propisa u području zaštite potrošača, tehničko zakonodavstvo i sigurnosne zahtjeve za proizvode, tehničku dokumentaciju te pravodobno obavješćivanje o opasnostima koje proizvodi mogu predstavljati obavlja tržišna inspekcija Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.

S tim u vezi glavni je cilj tržišne inspekcije, u idućem razdoblju i nadalje, biti jedan od najvažnijih nositelja zaštite potrošača u području osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga te sigurnosti i usklađenosti proizvoda stavljenih na tržište ili na raspolaganje na tržištu s propisanim zahtjevima.

U razdoblju od 2017. do 2020. godine planiraju se obavljati nadzori iz područja zaštite ekonomskih interesa potrošača:

- nadzor posebnih oblika prodaje proizvoda i usluga (akcija, sniženja, rasprodaje, prodaje proizvoda s greškom i proizvoda kojima istječe rok uporabe i dr.) te uvjeta prodaje, uključujući i posebne uvjete koje trgovci odobravaju pri prodaji proizvoda i/ili usluga
- nadzor nad poslovanjem trgovaca u vezi s primjenom odredbi kojima je regulirana nepoštena poslovna praksu trgovaca u odnosu na potrošače
- nadzor isticanja obavijesti o načinu podnošenja pisanih prigovora potrošača, kao i vođenja i čuvanja pisanih evidencija prigovora potrošača
- nadzor nad radom trgovaca koji pružaju uslužne djelatnosti koje su namijenjene potrošačima (frizeri, automehaničari, servisi za popravak električnih kućanskih uređaja i sl.) i isticanje cijena usluga za popravak i održavanje proizvoda, s posebnim naglaskom na isticanje cijena rezervnih dijelova i usluge ugradnje, ispostavljanje ponude na trajnom mediju s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak
- nadzor ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija trgovaca
- nadzor javnih usluga u vezi s primjenom propisa kojima je regulirano navedeno područje u dijelu prodaje tih usluga potrošačima te primjene općih uvjeta kojima se regulira pružanje usluga
- nadzor nad poslovanjem vjerovnika koji pružaju usluge potrošačkog kreditiranja i posrednika pri potrošačkom kreditiranju
- nadzor nad poslovanjem trgovaca na čije nepravilnosti u poslovanju potrošači upozoravaju u svojim predstavkama
- nadzor temeljem predstavki potrošača u slučajevima kada nije postignut sporazum s trgovcem o predmetu spora kroz redoviti reklamacijski postupak.

Također, godišnjim planiranjem i stavljanjem u fokus rizičnih proizvoda na koje treba posebno obratiti pozornost prilikom provođenja inspeksijskih nadzora, u razdoblju od 2017. do 2020.

godine planirano je obavljanje nadzora (administrativnim putem i uzorkovanjem) iz područja sigurnosti proizvoda stavljenih na tržište ili na raspolaganje na tržištu u sljedećim sektorima proizvoda:

- nadzori sigurnosti proizvoda s aspekta Direktive o općoj sigurnosti proizvoda 2001/95/EC (Službeni list L 11) (GPSD) odnosno Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (»Narodne novine«, br. 30/09., 139/10. i 14/14.)
- nadzor sigurnosti dječje odjeće u vezi sa sukladnosti sa sigurnosnim zahtjevima norme HRN EN 14682:2015 Sigurnost dječje odjeće – Gajtani i vezice na dječjoj odjeći – specifikacije
- nadzor »opasnih imitacija«, odnosno proizvoda zavaravajućeg izgleda koji nisu hrana, a imaju oblik, miris, boju, vanjski izgled, ambalažu, oznake, obujam ili veličinu koji potrošača, posebice djecu, dovode u zabunu da ga zamijene za hranu
- nadzor sigurnosti dječje opreme i namještaja te namještaja za vanjsku primjenu u vezi sa sukladnosti s općim sigurnosnim zahtjevima
- nadzor upaljača sigurnih za djecu i upaljača »noviteta«
- nadzor isticanja naziva tekstilnih vlakana i povezanim označivanjem i obilježavanjem sirovinskog sastava tekstilnih proizvoda i propisnog označavanja materijala i glavnih dijelova obuće
- nadzor provjere sukladnosti osobne zaštitne opreme s bitnim sigurnosnim zahtjevima kojima oprema mora udovoljavati radi osiguranja zaštite zdravlja i sigurnosti korisnika
- nadzor provjere sukladnosti plinskih aparata i zadovoljavanja bitnih zahtjeva propisanih zakonskom regulativom
- nadzor označavanja aerosolnih raspršivača s propisanim podacima, uputama te upozorenjima na hrvatskom jeziku
- nadzor električne opreme u vezi sa sukladnosti sa stajališta elektromagnetske kompatibilnosti i električne opreme namijenjene za uporabu unutar određenih naponskih granica s propisanim zahtjevima
- nadzor provjere zahtjeva za ekološki dizajn proizvoda povezanih s energijom, kao i sa stajališta energetske učinkovitosti
- nadzor građevnih proizvoda s obzirom na provjeru dokumentacije o ocjenjivanju i provjeri stalnosti svojstava istih proizvoda te sukladnosti s propisanim zahtjevima
- nadzor strojeva u vezi s ispunjavanjem propisanih bitnih sigurnosnih zahtjeva
- nadzor temeljem zaprimljenih službenih obavijesti o mjerama i radnjama glede proizvoda koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača putem sustava RAPEX.

Na temelju rezultata provedenih nadzora u području sigurnosti proizvoda tržišna inspekcija će i dalje redovito informirati potrošače o opasnim proizvodima pronađenim na tržištu Republike Hrvatske objavljivanjem na mrežnim stranicama Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.

Osim nadzora proizvoda koji se provode na nacionalnom tržištu, države članice, pa tako i Republika Hrvatska, imaju obvezu spriječiti ulazak opasnih i nesukladnih proizvoda na jedinstveno tržište. Za postizanje ovog cilja u području provedbe politika nadzora tržišta, sukladno Uredbi (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o



utvrđivanju zahtjeva za akreditaciju i nadzor tržišta s obzirom na stavljanje proizvoda na tržište i o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 339/93 (SL L 218 od 13. kolovoza 2008.), određena je obveza tijela ovlaštenih za nadzor nad proizvodima koji ulaze na tržište Zajednice odnosno za nadzor vanjskih granica, da provode odgovarajuće provjere proizvoda, te ako utvrde da proizvod pokazuje karakteristike koje navode na sumnju da predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje, sigurnost, okoliš ili neki drugi javni interes, obustavljaju njegovo puštanje u slobodni promet na tržište Zajednice i imaju obvezu o obustavi obavijestiti tijela za nadzor tržišta. Stoga, zbog veće učinkovitosti takvih provjera, tržišna inspekcija kontinuirano, u suradnji s Ministarstvom financija – Carinskom upravom, sudjeluje u kontroli proizvoda koji ulaze na tržište Zajednice vezano za provedbu članaka 27. – 29. Uredbe o utvrđivanju zahtjeva za akreditaciju i nadzor tržišta. Ako se kroz takve provjere utvrdi da proizvod predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, tržišna inspekcija ima ovlasti poduzeti mjere da se zabrani stavljanje toga proizvoda na tržište, što u osnovi pridonosi sigurnijoj zaštiti potrošača. Budući da u području nadzora tržišta Europska komisija potiče suradnju između država članica i članica EFTA-e/EEA-e kroz financiranje i jačanje zajedničkih koordiniranih aktivnosti u području sigurnosti neprehrambenih potrošačkih proizvoda, tržišna inspekcija uključuje se u provedbu ovakvih projekata radi usvajanja najboljih praksi i unaprjeđenja rada u području nadzora tržišta. Tako je tijekom 2015. godine tržišna inspekcija pristupila zajedničkom projektu PROSAFE JA2014, neprofitne organizacije Prosafe (sufinancirala Europska komisija), a tijekom dvije godine trajanja projekta tržišni su inspektori sudjelovali u akcijama nadzora dječje opreme – zaštitnih ograda, LED i CFL svjetiljki i električnih alata te u aktivnostima razvoja procjene rizika opasnih proizvoda, e-učenju. Završne aktivnosti u projektu provedene su u 2017. godini, očekuje se objava konačnih rezultata provedenih nadzora na tržištu, a iskustva i znanja stečena kroz sudjelovanje u projektu koristit će se u novim nadzorima navedenih proizvoda u idućem razdoblju.

Osim ovog projekta, tržišna inspekcija uključena je, uz 13 država članica i Tursku, u projekt PROSAFE MSTyr15, službeno pokrenut u travnju 2016. godine, čije trajanje je predviđeno do 2018. godine i cilj mu je osigurati učinkovitu primjenu zakonskih propisa vezanih za označavanje automobilskih guma. Uz poboljšanje funkcioniranja jedinstvenog europskog tržišta, očekuje se da će se, kroz projekt, poboljšanim provođenjem nadzora, s tržišta ukloniti nepravilno označene automobilske gume i time uštedjeti energija od najmanje 105 GWh/god. Internetska trgovina postaje sve važniji način kupnje te raste broj povreda prava potrošača u obavljanju internetske trgovine unutar Republike Hrvatske, na jedinstvenom tržištu Europske unije, a i od strane trgovaca izvan Europske unije. Kako bi se mogao djelotvorno obavljati nadzor internetske trgovine u vezi sa sigurnosti proizvoda i zaštitom prava potrošača te sve većim zahtjevima propisanim zakonodavstvom Europske unije, ocjenjuje se potrebnim specijalizirati određeni broj tržišnih inspektora, kao i nadležnih inspektora Ministarstva financija prioritarno za nadzor u tom području. U vezi s postupanjem po prijavama potrošača, nužno je jačati alternativno rješavanje potrošačkih sporova te na taj način dodatno aktivnosti tržišne inspekcije usmjeriti na proaktivno djelovanje radi sprječavanja i suzbijanja pojava kršenja prava potrošača.

### 5.5.2. Nadzor u području sigurnosti proizvoda

Jedno od temeljnih prava potrošača je pravo na siguran proizvod, odnosno pravo na informaciju ako se na tržištu nalazi nesiguran proizvod. Stvoriti uvjete da se na tržištu nalaze samo sigurni proizvodi obveza je i pojedine države članice, ali i Europske unije.

#### 5.5.2.1. Sigurnost neprehrambenih proizvoda

U okviru jedinstvenog tržišta Europske unije, roba se može prodavati slobodno preko granice. To potrošačima pruža mogućnost velikog izbora proizvoda, ali i zahtijeva visoku razinu zaštite potrošača. S tim u vezi sigurnost proizvoda je nacionalno pitanje, ali i pitanje cijelog tržišta Europske unije. Proizvodi, primjerice igračke, automobili, hrana, moraju biti jednako sigurni za potrošače u Republici Hrvatskoj kao i za potrošače u nekoj drugoj državi članici. U tu svrhu pravila o sigurnosti proizvoda moraju biti zajednička, za sve države članice, a glavni cilj ovih pravila je da se štite interesi potrošača diljem teritorija Europske unije. Za proizvođače to znači da svi moraju poštivati isti skup pravila, te se na taj način podržava tržišno natjecanje.

Proizvodi i usluge moraju biti sigurni, a potrošač informiran. Neki proizvodi, zbog svojih određenih karakteristika ili sastava, nisu sigurni za potrošače te mogu prouzročiti posljedice koje su opasne za zdravlje i život potrošača. Zato je sigurnost proizvoda jedno od prioritarnih pitanja u Europskoj uniji. U Republici Hrvatskoj Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, kao i niz podzakonskih akata kojima se uređuju pojedina područja propisuje da svi proizvodi koji se stavljaju na tržište moraju biti sigurni. S druge strane, potrošači trebaju raspolagati svim bitnim informacijama koje se odnose na sigurnost proizvoda koji su na tržištu.

Predmeti opće uporabe su proizvodi koji se u svakodnevnom životu koriste vrlo često i dostupni su potrošaču kao što su kozmetički proizvodi, materijali i predmeti koji dolaze u neposredan dodir s hranom, dječje igračke, deterdženti. Zato je važno da se predmeti opće uporabe nadziru prilikom proizvodnje, uvoza i stavljanja na tržište. Kontrola zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe i nadzor nad njima obavlja se: kod uvoznih proizvoda na granici; ako je riječ o domaćem proizvodu, tada se obavlja kontrola proizvođača i kontrola proizvodnog procesa, a kada je proizvod već stavljen u promet, kontrolira se zdravstvena ispravnost / sukladnosti po kategorijama predmeta opće uporabe.

Europska komisija je u veljači 2013. godine usvojila Paket mjera koje se odnose na sigurnost proizvoda i višegodišnji plan nadzora nad tržištem. Svrha je pojačati sigurnost potrošačkih proizvoda koji se nalaze na jedinstvenom tržištu, osigurati sljedivost proizvoda te ujednačiti nadzor nad tržištem svih neprehrambenih proizvoda, uključujući i one uvezene iz trećih zemalja jer se za veći broj opasnih proizvoda koji su se nalazili na tržištu Europske unije nije mogla utvrditi zemlja podrijetla.

Potrebno je reagirati na nove izazove s kojima se suočavamo kada je u pitanju sigurnost proizvoda, posebice u uvjetima razvoja trgovine putem interneta. Za sigurnost proizvoda koji se nađe na tržištu Europske unije odgovara proizvođač. Ako proizvođač nema sjedište u Europskoj uniji odnosno ako je proizvod uvezen u Europsku uniju, tada za sigurnost proizvoda odgovara uvoznik. Iznimno je važno uspostaviti odgovarajuće mehanizme odgovornosti za sigurnost proizvoda kada se radi o uvoznom proizvodu odnosno o proizvođaču koji nema sjedište u Europskoj uniji.

Pravila o sigurnosti proizvoda često se proširuju ili prilagođavaju, a kako bi se uključili novi proizvodi te kako bi se obuhvatili svi aspekti sigurnosti.

Iako igračke podliježu strogim sigurnosnim zahtjevima glede izrade i malih dijelova, zapaljivosti, kemijskih svojstava, električnih svojstava te higijene i radioaktivnosti, zajedno s tekstilom predstavljaju najučestalije notificirane opasne proizvode na tržištu Europske unije.

Stoga je potrebno kontinuirano pratiti tržište i prilagođavati sigurnosne zahtjeve novim proizvodima te kontrolama i nadzorom sprječavati ulazak nesigurnih proizvoda proizvedenih izvan granica Europske unije, odnosno osigurati da proizvodi koji ulaze na tržište Europske unije iz trećih zemalja budu sigurni za potrošače.

Kako bi se osigurala sigurnost kozmetičkih proizvoda na razini Europske unije, donesena su zajednička pravila o sastavu, označavanju i ambalaži kozmetičkih proizvoda.

#### 5.5.2.2. Sigurnost hrane

Propisima o sigurnosti hrane potrošačima se jamči visoka razina zaštite za sve vrste prehrambenih proizvoda, i to u svim fazama proizvodnje i distribucije. Svrha politike sigurnosti hrane jest osigurati da su građanima dostupni sigurni proizvodi. Tako se nadzire sigurnost hrane, zdravlje životinja i bilja te rizik od kontaminacije hrane. Na taj se način štiti zdravlje kroz cjelokupni poljoprivredno-prehrambeni lanac, i to u svakom dijelu postupka proizvodnje hrane, od uzgoja do konzumacije, sprječavanjem kontaminacije i promicanjem sigurnosti hrane. Važan segment u ovom procesu ima označavanje hrane odnosno informiranje o hrani. Time se potrošačima omogućuje da dobiju potpune i precizne informacije o sastavu i kvaliteti hrane i o hranjivim vrijednostima hrane, a kako bi u potpunosti bili informirani i znali što konzumiraju te kako bi mogli donijeti informirane odluke za sebe radi sprječavanja rizika za svoje zdravlje. U području sigurnosti hrane, unutar Ministarstva poljoprivrede, Uprave za veterinarstvo i sigurnost hrane nalazi se nacionalna kontaktna točka za sustav RASFF – Sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje kojim se razmjenjuju službene obavijesti o mjerama i radnjama glede hrane i hrane za životinje koja predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača.

Između država članica Europske unije putem sustava RASFF odvija se međusobna suradnja glede razmjene informacija o hrani koja predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača dobivenih na temelju poduzetih aktivnosti nadzora na tržištu pojedine države članice te mjera samokontrola subjekata u poslovanju s hranom.

Nadalje, sustav RASFF pomaže u sprječavanju stavljanja na tržište hrane koja predstavlja ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača te olakšava praćenje učinkovitosti i dosljednosti nadzora nad tržištem i provedbenih aktivnosti u državama članicama. On predstavlja temelj za prepoznavanje potrebe za djelovanjem na razini Europske unije i pridonosi dosljednom provođenju zahtjeva sigurnosti hrane, a time i neometanom funkcioniranju jedinstvenog tržišta. Imajući u vidu probleme koji su se u području sigurnosti hrane pojavljivali u proteklom razdoblju, provedbom mjera iz ovoga Nacionalnog programa očekuje se povećanje povjerenja potrošača glede sigurnosti hrane koju potrošači kupuju na tržištu, a za što su potrebne proaktivne i sveobuhvatne mjere nadzora nad tržištem. Provedbene mjere trebaju obuhvatiti stroge provjere kako bi se osiguralo da su svi proizvodi koji ulaze u prehrambene lance u skladu

s odgovarajućim standardima, kontrole farmi i proizvođača hrane. Također su potrebni i strogi nadzori na granici Europske unije, a kako bi se osiguralo da su hrana i životinje koji dolaze izvan Europske unije u skladu s europskim standardima.

Internetska trgovina postaje sve važniji način kupovanja hrane. Kako bi se mogao djelotvorno obavljati nadzor internetske trgovine glede sigurnosti hrane i zaštite prava potrošača, ocjenjuje se potrebnim specijalizirati određeni broj nadležnih inspektora prioritarno za nadzor u tom području.

Nadalje, potrebno je provoditi edukaciju potrošača i promicati pravilnu prehranu, radi sprječavanja zdravstvenih problema povezanih s prehranom.

#### 5.5.2.3. Prijevare putem hrane

Borba protiv prijevara u hrani prioritet je Europske unije, s ciljem zadržavanja visokih standarda sigurnosti hrane.

Ne postoji harmonizirana definicija Europske unije za »prijevare putem hrane«. Međutim, nedostatak usklađene definicije ne sprječava Komisiju i zemlje Europske unije da poduzimaju koordinirano djelovanje protiv »lažnih postupaka« u lancu opskrbe hranom. Široko je prihvaćeno da prijevare u hrani pokrivaju slučajeve u kojima postoji kršenje prava Europske unije o hrani, a koja je počinjena namjerno u svrhu ostvarivanja ekonomske ili financijske dobiti putem zavaravanja potrošača.

Četiri operativna kriterija za prijevare u hrani jesu kršenje europskog zakonodavstva o hrani, namjera, ekonomski dobitak i zavaravanje potrošača.

Prijevare u hrani mogu se smatrati privlačnom aktivnošću s obzirom na postizanje visoke dobiti (npr. krivotvorenje hrane) s nižim kaznama, niži prioritet kod policijskih odnosno pravosudnih tijela (u usporedbi s krijumčarenjem droga, oružja i cigareta) te privlačenje sve većeg interesa organiziranog kriminala.

Zbog svega navedenog iznimno je važna suradnja između različitih nadležnih tijela te je u predstojećem razdoblju nužno unaprijediti suradnju između nadležnih tijela unutar Republike Hrvatske, ali i na europskoj razini, i to između stručnjaka za hranu (nadležne inspekcije), policije, carine i pravosuđa.

Prije izbijanja krize vezane uz sadržaj konjskog mesa u proizvodima na kojima nije bilo označeno da ga sadrže, mreže Europske unije već su bile na raspolaganju za koordinaciju i razmjenu informacija s policijom odnosno carinom (Europski policijski ured – Europol odnosno Europski ured za borbu protiv prijevara – OLAF) i Uredom Europske unije za pravosudnu suradnju – Eurojust, ali ne i sa stručnjacima za hranu.

U svrhu što bolje razmjene informacija vezanih uz prijevare u hrani Europska komisija uspostavila je sustav za razmjenu informacija za prijevare u hrani.

Unutar Ministarstva poljoprivrede, Uprave za veterinarstvo i sigurnost hrane nalazi se nacionalna kontaktna točka za sustav FFN (Sustav mreže protiv prijevara s hranom, engl. *Food Fraud Network*).

Budući da prijevare u hrani postaju sve veći problem te da je njihovo suzbijanje jedan od prioriteta Europske unije kako bi se mogao djelotvorno obavljati nadzor u vezi s prijevarom u hrani, ocjenjuje se potrebnim specijalizirati određeni broj nadležnih inspektora Ministarstva

poljoprivrede i Ministarstva zdravstva prioritarno za nadzor u tom području te poboljšati suradnju s policijom, carinom i pravosuđem.

### 5.5.3. Nadzor u području pružanja usluga u turizmu

Turistička inspekcija obavlja inspekcijski nadzor nad primjenom zakona i drugih propisa kojima se uređuju način i uvjeti pod kojima pravne i fizičke osobe obavljaju ugostiteljsku djelatnost ili pružaju ugostiteljske usluge i/ili pružaju usluge u turizmu, uključujući obavljanje ugostiteljske djelatnosti odnosno pružanje ugostiteljskih i/ili usluga u turizmu suprotno izdanom rješenju nadležnog tijela. Pri tome se posebna pozornost posvećuje kontroli kvalitete usluga koje se pružaju potrošačima, kao i utvrđivanje, pridržavanje normativa usluga pića, napitaka i hrane, isticanja i pridržavanja cijena usluga te izdavanje računa.

Turistička inspekcija Ministarstva turizma kontinuirano će provoditi inspekcijske nadzore sukladno propisima kojima se uređuju ugostiteljska djelatnost i pružanje usluga, uz pojačane inspekcijske nadzore za vrijeme turističke sezone radi osiguranja kvalitete pružanja usluga svim potrošačima koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

## 5.6. JEDINICE LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE U PROVEDBI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

Unaprjeđenje zaštite potrošača predstavlja jedan od uvjeta za razvoj modernog društva u kojem potrošači uživaju sva prava, uz učinkovite alate njihove zaštite. Rast i razvoj tržišta, povećanje vrsta proizvoda i usluga, dinamičan razvoj informatizacije, kao i veća razina svijesti potrošača utječu na nužnost jačanja i razvijanja politike zaštite potrošača.

Cilj, unaprijediti položaj potrošača, koji se želi ostvariti u Republici Hrvatskoj sa sobom donosi čitav niz mjera i aktivnosti koje nadležne institucije na lokalnoj razini zadužene za provedbu politike zaštite potrošača trebaju poduzeti i ostvariti u idućem razdoblju.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je, kao koordinator u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača, prateći ostvarenje ciljeva programa za razdoblje od 2013. do 2016. godine, kroz izradu Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016., uočilo potrebu za unaprjeđenjem aktivnosti jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i lokalnih udruga za zaštitu potrošača u provedbi politike zaštite potrošača.

Vezano uz navedeno, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u idućem će razdoblju podupirati uključivanje jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbu politike zaštite potrošača, poglavito u dijelu koji se odnosi na savjetovanje potrošača na lokalnoj razini.

Potporna koju jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave pružaju udrugama za provedbu projekta »Savjetovanje potrošača« glede omogućavanja prostora u kojem udruga djeluje te imenovanjem predstavnika potrošača u savjetodavna tijela koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga više nije dostatna i ne odgovara u cijelosti intenciji koju je zakonodavac imao propisujući, člankom 126. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14. i 110/15.), obvezu jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave da na svom području poduzimaju mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u području zaštite potrošača, a posebno informiraju i provode izobrazbu potrošača, organiziraju savjetovanje potrošača,

iniciraju i podupiru projekte udruga koji unaprjeđuju i promiču prava potrošača na lokalnoj razini.

#### 5.6.1. Unaprjeđenje savjetovanja potrošača na lokalnoj i područnoj (regionalnoj) razini

Unaprjeđenjem politike zaštite potrošača na razini jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave građani dobivaju više mogućnosti za zaštitu svojih potrošačkih prava i to kroz savjetovanje, edukaciju i informiranje o svojim pravima što izravno utječe na zaštitu njihovih ekonomskih interesa prilikom kupovine roba i usluga.

Provedba i realizacija učinkovite politike zaštite potrošača temelji se na načelima da svaki potrošač mora imati mogućnost dobivanja informacije i savjeta kako bi mogao ostvariti svoja prava. Na taj način informiran i educiran potrošač utječe na povećanje kvalitete usluge, bolju poslovnu praksu trgovaca i u konačnici na bolje životne uvjete za cjelokupnu lokalnu zajednicu. S druge strane, temeljni je cilj jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave da obavljaju poslove od lokalnog značaja kojima se neposredno ostvaruju potrebe građana, a što u dijelu komunalnog gospodarstva znači da osiguraju građanima pravo na profesionalan i učinkovit način pružanja usluga. To podrazumijeva transparentne i odgovarajuće cijene, dobru kvalitetu usluge, lako razumljive informacije za korisnike, uključujući i pružanje savjeta. Najčešći problemi koji se javljaju kod potrošača jesu nemogućnost razumijevanja ugovornih odredbi, nerazumijevanje računa za uslugu, kao i obračuna cijene, informacije vezane uz postojanje duga, ovrhe, usluge parkiranja i sl.

Iz navedenoga proizlazi potreba da se građanima na jednom mjestu organizira savjetovanje i dobivanje informacija koje su im potrebne vezano uz rješavanje navedenih problema.

Pojedine jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave prepoznale su važnost pružanja ovakvog servisa građanima i tako osigurale mogućnost neposredne komunikacije vezano uz potrošačka pitanja koja se odnose na dobivanje informacija kako potrošač može ostvariti svoja prava, zaprimanje zahtjeva, molbi i prigovora, uvid u stanje računa po naknadama, plaćanje računa komunalnih usluga bez naknade i ostalih usluga.

U idućem razdoblju ovakvu bi praksu trebalo proširiti i na ostale jedinice lokalne samouprave radi neposredne komunikacije te pružanja informacija i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i zaštiti njihovih ekonomskih interesa.

### 5.7. OSTALI DIONICI U PROVEDBI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

#### 5.7.1. Ministarstvo financija

Aktivnosti Ministarstva financija u razdoblju od 2017. do 2020. godine bit će prvenstveno usmjerene na kontinuirano praćenje izmjena postojećih i donošenje novih propisa Europske unije na području zaštite potrošača vezano uz financijske usluge. Ministarstvo financija izradilo je Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine koji je Vlada Republike Hrvatske usvojila Zaključkom (»Narodne novine«, br. 11/15.). Temeljem Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača, Vlada Republike Hrvatske donijela je Zaključak o prihvaćanju Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2017. godinu (»Narodne novine«, br. 53/17.). Također, za svaku sljedeću godinu planira se izrada posebnog Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača te izvješća o njegovoj provedbi za proteklo jednogodišnje razdoblje.

Navedeno izvješće o provedbi Akcijskog plana podnosi se Vladi Republike Hrvatske. Osim navedenog, u okviru svog područja nadležnosti, Ministarstvo financija planira ostvariti još bolju suradnju sa svim relevantnim subjektima na području zaštite potrošača.

#### 5.7.2. Ministarstvo poljoprivrede

Ministarstvo poljoprivrede, u djelokrugu svojih nadležnosti, glede zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine, planira sljedeće aktivnosti:

##### 5.7.2.1. Upravno područje veterinarstva i sigurnosti hrane

Zakonodavni okvir čini Zakon o veterinarstvu (»Narodne novine«, br. 82/13. i 148/13.), Zakon o hrani (»Narodne novine«, br. 81/13., 14/14. i 30/15. – Zakon o poljoprivredi), Zakon o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja (»Narodne novine«, br. 81/13., 14/14. i 56/15.), Zakon o higijeni hrane i mikrobiološkim kriterijima za hranu (»Narodne novine«, br. 81/13.), Zakon o veterinarsko-medicinskim proizvodima (»Narodne novine«, br. 84/08., 56/13., 94/13. i 15/15.) i Zakon o informiranju potrošača o hrani (»Narodne novine«, br. 56/13., 14/14. i 56/16.).

Krovna Uredba Europske unije koja postavlja pravni temelj za sigurnost hrane je Uredba (EZ) br. 178/2002 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. siječnja 2002. o utvrđivanju općih načela i uvjeta zakona o hrani, osnivanju Europske agencije za sigurnost hrane te utvrđivanju postupaka u područjima sigurnosti hrane (Službeni list L 31), koju prati još niz uredbi tzv. higijenskog paketa, a njihovu provedbu omogućavaju prethodno navedeni zakonodavni okvir, kao i brojni podzakonski akti. Njihov je osnovni cilj osiguravanje visoke razine zaštite potrošača odnosno zdravlja ljudi i životinja ujednačavanjem standarda između država članica radi neometanog kretanja robe odnosno trgovine hranom i hranom za životinje na jedinstvenom tržištu Europske unije. Slobodno kretanje sigurne i zdravstveno ispravne hrane ključni je aspekt jedinstvenog tržišta i bitno pridonosi zdravlju i dobrobiti građana te njihovim društvenim i gospodarskim interesima. U provođenju politike Europske unije treba se osigurati visoka razina zaštite života i zdravlja ljudi. Slobodno kretanje hrane i hrane za životinje unutar Europske unije može se ostvariti samo ako se zahtjevi za zdravstvenom ispravošću hrane i hrane za životinje bitno ne razlikuju između država članica.

Zakonom o hrani preuzete su odredbe Uredbe o utvrđivanju općih načela i uvjeta zakona o hrani, osnivanju Europske agencije za sigurnost hrane te utvrđivanju postupaka u područjima sigurnosti hrane, te su utvrđena nadležna tijela za njihovu provedbu u području sigurnosti hrane u Republici Hrvatskoj, i to ministarstvo nadležno za poljoprivredu i ministarstvo nadležno za zdravstvo.

Podjela nadležnosti za provedbu službenih kontrola u području hrane i hrane za životinje propisana je Zakonom o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja, a kojim se preuzima i Uredba (EZ) br. 882/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o službenim kontrolama koje se provode radi provjeravanja poštivanja propisa o hrani i hrani za životinje te propisa o zdravlju i dobrobiti životinja (Službeni list L 165).

Službene kontrole u području sigurnosti i kvalitete hrane i hrane za životinje obavljaju: veterinarska i poljoprivredna inspekcija ministarstva nadležnog za poljoprivredu, sanitarna

inspekcija ministarstva nadležnog za zdravstvo te službenici ministarstva nadležnog za financije, Carinske uprave. Iako su Zakonom o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja razdijeljena područja nadležnosti glede politike sigurnosti hrane i provedbe službenih kontrola, Ministarstvo poljoprivrede nadležno je za osiguravanje učinkovite suradnje i koordinacije aktivnosti službenih kontrola te za komunikaciju i izvješćivanje u sustavu službenih kontrola. Uspostavljanje dobre koordinacije i komunikacije između pojedinih inspekcija u planiranju i provedbi kontrola bitno pridonosi učinkovitijem osiguranju zaštite potrošača.

Budući da je sva odgovornost za stavljanje na tržište zdravstveno ispravne i sigurne hrane i hrane za životinje na subjektima u poslovanju s hranom i hranom za životinje, nadležna tijela službenim kontrolama utvrđuju uspostavu učinkovitih sustava samokontrola u objektima za proizvodnju, preradu, distribuciju, skladištenje i prodaju/pripremu odnosno bilo kakvo poslovanje s hranom. Svi objekti u kojima se posluje s hranom moraju biti registrirani pri nadležnom tijelu ili odobreni u slučaju prerade hrane životinjskog podrijetla ili proizvodnje klica. Uprava za veterinarstvo i sigurnost hrane Ministarstva poljoprivrede, koja je i kontaktna točka prema Europskoj komisiji za područje hrane, vodi, ažurira i javno objavljuje na internetskoj stranici ([www.veterinarstvo.hr](http://www.veterinarstvo.hr)) sve upisnike registriranih subjekata te registriranih i odobrenih objekata u poslovanju s hranom životinjskog podrijetla, u poslovanju s hranom za životinje, s nusproizvodima životinjskog podrijetla koji nisu za prehranu ljudi. Takvi podaci, osim što omogućavaju drugim inspeksijskim tijelima uvid u popis objekata koji posluju legalno, također i samim potrošačima omogućavaju provjeru je li neki proizvođač hrane na listi onih koji se redovito kontroliraju.

Osim navedenog, kao jedan od alata službenih kontrola provode se i programi praćenja odnosno planirana uzorkovanja i analize hrane i hrane za životinje. Uprava za veterinarstvo i sigurnost hrane Ministarstva poljoprivrede izrađuje i provodi sljedeće planove:

– Državni program monitoringa rezidua (u daljnjem tekstu: DPMR) u Republici Hrvatskoj provodi se od 1998. godine i bio je jedan od preduvjeta za omogućavanje izvoza iz Republike Hrvatske u Europsku uniju u vrijeme dok Republika Hrvatska nije bila članica Europske unije. Izrađuje se svake godine do 31. ožujka i dostavlja Europskoj komisiji. Planira se i provodi uzimanje i analiza uzoraka proizvoda životinjskog podrijetla i živih životinja radi utvrđivanja prisutnosti ostataka tvari s farmakološkim djelovanjem, ostataka njihovih metabolita i drugih tvari koje mogu zaostati u životinjskim tkivima, organima i/ili proizvodima i koje mogu biti škodljive za zdravlje ljudi.

– Monitoring hrane životinjskog podrijetla predstavlja plan uzorkovanja hrane životinjskog podrijetla u svrhu provedbe službenih kontrola mikrobioloških kriterija u hrani, kontrola aditiva u hrani, najvećih dopuštenih količina određenih kontaminanata u hrani te kontrole otpornosti zoonotskih i komezalnih bakterija na antimikrobna sredstva na razini prerade i stavljanja na tržište Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: Plan). Izrađuje se sa svrhom osiguranja zaštite zdravlja potrošača te provjere da li hrana koja je spremna za stavljanje na tržište i hrana koja je već stavljena na tržište udovoljava propisima o:

– mikrobiološkim kriterijima za hranu životinjskog podrijetla



- aditivima u hrani životinjskog podrijetla
- kontaminantima u hrani
- otpornosti zoonotskih i komenzalnih bakterija na antimikrobna sredstva na razini proizvodnje, prerade i stavljanja hrane na tržište.
- Plan praćenja kakvoće mora i školjkaša na proizvodnim područjima i područjima za ponovno polaganje živih školjkaša (»Narodne novine«, br. 13/13.) nadležno tijelo donosi kako bi, u skladu s Uredbom (EZ) br. 854/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o utvrđivanju posebnih pravila organizacije službenih kontrola proizvoda životinjskog podrijetla namijenjenih prehrani ljudi (Službeni list L 139), moglo razvrstati proizvodna područja u kojima se dopušta sakupljanje/izlovljavanje živih školjaka u jednu od tri kategorije ovisno o razini fekalnog onečišćenja te kako bi se otkrila moguća prisutnost biotoksina, toksičnog planktona, potencijalno toksičnog planktona, teških metala i kontaminanata na proizvodnim područjima, a sukladno rezultatima analiza poduzimaju se potrebne mjere zaštite zdravlja ljudi.
- Monitoring hrane za životinje izrađuje se radi utvrđivanja zdravstvene ispravnosti i higijene/sigurnosti hrane za životinje, standarda kvalitete hrane za životinje i genetski modificirane hrane za životinje. Kontrola se provodi u hrani za životinje koje služe u proizvodnji hrane, a utvrđuju se razine nepoželjnih i zabranjenih tvari u hrani za životinje, mikrobiološke ispravnosti hrane za životinje, određivanja sastojaka životinjskog podrijetla u hrani za životinje te utvrđivanja genetski modificirane hrane za životinje.

Navedeni planovi monitoringa donose se svake godine za tekuću godinu, a pri njihovoj izradi uzimaju se u obzir podaci iz prethodnog razdoblja o proizvodnji, prijašnjim rezultatima analiza, opsegu proizvodnje veterinarsko-medicinskih proizvoda i drugi relevantni podaci. Troškovi uzorkovanja i analiza podmiruju se iz državnog proračuna.

Sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje – RASFF (engl. *Rapid alert system for food and feed*) (u daljnjem tekstu: RASFF) i povezanost sa Stručnim sustavom za kontrolu trgovine (TRACES – engl. *Trade Control and Expert System*) omogućuju vrlo brzu izmjenu informacija i poduzimanje odgovarajućih mjera sa svrhom adekvatnog upravljanja rizicima i time zaštite zdravlja potrošača. Također, pokrenuto je i uspostavljanje Sustava administrativne pomoći i suradnje (AAC, engl. *Administrative Assistance and Cooperation*) među državama članicama i sprečavanja i otkrivanja prijevара putem hrane (*food fraud*), a što bi trebalo proširiti mogućnosti zaštite potrošača od raznih prijevernih radnji koje poprimaju sve veće dimenzije, osobito kada se uzme u obzir porast popularnosti prodaje na daljinu.

U razdoblju od 2017. do 2020. planira se:

- aktivno sudjelovanje u radu institucija Europske unije pri donošenju propisa vezanih uz sigurnost hrane i hrane za životinje, kao i ostalih propisa koji omogućuju bolju zaštitu potrošača
- daljnji rad na usklađivanju s propisima Europske unije, kao i izradi nacionalnih propisa za provedbu mjera radi osiguravanja zaštite zdravlja ljudi i životinja odnosno zaštite potrošača
- unaprjeđenje suradnje s drugim državnim tijelima i institucijama u području sigurnosti hrane, kao i pri uspostavi sustava za otkrivanje i suzbijanje prijevара putem hrane
- donošenje novog, revidiranog Vodiča za mikrobiološke kriterije za hranu te drugih vodiča prema potrebi

- održavanje edukacija subjekata u poslovanju s hranom, kao i osoba uključenih u poslove službenih kontrola radi boljeg razumijevanja i osiguravanja provedbe propisa o hrani
- nastavak obavljanja službenih kontrola u području hrane i hrane za životinje na temelju godišnjih planova službenih kontrola koji se izrađuju na temelju procjene rizika
- davanje tumačenja odredbi propisa iz područja rada svim zainteresiranim stranama
- nastavak rada kroz RASFF i TRACES sustav i osiguravanje dežurstava 24/7 radi pravodobnog zaprimanja i prosljeđivanja hitnih informacija
- praćenje i analiziranje podataka dobivenih iz programa monitoringa koji će se koristiti i pri izradi svakog sljedećeg plana monitoringa
- izrada planova monitoringa temeljem analize rizika u odnosu na prethodne rezultate, opseg proizvodnje i aktualnu situaciju u trenutku izrade
- izvršavanje preporuka Komisije u odnosu na planiranje uzorkovanja i analiza radi utvrđivanja pojavnosti određenih opasnosti u području hrane i hrane za životinje, što uključuje i prijave putem hrane.

Sukladno Zakonu o veterinarstvu, Sektor inspeksijskog nadzora, Uprave za veterinarstvo i sigurnost hrane, Ministarstva poljoprivrede sudjeluje u zaštiti potrošača u segmentu sigurnosti i kakvoće hrane i očuvanju zdravlja ljudi kroz provođenje kontrola nad primjenom propisa iz područja zaštite zdravlja životinja te sigurnosti hrane i hrane za životinje iz područja svojih nadležnosti propisanih podzakonskim aktima.

Jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite potrošača u segmentu sigurnosti i kakvoće hrane provodi se izradom i implementacijom:

- učinkovite organizacije službenih kontrola u području sigurnosti i kvalitete hrane kroz osiguravanje djelotvorne i učinkovite provedbe službenih kontrola na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini
- posebnih godišnjih operativnih planova službenih kontrola i ostalih planova iz područja sigurnosti hrane
- višegodišnjeg nacionalnog plana službenih kontrola
- godišnjih izvješća
- sustava brzog uzbunjivanja za hranu
- komunikacije i razmjene informacija o svim pitanjima iz područja sigurnosti i kvalitete hrane
- redovite provedbe službenih kontrola, na temelju analize rizika i s odgovarajućom učestalosti
- načela nepristranosti, kvalitetom i dosljednosti službenih kontrola
- visoke razine transparentnosti provedbe svih kontrolnih aktivnosti
- ostalih područja reguliranih Zakonom o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja.

Posebna pozornost posvećuje se organizaciji sustava kontrola i suzbijanja prijevара vezanih uz hranu.

Trajno se podiže kvaliteta rada Sektora inspeksijskog nadzora iz svih područja, kontinuiranom edukacijom kojom se poboljšava znanje i osigurava istovrstan, nepristran i prikladan način postupanja. Glavni pokazatelj podizanja kvalitete rada Sektora inspeksijskog nadzora jest

smanjenje postotka značajnijih nesukladnosti utvrđenih redovitim inspekcijskim nadzorom, što u konačnici utječe na unaprjeđenje sustava sigurnosti i kakvoće hrane.

Aktivnosti službenih kontrola vezanih za zaštitu potrošača u segmentu sigurnosti i kakvoće hrane koje obavlja Sektor inspekcijskog nadzora jesu:

- službene kontrole u objektima u poslovanju s hranom
- službene kontrole veterinarskih organizacija u obavljanju veterinarske djelatnosti, kontrolnih tijela
- službene kontrole u objektima u poslovanju s nusproizvodima životinjskog podrijetla koji nisu namijenjeni prehrani ljudi
- službene kontrole nositelja odobrenja za provođenje mjera dezinfekcije, dezinfekcije i deratizacije (DDD mjera) u veterinarskoj djelatnosti
- službene kontrole u području zdravlja životinja
- službene kontrole nositelja odobrenja za stavljanje veterinarsko-medicinskih proizvoda u promet, subjekata i objekata za proizvodnju, promet i skladištenje te korištenje veterinarsko-medicinskih proizvoda, kao i službenih i referentnih laboratorija
- službene kontrole objekata za proizvodnju, skladištenje i distribuciju hrane za životinje
- službene kontrole vezane za farmski uzgoj i reprodukciju životinja
- službene kontrole prometa i označavanja životinja
- službene kontrole u svrhu međusobnog usklađivanja inspekcijskih nadzora inspektora u odjelima – područnim jedinicama radi utvrđivanja kvalitete obavljenih poslova te ujednačavanja i unaprjeđenja rada
- neplanirane aktivnosti državnih veterinarskih inspektora i službenih veterinarara.

#### 5.7.2.2. Upravno područje hrane i fitosanitarne politike

Budući da se propisima o informiranju potrošača o hrani utvrđuju osnove za postizanje visoke razine zaštite zdravlja i interesa potrošača u vezi s informacijama o hrani, vodeći računa o razlikama u percepciji potrošača i njihovim potrebama za informacijama, istodobno osiguravajući nesmetano funkcioniranje jedinstvenog tržišta, utvrđuju se opća načela, zahtjevi i odgovornosti subjekata u poslovanju s hranom vezano uz pružanje informacija o hrani potrošačima odnosno pružanje podataka koji će biti temelj za njihov odabir hrane koju konzumiraju te sprječavanje postupaka kojima bi se potrošače moglo dovesti u zabludu, označavanje hrane jedno je od najsloženijih zakonski uređenih područja vezanih za hranu, kao i najvažniji trenutak u komunikaciji proizvođača hrane s potrošačem.

Zakonodavni okvir čini Zakon o informiranju potrošača o hrani (»Narodne novine«, br. 56/13., 14/14. i 56/16.) i Zakon o poljoprivredi (»Narodne novine«, br. 30/15.).

Zakonom o informiranju potrošača o hrani osigurana je provedba Uredbe (EU) br. 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 (Službeni list L 304) (u daljnjem tekstu: Uredba (EU) br. 1169/2011).

Uredba (EU) br. 1169/2011 utvrđuje osnove za postizanje visoke razine zaštite zdravlja i interesa potrošača u vezi s informacijama o hrani, vodeći računa o razlikama u percepciji potrošača i njihovim potrebama za informacijama, istodobno osiguravajući nesmetano funkcioniranje jedinstvenog tržišta. Utvrđuju se opća načela, zahtjevi i odgovornosti subjekata u poslovanju s hranom vezano uz pružanje informacija o hrani potrošačima odnosno pružanje podataka koji će biti temelj za njihov odabir hrane koju konzumiraju te sprječavanje postupaka kojima bi se potrošače moglo dovesti u zabludu. Bitno je napomenuti da na izbor potrošača utječu i njegove prehrambene navike, zatim zdravstvene, gospodarske, okolišne, socijalne i etičke okolnosti. Označavanje hrane jedno je od najsloženijih zakonski uređenih područja vezanih za hranu, kao i najvažniji trenutak u komunikaciji proizvođača hrane s potrošačem.

Istraživanja su pokazala da sve više raste svijest potrošača te širu javnost zanima povezanost prehrane i zdravlja te izbor primjerene prehrane koja odgovara potrebama pojedinaca. Tako uz opće zahtjeve o označavanju Uredba (EU) br. 1169/2011 kao jedan od noviteta uvodi obvezno nutritivno označavanje. Nutritivna deklaracija koja sadrži informacije o prisutnosti energije i određenih hranjivih tvari u hrani: masti, zasićenih masti, ugljikohidrata, šećera, bjelančevina i soli, bitan je način informiranja potrošača o sastavu hrane te im se na taj način pomaže u odluci pri odabiru hrane. Uredba (EU) br. 1169/2011 nije »završena« te daje otvorenu mogućnost donošenja, među ostalim, provedbenih uredbi vezano za navođenje zemlje i mjesta podrijetla na određenoj hrani za koju do sada nije bila propisana obveza navođenja, nenamjernu prisutnost alergena, kao i trans-masnih kiselina u hrani.

Radi daljnjeg usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije, 20. srpnja 2016. na snagu je stupio Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o informiranju potrošača o hrani (»Narodne novine«, br. 56/16.) kako bi se osigurala provedba Provedbene uredbe Komisije (EU) br. 828/2014 o zahtjevima za informiranje potrošača o odsutnosti ili smanjenoj prisutnosti glutena u hrani (Službeni list L 228). Do 19. srpnja 2016. godine na snazi je bila Uredba Komisije (EZ) 41/2009 o sastavu i označavanju hrane prikladne za osobe intolerantne na gluten (Službeni list L 16), koja uređuje isto područje, a njezina provedba osigurana je Zakonom o hrani za posebne prehrambene potrebe (»Narodne novine«, br. 39/13. i 69/17.), koji je u nadležnosti Ministarstva zdravstva.

Naime, revizijom zakonodavstva o hrani namijenjenoj za posebne prehrambene potrebe na razini zakonodavstva Europske unije, hrana prikladna za osobe intolerantne na gluten postaje »uobičajena hrana« te prelazi u okvir Uredbe (EU) br. 1169/2011 i u nadležnost Ministarstva poljoprivrede. Izmjenama Zakona o informiranju potrošača o hrani propisane su dodatne upravne mjere i prekršajne odredbe radi osiguranja učinkovitije provedbe službenih kontrola i zaštite potrošača.

U vezi s proizvodima ribarstva i akvakulture, osim općih propisa o označavanju hrane, potrebno je zadovoljiti i dodatne, posebne uvjete propisane Uredbom (EU) br. 1379/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2013. o zajedničkom uređenju tržišta proizvodima ribarstva i akvakulture, izmjeni uredbi Vijeća (EZ) br. 1184/2006 i (EZ) br. 1224/2009 i stavljanju izvan snage Uredbe Vijeća (EZ) br. 104/2000 (Službeni list L 354).

Ovi posebni propisi nadopunjuju opće propise o informiranju potrošača i pridonose većoj transparentnosti na tržištu te potrošačima osiguravaju mogućnost informiranog odabira proizvoda. Tako potrošaču moraju najmanje biti dostupne informacije o nazivu proizvoda, u koju svrhu postoji popis hrvatskih trgovačkih i znanstvenih naziva riba, zatim informacija o tome je li proizvod bio odmrznut, o načinu i mjestu proizvodnje, datumu minimalne trajnosti, alergenima, sastojcima i drugim podacima važnima za potrošača.

Osim toga, Zakonom o poljoprivredi stvoren je temelj za uspostavu standarda kvalitete hrane kroz provedbene propise, bilo da su usklađeni s europskim propisima bilo da su nacionalni propisi kojima su propisani standardi kvalitete za određene kategorije proizvoda kada je iskazana potreba za njihovim definiranjem na nacionalnoj razini od proizvođača i interesnih skupina.

Posebna pozornost dana je i području prirodnih mineralnih, prirodnih izvorskih voda i stolnih voda. Propis kojim se uređuje navedeno područje usklađen je s odredbama propisa Europske unije, a propisuje zahtjeve za fizikalna, kemijska, fizikalno-kemijska i senzorska svojstva, mikrobiološke kriterije, dozvoljene tehnološke postupke obrade, analitičke metode, kao i dodatne zahtjeve označavanja za navedene vode.

Stavljanje na tržište prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda podliježe posebnom postupku priznavanja koje je potrebno provesti prije stavljanja prirodne mineralne i prirodne izvorske vode na tržište sukladno Zakonu o poljoprivredi i Pravilniku o prirodnim mineralnim, prirodnim izvorskim i stolnim vodama (»Narodne novine«, br. 48/15.). Na tržište Republike Hrvatske pod nazivom »prirodna mineralna voda« i »prirodna izvorska voda« ili »izvorska voda« može se stavljati samo voda za koju je proveden postupak priznavanja i za koju je izdano rješenje o priznavanju sukladno odredbama posebnog propisa, kao i koju je priznalo nadležno tijelo bilo koje države članice Europske unije i/ili koja se nalazi na tržištu države članice Europske unije pod navedenim nazivom. U Republici Hrvatskoj postupak priznavanja prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda provodi Povjerenstvo za priznavanje prirodnih mineralnih i prirodnih izvorskih voda koje imenuje ministar poljoprivrede.

Posljednjih godina sve veća pozornost daje se problematici bacanja hrane koja je prepoznata i na razini Europske unije kao važan problem koji je potrebno promotriti s više aspekata te ga treba rješavati kroz multidisciplinarni pristup. Institucije Europske unije: Europski parlament, Europska komisija i Vijeće Europske unije, ali i mnoge države članice odlučile su da smanjenje bacanja hrane bude visoko na ljestvici prioriteta kako bi se doista poštivalo pravo svakog čovjeka na hranu. Tako 2014. godine Europska komisija dodatno osniva i Radnu skupinu za otpad i rasipanje hrane čiji su članovi stručnjaci iz država članica. Cilj radne skupine je utvrditi i pokušati ukloniti eventualne prepreke, zakonodavne ili nezakonodavne, koje rezultiraju otpadom od hrane, kao i utvrditi prioritete akcije prevencije nastajanja otpada od hrane. Također, rad ove skupine trebao bi olakšati komunikaciju i razmjenu iskustava država članica u ovom području. Početkom 2016. godine osnovana je Radna skupina za doniranje hrane čiji je cilj olakšati i potaknuti doniranje hrane kroz izradu smjernica na europskoj razini, kao i EU platforma za gubitke hrane i otpad od hrane kao neformalna stručna skupina Komisije koju čine

članovi predstavnika javnog i privatnog sektora, a koja bi trebala olakšati razmjenu iskustva i najboljih praksi iz ovog područja, kao i praćenje napretka.

Ministarstvo poljoprivrede imenovano je kao nositelj ove Radne skupine na razini Republike Hrvatske, a Uprava za hranu i fitosanitarnu politiku Ministarstva poljoprivrede kao koordinacijska uprava koja aktivno sudjeluje na radnim sastancima predmetnih Radnih skupina. Ministarstvo poljoprivrede planira osnivanje nacionalne međuresorne radne skupine čija će glavna zadaća biti izrada Plana aktivnosti za sprječavanje i smanjenje nastanka otpada od hrane kroz cijeli proizvodno-distribucijski lanac u kojem će se razviti jasne smjernice nacionalne politike o ovom pitanju te ciljevi i mjere za njihovo ostvarenje.

Krajem 2014. godine Ministarstvo poljoprivrede provelo je istraživanje u suradnji s Hrvatskom agencijom za hranu i Prehrambeno-biotehnološkim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu kako bi se dobili podaci koliko potrošači čitaju i razumiju deklaracije, koje ih informacije najviše zanimaju te koliko su voljni educirati se i kako. Također se željelo ispitati svijest potrošača o bacanju hrane i načine postupanja s ostacima hrane u vlastitom kućanstvu. Istraživanje je pokazalo da je potrebna sustavna edukacija potrošača kako bi se unaprijedilo njihovo razumijevanje podataka i informacija označenih na hrani. Naglasak je svakako potrebno staviti na razumijevanje podataka na nutritivnoj deklaraciji, kao i na nerazumijevanje i nerazlikovanje značenja između navođenja roka trajanja izrazima »upotrijebiti do« i »najbolje upotrijebiti do« jer to može dovesti do povećanja rizika od nesigurne konzumacije hrane, kao i povećanog bacanja hrane. Poznavanje osnovnih načela prehrane i posjedovanje odgovarajućih informacija o hrani trebalo bi znatno utjecati na potrošača u smislu odabira hrane, kao i na njegove prehrambene navike.

U razdoblju od 2017. do 2020. godine planira se:

- sudjelovanje u radu institucija Europske unije pri donošenju propisa vezanih uz informiranje potrošača o hrani i rad u radnim skupinama Europske komisije
- kontinuirano usklađivanje propisa o označavanju hrane i pružanju informacija o hrani potrošačima s propisima Europske unije
- izrada novih i revizija postojećih nacionalnih propisa kojima se propisuju standardi kvalitete za pojedine kategorije hrane
- kontinuirana izrada i revizija vodiča vezano za informiranje potrošača o hrani
- održavanje edukacija subjekata u poslovanju s hranom, kao i osoba ovlaštenih za provedbu službenih kontrola radi boljeg razumijevanja i osiguravanja provedbe propisa o hrani
- održavanje edukacija potrošača radi boljeg razumijevanja informacija označenih na hrani i podizanja svijesti potrošača vezano za smanjenje bacanja hrane
- izrada brošura, letaka, edukacijskih filmova, upitnika – kvizova koji će pridonijeti edukaciji potrošača vezano za razumijevanje informacija na deklaraciji (suradnja s Hrvatskom agencijom za hranu, Hrvatskom gospodarskom komorom, Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta, trgovačkim lancima i dr.)
- očitovanja i stručna tumačenja odredbi propisa iz područja rada svim zainteresiranim stranama
- sustavno informiranje javnosti putem mrežne stranice Ministarstva poljoprivrede.

Republika Hrvatska ima značajan broj autohtonih poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda čija se proizvodnja temelji na tradicionalnim znanjima i vještinama, a imaju snažnu poveznicu s određenim zemljopisnim područjem. Ovi proizvodi danas sve više privlače potrošače koji su za njih spremni platiti više, stoga pripadaju i višoj cjenovnoj kategoriji.

Još devedesetih godina Europska unija prepoznala je vrijednost takvih proizvoda te je stvoren prvi pravni okvir za zaštitu autohtonih proizvoda, a kako bi se nagradio trud proizvođača te zaštitili i promicali tradicionalni i regionalni proizvodi, označavajući ih odgovarajućim znakovima i svrstavajući ih u višu cjenovnu kategoriju, proporcionalnu njihovoj kvaliteti.

Budući da je Republika Hrvatska usmjerena razvoju i poticanju politike kvalitete proizvoda, počela je devedesetih godina provoditi postupak registracije oznaka izvornosti i oznaka zemljopisnog podrijetla poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda, a 2003. godine, od kada je ovaj sustav u nadležnosti Ministarstva poljoprivrede, započeo je proces usklađivanja nacionalnih propisa s relevantnim Uredbama Europske unije. Iste godine uspostavljen je sustav registracije i zaštite naziva poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda oznakom izvornosti, oznakom zemljopisnog podrijetla i zajamčeno tradicionalnog specijaliteta, sukladan europskom sustavu.

Tako je danas kroz Zakon o poljoprivredi osigurana provedba Uredbe (EU) br. 1151/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. studenog 2012. o sustavima kvalitete za poljoprivredne i prehrambene proizvode (Službeni list L 343).

U Ministarstvu poljoprivrede, u okviru Uprave za hranu i fitosanitarnu politiku, djeluje posebna ustrojstvena jedinica – Služba za posebne oznake i promidžbu kvalitete hrane koja provodi postupak zaštite autohtonih poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda na nacionalnoj razini i posreduje tijekom postupka registracije oznake kvalitete hrane na razini Europske unije. Služba se bavi i promidžbom sustava kvalitete kroz izradu vodiča, publikacija i brošura vezanih za sustave kvalitete te kontinuiranu suradnju s proizvođačima autohtonih proizvoda, podižući im svijest o značaju zaštite kroz različite edukativne radionice i individualnu komunikaciju.

Danas Republika Hrvatska ima 15 poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda čiji su nazivi registrirani u Europskoj uniji kao zaštićene oznake izvornosti i zaštićene oznake zemljopisnog podrijetla: »Krčki pršut«, »Neretvanska mandarina«, »Ekstra djevičansko maslinovo ulje Cres«, »Ogulinski kiseli kupus« / »Ogulinsko kiselo zelje«, »Baranjski kulen«, »Lički krumpir«, »Istarski pršut« / »Istrski pršut«, »Drniški pršut«, »Dalmatinski pršut«, »Poljički soparnik« / »Poljički zeljanik« / »Poljički uljenjak«, »Zagorski puran«, »Šoltansko maslinovo ulje«, »Paška janjetina«, »Korčulansko maslinovo ulje« i »Krčko maslinovo ulje«. Još je sedam proizvoda u postupku registracije naziva na razini Europske unije, a dodatna četiri u postupku su zaštite naziva na nacionalnoj razini. Zainteresiranost proizvođača za sustav zaštite je velik tako da postoji opravdana pretpostavka da će iz godine u godinu biti sve veći broj registriranih i zaštićenih naziva proizvoda.

Vrlo je važno potrošače informirati o proizvodima čiji je naziv registriran i zaštićen na razini Europske unije. Ministarstvo poljoprivrede izradilo je katalog zaštićenih autohtonih proizvoda čiji su nazivi zaštićeni i registrirani kao oznake izvornosti ili zemljopisnog podrijetla na razini Europske unije putem kojeg pruža potrošačima na jednostavan način osnovne informacije o

njima. Zaštićenim proizvodima su kroz postupak registracije/zaštite prepoznate i dokazane posebne karakteristike koje su posljedica okolišnih i ljudskih čimbenika određenog zemljopisnog područja u kojem se proizvode, kao i njihov ugled koji uživaju, a također su nakon registracije pod stalnim nadzorom kontrolnih tijela koje je ovlastilo Ministarstvo poljoprivrede. Ti proizvodi na tržištu moraju biti označeni propisanim EU znakom koji još uvijek hrvatski potrošači nedovoljno poznaju ili uopće ne poznaju.

U razdoblju od 2017. do 2020. planira se:

- informirati potrošače te im podizati svijest o sustavu registracije/zaštite poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda kroz sustave kvalitete
- jačati prepoznatljivost odgovarajućih znakova kvalitete kroz različite aktivnosti: radionice, letke, kataloge, manifestacije i sl.

Sukladno Zakonu o poljoprivredi i Zakonu o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja, Sektor inspekcija u poljoprivredi, Uprave poljoprivrede i prehrambene industrije, Ministarstva poljoprivrede sudjeluje u zaštiti potrošača u segmentu sigurnosti i kakvoće hrane kroz provođenje kontrola nad primjenom propisa iz područja kvalitete i sigurnosti hrane iz područja svojih nadležnosti propisanih zakonskim aktima.

Poljoprivredna inspekcija Sektora inspekcija u poljoprivredi nadležna je za provedbu aktivnosti službenih kontrola vezanih za zaštitu potrošača u segmentu kvalitete hrane, i to kroz provedbu inspeksijskih nadzora:

- standarda kvalitete i označivanja hrane na razini proizvodnje, prerade i maloprodaje bez obzira na podrijetlo
- zaštićenih oznaka izvornosti, zaštićenih oznaka zemljopisnog podrijetla i zajamčeno tradicionalnih specijaliteta poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda na razini primarne proizvodnje i pripadajućih djelatnosti, na razini proizvodnje i prerade te na razini maloprodaje bez obzira na podrijetlo
- tržišnih standarda za mlijeko i mliječne proizvode, mazive masti, maslinovo ulje i stolne masline, prerađeno voće i povrće, osim pri uvozu, a uključujući maloprodaju.

U razdoblju od 2017. do 2020. godine planira se:

- provedba ciljanih inspeksijskih nadzora kvalitete i označavanja hrane
- provedba ciljanih inspeksijskih nadzora tržišnih standarda za mlijeko i mliječne proizvode i maslinovo ulje
- provedba ciljanih inspeksijskih nadzora zaštićenih oznaka izvornosti i zaštićenih oznaka zemljopisnog podrijetla.

### 5.7.3. Ministarstvo zdravstva

Uz Ministarstvo poljoprivrede, i Ministarstvo zdravstva je važan dionik u provođenju politike sigurnosti hrane.

#### 5.7.3.1. Sigurnost hrane i zdravstvena ispravnost vode za ljudsku potrošnju

Zakonodavni okvir za osiguranje zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s hranom u Republici Hrvatskoj u cijelosti je usklađen sa zakonodavstvom Europske unije kroz Zakon o



hrani. Temeljem tog Zakona Ministarstvo zdravstva nadležno je za uspostavu i provedbu sljedećih politika iz područja sigurnosti hrane:

- zdravstvene ispravnosti predmeta i materijala koji dolaze u neposredan dodir s hranom
- kontaminanata u hrani, osim pesticida
- prehrambenih aditiva, aroma i prehrambenih enzima u hrani
- pomoćnih tvari u procesu proizvodnje (uključujući i otapala)
- dodataka prehrani
- prehrambenih i zdravstvenih tvrdnji i hrane obogaćene nutrijentima (dodavanje vitamina, minerala i drugih tvari hrani)
- hrane za posebne prehrambene potrebe
- brzo smrznute hrane
- hrane podvrgnute ionizirajućem zračenju
- hitnih mjera za hranu neživotinjskog podrijetla
- registracije objekata hrane neživotinjskog podrijetla i ostalih objekata iz nadležnosti sanitarne inspekcije prema posebnom propisu kojim se uređuju službene kontrole
- nove hrane
- genetički modificirane hrane (u daljnjem tekstu: GM hrane) i genetički modificirane hrane za životinje (u daljnjem tekstu: GM hrane za životinje)
- ovlašćivanja službenih i referentnih laboratorija za GM hranu i GM hranu za životinje te predmete i materijale koji dolaze u neposredan dodir s hranom.

Nadalje, zakonodavni okvir za uređenje sustava službenih kontrola hrane također je uređen Zakonom o službenim kontrolama koje se provode sukladno propisima o hrani, hrani za životinje, o zdravlju i dobrobiti životinja kojim su propisane i nadležnosti pojedinih tijela nadležnih za provođenje službenih kontrola hrane.

Sanitarna inspekcija Ministarstva zdravstva nadležna je za službene kontrole zdravstvene ispravnosti i higijene odnosno sigurnosti hrane na razini proizvodnje i prerade hrane neživotinjskog podrijetla, hrane koja sadrži sastojke životinjskog i neživotinjskog podrijetla, hrane na razini maloprodaje, pri uvozu hrane neživotinjskog podrijetla, službene kontrole označavanja hrane s aspekta sigurnosti hrane, označavanja alergena na razini ugostiteljstva i institucionalnih kuhinja, službenih kontrola prehrambenih i zdravstvenih tvrdnji, hrane za posebne prehrambene potrebe, hrane obogaćene nutrijentima, dodataka prehrani, predmeta koji dolaze u neposredan dodir s hranom u svim fazama proizvodnje, prerade, distribucije i maloprodaje hrane.

Prilikom provođenja službenih kontrola koriste se različite metode i tehnike kao što su uzorkovanje, provođenje analiza, praćenje (monitoring), verifikacija, inspekcija (nadzor) i revizija. U objektima iz svoje nadležnosti godišnje provede oko 10.000 do 15.000 nadzora u području sigurnosti hrane. Godišnji rezultati provedene službene kontrole detaljno se analiziraju i utvrđuju se »kritične točke« koje se postavljaju kao prioriteta u provođenju budućih službenih kontrola.

Ministarstvo zdravstva provodi i kontinuirani inspekcijski nadzor nad vodoopskrbnim objektima o pitanju sanitarno-tehničkih i higijenskih uvjeta te uzimanja uzoraka vode za analizu

radi utvrđivanja njezine zdravstvene ispravnosti. Zakonom o vodi za ljudsku potrošnju (»Narodne novine«, br. 56/13. i 64/15.) uređena je, među ostalim, zdravstvena ispravnost vode za ljudsku potrošnju, nadležno tijelo za provedbu predmetnog Zakona, obveze pravnih osoba koje obavljaju opskrbu vodom za ljudsku potrošnju, načini postupanja i izvješćivanja u slučaju odstupanja od parametara za provjeru sukladnosti vode za ljudsku potrošnju, praćenje (monitoring) i druge službene kontrole zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju.

Monitoring vode za ljudsku potrošnju podrazumijeva sustavno praćenje zdravstvene ispravnosti vode provođenjem niza planiranih mjerenja i analiza pojedinih parametara vode za ljudsku potrošnju, kako bi se utvrdila njezina sukladnost s propisanim vrijednostima, a obuhvaća redovito i revizijsko praćenje (monitoring).

Ministar nadležan za zdravstvo donosi godišnji plan monitoringa zdravstvene ispravnosti vode za ljudsku potrošnju, koji obuhvaća plan redovnog monitoringa i plan revizijskog monitoringa, na prijedlog Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, što je propisano odredbom članka 37. stavak 1. Zakona o vodi za ljudsku potrošnju.

Ministarstvo zdravstva je kao kontaktna točka uključeno u RASFF sustav. Komunikacija unutar RASFF sustava obavlja se putem propisanih obrazaca i internih procedura. U slučaju pojave opasnosti putem hrane koja predstavlja rizik za zdravlje ljudi, a koju je utvrdila sanitarna inspekcija, putem RASFF sustava Ministarstvo zdravstva obavještava nacionalnu kontaktnu točku – Ministarstvo poljoprivrede o incidentu kao i o svim aktivnostima i mjerama provedenim u službenim kontrolama. Ako je prilikom službene kontrole utvrđeno da je hrana distribuirana i u druge zemlje Europske unije, Ministarstvo poljoprivrede dostavlja obavijest i Europskoj komisiji. Kada Ministarstvo poljoprivrede dostavi obavijest Ministarstvu zdravstva o nekom incidentu povezanom s pojavom opasnosti za ljudsko zdravlje podrijetlom iz hrane, prema internoj proceduri obavijest se dostavlja na postupanje službenim osobama radi poduzimanja potrebnih aktivnosti i mjera sukladno propisima o hrani. Nakon provedene službene kontrole sve informacije i podaci dostavljaju se na propisanim obrascima Ministarstvu poljoprivrede, a ako se radi o hitnoj obavijesti, te se informacije dostavljaju unutar 24 sata od zaprimanja obavijesti. Unutar RASFF sustava sve kontaktne točke zaprimaju obavijesti i poduzimaju potrebne aktivnosti 24 sata na dan, sve dane u godini.

U okviru nadležnosti Sanitarna inspekcija Ministarstva zdravstva planira sljedeće aktivnosti:

- kontinuirano usklađivanje i implementacija pravne stečevine Europske unije
- sustavna provedba službenih kontrola u području sigurnosti hrane neživotinjskog podrijetla u proizvodnji, na granici i u maloprodaji u svoj hrani neovisno o podrijetlu
- kontinuirana revizija Vodiča dobre higijenske prakse u uspostavi sustava samokontrole na načelima HACCP sustava (engl. *The Hazard Analysis and Critical Control Points System*) odnosno sustava analize opasnosti na ključnim kontrolnim točkama za osiguranje zdravstvene ispravnosti proizvoda koje izrađuju pojedini sektori proizvođača hrane u okviru udruženja
- izrada i provedba godišnjih planova službenih kontrola hrane te izrada izvješća o provedenim službenim kontrolama
- izrada i provedba godišnjih planova uzorkovanja temeljenih na analizi rizika te izrada izvješća o rezultatima analize

- revizija i implementacija Višegodišnjeg nacionalnog plana službenih kontrola za područje sigurnosti hrane
  - kontinuirano sudjelovanje u Sustavu brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje na nacionalnoj razini RASFF
  - sustavno informiranje javnosti putem mrežne stranice Ministarstva zdravstva
  - praćenje (monitoring) dodataka prehrani i hrane za posebne specifične skupine
  - edukacija subjekta u poslovanju s hranom i suradnja sa sektorskim udruženjima subjekta.
- Sanitarna inspekcija obavlja nadzor nad proizvođačima hrane neživotinjskog podrijetla, u maloprodaji, ugostiteljstvu, institucionalnim kuhinjama i nad vodoopskrbnim objektima. Provedba službene kontrole Ministarstva zdravstva od velikog je značaja jer kroz svoje inspeksijske nadzore te provođenje revizije, sugestijama i preporukama, kao i donošenjem niza mjera radi uklanjanja utvrđenih nesukladnosti neizravno sudjeluju u poboljšanju sustava sigurnosti hrane, a radi zaštite zdravlja i interesa potrošača.
- Potrošači diljem svijeta smatraju trovanje hranom problemom koji je sve ozbiljniji i koji traži učinkovito rješavanje. Trovanje hranom ne samo da znatno utječe na zdravlje i dobrobit ljudi već ima i ekonomske posljedice za pojedince, obitelji i šire zajednice.

#### 5.7.3.2. Predmeti opće uporabe

Ministarstvo zdravstva sudjeluje u osiguranju zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s predmetima opće uporabe.

Zakonom o predmetima opće uporabe («Narodne novine», br. 39/13. i 47/14.) u Republici Hrvatskoj osigurava se zaštita zdravlja ljudi i interesa potrošača u vezi s predmetima opće uporabe u koje se ubrajaju i materijali i predmeti koji dolaze u neposredan dodir s hranom i predmeti široke potrošnje u koje se ubrajaju:

- posuđe, pribor, oprema i uređaji za proizvodnju predmeta opće uporabe
- ambalaža za predmete opće uporabe
- dječje igračke
- kozmetički proizvodi
- deterdženti, uključujući i ostala sredstva za održavanje čistoće u kućanstvu i u industriji
- duhan, duhanski proizvodi i pribor za pušenje
- određeni predmeti i sredstva koja pri uporabi dolaze u neposredan dodir s kožom i/ili sluznicom, uključujući i proizvode za zabavu odraslih i predmete za ukrašavanje lica i tijela (npr. *tattoo*, *piercing* i trajna šminka) i imitacija nakita.

Inspeksijski nadzor koji nad navedenim predmetima opće uporabe provodi Sanitarna inspekcija Ministarstva zdravstva obuhvaća kontrolu provođenja unutarnjeg nadzora, uvjeta proizvodnje, kao i kontrolu svih faza proizvodnog postupka, kontrolu gotovog proizvoda, uzimanje uzoraka za analizu te nadzor nad stavljanjem na tržište.

Prilikom provođenja kontrole tržišta Republike Hrvatske o pitanju predmeta opće uporabe koriste se različite metode i tehnike, kao što su uzorkovanje, provođenje analiza, praćenje (monitoring) te redoviti inspeksijski nadzor.

Ministarstvo zdravstva izrađuje i provodi program praćenja (monitoringa) predmeta opće uporabe, a koji se izrađuje u suradnji sa zavodima za javno zdravstvo.

Također, Sanitarna inspekcija Ministarstva zdravstva ima ulogu kontaktnog mjesta unutar RAPEX sustava te postupa po svim pristiglim obavijestima, odnosno šalje obavijesti kada se neispravan proizvod nađe na tržištu Republike Hrvatske, a odnosi se na područje iz nadležnosti Ministarstva zdravstva.

U okviru nadležnosti predmeta opće uporabe sanitarna inspekcija Ministarstva zdravstva planira sljedeće aktivnosti:

- kontinuirano usklađivanje i implementaciju pravne stečevine Europske unije
- sustavnu provedbu službenih kontrola u području predmeta opće uporabe
- nadzor nad proizvođačima predmeta opće uporabe
- izradu i provedbu godišnjeg plana uzorkovanja predmeta opće uporabe i izvješća vezano uz provođenje službenih kontrola
- kontinuirano sudjelovanje u RAPEX sustavu za proizvode koji se nalaze na tržištu i koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača
- evidenciju subjekta u poslovanju s materijalima i predmetima koji dolaze u neposredan dodir s hranom.

#### 5.7.4. Ministarstvo zaštite okoliša i energetike

##### 5.7.4.1. Ekooznake

Ministarstvo zaštite okoliša i energetike nadležno je za pružanje obavijesti i relevantnih informacija o instrumentima zaštite okoliša koje su u odnosu na zaštitu potrošača propisane i u Zakonu o zaštiti okoliša, a to su: znak zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel i nacionalni znak zaštite okoliša Prijatelj okoliša.

Radi se o ekooznakama zaštite okoliša koje se dodjeljuju proizvodima ili uslugama kada udovolje visokim okolišnim mjerilima. Ove ekooznake stavljaju se na proizvode i izravna su informacija potrošaču da proizvod manje opterećuje okoliš od ostalih istovrsnih proizvoda iz iste skupine proizvoda. Ove ekooznake dodjeljuju se samo najboljim proizvodima i oznake su kvalitete. Ekooznake omogućuju potrošačima donošenje odluke o kupnji temeljenoj na vjerodostojnim informacijama.

Ministarstvo zaštite okoliša i energetike kontinuirano poduzima aktivnosti jačanja programa dodjele ovih dviju ekooznaka sukladno svom Strateškom planu. U suradnji sa savjetodavnim i stručnim povjerenstvom za ekooznake provode se promidžbene aktivnosti u svrhu podizanja svijesti proizvođača, poslovnog sektora, trgovaca, potrošača i javnosti, a glede zaštite potrošača radi jačanja prava potrošača na informacije i obavijesti u području politike zaštite okoliša.

Također, Ujedinjeni narodi (UN) su 2012. godine usvojili 10-godišnji okvir za programe održive potrošnje i proizvodnje (10YEP – SCP), a koji je uvršten i u 12. globalni Cilj za održivi razvoj (engl. *Sustainable development goals* – SDGs) i Program održivog razvoja do 2030. godine (*The 2030 Agenda for Sustainable Development*). Jedan od šest programa je Informiranje potrošača. Kroz taj program želi se potaknuti da potrošači dobiju što kvalitetnije informacije o proizvodima i uslugama te ih na taj način uključiti da budu aktivni dionici u

održivoj potrošnji. Stoga je bitno dati relevantne informacije o svim aspektima utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i okoliš.

5.7.4.2. Javna usluga prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada  
Temeljem članka 30. Zakona o održivom gospodarenju otpadom (»Narodne novine«, br. 94/13. i 73/17.) propisano je da se pod javnom uslugom prikupljanja miješanog komunalnog otpada i prikupljanja biorazgradivog komunalnog otpada podrazumijeva prikupljanje tog otpada na određenom području pružanja usluge putem spremnika od pojedinih korisnika i prijevoz tog otpada do ovlaštene osobe za obradu tog otpada i smatra se uslugom od općeg interesa. Područje pružanja javne usluge je područje jedinice lokalne samouprave. Predstavničko tijelo jedinice lokalne samouprave može odlukom odrediti područje pružanja te usluge na razini mjesne samouprave sukladno zakonu kojim se uređuje lokalna i područna (regionalna) samouprava.

Javnu uslugu pruža davatelj javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada odnosno davatelj javne usluge prikupljanja biorazgradivog komunalnog otpada, a korisnik usluge je vlasnik nekretnine odnosno vlasnik posebnog dijela nekretnine i korisnik nekretnine odnosno posebnog dijela nekretnine kada je vlasnik nekretnine odnosno posebnog dijela nekretnine obvezu plaćanja ugovorom prenio na tog korisnika i o tome obavijestio davatelja usluge.

Korisnik usluge dužan je snositi troškove gospodarenja komunalnim otpadom razmjerno količini otpada koji je predao davatelju usluge.

Nadalje, u članku 33. predmetnog Zakona propisano je da je davatelj usluge dužan obračunati cijenu javne usluge na način kojim se osigurava primjena načela »onečišćivač plaća«, ekonomski održivo poslovanje te sigurnost, redovitost i kvalitetu pružanja te usluge sukladno odredbama predmetnog Zakona, uredbe iz članka 29. stavka 10. ovoga Zakona i odluke iz članka 30. stavka 7. ovoga Zakona.

Način obračuna javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada određen je Uredbom o gospodarenju komunalnim otpadom (»Narodne novine«, br. 50/17.) koju je Vlada Republike Hrvatske donijela 25. svibnja 2017. godine, a stupa na snagu 1. studenoga 2017.

Cilj Uredbe je uspostava javnog, kvalitetnog, postojanog i ekonomski učinkovitog sustava sakupljanja komunalnog otpada u svim jedinicama lokalne samouprave, u skladu s načelima održivog razvoja, kružnog gospodarstva, zaštite okoliša, gospodarenja otpadom i zaštitom javnog interesa.

Svrha sustava sakupljanja komunalnog otpada je osiguranje mogućnosti korištenja javne usluge prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada te poticanje proizvođača otpada i posjednika otpada da odvojeno predaju otpad kako bi se smanjila količina miješanog komunalnog otpada koji nastaje, smanjio udio biorazgradivog komunalnog otpada u nastalom miješanom komunalnom otpadu, povećale količine i time ispunila obveza Republike Hrvatske da osigura odvojeno sakupljanje i recikliranje otpadnog papira, otpadnog metala, otpadne plastike i otpadnog stakla, uključujući i otpad koji se svrstava u posebne kategorije

otpada, a čije gospodarenje je uređeno posebnim propisima, te time smanjila količina otpada koji se zbrinjava odlaganjem.

Nadalje, Uredbom se propisuje sadržaj odluke o načinu pružanja javne usluge, način gospodarenja komunalnim otpadom u vezi s javnom uslugom prikupljanja miješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada te odvojenog prikupljanja otpadnog papira, metala, stakla, plastike, tekstila, problematičnog otpada i krupnog (glomaznog) otpada, prostorni razmještaj reciklažnih dvorišta, način izračuna granične količine miješanog komunalnog otpada za određena razdoblja, način i uvjeti određivanja i obračuna naknade za gradnju građevina za gospodarenje komunalnim otpadom i način obračuna poticajne naknade za smanjenje količine miješanog komunalnog otpada.

Uvođenje naknade za javnu uslugu prikupljanja komunalnog otpada koja je propisana Zakonom o održivom gospodarenju otpadom temelji se na količini predanog miješanog ili biorazgradivog komunalnog otpada, a cilj joj je sprječavanje nastajanja otpada, smanjenja odlaganja otpada, povećanja odvojenog sakupljanja i recikliranja ili oporabe otpada sukladno Planu gospodarenja otpadom Republike Hrvatske za razdoblje 2017. – 2022. godine koji je Vlada Republike Hrvatske donijela 5. siječnja 2017.

Davatelj usluge dužan je korisniku usluge obračunavati cijenu javne usluge razmjerno količini predanog otpada, pri čemu je kriterij količine masa predanog otpada ili volumen spremnika i broj pražnjenja spremnika. Osim navedenoga, davatelj usluge dužan je u cijenu uključiti i troškove nabave i održavanja opreme za prikupljanje otpada te prijevoza i obrade otpada.

Planom gospodarenja otpadom Republike Hrvatske za razdoblje od 2017. do 2022. godine utvrđenim Odlukom (»Narodne novine«, br. 3/17.) određeni su ciljevi u gospodarenju otpadom, i to povećanje količine odvojenog sakupljanja i recikliranja otpada te smanjenje količine otpada koji se odlaže. Prema Zakonu o održivom gospodarenju otpadom, cilj koji Republika Hrvatska mora postići je do 2020. godine osigurati pripremu za ponovnu uporabu i recikliranje otpadnog papira, metala, plastike i stakla u minimalnom udjelu od 50 % mase otpada. Jedna od mjera za postizanje ovih ciljeva je uvođenje naplate prikupljanja i obrade miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada po količini, a što je propisano Zakonom o održivom gospodarenju otpadom i Uredbom o gospodarenju komunalnim otpadom. Provedbom Uredbe u idućem razdoblju do 2020. godine očekuje se da će biti osigurana mogućnost odvajanja otpada kod samih korisnika usluge radi povećanja odvojenog sakupljanja i recikliranja otpada te smanjenja odlaganja otpada na odlagališta.

S tim u vezi, a kako bi se ostvario zadani cilj sprječavanja nastanka otpada, potrebno je provoditi permanentnu edukaciju i informiranje građana.

#### 5.7.4.3. Vodne usluge

Pružanje vodnih usluga – javne vodoopskrbe i javne odvodnje u Republici Hrvatskoj obavlja se temeljem odredbi Zakona o vodama (»Narodne novine«, br. 153/09., 130/11., 56/13. i 14/14.). Sukladno odredbama članaka 196. i 202. predmetnog Zakona, djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje obavljaju se kao javna služba i od interesa su za jedinice lokalne samouprave koje su dužne osigurati obavljanje djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje na svome području, a njih obavljaju javni isporučitelji vodne usluge. Vodne usluge se pružaju

pod nediskriminacijskim i socijalno prihvatljivim uvjetima, a djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje obavljaju se učinkovito, ekonomično i svrhovito, na način da se osigura njihov održivi razvitak i stalno povećanje kakvoće vodnih usluga.

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

Cijene vodnih usluga određuju se prema načelima punoga povrata troškova kako je utvrđeno Zakonom o financiranju vodnoga gospodarstva (»Narodne novine«, br. 153/09., 90/11., 56/13. i 120/16.), socijalne prihvatljivosti cijene vode i zaštite od monopola.

Najniža cijena vodnih usluga i vrsta troškova koje cijena vodnih usluga pokriva propisana je Uredbom o najnižoj osnovnoj cijeni vodnih usluga i vrsti troškova koje cijena vodnih usluga pokriva (»Narodne novine«, br. 112/10.). Najniža osnovna cijena vodnih usluga sastoji se od fiksnog i varijabilnog dijela. Fiksni dio najniže osnovne cijene vodnih usluga služi pokriću troškova koji ne ovise o količini isporučenih vodnih usluga, a nastaju kao posljedica priključenja nekretnine na komunalne vodne građevine i obračunava se mjesečno. Varijabilni dio najniže osnovne cijene vodnih usluga ovisi o količini isporučenih vodnih usluga i obračunava se u  $\text{kn/m}^3$ .

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

Cijena vodnih usluga, zbog socijalnih razloga, dugo nije bila realna; prihodi od pružanja vodnih usluga nisu pokrivali troškove nastale poslovanjem i mnogi su isporučitelji poslovali s gubitkom. Poštujući načelo punog pokrivanja troškova propisano člankom 9. Direktive 2000/60/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2000. o uspostavi okvira za djelovanje Zajednice u području vodne politike (Službeni list L 327) (Okvirna direktiva o vodama), a koje je preneseno u Zakon o vodama, mnogi su isporučitelji povisili cijenu vodnih usluga koje pružaju. Da bi se prilagodilo zahtjevnoj ekonomskoj situaciji, Vlada Republike Hrvatske je od 1. ožujka 2012. godine smanjila porez na dodanu vrijednost na sve vodne usluge s 23 % na 13 %.

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

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

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

Za razdoblje 2017. do 2020. planirano je sljedeće:

- donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o vodama
- donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o financiranju vodnoga gospodarstva
- donošenje Zakona o vodnim uslugama.

Zakonom o vodnim uslugama uredit će se institucionalni okvir za pružanje vodnih usluga, cijenu vodnih usluga, osnivanje i održivo poslovanje javnih isporučitelja vodnih usluga, djelovanje regulatora vodnih usluga te druga pitanja povezana s pružanjem vodnih usluga, a osigurat će se provedba dijela obveza iz Ugovora o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji (Ugovor o pristupanju) utvrđenih Prilogom V. poglavljem IV. »Kakvoća voda«:

- poboljšanje standarda pružanja vodnih usluga u smislu veće ekonomičnosti i učinkovitosti pružanja usluga te omogućavanje veće apsorpcije sredstava iz EU fondova – ispunjenje zahtjeva iz Plana provedbe vodno-komunalnih direktiva (do 2023. godine uložiti 3,7 mlrd. eura sukladno obvezama iz Ugovora o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji)
- jačanje uloge Vijeća za vodne usluge kao neovisnog regulatora vodnih usluga, a sve radi osiguranja zakonitosti u području određivanja cijena vodnih usluga, kao i naknade za razvoj.

#### 5.7.5. Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture

Prava putnika za usluge autobusnog prijevoza uređena su Zakonom o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (»Narodne novine«, br. 127/13.) (u daljnjem tekstu: Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011). Konkretno, navedenom Uredbom (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u prijevozu autobusima i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (daljnjem tekstu: Uredba (EU) br. 181/2011) (Službeni list L 55) propisuje se ostvarivanje zaštite prava putnika u prijevozu autobusima na linijama u Republici Hrvatskoj kod kojih se mjesto polaska i mjesto odredišta nalaze unutar Europske unije i kod kojih put iznosi 250 kilometara ili više.

Republika Hrvatska je, kao i određeni broj drugih država članica, prihvatila dozvoljene iznimke od primjene navedene Uredbe. Slijedom toga, odredbama Zakona o provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011, u članku 2. stavku 4. propisuje se da se do 1. ožujka 2017. na unutarnji linijski



prijevoz putnika u Republici Hrvatskoj primjenjuju samo odredbe članka 4. stavka 2., članka 9., članka 10. stavka 1., članka 16. stavka 1. alineje (b), članka 17. stavaka 1. i 2. te članaka 24. do 28. Uredbe (EU) br. 181/2011. Sukladno provedbi Uredbe (EU) br. 181/2011, člankom 2. stavkom 5. propisuje se da se do 1. ožujka 2017. odredbe navedene Uredbe neće primjenjivati ni na međunarodni linijski prijevoz putnika u slučajevima kada se barem jedno od stajališta uključenih u red vožnje nalazi izvan područja Europske unije.

Putnik koji smatra kako su mu povrijeđena prava dužan je svoj prigovor (pritužbu) u vezi s kršenjem odredbi Uredbe (EU) br. 181/2011 u roku od 90 dana od dana kada je linijski prijevoz bio obavljen prvo dostaviti prijevozniku (podaci se mogu pronaći na voznoj karti). Prijevoznik je potom dužan u roku od 30 dana od primitka prigovora putnika obavijestiti je li njegov prigovor usvojen, odbijen ili se još uvijek nalazi na razmatranju. Vrijeme za davanje konačnog odgovora je 90 dana od dana predaje. Samo u slučajevima kada prijevoznik prigovor putnika nije riješio na prethodno opisan način (što je utvrđeno člankom 27. Uredbe (EU) br. 181/2011) ili ako putnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor riješen, putnik ima pravo prigovor izjaviti Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture kao provedbenom tijelu u Republici Hrvatskoj koje će bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana dostave prigovora u pisanom obliku izvijestiti putnika o utvrđenom činjeničnom stanju i mjerama koje je povodom prigovora poduzelo. Ako putnik ni tada nije zadovoljan poduzetim mjerama ili nije u propisanom roku izviješten o poduzetim mjerama, može tužbom pred nadležnim upravnim sudom pokrenuti upravni spor.

Također, inspekcija cestovnog prometa Uprave prometne inspekcije Ministarstva mora, prometa i infrastrukture postupa sukladno zaprimljenim predstavkama putnika i utvrđuje je li od strane prijevoznika ili autobusnih kolodvora bilo postupanja suprotno Zakonu o prijevozu u cestovnom prometu (»Narodne novine«, br. 82/13.), a policijski službenici Ministarstva unutarnjih poslova postupaju sukladno zaprimljenim predstavkama putnika i utvrđuju je li bilo postupanja suprotno Zakonu o sigurnosti prometa na cestama (»Narodne novine«, br. 67/08., 48/10., 74/11., 80/13., 158/13., 92/14. i 64/15.).

Europska komisija proteklih je godina provodila kampanje na razini Europske unije kojima je cilj bio upoznati putnike s njihovim pravima u korištenju usluga autobusnog prijevoza, slijedom čega su izrađene specijalizirane mrežne stranice, letci, plakati te objavljivani opći i posebni podaci, kao i informacije o načinu ostvarivanja prava putnika u svim državama članicama.

#### 5.7.6. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

##### 5.7.6.1. Usluge elektroničkih komunikacija

Područje elektroničkih komunikacija u samom je vrhu najdinamičnijih hrvatskih tržišta, s raznovrsnim uslugama koje učestalo koristi gotovo svaki građanin u Republici Hrvatskoj. U Republici Hrvatskoj postoji više od 4,3 milijuna korisnika mreža pokretnih komunikacija, oko 1,4 milijuna telefonskih priključaka u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, gotovo 4,5 milijuna priključaka širokopojasnog pristupa internetu u objema vrstama mreže te više od 800 tisuća kućanstava koja televizijske programe prate putem kabelskih mreža, digitalno ili preko satelita. U Republici Hrvatskoj ne postoji tržište usluga s većom korisničkom, tj. potrošačkom bazom od elektroničkih komunikacija, a dinamika promjena na tržištu, od novih proizvoda do

tehnološkog napretka, također predstavlja izazov u ostvarivanju zaštite prava korisnika. Osim toga, korisnici elektroničkih komunikacija često su bolje upoznati sa zaštitom svojih prava kao potrošači nego na ostalim mrežnim tržištima usluga. Isto tako, s obzirom na samu prirodu usluge, sve propuste operatora korisnik će lako uočiti. Važeći zakonski okvir optimalno je postavljen, usuglašen s pravnom stečevinom Europske unije te omogućuje zadovoljavajuću zaštitu ovako velikog broja potrošača.

Prava krajnjih korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga na žalbe zbog nezadovoljstva pruženom uslugom uređena su Zakonom o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.) kao izvansudski postupak u tri stupnja. Ako je korisnik nezadovoljan iznosom računa, kakvoćom pružene usluge, uslugom ili povredom odredaba pretplatničkog ugovora, mora podnijeti pisani prigovor svojem operatoru u propisanom roku od 30 dana. Ako odgovor operatora nije zadovoljio korisnika, korisnik može nastaviti sa žalbom i uložiti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za zaštitu korisnika pri operatoru. U slučaju nezadovoljstva odgovorom povjerenstva, korisnik ima mogućnost pokrenuti spor pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u kojem će se ispitati sve dostupne činjenice i donijeti obvezujuća odluka. Protiv odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti moguće je pokrenuti upravni spor. Rješavanje sporova smatra se korektivnim aspektom regulatornog djelovanja.

Tijekom razdoblja provedbe ovog Nacionalnog programa Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti fokusirat će se na prevenciju i pojedinačno rješavanje izazova na tržištu. Temeljem pokrenutih sporova, kao i ostalih podnesaka građana te zapažanja udruga za zaštitu potrošača obaviti će se interne analize stanja zaštite korisnika i planirati rješavanje uočenih problema. Posebna pozornost bit će posvećena informiranju potrošača jer je iskustvo pokazalo da je najbolja zaštita dobra informiranost o vlastitim pravima i obvezama trgovca. Informiranje će se obavljati svim raspoloživim kanalima: putem tiska i elektroničkih medija, stranice na Facebooku i mrežne stranice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, a putem odgovora na upite postavljene elektroničkom poštom, aplikacijom »Pitajte nas« ili pismenom, kao i telefonskim putem.

Korektivne aktivnosti:

- rješavanje sporova
- inspeksijski nadzori i prekršajni postupci

Preventivne aktivnosti:

- informiranje korisnika (potrošača)
- kontrola Općih uvjeta poslovanja (OUP), cjenika i posebnih uvjeta korištenja
- analiza stanja i izmjene sektorskih propisa
- edukacija korisnika
- internetske aplikacije za potrošače (služe za informiranje ili edukaciju)

#### 5.7.6.2. Poštanske usluge

Tržište poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o poštanskim uslugama (»Narodne novine«, br. 144/12., 153/13. i 78/15.), a koje je u potpunosti liberalizirano i dio je jedinstvenog tržišta poštanskih usluga Europske unije.

Uloga i značaj poštanskih usluga, odnosno tržišta poštanskih usluga na globalnom komunikacijskom tržištu značajno se promijenila u proteklom razdoblju, iako su poštanske usluge i dalje ostale vrlo važan čimbenik koji utječe na gospodarski razvoj. Liberalizacija je dovela do dinamičnih promjena na tržištu, što je utjecalo i na pružanje poštanskih usluga, dodatno usklađivanje normativnog okvira i posebnog nadzora nad poslovanjem davatelja univerzalne usluge, osobito o pitanjima kakvoće pružanja univerzalne usluge, obveze računovodstvenog razdvajanja te pristupa poštanskoj mreži.

Velik naglasak stavljen je na zaštitu prava korisnika poštanskih usluga tako da je to postao prioritet regulacije tržišta i zadaća regulatornog tijela koje, među ostalim, promiče interese korisnika i osigurava visoku razinu zaštite korisnika u odnosima s davateljima usluga. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti provodi zaštitu korisnika kroz korektivne i preventivne mjere. Naglasak je na podizanju razine educiranosti i informiranosti korisnika, i o njihovim pravima i obvezama i o uvjetima i načinima korištenja usluge, što je vrlo bitno s obzirom na sve veći izbor koji pruža otvoreno tržište. Postupak zaštite prava korisnika poštanskih usluga je trostupanjski postupak propisan odredbama Zakona o poštanskim uslugama. Tako korisnik nezadovoljan obavljenom ugovorenim uslugom prvo može podnijeti pisani prigovor davatelju usluge. Ako korisnik nije zadovoljan pisanim odgovorom davatelja, ima pravo podnijeti pritužbu odnosno reklamaciju povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju usluge. Nakon zaprimljenog odgovora povjerenstva, a ako nije zadovoljan s odgovorom, korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti koja spor rješava donošenjem izvršne odluke protiv koje se ne može izjaviti žalba, već samo pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom. Postupak rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga u cijelosti je usklađen s postupkom rješavanja prigovora korisnika u području elektroničkih komunikacija. Osim navedenog rješavanja prigovora i sporova, u korektivne mjere spadaju inspekcijski nadzori i pokretanje prekršajnih postupaka, usklađivanje općih uvjeta poslovanja davatelja poštanskih usluga na način da Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti može izravno mijenjati i ukidati odredbe koje su u suprotnosti s mjerodavnim propisima i slično.

Međutim, sve veći značaj preuzimaju preventivne aktivnosti, najviše kroz informiranje i edukaciju krajnjih korisnika, zatim kontrolu općih uvjeta davatelja usluga, davanje stručnih mišljenja i objašnjenja propisa, odgovora na upite, analizu tržišta, suradnju s udrugama za zaštitu potrošača i slično.

#### 5.7.6.3. Prava putnika u željezničkom prometu

Temeljem odredbi Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (»Narodne novine«, br. 71/14.) u nadležnosti Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti su poslovi zaštite prava putnika u željezničkom prijevozu kroz provedbu Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (Službeni list L 315) (u daljnjem tekstu: Uredba (EZ) br. 1371/2007).

Postupanje po službenoj dužnosti u zaštiti prava putnika i rješavanje po prigovoru putnika protiv odluke željezničkih prijevoznika te obavljanje inspekcijskog nadzora u području zaštite prava putnika osnovne su nadležnosti Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.

Putnik može željezničkom prijevozniku podnijeti pisani prigovor radi zaštite svojih prava koja su propisana Uredbom (EZ) br. 1371/2007, Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga, općim uvjetima ugovora o prijevozu putnika, zakonom kojim je uređeno područje željezničkog prometa i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika. Nakon što putnik iscrpi sve postupke kod željezničkog prijevoznika, ima pravo na pravnu zaštitu kod Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti sporove rješava donošenjem odluke na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, svojeg savjetodavnog tijela osnovanog u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Protiv odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u sporovima putnika i prijevoznika nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

Radi podizanja razine informiranja putnika o pravima i obvezama u željezničkom prijevozu, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti nastaviti će s aktivnostima koje zahtijevaju poseban angažman stručnjaka i određena financijska sredstva. Kroz navedeno razdoblje Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti još će aktivnije nastaviti raditi na:

- promicanju zaštite prava i obveza putnika u željezničkom prijevozu kroz sudjelovanje u radijskim i televizijskim emisijama
- provođenju inspeksijskog nadzora nad željezničkim putničkim prijevoznikom i upraviteljem kolodvora sa svrhom podizanja razine kvalitete pružanja informacija prije putovanja i usluga tijekom putovanja
- održavanju koordinacijskih sastanaka sa željezničkim putničkim prijevoznikom i upraviteljem kolodvora gdje će poticati zajednički rad na otklanjanju prepreka kod organizacije željezničkog putničkog prijevoza
- suradnji s udrugama za zaštitu osoba s invaliditetom i na promicanju kvalitete prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti
- održavanju konzultacija s krajnjim korisnicima željezničkog prijevoza, svake dvije godine, a analizom prikupljenih podataka iz ankete HAKOM dobiva saznanja o potrebama i zadovoljstvu putnika, temeljem čega se planiraju dodatne aktivnosti.

Godine 2018. izradit će se druga brošura o pravima i obvezama putnika, osvježena novim sadržajem, a što će se nastaviti svake dvije godine kako bi se na jasan i razumljiv način obavještavalo putnike o pravima i obvezama prije i tijekom putovanja.

#### 5.7.7. Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo u predstojećem razdoblju, a sukladno odredbama Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu (»Narodne novine«, br. 132/98., 63/08., 134/09. i 94/13.) nastaviti će provoditi mirno rješavanje sporova povodom prigovora putnika u slučaju uskraćivanja ukrcaja, otkaza ili dužeg kašnjenja leta, kao i putnika s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću te nadzor nad zračnim prijevoznicima i zračnim lukama radi utvrđivanja udovoljavanja odredbama Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (Službeni list L 46) te Uredbe (EZ) br. 1107/2006

Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (Službeni list L 204).

#### 5.7.8. Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA)

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA) samostalno i u suradnji s drugim institucijama provodi niz aktivnosti vezanih uz zaštitu potrošača u okviru svoje nadležnosti. HANFA je uključena u rad Operativne radne grupe za praćenje mjera i aktivnosti definiranih Akcijskim planom za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača te Povjerenstva za financijske usluge unutar Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Također sudjeluje i u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

HANFA će u razdoblju od 2017. do 2020. nastaviti s aktivnostima koje su posredno i neposredno usmjerene na zaštitu potrošača, a poseban naglasak stavit će na praćenje i nadzor nad primjenom regulative u poslovanju svojih subjekata nadzora, pa tako i u onom segmentu koji se odnosi na zaštitu potrošača. U tom dijelu HANFA je angažirana preko sudjelovanja u izradi zakona iz svoje nadležnosti te donošenjem podzakonskih akata, pri čemu se i jedno i drugo odnosi na implementaciju europskih propisa i poboljšanje postojećih zakonskih rješenja. HANFA kao članica Europskog nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržište kapitala (ESMA, engl. *European Securities and Markets Authority*) i Europskog nadzornog tijela za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA, engl. *European Insurance and Occupational Pensions Authority*) sudjeluje u usvajanju smjernica i preporuka koje, među ostalim, uređuju pitanja zaštite i informiranja korisnika financijskih usluga. HANFA odlučuje i o primjeni spomenutih smjernica i preporuka te će za one smjernice i preporuke koje odluči primjenjivati, prilikom provođenja nadzora provjeravati pridržavaju li se subjekti nadzora navedenih smjernica i preporuka.

HANFA zaprima i obrađuje pritužbe potrošača vezane uz odredbe zakona koje primjenjuje u radu te koristi predstavke potrošača za potrebe svojih nadzornih aktivnosti.

Na mrežnoj stranici HANFA-e dostupni su registri svih subjekata nadzora HANFA-e koji se redovito ažuriraju, a HANFA će nastaviti i s praksom izrade i objave edukativnih tekstova, raznih izvješća i publikacija i ostalih važnih informacija (npr. upozorenja) vezanih uz zaštitu potrošača odnosno korisnika financijskih usluga. Također, HANFA sudjeluje u radu okruglih stolova, konferencija, seminara i drugih događaja vezanih uz svoju nadležnost, a na kojima se tematizira i zaštita potrošača. U svim navedenim aktivnostima HANFA stavlja poseban naglasak na razvijanje svijesti o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskim uslugama te važnosti posjedovanja svih relevantnih informacija prije donošenja informirane odluke o ulaganju.

HANFA svoje edukativne aktivnosti planira na godišnjoj razini, no prema potrebi, a ovisno o situaciji na tržištu financijskih usluga te donošenju i primjeni novih propisa, HANFA će pokrenuti i dodatne edukativne aktivnosti radi informiranja javnosti i podizanja razine financijske pismenosti. Navedeno uključuje mogućnost provođenja edukativne kampanje (kao što su one koje je HANFA provodila od 2015. do 2017., a koje su bile usmjerene na podizanje svijesti o rizicima korištenja određenih financijskih proizvoda), izradu edukativnih materijala i

prisutnost u medijima u vezi s temama koje su relevantne za financijsku pismenost i zaštitu potrošača odnosno korisnika financijskih usluga.

HANFA će također nastaviti sa suradnjom sa studentima, studentskim udrugama i učenicima srednjih škola na području financijskog opismenjavanja koje posredno dovodi do jačanja zaštite potrošača. Ta suradnja očituje se kroz održavanje tematskih predavanja i prezentacija, organizaciju studijskih posjeta HANFA-i te studentskih debata. HANFA također poziva na suradnju i druge dionike kao što su udruge za zaštitu potrošača.

S obzirom na interdisciplinarnost tematike zaštite potrošača, HANFA posebnu važnost pridaje međuinstitucionalnoj suradnji, i s drugim državnim institucijama i s ostalim dionicima relevantnim za ovu temu (predstavnicima industrije, nevladine udruge, mediji).

#### 5.7.9. Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA)

Sukladno članku 24. Zakona o zaštiti potrošača, javnim uslugama smatraju se, među ostalim, i neke od energetske djelatnosti, i to: distribucija električne energije, distribucija prirodnog plina, distribucija toplinske energije, opskrba plinom u javnoj usluzi te opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi.

Hrvatska energetska regulatorna agencija (u daljnjem tekstu: HERA) je na temelju pozitivnih propisa odnosno Zakona o energiji (»Narodne novine«, br. 120/12., 14/14. i 102/15.), Zakona o regulaciji energetske djelatnosti (»Narodne novine«, br. 120/12.), Zakona o tržištu plina (»Narodne novine«, br. 28/13. i 14/14.), Zakona o tržištu električne energije (»Narodne novine«, br. 22/13. i 102/15.) i Zakona o tržištu toplinske energije (»Narodne novine«, br. 80/13., 14/14. i 95/15.), kao i ostalih propisa kojima se uređuje obavljanje energetske djelatnosti, dužna štiti interese krajnjih kupaca energije.

Također, HERA je u uspostavi i provođenju sustava regulacije energetske djelatnosti koje se obavljaju kao javne usluge dužna primjenjivati mjere za zaštitu prava potrošača sukladno posebnim zakonima, a posredstvom savjetodavnih tijela u kojima sudjeluju i predstavnici udruge potrošača.

HERA je dužna obavljati svoju djelatnost tako da energetska tržišta djeluju na objektivan, razvidan i nepristran način, a pritom vodeći računa o interesima energetske subjekata i kupaca. HERA donosi opće akte kojima se uređuje obavljanje energetske djelatnosti, donosi metodologije i cijene za obavljanje javnih usluga te je kroz te aktivnosti usmjerena na jačanje zaštite potrošača korisnika tih javnih usluga.

Vezano za obavljanje djelatnosti opskrbe električnom energijom i plinom na tržišnim osnovama, HERA donosi ili daje suglasnost za opće akte kojima se uređuje promjena opskrbljivača, kao temeljnog instrumenta osiguranja učinkovitog tržišnog natjecanja na maloprodajnom tržištu električne energije i plina. Također, HERA aktivno prati provođenje promjene opskrbljivača te postupka po prigovorima uključenih strana.

U okviru svoje djelatnosti rješava sporove u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti, a posebno u vezi s odbijanjem priključka na prijenosnu mrežu / transportni sustav, uvjeta priključenja te naknade za priključenje za korištenje elektroenergetske prijenosne i distribucijske mreže, transportnog i distribucijskog plinskog sustava te distribucijskog toplinskog sustava.

Jednako tako, HERA-in Savjet za regulatorne poslove i zaštitu potrošača je savjetodavno i stručno tijelo, a daje mišljenje na prijedloge propisa i metodologija koje donosi HERA, sudjeluje u davanju mišljenja HERA-i o nacrtima propisa i drugih javnih politika relevantnih za energetske sektor, prati provedbu propisa i metodologija koje donosi HERA te predlaže promjenu i daje mišljenja Upravnom vijeću HERA-e o razmotrenim pitanjima od značaja za energetske sektor, koja obuhvaćaju i zaštitu potrošača.

U ostvarivanju svojih zadaća HERA postupa na temelju zahtjeva Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja, udruga za zaštitu potrošača, Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta te pojedinačnih zahtjeva potrošača.

Slijedom svega navedenog, sukladno odredbama pozitivnih propisa, a imajući u vidu zadaće HERA-e u ostvarivanju zaštite potrošača, HERA u razdoblju od 2017. do 2020. predviđa sljedeće značajnije aktivnosti na području zaštite potrošača:

- ostvarivanje zaštite potrošača kroz donošenje općih akata kojima se uređuje obavljanje tržišnih i reguliranih energetske djelatnosti te kroz implementaciju odredbi hrvatskog i europskog zakonodavstva koji se odnose na zaštitu potrošača u energetske sektoru Republike Hrvatske
- ostvarivanje zaštite potrošača kroz obavljanje funkcije nadzora i analize energetske sektora, jačanje razvidnosti u poslovanju energetske subjekata, a koje se odnose na sigurnost i pouzdanost opskrbe energijom, promoviranje učinkovitog i razvidnog tržišnog natjecanja u svim energetske sektorima na dobrobit krajnjih potrošača energije te provođenje obvezujućih odluka u području zaštite potrošača
- priprema promocijske materijala u sklopu edukacijsko-informativne kampanje za javnost kojima će se osvješćivati i educirati krajnji kupci energije za provođenje postupka promjene opskrbljivača energijom i drugih obveza i prava iz područja zaštite potrošača (objava letaka, lista za potrošače i drugih promocijske materijala)
- daljnje razvijanje i usavršavanje tarifnog kalkulatora za električnu energiju
- daljnje razvijanje i usavršavanje iPLIN-INFORMATOR-a za kupce plina iz kategorije KUĆANSTVO koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge, a koji je dostupan na mrežnoj stranici HERA-e
- rješavanje sporova u vezi s obavljanjem reguliranih energetske djelatnosti
- zaštita potrošača kroz Savjet za regulatorne poslove i zaštitu potrošača, kao savjetodavnog i stručnog tijela
- zaštita potrošača kroz suradnju s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, udrugama za zaštitu potrošača, Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta te ostalim institucijama.

#### 5.7.10. Hrvatska narodna banka (HNB)

Hrvatska narodna banka će i u idućem razdoblju nastaviti s dosadašnjim radom na unaprjeđenju postojeće regulative i usuglašavanju nacionalnih propisa s direktivama Europske unije radi jačanja razine zaštite potrošača. U okviru svojih redovitih aktivnosti praćenja i nadzora nad primjenom važeće regulative u poslovanju kreditnih institucija, poseban naglasak stavit će se i na nadzor nad izvršenjem obveza iz dijela regulative koja se odnosi na unaprjeđenje

transparentnosti poslovanja kreditnih institucija i nadzora nad izvršenjem obveza iz dijela regulative koja se odnosi na zaštitu potrošača odnosno zaštitu klijenata kreditnih institucija.

Ovisno o utvrđenom stanju i informacijama dobivenim od potrošača, definirat će se daljnji prioriteti i način budućeg djelovanja Hrvatske narodne banke kako bi se unaprijedilo postojeće stanje, potaknuo razvoj dobrih praksi i dinamizirala konkurencija među pružateljima bankovnih i financijskih usluga.

U tom kontekstu Hrvatska narodna banka u idućem razdoblju planira, u suradnji s ostalim dionicima, intenzivirati aktivnosti usmjerene na financijsku edukaciju i unaprjeđenje razine financijske pismenosti potrošača – korisnika bankovnih i financijskih usluga.

#### 5.7.11. Poslovna zajednica

##### 5.7.11.1. Hrvatska gospodarska komora

Hrvatska gospodarska komora u razdoblju od 2017. do 2020. godine u području zaštite potrošača planira sljedeće aktivnosti:

###### – Podizanje javne svijesti

Hrvatska gospodarska komora kao jedan od nositelja provedbe zaštite potrošača kontinuirano informira i educira svoje članice o nužnosti zaštite potrošača važne civilizacijske stečevine i simbola demokratskog društva.

Tako se tvrtke, članice Hrvatske gospodarske komore prvenstveno informiraju o novim prijedlozima, ali i zakonskim rješenjima iz područja zaštite potrošača, a sve s ciljem pomoći u njihovoj implementaciji u poslovanje tvrtki. Naglašena je i važnosti edukacije tvrtki, kao i zaposlenika komorskog sustava iz područja zaštite potrošača koja se provodi u suradnji s resornim ministarstvima, a radi povećanja informiranosti te nuđenja konkretnih rješenja članicama Hrvatske gospodarske komore.

###### – Sigurnost hrane i kakvoća hrane

Hrvatska gospodarska komora će kontinuirano provoditi niz aktivnosti koje podižu razinu informiranosti tvrtki i potrošača, kako bi se osigurala sljedivost i sigurnost hrane i kakvoće hrane u cjelokupnom prehrambenom lancu, sukladno pravnoj stečevini Europske unije iz područja sigurnosti hrane i kakvoće hrane koju je Hrvatska preuzela, a čime se osigurava potrošačima sljedivost i zdravstveno ispravna hrana u cijelom lancu od polja do stola.

###### – Trgovina

Glavna i primarna funkcija trgovine uključuje opskrbu stanovništva odgovarajućim proizvodima/uslugama, uvažavajući potrošače odnosno njihove potrebe, nastojeći se rukovoditi načelima politike zaštite potrošača. Hrvatska gospodarska komora kroz kontinuiranu suradnju s resornim ministarstvima nastoji pridonijeti boljim uvjetima za obavljanje djelatnosti trgovine, kao i višoj razini zaštite potrošača.

###### – Promet nekretninama

Hrvatska gospodarska komora ima aktivnu ulogu koju i dalje planira ostvarivati na području posredovanja u poslovanju nekretnina kroz javnu ovlast provođenja stručnog ispita za agente posredovanja u prometu nekretnina, vođenja Imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina te provođenjem edukacije za agenta posredovanja u prometu nekretnina, čime se podiže razina kvalitete rada agenata, što izravno utječe na zaštitu interesa potrošača.



Osobito je važno naglasiti da su Imenik i Registar javni, dostupni na internetu, na mrežnim stranicama Hrvatske gospodarske komore, u koje svatko ima pravo uvida te se na taj način omogućava potrošačima dobivanje kvalitetnije usluge i veća pravna sigurnost, a posrednicima u prometu nekretnina stjecanje ugleda i utemeljenosti koji će utjecati i na povećanje opsega njihova posla, a time i prihoda.

#### – Financijske usluge

Hrvatska gospodarska komora će, kao i do sada, samostalno i/ili u suradnji s ključnim dionicima u provedbi financijskog obrazovanja u Republici Hrvatskoj (Ministarstvo financija, Hrvatska narodna banka, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Grad Zagreb, druga ministarstva, lokalna samouprava, fakulteti i druge institucije) te članicama strukovnih udruženja provoditi odgovarajuće aktivnosti usmjerene zaštiti potrošača financijskih usluga. Aktivnosti će prvenstveno biti usmjerene podizanju razine financijske pismenosti potrošača i poslovnih subjekata (posebice malih i srednjih poduzetnika), koristeći komparativne prednosti Hrvatske gospodarske komore: mrežu županijskih komora u 20 gradova kako bi se omogućila financijska edukacija u svim dijelovima Hrvatske, a s obzirom na to da su članice Hrvatske gospodarske komore i financijske institucije, kroz edukacije će se obuhvatiti sve vrste financijskih usluga.

Temeljem Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine, Hrvatska gospodarska komora će svake godine sudjelovati u izradi Akcijskog plana unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača za pojedinu godinu u kojem će se detaljno planirati aktivnosti Hrvatske gospodarske komore u području financijske pismenosti potrošača i poslovnih subjekata za svaku pojedinu godinu (edukacije za učenike srednjih škola i studente, obilježavanje Svjetskog dana investicijskih fondova, obilježavanje Europskog tjedna novca i Svjetskog tjedna novca, izrada edukativno-informativnih materijala, odgovori na upite, suradnja s medijima i dr.)

#### – Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u svom je radu nezavisan i samostalan. Postupak je besplatan, s obzirom na to da stranke nemaju obvezu plaćanja pristojbi za podnošenje prijave, izradu prvostupanjskih i drugostupanjskih odluka, podnošenje žalbe, kao ni podmirivanje troškova prethodnog postupka mirenja. Uvođenjem postupka mirenja kao prve faze postupka strankama je omogućeno da ostvare svoj imovinskopravni zahtjev, kroz zaključenje nagodbe koja je od 2005. godine temeljem Ovršnog zakona («Narodne novine», br. 112/12., 25/13., 93/14., 55/16. – Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 73/17.) ovršna isprava. Ako stranke ne postignu mirno rješenje spora, Sud je ovlašten presudom odlučiti o odgovornosti prijavljenog trgovca i tako riješiti spor između potrošača i trgovca u puno kraćem vremenu nego kroz redovni sudski postupak.

O sporu odlučuje kolektivno tijelo, a sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori («Narodne novine», br. 66/06., 114/06. – Ispravak, 129/07., 8/08. – Ispravak i 74/15.) i Zakonu o zaštiti potrošača, u vijećima je zajamčena jednakopravna zastupljenost sudaca predstavnika potrošača, sudaca predstavnika trgovaca te nezavisnih pravnih stručnjaka.

Djelovanje Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori je decentralizirano, odnosno Pravilnikom o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori omogućeno je provođenje prethodnog postupka mirenja i održavanje rasprava u sjedištu županijskih komora, kada su za to ispunjeni propisani uvjeti.

Kako bi se postigao viši stupanj djelotvornosti, ubrzanje postupka, ušteda troškova te lakši pristup stranaka, u idućem razdoblju osigurat će se uvjeti za provođenje postupka elektroničkim putem.

I nadalje će se promicati dostupnost sudske prakse objavom izbranih odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori na mrežnoj stranici Hrvatske gospodarske komore. Uvid u sudsku praksu omogućit će se kroz distribuciju III. zbirke odluka Suda časti donesenih od 2012. do 2015. koja je objavljena u ožujku 2017. godine.

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori kontinuirano će odgovarati na pisane, telefonske i neposredne upite potrošača koji su vezani uz pokretanje postupka, a po potrebi organizirat će i prezentacije o svojem djelovanju.

U svrhu uspostavljanja kvalitetnijeg i ekonomičnijeg postupka te veće pravne sigurnosti stranaka u postupku, kao i usklađenja postupovnih odredbi s potrebama prakse i zakonodavnom regulativom, donijet će se novi Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

– Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori prvi je centar za mirenje, nezavisan je i samostalan, a osnovna djelatnost mu je organizacija provođenja postupaka mirenja i promocija mirenja kao alternativnog načina rješavanja sporova.

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.

Radi podizanja javne svijesti, kao i informiranja potrošača o prednostima alternativnog rješavanja načina rješavanja potrošačkih sporova, Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori kontinuirano će organizirati okrugle stolove o mirenju posvećene aktualnoj problematici, predavanja i informativne seminare vezane uz navedenu problematiku, a sudjeluje i na seminarima i konferencijama koje organiziraju domaće i strane institucije.

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i u idućem će razdoblju zaprimati prijedloge za pokretanje postupka mirenja koji se može provesti u svakoj županijskoj komori kako bi ovakav način rješavanja sporova bio dostupniji potrošačima.

Zahtjev za pokretanje postupka mirenja može se predati putem elektroničkog obrasca kako bi se ubrzao postupak, smanjili troškovi te olakšao pristup stranaka mirenju, a u idućem razdoblju osigurat će se i uvjeti za provođenje postupka elektroničkim putem.

Zaključno, Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori kroz svoje će aktivnosti sudjelovati u daljnjoj izgradnji i jačanju sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj.

#### 5.7.11.2. Hrvatska obrtnička komora

Hrvatska obrtnička komora kao jedan od zakonskih nositelja zaštite potrošača posebno odgovornom vidi svoju zadaću u provođenju politike zaštite potrošača u idućem

četverogodišnjem razdoblju obuhvaćenim ovim Nacionalnim programom, a posebno u dijelu koji se odnosi na alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

S obzirom na dosadašnje dugogodišnje iskustvo na području alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, Hrvatska obrtnička komora u idućem će razdoblju kontinuirano unaprjeđivati postojeći sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova pred svojim Sudom časti i Centrom za mirenje. Aktivnosti će biti usmjerene na uključivanje trgovaca članova Hrvatske obrtničke komore u jedinstveno europsko digitalno tržište usvajanjem potrebnih znanja i vještina, s posebnim naglaskom na dodatna znanja u području korištenja europskih i nacionalnih alata za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta (korištenje europske platforme i razvijanje vlastitog sustava za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta).

Hrvatska obrtnička komora će svoje aktivnosti na području zaštite potrošača provoditi u tri osnovna smjera:

- u smjeru provedbe Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te praćenja svih ostalih zakonodavnih aktivnosti s područja zaštite potrošača
- prema potrošačima o zaštiti čijih se prava brine kroz izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova kroz djelovanje svojeg Suda časti i Centra za mirenje
- prema obrtnicima, svojim članovima temeljem propisa kojima se utvrđuju obveze trgovaca u njihovu poslovanju, a imaju neposredan ili posredan utjecaj na prava potrošača i njihovu zaštitu. Osim kroz sudjelovanje u donošenju propisa vezanih za zaštitu potrošača, Hrvatska obrtnička komora nastavit će provoditi neposrednu zaštitu potrošača kroz rješavanje sporova pred svojim Sudom časti, kao nezavisnim i nepristranim tripartitnim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, osiguravajući tako provedbu javnog interesa na području zaštite potrošača.

Posrednu zaštitu potrošača Hrvatska obrtnička komora trajno provodi informiranjem, savjetovanjem i edukacijom svojih članova o pravima potrošača i njihovim obvezama kao trgovaca koje proizlaze iz mnogobrojnih propisa kojima se uređuju djelatnosti koje obrtnici obavljaju.

U dijelu edukacije trgovaca planira se, uz ostvarenje potrebnih preduvjeta, posebna pozornost posvetiti i edukaciji za poduzetništvo, kroz sustav strukovnog obrazovanja budućih poduzetnika u kojem Hrvatska obrtnička komora ima značajnu ulogu, kao i kroz majstorske ispite i ispite iz stručne osposobljenosti za djelatnosti vezanih obrta, a koji su potrebni radi osiguravanja sigurnosti i zaštite zdravlja potrošača, kao i podizanja svijesti o prednostima alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.

Za ostvarenje planiranih aktivnosti iz područja zaštite potrošača značajna prednost Hrvatske obrtničke komore sadržana je u dobroj teritorijalnoj pokrivenosti komorskog sustava kroz područne komore (20) i udruženja obrtnika (115) te dobroj komunikacijskoj povezanosti kroz jedinstveni informacijski sustav.

Hrvatska obrtnička komora u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta i Ministarstvom pravosuđa u razdoblju od 2017. do 2020. godine nastavit će s informiranjem, promocijom i edukacijom opće i profesionalne javnosti (potrošača, trgovaca, predstavnika državnih institucija, sudova, odvjetništva) organizacijom međunarodne konferencije pod

nazivom »Alternativno rješavanje sporova – suradnja uprave i pravosuđa s gospodarstvom«. Na konferencijama će se prezentirati aktualne novosti iz područja zaštite potrošača odnosno rješavanja potrošačkih sporova iz Europske unije, a posebno najsvremeniji trendovi u korištenju digitalnih alata u rješavanju potrošačkih sporova.

Također, Hrvatska obrtnička komora sudjelovat će u projektu koji se od 2017. do 2019. istodobno provodi u svim državama članicama Europske unije, a kojeg su nositelji BEUC (Europski ured za zaštitu potrošača), UEAPME (Europska udruga obrtnika, malih i srednjih poduzetnika) i EUROCHAMBERS (Udruženje europskih komora) pod nazivom »Trening za male i srednje poduzetnike iz prava potrošača u digitalno doba« sa sloganom *ConsumerLawReady*. Projekt predviđa izradu obrazovnih modula iz pet područja prema kojima će se provoditi edukacija trenera koji će iz tih područja educirati male i srednje trgovce radi njihova većeg uključivanja u prekograničnu e-trgovinu. Edukacija obuhvaća nacionalno i europsko zakonodavstvo iz sljedećih područja: marketing i zahtjevi za predugovorno informiranje, pravo na povrat robe kod ugovora sklopljenih na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, prava potrošača i garancije kod robe s greškom, nepoštena poslovna praksa i nepoštene ugovorne odredbe, alternativno rješavanje potrošačkih sporova i online rješavanje potrošačkih sporova.

– Sud časti Hrvatske obrtničke komore

Rješavanje potrošačkih sporova dugogodišnja je tradicija Suda časti Hrvatske obrtničke komore, koji od svog osnutka ima važnu ulogu u zaštiti ugleda hrvatskog obrta i zaštite prava potrošača.

Sud časti Hrvatske obrtničke komore ima ovlast izricanja zaštitne mjere zabrane obavljanja obrta, kao i prestanak obrta po sili zakona, što je iznimno važno za ocjenu efektivnosti djelovanja suda u odnosu na trgovce, članove Hrvatske obrtničke komore. Ove mjere pokazale su se u dosadašnjem postupanju Suda časti Hrvatske obrtničke komore vrlo učinkovitim u odnosu na trgovce obrtnike vezano uz sklapanje nagodbe, koje u ukupnom postotku meritorno riješenih predmeta čine značajnih 45 % u posljednjih 17 godina rada Suda na više od 1800 predmeta. U usporedbi s redovnim sudovima na kojima se postotak nagodbi kreće između 2 i 3 %, ovaj rezultat od 45 % Hrvatska obrtnička komora smatra iznimno vrijednim jer se tako potrošačima u Hrvatskoj omogućuje najkvalitetnije i najbrže rješenje njihova spora.

Za potrošače je posebno važno da su nagodbe sklopljene pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore i Centrom za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, temeljem Ovršnog zakona i Zakona o mirenju, ovršne isprave, te na taj način potrošač izbjegava dugotrajan i skup postupak pred redovnim sudom.

Posebno se ističe da Sud časti Hrvatske obrtničke komore, kao i Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori uz punu sektorsku (za obrtnike svih struka i dobrovoljne članove Hrvatske obrtničke komore) osigurava i iznimno široku teritorijalnu (geografsku) pokrivenost, čime je potrošačima lako dostupno sudjelovanje u postupku pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore ili Centrom za mirenje Hrvatske obrtničke komore, na području svih županija i Grada Zagreba, u uredima područnih obrtničkih komora te po potrebi čak i na području udruženja

obrtnika (na 115 lokacija u Hrvatskoj), ako se primjerice radi o udaljenijim mjestima kao što su otoci.

Na području svake županije (područne obrtničke komore) postoji imenovano tripartitno vijeće (nezavisni pravni stručnjak, trgovac obrtnik i predstavnik potrošača), čime se osigurava nepristranost u radu. Naglašava se da je u sklopu edukacije iz medijacije u okviru PHARE projekta iz svake područne obrtničke komore najmanje jedan zaposlenik završio trening za medijatora.

– Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori

Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori na dobrovoljnoj osnovi može rješavati i potrošačke sporove, uvažavajući specifičnost potrošačkih sporova i, u pravilu, različiti ekonomski status potrošača i trgovca obrtnika.

U razdoblju obuhvaćenim ovim Nacionalnim programom planira se populariziranje rješavanja potrošačkih sporova u okviru Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori, među ostalim i smanjivanjem troškova takvih postupaka kako bi oni za potrošače bili ili besplatni ili cjenovno izrazito pristupačni. Posebno mjesto u planiranim aktivnostima imat će i edukacija izmiritelja Centra za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori.

#### 5.7.11.3. Hrvatska udruga poslodavaca

Hrvatska udruga poslodavaca (u daljnjem tekstu: HUP) dobrovoljna je, nevladina, nestranačka i neovisna interesna organizacija te kao predstavnik poslodavaca sudjeluje u radu Gospodarsko-socijalnog vijeća (u daljnjem tekstu: GSV) na nacionalnoj razini kao najvišeg oblika tripartitnog socijalnog dijaloga u Republici Hrvatskoj. Također, HUP zastupa interese poslodavaca prema vlasti, sindikatima, zakonodavcima i najširoj javnosti naše zemlje. Osnivanjem i djelovanjem HUP-ovih regionalnih ureda u Rijeci, Osijeku, Splitu i Varaždinu organizirana je snažna mreža poduzetnika koja pokriva sve županije. HUP ima i pridružene udruge: Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatsku udrugu banaka i Hrvatsku udrugu kreditnih unija. Sve granske udruge od uslužnih do proizvodnih sektora, kao i pridružene udruge zainteresirane su za praćenje područja zaštite potrošača i novosti u zakonodavnom okviru.

Aktivnosti HUP-a u području zaštite potrošača u budućem razdoblju odnosit će se na sudjelovanje u izradi novih zakonodavnih okvira, pratećih pravilnika te će se organizirati adekvatne edukacije članova radi informiranja i praćenja novosti s primjenom u praksi. Edukacije i seminari provodit će se u Zagrebu i regionalnim uredima.

HUP je u suradnji s pridruženim udrugama Hrvatskom udrugom banaka i Hrvatskim uredom za osiguranje uključen u projekt Financijske pismenosti te sudjeluje u izradi Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača, koji se izrađuje za svaku godinu.

HUP će nastaviti i s obilježavanjem međunarodnih manifestacija Svjetskog tjedna novca i Europskog tjedna novca (*Global Money Week* i *European Money Week*) kojima se promiče financijska edukacija mladih i općenito važnost financijske pismenosti za poduzetništvo i cijelo društvo.

HUP i partnerske organizacije Hrvatski ured za osiguranje i Hrvatska udruga banaka i dalje će promicati važnost financijske edukacije, uključivati se u projekte cjeloživotnog učenja drugih organizacija i državnih institucija (npr. u području građanskog odgoja – edukacija učitelja i

nastavnika). U području zaštite potrošača, u području financija i usluga i dalje će se surađivati s drugim institucijama koje su udružene u HUP kao što su članovi HUP-Udruge poslodavaca u obrazovanju i HUP-Udruge financijskog poslovanja, HUP-Udruge trgovine i HUP-Udruge malih i srednjih poduzetnika. Po potrebi sklapat će se posebni sporazumi o suradnji radi unaprjeđenja znanja i stručnosti pojedinaca i tvrtki.

U HUP-u djeluje niz udruga koje okupljaju privatno zdravstvo i privatne zdravstvene osiguravateljske kuće koje u svojim aktivnostima promiču važnost i ulogu zaštite pacijenata koji su također u funkciji potrošača odnosno korisnika zdravstvenog sustava.

HUP je već tri godine nositelj strateške inicijative Ujedinjenih naroda za uvođenje društveno odgovornog poslovanja, *Global Compact*. U sklopu ove inicijative i dalje će se organizirati radionice s ciljem praćenja trendova u području društveno odgovornih praksi, osobito prema potrošačima i zaposlenicima. Ovime se želi i ojačati primjenu društveno odgovornog poslovanja članova HUP-a jer su istraživanja potvrdila da su tvrtke koje primjenjuju društveno odgovorno poslovanje bolje podnijele krizu te su pokazale dugoročnu održivost.

Centar za mirenje HUP-a i dalje će raditi na aktivnostima promicanja mirenja kao ekonomičnog i efikasnog načina rješavanja sporova te će nastaviti suradnju s partnerskim institucijama, kao i provoditi aktivnosti promicanja mirenja kao efikasnog načina rješavanja sporova koji itekako mogu u relativnom kratkom vremenu razriješiti narušene poslovne odnose.

Također, nastavit će se rad Centra za mirenje u bankarstvu u suradnji s Hrvatskom udrugom banaka. Centar za mirenje u bankarstvu namijenjen je sporovima iz područja bankovnih i financijskih usluga, kao i svim sporovima financijskih ili kreditnih institucija. Centar za mirenje u bankarstvu nije zasebna pravna osoba već je podcentar specijaliziran za bankovne sporove pri Centru za mirenje HUP-a (klijent – banka ili druge sporove kreditnih institucija – banaka i drugih financijskih institucija). Pri Centru za mirenje u bankarstvu ustanovljena je posebna Lista izmiritelja za bankarske sporove.

HUP će nastaviti s dodjelom nagrada za društveno odgovorno poslovanje po određenim kategorijama.

U vidu poboljšanja komunikacije i praćenja svih područja od interesa za članove, pristupit će se redizajnu HUP-ovih mrežnih stranica.

– Hrvatski ured za osiguranje

Hrvatski ured za osiguranje neprofitna je pravna osoba koja u pravnom prometu s trećim osobama predstavlja udruženje društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. Poslovi Hrvatskog ureda za osiguranje uređeni su Zakonom o osiguranju (»Narodne novine«, br. 30/15.), Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu (»Narodne novine«, br. 151/05., 36/09., 75/09., 76/13. i 152/14.) te drugim propisima.

Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje stalno provodi aktivnosti usmjerene na daljnji razvitak mirenja na području osiguranja te upoznavanja javnosti s mogućnostima izvansudskog rješavanja sporova putem postupka mirenja. U suradnji s Centrom za edukaciju djelatnika u osiguranju, održane su i planiraju se daljnje edukacije djelatnika u osiguranju, kako bi se upoznali s mirenjem te kako bi u praksi mogli prepoznati predmete pogodne za mirenje.

Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje dio je FIN-NET-a (engl. *Financial Dispute Resolution Network*) odnosno mreže nacionalnih institucija za izvansudsko rješavanje sporova u državama Europskog gospodarskog prostora nadležnih za rješavanje sporova između potrošača i pružatelja financijskih usluga, koju je osnovala Europska komisija u 2001. godini. Cilj djelovanja FIN-NET-a je omogućiti jednostavan pristup potrošača izvansudskim načinima rješavanja sporova u prekograničnim sporovima.

Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje nastavit će s aktivnostima vezanim uz članstvo u FIN-NET-u.

Hrvatski ured za osiguranje član je Operativne radne grupe za praćenje provedbe mjera i aktivnosti definiranih Akcijskim planom za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača u okviru Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača za razdoblje 2015. – 2020.

Aktivno sudjelujući i podržavajući projekt financijske pismenosti, Hrvatski ured za osiguranje redovito sudjeluje u manifestaciji Svjetski tjedan novca i Europski tjedan novca (u protekle tri godine od kada se obilježava navedena manifestacija u Republici Hrvatskoj), održavajući predavanja o financijskoj pismenosti i zaštiti potrošača na visokoškolskim i srednjoškolskim ustanovama.

Hrvatski ured za osiguranje u suradnji s Agencijom za odgoj i obrazovanje sudjeluje u provedbi Programa financijske pismenosti – Program međupredmetnih i interdisciplinarnih sadržaja Građanskog odgoja i obrazovanja u osnovnim i srednjim školama.

U idućem razdoblju Hrvatski ured za osiguranje namjerava poduzeti niz aktivnosti u navedenom smjeru, kao i nastaviti s drugim aktivnostima u suradnji sa svojim članovima, društvima za osiguranje, usmjerenim na promicanje financijske pismenosti na području osiguranja.

U djelokrug Hrvatskog ureda za osiguranje Zakonom o osiguranju uvršten je i posao rješavanja pritužbi osiguranika, odnosno oštećenih osoba, s tim da je Hrvatskom uredu za osiguranje ostavljeno pravo propisivanja načina obavljanja tog posla.

Pravobraniteljstvo je osnovano u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje kao neovisno i samostalno tijelo za rješavanje pritužbi osiguranika i oštećenih osoba.

Odlukom o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja određeno je i postojanje Vijeća pravobraniteljstva koje prati rad pravobranitelja, prihvaća izvješće o radu pravobranitelja te Upravnom odboru Hrvatskog ureda za osiguranje može predložiti razrješenje pravobranitelja.

Pravobranitelj odlučuje o nesuglasjima nastalim između stranaka i društava za osiguranje do kojih je došlo zbog nepoštivanja Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne etike i drugih dobrih poslovnih običaja te temeljnih standarda struke osiguranja.

– Hrvatska udruga banaka

Trinaest značajnih hrvatskih banaka osnovalo je Gospodarsko interesno udruženje Hrvatska udruga banaka (GIU HUB) kao nezavisnu i profesionalnu ustanovu kojoj je cilj braniti, štiti i promovirati interese svojih članica.

Hrvatska udruga banaka zajedno s drugim udruženjima sudjeluje i u radu različitih državnih tijela kojima je cilj implementirati kvalitetno financijsko obrazovanje za potrošače, posebice mlade, te aktivno surađuje s drugim subjektima na poboljšanju uvjeta za veći broj izvansudskih mirenja klijenata i banaka u slučaju individualnih sporova.

## 6. ZAKLJUČAK

Politika zaštite potrošača jedna je od iznimno važnih politika Republike Hrvatske čiji je glavni cilj unaprjeđenje kvalitete života građana, na način da građani u svakodnevnom životu, u potpunosti mogu uživati visoke standarde zaštite prava potrošača.

Budući da je potrošač jedan od ključnih čimbenika koji izravno utječe na poslovne aktivnosti gospodarstvenika i u konačnici na konkurentnost i gospodarski rast, politika zaštite potrošača od velike je važnosti za učinkovito funkcioniranje jedinstvenog tržišta Europske unije.

Stoga je zadaća ove politike osiguranje visokih standarda zaštite potrošača u svim sektorskim politikama, na način da se potrošaču osigurava sloboda odabira proizvoda i usluga, pravo na sigurne proizvode i usluge, pravo na točne i istinite informacije o sadržaju i kvaliteti proizvoda, pravo na jasne i transparentne ugovorne odredbe te pravo na zaštitu od nepoštene (zavaravajuće i agresivne) poslovne prakse, kao i mogućnost učinkovitog rješavanja pritužbi i sporova, i domaćih i prekograničnih.

S obzirom na velik obuhvat politike zaštite potrošača, njezinu multidisciplinarnost i dinamičnost, potrebno je u idućem razdoblju voditi računa o daljnjem institucionalnom razvoju i jačanju administrativnih kapaciteta u tijelima državne uprave koja su dionici u provedbi politike zaštite potrošača te udrugama za zaštitu potrošača, a kako bi se osigurala učinkovitija provedba.

Glavni je cilj ovog Nacionalnog programa jačanje uloge potrošača, kako bi postao aktivniji sudionik na tržištu, te integracija potrošačkih prava kroz sve sektorske politike, a što će se postići kroz daljnji razvoj regulatornog okvira, učinkovit nadzor nad tržištem, brzo i ekonomično rješavanje potrošačkih pritužbi i sporova, kao i aktivnijom ulogom jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača, jačanjem neovisnosti i reprezentativnosti udruga za zaštitu potrošača te permanentnom edukacijom i informiranjem potrošača i trgovaca.

Edukacija cjelokupne javnosti o zaštiti potrošača provodit će se putem medija, informativnih kampanja, mrežne stranice područja zaštite potrošača, stručnih časopisa, pružanja informacija kroz internetske portale, kao i putem seminara, radionica, okruglih stolova, konferencija te projekata u okviru kojih udruge za zaštitu potrošača provode informiranje potrošača po područjima i aktualnim potrošačkim temama, a kako bi se podignula razina svijesti potrošača o njihovim pravima, što će se provoditi u suradnji sa svim dionicima u području zaštite potrošača. S obzirom na sve složenije financijske proizvode i usluge, potrebno je provoditi financijsko obrazovanje potrošača kako bi potrošači mogli lakše donositi utemeljene odluke o financijskim proizvodima i uslugama te izrađivati osobne ili obiteljske proračune u skladu sa svojim potrebama. Također, financijsko opismenjavanje potrošača pridonijet će većoj osviještenosti o različitim rizicima i mogućnostima prilikom donošenja odluka o osobnim ili obiteljskim financijama.



Jedni od dionika u području zaštite potrošača jesu i udruge za zaštitu potrošača kao partner u provođenju aktivnosti savjetovanja, informiranja i edukacije potrošača. Kako bi se osigurala njihova održivost i relevantnost, nužno im je i dalje osigurati financijsku i stručnu pomoć.

Budući da je od iznimne važnosti značajnije uključivanje jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u aktivnosti vezane uz provedbu politike zaštite potrošača, u idućem se razdoblju očekuje značajnije uključivanje jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u aktivnosti savjetovanja, informiranja i edukacije potrošača, kao i zaštite ekonomskih interesa potrošača u dijelu donošenja odluka koje su od važnosti za život potrošača na lokalnoj razini.

Budući da ekspanzija internetske trgovine mijenja tradicionalni način kupnje, potrebno je usmjeriti veću pozornost tom tržišnom segmentu na način da se osigura učinkovitija i dosljednija provedba već postojećih pravila, kao i donošenjem novih pravila koja će osiguravati ostvarivanje prava potrošača u odnosu na nepoštenu poslovnu praksu trgovaca koji prodaju putem interneta, na sigurnost proizvoda i na učinkovito rješavanje potrošačkih sporova.

Učinkovitijom suradnjom između svih inspekcijskih tijela država članica osigurat će se bolja zaštita svih potrošača Europske unije.

Također, uredit će se problematika koja se odnosi na zabranu geografskog blokiranja potrošača prilikom prekogranične kupnje odnosno zabranu blokiranja ili ograničavanja pristupa robu i uslugama potrošačima iz drugih država članica u odnosu na trgovca.

Budući da je politika sigurnosti proizvoda iznimno važna za potrošače, svi dionici politike zaštite potrošača moraju osigurati da su potrošačima na tržištu raspoloživi isključivo sigurni proizvodi. U situacijama kada se na tržištu pojave nesigurni proizvodi, potrošači moraju raspolagati svim potrebnim informacijama kako bi se zaštitili od svih rizika kojima mogu biti izloženi koristeći takve proizvode.

Stoga su u Republici Hrvatskoj uspostavljeni sustavi brzog uzbunjivanja glede nesigurnih proizvoda, kao i suradnja s ostalim državama članicama Europske unije, a s ciljem učinkovitog djelovanja u situacijama kad se na tržištu pojave nesigurni proizvodi.

I dalje će se nastaviti s uspostavljanjem učinkovitih procedura i kontinuiranim praćenjem tržišta glede nesigurnih proizvoda te će se poduzimati odgovarajuće mjere glede uklanjanja takvih proizvoda s tržišta.

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

Predložene inicijative trebale bi pridonijeti osiguranju visokih standarda zaštite potrošača na tržištu, čime će se osigurati ravnopravno tržišno natjecanje za sve poslovne subjekte, ojačati konkurentnost gospodarstva te vratiti povjerenje potrošača, a sve radi ostvarivanja dodatnog napretka u ovom području.

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine objavit će se u »Narodnim novinama«.

Klasa:022-03/17-01/150  
Zagreb, 16. veljače 2018.

HRVATSKI SABOR

Predsjednik  
Hrvatskoga sabora  
**Gordan Jandroković, v. r.**